SHODH SAMAGAM

ISSN : 2581-6918 (Online), 2582-1792 (PRINT)

कम्प्यूटरीकरण से कर्मचारियों की कार्यक्षमता में वृद्धि का अध्ययन
(सार्वजनिक तथा निजी क्षेत्र की बैंकों के संदर्भ में)

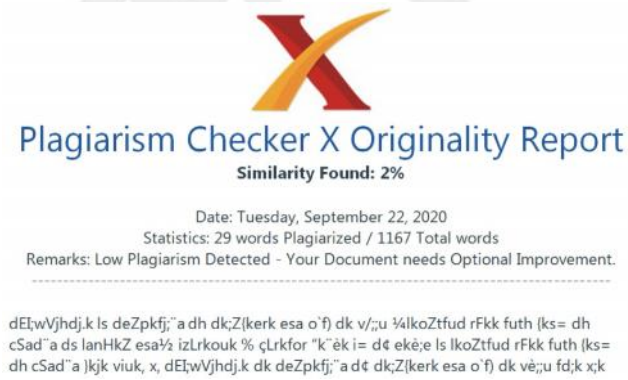
सपना कैन, शोधार्थी वाणिज्य विभाग,
जीवाजी विश्वविद्यालय, ग्वालियर, मध्यप्रदेश, भारत
आर. के. सिंघल, विभागाध्यक्ष वाणिज्य विभाग,
जे.सी. मिल कॉलेज, बिरलानगर, ग्वालियर, मध्यप्रदेश, भारत

ORIGINAL ARTICLE

Corresponding Authors :
सपना कैन, शोधार्थी वाणिज्य विभाग,
जीवाजी विश्वविद्यालय, ग्वालियर, मध्यप्रदेश, भारत
आर. के. सिंघल, विभागाध्यक्ष वाणिज्य विभाग,
जे.सी. मिल कॉलेज, बिरलानगर,
ग्वालियर, मध्यप्रदेश, भारत

shodhsamagam1@gmail.com

Received on : 21/09/2020
Revised on : -----
Accepted on : 28/09/2020
Plagiarism : 02% on 22/09/2020


Plagiarism Checker X Originality Report
Similarity Found: 2%

Date: Tuesday, September 22, 2020
Statistics: 29 words Plagiarized / 1167 Total words
Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

dEI;wVjhdj.k ls deZpkfj;"a dh dk;Z{kerk esa o`f) dk v/;;u ¼lkoZtfud rFkk futh {ks= dh cSad"a ds lanHkZ esa½ izLrkouk % çLrkfor "k"ëk i= d¢ ekë;e ls lkoZtfud rFkk futh {ks= dh cSad"a )kjk viuk, x, dEI;wVjhdj.k dk deZpkfj;"a d¢ dk;Z{kerk esa o`f) dk vè;;u fd;k x;k

शोध सार

प्रस्तावित शोध पत्र के माध्यम से सार्वजनिक तथा निजी क्षेत्र की बैंकों द्वारा अपनाए गए कम्प्यूटरीकरण का कर्मचारियों के कार्यक्षमता में वृद्धि का अध्ययन किया गया है।

आज वर्तमान समय में बैंकिंग क्षेत्र बहुत अधिक विस्तृत हो गया है एवं इससे जुड़ने वाले ग्राहकों की संख्या हजारों से लाखों करोड़ों में पहुंच गयी है। इसलिए बैंकिंग क्षेत्र के समय पर अपने आप को नई–नई तकनीकों से जोड़ना पड़ता है। जिससे कि वह ग्राहकों के हित में कार्य कर सकें तथा ग्राहकों को पूर्ण रूप से संतुष्ट कर सकें। इसके लिए आज बैंकों ने कम्प्यूटरीकरण को अपनाया है। कम्प्यूटरीकरण से बैंकिंग के कार्य में सरलता एवं तीव्रता आयी है। कम्प्यूटरीकरण से बैंक में कार्य करने वाली कर्मचारियों की कार्यक्षमता में किस प्रकार वृद्धि हो रही है? कर्मचारी किस प्रकार से बैंक का कार्य अपनी कार्यक्षमता से सरलता से सम्पन्न कर पाते हैं।

मुख्य शब्द

कम्प्यूटरीकरण, कार्य क्षमता में वृद्धि।

भारत एक विकासशील देश है। भारत को विकासशील देश बनाने एवं आर्थिक रूप से मजबूत बनाने में बैंकिंग क्षेत्र का बहुमूल्य योगदान रहा है। बैंकिंग क्षेत्र आज शहर से लेकर गांव तक फैला हुआ है। पूर्व समय में बैंकिंग क्षेत्र सीमित हुआ करता था एवं इससे जुड़े ग्राहकों की संख्या भी सीमित हुआ करती थी।

कम्प्यूटरीकरण का ही यह परिणाम है कि हम रुपयों का भुगतान शीघ्र रूप से कर सकते हैं। इसी संदर्भ में ऑनलाइन बैंकिंग के माध्यम से आज बैंकिंग

