

# Indian Journal of Modern Research and Reviews

This Journal is a member of the 'Committee on Publication Ethics'

Online ISSN:2584-184X



Research Article

## मानव केंद्रित डिजिटल कार्यस्थल का निर्माण

श्रीमती नम्रता गौतम \*

व्याख्याता, ओम कोठारी शिक्षक प्रशिक्षण संस्थान, कोटा, राजस्थान भारत

Corresponding Author: \*श्रीमती नम्रता गौतम

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.18609597>

### सारांश

डिजिटल कार्यस्थल एक आभासी कार्य वातावरण है जो किसी संगठन के भीतर संचार, सहयोग और उत्पादकता को सुविधाजनक बनाने के लिए प्रौद्योगिकी, लोगों और व्यावसायिक प्रक्रियाओं को एक साथ लाता है। जबकि "डिजिटल कार्यस्थल" और "डिजिटल कार्यस्थल" शब्दों का अक्सर एक दूसरे के स्थान पर इस्तेमाल किया जाता है, दोनों मामलों में आम बात यह है कि जुड़ाव और उत्पादकता बढ़ाने के लिए सकारात्मक लोगों का अनुभव प्रदान करना है। पूरे लेख में "डिजिटल कार्यस्थल" का उपयोग करते हुए, इसकी मुख्य कार्यक्षमताओं, लाभों और उपयोग के मामलों का पता लगाया गया है और इस बारे में सुझाव दिए गए हैं कि कैसे एक बढ़ती हुई कंपनी समग्र व्यावसायिक चपलता को चलाने के लिए अपनी डिजिटल कार्यस्थल रणनीति बना सकती है। डिजिटल कार्यस्थल को समझने के लिए मुख्य कार्यात्मकता, व्यावसायिक निहितार्थ, प्रतिभा प्रबंधन पर प्रभाव और उभरते रुझानों पर ध्यान केंद्रित करना आवश्यक है।

### Manuscript Information

- ISSN No: 2584-184X
- Received: 02-01-2026
- Accepted: 27-01-2026
- Published: 11-02-2026
- MRR:4(2): 2026: 106-113
- ©2026, All Rights Reserved
- Plagiarism Checked: Yes
- Peer Review Process: Yes

### How to Cite this Article

श्रीमती नम्रता गौतम. मानव केंद्रित डिजिटल कार्यस्थल का निर्माण. इंडियन जर्नल ऑफ मॉडर्न रिसर्च रिव्यू, 2026;4(2):106-113.

### Access this Article Online



[www.multiarticlesjournal.com](http://www.multiarticlesjournal.com)

**मुख्य शब्द:** रिमोट वर्क, संचार और सहयोग स्वचालन।

**रिमोट वर्क :** डिजिटल कार्यस्थल सफल, उत्पादक रिमोट वर्क के लिए आधार के रूप में काम करते हैं। उन्नत तकनीकों, सहयोगी प्लेटफॉर्म और क्लाउड-आधारित समाधानों के अभिसरण के माध्यम से, डिजिटल कार्यस्थल एक सीमाहीन वातावरण की सुविधा प्रदान करते हैं जहाँ कर्मचारी किसी भी स्थान से अपने कार्य कर सकते हैं। साइबर सुरक्षा को शामिल करते हुए, वे संवेदनशील जानकारी की सुरक्षा करने में भी मदद करते हैं, डेटा सुरक्षा से संबंधित चिंताओं को दूर करते हैं। लक्ष्य न केवल दूरस्थ कार्य का समर्थन करना है, बल्कि आधुनिक पेशेवर परिदृश्य में लचीलेपन, सहयोग और उत्पादकता को बढ़ावा देकर इसे बढ़ाना है।

**संचार और सहयोग :** डिजिटल कार्यस्थल संचार और सहयोग को सुविधाजनक बनाने के लिए डिज़ाइन किए गए हैं। पारंपरिक ईमेल से आगे बढ़कर, डिजिटल कार्यस्थल क्लाउड-आधारित प्लेटफॉर्म हैं जो त्वरित संदेश, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग और सोशल नेटवर्किंग तक पहुँच के साथ साझा डिजिटल स्पेस के रूप में कार्य करते हैं। दस्तावेज़ और प्रोजेक्ट टीम के सदस्यों द्वारा वास्तविक समय में सुलभ और संपादन योग्य होते हैं, जिससे विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों और समय क्षेत्रों में टीम के सदस्य भौतिक स्थान की परवाह किए बिना एक साथ काम कर सकते हैं, जिससे एकता और साझा उद्देश्य की भावना को बढ़ावा मिलता है।

**स्वचालन :** स्वचालन एक महत्वपूर्ण कार्यक्षमता है, जिसमें बैठकों की समय-सारणी से लेकर वर्कफ्लो के प्रबंधन तक, नियमित कार्यों को संभालने के लिए सॉफ्टवेयर का उपयोग शामिल है। स्वचालन उपकरण कार्य कुशलता बढ़ाने और प्रशासनिक कार्यों के बोझ को कम करने में मदद करते हैं, जिससे कर्मचारी अधिक रणनीतिक और रचनात्मक कार्यों पर ध्यान केंद्रित कर सकते हैं।

**मोबाइल लचीलापन :** डिजिटल कार्यस्थल डेस्कलेस कार्यबल की ज़रूरतों को पूरा करते हैं जो आपके व्यवसाय की अग्रिम पंक्ति में काम करते हैं। ग्राहक साइट पर उपकरण स्थापना, रखरखाव और उन्नयन करने वाले फील्ड वर्कर इसका एक अच्छा उदाहरण हैं। डिजिटल कार्यस्थल तक पहुँच के साथ, ऐसे कर्मचारी कार्य आदेशों को पूरा करने, प्रासंगिक जानकारी देखने, फ्रंट ऑफिस से संवाद करने और काम पूरा होने पर उनकी स्थिति को अपडेट करने के लिए लैपटॉप, टैबलेट, फ़ोन या अन्य मोबाइल डिवाइस पर अपनी ज़रूरत की जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

## परिचय

### व्यावसायिक निहिताथ

**व्यवसायिक चपलता :** डिजिटल कार्यस्थल व्यवसायों को अधिक चुस्त होने में सक्षम बनाते हैं, बाजार में होने वाले बदलावों और ग्राहकों की ज़रूरतों के अनुसार तेज़ी से ढलने में सक्षम बनाते हैं। डिजिटल उपकरणों के उपयोग से तेज़ गति से निर्णय लेने और कार्यान्वयन की सुविधा मिलती है, जो तेज़ गति वाले व्यावसायिक माहौल में ज़रूरी है।  
**डेटा-संचालित निर्णय-निर्माण :** डिजिटल कार्यस्थल उच्च-गुणवत्ता वाले, एकीकृत डेटा तक आसान पहुँच प्रदान करते हैं जो कर्मचारी उत्पादकता से लेकर ग्राहक वरीयताओं तक हर चीज़ में अंतर्दृष्टि प्रदान करते हैं। इस डेटा का लाभ उठाने से व्यवसायों को सूचित, रणनीतिक व्यावसायिक निर्णय लेने में मदद मिलती है, जिससे उनकी सेवाओं और उत्पादों को बाज़ार की माँगों के अनुसार अधिक प्रभावी ढंग से तैयार किया जा सकता है।

