AMAZON (एमाज़ॉन) के पैनोप्टीकॉन में जीवन

AMAZON श्रमिकों का एक अंतर्राष्ट्रीय सर्वेक्षण

जनवरी दो हजार तेईस

वषिय-सूची

परचिय	3
AMAZON अपने श्रमकिों की नगिरानी कैसे करता है?	6
अवास्तवकि अपेक्षाएँ	7
“यह सब कुछ आंकड़ों के बारे में है”	8
स्वास्थ्य पर प्रभाव	10
“सुरक्षा से अधकि महत्वपूर्ण है उत्पादकता”	13
मानसकि दुष्प्रभाव	15
“एक बुरा दनि”	18
“साँस लेने के लिए एक पल भी नहीं होता” -ग्राहक सेवा श्रमकिों को अत्यधकि दबाव का सामना करना पड़ता है	19
पारदर्शति की कमी	21
“कंप्यूटर बनाम इंसान”	22
गोल-गोल घूमना: AMAZON के वाहन चालकों को तर्कहीन मार्गों का सामना करना पड़ता है	24
डर का वातावरण	25
नष्किर्ष	29

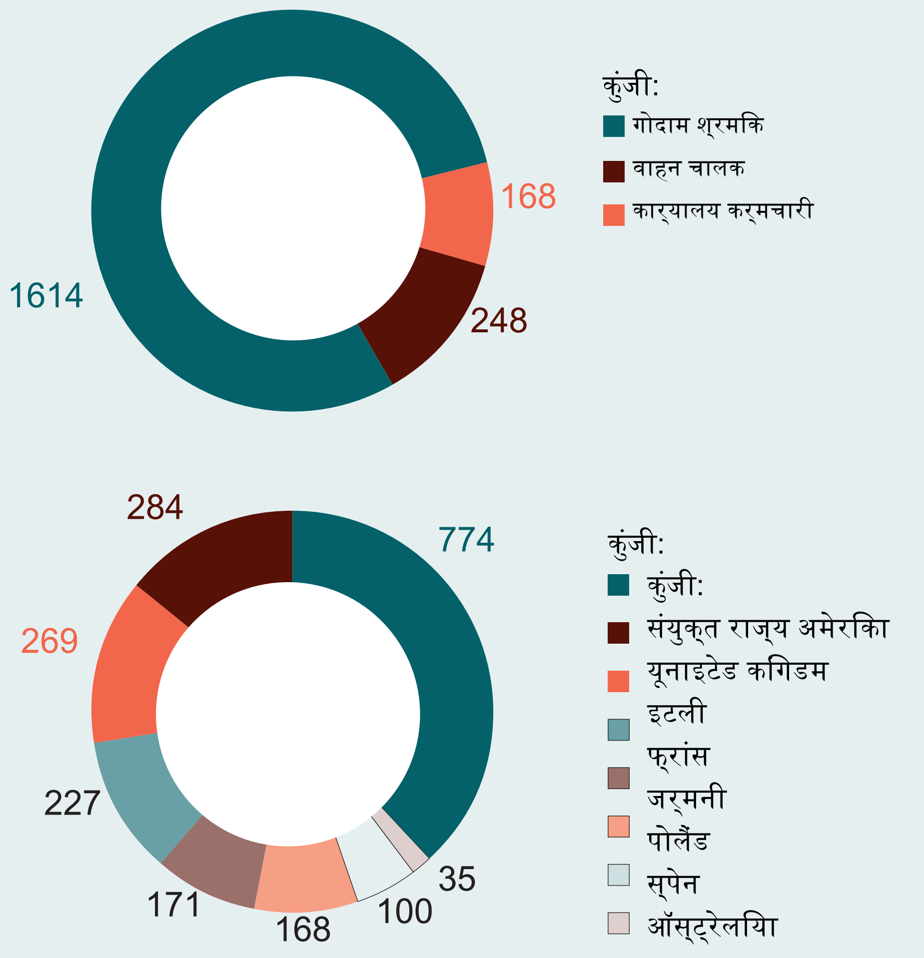
इस रपिोर्ट को UNI Global Union (यूनी ग्लोबल यूनयिन) के लिए Jarrow Insights (जारो इनसाइट्स) द्वारा तैयार कयिा गया है

परिचय

2021 में, UNI Global Union ने “The Amazon Panopticon” (एमाज़ॉन का पैनोप्टीकॉन) पर अपनी रिपोर्ट जारी की, जिसमें उन्होंने गोदामों में कैमरों से लेकर, वाहन-चालकों के GPS-ट्रैकिंग ऐप्स और Ring डोरबेल्स तक, Amazon कंपनी द्वारा अपने संचालन के सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों पर निगरानी करने के लिए उपयोग किए जाने वाले व्यापक निगरानी प्रणाली का विस्तृत वर्णन किया।

इस वर्ष, UNI ने Amazon के श्रमिकों का एक अंतरराष्ट्रीय सर्वेक्षण कमीशन किया, जो कि Jarrow Insights द्वारा आयोजित किया गया, जिसमें विशेष रूप से लोगों पर उन ठोस प्रभावों का अध्ययन करने पर ध्यान केंद्रित किया गया, जो इस तकनीकी निगरानी प्रणाली के कारण उन लोगों पर हुए, जो इसका अनुभव करते हैं।

भूमिका और देश अनुसार प्रतिक्रियाएँ



चित्र 1: भूमिका और देश अनुसार सर्वेक्षण की प्रतिक्रियाएँ

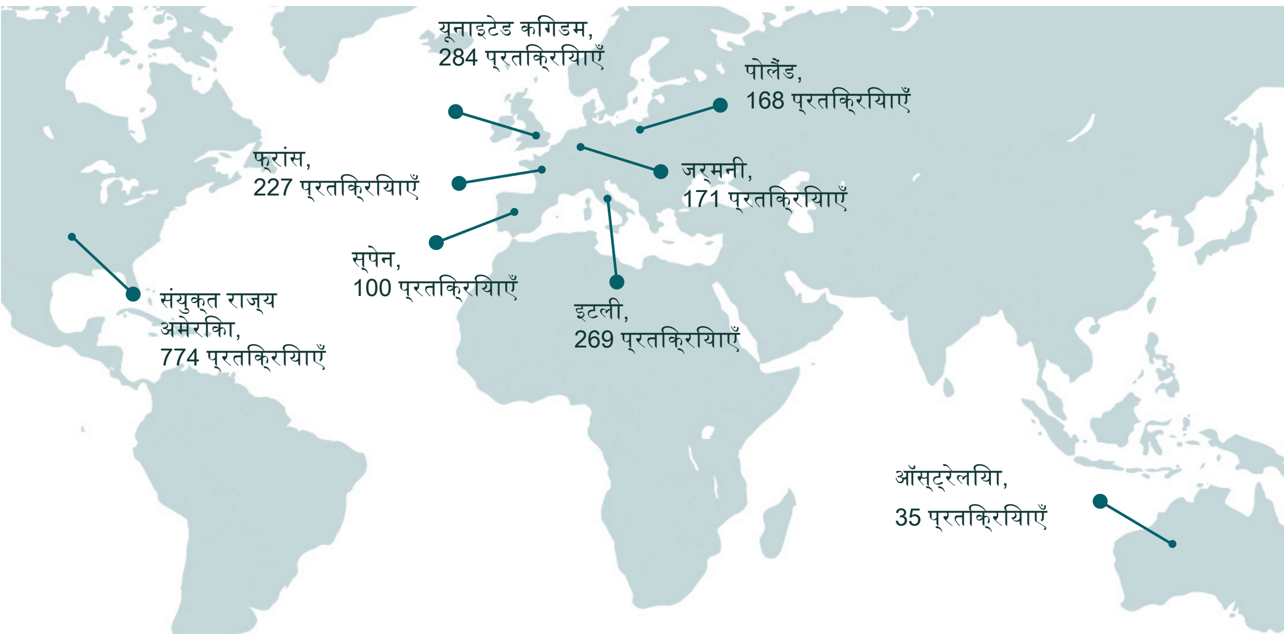
यह सर्वेक्षण संभावी Amazon श्रमिकों को सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों पर डिजिटल विज्ञापन के माध्यम से, और साथ ही Amazon श्रमिक संगठनों के साथ संपर्क स्थापित करते हुए वितरित किया गया। यह गोदाम श्रमिकों, वितरण वाहन चालकों और तकनीकी और ग्राहक सेवा क्षेत्रों में कार्यालय कर्मचारियों पर निर्देशित किया गया था।