सुविधा घर–घर तक पहुंच गई है एवं प्रत्येक व्यक्ति दिन हो या रात जब भी चाहे अपने बैंकिंग कार्यों को संपादित कर सकता है। पहले जब बैंकों में कम्प्यूटर नहीं था तो कर्मचारियों को लेखा–जोखा रखने में अत्यन्त परिश्रम एवं समय का व्यय होता था जिससे उनकी कार्यक्षमता प्रभावित होती थी। जबसे कम्प्यूटर आया तब से उनका यह कार्य सहज एवं सरल हो गया है।

बैंकों द्वारा कम्प्यूटरीकरण को अपनाने से बैंकिंग क्षेत्र में पारदर्शिता भी आई है और प्रत्येक व्यक्ति घर बैठे ही अपने खाते की सम्पूर्ण जानकारी व खाते का लेखा–जोखा प्राप्त कर सकता है। जिसमें ग्राहकों को संतुष्टि का भाव भी प्रदान होता है। बैंकों में कर्मचारियों के लिए कम्प्यूटर क्यों आवश्यक है इन बिन्दुओं पर निम्न विवरण द्वारा शोधार्थी ने प्रकाश डाला है :

बैंक में कम्प्यूटर का प्रयोग

1. बैंक यंत्रीकरण
2. स्थानीय नेटवर्क

सम्पूर्ण कम्प्यूटरीकरण के लाभ

1. अंर्तशाखा मिलान आसानी से सम्भव हैं।
2. कम्प्यूटर द्वारा किया गया कार्य तीव्र होने के साथ–साथ सही भी होता है।
3. खातों तथा आँकड़ों की प्रिन्टेड स्टेटमेंट प्राप्त हो जाती है। पास बुक का झंझट ही नहीं रहता।
4. ग्राहक सेवा बेहतर हो जाती है। एक ही काउंटर पर कार्य निपट जाने से ग्राहक संतुष्ट हो जाता है।
5. कम्प्यूटर द्वारा कार्य बड़ी जल्दी निपट जाता है। ज्यों ही क्रिया–कलाप अथवा वाउचर की सूचना कम्प्यूटर को दी जाती है वैसे ही कार्य सम्पूर्ण सम्पूर्ण कर दिया जाता है।
6. कम्प्यूटर द्वारा कम खर्चीली सेवाएं प्राप्त की जा सकती हैं।
7. यदि सुरक्षा तथा सावधानी बरती जाएं तो कम्प्यूटरीकरण से खातों में धांधली होने के अवसर कम हो सकते हैं।

शोध का उद्देश्य

सार्वजनिक व निजी बैंकों द्वारा कम्प्यूटरीकरण को अपनाने से कर्मचारियों के कार्य क्षमता में वृद्धि का अध्ययन करना।

परिकल्पना

बैंकों द्वारा कम्प्यूटरीकरण अपनाने के बाद कर्मचारियों की कार्यक्षमता में वृद्धि नहीं हुई है।

शोध विधि एवं न्यादर्श

शोध कार्य में नमूनों का चयन स्तरीकृत यादृच्छिकी न्यादर्शन विधि के आधार पर किया गया एवं इसी विधि के आधार पर समंको का संकलन किया गया। नमूने का आकार 500 निर्धारित किया गया, जिसमें 250 समंकों का संकलन चयनित सार्वजनिक बैंकों के कर्मचारियों द्वारा प्राप्त किया गया तथा 250 समंको का संकलन चयनित निजी क्षेत्र की बैंकों के कर्मचारियों द्वारा किया गया।

शोध का परिसीमन

शोध कार्य में शोधार्थी के द्वारा असम्भाव्यता न्यादर्शन विधि के अंतर्गत सुविधानुसार प्रतिचयन विधि के आधार पर ग्वालियर क्षेत्र की सार्वजनिक व निजी क्षेत्र की पाँच–पाँच बैंकों का चयन उनकी सर्वाधिक शाखाओं के आधार पर किया गया है।

शोध उपकरण

प्रस्तुत शोध हेतु स्व–निर्मित प्रश्नावली का प्रयोग किया गया है जिसमें बैंक कर्मचारियों के कम्प्यूटरीकरण से कार्य क्षमता में वृद्धि से संबंधित प्रश्नों को सम्मिलित किया गया है।

विश्लेषण

परिकल्पना

बैंकों द्वारा कम्प्यूटरीकरण अपनाने के बाद कर्मचारियों की कार्यक्षमता में वृद्धि नहीं हुई है।

तालिका 1 : सार्वजनिक एवं निजी बैंक के कर्मचारियों की कार्यक्षमता के विभिन्न स्तर

सं.क्र.	समूह	उच्च	मध्य	निम्न	योग
1.	सार्वजनिक	161	89	0	250
2.	निजी	53	197	0	250
	योग	**214**	**286**	**0**	**500**

