

एल्गोरिदिक सामाजिक अनुबंध: भारत की प्लेटफ़ॉर्म अर्थव्यवस्था में कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व और श्रम-कल्याण का मूल्यांकन

Dr. Abdul Rahman

Assistant Professor

Department of Commerce, Govt. P.G. College, Sambhal, Uttar Pradesh

सारांश

भारत की डिजिटल अर्थव्यवस्था में प्लेटफ़ॉर्म-आधारित व्यवसाय मॉडल ने श्रम-संबंधों की संरचना, स्वरूप और वैधता को गहरे स्तर पर प्रभावित किया है। परंपरागत “नियोक्ता-कर्मचारी” संबंध, जिसमें वेतन, अनुशासन, सामाजिक सुरक्षा और संस्थागत उत्तरदायित्व का एक तुलनात्मक रूप से स्थिर विनिमय-संबंध निहित रहता था, अब “एग्रीगेटर-पार्टनर” मॉडल के रूप में पुनर्गठित हो रहा है। भोजन वितरण, कैब-हेलिंग, हाइपरलोकल लॉजिस्टिक्स, घरेलू सेवाओं और ऑन-डिमांड श्रम पर आधारित प्लेटफ़ॉर्म कंपनियाँ स्वयं को तकनीकी मध्यस्थ, बाज़ार-सुगमकर्ता या डिजिटल अवसंरचना-प्रदाता के रूप में प्रस्तुत करती हैं; किंतु व्यवहार में वे डेटा-संचालित निगरानी, प्रदर्शन-आधारित प्रोत्साहन, एल्गोरिदिक आवंटन, रेटिंग-नियंत्रण, स्वचालित अनुशासन और कार्य-सुलभता के माध्यम से श्रम-प्रक्रिया पर प्रभावी नियंत्रण स्थापित करती हैं। यह परिवर्तन श्रम-संबंधों की पारंपरिक संविदात्मक धारणाओं को चुनौती देता है और सामाजिक अनुबंध की उस अवधारणा को कमजोर करता है जिसके अंतर्गत स्थायित्व, सुरक्षा और न्यूनतम कल्याण को श्रम के प्रतिफल के रूप में देखा जाता था। यह लेख तर्क देता है कि प्लेटफ़ॉर्म अर्थव्यवस्था में दक्षता, विस्तार और उपयोगकर्ता-सुविधा का लाभ प्रायः श्रमिकों की असुरक्षा, आय-अनिश्चितता, दुर्घटना-जोखिम, मानसिक तनाव, स्वास्थ्य-व्यय और सामाजिक सुरक्षा के अभाव की कीमत पर अर्जित किया जाता है। भारतीय विधिक ढाँचा, विशेषकर सामाजिक सुरक्षा संहिता, 2020, प्लेटफ़ॉर्म एवं गिग श्रमिकों की मान्यता की दिशा में महत्वपूर्ण कदम तो है, किंतु यह अभी तक श्रम-संबंधी समतुल्य सुरक्षा और जवाबदेही का पर्याप्त ढाँचा निर्मित नहीं कर पाया है। इसी नियामकीय अंतराल में यह लेख कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व (CSR) को श्रम-कल्याण का एक पूरक, मानकात्मक और संक्रमणकालीन साधन मानने का प्रस्ताव रखता है। लेख “एल्गोरिदिक सामाजिक अनुबंध” की संकल्पना विकसित करता है, जिसके अनुसार डेटा-संचालित व्यावसायिक दक्षता का लाभ उठाने वाली कंपनियों पर डेटा-संचालित श्रम-कल्याण का संस्थागत दायित्व भी होना चाहिए। हितधारक सिद्धांत, साझा मूल्य-निर्माण, श्रम-प्रक्रिया सिद्धांत, अस्थिरता (precarity) और उत्तरदायी कॉर्पोरेट शासन के साहित्य के आधार पर यह लेख प्रतिपादित करता है कि कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 135 के अंतर्गत CSR की अनुमेय गतिविधियों में “प्लेटफ़ॉर्म श्रमिक कल्याण” को स्पष्ट रूप से सम्मिलित किया जाना चाहिए। स्वास्थ्य बीमा, दुर्घटना-कवरेज, अपस्किलिंग, मानसिक स्वास्थ्य सहायता, डिजिटल साक्षरता, एल्गोरिदिक पारदर्शिता, डेटा-अधिकार और शिकायत-निवारण तंत्र जैसे उपाय CSR व्यय के वैध क्षेत्र बन सकते हैं। लेख निष्कर्ष निकालता है कि प्लेटफ़ॉर्म अर्थव्यवस्था की दीर्घकालिक स्थिरता केवल लागत-कुशलता पर नहीं, बल्कि साझा मूल्य-निर्माण और नए सामाजिक अनुबंध के निर्माण पर निर्भर करेगी।

कुंजीशब्द: एल्गोरिदिक प्रबंधन, कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व, प्लेटफ़ॉर्म अर्थव्यवस्था, गिग श्रम, भारत, श्रम-कल्याण, हितधारक सिद्धांत, सामाजिक सुरक्षा, साझा मूल्य-निर्माण

1. प्रस्तावना

इक्कीसवीं सदी के दूसरे दशक में भारत ने डिजिटल परिवर्तन का एक तीव्र चरण देखा है, जिसमें मोबाइल इंटरनेट, सस्ते डेटा, डिजिटल भुगतान, उपभोक्तावादी सुविधा-संस्कृति, स्टार्टअप निवेश और शहरी सेवा-आधारित मांग ने मिलकर प्लेटफ़ॉर्म अर्थव्यवस्था को अभूतपूर्व विस्तार प्रदान किया। उबर और ओला जैसे परिवहन प्लेटफ़ॉर्म, ज़ोमेटो और स्विगी जैसे भोजन-वितरण मंच, ब्लिंकित और अन्य हाइपरलोकल लॉजिस्टिक्स कंपनियाँ, तथा अर्बन कंपनी जैसी सेवा-मध्यस्थ कंपनियाँ अब भारत के शहरी जीवन के अभिन्न घटक बन चुकी हैं। यह परिवर्तन मात्र तकनीकी नहीं है; यह श्रम, पूँजी, बाज़ार और उपभोग के संबंधों की पुनर्संरचना है। प्लेटफ़ॉर्म अर्थव्यवस्था का आकर्षण बहुआयामी है। उपभोक्ता के लिए यह सुविधा, त्वरित सेवा और विकल्प-विस्तार का मॉडल है; निवेशकों के लिए यह स्केलेबिलिटी, नेटवर्क-प्रभाव और डेटा-आधारित राजस्व-तंत्र का क्षेत्र है; और श्रमिकों के लिए यह बिना लंबी औपचारिक भर्ती-प्रक्रिया के आय अर्जित करने का अवसर प्रतीत होता है। परंतु इस आकर्षण के पीछे श्रम-संबंधों की वह जटिलता

छिपी रहती है जिसमें कंपनियाँ अपने आप को “नियोक्ता” के बजाय “एग्रीगेटर” और श्रमिकों को “कर्मचारी” के बजाय “पार्टनर” घोषित करती हैं। इस भाषिक बदलाव का वास्तविक प्रभाव यह होता है कि श्रम-संबंध की जवाबदेही और सामाजिक सुरक्षा के दायित्वों को पुनर्परिभाषित, और कई बार कमजोर, कर दिया जाता है।