**स्वयं-सेवा दक्षता :** डिजिटल कार्यस्थल सूचना और संसाधनों को श्रमिकों की उंगलियों पर रखते हैं, जिससे वे व्यावसायिक समस्याओं का त्वरित समाधान ढूँढ सकते हैं और अपनी आवश्यकताओं के अनुरूप अपने काम का प्रबंधन कर सकते हैं।

### प्रतिभा प्रबंधन पर प्रभाव

**कौशल विकास :** डिजिटल कार्यस्थल में निरंतर सीखने और कौशल विकास की आवश्यकता होती है, विशेष रूप से डिजिटल साक्षरता और संचार, सहयोग, कार्य उत्पादकता और दक्षता जैसे सॉफ्ट स्किल्स में। आज के डिजिटल रूप से संचालित कार्य वातावरण में करियर की उन्नति के लिए इन क्षेत्रों में कौशल विकास बहुत महत्वपूर्ण है।

**नौकरी के अवसर :** डिजिटल कार्यस्थलों के विस्तार से नौकरी के अवसरों की एक विस्तृत श्रृंखला खुलती है, विशेष रूप से दूरस्थ और लचीली भूमिकाएँ। पेशेवर वैश्विक स्तर पर पदों तक पहुँच सकते हैं, अब भौगोलिक सीमाओं तक सीमित नहीं हैं, जो करियर के रास्तों और विकास के अवसरों में काफी विविधता लाता है।

विस्तारित प्रतिभा पाइपलाइन : डिजिटल कार्यस्थल कंपनियों को प्रतिभा पाइपलाइनों को भरने के लिए एक व्यापक जाल बिछाने में सक्षम बनाते हैं। कहीं से भी काम करने वाले लोगों को काम पर रखने और उनके साथ अनुबंध करने की क्षमता के साथ, कंपनियों के पास सही नौकरियों के लिए सही श्रमिकों को खोजने के लिए वैश्विक पहुंच है।[1,2,3]

## उभरते रुझान

**कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI):** AI डिजिटल कार्यस्थलों में तेज़ी से एकीकृत हो रहा है, ग्राहक सेवा में सहायता करने वाले चैटबॉट से लेकर रणनीतिक अंतर्दृष्टि के लिए डेटा का विश्लेषण करने वाले एल्गोरिदम तक। जटिल कार्यों को स्वचालित करने और गहन शिक्षण अंतर्दृष्टि प्रदान करने की AI की क्षमता डिजिटल क्षेत्र में व्यवसायों के संचालन के तरीके को बदल रही है।

**स्वचालन :** स्वचालन उपकरणों को डिजिटल कार्यस्थलों के साथ एकीकृत किया जा सकता है, जिससे व्यावसायिक उपयोगकर्ता प्रक्रिया अद्यतन सूचनाएँ प्राप्त कर सकते हैं और सीधे कार्य निष्पादित कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, रोबोटिक प्रक्रिया स्वचालन (RPA) या सॉफ्टवेयर "बॉट्स" का उपयोग अब डिजिटल कार्यस्थल के भीतर निष्पादित दोहराए जाने वाले कार्यों और प्रक्रियाओं को स्वचालित करने के लिए किया जाता है। परिदृश्य डेटा प्रविष्टि और चालान प्रसंस्करण से लेकर अनुमोदन वर्कफ्लो और आईटी सेवाओं की डिलीवरी तक फैले हुए हैं।

**एकीकरण :** डिजिटल कार्यस्थल महत्वपूर्ण व्यावसायिक अनुप्रयोगों और उद्यम डेटा तक एक सामान्य पहुँच बिंदु के रूप में कार्य करते हैं। परियोजना प्रबंधन, संचार और सहयोग के लिए अनुप्रयोगों और डेटा को एकीकृत करने में मदद करके, डिजिटल कार्यस्थल विभिन्न प्रणालियों से निर्बाध डेटा पहुँच को सक्षम करते हैं ताकि सूचना पूरे संगठन में सुसंगत और अद्यतित रहे।

एक डिजिटल कार्यस्थल तकनीकी बुनियादी ढांचे, कार्यप्रवाह और प्रक्रियाओं, तथा एआई और स्वचालन के संयोजन के माध्यम से काम करता है।

### तकनीकी अवसंरचना

**क्लाउड सेवाएँ :** क्लाउड सेवाएँ डिजिटल कार्यस्थल की रीढ़ बनती हैं, जो अनुप्रयोगों, डेटा विश्लेषण और बहुत कुछ की मेजबानी के लिए स्केलेबल और लचीले संसाधन प्रदान करती हैं। वे दूरस्थ डेटा भंडारण, पहुँच और प्रबंधन की सुविधा प्रदान करते हैं, जिससे टीमों किसी भी स्थान से सहयोग और काम कर सकती हैं।

**SaaS प्लेटफॉर्म:** सॉफ्टवेयर एज ए सर्विस (SaaS) प्लेटफॉर्म डिजिटल कार्यस्थल में महत्वपूर्ण हैं, जो वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग, टीम संचार, आईटी सेवाओं, संचालन को सुव्यवस्थित करने और मांग पर सहयोग के लिए सुरक्षा, मापनीयता और अनुप्रयोगों की एक श्रृंखला तक पहुँच प्रदान करते हैं।

**कस्टम सॉफ्टवेयर :** कई संगठन अपने कर्मचारियों, खास तौर पर फील्ड वर्कर और डेस्कलेस वर्कर की खास जरूरतों के हिसाब से कस्टम सॉफ्टवेयर में निवेश करते हैं। यह सॉफ्टवेयर मौजूदा सिस्टम के साथ सहजता से एकीकृत करने और ऐसी अनूठी कार्यक्षमताएं प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया गया है जो ऑफ-द-शेल्फ सॉफ्टवेयर प्रदान नहीं कर सकते हैं, जिससे व्यवसायों को प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त हासिल करने में मदद मिलती है।

## उद्देश्य

1. दूरस्थ कार्य, वास्तविक समय सहयोग, डेटा स्थिरता और सुरक्षा के उच्च स्तर को सक्षम बनाना।
2. डिजिटल कार्यस्थलों में निहित चपलता, लचीलापन, तेजी से निर्णय लेने और वास्तविक समय संचार को सक्षम बनाना।
3. डिजिटल कार्यस्थल द्वारा तकनीकी, स्वास्थ्य व शिक्षा आदि क्षेत्रों में प्रभावशाली व सकारात्मक क्रांति लाना।
4. मानव केन्द्रित ए आई के विभिन्न सह अस्तित्व वाले दृष्टिकोणों और मानदंडों पर प्रकाश डालना।
5. मानव केन्द्रित ए आई के अंतः विषय सिद्धांत की नींव रखना।

## विचार-विमर्श

कार्यप्रवाह और प्रक्रियाएँ [4,5,6]