उपरोक्त तालिका क्रमांक 1 के अवलोकन से ज्ञात होता है कि बैंकों द्वारा कम्प्यूटरीकरण अपनाने के बाद कर्मचारियों की कार्यक्षमता निम्नलिखित स्तर की है, सार्वजनिक बैंकों में कर्मचारियों की कार्यक्षमता उच्च 161, मध्य 89 तथा निम्न में 0 आया है जबकि कि निजी में कर्मचारियों की कार्यक्षमता उच्च में 53, मध्य वर्ग में 197 एवं निम्न वर्ग में 0 आया है। अतः हम कह सकते हैं कि सार्वजनिक बैंकों के कर्मचारियों की उच्च वर्ग में कार्यक्षमता अधिक है जबकि मध्य में निजी बैंकों की कार्यक्षमता अधिक है।

तालिका 2 : सार्वजनिक एवं निजी बैंक के कर्मचारियों की कार्यक्षमता की दृश्य एवं अपेक्षित आवृत्ति

दृश्य (F_o)	214.00	286.00	0	500.00
अपेक्षित (F_e)	166.60	166.60	166.60	499.80
F_o-Fe		47.40	119.40	-166.60
$(F_o-F_e)^2$	2246.76	14256.36	27755.56	
$(F_o-F_e)^2/F_e$	13.49	85.57	166.60	265.66

काई वर्ग $x^2 = \Sigma\left(\frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}\right)$

= 13.49+ 85.57 + 166-60

= 265.66

स्वतंत्रता अंश (Degrees of Freedom) df = 3-1 =2

तालिका क्रमांक 2 का विश्लेषण करने से ज्ञात होता है कि प्राप्त अंकों को तीन स्तरों, उच्च, मध्य एवं निम्न में विभाजित कर, सार्वजनिक एवं निजी बैंकों के कर्मचारियों के प्रदत्तों का काई वर्ग परीक्षण किया गया है। जिसमें आवृत्ति के अनुसार दृश्य आवृत्ति में उच्च 214 मध्य, 286 एवं निम्न की आवृत्ति जीरो है जबकि अपेक्षित आवृत्ति 166. 6 उच्च की, 166.6 मध्य की एवं 166.6 ही निम्न में आयी है। काई वर्ग सूत्र द्वारा 265.66 परिणाम आया है। तालिका में 0.05 स्तर पर 2 df का मान 5.991 है और 0.01 स्तर पर 9.21 है। गणना किया गया काई वर्ग का मान इन दोनों से अधिक है, अतः सार्थक है। अतः बैंकों द्वारा कम्प्यूटरीकरण अपनाने के बाद कर्मचारियों की कार्यक्षमता में वृद्धि हुई है।

अतः परिकल्पना असत्य सिद्ध होती है।

निष्कर्ष

आंकडों के विश्लेषण से ज्ञात होता है कि सार्वजनिक और निजी बैंकों में कम्प्यूटरीकरण के पश्चात् कर्मचारियों की कार्य क्षमता में वृद्धि पायी गई और कर्मचारी अपने कार्य को शीघ्रता से और अधिक क्षमता से करते हैं। सार्वजनिक और निजी दोनों ही बैंक के कर्मचारी अपने कार्य को अधिक क्षमता के साथ करते हैं क्योंकि सार्वजनिक बैंक हो या निजी बैंक कम्प्यूटरीकरण के कारण उनकी कार्य क्षमता में वृद्धि हो जाती है। यही शोध पत्र का मुख्य निष्कर्ष है।

सुझाव

1. बैंकों के कम्प्यूटर अपडेट होने चाहिए ताकि कर्मचारियों की कार्य क्षमता बढ़ सके।
2. बैंकों में कम्प्यूटरीकरण की आधुनिक तकनीकों का कर्मचारियों को समय–समय पर प्रशिक्षण देना चाहिए।
3. कम्प्यूटरीकरण सरल एवं सहज होना चाहिए जिसे कर्मचारी आसानी से प्रयोग कर सके।
4. कर्मचारियों को ग्राहकों से शांत चित्त एवं सरल स्वभाव से बात करनी चाहिए ताकि कर्मचारियों को अनावश्यक तनाव न हो और कार्यक्षमता में वृद्धि हो सके।
5. कर्मचारियों को अतिरिक्त कार्य के बोझ तले नहीं दबाना चाहिए ताकि वे जो कार्य कर रहे हैं उसे कुशलता से कर सकें। जिससे उनकी कार्यक्षमता में वृद्धि हो सके।

संदर्भ सूची

1. *शर्मा पाण्डे, एस.के., (1996) कम्प्यूटर एवं पुस्तकालय. नई दिल्लीः ग्रंथ अकादमी।*
2. *कुमार, सुरेन्द्र, (2002) –कम्प्यूटराइजेशन इन बैंकिंग ऑपरेशन ए केस ऑफ ग्वालियर जोन ऑफ स्टेट बैंक ऑफ इण्डिया'' जीवाजी विश्वविद्यालय ग्वालियर।*
3. *Bose, H., (1993) Information science: Principles and practice, ed. 2, Delhi, Strelling.*
4. *Prashar, R.G., (1997) Library and information science: Parameter and perspectives, New Delhi, Concept Publishing.*
5. *Vickery, B.C. and Vickery, (1987) A. Information science: Its theory and practice, London, Butter worth.*

****