वास्तव में प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था का केंद्रीय प्रश्न यह है कि क्या तकनीकी मध्यस्थता रोजगार-संबंध को समाप्त कर देती है, या वह केवल नियंत्रण के रूपों को रूपांतरित करती है। यदि कोई कंपनी ऐप, रेटिंग, ऑर्डर-आवंटन, किराया-निर्धारण, प्रोत्साहन-संरचना और खाता-निलंबन के माध्यम से श्रमिक की आय, कार्य-सुलभता और व्यवहार को प्रभावित करती है, तो क्या वह वास्तव में केवल एक निष्क्रिय मध्यस्थ है? या वह नियोक्ता-नियंत्रण के नए, डिजिटलीकृत और अपारदर्शी स्वरूप को जन्म देती है? यही प्रश्न इस लेख की बौद्धिक पृष्ठभूमि निर्मित करता है। इस लेख का मूल प्रतिपाद्य यह है कि भारत की प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था में श्रम-संबंधों का यह संक्रमण पारंपरिक सामाजिक अनुबंध के क्षरण का द्योतक है। औद्योगिक श्रम-संबंध पूर्णतः न्यायपूर्ण नहीं थे, पर उनमें वेतन के साथ कुछ न्यूनतम सुरक्षा, दायित्व और कल्याण का ढाँचा अपेक्षित रहता था। प्लेटफॉर्म मॉडल में श्रम उपलब्ध रहता है, नियंत्रण कायम रहता है, प्रदर्शन-मापन तीव्र होता है, परंतु सामाजिक सुरक्षा, स्वास्थ्य-संरक्षण, आय-स्थिरता और संस्थागत सहायता का दायित्व शिथिल हो जाता है। इसीलिए, यह लेख “एल्गोरिदिक सामाजिक अनुबंध” की अवधारणा विकसित करता है, जिसके अनुसार AI और डेटा पर आधारित दक्षता को श्रमिक-कल्याण से जोड़ा जाना चाहिए।

इस अध्ययन की प्रासंगिकता तीन स्तरों पर है। पहला, भारत में अनौपचारिक श्रम का व्यापक आधार प्लेटफॉर्म श्रम को केवल तकनीकी नवाचार नहीं, बल्कि अनौपचारिकता के डिजिटल रूपांतरण के रूप में प्रस्तुत करता है। दूसरा, भारतीय श्रम-कानून अभी तक प्लेटफॉर्म श्रमिकों की स्थिति को पूर्ण स्पष्टता से संबोधित नहीं कर पाए हैं। तीसरा, CSR का भारतीय विधिक ढाँचा एक ऐसा नीति-संसाधन उपलब्ध कराता है जिसे केवल बाहरी समुदाय-कल्याण तक सीमित रखने के बजाय श्रम-श्रृंखला के भीतर न्यायपूर्ण उत्तरदायित्व के लिए प्रयुक्त किया जा सकता है।

अतः इस लेख के प्रमुख उद्देश्य हैं: (i) प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था में श्रम-संबंधों के रूपांतरण का विश्लेषण; (ii) एल्गोरिदिक नियंत्रण और श्रमिक अस्थिरता के बीच संबंध की व्याख्या; (iii) भारतीय विधिक ढाँचे की सीमाओं का परीक्षण; तथा (iv) CSR को प्लेटफॉर्म श्रमिक कल्याण के लिए एक मानकात्मक और व्यावहारिक उपकरण के रूप में पुनर्परिभाषित करना।

2. वैचारिक एवं सैद्धांतिक साहित्य समीक्षा

2.1 श्रम-संबंध, नियंत्रण और सामाजिक अनुबंध

श्रम-संबंधों पर आधुनिक विमर्श में “सामाजिक अनुबंध” की अवधारणा औद्योगिक समाजों में पूँजी और श्रम के बीच उस ऐतिहासिक समझ को संकेतित करती है, जिसके अंतर्गत उत्पादकता, अनुशासन और श्रम-अनुशासन के बदले वेतन, स्थायित्व, सामाजिक सुरक्षा और संस्थागत संरक्षण उपलब्ध कराए जाते थे। यह अनुबंध न तो पूर्णतः न्यायपूर्ण था, न सार्वभौमिक; फिर भी इसने कल्याणकारी राज्य, श्रम-कानूनों और औद्योगिक नागरिकता के विचार को जन्म दिया। Heery और Noon (2008) ने रोजगार संबंध को केवल संविदात्मक विनिमय नहीं, बल्कि शक्ति, प्रबंधन, विश्वास और पारस्परिक अपेक्षाओं के जटिल संयोजन के रूप में समझा है। इसी प्रकार Budd (2004) ने “employment with a human face” की अवधारणा रखते हुए यह कहा कि श्रम को मात्र उत्पादन-घटक मानना पर्याप्त नहीं, क्योंकि वह मानव गरिमा, पहचान और सामाजिक न्याय से भी जुड़ा है। प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था इस पुराने समझौते को चुनौती देती है। यहाँ नियोक्ता-नियंत्रण तकनीकी अवसंरचना के भीतर समाहित हो जाता है, जबकि औपचारिक जिम्मेदारी संविदात्मक भाषा के स्तर पर सीमित कर दी जाती है। इस परिवर्तन को समझने के लिए श्रम-प्रक्रिया सिद्धांत उपयोगी है। Thompson और Smith (2009) ने श्रम-प्रक्रिया के अध्ययन में यह रेखांकित किया कि पूँजी सदैव नियंत्रण, निगरानी और उत्पादकता-वृद्धि के नए तंत्र खोजती है। यदि इस अंतर्दृष्टि को डिजिटल युग पर लागू करें, तो ऐप-आधारित प्रबंधन, डेटा-विश्लेषण, रीयल-टाइम निगरानी और व्यवहार-नियमन को श्रम-नियंत्रण के नवीन रूपों के रूप में समझा जा सकता है।

2.2 रणनीतिक मानव संसाधन प्रबंधन बनाम डिजिटल नियंत्रण

2000–2014 के बीच HRM और SHRM के साहित्य ने कर्मचारी-प्रतिबद्धता, प्रशिक्षण, सहभागिता, नेतृत्व और कौशल-विकास को संगठनात्मक प्रदर्शन से जोड़ा। Armstrong (2006) तथा Bratton and Gold (2012) जैसे लेखकों ने इस बात पर ज़ोर दिया कि मानव संसाधन प्रबंधन का लक्ष्य केवल नियंत्रण नहीं, बल्कि प्रतिबद्धता, क्षमता-निर्माण और दीर्घकालिक प्रदर्शन-संरक्षण भी होना चाहिए। Guest (2011) के अनुसार HRM का नैतिक आयाम भी उतना ही महत्वपूर्ण है जितना उसका उत्पादकता-संबंधी पक्ष। इसी तरह Boxall और Purcell (2011) ने प्रबंधन-रणनीतियों को संगठनात्मक लक्ष्यों और मानव व्यवहार के बीच संतुलन के रूप में परिभाषित किया।

प्लेटफॉर्म आधारित श्रम-संगठन इस पारंपरिक HRM संरचना से भिन्न है। यहाँ प्रायः न तो स्थिर संगठनात्मक संबद्धता होती है, न मानवीय पर्यवेक्षण की निरंतरता, न करियर-प्रगति का मार्ग, न संगठनात्मक नागरिकता का अनुभव। प्रदर्शन-प्रबंधन एल्गोरिदिक हो जाता है, जिसमें समय-प्रतिक्रिया, स्वीकार्यता-दर, ग्राहक रेटिंग, निष्पादन गति और लक्ष्य-पूर्ति जैसे संकेतक प्रभुत्वशील बनते हैं। यदि पारंपरिक HRM “soft control” और संगठनात्मक संस्कृति का सहारा लेता था, तो प्लेटफॉर्म मॉडल “datafied control” और गेमिफ़ाइड अनुशासन का।