**डिजिटलीकृत प्रक्रियाएँ और संचालन :** व्यवसायों को लगातार प्रक्रियाओं और संचालन में सुधार करने की आवश्यकता है ताकि वे बाजार की बदलती आवश्यकताओं के साथ तालमेल बिठा सकें। व्यवसाय उपयोगकर्ताओं के लिए अनुकूलन, सुधार और कार्यों को तेज़ी से पूरा करने की आवश्यकता बढ़ रही है। डिजिटल कार्यस्थल उन उपकरणों और प्रौद्योगिकी तक पहुँच प्रदान करते हैं जो व्यवसायों को प्रक्रियाओं को सरल बनाने में सक्षम बनाते हैं ताकि कर्मचारी कार्यों को तेज़ी से निष्पादित कर सकें।

**टीम सहयोग :** प्रोजेक्ट टीम अक्सर टीम के सदस्यों को सक्रिय रूप से शामिल करने और एक दूसरे के साथ डिलीवर करने योग्य स्थिति और समयसीमा पर चर्चा करने के लिए डिजिटल कार्यस्थलों का लाभ उठाती हैं। प्रोजेक्ट प्रबंधन उपकरण प्रोजेक्ट की समयसीमा निर्धारित करने, संसाधनों को आवंटित करने और प्रोजेक्ट की अवधि के दौरान प्रगति को ट्रैक करने में मदद करते हैं।

**फीडबैक तंत्र :** डिजिटल कार्यस्थलों में फीडबैक तंत्र को कर्मचारी जुड़ाव प्लेटफॉर्म और प्रदर्शन प्रबंधन प्रणालियों जैसे उपकरणों के माध्यम से सुगम बनाया जाता है। वे निरंतर फीडबैक, प्रदर्शन समीक्षा और कर्मचारी सर्वेक्षण प्रदान करते हैं, जो संचार की खुली लाइनों को बनाए रखने और सुधार और मान्यता की संस्कृति को बढ़ावा देने के लिए महत्वपूर्ण हैं।

## कृत्रिम बुद्धिमत्ता और स्वचालन की भूमिका

**कार्य स्वचालन :** एआई-संचालित उपकरणों का उपयोग दोहराव वाले कार्यों को स्वचालित करने के लिए किया जाता है, जैसे शेड्यूलिंग, डेटा प्रविष्टि और यहां तक कि ग्राहक सेवा के कुछ पहलू। ये उपकरण

नियमित कार्यों पर खर्च किए जाने वाले समय को काफी कम कर देते हैं, जिससे कर्मचारी अधिक जटिल और रचनात्मक कार्यों पर ध्यान केंद्रित कर पाते हैं।

**डेटा विश्लेषण :** आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस डेटा के बड़े सेट का विश्लेषण करके कार्रवाई योग्य जानकारी निकालने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। एआई एल्गोरिदम रुझानों की पहचान कर सकते हैं, परिणामों की भविष्यवाणी कर सकते हैं और डेटा-संचालित रणनीतिक निर्णय लेने में मदद कर सकते हैं।

**बेहतर ग्राहक सेवाएँ :** ग्राहक सेवा के क्षेत्र में, AI और स्वचालन व्यवसायों के अपने ग्राहकों के साथ बातचीत करने के तरीके में क्रांतिकारी बदलाव ला रहे हैं। चैटबॉट, सह-पायलट, वर्चुअल असिस्टेंट और स्वचालित सहायता प्रणालियाँ त्वरित, कुशल ग्राहक सेवा प्रदान करती हैं, ग्राहक अनुभव में सुधार करती हैं और मानव कर्मचारियों पर कार्यभार कम करती हैं।

## डिजिटल कार्यस्थल के घटक

डिजिटल कार्यस्थल के घटकों में प्रौद्योगिकी स्टैक, कार्य संस्कृति और आभासीयता की ओर बदलाव शामिल हैं।

प्रौद्योगिकी स्टैक डिजिटल कार्यस्थल में प्रौद्योगिकी स्टैक में आम तौर पर डेटा, प्रक्रियाएँ, सामग्री, अनुप्रयोग, विश्लेषण, उपयोगकर्ता प्रबंधन, जीवनचक्र प्रबंधन, सुरक्षा और शासन शामिल होते हैं। ये क्षमताएँ दूरस्थ कार्य, वास्तविक समय सहयोग और डेटा स्थिरता और सुरक्षा के उच्च स्तर को सक्षम बनाती हैं।

कार्य संस्कृति डिजिटल कार्यस्थल लचीलेपन, स्वायत्तता और निरंतर सीखने की संस्कृति को बढ़ावा देते हैं। वे प्रक्रियाओं पर परिणामों पर जोर देते हैं, नवाचार और चपलता को प्रोत्साहित करते हैं। यह संस्कृति एक विश्वास-आधारित दृष्टिकोण द्वारा समर्थित है जहाँ कर्मचारियों को अपने काम को स्वतंत्र रूप से प्रबंधित करने का अधिकार दिया जाता है, अक्सर अतुल्यकालिक रूप से।

वर्चुअल की ओर बदलाव डिजिटल कार्यस्थल में, भौतिक कार्यालय अब काम का केंद्रीय केंद्र नहीं रह गया है। इसके बजाय, डिजिटल उपकरणों और प्लेटफॉर्म की विशेषता वाला वर्चुअल स्पेस प्राथमिक कार्यस्थल बन जाता है, जिससे वास्तविक समय में संवाद और सहयोग करने की अपेक्षाएँ बढ़ जाती हैं, जैसे कि जब कर्मचारी एक ही कार्यालय में एक साथ काम करते हैं। यह बदलाव कर्मचारियों और नियोक्ताओं दोनों के लिए डिजिटल साक्षरता और अनुकूलनशीलता के महत्व को रेखांकित करता है।

## डिजिटल कार्यस्थल का महत्व[7,8,9]

डिजिटल कार्यस्थल व्यवसाय की निरंतरता, प्रतिस्पर्धात्मक लाभ और बेहतर लोगों के अनुभव के लिए महत्वपूर्ण है।

## व्यवसाय निरंतरता

**अनुकूलनशीलता और लचीलापन :** जैसा कि कोविड-19 महामारी से स्पष्ट है, डिजिटल कार्यस्थलों ने व्यवसायों को संचालन जारी रखने में सक्षम बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। इसने दूरस्थ कार्य का समर्थन करने के लिए डिजिटल अवसंरचनाओं की क्षमता को प्रदर्शित

किया, जिससे व्यवसाय की निरंतरता सुनिश्चित हुई। बढ़ी हुई अनुकूलनशीलता और लचीलेपन का समर्थन करते हुए, डिजिटल कार्यस्थल उत्पादकता और सेवा वितरण को बनाए रखते हुए परिवर्तन को अधिक प्रभावी ढंग से नेविगेट कर सकते हैं।