8 देशों के स्वयं पहचान देने वाले Amazon श्रमिकों से 2000 से अधिक प्रतिक्रियाओं वाला, यह Amazon श्रमिकों का अब तक का सबसे बड़ा स्वतंत्र सर्वेक्षण है। प्रतिक्रियाओं का एक साथ अध्ययन करते हुए, देशों और भूमिकाओं की एक स्पष्ट तस्वीर उभर के आती है। सर्वेक्षण मे भाग लेने वाले अधिकांश श्रमिकों ने यह विश्वास व्यक्त किया कि Amazon द्वारा उनके काम के प्रदर्शन की निगिरानी अत्यधिक और अपारदर्शी है, कि इसकी अपेक्षाएँ अवास्तविक हैं, और इन अवास्तविक अपेक्षाओं को पूरा करने के प्रयास का उनके शारीरिक स्वास्थ्य पर नकारात्मक प्रभाव तो पड़ता है, और उनके मानसिक स्वास्थ्य पर और भी अधिक तीव्र नकारात्मक प्रभाव पड़ता है।

जैसा कि कुछ प्रतिक्रिया प्रदाताओं ने उल्लेख किया है, Amazon के जितनी फैली हुई कंपनी को श्रमिकों का समायोजन करने, और माल, रसद और कार्यप्रवाह का प्रबंधन करने के लिए, तकनीकी प्रणालियों की आवश्यकता होती है। परंतु, श्रमिकों द्वारा वर्णन की गई प्रणाली, इन व्यावहारिक आवश्यकताओं से बहुत आगे निकल गई है, और इसके बजाय ऐसा प्रतीत होता है जैसे इसे जानबूझकर दबाव और अयोग्यता की निरंतर भावना उत्पन्न करने के लिए तैयार किया गया है। जैसा कि एक कर्मी ने संक्षिप्तता पूर्वक कहा: “वे आपको विफल होने के लिए तैयार करते हैं”।

आगे के पृष्ठों में, हम उत्पादकता की अपेक्षाओं, स्वास्थ्य प्रभावों, पारदर्शिता, और जवाबदारी को शामिल करते हुए, उन बातों पर बिंदुवार अधिक विचार करेंगे जो हमें Amazon के श्रमिकों ने Amazon की निगिरानी प्रणाली के बारे में बताया है। संख्या को संदर्भ प्रदान करने के लिए, इस रिपोर्ट की संरचना सर्वेक्षण के मात्रात्मक परिणामों को श्रमिकों द्वारा साझा किए गए 20,000 से अधिक शब्दों की गवाही से संबंधित चयनों से जोड़ती है। यहाँ प्रस्तुत किए गए निष्कर्षों को Amazon के श्रमिकों के अधिकारों और भलाई के लिए मौजूदा और तत्काल वकालत से जोड़ने के लिए, हम इन परिणामों के सारांश के साथ समाप्त करेंगे।

> “परंतु, श्रमिकों द्वारा वर्णन की गई प्रणाली, इन व्यावहारिक आवश्यकताओं से बहुत आगे निकल गई है, और इसके बजाय ऐसा प्रतीत होता है जैसे इसे जानबूझकर दबाव और अयोग्यता की निरंतर भावना उत्पन्न करने के लिए तैयार किया गया है। जैसा कि एक कर्मी ने संक्षिप्तता पूर्वक कहा: “वे आपको विफल होने के लिए तैयार करते हैं”।”



“बिल्कुल भी कोई कारण नहीं है कि एक कैमरा पूरे दिन सीधा मुझ पर निशाना लगाए रखे।”

AMAZON अपने श्रमिकों की निगिरानी कैसे करता है?

Amazon भिन्न-भिन्न भूमिकाओं के लिए विभिन्न प्रकार के उपकरणों का उपयोग करते हुए, कई कारणों से अपने कर्मचारियों की निगिरानी करता है। निगिरानी कर्मचारियों को कंपनी की आवश्यकता अनुसार निर्देश देने, सुरक्षा प्रोटोकॉल प्रवर्तित करने, और चोरी के बचाव करने में सहायता कर सकती है। शायद सबसे अधिक व्यापक रूप से, उन्नत निगिरानी तकनीक Amazon को व्यक्तिगत स्तर पर श्रमिकों की उत्पादकता को बारीकी से ट्रैक करने में सहायक है।

प्रतिक्रिया प्रदाताओं को यह पहचानने के लिए कहा गया था कि उन्हें कौन से उपकरण विशेष रूप से काम पर उनके प्रदर्शन की निगिरानी के लिए उपयोग किए गए थे। निम्नलिखित चार्ट गोदाम श्रमिकों, वितरण वाहन चालकों, और कार्यालय कर्मचारियों द्वारा शीर्ष 3 सबसे अधिक संदर्भित उपकरणों को दर्शाता है।

गोदाम श्रमिक	वितरण वाहन चालक	कार्यालय कर्मचारी
71,4% हैंडस्केनर - 71.4% “वे वर्क स्टेशन पर हैंडस्कैनरों के माध्यम से ब्रेक पर समय की गणना सेकंड-दर-सेकंड तक करते हैं।” - अमेरिकी गोदाम श्रमिक	**88,7%** कंपनी के ऐप - 88.7% “यदि आपका Mentor ऐप स्कोर कम हो, तो वे आपको जुरमाना लगाने की धमकी देते हैं।” - स्पैनिश वितरण वाहन चालक	**55,3%** गतिविधि ट्रैकिंग सॉफ्टवेयर - 55.3% “हम जिन प्रोग्रामों के साथ काम करते हैं, उनके माध्यम से वे आपके डाउन टाइम की निगिरानी करते हैं” - अमेरिकी ग्राहक सेवा श्रमिक
52,1% बैज - 52.1% “वे बैज स्वाइप के आधार पर आपकी निगिरानी करते हैं। लेकिन स्टेशनों पर प्रतीक्षा करने, अलग-अलग मंजिलों पर चल के जाने, और मशीन की समस्याओं के कारण लगने वाले समय को जोड़ना भूल जाते हैं”- अमेरिकी गोदाम श्रमिक	**50,8%** GPS उपकरण - 50.8% “मार्ग पूरी तरह से DSP[1] को दिखाई देता है। वे देख सकते हैं कि हम प्रत्येक बिंदु पर कितनी देर रुकते हैं, देख सकते हैं कि क्या हमने अपना दौरा पूरा कर लिया है और हमें कहीं और भेज सकते हैं, और अत्यधिक ठहराव के मामले में हमें चेतावनी भी भेज सकते हैं।” - फ्रांसीसी वितरण वाहन चालक	**33,9%** Chime (Amazon का आंतरिक संचार प्रोग्राम) - 33.9% “Chime पर ‘निष्क्रिय’ होने पर मेरे प्रबंधक उन्मादी-सा हो गए” - अमेरिकी ग्राहक सेवा श्रमिक
49,1% वर्क स्टेशन स्क्रीन - 49.1% “जब वे आपको स्क्रीन पर नियमों के बारे में याद दिलाते हैं, तो मुझे संभावित त्रुटियों या धीमेपन के बारे में दबाव महसूस होता है।” - इतालवी गोदाम श्रमिक	**38,3%** वाहन की भीतर कैमरे - 38.3% “बिल्कुल भी कोई कारण नहीं है कि एक कैमरा पूरे दिन सीधा मुझ पर निशाना लगाए रखे। यह मेरे निजिता के अधिकार का पूर्ण और स्पष्ट उल्लंघन है।” - अमेरिकी वितरण वाहन चालक	**32,7%** ईमेल - 32.7% “वे सभी संदेश/ईमेल पढ़ सकते हैं” - अमेरिकी तकनीकी श्रमिक

1 Amazon वितरण सेवा भागीदार (Delivery Service Partners - DSPs) स्वतंत्र कंपनियाँ हैं जिनके साथ Amazon अंतिम मील तक वितरण के लिए अनुबंध करती हैं। जबकि यह तकनीकी तौर पर Amazon के स्वामित्व में नहीं है, पर DSP Amazon-ब्रांड वाले वाहनों (कई शहरों में देखी जाने वाली गहरे नीले रंग की वैन) को पट्टे पर लेते हैं, और ड्राइवर अक्सर Amazon के साथ एक अर्ध-रोजगार संबंध की सूचना देते हैं, जिसमें DSP एक मध्यस्थ और प्रबंधक के रूप में कार्य करता है।

अवास्तविक अपेक्षाएँ

> “लगभग असंभव लक्ष्यों और मानदंडों तक पहुँचने का प्रयास करते हुए अत्याधिक काम करवाए जाना और कम भुगतान दिया जाना अपमानजनक बात है। हमें अपनी नौकरी बनाए रखने के लिए निपुण होना पड़ता है। - अमेरिकी वितिरण वाहन चालक

पिछले खंड में सूचीबद्ध उपकरण Amazon को श्रमिक उत्पादकता की मात्रा निर्धारित करने - और इस प्रकार मापने योग्य लक्ष्य निर्धारित करने - का अवसर प्रदान करते हैं, जिन्हें आमतौर पर गोदाम के संदर्भ में “दरें” कहा जाता है। सर्वेक्षण के परिणाम श्रमिकों के बीच एक व्यापक भावना का संकेत देते हैं कि Amazon के लक्ष्य अनुचित हैं। सांख्यिकीय रूप से, सर्वेक्षण में शामिल 54.2% Amazon श्रमिकों ने कहा कि Amazon के उत्पादकता लक्ष्यों को पूरा करना या तो कठिन हैं या बहुत कठिन हैं। केवल 17.9% ने कहा कि इन्हें पूरा करना या तो आसान था या बहुत आसान था। इसके अलावा, अपनी टिप्पणी में कई श्रमिकों ने यह भावना व्यक्त की कि मानदंड को लगातार ऊपर उठाया जा रहा है।