यहाँ एक सैद्धांतिक तनाव उभरता है: क्या प्लेटफॉर्म कंपनियाँ वास्तव में HRM से मुक्त हो गई हैं, या उन्होंने HRM को तकनीकी इंटरफ़ेस में अंतर्निहित कर दिया है? यह लेख दूसरे उत्तर की ओर झुकता है। अर्थात् HRM समाप्त नहीं हुआ; उसने अपना स्वरूप बदल लिया। मनुष्य-आधारित पर्यवेक्षण के स्थान पर एल्गोरिदिक निगरानी आ गई है; मॉडरनिटी के स्थान पर ऐप-निर्देश; प्रदर्शन-मूल्यांकन के स्थान पर लाइव-रेटिंग; और अनुशासनात्मक प्रक्रिया के स्थान पर स्वचालित निष्क्रियता। यह बदलाव मानवीय विवेक के क्षरण के साथ नियंत्रण की तीव्रता बढ़ाता है।

2.3 अस्थिरता (Precarity) और अनौपचारिकता

Standing (2011) की “precarariat” अवधारणा श्रम के उस उभरते वर्ग का संकेत देती है जो स्थायित्व, सामाजिक सुरक्षा, व्यावसायिक पहचान और भविष्य-नियोजन की क्षमता से वंचित है। यद्यपि यह अवधारणा मुख्यतः वैश्विक अर्थव्यवस्था के व्यापक परिवर्तन को ध्यान में रखती है, प्लेटफॉर्म श्रम इसे नई प्रासंगिकता देता है। अस्थिरता केवल आय का प्रश्न नहीं है; यह समय, पहचान, अधिकार, पूर्वानुमेयता और सुरक्षा के क्षरण का प्रश्न भी है। Kalleberg (2009) ने गैर-मानक रोजगार और असुरक्षित कार्य-संबंधों के विस्तार को आधुनिक श्रम-बाज़ार की प्रमुख विशेषता बताया, जहाँ जोखिम नियोजन से श्रमिकों की ओर स्थानांतरित हो जाता है। भारतीय संदर्भ में यह विमर्श और अधिक जटिल हो जाता है क्योंकि यहाँ अनौपचारिकता कोई अपवाद नहीं, बल्कि श्रम-बाज़ार की केंद्रीय वास्तविकता है। Breman (2013) ने भारतीय श्रम-संरचना की अस्थिरता, अव्यवस्थित रोजगार और सुरक्षा-अभाव की ओर ध्यान आकृष्ट किया। प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था इस पुरानी अनौपचारिकता को आधुनिक, डिजिटल और उद्यमशीलता-परक भाषा में पुनर्प्रस्तुत करती है। श्रमिक अब “मज़दूर” कम और “पार्टनर” अधिक कहलाता है; परंतु सामाजिक सुरक्षा की दृष्टि से उसका स्थान अब भी अस्थिर ही रहता है।

2.4 कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व का विकास

कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व की आधुनिक समझ को समझने के लिए Carroll (1991) का CSR pyramid, Freeman (1984; 2010) का stakeholder theory, और McWilliams, Siegel & Wright (2006) जैसे लेखकों के योगदान विशेष रूप से महत्वपूर्ण हैं। Freeman (2010) के अनुसार व्यवसाय का नैतिक औचित्य केवल शेयरधारक-लाभ में नहीं, बल्कि विभिन्न हितधारकों के वैध हितों के संतुलन में निहित है। यदि कंपनी की गतिविधियों से कोई समूह सीधे प्रभावित होता है, तो कंपनी उसके प्रति उत्तरदायी है। यही सिद्धांत प्लेटफॉर्म श्रमिकों पर सर्वाधिक लागू होता है, क्योंकि वे किसी प्लेटफॉर्म के केंद्रीय मूल्य-सृजनकर्ता होते हैं, भले ही उन्हें औपचारिक कर्मचारी न माना जाए।

Porter and Kramer (2006; 2011) ने CSR को व्यवसाय और समाज के संबंध में पुनर्विचार करते हुए “shared value” की अवधारणा प्रस्तुत की। उनका तर्क था कि सामाजिक समस्याओं का समाधान केवल परोपकार के माध्यम से नहीं, बल्कि व्यवसाय-मॉडल के भीतर एकीकृत सामाजिक निवेश के द्वारा भी संभव है। यदि इस तर्क को प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था पर लागू करें, तो प्लेटफॉर्म श्रमिकों की सुरक्षा, प्रशिक्षण, स्वास्थ्य और स्थिरता में निवेश केवल नैतिक दायित्व नहीं, बल्कि दीर्घकालिक व्यावसायिक रणनीति भी है।

Matten and Moon (2008) ने CSR के “explicit” और “implicit” रूपों की चर्चा करते हुए बताया कि कुछ समाजों में CSR स्वैच्छिक, परोपकारी और प्रत्यक्ष कॉर्पोरेट पहलों के रूप में विकसित होता है, जबकि अन्य संदर्भों में यह नियामकीय और संस्थागत रूप से अंतर्निहित होता है। भारत में CSR का विधिक रूपांतरण—विशेषकर कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 135—इसे एक विशिष्ट मॉडल बनाता है, जहाँ सामाजिक उत्तरदायित्व आंशिक रूप से अनिवार्य वित्तीय दायित्व का रूप ग्रहण कर लेता है।

2.5 उत्तरदायी व्यवसाय, शासन और कार्यस्थल न्याय

2000–2014 के व्यवसाय-नीति साहित्य में उत्तरदायी कॉर्पोरेट शासन, नैतिक प्रबंधन और श्रम-अधिकारों के बीच संबंध पर पर्याप्त बल दिया गया। Crane, Matten and Spence (2008) ने CSR को कॉर्पोरेट नागरिकता, वैश्विक उत्तरदायित्व और नैतिक प्रबंधन से जोड़ा। Scherer and Palazzo (2011) ने कॉर्पोरेट राजनीतिक उत्तरदायित्व की अवधारणा के अंतर्गत यह प्रतिपादित किया कि वैश्विककृत अर्थव्यवस्था में कंपनियाँ शासन-रिक्तताओं की भरपाई करने वाली अर्ध-राजनीतिक संस्थाओं की तरह काम करने लगी हैं। यदि राज्य नियमन अपर्याप्त हो, तो कंपनी की जिम्मेदारी केवल अनुपालन तक सीमित नहीं रह जाती। यह दृष्टि प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था

में विशेष महत्व रखती है, क्योंकि यहाँ नियामकीय रिक्तता, श्रम-श्रेणीकरण की अस्पष्टता और तकनीकी अपारदर्शिता का मेल है। इस संदर्भ में CSR को “दान” से आगे बढ़ाकर “शासनात्मक सेतु” के रूप में देखा जा सकता है।

