

## महामारी के बाद आजीविका के लिए डिलीवरी कर्मियों का सामाजिक-आर्थिक संघर्ष

प्रियाशा कौल

सहायक प्रोफेसर, समाजशास्त्र विभाग, स्कूल ऑफ लिबरल स्टडीज, डॉ बी आर अंबेडकर विश्वविद्यालय दिल्ली, दिल्ली, भारत

### सारांश

यह लेख सड़क सुरक्षा और समकालीन उपभोक्तावादी संस्कृति के संदर्भ में दिल्ली शहर में डिलीवरी करने वाले लोगों के अनुभवों की पड़ताल करता है। इसका उद्देश्य यह समझना है कि कोविड के बाद पूंजीवादी उपभोक्तावादी संस्कृति की प्रकृति कैसे बदली है और डिलीवरी कर्मियों के जीवन पर इसका क्या प्रभाव पड़ा है। इस उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए, यह लेख भारत में सड़क सुरक्षा की स्थिति पर संक्षिप्त रूप से नज़र डालता है। इसके बाद यह कोविड के बाद पूंजीवाद की व्यवसाय-उपभोक्ता संस्कृति में आए बदलावों को देखता है। विभिन्न कंपनियों के डिलीवरी कर्मियों की व्यक्तिगत कहानियों के माध्यम से, यह उनकी असंभव प्रतीत होने वाली डिलीवरी समयसीमा तक पहुँचने की निरंतर खोज में उनके संघर्षों को उजागर करता है, जो अक्सर अपनी आजीविका और सामाजिक-आर्थिक अस्तित्व के लिए सड़क पर अपनी जान और सुरक्षा को जोखिम में डालते हैं।

**मूलशब्द:** डिलीवरी कर्मचारी, उपभोक्तावाद, सड़क सुरक्षा, महामारी, सड़क दुर्घटना, गरीबी, महामारी के बाद की अर्थव्यवस्था, सामाजिक-आर्थिक संघर्ष, त्वरित पूंजीवाद

बचपन में हममें से कई लोगों ने ऐसी कहानियाँ पढ़ी हैं कि कैसे एक चुटकी बजाते ही चीजें आपके सामने आ जाती हैं। एक जिन्न आपके सामने प्रकट होता है और कुछ ही मिनटों में आपको जो भी चाहिए वह आपको दे देता है। आज, हम ऐसे अभूतपूर्व समय में जी रहे हैं कि बचपन की लोककथाओं के ये चमत्कार समकालीन समय में वास्तविकता बन गए हैं। कुछ बटनों के क्लिक से, कुछ ही मिनटों में भोजन और किराने का सामान आपके दरवाजे पर पहुँच जाता है। कंपनियाँ लगातार इस बात को लेकर आगे बढ़ रही हैं कि कौन आपकी किराने का सामान या भोजन सबसे जल्दी पहुँचा सकता है। किराने का सामान देने वाले ऐप ऑर्डर करने के क्षण से लेकर आपके दरवाजे पर डिलीवरी तक "10 मिनट या उससे भी कम" की गारंटी वाली डिलीवरी टाइमलाइन का वादा करते हैं। फूड डिलीवरी ऐप वादा करते हैं कि अगर आपका खाना बताए गए 20-30 मिनट के भीतर डिलीवर नहीं होता है, तो आप रिफंड पा सकते हैं।

खास तौर पर किराने के सामान की डिलीवरी का कारोबार कोविड के बाद के कुछ सालों में कई गुना बढ़ गया है। महामारी के दौरान लॉकडाउन और सामाजिक दूरी की वजह से जो एक अहम जरूरत थी, उसने महामारी के बाद भारतीय समाज में उपभोक्तावादी संस्कृति के व्यापार मॉडल में एक बुनियादी बदलाव ला दिया। यह बदलाव बड़े व्यवसायों के लिए लाभदायक है क्योंकि सीधे "गोदाम से उपभोक्ता तक" व्यवसाय मॉडल प्रदान करने से उन्हें कई स्थानों पर भौतिक स्टोर बनाए रखने की लागत और ओवरहेड्स से बचने में मदद मिलती है। एक केंद्रीय क्षेत्र के गोदाम के साथ, ये कंपनियाँ अपनी लागतों में उल्लेखनीय कटौती करते हुए सीधे बड़े क्षेत्र में उपभोक्ताओं की सेवा करने में सक्षम हैं। दूसरी ओर, इस व्यवसाय मॉडल ने उपभोक्ताओं की सुविधा में भी उल्लेखनीय वृद्धि की है, जिससे उन्हें प्लेटफॉर्म/डिलीवरी शुल्क के रूप में 15-20 रुपये की अतिरिक्त लागत का भुगतान करके, घर बैठे ही कुछ ही मिनटों में अपनी इच्छानुसार सामान मंगवाने में सुविधा हो जाती है।