**संकट प्रबंधन :** डिजिटल कार्यस्थल प्राकृतिक आपदाओं से लेकर आर्थिक मंदी तक, विभिन्न संकट परिदृश्यों के लिए मजबूत समाधान प्रदान करते हैं। वे व्यवसायों को अपने संचालन को जल्दी से समायोजित करने की अनुमति देते हैं, जिससे न्यूनतम व्यवधान सुनिश्चित होता है। डिजिटल कार्यस्थलों में निहित चपलता और लचीलापन तेजी से निर्णय लेने और वास्तविक समय संचार को सक्षम बनाता है, जो संकट प्रबंधन में आवश्यक है।

### प्रतिस्पर्धात्मक लाभ

**बाजार नेतृत्व :** डिजिटल कार्यस्थल को अपनाने से व्यवसाय बाजार नेतृत्व की स्थिति में पहुंच सकते हैं। डिजिटल उपकरणों और प्रथाओं द्वारा बढ़ावा दी गई चपलता और नवाचार कंपनियों को बाजार के रुझानों और ग्राहकों की जरूरतों के अनुसार तुरंत प्रतिक्रिया करने में सक्षम बनाता है। यह प्रतिक्रियाशीलता अक्सर प्रतिस्पर्धी उद्योगों में एक महत्वपूर्ण अंतर पैदा करती है।

**नवाचार :** डिजिटल कार्यस्थल नवाचार के लिए हॉटबेड हैं। भौगोलिक और तार्किक बाधाओं को तोड़कर, वे एक ऐसी संस्कृति को बढ़ावा देते हैं जहाँ विचार स्वतंत्र रूप से प्रवाहित हो सकते हैं और सहयोग सहज रूप से हो सकता है। यह वातावरण नवाचार के लिए अनुकूल है, व्यवसायों को नए उत्पाद, सेवाएँ और समाधान विकसित करने के लिए प्रेरित करता है जो उन्हें अपने संबंधित बाजारों में आगे रखते हैं।

**लागत बचत :** डिजिटल कार्यस्थल नए कर्मचारियों को शामिल करने की लागत को नाटकीय रूप से कम कर देते हैं, जबकि दूरस्थ कार्य संस्कृति को सक्षम करते हैं जो आवश्यक कार्यालय स्थान में कटौती कर सकता है।

### परिणाम

#### बेहतर लोगों का अनुभव

**कार्य-जीवन संतुलन:** डिजिटल कार्यस्थल का सबसे महत्वपूर्ण सांस्कृतिक प्रभाव कार्य-जीवन संतुलन पर पड़ता है। काम के घंटों और स्थानों में लचीलापन कर्मचारियों के लिए अधिक संतुलित जीवनशैली की ओर ले जा सकता है। हालाँकि, यह चुनौतियों को भी जन्म देता है, जैसे कि काम और निजी जीवन के बीच की सीमाओं का धुंधला होना, जिसके लिए सावधानीपूर्वक प्रबंधन और सांस्कृतिक संवेदनशीलता की आवश्यकता होती है।

**लचीलापन :** डिजिटल कार्यस्थलों तक पहुँच के साथ, श्रमिकों के पास अपनी आवश्यकताओं के अनुसार काम करने के अधिक अवसर हैं। व्यावसायिक विश्लेषण, कार्य निष्पादन, सहयोग और टीम प्रबंधन के लिए कार्य उपकरणों को केंद्रीकृत करके, डिजिटल कार्यस्थल श्रमिकों को कभी भी, कहीं भी काम करने की सुविधा देते हैं। वे उत्पादक और आत्मनिर्भर बने रहने के लिए आवश्यक उपकरणों तक त्वरित पहुँच की श्रमिक माँग को भी पूरा करते हैं।

### डिजिटल कार्यस्थल के लाभ और फायदे

डिजिटल कार्यस्थल के लाभों और फायदों में लागत बचत, लचीलापन और उत्पादकता, तथा लोगों और टीम की सहभागिता शामिल हैं।

#### लागत बचत

**ओवरहेड लागत:** डिजिटल कार्यस्थल के सबसे ठोस लाभों में से एक ओवरहेड लागत में कमी है। इसमें कार्यालय स्थान, उपयोगिताओं और कार्यालय आपूर्ति पर बचत शामिल है। अधिक कर्मचारियों के दूर से काम करने के साथ, व्यवसाय अपने भौतिक कार्यालय स्थान को छोटा कर सकते हैं या हाइब्रिड मॉडल अपना सकते हैं, जिससे लागत में उल्लेखनीय कमी आएगी।[10,11,12]

**संसाधन अनुकूलन:** डिजिटल कार्यस्थल बेहतर संसाधन अनुकूलन को सक्षम करते हैं। क्लाउड कंप्यूटिंग और SaaS प्लेटफॉर्म महंगे हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर खरीद की जरूरत को कम करते हैं। इसके अतिरिक्त, डिजिटल उपकरण कार्यबल प्रबंधन को अनुकूलित करने में मदद करते हैं, यह सुनिश्चित करते हुए कि संसाधनों का कुशलतापूर्वक और प्रभावी ढंग से उपयोग किया जाता है।

#### लचीलापन और उत्पादकता

**रिमोट वर्क:** डिजिटल कार्यस्थल रिमोट वर्क की सुविधा देता है, जो कर्मचारियों को उनके लिए सबसे उपयुक्त स्थानों से काम करने की सुविधा प्रदान करता है। इस लचीलेपन के परिणामस्वरूप अक्सर नौकरी की संतुष्टि बढ़ जाती है और उत्पादकता का स्तर बढ़ सकता है।

**अतुल्यकालिक सहयोग :** अतुल्यकालिक सहयोग, डिजिटल कार्यस्थलों की एक पहचान है, जो अलग-अलग समय क्षेत्रों में टीम के सदस्यों को प्रभावी ढंग से सहयोग करने की अनुमति देता है। यह कर्मचारियों की व्यक्तिगत कार्य लय और जीवन शैली का सम्मान करते हुए उत्पादकता बढ़ाता है, जिससे अधिक समावेशी कार्य संस्कृति में योगदान मिलता है।

#### वास्तविक दुनिया में उपयोग के मामले और उदाहरण

डिजिटल कार्यस्थलों के लिए वास्तविक दुनिया के उपयोग के मामले और उदाहरण संभावनाओं की एक विस्तृत श्रृंखला को कवर करते हैं, जिनमें से कुछ का नीचे वर्णन किया गया है।

#### उपयोग-मामले

**वैश्विक टीम एकीकरण:** डिजिटल कार्यस्थल किसी भी समय क्षेत्र में कहीं भी काम करने वाले कर्मचारियों को जानकारी खोजने, जटिल प्रक्रियाओं को निष्पादित करने और सामग्री और ज्ञान साझा करने का एक स्व-सेवा तरीका प्रदान करते हैं। संचार, सहयोग और परियोजना प्रबंधन के लिए डिजिटल स्व-सेवा उपकरणों का उपयोग करके, वैश्विक संगठन महाद्वीपों में विविध टीमों का अधिक प्रभावी ढंग से प्रबंधन कर सकते हैं।

**मोबाइल फील्ड कार्यकर्ता सक्षमता :** डिजिटल कार्यस्थल फील्ड कार्यकर्ताओं के लिए आदर्श हैं, जो कार्य को तेजी से पूरा करने के