3. भारत की प्लेटफ़ॉर्म अर्थव्यवस्था: डिजिटल विस्तार और श्रम-संबंधों का पुनर्गठन

भारत में प्लेटफ़ॉर्म अर्थव्यवस्था का विस्तार शहरीकरण, डिजिटल भुगतान अवसंरचना, स्मार्टफ़ोन प्रसार और स्टार्टअप निवेश के संयुक्त प्रभाव का परिणाम है। इस विस्तार को केवल तकनीकी प्रगति के रूप में देखना भ्रामक होगा। वस्तुतः यह श्रम के सूक्ष्म-विखंडन, सेवा-आधारित मांग, और उपभोक्ता-समय की तात्कालिकता पर आधारित नया आर्थिक तर्क है। भोजन वितरण, टैक्सी सेवाएँ, घरेलू सेवाएँ और क्लिक-कॉमर्स जैसी श्रेणियाँ मांग-आधारित कार्यबल पर टिकी हैं, जिसमें श्रमिकों की उपलब्धता, लोकेशन, उत्तरदायित्व और सेवा-गति का रीयल-टाइम समन्वय आवश्यक है। इस तंत्र में श्रमिक को औपचारिक कर्मचारी के रूप में नियुक्त करने के बजाय डिजिटल रूप से सक्रिय साझेदार के रूप में संगठित करना पूँजी के लिए लाभकारी सिद्ध होता है। इससे कंपनियाँ वेतन-स्थिरता, सामाजिक सुरक्षा, अवकाश, बीमा, प्रॉविडेंट फंड, पेंशन, सेवा-समाप्ति दायित्व और औद्योगिक विवाद की पारंपरिक संरचनाओं से आंशिक दूरी बना सकती हैं। यद्यपि कंपनियाँ दावा करती हैं कि वे केवल अवसर उपलब्ध कराती हैं, श्रमिक के कार्यानुभव में प्लेटफ़ॉर्म कई बार एक सर्वव्यापी प्रबंधक की तरह कार्य करता है। कार्य-लॉग-इन, ऑर्डर स्वीकार्यता, रद्दीकरण, रेटिंग, ग्राहक प्रतिक्रिया, प्रोत्साहन, दूरी, समय और सेवा-गुणवत्ता के सभी घटक ऐप के भीतर संहिताबद्ध हो जाते हैं। शब्दावली भी यहाँ महत्वपूर्ण है। “ड्राइवर-पार्टनर”, “डिलीवरी-पार्टनर”, “सेवा-पार्टनर”, “टास्कर” या “स्वतंत्र उद्यमी” जैसे शब्द आर्थिक निर्भरता और नियंत्रण की वास्तविकता को मुलायम बनाते हैं। यह भाषिक उद्यमीकरण श्रमिक को आत्म-नियोजित सफलता-कथा का हिस्सा दिखाता है, जबकि व्यवहार में उसकी आय और कार्य-सुलभता प्लेटफ़ॉर्म के नियमों पर निर्भर रहती है। इसीलिए भाषिक संरचना को भी वैचारिक नियंत्रण का साधन माना जाना चाहिए।

भारतीय परिप्रेक्ष्य में प्लेटफ़ॉर्म श्रमिकों की सामाजिक पृष्ठभूमि भी विश्लेषण की मांग करती है। इन श्रमिकों का बड़ा हिस्सा ग्रामीण-शहरी प्रवासी, निम्न-मध्यवर्गीय, सीमित औपचारिक कौशल वाले या आर्थिक रूप से बाध्य समूहों से आता है। उनके लिए प्लेटफ़ॉर्म कार्य “अतिरिक्त” आय का माध्यम नहीं, बल्कि प्राथमिक जीविका का साधन होता है। यदि इस स्थिति को Standing (2011) और Breman (2013) के अस्थिरता-विमर्श के साथ पढ़ा जाए, तो स्पष्ट होता है कि भारत में प्लेटफ़ॉर्म श्रम कई मामलों में औपचारिकता की दिशा में कदम नहीं, बल्कि अनौपचारिकता के डिजिटल पुनर्संगठन का रूप है।

4. एल्गोरिथ्मिक प्रबंधन और श्रम-नियंत्रण

यद्यपि “algorithmic management” शब्द का व्यापक उपयोग 2014 के बाद अधिक हुआ, परंतु 2000–2014 के प्रबंधन और नियंत्रण संबंधी साहित्य में इसके सिद्धांतात्मक आधार स्पष्ट रूप से उपस्थित थे। Zuboff (1988) ने बहुत पहले “informating” और “computer-mediated work” की चर्चा की थी, जिसके अनुसार डिजिटल प्रणालियाँ केवल काम को स्वचालित नहीं करतीं, बल्कि काम के बारे में डेटा भी उत्पन्न करती हैं, जिससे नियंत्रण के नए तंत्र विकसित होते हैं। इस अंतर्दृष्टि को प्लेटफ़ॉर्म अर्थव्यवस्था पर लागू करने से समझ में आता है कि ऐप केवल कार्य-सुलभता का माध्यम नहीं, बल्कि श्रम-नियंत्रण का इंजन भी है।

एल्गोरिथ्मिक प्रबंधन की प्रमुख विशेषताएँ इस प्रकार हैं:

1. पहली, निरंतर डेटा-संग्रह। श्रमिक की लोकेशन, समय-पालन, दूरी, कार्य-दर, ग्राहक प्रतिक्रिया, स्वीकार्यता-दर, रद्दीकरण और निष्पादन-गति सब रिकॉर्ड किए जाते हैं।
2. दूसरी, अपारदर्शिता। श्रमिक को अक्सर यह ज्ञात नहीं होता कि कौन-सा ऑर्डर उसे क्यों मिला, दूसरे को क्यों नहीं मिला, बोनस क्यों घटा, दृश्यता क्यों कम हुई, या रेटिंग का वास्तविक भार कितना है।
3. तीसरी, गेमिफ़ाइड प्रोत्साहन। “इतने ऑर्डर पूरे करें, इतना बोनस पाएँ”, “पीक घंटों में सक्रिय रहें”, “स्ट्रीक बनाए रखें” जैसी प्रणालियाँ श्रमिक को आत्म-अनुशासन के लिए प्रेरित करती हैं। यह Foucault-प्रेरित self-regulation के डिजिटल रूप जैसा प्रतीत होता है, भले ही लेख यहाँ उस विस्तृत सैद्धांतिक मार्ग पर न जाए।
4. चौथी, स्वचालित अनुशासन। खाते का अस्थायी निलंबन, कम प्राथमिकता, कम ऑर्डर, या प्रोत्साहन-हानि बिना स्पष्ट मानवीय संवाद के लागू हो सकती है।
5. पाँचवीं, मानव सहायता का क्षरण। पारंपरिक पर्यवेक्षक की तरह परिस्थिति-सापेक्ष सहानुभूति या विवेक के अवसर सीमित हो जाते हैं।

श्रम-प्रक्रिया सिद्धांत के आलोक में यह कहा जा सकता है कि एल्गोरिथ्मिक प्रबंधन नियंत्रण की लागत घटाता है और उत्पादकता-निगरानी को तीव्र बनाता है। किंतु इससे श्रमिक पर दबाव भी बढ़ता है। प्लेटफ़ॉर्म मॉडल में श्रमिक तकनीकी रूप से “स्वतंत्र” है, लेकिन व्यवहार में वह ऐप-संचालित समय-अनुशासन, लक्ष्य और मूल्यांकन-प्रणाली से बंधा रहता है। यही विरोधाभास प्लेटफ़ॉर्म श्रम को विशिष्ट बनाता है।

