भारत में सूचना प्रौद्योगिकी एवं बीपीओ क्षेत्र में कर्मचारी संघो की सार्थकता

*डॉ. रविश कुमार शर्मा

शोधपत्र-व्यावसायिक प्रशासन

नब्बे के दशक के प्रारंम्भिक वर्ष भारत के इतिहास में सदैव याद रखे जायेंगे। ये वह वर्ष थे जब भारत गहन आर्थिक संकट में फंसा हुआ था। अनेक अर्थशास्त्रियों के अनुसार स्वतंत्रता मिलने के समय से भारत की अर्थव्यवस्था में यह सबसे गंभीर आर्थिक संकट था।[1] भारत को गंभीर भुगतान असंतुलन की स्थिति का सामना करना पड़ रहा था। इस समय हमने विश्व बैंक एवं अन्तर्रा ट्रीय मुद्रा कोष जैसी वैश्विक वित्तीय संस्थाओं से आर्थिक सहायता प्राप्त करने हेतु प्रार्थना की। इन संस्थाओं ने भारत को सहायता देना तो स्वीकार कर लिया किन्तु साथ ही यह शर्त लगा दी कि अर्थव्यवस्था के स्थिरीकरण के लिए हमे व्यापक आर्थिक सुधार अपनाने होंगे। कांग्रेस (ई) सरकार ने 21 जून 1991 को सत्ता संभालने के पश्चात् बहुत से स्थिरीकरण संबंधी उपायों की घोषणा की ताकि आन्तरिक एवं विदेशी विश्वास को प्राप्त किया जा सके। यहीं से भारतीय अर्थव्यवस्था में उदारीकरण, निजिकरण तथा वैश्वीकरण (एल. पी.जी.) की प्रक्रिया प्रारंभ हुई।[2] नब्बे के दशक में भारत की डामाडोल होती अर्थव्यवस्था में जब एल.पी.जी. का ईंधन फूंका गया तो शीघ्र ही यह पुनः पटरी पर आ गई तथा तेजी से रफतार पकड़ने लगी। 1991 से शुरू हुए इन आर्थिक सुधारों ने अर्थव्यवस्था के प्रत्येक क्षेत्र को प्रभावित किया।

सन् 2006–07 को समाप्त हुए वित्तीय वर्ष में भारत की अर्थव्यवस्था में सेवा क्षेत्र का योगदान 55 प्रतिशत तथा कृषि क्षेत्र का योगदान मात्र 18.5 प्रतिशत था।[3] वित्तीय वर्ष 2007–08 के केन्द्रीय सांख्यिकी संगठन के अग्रिम अनुमानों के अनुसार सकल घरेलू उत्पाद में सेवा क्षेत्र का योगदान 57 प्रतिशत तथा कृषि एवं अन्य संबंधित क्षेत्रों का योगदान मात्र 17.1 प्रतिशत था।[4] इस प्रकार स्पष्ट है कि आर्थिक सुधारों ने भारतीय अर्थव्यवस्था को व्यापक तौर पर प्रभावित किया तथा अर्थव्यवस्था का सम्पूर्ण स्वरूप ही 1991 के पश्चात् परिवर्तित हो गया। अर्थव्यवस्था के सेवा क्षेत्र का भी गहन विश्लेषण किया जाये तो यह ज्ञात होता है कि सेवा क्षेत्र की इस तेज उड़ान में सर्वाधिक योगदान सूचना प्रौद्योगिकी एवं बीपीओ क्षेत्र (बिजनेस प्रोसेस आउटसोर्सिंग) का है। सूचना प्रौद्योगिकी क्षेत्र में परम्परागत क्रियाकलाप जैसे साफ्टवेयर डवलपमेंट, वेब डिजाईनिंग, एनीमेशन इत्यादि तो भारत में कुशलतापूवर्क सम्पन्न किए ही जा रहे है। किन्तु आजकल इसमें एक नई संकल्पना और जुड़ी है जिसे बीपीओ अर्थात बिजनेस प्रोसेस आउटसोर्सिंग कहते है। सेवाओं की आउटसोर्सिंग एक आधुनिक संकल्पना है जो सन् 2001 से शुरू हुई है।[5] आउटसोर्सिंग शब्द जो सामान्य तौर पर आम बोलचाल की भाषा में बिजनेस प्रोसेस आउटसोर्सिंग (बीपीओ) के लिए प्रयुक्त किया जाता है का तात्पर्य किसी बाहरी स्त्रोत से ठेके पर वस्तुऐं या सेवायें प्राप्त करने की एक आधुनिक तकनीकी प्रणाली से है।[6] बीपीओ सूचना प्रौद्योगिकी एवं वैश्वीकरण के विस्तार का आधुनिक रूप है। वस्तुतः इसमें किसी व्यावसायिक प्रतिष्ठान द्वारा अपने मानदण्डो को बनाये रखते हुए सूचना प्रौद्योगिकी आधारित क्रियाओं का सम्पादन ठेके पर बाहरी प्रदाताओं से करवाया जाता है। आउटसोर्सिंग में एक तरफ जहां कार्य निष्पादन की गुणवत्ता अपरिवर्तित रहती है वही निष्पादन लागत में अच्छी खासी कटौती होती है। भारत में बीपीओ की शुरूआत मेडिकल ट्रांसक्रिप्शन के तौर पर प्रारंभ हुई थी किन्तु आज बीपीओ का प्रसार कॉल सेंटर, बैंकिंग प्रोसेस आउटसोर्सिंग, लीगल प्रोसेस आउटसोर्सिंग, रिसर्च प्रोसेस आउटसोर्सिंग इत्यादि तक हो गया है। बीपीओ सम्पूर्ण विश्व के लिए एक लाभकारी अवधारणा है। इससे जहां पूंजी प्रधान देश कम लागत में अपने कार्य निष्पादित करवा पाते है वहीं दूसरी तरफ भारत जैसे विकासशील देश जिनमें शिक्षित बेरोजगारी की अधिकता है, अपनी बेरोजगारी दर को घटाने में सफल होते है।