लिए सूचना और संसाधनों तक पहुंच सकते हैं, समस्याओं को हल करने के लिए मुख्य कार्यालय के साथ सहयोग कर सकते हैं, निष्पादित सभी कार्यों का दस्तावेजीकरण कर सकते हैं, और प्रगति पर नज़र रखने और प्रदर्शन का विश्लेषण करने के लिए रिकॉर्ड की प्रणाली को अद्यतन कर सकते हैं।

**डेस्कलेस कर्मचारियों के लिए मोबाइल :** डिजिटल कार्यस्थल उन कर्मचारियों के लिए आदर्श हैं जो हमेशा चलते रहते हैं, जैसे कि बड़े बॉक्स स्टोर में घूमने वाले खुदरा कर्मचारी, अस्पतालों में स्वास्थ्य सेवा पेशेवर या कार्यस्थल पर निर्माण कर्मचारी। सूचना और सहयोग उपकरणों तक पहुंच इन कर्मचारियों को पूरे दिन जुड़े रहने और उत्पादक बनाए रखने में मदद करती है।

**आपूर्तिकर्ता पोर्टल :** डिजिटल कार्यस्थलों का विस्तार करके आपूर्तिकर्ता पोर्टल बनाए जा सकते हैं, जो केंद्रीकृत आपूर्तिकर्ता संचार और सहयोग, दस्तावेज़ साझाकरण और प्रबंधन, पहुंच नियंत्रण और सुरक्षा, विश्लेषण और रिपोर्टिंग, तथा आपूर्तिकर्ताओं के बीच बातचीत को सरल बनाने के लिए डिज़ाइन किए गए स्वचालन का समर्थन करते हैं।

**संकट प्रबंधन :** प्राकृतिक आपदाओं और महामारी के दौरान देखा गया कि डिजिटल कार्यस्थल संकट प्रबंधन में आवश्यक साबित हुए हैं। वे संगठनों को भौतिक बाधाओं के बावजूद संचालन बनाए रखने में सक्षम बनाते हैं। कंपनियों ने संकट के दौरान राहत प्रयासों के समन्वय और दूरस्थ टीमों का प्रबंधन करने के लिए डिजिटल उपकरणों का उपयोग किया है।

**ग्राहक अनुभव प्रबंधन :** डिजिटल कार्यस्थल कर्मचारियों को कहीं से भी महत्वपूर्ण उद्यम जानकारी तक पहुंच प्रदान करते हैं। यह व्यवसायों को 24x7 ग्राहक सहायता प्रदान करने के लिए वैश्विक रूप से फैली टीमों का उपयोग करने में सक्षम बनाता है। संगठन ग्राहक-सामने की प्रक्रियाओं को स्वचालित करने और लक्षित अभियानों, व्यक्तिगत संचार और ग्राहक वरीयताओं के आधार पर अनुकूलित पेशकशों के साथ ग्राहक जुड़ाव को वैयक्तिकृत करने के लिए डिजिटल कार्यस्थलों का उपयोग भी कर सकते हैं।

### उद्योग-विशिष्ट उदाहरण

**हाई टेक :** तकनीकी उद्योग में, डिजिटल कार्यस्थल लगभग एक डिफ़ॉल्ट हैं। कंपनियाँ सहयोग, नवाचार और संचार के लिए डिजिटल उपकरणों की एक श्रृंखला का उपयोग करती हैं। कुछ तकनीकी कंपनियाँ अपने कार्यस्थलों को दक्षता और रचनात्मकता के मॉडल के रूप में देखती हैं और अक्सर कार्य प्रक्रियाओं को सुविधाजनक बनाने के लिए अपने स्वयं के उत्पादों का लाभ उठाती हैं।

**स्वास्थ्य सेवा :** टेलीमेडिसिन, डिजिटल रिकॉर्ड और दूर से मरीज़ों की निगरानी इस बात के उदाहरण हैं कि कैसे डिजिटल कार्यस्थलों ने स्वास्थ्य सेवा में क्रांति ला दी है। अस्पताल और क्लीनिक अब मरीज़ों की देखभाल और प्रशासनिक कार्यों के लिए डिजिटल सिस्टम पर निर्भर हैं, जबकि स्वास्थ्य प्रणाली के सदस्य अपने डेस्कटॉप या फ़ोन

से वर्चुअल डॉक्टर अपॉइंटमेंट या फ़ोन अपॉइंटमेंट सेट कर सकते हैं। इससे दक्षता और मरीज़ों के परिणाम दोनों में सुधार होता है।

**शिक्षा:** शिक्षा में डिजिटल कार्यस्थलों की ओर बदलाव नाटकीय रहा है, खासकर ई-लर्निंग और वर्चुअल कक्षाओं के उदय के साथ। कुछ संस्थान ऑनलाइन पाठ्यक्रम और डिजिटल सहयोग प्लेटफ़ॉर्म प्रदान करते हैं, जिससे दूरस्थ शिक्षा और शिक्षा तक वैश्विक पहुंच संभव हो पाती है। इस बदलाव ने न केवल शैक्षणिक संस्थानों की पहुंच का विस्तार किया है, बल्कि सीखने के तरीकों में भी विविधता लाई है।<sup>[13,14,15]</sup>

### डिजिटल कार्यस्थलों के प्रकार

डिजिटल कार्यस्थलों के प्रकार एक ओर कार्य के मुद्दों पर और दूसरी ओर आकार और जटिलता पर निर्भर करते हैं।

### समारोह

**पूरी तरह से दूरस्थ:** पूरी तरह से दूरस्थ डिजिटल कार्यस्थल ऐसे संगठन हैं जहाँ सभी कर्मचारी पारंपरिक कार्यालय के बाहर के स्थानों से काम करते हैं। ये कार्यस्थल डिजिटल संचार और सहयोग प्लेटफ़ॉर्म पर बहुत अधिक निर्भर करते हैं जो उत्पादकता बढ़ाने और कर्मचारियों को भौतिक कार्यालय स्थान के बिना संतुष्ट रखने में मदद करते हैं।

**हाइब्रिड :** हाइब्रिड डिजिटल कार्यस्थलों में कार्यालय में काम करना और दूर से काम करना शामिल है। कर्मचारियों को घर से काम करने या कार्यालय में आकर काम करने की सुविधा मिलती है, जो अक्सर व्यक्तिगत पसंद या नौकरी की आवश्यकताओं पर आधारित होती है। यह मॉडल तेजी से लोकप्रिय हो रहा है, खासकर हाई टेक कंपनियों में जो सहयोग और बैठकों के लिए भौतिक कार्यालय स्थान बनाए रखते हुए लचीलापन प्रदान करती हैं।