5. CSR, हितधारक सिद्धांत और प्लेटफॉर्म श्रमिक

CSR की मानकात्मक शक्ति प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था में तब समझ में आती है जब हम हितधारक सिद्धांत को गंभीरता से लें। Freeman (2010) के अनुसार व्यवसाय का संचालन उस तरह होना चाहिए कि सभी प्रमुख हितधारकों के वैध हितों का सम्मान हो। प्रश्न यह है कि क्या प्लेटफॉर्म श्रमिक हितधारक हैं? इसका उत्तर स्पष्टतः हाँ है। वे केवल अप्रत्यक्ष समुदाय नहीं, बल्कि कंपनी की मूल मूल्य-श्रृंखला के केंद्रीय घटक हैं। यदि डिलीवरी पार्टनर, ड्राइवर या सेवा-प्रदाता उपलब्ध न हों, तो प्लेटफॉर्म का व्यावसायिक मॉडल अस्तित्वहीन हो जाएगा। फिर भी CSR के व्यावहारिक ढाँचे में प्रायः कंपनी बाह्य समुदाय पर निवेश करती है, जबकि अपने ही कार्य-श्रृंखला में लगे श्रमिकों की असुरक्षा को “ऑपरेशनल” विषय मानकर CSR से अलग रखा जाता है। यही वह नैतिक विसंगति है जिसे यह लेख चुनौती देता है। Porter and Kramer (2011) के shared value दृष्टिकोण के अनुसार सामाजिक मुद्दों को व्यवसाय के केंद्र से जोड़ना चाहिए, न कि केवल परिधीय परोपकार के रूप में देखना चाहिए। यदि प्लेटफॉर्म कंपनियाँ अपने मुख्य श्रमिक समूह के स्वास्थ्य, सुरक्षा, कौशल-विकास और आय-स्थिरता में निवेश करती हैं, तो यह CSR का अधिक प्रामाणिक और प्रभावी रूप होगा। इस तर्क का समर्थन McWilliams, Siegel & Wright (2006) के उस दृष्टिकोण से भी होता है जिसमें CSR को फर्म-स्तरीय रणनीति, प्रतिष्ठा, नवाचार और दीर्घकालिक प्रदर्शन से जोड़ा गया है। प्लेटफॉर्म कंपनियों के लिए श्रमिक-कल्याण में निवेश केवल नियामकीय दबाव की प्रतिक्रिया नहीं, बल्कि सेवा-गुणवत्ता, उपभोक्ता-विश्वास और ब्रांड वैधता का स्रोत बन सकता है। भारत में CSR को विधिक आधार प्राप्त है। कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 135 कुछ कंपनियों को अपने औसत शुद्ध लाभ का निश्चित प्रतिशत CSR गतिविधियों पर व्यय करने का दायित्व देती है। यद्यपि इस ढाँचे का मूल अभिप्राय सामुदायिक और सामाजिक विकास है, परंतु प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था की श्रम-संबंधी चुनौतियाँ यह मांग करती हैं कि CSR की व्याख्या अधिक हितधारक-उन्मुख और श्रम-संवेदनशील की जाए। यदि अनुसूची VII की व्याख्या में स्वास्थ्य, आजीविका-विकास, सामाजिक सुरक्षा, शिक्षा, कौशल-विकास और लैंगिक न्याय जैसे क्षेत्रों को सम्मिलित किया गया है, तो प्लेटफॉर्म श्रमिक कल्याण को उसमें समाहित करना कठिन नहीं होना चाहिए।

6. भारत का विधिक परिदृश्य और शासन-अंतराल

भारत का श्रम-कानूनी ढाँचा ऐतिहासिक रूप से “नियोक्ता-कर्मचारी” संबंध की अवधारणा पर आधारित रहा है। कर्मचारी की श्रेणी निर्धारित होने पर ही वेतन, औद्योगिक विवाद निवारण, सामाजिक सुरक्षा, भविष्य निधि, बीमा और अन्य लाभों का दावा सुदृढ़ होता है। प्लेटफॉर्म मॉडल इस श्रेणीकरण को चुनौती देता है, क्योंकि कंपनियाँ श्रमिकों को स्व-नियोजित या स्वतंत्र संविदाकार के रूप में प्रस्तुत करती हैं।

सामाजिक सुरक्षा संहिता, 2020 ने “gig worker” और “platform worker” की विधिक मान्यता प्रदान कर एक महत्वपूर्ण शुरुआत की है। यह मान्यता इसलिए सराहनीय है क्योंकि इससे पहले ये श्रमिक भारतीय विधिक भाषा में पर्याप्त स्पष्टता से मौजूद नहीं थे। तथापि, इस मान्यता की सीमा भी उतनी ही महत्वपूर्ण है। इन श्रमिकों को पहचान मिलने के बावजूद वे पारंपरिक कर्मचारी अधिकारों के समतुल्य संरक्षण से वंचित रह सकते हैं। कानून योजनाओं, कल्याण निधियों और योगदान तंत्र की बात तो करता है, पर कार्यान्वयन-स्तर पर ठोस संरचना अभी विकसित होनी शेष है।

यहाँ एक संरचनात्मक रिक्तता है: श्रमिक की मान्यता और श्रमिक की सुरक्षा के बीच अंतर। इसी रिक्तता में प्लेटफॉर्म कंपनियाँ संविदात्मक स्वतंत्रता की भाषा का उपयोग करते हुए अपनी जवाबदेही को सीमित रख सकती हैं। यह स्थिति न केवल श्रम-अधिकारों को प्रभावित करती है, बल्कि कॉर्पोरेट शासन की विश्वसनीयता पर भी प्रश्न उठाती है। वैश्विक स्तर पर न्यायालयों ने मिसक्लासिफिकेशन की समस्या पर विचार किया है। UK Supreme Court का Uber BV v Aslam निर्णय इस संदर्भ में विशेष रूप से उल्लेखनीय है, यद्यपि वह 2014 के बाद का है। उस निर्णय का सैद्धांतिक महत्व यह है कि न्यायालय ने संविदात्मक भाषा से अधिक संबंध की वास्तविकता को महत्व दिया। प्लेटफॉर्म नियंत्रण, मूल्य-निर्धारण, अनुशासन और उपलब्धता के तत्वों को देखते हुए न्यायालय ने “worker” की श्रेणी को मान्यता दी। भारतीय न्यायशास्त्र में भी substance over form की धारणा नई नहीं है; भविष्य में प्लेटफॉर्म श्रम-विवादों में यह दृष्टिकोण निर्णायक हो सकता है। नियामकीय रिक्तता का एक और पक्ष एल्गोरिदिक पारदर्शिता है। वर्तमान भारतीय श्रम-कानून श्रमिकों को यह जानने का स्पष्ट अधिकार नहीं देते कि ऐप-आधारित निर्णय किन मानदंडों पर लिए गए। इसी तरह डेटा-अधिकार, प्रोफाइलिंग, स्वचालित निष्क्रियता पर अपील, और रेटिंग-आधारित डंड के विरुद्ध न्यायसंगत प्रक्रिया का अभाव है। कार्य-घंटों, थकान, दुर्घटना और मानसिक स्वास्थ्य पर भी कोई विशेष नियामकीय ढाँचा विकसित नहीं हुआ है। अतः जब तक श्रम-विधि इन क्षेत्रों में स्पष्टता नहीं लाती, CSR एक पूरक शासन-तंत्र के रूप में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकता है।

7. सैद्धांतिक प्रस्ताव: एल्गोरिदिक सामाजिक अनुबंध

यह लेख “एल्गोरिदिक सामाजिक अनुबंध” की अवधारणा प्रस्तुत करता है। इसका तात्पर्य यह है कि डिजिटल प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था में श्रम-संबंधों की वैधता केवल संविदात्मक स्वतंत्रता से निर्धारित नहीं की जा सकती; उसे डेटा-संचालित नियंत्रण, आर्थिक निर्भरता, जोखिम-वितरण और कल्याण-जवाबदेही के संयुक्त परिप्रेक्ष्य में समझना होगा। इस अवधारणा के चार प्रमुख स्तंभ हैं।