सूचना प्रौद्योगिकी एंव बीपीओ क्षेत्र में हमारी विशाल जनसंख्या अनेक अर्थो में हमारी सबसे बड़ी पूंजी सिद्ध हुई है। प्रसिद्ध जनसांख्यिकविद ए.आर.नंदा के अनुसार भारत वर्ष 2020 तक पूरे संसार में सबसे अधिक कामगारों का सबसे अधिक युवा राष्ट्र बन जायेगा।[7] भारत में सूचना प्रौद्योगिकी जनित सेवाओं (आईटीईएस) एवं बीपीओ में रोजगार पाने वालों की संख्या 1999–2000 के 2,48,000 से बढ़कर 2005–06 में 12,87,000 हो गयी। 2005–06 में इससे 2,30,000 की बढ़ोतरी

* शोध छात्र व्यावसायिक प्रशासन विभाग, राजस्थान विश्वविद्यालय, जयपुर

हुई है। इसके अलावा भारतीय सूचना प्रौद्योगिकी जनित सेवा क्षेत्र 30 लाख अतिरिक्त रोजगार के अवसर पैदा करने में सहायक होगा।[8]

भारत के सूचना प्रौद्योगिकी जनित सेवा–बीपीओ बाजार में रिकार्ड वृद्धि हो रही है, अक्सर यह 50 प्रतिशत वार्षिक से भी अधिक होती है। वर्ष 2004–05 के दौरान इस उद्योग ने लगभग 5 अरब 80 करोड़ डालर का राजस्व अर्जित कर 44.4 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की है।[9] इस प्रकार स्पष्ट है कि सूचना प्रौद्योगिकी एवं बीपीओ क्षेत्र ने भारत की अर्थव्यवस्था को नई दिशाऐं प्रदान की है। किन्तु नब्बे के दशक में शुरू हुए इन आर्थिक सुधारों का प्रभाव भारत की श्रम संरचना पर भी पड़ा। सूचना प्रौद्योगिकी एंव बीपीओ क्षेत्र की इस उंची उड़ान ने औद्योगिक संबंधों के क्षेत्र में विचारकों को पुनः चिंतन करने पर विवश कर दिया। सूचना प्रौद्योगिकी–बीपीओ क्षेत्र में कार्य करने वाले कर्मचारी श्रमिक संघो के प्रति कोई विशेष रूचि नहीं रखते है। किन्तु पिछले कुछ वर्षो से ये देखने में आया है कि ये क्षेत्र वास्तव में उतना अच्छा नहीं है जितना मनमोहक यह दूर से नजर आता है। यहाँ उच्च वेतन के बदले कर्मचारियों से कठोर काम लिया जाता है तथा उनका शारीरिक एवं मानसिक शोषण किया जाता है।