**सह-स्थित लेकिन डिजिटल रूप से निर्भर :** सह-स्थित लेकिन डिजिटल रूप से निर्भर कार्यस्थलों में, कर्मचारी मुख्य रूप से कार्यालय से काम करते हैं लेकिन अपने दैनिक कार्यों के लिए डिजिटल उपकरणों और प्लेटफ़ॉर्म पर बहुत अधिक निर्भर होते हैं। यह सेटअप उन उद्योगों में आम है जहाँ भौतिक उपस्थिति आवश्यक है, लेकिन कार्यों को डिजिटल माध्यमों से बढ़ाया जाता है। उदाहरणों में डिज़ाइन स्टूडियो और इंजीनियरिंग फ़र्म शामिल हैं जो डिज़ाइन, योजना और सहयोग के लिए डिजिटल टूल का उपयोग करते हैं। आकार और जटिलता

**स्टार्टअप :** स्टार्टअप अक्सर चुस्त और लागत प्रभावी बने रहने के लिए डिजिटल कार्यस्थलों को अपनाते हैं। वे डिजिटल उपकरणों द्वारा प्रदान की जाने वाली लचीलेपन और मापनीयता से लाभान्वित होते हैं, जिससे उन्हें तेज़ी से बढ़ने और अनुकूलन करने में मदद मिलती है। क्लाउड सेवाओं और सहयोगी उपकरणों का उपयोग स्टार्टअप में उनकी दक्षता और एकीकरण में आसानी के कारण प्रचलित है।

**छोटे और मध्यम आकार के उद्यम (एसएमई) :** एसएमई बड़ी कंपनियों के साथ प्रतिस्पर्धा के स्तर को बराबर करने के लिए

डिजिटल कार्यस्थलों का लाभ उठा सकते हैं। डिजिटल उपकरणों को अपनाकर, एसएमई अपनी परिचालन दक्षता बढ़ा सकते हैं, व्यापक बाजार तक पहुँच सकते हैं और ग्राहक जुड़ाव में सुधार कर सकते हैं, अक्सर अपेक्षाकृत कम निवेश के साथ।

**बड़े उद्यम :** बड़े उद्यम जटिल संचालन और वैश्विक कार्यबल का प्रबंधन करने के लिए डिजिटल कार्यस्थलों का उपयोग करते हैं। वे प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करने और निर्णय लेने में सुधार करने के लिए एंटरप्राइज़ रिसोर्स प्लानिंग (ERP) और ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) सिस्टम जैसे उन्नत डिजिटल समाधानों को एकीकृत करते हैं। इन फर्मों के पास अक्सर अपने डिजिटल कार्यस्थल के बुनियादी ढाँचे को प्रबंधित और अनुकूलित करने के लिए समर्पित टीमें होती हैं।

### संगठन डिजिटल कार्यस्थल का लाभ कैसे उठा सकते हैं

डिजिटल कार्यस्थलों के लाभों का पूरा लाभ उठाने के लिए, एक रणनीतिक और समग्र दृष्टिकोण अपनाना महत्वपूर्ण है जिसमें प्रौद्योगिकी, संस्कृति और संगठनात्मक प्रक्रियाएं शामिल हों। डिजिटल कार्यस्थलों के लाभों को अधिकतम करने के लिए यहां कुछ प्रमुख विचार दिए गए हैं:[16,17,18]

**प्रशिक्षण में निवेश करें:** डिजिटल साक्षरता प्रशिक्षण, सहयोग उपकरण कार्यशालाएं, और डिजिटल परिदृश्य से संबंधित क्षेत्रों में कौशल उन्नयन से संगठनों को एक ऐसा कार्यबल बनाने में मदद मिल सकती है जो डिजिटल कार्यस्थल द्वारा प्रदान किए जाने वाले लाभों को अधिकतम करने के लिए तैयार हो।

**सहयोग और संचार की संस्कृति को बढ़ावा दें:** जो कंपनियां खुले संचार, ज्ञान साझाकरण और टीमवर्क को प्रोत्साहित करती हैं, वे वास्तविक समय संचार, दस्तावेज़ साझाकरण और परियोजना सहयोग की सुविधा के लिए अपने डिजिटल कार्यस्थलों का पूरा लाभ उठा सकती हैं।

### मजबूत उपयोगकर्ता प्रावधान और पहुँच नियंत्रण पर ध्यान दें:

डिजिटल कार्यस्थल का एक प्रमुख लाभ यह है कि यह उपयोगकर्ता की उंगलियों पर जानकारी और उपकरण रखता है। लेकिन प्रमाणीकरण, पहचान प्रावधान और भूमिका प्रावधान को संभालने के लिए लगातार पहचान प्रबंधन के साथ पहुँच को नियंत्रित करने की आवश्यकता है। सिंगल साइन-ऑन इस आवश्यकता का समर्थन कर सकता है, जिससे संगठनों को उपयोगकर्ताओं को हर संसाधन तक अलग से साइन इन करने की आवश्यकता के बिना सटीक रूप से ट्रैक करने और पहुँच अधिकार प्रदान करने में सक्षम बनाया जा सकता है, जिसके परिणामस्वरूप बेहतर उपयोगकर्ता अनुभव होता है।

**साइबर सुरक्षा को प्राथमिकता दें:** चूंकि डिजिटल कार्यस्थलों में क्लाउड सेवाओं, SaaS प्लेटफॉर्म और अन्य ऑनलाइन टूल का उपयोग शामिल है, इसलिए साइबर सुरक्षा एक महत्वपूर्ण विचार बन जाती है। कंपनियों को संवेदनशील डेटा की सुरक्षा, सुरक्षित संचार सुनिश्चित करने और साइबर खतरों से बचाव के लिए मजबूत साइबर

सुरक्षा उपायों को प्राथमिकता देनी चाहिए। इसमें एन्क्रिप्शन प्रोटोकॉल, मल्टी-फ़ैक्टर प्रमाणीकरण और सुरक्षित डिजिटल वातावरण बनाए रखने के लिए नियमित सुरक्षा ऑडिट लागू करना शामिल है।

**स्वचालन के अवसरों की तलाश करें:** सफल कंपनियाँ अपने डिजिटल कार्यस्थलों में दोहराव वाले और समय लेने वाले कार्यों की लगातार पहचान करती हैं और उन्हें स्वचालित करती हैं ताकि कर्मचारी उच्च-मूल्य वाले काम पर ध्यान केंद्रित कर सकें। आज, AI की शक्ति के साथ, संगठन पहले से कहीं अधिक तेज़ी से और अधिक प्रभावी ढंग से स्वचालन कर सकते हैं। इसका परिणाम मांग पर तेज़ी से नवाचार और उपयोगकर्ता संतुष्टि बढ़ाने के लिए नए अनुप्रयोगों और उपकरणों को विकसित करने और एकीकृत करने की क्षमता है। प्रगति को ट्रैक करें और फीडबैक को प्रोत्साहित करें: चाहे फोकस लागत बचत, बेहतर सहयोग या बेहतर ग्राहक अनुभव पर हो, लक्ष्यों को स्पष्ट रूप से परिभाषित करना, प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों (KPI) के माध्यम से प्रगति को ट्रैक करना, फीडबैक को प्रोत्साहित करना और तदनुसार परिवर्तन करना महत्वपूर्ण है। इससे कंपनियों को यह समझने में मदद मिल सकती है कि सफलता कैसी दिखती है और वे अपनी डिजिटल कार्यस्थल रणनीति के लाभों को अधिकतम कर सकती हैं।