> मुझे वहाँ काम करते हुए 5 वर्ष हो गए हैं। यह केवल बदतर होता गया है, अधिक से अधिक उत्पादन आदि... - फ्रांसीसी गोदाम श्रमिक

> “वे हर दिन अधिक उत्पादन की मांग करते हैं और कर्मचारियों की संख्या कम करते हैं।” - स्पैनिश गोदाम श्रमिक

> “मुझे अपनी दर पूरा करने के लिए जल्दी करने का दबाव महसूस होता है और आधे कार्य-सप्ताह में ही मैं पस्त हो जाता हूँ।” - अमेरिकी गोदाम श्रमिक

उत्पादकता निगिरानी एक अनुशासनात्मक प्रक्रिया है। Amazon में, “दर बनाए रखने” में विफल होने पर बर्खास्तगी का जोखिम होता है ।[2] Amazon के अनुचित मानकों का अर्थ है कि श्रमिकों को अपनी नौकरी खोने का लगातार खतरा रहता है, एक ऐसा खेल खेलते हुए जिसे वे जीत नहीं सकते। सर्वेक्षण में शामिल कुल 53.5% वर्तमान श्रमिकों ने कहा कि उन्हें डर है कि उत्पादकता लक्ष्यों तक नहीं पहुँचने के कारण उन्हें नौकरी से बर्खास्त किया जाएगा, जबकि 46.2% पूर्व श्रमिकों ने महसूस किया कि उनके Amazon छोड़ने पर इसका प्रभाव पड़ा था, चाहे उन्होंने नौकरी छोड़ दी या उन्हें बर्खास्त कर दिया गया था । [3]

> “हेराफेरी है, आप जो चाहे करें, आप हमेशा गलत होते हैं और कभी भी पर्याप्त स्तर तक अच्छे नहीं होते।” - यूनाइटेड किंगडम वितिरण वाहन चालक

> “हर स्टॉप या ब्रेक पर निगिरानी की जा रही है। बाद में से DSP प्रबंधक से Amazon द्वारा पूछा जाता है कि कुछ स्टॉप में इतना लंबा समय क्यूँ लगा। हालांकि, इस में से किसी भी जानकारी का काम की परिस्थितियों में वास्तव में सुधार करने के लिए उपयोग नहीं किया जाता है। -जर्मन वितिरण वाहन चालक

2 ब्रिटेन की संसद में Amazon के एक अधिकारी द्वारा हालिया गवाही में इसकी पुष्टि की गई थी (प्रासंगिक चर्चा 11:13:54 पर है)।

3 प्रतिक्रिया प्रदाताओं को यह पुष्टि करने का अवसर दिया गया कि क्या उन्हें बर्खास्त किया गया था या नौकरी छोड़ दी थी, लेकिन वे पुष्टि नहीं करने का विकल्प भी चुन सकते थे

“यह सब कुछ आंकड़ों के बारे में है”

कई श्रमिकों ने बयान किया कि कार्यस्थल अनुशासन के लिए एल्गोरिदम और तकनीकी निगरानी पर Amazon की निर्भरता के कारण आंकड़ों पर अत्यधिक ध्यान केंद्रित होता है, जबकि कार्य प्रक्रिया की जटिल दैनिक वास्तविकताएँ अक्सर अनदेखी रह जाती हैं। उदाहरण के लिए, गोदामों में कंपनी की कठोर ब्रेक नीति के बारे में बार-बार शिकायत उठी, जो भूगोल को अनदेखा करती है, और इस कारण उन श्रमिकों को दंडित करता है जो ब्रेक रूम और बाथरूम से दूर होते हैं।

> “स्कैन से स्कैन तक ब्रेक 20 मिनिट का होता हैं, और [आपके] स्टेशन से ब्रेक रूम तक चलने का समय शामिल नहीं करता है।” - अमेरिकी गोदाम श्रमिक

> “ब्रेक के समय बहुत कठोर हैं और लागू किए जाते है। यदि आप 2 मिनिट या उससे अधिक समय तक निर्धारित समय से ऊपर हैं, तो आपके ब्रेक का समय प्रबंधक को भेज दिया जाएगा। साथ ही ब्रेक का समय तब से शुरू होता है जब आप अपने अंतिम आइटम को स्कैन करते हैं, और समाप्त हो जाता हैं जब आप ब्रेक के बाद अपना पहला आइटम स्कैन करते हैं, आपका ब्रेक तब से शुरू नहीं होता जब आप वास्तव में बाहर बैठते हैं, आदि, इसलिए आप आपके ब्रेक के कुछ मिनिट खो देते हैं। - आस्ट्रेलियन गोदाम श्रमिक

संख्याओं पर इस अदूरदर्शी ध्यान के कारण भी Amazon की प्रणाली अन्य सूक्ष्म लेकिन महत्वपूर्ण व्यक्तिगत विशिष्टताओं की उपेक्षा करने की ओर ले जाता है, जिसमें अलग-अलग दरों और आने वाले काम की कठिनाइयों के साथ-साथ, सामान्य समस्या-समाधान शामिल है। इस प्रकार के पहलू कुछ हद तक अमूर्त हो सकते हैं, लेकिन जैसा कि वास्तव में काम करने वाला कोई भी श्रमिक सहमत होगा, ये फिर भी कार्य प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण भाग हैं, और उनसे निपटना वास्तविक कार्य का हिस्सा होता है।

> “[उन्होंने] काम के बोझ और पार्सल के विभिन्न आकारों पर विचार नहीं किया।” - यूनाइटेड किंगडम गोदाम श्रमिक

> “कंप्यूटर सॉफ्टवेयर केवल भेजे गए पैकेजों की संख्या की गणना करता है। यह त्रुटिपूर्ण उपकरण, गलत बॉक्स आकार, अपने वर्क स्टेशनों पर माल पुनर-आपूर्ति, आदि के लिए छूट नहीं देता है।” - अमेरिकी गोदाम श्रमिक

> “इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली द्वारा त्रुटियों की निगरानी तकनीकी स्थितियों और मशीनों के साथ समस्याओं को ध्यान में नहीं रखती है।” - पोलिश गोदाम श्रमिक

> “हमारे स्टेशनों पर सामने आने वाले कई कार्यों की गणना नहीं की जाती है और इसलिए, कभी-कभी, प्रबंधक यह समझता है कि हम काम नहीं कर रहे हैं, भले ही हम काम कर रहे हैं।” - फ्रांसीसी गोदाम श्रमिक

> “रूटिंग प्रणाली वास्तविक दुनिया और वास्तविक समय की घटनाओं, असफलताओं, बाधाओं, विरामों,आदि पर ध्यान नहीं देता है।” - अमेरिकी वितरण वाहन चालक

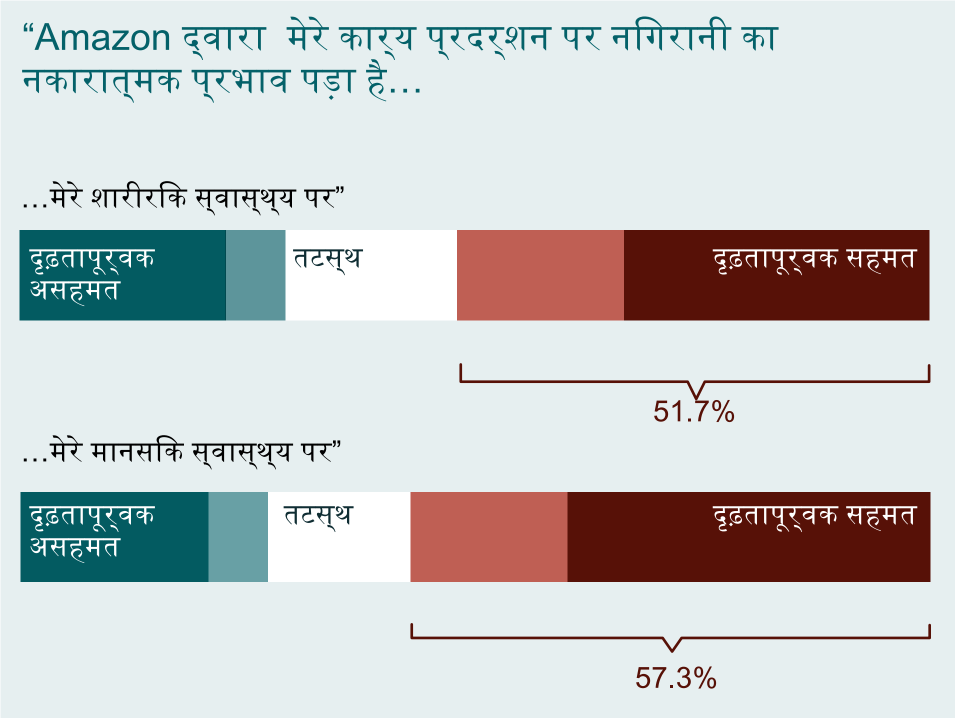
“हम उनके लिए इंसान नहीं हैं, हम मशीन के पूरी तरह से बदलने-योग्य पुर्ज़े हैं।”