श्रमिक स्वयं को एक श्रमिक संघ में संगठित क्यों करते है ? यह एक महत्वपूर्ण प्रश्न है। वास्तव में एक श्रमिक अनेक कारणों से किसी श्रमिक संघ में शामिल होता है। श्रमिक संघ काम या रोजगार में लगे हुए व्यक्तियों द्वारा कायम किए जाने वाले वे संगठन होते है जो उनकी दशाओं में सुधार करते है एवं उनमें एक बेहतर जीवन की इच्छा को आगे बढ़ाते है।[10] ब्रिटिश ट्रेड यूनियन कांग्रेस ने श्रम संघों के उद्देश्य संबंधी विचारों को तीन भागों में बांटा है[11] :– i. मजदूरी निर्धारण एवं उसमें सुधार, कार्य के घंटों एवं कार्य की दशाओं का निर्धारण एवं सुधार वास्तविक राष्ट्रीय आय में वृद्धि के प्रयास तथा बढ़ी हुई राष्ट्रीय आय के फलस्वरूप श्रमिकों को अपना बढ़ा हुआ भाग दिलाने का प्रयास करना। ii. श्रमिकों के लिए उपलब्ध अवसरों को प्राप्त करना। श्रम संघों का उद्देश्य पूर्ण रोजगार की दशाऐं प्राप्त करना होता है। iiiमार. प्रत्येक श्रम संघ श्रमिकों में अपना प्रभाव व्यापक बनाने का प्रयास करता है। इसके लिए वे श्रमिकों को प्रबन्ध में सहभागिता दिलाने का प्रयास करता है। सूचना प्रौद्योगिकी एवं बीपीओ क्षेत्र में कर्मचारी संघीकरण की मांग ने देश में इन संघो की व्यावहारिकता एवं उपयुक्तता पर एक नई बहस छेड़ दी है।