**मजबूत और सिद्ध पेशकशों की तलाश करें:** बाजार में डिजिटल कार्यस्थल पेशकशों का मूल्यांकन करते समय, मजबूत समाधानों की तलाश करें जो उपयोगकर्ता उत्पादकता बढ़ाने, जुड़ाव बढ़ाने और उपयोगकर्ताओं और व्यवसाय दोनों के लिए सकारात्मक समग्र अनुभव प्रदान करने में मदद करने के लिए व्यापक क्षमताओं का समर्थन करते हैं।

### निष्कर्ष

प्रभावी कार्यप्रणाली के लिए विश्लेषण और ट्रैक करने हेतु यहां कुछ महत्वपूर्ण डिजिटल कार्यस्थल KPI और मेट्रिक्स दिए गए हैं।

**वर्कफ़्लो दक्षता:** वर्कफ़्लो दक्षता कर्मचारियों द्वारा व्यवसाय-महत्वपूर्ण वर्कफ़्लो को पूरा करने में लिया गया समय है, जैसे कि खरीद आदेश तैयार करना, फॉर्म भरना, विवरणों की समीक्षा करना आदि। वर्कफ़्लो दक्षता को बढ़ावा देने के लिए, पहला कदम यह तय करना है कि इसे कैसे मापा जाए क्योंकि यह मात्रात्मक मीट्रिक को परिभाषित करने और आधार रेखा स्थापित करने में मदद करता है।

**कर्मचारी संतुष्टि:** कर्मचारी संतुष्टि और समग्र अनुभव डिजिटल कार्यस्थल रणनीति का एक महत्वपूर्ण घटक है। किसी नए उपकरण या तकनीक को पेश करते समय, मूल्यांकन करें कि यह कार्यस्थल में कर्मचारियों के जीवन को कैसे प्रभावित करता है, और क्या वे नए उपकरणों के साथ अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए अधिक सशक्त महसूस करते हैं।[19]

कर्मचारी संतुष्टि को मानव संसाधन और आईटी मेट्रिक्स के संयोजन के माध्यम से मापा जाता है, जिसे अक्सर सर्वेक्षण या साक्षात्कार के माध्यम से एकत्र किया जाता है। जांच के तत्वों में कार्य प्रक्रियाओं में

परिवर्तन, उपयोग में आसानी, चुनौतियों, संतुष्टि और कार्यस्थल के भीतर व्यापक कर्मचारी अनुभव पर प्रभाव का मूल्यांकन शामिल है।

**नेट प्रमोटर स्कोर:** नेट प्रमोटर स्कोर (एनपीएस) यह मापने का एक तरीका है कि कर्मचारी अपनी कंपनी के बारे में कैसा महसूस करते हैं। एनपीएस सर्वेक्षण में एक सरल प्रश्न पूछा जाता है - "0-10 के पैमाने पर, आप इस कंपनी के उत्पादों और सेवाओं की दूसरों को कितनी संभावना से अनुशंसा करेंगे?"

एनपीएस आपको कर्मचारी जुड़ाव को बढ़ावा देने वाली चीजों के बारे में बेहतर जानकारी देता है, खासकर जब अन्य मेट्रिक्स के साथ इसका विश्लेषण किया जाता है। यह कर्मचारियों को यह दिखाकर उनका मनोबल बढ़ाने में भी मदद करता है कि आप उनकी राय को महत्व देते हैं।

**सॉफ्टवेयर ROI:** निवेश पर प्रतिफल (ROI) आपके व्यवसाय और निवेश की लाभप्रदता को मापता है या उसका मूल्यांकन करता है। किसी भी डिजिटल कार्यस्थल उपकरण या सॉफ्टवेयर के लिए एक अच्छा ROI उत्पन्न करने के लिए, उसे संगठन को खर्च किए गए धन से ज्यादा पैसा कमाना या बचाना चाहिए।

ROI की गणना व्यवसाय विकास की दिशा को आकार देती है, हितधारकों और निर्णयकर्ताओं के लिए खरीदारी को अधिक आकर्षक बनाती है, विभिन्न संभावित खरीदों के गुणों की तुलना करती है, तथा बहुत कुछ करती है।

**कर्मचारी टर्नओवर दर:** कर्मचारी टर्नओवर दर उन कर्मचारियों का प्रतिशत है जो एक निश्चित अवधि के बाद आपकी कंपनी छोड़ देते हैं। इससे उत्पादकता में कमी, ज्ञान की हानि, भर्ती, नियुक्ति और प्रशिक्षण में शामिल उच्च लागत, नकारात्मक कार्यस्थल संस्कृति आदि होती है। संगठनों के लिए यह अत्यंत महत्वपूर्ण है कि वे टर्नओवर दर पर नजर रखें तथा प्रतिधारण रणनीति अपनाकर, दोतरफा संचार को सक्षम बनाकर, निरंतर सीखने और विकास कार्यक्रमों में निवेश करके, इसे न्यूनतम करने के लिए लगातार काम करें।

**आंतरिक सामग्री उपभोग:** सभी एंटरप्राइज़ एप्लिकेशन और सॉफ्टवेयर में प्रभावी उपयोगकर्ता अपनाने को सक्षम करने के लिए आंतरिक सहायता सामग्री और समर्थन दस्तावेज़ होते हैं। इस सामग्री में "कैसे करें" लेख, अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न, ज्ञान के आधार, इन-ऐप मार्गदर्शन और बहुत कुछ शामिल है।

लेकिन केवल सामग्री बनाना ही पर्याप्त नहीं है। अपनी सामग्री की खपत दर को ट्रैक करना महत्वपूर्ण है, यानी, इस सामग्री का कितनी बार उपभोग किया जा रहा है? किस प्रकार की सहायता सामग्री का सबसे अधिक उपयोग किया जा रहा है? क्या उपयोगकर्ता ऐसी सहायता सामग्री खोज रहे हैं जो मौजूद नहीं है?