स्वास्थ्य पर प्रभाव

श्रमिकों के अनुसार अतिशयोक्त और अवास्तविक अपेक्षाएँ के तहत रहते हुए भी, उन्हें गति बनाए रखने की कोशिश करनी पड़ती है - कभी-कभी खुद को और अपने शरीर को सीमा तक धकेलते हुए, जिससे उनके स्वास्थ्य पर अनचाहे परिणामों होते हैं।

अत्याधुनिक तकनीकों और अत्याधुनिक सुविधाओं के उपयोग के बावजूद, शोध से पता चला है कि Amazon के गोदामों में क्षति की दर उद्योग के औसत से काफी अधिक है ।[4] सर्वेक्षण के परिणाम प्रतीत होने वाले इस विरोधाभास पर प्रकाश डालते हैं। श्रमिकों के बयान इंगित करते है कि अक्सर यही अत्याधुनिक तकनीक ही श्रमिकों को उनके शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य दोनों की हानि की कीमत पर कड़ी मेहनत और अधिक तेजी से काम करने के लिए दबाव डालती है।

जैसा कि चित्र 2 में स्पष्ट रूप से देखा जा सकता है, सर्वेक्षण में शामिल आधे से अधिक Amazon श्रमिकों का मानना है कि Amazon की निगरानी प्रणालियों का उनके स्वास्थ्य पर दोनों आयामों में नकारात्मक प्रभाव पड़ा है, जिसमें मानसिक स्वास्थ्य पर प्रभाव और भी अधिक स्पष्ट है। विशेष रूप से, तटस्थ (श्वेत) श्रमिकों की संख्या और असहमत होने वालों की संख्या (हरा) दोनों ही शारीरिक स्वास्थ्य की तुलना में मानसिक स्वास्थ्य के लिए कम थे।



चित्र 2: स्वास्थ्य पर प्रभाव

4 “The Injury Machine: How Amazon’s Production System Hurts Workers [चोट की मशीन: Amazon की उत्पादन प्रणाली श्रमिकों को कैसे हानि पहुँचाती है]”, Strategic Organizing Center, अप्रैल 2022, प्राप्त 11/27/22

जहाँ तक शारीरकि स्वास्थ्य की बात आती है, तो Amazon में तीव्र कार्य गति (जो इसकी तकनीकी निगिरानी प्रणाली द्वारा निर्धारति की जाती है) पहले से मौजूद स्वास्थ्य समस्याओं को बदतर कर सकती है, ठीक वैसे जैसे वह उन्हें उत्पन्न कर सकती है।

> “मुझे अब लगातार माइग्रेन होते है।” - अमेरिकी तकनीकी श्रमकि

> “मुझे एक इंफर्कशन हुआ क्योंकि मुझे राजमार्ग पर दमा का दौरा पड़ रहा था और अपने इनहेलर को उठाने के लिए मुझे बैग में पहुंचने की जरूरत थी। इसने इसे लापरवाह ड्राइविंग के रूप में लॉग किया।” - अमेरिकी वाहन चालक

> “मेरी कलाइयों की दो बार सर्जरी हुई, और काम पर लौटने के बाद मुझे अपने लक्ष्यों तक नहीं पहुँचने के लिए परेशान किया गया, हर रोज़ नकारात्मक प्रतिक्रियाएँ मिलीं और मुझे यह समझाना पड़ा कि मैं लक्ष्यों तक क्यों नहीं पहुँच सकता हूँ, इसके बावजूद की अपने हाथों पर अत्यधिक दबाव न डालने के लिए डॉक्टरों की सिफारिशें थीं। अब मैं फिर से काम पर नहीं हूँ क्योंकि मेरी कार्पल टनल वापस आ गई और कोहनी में तंत्रिका फंसने तक फैल गई है।” - यूनाइटेड किंगडम गोदाम श्रमकि

> “आउटबाउंड सॉर्ट फ्लो में एक रिबिनर के रूप में, मेरे कोटा तक पहुंचना शारीरकि रूप से लगभग असंभव था। रिबिनिंग के लिए न्यूनतम कोटा पूरा करने के लिए पूरी शिफ्ट के दौरान तेजी से चलने की आवश्यकता होती है, अचानक रेबिन पर डाल दिए जाने/प्रत्येक शिफ्ट में अचानक पूरी अवधि के लिए तेजी से चलने के कारण मुझे टेंडोनाइटिस हो गया। इस टेंडोनाइटिस के कारण मैं कार्य पर आने के लिए असमर्थ हो गया, जिसके परिणामस्वरूप मुझे नौकरी त्याग देने के लिए बर्खास्त कर दिया गया।” - अमेरिकी गोदाम श्रमकि

> “पीठ की बहुत सारी समस्याएँ हो रहीन हैं जो उनकी वजह से बदतर हो गई हैं। मैंने उन्हें दर्द के बारे में बताया और उन्होंने कभी भी किसी बात को गंभीरता से नहीं लिया...” - फ्रांसीसी गोदाम श्रमकि

इरिटिबल-बावेल सिंड्रोम (Irritable-Bowel Syndrome - IBS) जैसी स्थितियों से पीड़ित कई कर्मचारी, जिन्हें इस कारण टॉयलेट में अधिक समय बिताने की आवश्यकता होती है, ने कंपनी की कुख्यात टाइम-ऑफ-टास्क (ToT) नीतियों के साथ घर्षण, और कंपनी की ओर से समायोजन की कमी की सूचना दी।

> “आज मुझे अपने IBS के कारण -बेहिसाब खाली समय - के लिए लिखित शिकायत प्राप्त हुई। अपनी बीमारी के कारण काम पर न आने या टॉयलेट जाने के कारण मुझे लगातार परेशान किया जाता है।” - अमेरिकी गोदाम श्रमकि

> “मैं IBS से पीड़ित हूँ और ‘टाइम ऑफ टास्क’ के लिए लिखित शिकायत प्राप्त की है... मुझे लगातार ‘बर्खास्तगी’’ के बारे में ईमेल मिल रहे हैं, भले ही मेरी स्थिति प्रिलेखित भी है, और एक संघीय और Amazon द्वारा मान्यता प्राप्त विकलांगता है।” - अमेरिकी गोदाम श्रमकि

> “मैं समझता हूँ कि वे यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि हर कोई ब्रेक के नियमों का पालन करे लेकिन मेरी एक चिकित्सा समस्या है और इसके लिए थोड़ा लंबे बाथरूम ब्रेक की आवश्यकता है। मेरे ब्रेक का अधिकांश समय टॉयलेट में स्टॉल की प्रतीक्षा करते हुए बीतता है। - अमेरिकी गोदाम श्रमिक

जैसा कि हमने देखा था कि Amazon कर्मचारियों की उत्पादकता को कुंद संख्याओं में गिनती है, ये उदाहरण दर्शाते हैं कि कैसे श्रमिकों को व्यक्तिगत भिन्नताओं और आवश्यकताओं को अनदेखा करते हुए, एक सभी-के-लिए-एक-माप वाली अपेक्षाओं के अधीन किया जाता है। यह आगे कई कहानियों द्वारा स्पष्ट किया जा सकता है जिन्हें श्रमिकों ने Amazon का वृद्ध कर्मचारियों के साथ बर्ताव के बारे में साझा किए थे।

> “मैं अपने प्रदर्शन के बारे में चिंतित नहीं हूँ, लेकिन Amazon स्वास्थ्य या उम्र को ध्यान में नहीं रखता है। वे 65 साल के लोगों से उसी तरह के प्रदर्शन की उम्मीद करते हैं, जो वे 20 साल के लोगों से करते हैं। समायोजन संभव हैं, लेकिन ऐसा करवाना हमेशा आसान नहीं होते हैं। यह वृद्ध लोगों को बस अपना रोजगार बनाए रखने के लिए स्थायी क्षति के जोखिम में डालता है।” - अमेरिकी गोदाम श्रमिक

> “वे एक वृद्ध सज्जन को बर्खास्त करना चाहते हैं क्योंकि वह शारीरिक रूप से काम की गति के अनुरूप चलने में सक्षम नहीं है।” - अमेरिकी गोदाम श्रमिक