पक्ष में तर्क– सूचना प्रौद्योगिकी–बीपीओ क्षेत्र में कार्यरत कर्मचारी, विभिन्न राष्ट्रीय श्रम संघ तथा औद्योगिक सम्बन्ध विचारक इत्यादि इस क्षेत्र में कर्मचारी संघों की स्थापना के पक्ष में कई ठोस तर्क प्रस्तुत करते है जो कि निम्नलिखित है :– इस क्षेत्र में कर्मचारियों की कार्यदशायें बहुत ही प्रतिकूल है कर्मचारियों को अधिकांशतः रात की पारी में 12 से 14 घंटे तक कार्य करना होता है। इन कर्मचारियों को बौद्धिक एवं शारीरिक श्रम के साथ साथ भावनात्मक श्रम भी करना पड़ता है अर्थात् इन्हें कार्य करते समय ग्राहक संतुष्टि के लिए कुछ विशेष भाव प्रकट करने होते है जैसे सदैव शालीनतापूवर्क धीमे स्वर में बात करना, स्वयं को प्रसन्न प्रकट करना, बातचीत में बीच–बीच में मुस्कुराना इत्यादि। कर्मचारियों को ग्राहक राष्ट्र के लहजे में ही अंग्रेजी का उच्चारण करना होता है। कई बार इन्हें ग्राहकों की गालियां तथा नस्लीय टिप्पणियां भी चुपचाप सुननी पड़ती है। इन सब विपरीत परिस्थितियों के कारण कर्मचारियों में गहन मानसिक तनाव पाया जाता है। इनमें थकान, अनिद्रा, बैचेनी, निराशा, चिड़चिड़ापन जैसे लक्षण देखे जाते हे। इस प्रकार हमारे देश का एक बड़ा शिक्षित युवा वर्ग जिस पर हमारे देश का भविष्य टिका है गहन तनाव से पीड़ित है। यह हमारे भविष्य के लिए अच्छा संकेत नहीं है। कर्मचारी संघो के समर्थक मानते है कि इन संघों के निर्माण द्वारा वे कर्मचारियों के लिए अच्छी कार्यदशायें सुनिश्चित करवा सकेंगे। सूचना प्रौद्योगिकी एवं बीपीओ कम्पनियों में श्रम कानूनों का उल्लंघन भी एक प्रमुख मुद्दा है। ये कंपनियां न तो राष्ट्रीय श्रम कानूनों की पालना कर रही है और न ही अन्तर्राष्ट्रीय श्रम संगठन के दिशानिर्देशों को अपना रही है। इन कंपनियों में मातृत्व अधिनियम का उल्लंघन किया जाता है। महिला कर्मचारियों से देर रात तक कार्य करवाया जाता है। न तो इन संगठनों में कार्य के अधिकतम घंटे निर्धारित है और न ही न्यूनतम वेतन। कर्मचारियों को लगातार रात की पारियों में 12 घंटे से भी अधिक कार्य करने के लिए विवश किया जाता है। ओवरटाइम के लिए भी कोई अतिरिक्त भुगतान नहीं किया जाता है। कर्मचारी संघो के समर्थक मानते है कि कर्मचारी संघ इन सभी बातों को बदलवा सकते है, ये संघ बातचीत तथा सौदेबाजी द्वारा कार्य के अधिकतम घंटे, न्यूनतम वेतन, ओवरटाइम, भविष्य निधि, ग्रेच्यूटी, सामाजिक सुरक्षा, श्रम कानूनों इत्यादि से संबंधित प्रावधानों को लागू करवा सकते है। सूचना प्रौद्योगिकी–बीपीओ कर्मचारियों के लिए सुरक्षा एक महत्वपूर्ण चिंता है। पिछले दिनों महानगरों में बीपीओ कर्मचारियों के साथ घटित हत्या, लूटपाट, छेड़छाड़ तथा बलात्कार की घटनाओं ने पूरे समाज को स्तब्ध कर दिया है। प्रायः ये कंपनिया रात की पारी में कार्यस्थल पर कर्मचारियों की सुरक्षा तथा रात में उन्हें सुरक्षित घर पहुंचाने के लिए बहुत ही ढीले इंतजाम अपनाती है। ये कंपनियां सुरक्षा पर खर्च को बढ़ाकर अपने लाभ में किसी भी प्रकार की कमी स्वीकार करने को तैयार नहीं है। कर्मचारी संघ इस बात को सुनिश्चित करवा सकते है कि रात की पारी में कार्यस्थल पर पर्याप्त सुरंक्षा इंतजाम हो तथा कर्मचारी को सुरक्षित घर पहुंचाने की भी पर्याप्त व्यवस्था हो। सूचना प्रौद्योगिकी–बीपीओ क्षेत्र में महिला कर्मचारियों की स्थिति तो और भी अधिक चिंताजनक है। महिला

उत्पीड़न के रोज नए–नए मामले इन कंपनियों में देखने को मिलते है। इन कंपनियों में महिला उत्पीड़न रोकने तथा उसकी जों की स्थिति तो और भी अधिक चिंताजनक है। महिला उत्पड़न के रोज नए नए मामले ूर्ण चिंता है। पिछले दिनों महानगरों में बीपीओ कर्मचारियों के साथ्ंच पड़ताल करने के लिए कोई प्रभावी व्यवस्था नहीं है। उच्चतम न्यायालय ने 13 अगस्त 1997 को विसाखा और अन्य बनाम् राजस्थान सरकार व अन्य के मामले में दिए गए अपने ऐतिहासिक फैसले में काम के स्थान पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न रोकने के लिए व्यापक दिशा–निर्देश निर्धारित किए थे। इन दिशा–निर्देशों को संविधान के अनुच्छेद 141 के अन्तर्गत कानूनी ताकत भी प्राप्त है।[12] इन दिशा निर्देशों के तहत कार्यालय एवं कार्यस्थलों पर यौन उत्पीड़न को मौलिक अधिकारों का हनन करार दिया गया है।[13] इन दिशा निर्देशों में उच्चतम न्यायालय ने कहा है कि प्रत्येक संस्थान में (चाहे वह सार्वजनिक हो या निजी) महिलाओं के उत्पीड़न के मामलों की जांच पड़ताल के लिए एक समिति कार्यरत होनी चाहिए। किन्तु सूचना प्रौद्योगिकी–बीपीओ कंपनियों में शायद ही ऐसी कोई समिति वर्तमान में कार्यरत है। कर्मचारी संघों के समर्थक मानते है कि संघों की उपस्थिति से ऐसी समितियां स्थापित की जा सकेगी तथा महिला उत्पीड़न की शिकायतों का शीघ्र निस्तारण हो सकेगा।