1. पहला, डेटा-आधारित नियंत्रण की मान्यता। यदि प्लेटफॉर्म श्रमिक के समय, व्यवहार, गति, स्थान, स्वीकृति और प्रदर्शन को मापकर निर्णय लेता है, तो वह श्रम-संगठन पर प्रभावी नियंत्रण का प्रयोग कर रहा है।
2. दूसरा, जोखिम-साझेदारी। यदि व्यवसाय मॉडल श्रमिक पर साधनों, दुर्घटना, आय-अस्थिरता और स्वास्थ्य-व्यय का बोझ डालता है, तो यह संतुलित सामाजिक अनुबंध नहीं है। कंपनी को इन जोखिमों का कुछ संस्थागत भाग वहन करना चाहिए।
3. तीसरा, कल्याण की डेटा-संचालित संरचना। जिस डेटा का उपयोग उत्पादकता बढ़ाने हेतु किया जाता है, वहीं डेटा थकान, असामान्य कार्य-घंटों, गिरती आय, बार-बार रद्दीकरण या उच्च-जोखिम परिस्थितियों की पहचान कर श्रमिक-कल्याण कार्यक्रमों के लिए भी प्रयुक्त होना चाहिए।
4. चौथा, हितधारक-जवाबदेही का विस्तार। CSR और कॉर्पोरेट गवर्नेंस को उन श्रमिकों तक फैलाया जाना चाहिए जो कंपनी की मूल मूल्य-श्रृंखला में योगदान देते हैं, चाहे वे औपचारिक कर्मचारी न हों।

यह अवधारणा परंपरागत social contract theory, stakeholder theory, labor process analysis और shared value दृष्टिकोण का समेकित रूप है। यह न तो केवल कानूनी दावा है, न केवल नैतिक आग्रह; यह डिजिटल पूंजीवाद में वैधता और स्थिरता की नई शर्त को व्यक्त करती है।

8. कार्यविधि

इस अध्ययन के लिए एक मिश्रित-कार्यविधि उपयुक्त होगी, जिसमें गुणात्मक सामग्री-विश्लेषण, दस्तावेज़ीय समीक्षा और सीमित तुलनात्मक अनुभवजन्य विश्लेषण सम्मिलित हों। यद्यपि वर्तमान पाठ मुख्यतः सैद्धांतिक-विश्लेषणात्मक है, फिर भी संभावित अनुसंधान-रचना निम्न प्रकार हो सकती है।

8.1 गुणात्मक सामग्री-विश्लेषण

भारत की प्रमुख प्लेटफॉर्म कंपनियों की वार्षिक रिपोर्ट, CSR रिपोर्ट, स्थिरता/ESG रिपोर्ट, पार्टनर नीतियाँ, सेवा-शर्तें, सुरक्षा-घोषणाएँ और सार्वजनिक नीति-दस्तावेज़ों का content analysis किया जा सकता है। इस विश्लेषण के लिए निम्न कोडिंग-श्रेणियाँ उपयोगी होंगी:

- श्रमिक संबोधन: कर्मचारी/पार्टनर/उद्यमी
- कल्याण-उल्लेख: बीमा, स्वास्थ्य, सुरक्षा, शिक्षा
- आर्थिक सुरक्षा: न्यूनतम आय, बोनस, सहायता-कोष
- एल्गोरिद्मिक पारदर्शिता
- शिकायत निवारण
- लैंगिक सुरक्षा
- कौशल-विकास

8.2 तुलनात्मक क्षेत्र-अध्ययन

प्लेटफॉर्म आधारित डिलीवरी या परिवहन श्रमिकों और पारंपरिक लॉजिस्टिक्स कंपनियों के श्रमिकों के बीच निम्न संकेतकों की तुलना की जा सकती है:

- औसत दैनिक कार्य-घंटे
- मासिक आय की स्थिरता
- ईंधन और मरम्मत के बाद शुद्ध आय
- दुर्घटना अनुभव
- स्वास्थ्य बीमा तक पहुँच
- मानसिक तनाव
- प्लेटफॉर्म रेटिंग के प्रति चिंता
- आय-पूर्वानुमेयता

8.3 मानकात्मक-वैधानिक विश्लेषण

शोध में भारतीय श्रम-कानून, कंपनी अधिनियम, CSR नियम, और सामाजिक सुरक्षा संबंधी प्रावधानों की doctrinal analysis भी शामिल होगी। इसके साथ UK और अन्य न्यायक्षेत्रों के मिसक्लासिफिकेशन मामलों की तुलनात्मक समीक्षा उपयोगी हो सकती है।

8.4 सीमाएँ

ऐसे शोध में डेटा की अनुपलब्धता, प्लेटफॉर्म अनुबंधों की गोपनीयता, और श्रमिकों की सैंपलिंग संबंधी चुनौतियाँ होंगी। सार्वजनिक CSR रिपोर्टें कई बार रणनीतिक संप्रेषण का साधन होती हैं और वे वास्तविक श्रम-अनुभव को पूर्णतः प्रतिबिंबित नहीं करतीं। फिर भी यह पद्धति नीति-निर्माण और सैद्धांतिक अंतर्दृष्टि हेतु पर्याप्त आधार प्रदान कर सकती है।

9. चर्चा: दक्षता, प्रदर्शन और बर्नआउट

प्लेटफॉर्म कंपनियाँ AI और डेटा-विश्लेषण की सहायता से दक्षता-वृद्धि करती हैं। वे मांग के उच्च क्षणों का अनुमान लगाती हैं, मार्ग-निर्धारण को अनुकूलित करती हैं, उपभोक्ता व्यवहार का पूर्वानुमान लगाती हैं और श्रमिक उपलब्धता को रीयल-टाइम में तैनात करती हैं। यह दक्षता आधुनिक डिजिटल व्यवसाय की पहचान है। किंतु प्रश्न यह है कि इस दक्षता की सामाजिक लागत कौन वहन करता है? डिलीवरी श्रमिकों और ड्राइवर्स के लिए यह दक्षता कई बार लंबे कार्य-घंटों, बोनस-आधारित आत्म-शोषण, तेज़ और जोखिमपूर्ण ड्राइविंग, भोजन और विश्राम की उपेक्षा, तथा अत्यधिक प्रतिस्पर्धी माहौल का रूप ले सकती है। ग्राहक-संतुष्टि को प्राथमिक मानक बना देने से वह समूची अनिश्चितता—रेस्तरों की देरी, ट्रैफ़िक, मौसम, नक्शा त्रुटि—अंततः श्रमिक की रेटिंग पर आ गिरती है। परिणामतः उत्पादकता और उपलब्धता का दबाव निरंतर बना रहता है।

Kalleberg (2009) के जोखिम-हस्तांतरण तर्क के प्रकाश में यह स्पष्ट है कि प्लेटफॉर्म श्रम में बाज़ार का उतार-चढ़ाव, मांग की अस्थिरता, उपकरण-लागत और आय-अनिश्चितता श्रमिक पर डाल दी जाती है। इसीलिए लचीलापन कई बार स्वतंत्रता से अधिक असुरक्षा का स्रोत बन जाता है। Standing (2011) के precariat विश्लेषण में भी यह बिंदु मिलता है कि आधुनिक अस्थिर श्रम में कार्य-संबंध जितना विखंडित होता है, भविष्य-नियोजन की क्षमता उतनी ही कम होती है।

मनोवैज्ञानिक स्तर पर एल्गोरिदिक प्रबंधन का प्रभाव भी गंभीर है। निरंतर रेटिंग, लक्ष्य, दृश्यता और निष्क्रियता का भय श्रमिक में चिंता, थकान, नियंत्रण-अभाव और असहायता की भावना उत्पन्न कर सकता है। पारंपरिक पर्यवेक्षण में कम-से-कम संवाद, अपील और परिस्थिति-विशेष विवेक की संभावना रहती थी; ऐप-आधारित निर्णय इस मानव मध्यस्थता को कम कर देते हैं। अतः तकनीकी कुशलता और मानव कल्याण के बीच एक तीव्र विरोधाभास उभरता है।