आंतरिक सामग्री उपभोग दर पर नज़र रखने से आपको यह समझने में मदद मिलेगी कि अंतिम-उपयोगकर्ता समर्थन सामग्री का उपभोग कैसे किया जा रहा है, उत्पाद को अपनाना कितना प्रभावी है, और आपको अपने सहायता केंद्र में क्या जोड़ने की आवश्यकता है।

समाधान का औसत समय: MTTR मीट्रिक यह दर्शाता है कि उपयोगकर्ता के लिए किसी समस्या को हल करने में IT को कितना

समय लगता है। त्वरित समाधान डाउनटाइम को कम करता है और कर्मचारी संतुष्टि में सुधार करता है। दूसरी ओर, यदि कोई तकनीशियन किसी समस्या का समाधान नहीं कर सकता है और उसे इसे उच्च स्तर पर ले जाना पड़ता है, तो उपयोगकर्ता को अधिक समय तक प्रतीक्षा करनी होगी, और कई एजेंटों की भागीदारी के कारण IT लागत बढ़ जाएगी।

MTTR मेट्रिक्स आपको IT दक्षता और अंतिम उपयोगकर्ता अनुभव की गुणवत्ता के बारे में बताते हैं। यदि कर्मचारी हेल्प डेस्क टिकट की बढ़ती संख्या जमा कर रहे हैं, तो इसका मतलब है कि उन्हें कई कठिनाइयों का सामना करना पड़ रहा है जो उनके डिजिटल अनुभव और उत्पादकता को प्रभावित कर रही हैं। यदि उपयोगकर्ता समाधान के लिए अधिक समय तक प्रतीक्षा करते हैं, तो उनकी संतुष्टि और उत्पादकता से समझौता होता है।

**एप्लिकेशन अपनाना:** एप्लिकेशन अपनाने का मीट्रिक मापता है कि डिजिटल कार्यस्थल में कितने उपयोगकर्ता किसी विशिष्ट एप्लिकेशन या सॉफ्टवेयर से जुड़ते हैं। यह यह निर्धारित करने में मदद करता है कि क्या एप्लिकेशन व्यवसाय-महत्वपूर्ण उद्देश्य को पूरा करता है और कंपनी की सफलता और प्रदर्शन का एक महत्वपूर्ण संकेतक है।

एप्लिकेशन अपनाने की रिपोर्ट समय के साथ मासिक सक्रिय उपयोगकर्ताओं (MAU), साप्ताहिक सक्रिय उपयोगकर्ताओं (WAU), या दैनिक सक्रिय उपयोगकर्ताओं (DAU) की संख्या के आधार पर की जाती है।

**कर्मचारी दक्षता:** कर्मचारी दक्षता को मापने से पता चलता है कि आपके उपयोगकर्ता अपने पास उपलब्ध नए उपकरणों का कितना अच्छा लाभ उठा सकते हैं। दक्षता का मूल्यांकन ज्ञान का परीक्षण करने के लिए पूर्व और पश्चात-प्रशिक्षण असाइनमेंट, व्यवहार परिवर्तन का विश्लेषण करने के लिए साक्षात्कार, कम आईटी समर्थन टिकट, बढ़ी हुई ग्राहक संतुष्टि आदि के मिश्रण के माध्यम से किया जा सकता है।

**ऑनबोर्डिंग पूर्णता:** ऑनबोर्डिंग पूर्णता दर आपको उन उपयोगकर्ताओं की संख्या बताती है जो आपकी ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया के अंत तक पहुँचते हैं। ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया के कमज़ोर बिंदुओं की पहचान करने से एक अधिक आकर्षक प्रणाली बनाने में मदद मिलती है जो अधिक उपयोगकर्ताओं को परिवर्तित करती है।[20]

## संदर्भ

1. एक्सेंचर। एक्सेंचर रिपोर्ट के अनुसार, कर्मचारियों के विश्वास को मजबूत करने और विकास को गति देने के लिए कार्यबल डेटा का अधिक जिम्मेदाराना उपयोग आवश्यक है [इंटरनेट]। 2019 [उद्धृत 12 मार्च 2021]। उपलब्ध: <https://newsroom.accenture.com/news/more-responsible-use-of-workforce-data-required-to-strengthen-employee-trust-and-unlock-growth-according-to-accenture-report.htm>
2. ऐलो जेआर, डैथिट ईए। ट्रिपलेट से इलेक्ट्रॉनिक प्रदर्शन निगरानी तक सामाजिक सुविधा। समूह गतिशीलता: सिद्धांत,

- अनुसंधान और अभ्यास। 2001;5:163-180.  
doi:10.1037/1089-2699.5.3.163
3. ऐलो जेआर, कोल्ब केजे। इलेक्ट्रॉनिक प्रदर्शन निगरानी और सामाजिक संदर्भ: उत्पादकता और तनाव पर प्रभाव। जे एप्लाइड साइकोल। 1995;80:339-353. doi:10.1037/0021-9010.80.3.339
  4. ऐलो जेआर, स्वेक सीएम। कार्य प्रदर्शन की कंप्यूटर निगरानी: सामाजिक सुविधा ढांचे को इलेक्ट्रॉनिक उपस्थिति तक विस्तारित करना। जे एप्लाइड सोक साइकोल। 1993;23:537-548. doi:10.1111/j.1559-1816.1993.tb01102.x
  5. एल्डर जीएस। इलेक्ट्रॉनिक प्रदर्शन निगरानी में नैतिक मुद्दे: कर्तव्यपरायण और उद्देश्यपरक दृष्टिकोणों पर विचार। जे बस एथिक्स। 1998;17:729-743.
  6. एल्डर जीएस। इलेक्ट्रॉनिक प्रदर्शन निगरानी के प्रति कर्मचारियों की प्रतिक्रियाएँ: संगठनात्मक संस्कृति का परिणाम। जे हार्ड टेक्नोल मैनेजमेंट रिसर्च। 2001;12:323-342. doi:10.1016/s1047-8310(01)00042-6
  7. एल्डर जीएस, एम्ब्रोस एमएल। निष्पक्षता, प्रदर्शन और संतुष्टि की निगरानी पर कम्प्यूटरीकृत प्रदर्शन निगरानी फीडबैक के प्रभाव की जांच। ऑर्गन बिहेव ह्यूम डिजीस प्रोसेस। 2005;97:161-177. doi:10.1016/j.obhdp.2005.03.003
  8. एल्डर जीएस, नोएल टीडब्ल्यू, एम्ब्रोस एमएल। नौकरी के दृष्टिकोण पर इंटरनेट निगरानी के प्रभावों को स्पष्ट करना: कर्मचारी विश्वास की मध्यस्थ भूमिका। सूचना प्रबंधन। 2006;43:894-903. doi:10.1016/j.im.2006.08.008
  9. एल्डर जीएस, टॉमकिन्स पीके। इलेक्ट्रॉनिक प्रदर्शन निगरानी। प्रबंधन संचार प्रश्न। 1997;10:259-288.
  10. एलो बीजे, बॉलिंगर जीए, ग्रीन एसजी। रिमोट कंट्रोल: इलेक्ट्रॉनिक निगरानी तीव्रता और गोपनीयता के पूर्वानुमानक। पर्स साइकोल। 2004;57:337-410.

#### Creative Commons License

This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0) License. This license permits users to copy and redistribute the material in any medium or format for non-commercial purposes only, provided that appropriate credit is given to the original author(s) and the source. No modifications, adaptations, or derivative works are permitted.

#### About the corresponding author



**श्रीमती नम्रता गौतम** ओम कोठारी शिक्षक प्रशिक्षण संस्थान, कोटा (राजस्थान) में व्याख्याता के रूप में कार्यरत हैं। वे शिक्षक शिक्षा, शिक्षण-पद्धति और शैक्षिक विकास के क्षेत्र में समर्पित रूप से योगदान दे रही हैं। उनका उद्देश्य गुणवत्तापूर्ण शिक्षण के माध्यम से भावी शिक्षकों को दक्ष, संवेदनशील और उत्तरदायी बनाना है।