विपक्ष में तर्क–कुछ औद्योगिक संबंध विचारक तथा सूचना प्रौद्योगिकी–बीपीओ क्षेत्र में कार्यरत कर्मचारियों का एक बड़ा वर्ग इस क्षेत्र में कर्मचारी संघों की आवश्यकता को गैर जरूरी करार देता है। ये लोग इस संदर्भ में अपने कुछ ठोस तर्क प्रस्तुत करते है जो निम्नलिखित है :– इस क्षेत्र में कार्य करने वाले कर्मचारी अपेक्षाकृत उच्च शिक्षित होते है तथा ये अपने अधिकारों के प्रति जागरूक होते है। इनकी तुलना विनिर्माण क्षेत्र में कार्य करने वाले अल्प शिक्षित श्रमिक वर्ग से नहीं की जा सकती है। ये कर्मचारी अपने अधिकारों के प्रति स्वयं जागरूक रहते है अतः यहां कर्मचारी संघों के निर्माण की आवश्यकता नहीं है। कर्मचारी संघों की जरूरत ऐसे क्षेत्र में होती है जहां श्रमिक अशिक्षित हो तथा उनमें अपने अधिकारों के प्रति जागरूकता का अभाव हो।

सूचना प्रौद्योगिकी बीपीओ क्षेत्र में कर्मचारी पूर्ति मांग की तुलना में बहुत कम है। इस क्षेत्र में कर्मचारी आवर्तन की दर लगभग 30 प्रतिशत है। कंपनियां कर्मचारियों को बनाए रखने के लिए स्वयं ही नए–नए प्रोत्साहन पैकेज घोषित कर रही है। अतः इस क्षेत्र में कर्मचारी संघो की स्थापना अव्यवहारिक है। सूचना प्रौद्योगिकी–बीपीओ क्षेत्र में भारत की सफलता का रहस्य निम्न परिचालन लागत में छिपा है। भारत में कर्मचारी संघो को हड़ताल का पर्याय माना जाता है। सूचना प्रौद्योगिकी–बीपीओ क्षेत्र में हड़ताल जैसी प्रवृत्तियां इस क्षेत्र की कार्यकुशलता घटायेगी तथा लागत में वृद्धि करेगी। चीन, ब्राजील, मिश्र, इंडोनेशिया, जैसे देश पहले ही इस क्षेत्र में भारत के लिए भविष्य का सिरदर्द साबित हो रहे है। हड़ताल जैसी गैर उत्पादक गतिविधियां भारत की अन्तर्रा ट्रीय प्रतिस्पर्द्धात्मक शक्ति को घटा देगी। अतः कर्मचारी संघो को इस क्षेत्र से दूर ही रहना चाहिए। भारत में प्रत्येक श्रम संघ किसी न किसी राजनीतिक विचारधारा से जुड़ा हुआ है। भारतीय मजदूर संघ भाजपा से, इंडियन नेशनल ट्रेड यूनियन कांग्रेस (इंटक) कांग्रेस से, सेंटर ऑफ इंडियन ट्रेड यूनियंस (सीटू) माकपा से तथा लेबर प्रोग्रेसिव फ्रंट (एल.पी.एफ) डीएमके से संबद्ध है। श्रमिक नेताओं ने श्रम संघो को राजनीति की मुख्य धारा में प्रवेश का माध्यम बना लिया है। जिससे इसकी कार्यकुशलता निश्चित तौर पर विपरीत रूप से प्रभावित होगी। अतः इस क्षेत्र में कर्मचारी संघो की स्थापना व्यावहारिक नहीं है। इस प्रकार अंत में यह कहा जा सकता है कि सूचना प्रौद्योगिकी एवं बीपीओ क्षेत्र में कर्मचारी संघो की स्थापना तथा व्यवाहारिकता औद्योगिकी संबंधों के क्षेत्र में विचार का एक ज्वलंत विवादास्पद मुद्दा है। इसके पक्ष एवं विपक्ष दोनों ही क्षेत्रों में प्रभावी एवं व्यावहारिक तर्क प्रस्तुत किए जाते है। किन्तु तमाम तर्क–वितर्क के बावजूद भारत में सूचना प्रौद्योगिकी–बीपीओ क्षेत्र में कर्मचारी संघों की स्थापना प्रारंभ हो चुकी है। सीटू ने नवम्बर 2006 में पश्चिम बंगाल में सूचना प्रौद्योगिकी कर्मचािकि में सूचना प्रौद्योगिकी गकी बीपीओ क्षेत्र में कर्मचारी संघों की स्थापना प्रारंभ हो चुकी है। सीटू ने नवहे। तमाम तर्को के रयों के लिए सबसे पहला संघ ''पश्चिम बंगाल सूचना प्रौद्योगिकी संगठन'' स्थापित कर दिया है। वर्तमान में इस क्षेत्र में कार्यरत भारत के गिने चुने श्रम संगठनों की कार्य प्रणाली तथा इन्हें मिलने वाला समर्थन एवं सफलता ही यह तय करेगा कि भविष्य में भारत में सूचना प्रौद्योगिकी एवं बीपीओ क्षेत्र में कर्मचारी संघों की स्थापना व्यावहारिक एवं सार्थक होगी अथवा नहीं।