एक ऐसी कंपनी के लिए जिसका ध्यान विकास पर इतना केंद्रित हो, इस तरह के दृष्टिकोण खराब प्रदर्शन करने वालों को निकालने का एक क तर्कसंगत तरीका लग सकता है। दरअसल, जैसा कि सर्वविदित है, Amazon में कर्मचारियों द्वारा नौकरी छोड़ने की दर बड़े संस्थानों मेंसे सबसे अधिक है। यह Amazon में दीर्घकालिक रोजगार के विचार के लिए Jeff Bezos (जेफ बेजोस) के अपने कथित विरोध के साथ मेल खाता है ।[5] इस दृष्टिकोण की मानवीय कीमत बहुत अधिक है। जैसा कि एक कर्मी ने कहा: “हम उनके लिए इंसान नहीं हैं, हम मशीन के पूरी तरह से बदलने-योग्य पुर्जे हैं।”

> स्पॉटलाइट: 65.7% वाहन चालकों ने विशिष रूप से उत्पादकता की निगिरानी से उत्पन्न होने वाले उनके शारीरिक स्वास्थ्य पर नकारात्मक प्रभाव की सूचना दी। एक अमेरिकी वाहन चालक ने समझाया,
>
> > “मुझे लगता है कि मैं पूरे दिन डूब रहा हूँ, जिससे मुझे अनुचित अपेक्षा[ओं] को पूरा करने के लिए असुरक्षित तरीके से वाहन चालाना पड़ रहा है।”

5 Kay, Grace (के, ग्रेस)। “Amazon Tracks Warehouse Workers’ Every Move Because Jeff Bezos Thinks People Are Inherently Lazy, Report Says [Amazon गोदाम श्रमिकों के हर कदम को ट्रैक करता है क्योंकि Jeff Bezos (जेफ बेजोस) सोचते हैं कि लोग स्वाभाविक रूप से आलसी होते हैं, रिपोर्ट ने कहा]।” Business Insider, 17 जून 2021

“सुरक्षा से अधिक महत्वपूर्ण है उत्पादकता”

सर्वेक्षण के प्रतिक्रिया प्रदाताओं ने निरंतर व्यक्त किया है कि Amazon में उत्पादकता के मुकाबले सुरक्षा दूसरे स्थान पर आती है।

सभी प्रमुख नियोक्ताओं की तरह, Amazon के पास क्षति की दर और स्वास्थ्य संबंधी समस्याओं को कम करने के लिए सुरक्षा प्रोटोकॉल हैं, जो स्थानीय कानूनों के अनुरूप हैं। इस मामले में, निगरानी प्रणाली कार्यस्थल सुरक्षा को सुनिश्चित बनाने के लिए सहायक साधन हो सकती है। इस सर्वेक्षण के परिणामों से पता चला है की Amazon में यह स्थिति नहीं है। इसके बजाय, जैसा कि एक अमेरिकी वाहन चालक ने कहा: “सुरक्षा मानक बढ़े हैं लेकिन उच्च अपेक्षाएँ कम नहीं हुई हैं।”

> “Amazon सुरक्षा के मुकाबले उत्पादकता को प्राथमिकता देता है। वे उस समय तक सुरक्षा में बदलाव नहीं करेंगे जब तक कि किसी को चोट न लगे, यदि यह वास्तव में खराब है। यदि नहीं, तो वे बदलाव करने से पहले ऐसा अनेक बार होने देंगे। उनका पहला लक्ष्य होगा कि चोट लगने वाले व्यक्ति को दोष दें। - अमेरिकी गोदाम श्रमिक

> “निगरानी ने केवल वितरण की संख्या में वृद्धि की है और वास्तव में वाहन चालक की सुरक्षा के बारे में चिंतित नहीं है।” - इतालवी वितरण वाहन चालक

> “मेरी काफी गंभीर वाहन दुर्घटना हुई, क्योंकि मैंने अपने FICO स्कोर (e-mentor) कम हो जाने के डर से आपातकालीन ब्रेक लगाने की हिम्मत नहीं की … मैं किसी ग्राहक के साथ बातचीत करने के लिए (जो Amazon की अच्छी छवि के लिए फिर भी उपयोगी होता)) या प्रसाधन का उपयोग करने के लिए 5/10 मिनिट रुकने से डरता हूँ क्योंकि उनके पास जियोलोकेटेड ट्रक हैं और रुकने का समय उन्हें सूचित किया जाता है। जैसे ही हम रुकते हैं वे हमें बता देते हैं। जब हिरण अचानक सड़क पार करता है, तो मेरे पास ब्रेक लगाने के लिए प्रतिवर्ती क्रिया भी नहीं होती है, ताकि मेरे FICO स्कोर को एक बार फिर से पेनल्टी न लगाई जाए।” - फ्रांसीसी वितरण वाहन चालक

“अपने बेटे को खोने के बाद में जसि दनि लौटा, उस दनि मुझे लखिति चेतावनी मलिी।”

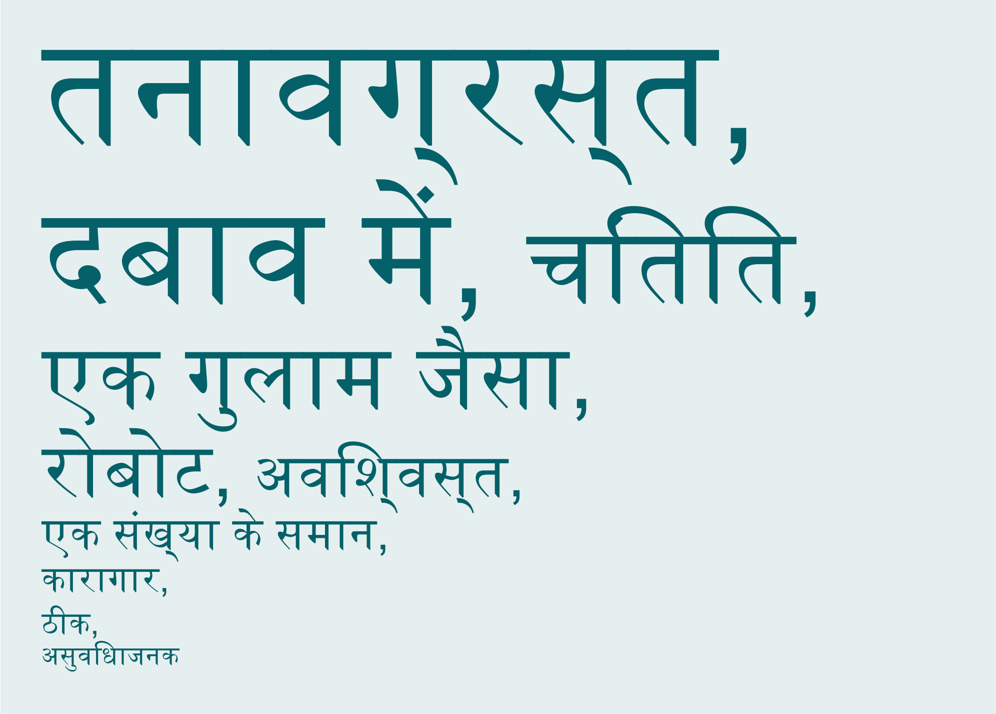
मानसिक दुष्प्रभाव

> “उनके तो बाथरूम के दरवाजे के सामने भी एक कैमरा था।” - इतालवी गोदाम श्रमिक

हम पहले ही देख चुके हैं कि श्रमिकों को अत्यधिक अपेक्षाओं को पूरा करने में विफल रहने के कारण अपनी नौकरी खोने का डर है। हमने यह भी देखा है कि कैसे इन अत्यधिक अपेक्षाओं को पूरा करने का अर्थ यह होता है कि कभी-कभी अपने शरीर को अनुचित सीमाओं तक धकेलना। हालांकि, जैसा कि चित्र 2 के परिणाम दर्शाते हैं, श्रमिकों ने संकेत दिया है कि Amazon की निगरानी का उनके मानसिक स्वास्थ्य पर इससे भी बदतर प्रभाव पड़ता है। ऐसा श्रमिकों की सभी भूमिकाओं के लिए है।

> तथ्य: श्रमिकों के मानसिक स्वास्थ्य पर निगरानी का असंगत प्रभाव पोलैंड में सबसे अधिक था, जहाँ सर्वेक्षण किए गए श्रमिकों में से 66% ने अपने मानसिक स्वास्थ्य पर नकारात्मक प्रभाव का संकेत दिया, उस 54.4% की तुलना में जिन्होंने अपने शारीरिक स्वास्थ्य पर प्रभाव की सूचना दी।

इस मानसिक दुष्प्रभाव का अर्थ, काम पर श्रमिकों के व्यक्तिपरक अनुभवों पर अध्ययन करके निकाला जा सकता है। एक प्रश्न में, प्रतिक्रिया प्रदाताओं को एक ही शब्द में वर्णन करने के लिए कहा गया, कि Amazon द्वारा उनके कार्य प्रदर्शन की निगरानी उन्हें कैसा महसूस कराती है। कुल मिलाकर, श्रमिकों ने 527 अद्वितीय शब्दों और वाक्यांशों का उपयोग किया, जिनमें से 3/4 का मैन्युअल समीक्षा द्वारा नकारात्मक होना पाया गया। नीचे हम शीर्ष 10 सबसे अधिक बार दिखाई देने वाले शब्द या अंग्रेजी में छोटे वाक्यांश प्रस्तुत करते हैं।



