आसान नहीं डगर...डिलीवरी मैन

डोर बैल के बजते ही घरवालों की खुशी देखने लायक थी, इस तरह का हावभाव किसी अन्य के आने पर नहीं देखा जा सकता है। आज की तेज़ दौड़ती जिन्दगी में समय के अभाव ने रोजमर्रा की जरूरतों को पूरा करने में डिलीवरी बॉय का काम जीवन का अहम हिस्सा है। चाहे वह खाने की होम डिलीवरी हो, ऑनलाइन शॉपिंग का सामान या फिर जरूरी दस्तावेज पहुंचाने का।

यह वो समुदाय है जिनका लक्ष्य नियमित... निदेशित स्थानों पर ग्राहकों का सामान पहुंचाना ही नहीं, बल्कि उन्हें ग्राहकों का उन पर भरोसा बनाए रखने और समय की पाबंदी के नियमों का पालन भी दृढ़ता से निभाने पड़ते हैं। कई बार तो ग्राहकों की उनके कार्य के प्रति असंतुष्ट होने पर शिकायत करना, उनकी नौकरी पर आ बनती है। वैसे तो वे सामाजिक व्यवस्था में हम सब के जीवन में तालमेल बनाए रखने की अहम कड़ी का हिस्सा है। इन सब के बावजूद भी इस समूह को सामाजिक ढांचे में वो स्थान नहीं प्राप्त हुआ है जिसके वह हकदार है। आमतौर पर इन्हें और उनकी दिक्कतों को अनदेखा कर दिया जाता है।

उन्हें अपने काम के दौरान कई बाधाएँ और चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। इस ओर प्रकाश डालते हुए समझेंगे.. राहें उनकी अनेक परेशानियों से घिरी रहती हैं, मसलन मौसम की मार, ट्रैफिक, सड़क सुरक्षा से संबंधित नियम, सीमित समय में ग्राहकों को डिलीवरी करना, और कई बार कस्टमर्स का दुर्व्यवहार का सामना भी करना पड़ता है। यही नहीं मोबाइल ऐप पर ग्राहक से संवाद, कम रेटिंग पाने की चिन्ता भी हमेशा उनपर हावी रहती है।

आज 'ई कॉमर्स इंडस्ट्री' के आंकड़ों पर नजर डाली जाए तो समझना मुश्किल नहीं है कि देश विदेश में इंटरनेट शॉपिंग का बाज़ार फल-फूल रहा है। इन आँकड़ों में ये लाखों डिलीवरी ब्वॉयज़ों के रूप में दिन रात सड़कों पर दौड़ते नज़र आएंगे। किन्तु इन इंडस्ट्रीज के मुनाफा में से इनके हिस्से में एक प्रतिशत भी नहीं पहुंचता है।

इनमें से कुछ तो पढ़े लिखे युवा आर्थिक तंगी के कारण यह काम करते हुए सड़क पर दौड़ते नज़र देखे जा सकते है। देश में इस इंडस्ट्री में लड़कियों की संख्या लड़कों के मुकाबले में बेहद कम है।

डिलीवरी ब्वॉयज के काम के साथ कई परेशानियां जुड़ी है जैसी इन्हें ज्यादातर रिटेल कंपनियां सीधे भरती नहीं करते है बल्कि स्थानीय कूरियर या मैन पॉवर ऐजेंसियों के माध्यम से किया जाता है। जहां इनके काम से संबंधित उनकी सुरक्षा आदि से बंधे कुछ नियमों व सख्त कानून के प्रावधानों के लाभ से वे वंचित रहते है। कुछ ही देश है जिन्होंने इस समुदाय को उनके अनुभव के आधार पर निर्धारित सैलरी तय की हुई है।

डिलीवरी मैन की डगर बहुत कठिन है। सामाजिक व आर्थिक दृष्टिकोण से भी समझें तो इनका योगदान सिर्फ सामान पहुंचाने तक सीमित नहीं। ये एक मजबूत सप्लाई चैन को सुचारू रूप से चलाने की कड़ी अहम हिस्सा है। इनके दम पर ही व्यापार और ई-कॉमर्स की दुनिया की प्रक्रिया का डंका बोल रहा है।

कैसे भूल सकते है कि कोविड महामारी के दौरान उनकी भूमिका व महत्वपूर्ण योगदान को, जो सही मायने में धन्यवाद की हकदार रही थी। जब दुनिया भर के देशों में लॉकडाउन के दौरान बाहर जाना जोखिम भरा था, ऐसे समय में अपने स्वास्थ्य की चिंता करें बिना खाद्य पदार्थ, इमरजेंसी में जरूरी सेवाओं के तहत दवाइयां और जीवन रक्षक जरूरी समान की आपूर्ति पहुंचाने का निस्वार्थ कार्य

अति सराहनीय ढंग से करा था। दुनिया भर में इस वैश्विक संकट के दौरान वे असली फ्रंटलाइन वर्कर्स के रूप में इन सब को नायकों का दर्जा देने में कोई हिचक नहीं हो रही है। डिलीवरी मैन के अनकही सेवा सफर को सम्मान और सराहना के पात्रों के रूप में देखा जाना चाहिए।

डिलिवरी मैन की भूमिका, उनकी चुनौतियों और समस्याओं को समझते हुए हमें सकारात्मक सोच के साथ उनके बेहतरीन जीवन के लिए उपयुक्त कदम उठाने चाहिए। यही सही में उनकी सेवा के प्रति आभार प्रकट करने का अवसर होगा।

समाज का... महत्वपूर्ण स्तम्भ

चिलचिलाती गर्मी की धूप या बारिश में भीगते,
ना आराम की सोच बस, मंज़िल पहुंचने की खोज़,
सपने बांधे, राह चलते, बंद डिब्बों में खुशियां बाटते,
छुपा लेता है थकान, अपनी मुस्कुराहट के लिबास में,
वक्त की दौड़ में खुद को भुलाए, करें कर्म लुभाने का,
है संतुष्ट इसी एहसास से, चलो है कोई तो इंतज़ार में,
वो सिर्फ डिलीवरी मैन ही नहीं, हैं समाज का अटूट हिस्सा।

गीतांजलि सक्सेना 2025