यही विरोधाभास ESG और सततता के दावों के संदर्भ में भी महत्वपूर्ण है। यदि कोई कंपनी पर्यावरणीय स्थिरता या सामुदायिक दान का दावा करती है, पर उसका मूल व्यवसाय मॉडल असुरक्षित श्रम पर आधारित है, तो उसकी सामाजिक वैधता संदिग्ध हो जाती है। श्रम-कल्याण को ESG के “S” स्तंभ की परिधि में नहीं, उसके केंद्र में रखा जाना चाहिए।

10. CSR को नीति-सेतु के रूप में पुनर्परिभाषित करना

CSR की भारतीय व्यवस्था प्लेटफॉर्म श्रम के लिए एक महत्वपूर्ण संक्रमणकालीन साधन बन सकती है। यह मानते हुए कि श्रम-कानूनों का सुधार समय लेगा और प्लेटफॉर्म श्रमिकों को तत्काल सुरक्षा-व्यवस्था की आवश्यकता है, CSR के माध्यम से निम्न प्रकार की संस्थागत प्रतिक्रियाएँ विकसित की जा सकती हैं।

10.1 स्वास्थ्य एवं दुर्घटना सुरक्षा

डिलीवरी और परिवहन-आधारित प्लेटफॉर्म कार्य सड़क-दुर्घटना, मौसमीय जोखिम और शारीरिक थकान से जुड़ा है। CSR के अंतर्गत समूह स्वास्थ्य बीमा, दुर्घटना कवरेज, आपातकालीन चिकित्सा सहायता, अस्पताल साझेदारी, और गंभीर चोट पर पुनर्वास सहायता उपलब्ध कराई जा सकती है। चूंकि ये श्रमिक कंपनी की मूल्य-श्रृंखला का प्रत्यक्ष हिस्सा हैं, इस तरह का व्यय दान नहीं, बल्कि उत्तरदायी संचालन का अंग माना जाना चाहिए।

10.2 आय-सुरक्षा और सहायता कोष

प्लेटफॉर्म श्रमिकों की आय अत्यधिक अस्थिर हो सकती है। मांग में गिरावट, बीमारी, ऐप निष्क्रियता, वाहन-समस्या या व्यक्तिगत संकट की स्थिति में CSR-समर्थित सहायता कोष, अस्थायी आय-सहायता, आकस्मिक सहायता और सूक्ष्म बीमा उपयोगी हो सकते हैं। इससे श्रमिकों की तात्कालिक असुरक्षा कम होगी।

10.3 कौशल-विकास और गतिशील उन्नयन

Porter and Kramer (2011) के shared value ढाँचे में मानव पूँजी में निवेश व्यवसाय और समाज दोनों के हित में होता है। प्लेटफॉर्म कंपनियाँ CSR के माध्यम से डिजिटल साक्षरता, वित्तीय प्रबंधन, सड़क-सुरक्षा, संवाद-कौशल, ग्राहक-व्यवहार प्रशिक्षण, वाहन-रखरखाव, भाषा-कौशल और वैकल्पिक व्यावसायिक प्रशिक्षण प्रदान कर सकती हैं। इससे श्रमिक प्लेटफॉर्म-निर्भरता के निम्न-आय जाल से बाहर आने की संभावना भी प्राप्त कर सकते हैं।

10.4 मानसिक स्वास्थ्य और सामाजिक समर्थन

प्रदर्शन-दबाव, लक्ष्य-आधारित थकान, ग्राहक-अपमान और आय-अनिश्चितता मानसिक स्वास्थ्य पर गंभीर प्रभाव डाल सकती है। CSR के तहत परामर्श-सेवाएँ, हेल्पलाइन, तनाव-प्रबंधन कार्यक्रम, सहकर्मि समर्थन समूह और डिजिटल कल्याण मॉड्यूल विकसित किए जा सकते हैं। यह क्षेत्र भारत में अभी अत्यंत उपेक्षित है।

10.5 महिला प्लेटफॉर्म श्रमिकों के लिए सुरक्षा

यदि प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था को समावेशी बनाना है, तो महिला श्रमिकों की सुरक्षा, रात्रिकालीन संरक्षण, शिकायत-तंत्र, हेल्पलाइन, और लैंगिक-संवेदनशील कार्य-नीतियों पर विशेष ध्यान देना होगा। CSR यहाँ भी महत्वपूर्ण वित्तीय और संस्थागत भूमिका निभा सकता है।

11. नीतिगत अनुशंसाएँ

11.1 धारा 135 और अनुसूची VII की व्याख्या का विस्तार

कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 135 के अंतर्गत CSR गतिविधियों की व्याख्या इस प्रकार विस्तारित या स्पष्ट की जानी चाहिए कि “प्लेटफॉर्म श्रमिक कल्याण” एक अनुमेय और प्रोत्साहित श्रेणी के रूप में मान्य हो। स्वास्थ्य, आजीविका-वृद्धि, कौशल-विकास, सामाजिक सुरक्षा और असुरक्षित श्रम-समूहों के संरक्षण जैसे मौजूदा शीर्षकों के भीतर भी यह संभव है, पर एक स्पष्ट नीति-निर्देश अधिक प्रभावी होगा।

11.2 सामाजिक सुरक्षा संहिता के साथ पूरक समन्वय

सामाजिक सुरक्षा संहिता, 2020 के अंतर्गत गिग और प्लेटफॉर्म श्रमिकों के लिए जो योजनाएँ प्रस्तावित हैं, उन्हें CSR कोष से पूरक रूप से मजबूत किया जा सकता है। सरकार, प्लेटफॉर्म कंपनियों और श्रमिकों का त्रिपक्षीय योगदान मॉडल विकसित किया जा सकता है। CSR शुरुआती संरचनागत निवेश, जागरूकता, तकनीकी प्रणाली और स्वास्थ्य-अवसंरचना के लिए उपयोगी हो सकता है।

11.3 ESI-जैसी स्वास्थ्य सुरक्षा

जहाँ प्रत्यक्ष ESI समावेशन व्यावहारिक रूप से जटिल हो, वहाँ प्लेटफॉर्म-विशिष्ट या क्षेत्र-स्तरीय सामूहिक बीमा-योजनाएँ विकसित की जानी चाहिए। CSR के माध्यम से इनके प्रीमियम का आंशिक या पूर्ण वहन किया जा सकता है, विशेषकर निम्न-आय श्रमिकों के लिए।

11.4 एल्गोरिदिक प्रभाव-मूल्यांकन

प्रमुख प्लेटफॉर्म कंपनियों के लिए अनिवार्य या अर्ध-अनिवार्य एल्गोरिदिक impact assessment की व्यवस्था होनी चाहिए। इसमें निम्न प्रश्न शामिल हों:

- क्या एल्गोरिदिक आय-असमानता बढ़ रहा है?
- क्या वह श्रमिकों को असुरक्षित गति या लंबे घंटे काम करने के लिए प्रेरित कर रहा है?
- क्या रेटिंग में पक्षपात है?
- क्या किसी समूह पर दंड disproportionate रूप से पड़ रहा है?