चित्र 3: Amazon के श्रमिक वर्णन करते हैं कि Amazon की निगरानी उन्हें कैसा महसूस कराती है। शब्द का आकार आवृत्ति के समानुपाती है

इन शब्दों से, हम मानसिक तनाव के कई विविध आयामों की पहचान कर सकते हैं जो Amazon की उत्पादकता प्रणाली उत्पन्न करती है।

“तनावग्रस्त”, “चिंतित”

ये शब्द प्रतिक्रिया प्रदाताओं के उच्च प्रतिशत के दर्शाते हैं जिन्हें अपनी नौकरी खोने का डर है, और दोनों ही छोटी-छोटी त्रुटियों के लिए दंड मिलने की चिंताओं की गवाही देते हैं।

> “यह अत्याचार है कि आप Amazon की मांगों को पूरा करने के प्रयास में एक अनर्थक गति से काम करते रहें हैं, और अंत में आपका प्रबंधक आपकी शिफ्ट के बाद आए और बोले कि आपने गलती से 2000 में से 2 पैकेज गलत स्कैन किए जिन्हें आपने गलत बैग में रखा था (जो कि सिस्टम द्वारा वैसे भी अस्वीकार कर दिया गया)।” - जर्मन गोदाम श्रमिक

“एक गुलाम जैसा”, “एक संख्या के समान”, “रोबोट”

ये सभी भाव परिस्थितियों पर नियंत्रण की कमी के साथ-साथ अमानवीयकरण की भावना का संकेत देते हैं।

> “सिस्टम लोगों के साथ इस तरह का व्यवहार नहीं कर सकता है ... हम रोबोट के साथ काम करते हैं लेकिन हम स्वयं रोबोट नहीं हैं”। - पोलिश गोदाम श्रमिक

> “मनुष्यों के प्रति निर्दयी, वे हमें जानवर समझते हैं।” - फ्रांसीसी वितरण वाहन चालक

“अविश्वस्त”,
“दबाव में”,
“कारागार”

ये शब्द अधीनता की भावना को व्यक्त करते हैं - श्रमिक यह विचार व्यक्त करते हैं कि उनकी स्थिति उन पर एक बाहरी बल द्वारा थोपी जा रही है, चाहे वह कंपनी हो, प्रबंधक हों, या स्वयं एल्गोरिथम हो।

> “लक्ष्य पूरा करने के बाद भी फ्लोर प्रबंधक आप पर लगातार दबाव बनाते हैं।” - यूनाइटेड किंगडम गोदाम श्रमिक

> “यह आश्चर्यजनक है कि आप आवंटित समय सीमा में हजारों पैकेजों को छांटने में अपना पूरा जोर लगा देते हैं, और इससे कोई फर्क नहीं पड़ता क्योंकि आपके प्रबंधक अभी भी गलती निकालने के लिए कुछ ढूँढ लेंगे।” - जर्मन गोदाम श्रमिक

“ठीक”

दूसरों के विपरीत, यह शब्द उन अल्पसंख्यक श्रमिकों को दर्शाते हैं जो अपने काम पर Amazon की निगरानी को समस्या नहीं मानते हैं। इनमें से कुछ प्रतिक्रिया प्रदाताओं ने संकेत दिया कि वे कार्यालय की भूमिकाओं में काम करते हैं, ज्यादातर तकनीक में, जहाँ मानवीय प्रबंधकों की प्रतिक्रिया द्वारा उत्पादकता और प्रदर्शन का अधिक पारंपरिक रूप से मूल्यांकन किया जाता था।

> “जहाँ तक मुझे पता है, Amazon तकनीकी उपकरणों द्वारा मेरे काम की निगरानी नहीं कर रहा है। मेरा प्रदर्शन मेरे प्रबंधक द्वारा और मेरे द्वारा प्रोजेक्ट पूरा किए जाने से ट्रैक किया जाता है। लेकिन मैं एक कॉर्पोरेट कर्मचारी हूँ, इसलिए मुझे यकीन है कि गोदाम या वितरण श्रमिकों के लिए यह अलग होगा।” - अमेरिकी तकनीकी श्रमिक

एक मायने में, इस तरह के बयान एक ऐसा अपवाद है जो नियम को साबित करता है - कि अत्यधिक तकनीकी निगरानी से उत्पन्न तनाव और चिंता सुनिश्चित रूप से उन भूमिकाओं में नहीं है जहाँ निगरानी का उपयोग नहीं है। ध्यान दिया जाना चाहिए कि कई कार्यालय श्रमिकों ने निगरानी पर गंभीर चिंता व्यक्त की, विशेष रूप से जो ग्राहक सेवा में काम करते हैं जहाँ श्रम अधिक आसानी से मात्रात्मक है, जैसा कि हम आगे देखेंगे।

“एक बुरा दिन”

> “अपने बेटे को खोने के बाद में जिस दिन लौटा, उस दिन मुझे लिखित चेतावनी मिली।” - अमेरिकी गोदाम श्रमिक

Amazon में काम करने की मानसिक लागत, जिसे हमने श्रमिकों द्वारा संख्याओं और शब्दों दोनों में स्पष्ट रूप से व्यक्त करते हुए देखा है, को प्रबंधन द्वारा सकारात्मक प्रबलन की उल्लेखनीय कमी के रूप में समझा जा सकता है, विशेष रूप से गोदाम में। श्रमिकों ने प्रबंधन की ऐसी संस्कृति का वर्णन किया है जिसमें बुनियादी समानुभूति की कमी है - जो अक्षम्य और मौलिक रूप से गैर-मानवीय एल्गोरिदम को दर्शाती है जो इसकी नींव है।

> “जब दरें पूरी हो जाती हैं तो आपको बधाई देने के लिए कोई नहीं आता है ... दूसरी ओर, एक दिन जब आप थके हुए हों और आपका प्रदर्शन शीर्ष पर न हो, तो वे सबसे पहले आपके पास आकर इसका कारण पूछते हैं।” - फ्रांसीसी गोदाम श्रमिक

> “कभी-कभी मैं अपेक्षित दर से थोड़ा नीचे हो सकता हूँ क्योंकि Amazon में काम करना शारीरिक रूप से थका देता है, और जब मैं अपने नेतृत्वकर्ता को बताता हूँ कि मैं उस दिन धीमा क्यों हूँ, तो उन्हें बिल्कुल परवाह नहीं होती है और बस अधिक मेहनत करने के लिए कहते हैं। - पोलिश गोदाम श्रमिक

> “मुझे मौखिक चेतावनी या कोचिंग के बिना अपने प्रदर्शन के लिए एक लिखित चेतावनी मिली। एक बुरा दिन और इन्होंने मुझे इसके लिए लिखित चेतावनी दी। - अमेरिकी गोदाम श्रमिक

> “वे आपसे कैसे पूछ सकते हैं कि आप धीमे क्यों हैं जब एक दिन आप सामान्य से खराब होते हैं, और आप हमेशा शानदार हैं? छोटी से छोटी चीज और वे काट खाते हैं”- स्पेनिश गोदाम श्रमिक

“साँस लेने के लिए एक पल भी नहीं होता” - ग्राहक सेवा श्रमिकों को अत्यधिक दबाव का सामना करना पड़ता है

Amazon निगिरानी के अपने उपयोग को उन लोगों तक सीमित नहीं रखता है जो इसके माल को संभालते हैं, बॉक्स में डालते हैं, और वितरित करते हैं।

ग्राहक सेवा श्रमिकों से सर्वेक्षण प्रतिक्रियाओं की संख्या गोदाम श्रमिकों की तुलना में अपेक्षाकृत कम थी, जो Amazon के कार्यबल की संख्या में उनके छोटे हिस्से को दर्शाती है। फिर भी, परिणाम अद्भुत थे, जिसमें 61% ग्राहक सेवा श्रमिकों ने अपने मानसिक स्वास्थ्य पर प्रभाव की सूचना दी। वे सुसंगत भी थे, और विभिन्न देशों से इन श्रमिकों द्वारा साझा की गई कई बातें गोदाम श्रमिकों और वाहन चालकों द्वारा वर्णित निर्दयी कार्य संस्कृति को दर्शाती हैं।

> “सोशल मीडिया ग्राहक सेवा में बिल्कुल निपुण होने के लिए अत्यधिक दबाव होता है। वे आपके ब्रेक पर कड़ी निगिरानी रखते हैं। मेंने इतने टाइमर लगाए रखे हैं ताकि मैं गलती न करूँ, यह मुझे चिंतित करता है। वे उन प्रोग्रामों द्वारा आपके डाउन टाइम पर निगिरानी रखते हैं जिनके साथ हम काम करते हैं, और इसे खत्म करने की कोशिश करते हैं, ताकि वेतन या लाभ बढ़ाए बिना वे आपसे पूरा काम निचोड़ लें जो आप कर सकते हो।” - अमेरिकी ग्राहक सेवा श्रमिक