हालाँकि, इस व्यवसाय मॉडल की समाजशास्त्रीय जाँच से कई समस्याएँ भी सामने आती हैं। बड़े व्यवसाय के शोपिंग से उपभोक्ता तक सीधे डिलीवरी मॉडल के प्रसार ने स्थानीय स्तर के व्यवसाय मालिकों पर महत्वपूर्ण प्रतिकूल प्रभाव डाला है, जो

अक्सर छोटे किराना या अन्य व्यवसाय चलाते हैं। पैमाने की अर्थव्यवस्थाओं के कारण, बड़े व्यवसाय उपभोक्ताओं को आकर्षक ऑफर और छूट देने के साथ-साथ डोरस्टेप डिलीवरी भी दे पाते हैं, जो छोटे, अक्सर परिवार द्वारा संचालित दुकानों के लिए उपभोक्ताओं को आकर्षित करने या बनाए रखने के लिए असंभव है।

इसके अलावा, इस 'वेयरहाउस से उपभोक्ता' व्यवसाय मॉडल को सफल बनाने में महत्वपूर्ण कदम, 5-10 मिनट की इन असंभव प्रतीत होने वाली ऑर्डर समयसीमाओं को पूरा करने में डिलीवरी कर्मियों की भूमिका है। दिल्ली की सड़कों पर अक्सर डिलीवरी कर्मियों को देखा जाता है, जो समय पर ये डिलीवरी करने के लिए अपनी जान और सुरक्षा की परवाह किए बिना तेज़ रफ़्तार ट्रैफिक और लाल बत्ती के बीच से भागते हैं।

हालाँकि भारत में डिलीवरी कर्मियों के लिए कोई सड़क सुरक्षा डेटा मौजूद नहीं है, लेकिन सड़क सुरक्षा के आंकड़ों पर एक समग्र नज़र डालने से पता चलता है कि भारत में प्रति घंटे औसतन 19 मौतें और 53 सड़क दुर्घटनाएँ होती हैं। सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय (MORTH) की रिपोर्ट के अनुसार, 2022 में भारत में 4,61,312 सड़क दुर्घटनाएँ हुईं, जिसके परिणामस्वरूप 1,68,491 लोगों की मृत्यु हुई और 4,43,366 लोग घायल हुए। ये आँकड़े पिछले वर्ष यानी 2021 के इसी आँकड़ों की तुलना में क्रमशः 11.9%, 9.4% और 15.3% की वृद्धि दर्शाते हैं। इसके अलावा, 2022 में सड़क दुर्घटनाओं में मारे गए लोगों में से 66.5% लोग 18-45 आयु वर्ग के थे।

| Year | Accidents | % change over previous period | Fatalities | % change over previous period | Persons Injured | % change over previous period |
|------|-----------|-------------------------------|------------|-------------------------------|-----------------|-------------------------------|
| 2018 | 4,70,403  | 0.2                           | 1,57,593   | 5.1                           | 4,64,715        | -0.6                          |
| 2019 | 4,56,959  | -2.9                          | 1,58,984   | 0.9                           | 4,49,360        | -3.3                          |
| 2020 | 3,72,181  | -18.6                         | 1,38,383   | -13.0                         | 3,46,747        | -22.8                         |
| 2021 | 4,12,432  | 10.8                          | 1,53,972   | 11.3                          | 3,84,448        | 10.9                          |
| 2022 | 4,61,312  | 11.9                          | 1,68,491   | 9.4                           | 4,43,366        | 15.3                          |

(2018-2022 के दौरान दुर्घटनाओं, मौतों और घायल हुए व्यक्तियों की कुल संख्या<sup>6</sup>)

डिलीवरी करने वाले कर्मचारी, खासकर जब खाद्य और किराने का सामान की बात आती है, लेकिन अक्सर सामान्य तौर पर भी, उन्हें स्टाफ के तौर पर काम पर नहीं रखा जाता है। इसके बजाय उन्हें 'भागीदार' के तौर पर लेबल किया जाता है और बिना किसी नौकरी की सुरक्षा या लाभ के प्रति डिलीवरी के आधार पर भुगतान किया जाता है<sup>6</sup>। उनके लिए वेतन में मामूली वृद्धि पाने का एकमात्र तरीका एक दिन में जितनी संभव हो उतनी डिलीवरी करना है। इसलिए उनके पास अपनी व्यक्तिगत सुरक्षा के बारे में विचार किए बिना सड़कों पर दौड़ने के अलावा कोई विकल्प नहीं बचता है ताकि वे कम से कम समय में डिलीवरी कर सकें और कंपनी द्वारा उन्हें आगे की डिलीवरी दी जा सके।