इन ऑडिट्स को CSR और ESG रिपोर्टिंग से जोड़ा जा सकता है।

11.5 डेटा-पारदर्शिता और व्याख्यात्मक अधिकार

श्रमिकों को निम्न अधिकार मिलने चाहिए:

- प्रदर्शन-डेटा तक पहुँच
- आय-गणना के आधार की समझ
- रेटिंग और दंड के मानदंडों की सूचना
- स्वचालित निर्णय पर मानवीय अपील
- अनुचित निष्क्रियता के विरुद्ध उपचार

ये अधिकार केवल गोपनीयता का प्रश्न नहीं, बल्कि प्रक्रियात्मक न्याय का प्रश्न हैं।

11.6 डिजिटल सामूहिक संवाद

प्लेटफॉर्म श्रमिकों की विखंडित संरचना को देखते हुए सामूहिक सौदेबाजी के डिजिटल रूप विकसित किए जाने चाहिए। प्लेटफॉर्म-स्तर पर प्रतिनिधित्व मंच, ऐप-आधारित फीडबैक निकाय, समयबद्ध grievance redressal, और आवधिक परामर्श-परिषदें स्थापित की जा सकती हैं।

11.7 ESG मानकों में श्रम-श्रृंखला का समावेशन

निवेशक, रेटिंग एजेंसियाँ और नीति-निर्माता ESG मूल्यांकन में प्लेटफॉर्म श्रमिकों की स्थिति को शामिल करें। श्रम-संबंधी सूचकांक—जैसे बीमा-कवरेज, दुर्घटना-दर, औसत शुद्ध आय, शिकायत-निवारण, और अपील-तंत्र—सततता मापन का हिस्सा होने चाहिए।

12. निष्कर्ष

भारत की प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था ने दक्षता, सुविधा और नवाचार के नए प्रतिमान स्थापित किए हैं, किंतु इस उपलब्धि के साथ श्रम-संबंधों का एक गहरा पुनर्संरचनात्मक संकट भी उभरा है। प्लेटफॉर्म कंपनियों ने “एग्रीगेटर” और “पार्टनर” की भाषा के माध्यम से श्रम को उद्यमशीलता, स्वायत्तता और लचीलेपन के आवरण में पुनर्परिभाषित किया है, पर व्यवहार में यह मॉडल प्रायः नियंत्रण, निर्भरता, जोखिम-हस्तांतरण और अस्थिरता को जन्म देता है। पारंपरिक सामाजिक अनुबंध, जिसमें श्रम के बदले कुछ संस्थागत सुरक्षा निहित होती थी, अब एल्गोरिथ्मिक नियंत्रण और संविदात्मक विखंडन के दबाव में कमजोर पड़ रहा है।

इस लेख ने यह तर्क प्रस्तुत किया है कि प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था को समझने के लिए केवल तकनीकी नवाचार की भाषा पर्याप्त नहीं है। इसे श्रम-प्रक्रिया, अस्थिरता, हितधारक-जवाबदेही और कॉर्पोरेट शासन के परिप्रेक्ष्य में पढ़ना होगा। 2000–2014 के मानक साहित्य—जैसे stakeholder theory, shared value, precarity, employment relations, labor process analysis और responsible business—इस विमर्श के लिए मजबूत आधार प्रदान करते हैं। इन सिद्धांतों के आलोक में यह स्पष्ट होता है कि प्लेटफॉर्म श्रमिक कंपनी की मूल्य-श्रृंखला के परिधीय नहीं, केंद्रीय हितधारक हैं।

भारतीय विधिक ढाँचा, विशेषकर सामाजिक सुरक्षा संहिता, 2020, एक महत्वपूर्ण प्रारंभिक कदम है, पर वह अभी पर्याप्त नहीं है। श्रमिक की विधिक मान्यता और उसकी वास्तविक सुरक्षा के बीच का अंतर बना हुआ है। इसी रिक्तता में CSR एक उपयोगी, यद्यपि आंशिक और संक्रमणकालीन, सेतु बन सकता है। यदि धारा 135 के अंतर्गत CSR को इस प्रकार पुनर्व्याख्यायित किया जाए कि प्लेटफॉर्म श्रमिक कल्याण उसकी वैध परिधि में आए, तो स्वास्थ्य, दुर्घटना-कवरेज, कौशल-विकास, मानसिक स्वास्थ्य, डेटा-पारदर्शिता और शिकायत-निवारण जैसे उपाय संस्थागत रूप ग्रहण कर सकते हैं। “एल्गोरिथ्मिक सामाजिक अनुबंध” की संकल्पना इसी दिशा में एक सैद्धांतिक प्रस्ताव है। इसका केंद्रीय संदेश है: जहाँ डेटा से मूल्य अर्जित किया जाता है, वहाँ डेटा-संचालित कल्याण का दायित्व भी होना चाहिए। प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था का भविष्य केवल तेजी, विस्तार और उपभोक्ता-सुविधा पर निर्भर नहीं करेगा; वह इस बात पर निर्भर करेगा कि क्या यह व्यवस्था श्रमिक गरिमा, सुरक्षा और न्याय के साथ सह-अस्तित्व स्थापित कर पाती है। यदि नहीं, तो इसकी सामाजिक वैधता संकटग्रस्त होगी। यदि हाँ, तो यह मूल्य-निष्कर्षण से साझा मूल्य-निर्माण की दिशा में एक अधिक टिकाऊ आर्थिक मॉडल बन सकती है।

संदर्भ सूची

1. Armstrong, M. (2006). *A handbook of human resource management practice* (10th ed.). Kogan Page.
2. Boxall, P., & Purcell, J. (2011). *Strategy and human resource management* (3rd ed.). Palgrave Macmillan.
3. Bratton, J., & Gold, J. (2012). *Human resource management: Theory and practice* (5th ed.). Palgrave Macmillan.
4. Breman, J. (2013). *At work in the informal economy of India: A perspective from the bottom up*. Oxford University Press.
5. Budd, J. W. (2004). *Employment with a human face: Balancing efficiency, equity, and voice*. Cornell University Press.
6. Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39–48. [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(91\)90005-G](https://doi.org/10.1016/0007-6813(91)90005-G)
7. Crane, A., Matten, D., & Spence, L. J. (Eds.). (2008). *Corporate social responsibility: Readings and cases in a global context*. Routledge.
8. Freeman, R. E. (2010). *Strategic management: A stakeholder approach*. Cambridge University Press. (Original work published 1984)
9. Guest, D. E. (2011). Human resource management and performance: Still searching for some answers. *Human Resource Management Journal*, 21(1), 3–13. <https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2010.00164.x>
10. Heery, E., & Noon, M. (Eds.). (2008). *A dictionary of human resource management* (2nd ed.). Oxford University Press.
11. Kalleberg, A. L. (2009). Precarious work, insecure workers: Employment relations in transition. *American Sociological Review*, 74(1), 1–22. <https://doi.org/10.1177/000312240907400101>



12. Matten, D., & Moon, J. (2008). Implicit and explicit CSR: A conceptual framework for a comparative understanding of corporate social responsibility. *Academy of Management Review*, 33(2), 404–424. <https://doi.org/10.5465/amr.2008.31193458>
13. McWilliams, A., Siegel, D. S., & Wright, P. M. (2006). Corporate social responsibility: Strategic implications. *Journal of Management Studies*, 43(1), 1–18. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2006.00580.x>
14. Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2006). Strategy and society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility. *Harvard Business Review*, 84(12), 78–92.
15. Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). Creating shared value. *Harvard Business Review*, 89(1–2), 62–77.
16. Scherer, A. G., & Palazzo, G. (2011). The new political role of business in a globalized world: A review of a new perspective on CSR and its implications for the firm, governance, and democracy. *Journal of Management Studies*, 48(4), 899–931. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2010.00950.x>
17. Standing, G. (2011). *The precariat: The new dangerous class*. Bloomsbury Academic.
18. Thompson, P., & Smith, C. (2009). Labour power and labour process: Contesting the marginality of the sociology of work. *Sociology*, 43(5), 913–930. <https://doi.org/10.1177/0038038509340728>
19. Zuboff, S. (1988). *In the age of the smart machine: The future of work and power*. Basic Books.