> “कंपनी द्वारा अनेक उपकरणों के साथ हमारी निरंतर निगिरानी की जाती है, एक कॉल और अगले के बीच हमारे पास सांस लेने का समय भी नहीं होता है। ” - इतालवी ग्राहक सेवा श्रमिक

> “हर सप्ताह, काम पर जाने से पहले, मैं तनाव से घिरा रहता हूँ। ग्राहक सेवा का कार्य, और साथ ही लक्ष्य (मात्रात्मक, समय संबंधित और गुणात्मक) मुझे मानसिक रूप से थका देते हैं और मुझे बर्खास्त किए जाने के बारे में चिंतित करते हैं। कार्य का भार और आवक संपर्क बहुत बड़ा होता है और कभी-कभी संपर्कों के बीच सांस लेने के लिए भी एक पल नहीं मिलता।” - पोलिश ग्राहक सेवा श्रमिक

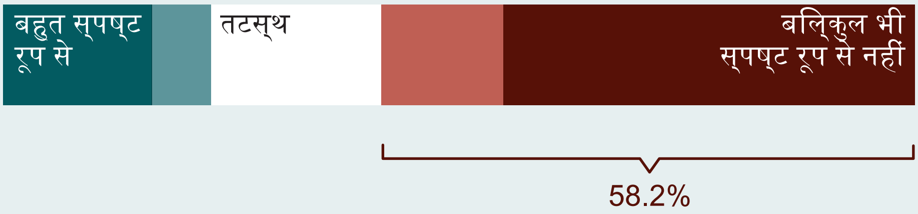
इन कथाओं से संकेत मिलता है कि Amazon के लिए घर से काम करने वाले लोग भी उसी दबाव और अत्यधिक निगिरानी के अधीन हो सकते हैं, जब तक कि उनका काम मात्रात्मक है। इससे पता चल सकता है कि किम स्व-पहचान देने वाले तकनीकी कर्मचारियों ने निगिरानी को आपने लिए समस्या के रूप पहचाना - जैसा कि कुछ साझा किया गया है, उनका काम अक्सर अधिक उद्देश्य-आधारित होता है, और गुणात्मक मूल्यांकन के अधीन होता है। इसके विपरीत, ग्राहक सेवा श्रमिकों के कार्य, प्रत्यक्ष भूमिकाओं में गोदाम श्रमिकों, और निर्धारित मार्गों वाले वितरण वाहन चालकों के जैसे, को आसानी से संख्याओं में परिवर्तित किया जाता है - कॉल या टिकट को हल करने की संख्या।

“उत्पादन के मामलेमें वे बहुत कठोर होते हैं और आप पर बहुत अधिक शारीरिक और मनोवैज्ञानिक दबाव डालते हैं।”

पारदर्शिता की कमी

बड़े बहुमत से सर्वेक्षण किए गए श्रमिकों ने सहमति व्यक्त की: : Amazon स्पष्ट रूप से यह नहीं समझाता है कि यह काम पर उनसे एकत्र किए गए डेटा का उपयोग कैसे करता है।

Amazon ने कितने स्पष्ट रूप से समझाया है कि वह काम पर आपकी निगरानी से एकत्र किए गए डेटा का उपयोग कैसे करेंगे?



चित्र 4: Amazon स्पष्ट रूप से नहीं समझाता है कि यह श्रमिकों के डेटा का उपयोग कैसे करता है

हमने देखा है कि अवास्तविक अपेक्षाएँ कुछ कर्मचारियों को कैसे दबाव में होना और चिंता का अनुभव कराते हैं, लेकिन अन्य लोगों ने अपनी व्यक्तिगत गोपनीयता की भावना से अधिक संबंधित भावनाओं के बारे में, और असहज, जासूसी किया जाना, और यहाँ तक कि अतिक्रमणमहसूस होना भी व्यक्त किया। इसी प्रकार से, 58.8% कर्मचारियों ने कहा कि उनकी उत्पादकता पर Amazon की निगरानी अत्यधिक है।

> "मैं Amazon के एक डिपो में काम करता था... हमें कभी नहीं बताया गया कि हम पर निगरानी की जा रही है, जब तक एक दिन हमें सभी पीले बैग (पार्सल को स्टोर करने और वाहन चालकों को देने के लिए उपयोग किए जाने वाले) को बाहर निकालना था क्योंकि कैमरे गलती से हमारे पीले हाई-विज़ि जैकेट को उन्हें समझ रहे थे और चेतावनी भेज रहे थे यह सोचकर कि लोग बस आसपास खड़े हैं और उत्पादक कार्य नहीं कर रहे हैं। मुझे पता था कि हम हैंडहेल्ड उपकरणों के माध्यम से ट्रैक किए जाते थे, लेकिन सुरक्षा कैमरों के माध्यम से नहीं। यह मेरी निजिता पर एक आक्रमण जैसा लगा" - यूनाइटेड किंगडम गोदाम श्रमिक

> "ग्राहक सेवा में, हम जो कुछ भी करते हैं, उसपर सेकंड दर सेकंड निगरानी की जाती है, CCNL TLC[6] द्वारा प्रदान की गई कार्यशील गोपनीयता का सम्मान किए बिना। - इतालवी ग्राहक सेवा श्रमिक

6. इटली में दूरसंचार कर्मचारियों के लिए राष्ट्रीय सामूहिक कार्य अनुबंध। अधिक जानकारी यहाँ पाई जा सकती है, प्राप्त 11/28/22

Amazon के एल्गोरिदम स्थिर नहीं हैं। वे श्रमिकों की निगरानी से प्राप्त डेटा के आधार पर विकास करते हैं और “सीखते” हैं। इसका अर्थ है कि श्रमिक न केवल निगरानी तंत्र के अधीन होते हैं, बल्कि एक प्रकार से उसके शिक्षक भी होते हैं। फिर भी, उन्हें इस बात की कोई जानकारी नहीं प्राप्त होती है कि उनके अपने शिक्षण को कैसे लागू किया जाता है, ना ही इस विषय में कोई राय।

> “उन्होंने हमें यह नहीं बताया कि हमें कौन सा उत्पादन प्राप्त करना है, या आपने वास्तव में क्या प्राप्त किया है। मुझे हमेशा कहा गया कि मैं औसत से काफी ऊपर हूँ, लेकिन उन्होंने कभी कुछ स्पष्ट नहीं किया। “उत्पादन के मामले में वे बहुत कठोर होते हैं और आप पर बहुत अधिक शारीरिक और मनोवैज्ञानिक दबाव डालते हैं।” - स्पैनिश गोदाम श्रमिक

> “पिक के लिए मार्ग के चयन के लिए रसद अमूर्त हैं। बिल्कुल भी कोई तर्क नहीं है। यदि कोई इस प्रक्रिया को बेहतर ढंग से समन्वित करे, तो लक्ष्य प्राप्त करना अधिक आसान हो जाएगा।” - पोलिश गोदाम श्रमिक

“कंप्यूटर बनाम इंसान”

> “नियंत्रण एल्गोरिदम के हाथ में नहीं होना चाहिए।” - इतालवी वितिरण वाहन चालक

श्रमिकों की गवाही एक ऐसी प्रणाली का वर्णन करती है जहाँ उत्पादकता निगरानी की पहली पंक्ति लगभग पूरी तरह से एल्गोरिदम के अधीन कर दी गई है, और मानवीय प्रबंधकों से दूर। इससे ऐसी स्थिति हो जाती है जहाँ श्रमिकों को एक कड़े, और अक्सर दोषपूर्ण रूप से काम करने वाले, कंप्यूटर प्रणाली द्वारा दी गई मनमानी सजा के लगभग निरंतर भय का अनुभव राहता है।

> “मेरे सभी अनुरोधों, प्रश्नों, चिंताओं का हमेशा ईमेल के माध्यम से एक स्वचालित प्रतिक्रिया द्वारा उत्तर दिया जाता है और शायद ही कभी एक इंसान द्वारा। उदाहरण के लिए, मैं एक ब्लॉक नहीं बना पा रहा था क्योंकि मैं बाढ़ के कारण अंदर बंद था और अपना सबर्ब से बाहर नहीं निकल सकता था। Amazon ने स्वचालित प्रतिक्रिया के साथ उत्तर दिया। ऐसा उत्तर जिसने मेरे सवालों या चिंताओं का बिल्कुल भी जवाब नहीं दिया। - आस्ट्रेलियन वितिरण वाहन चालक

> एक सहकर्मी का हैंडहेल्ड उपकरण पिक करने के चरण दौरान ठीक से काम नहीं कर रहा था और जब वह वितिरण के लिए बैग पिक कर रहा था, तब वह अटक रहा था और फ्रीज हो रहा था। इन सभी रुकावटों के कारण ai ने उसे tot चिह्नित किया प्रबंधन ने उसपर काम न करने का आरोप लगाया एवं करार दिया। इसपर इतना बताया गया कि वह पूरे समय काम कर रहा था। - अमेरिकी गोदाम श्रमिक