डिलीवरी कर्मियों के साथ बातचीत से उनके जीवित रहने के लिए बुनियादी आजीविका कमाने की खोज में उनके सामाजिक-आर्थिक संघर्ष का पता चलता है। एक बहुराष्ट्रीय ई-कॉमर्स वेबसाइट के पिंटू ने बताया कि उन्होंने अपने परिवार का समर्थन करने के लिए महामारी के दौरान डिलीवरी कर्मियों के रूप में काम करना शुरू किया। हालाँकि वह हाई स्कूल पास है, लेकिन महामारी के बाद उसे नौकरी नहीं मिल पाई, इसलिए उसने डिलीवरी कर्मियों के रूप में अपनी नौकरी जारी रखी। वह कहता है कि यह बहुत कठिन काम है, समय पर डिलीवरी करने के लिए अक्सर चिलचिलाती गर्मी या बारिश में दिन में कई घंटे सड़क पर भागना पड़ता है लेकिन वह आभारी है कि कम से कम उसके पास अपने परिवार का समर्थन करने के लिए नौकरी है। जब मैंने उनसे डिलीवरी की समयसीमा के बारे में पूछा, तो उन्होंने कहा कि जल्द से जल्द डिलीवरी करने का दबाव अक्सर मानसिक और शारीरिक रूप से बेहद तनावपूर्ण हो सकता है। एक अन्य डिलीवरी कर्मियों, एक प्रसिद्ध किराना डिलीवरी सेवा के अमर सिंह ने भी डिलीवरी कार्य के इस तनावपूर्ण पहलू पर जोर दिया इसके अलावा, वे जिस पेपर कैरी बैग में ऑर्डर लेकर जाते हैं, वह कभी-कभी वजन से फट जाता है या बारिश में भीग जाता है, लेकिन जब डिलीवरी करने वाला व्यक्ति गोदाम से ऑर्डर ले लेता है, तो उसके लिए वही जिम्मेदार होता है। अगर रास्ते में सामान किसी तरह से क्षतिग्रस्त हो जाता है, तो उसे नुकसान के लिए दंडित किया जाता है।

एक प्रसिद्ध किराना डिलीवरी सेवा के एक अन्य डिलीवरी कर्मियों ने गोपनीयता के वादे पर खुलासा किया कि पीक टाइम में भीड़भाड़ वाली दिल्ली की सड़कों पर डिलीवरी गंतव्य तक पहुंचने का दबाव अक्सर इतना अधिक होता है कि कभी-कभी वह खुद को षट्ठुंघा हुआ चिह्नित करता है, जब वह अभी भी सोसायटी के गेट से कुछ मीटर दूर होता है। वह कहता है कि क्योंकि अगर कोई समय से पहले या जिसे कंपनी 'लाइटनिंग डिलीवरी' कहती है, नहीं की जाती है, तो उस डिलीवरी के लिए उसका कमीशन कट जाता है और उसे अपने डिलीवरी कार्य के लिए प्रतिकूल रिपोर्ट प्राप्त होगी। एक अन्य डिलीवरी व्यक्ति अब्दुल ने एक प्रमुख खाद्य वितरण सेवा के बारे में बात की कि कैसे वे ग्राहकों के लिए भोजन वितरण करने के लिए एक स्थान से दूसरे स्थान पर भागते हैं, लेकिन कभी-कभी उन्हें इन डिलीवरी समयसीमाओं को पूरा करने के दबाव के कारण खुद खाना खाने का समय भी नहीं मिलता है।

कई डिलीवरी कर्मियों ने बताया कि वे अपने परिवार में कमाने वाले एकमात्र सदस्य हैं और अगर सड़क पर उनका एक्सीडेंट हो जाता है या वे घायल हो जाते हैं, तो उनके परिवारों को सहारा देने वाला कोई नहीं होगा। चूंकि वे तकनीकी रूप से "भागीदार" हैं और उन कंपनियों के कर्मचारी नहीं हैं जिनके लिए वे डिलीवरी का काम करते हैं, इसलिए सड़क दुर्घटना की ऐसी

स्थिति में कंपनी पर उन्हें या उनके परिवारों को कोई मुआवजा या सहायता देने की कोई कानूनी जिम्मेदारी नहीं होगी। यह लेख हमारे समाज में डिलीवरी कर्मियों के रूप में काम करने वाले लोगों की बढ़ती संख्या के लिए बेहतर कामकाजी परिस्थितियों और अधिकारों को प्रदान करने की तत्काल आवश्यकता को दर्शाता है।

### सन्दर्भ सूची

1. सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय (जीओआई), भारत में सड़क दुर्घटनाएँ 2022, 2023, पृष्ठ 4
2. वही, पृष्ठ 1
3. वही, पृष्ठ 5
4. वही, पृष्ठ 2
5. वही, पृष्ठ 5
6. सज्जाद परवेज़ और राजीव रंजन, कोविड-19 महामारी में प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था और खाद्य वितरण कार्य की अनिश्चितता भारत से साक्ष्य, कार्य संगठन, श्रम और वैश्वीकरण, 2021, खंड 15 (1), पृष्ठ 13