सन्दर्भ ग्रन्थ

1. मिश्र, पुरी ''भारतीय अर्थव्यवस्था'', हिमालया पब्लिशिंग हाउस, नई दिल्ली, 2008। 2. रूद्र दत्त, के.पी.एम. सुन्दरम ''भारतीय अर्थव्यवस्था'', एस चन्द एण्ड कम्पनी लि. नई दिल्ली, 2006। 3. आर्थिक समीक्षा 2006–07, आर्थिक प्रभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली, 2007। 4. प्रतियोगिता दर्पण समसामयिक वार्षिकी 2009 वोल्यूम–2, आगरा, 2009। 5. संजीव कुमार, ''आउटसोर्सिंग एंड आउटशोरिंग : सूचना तकनीक के अन्तर्रा ट्रीय आयाम'', सिविल सर्विसेज क्रानिकल, अगस्त 2006, दिल्ली। 6. डॉ. यू.सी.अग्रवाल ''आउटसोर्सिंग अवधारणा और आयाम'', प्रतियोगिता दर्पण अगस्त 2004, आगरा। 7. हरीश बिजूर ''संख्या शक्ति है हमारी'', योजना, प्रकाशन विभाग, सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय भारत सरकार, अक्टूबर 2005, नई दिल्ली। 8. भारत 2009, प्रकाशन विभाग, सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली, 2009। 9. किरण कार्णिक '' भारत की सूचना प्रौद्योगिकी जनित सेवा–बीपीओ परिद श्य 2010''योजना, प्रकाशन विभाग सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय भारत सरकार नई दिल्ली, अक्टूबर 2005। 10. डा. टी.एन.भगोलीवाल ''श्रम अर्थशास्त्र एवं औद्योगिक संबंध'' साहित्य भवन पब्लिकेशन्स, आगरा, 2006। 11. वी.सी.सिन्हा एवं पु पा सिन्हा ''श्रम अर्थशास्त्र'' मयूर पैपरबैक्स, नोएडा, 2001। 12. भारत 2008, प्रकाशन विभाग, सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली, 2008। 13. डॉ. बी.के.गुप्ता ''महिला सशक्तिकरण का यथार्थ (सामाजिक, आर्थिक एवं राजनीतिक पक्ष)'' प्रतियोगिता दर्पण, आगरा, दिसम्बर 2005।