और केवल साधारण श्रमिक ही नहीं एल्गोरिथम प्रबंधन के अधीन हैं। प्रबंधकों के रूप में स्व-पहचान देने वाले कई प्रतिक्रिया प्रदाताओं ने उन अमानवीय प्रणालियों का सामना करते हुए हताशा और शक्तिहीनता की भावना व्यक्त की, जिनके निर्देशों को पूरा करने के लिए वे बाध्य महसूस करते हैं।

> मैं एक गोदाम का नेतृत्वकर्ता था, मैं दूसरों के साथ-साथ अपने परिणामों की निगरानी करता था। परिणाम बहुत त्रुटिपूर्ण हैं और कम आंके जाते हैं। लगता है कि कर्मचारी एक स्तर पर काम कर रहे हैं, परंतु पूरे परिणाम को आवश्यक से नीचे ले जाने के लिए केवल एक या दो घंटे की देरी काफी होती है। - पोलिश गोदाम प्रबंधक

> “मैं Amazon में एक प्रबंधक हूँ जो दैनिक रूप से ट्रैकिंग सॉफ़्टवेयर का उपयोग करता है, Amazon एक कर्मचारी के प्रत्येक स्कैन को सेकंड तक ट्रैक करता है और स्वचालित रूप से टाइम ऑफ़ टास्क की रिपोर्ट तैयार करता है जिसपर प्रबंधक कदम उठाने के लिए मजबूर होता है”। - अमेरिकी गोदाम प्रबंधक

> पूर्व प्रबंधक के रूप में Amazon ने हमें ग्रेड देने के लिए Connections प्रश्नों का उपयोग किया। प्रबंधकों को लेबर ट्रैक नहीं किया जाता है, बल्कि उन लोगों द्वारा समीक्षा की जाती है जिन्हें हमें लेबर ट्रैक (प्रति घंटा श्रमिक) करना होता है। यह एक दोधारी तलवार है क्योंकि कंप्यूटर प्रणाली किसी कर्मचारी को किसी ऐसी चीज के लिए लिखित चेतावनी दे सकती है जिसके बारे में हम नहीं जानते थे, लेकिन कर्मचारी लिखित चेतावनी के लिए प्रबंधक को प्रतिदिन कम अंक दे सकता है। - अमेरिकी गोदाम प्रबंधक

> “ट्रैक की निगरानी करने और सहयोगियों से उनके अनुमानित समय के बारे में प्रश्न करने के लिए मजबूर किया गया।” - अमेरिकी गोदाम प्रबंधक

> “यदि मेरा कोई अधीनस्थ अपेक्षा के अनुरूप प्रदर्शन नहीं कर रहा है, तो मुझे यह समझने के लिए बहुत जल्द उसके पास जाना होगा कि वह अपेक्षित दर का प्रदर्शन क्यों नहीं कर रहा है।” - फ्रांसीसी गोदाम प्रबंधक

श्रमिक इस समीकरण के दूसरे पहलू का जोरदार अनुभव करते हैं। दर्जनों प्रतिक्रिया प्रदाताओं ने विशेष रूप से इस बात को प्रमुखता से दर्शाया कि प्रबंधक किस प्रकार श्रमिकों को देखने आ जाते हैं यदि वे सिर्फ कुछ मिनटों के लिए भी “निष्क्रिय” हो जाते हैं। ये अनुभव अक्सर अपमानजनक हो सकते हैं।

> मुझे कम दर प्राप्त करने के लिए लिखित चेतावनी प्राप्त हुई। दर 30 था। मेरा दर 26 था। मुझे अलग बुलाया गया लेकिन PA सिस्टम ने बहुत जोर से बोल दिया। जिससे बाकी साहयोगियों से दूर आने का उद्देश्य भंग हो गया। - अमेरिकी गोदाम श्रमिक

> “वितरण मार्ग पर हमारे पास 30 मिनट का ब्रेक था, लेकिन मैं आमतौर पर कुछ मिनटों के लिए अनेक बार रुकता था। एक दिन जब मैंने इसका उलट किया - अपने पूरे ब्रेक के लिए रुक गया - तो उन्होंने मुझे दफ्तर से यह देखने के लिए कॉल किया कि क्या है हो रहा है। - स्पैनिश वितरण वाहन चालक

गोल-गोल घूमना: Amazon के वाहन चालकों को तर्कहीन मार्गों का सामना करना पड़ता है

> “उन्होंने हमें डेढ़ रूट दिया।” - स्पैनिश वितरण वाहन चालक

जब Amazon के एल्गोरिथम रूटिंग सिस्टम तर्कहीन हो जाते हैं, तो वाहन चालकों पर घड़ी पर असंभव कार्य को पूरा करने का दबाव होता है।

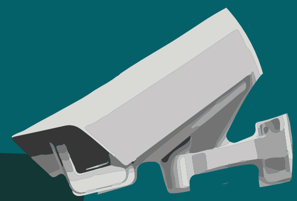
आदर्श रूप से, कुछ तकनीकी विकास न केवल मानवीय प्रयास को कम कर सकते हैं, बल्कि बेहतर परिणाम भी प्रदान कर सकते हैं। एल्गोरिथम-संचालित रूटिंग इसके लिए एक उत्तम अवसर प्रतीत होता है। सैद्धांतिक रूप से, एक कंप्यूटर “इष्टतम” वितरण मार्गों की गणना मनुष्यों की तुलना में समय के अंश में करने में सक्षम होना चाहिए। व्यवहारिक रूप से, Amazon के वितरण वाहन चालक स्वयं को अक्सर ऐसे मार्गों पर चलते हुए पाते हैं जो कोई मनुष्य नहीं बनेगा - और अच्छे कारण के लिए।

> “ऐप वितरण के लिए ऐसे रूट बनाता है जिनका भौतिक रूप से पालन करना असंभव है; खाने के लिए ब्रेक के बिना काम की मात्रा के कारण, और जिस तरह से वे डिज़ाइन किए गए हैं, जैसे कि, उदाहरण के लिए, आपको एक ऐसी सड़क के माध्यम से वैन चलाने के लिए कहना, जहाँ प्रवेश निषिद्ध हो क्योंकि यह पैदल पथ है, या अपार्टमेंट इमारतों में डबल स्टॉप का संकेत देना जिनमें लिफ्ट नहीं है, इसलिए आपको दर्जनों बार घरों के दरवाजे तक सीढ़ियां चढ़नी पड़ती हैं ...” - स्पेनिश वितरण वाहन चालक

> “हमें जो मार्ग दिए गए हैं वे सड़क पर अच्छी तरह से व्यवस्थित नहीं हैं... मुझे सबसे बड़ा कष्ट है की flex ऐप है जो हमें लगातार सड़क पर गोल-गोल घूमने के लिए मजबूर करता है, जिससे ऐसा लगे की हम मूर्ख हैं जिन्हे नहीं पता की इन्हें कहाँ जाना है।” - अमेरिकी वितरण वाहन चालक

हालाँकि, कुछ तरीके हैं जहाँ Amazon की एल्गोरिथम रूटिंग पर निर्भरता कंपनी के लिए “काम” करती है। कई ड्राइवरों ने सिस्टम की एक विशेषता को नोट किया है जहाँ आस-पास के की डिलीवरी स्थानों को एक स्टॉप में समूहीकृत किया जाता है - एक ऐसी त्रुटि जो किसी भी वास्तविक उत्पादकता लेखांकन को झुठलाती है, लेकिन जो ड्राइवरों को ज्यादा और तेजी से काम करने के लिए दबाव डालने के लिए उपयोगी है।

> “कुछ स्टॉप्स दिन-प्रतिदिन यात्रा-सूची पर समूह बनाना शुरू कर दिया और सिस्टम उन गंतव्यों को एक स्टॉप के रूप में गिनना शुरू कर देता है,बजाय जीतने स्टॉप जो वे वास्तव में थे। आपके पास एक स्टॉप के रूप में कई घर होंगे जिससे सिस्टम को गलत गिनती होगी कि हमारे पास X संख्या स्टॉप हैं जबकि वास्तव में हमारे रूट पर 20, 30, 40, शायद 50 स्टॉप होंगे जिनका हिसाब नहीं है, जिस कारण Amazon DSP को वाहन चालकों को उस समय से जल्दी काम समाप्त करने के लिए दबाव डालेगा, जितना समय Amazon का एल्गोरिदम के अनुमान लगाया है। - अमेरिकी वितरण वाहन चालक



“यह सुनिश्चित करने के लिए गलियारों में चलते थे ताकि मैं सहकर्मियों के साथ एक शब्द भी नहीं बोल पाऊँ”

डर का वातावरण

> “मैं अपने कर्मचारियों को लगातार डरने के लिए याद दिलाता हूँ, हर सुबह भयभीत होकर उठने के लिए।” - Amazon के पूर्व CEO Jeff Bezos (जेफ बेजोस), 1998 का शेयरधारक पत्र [7]

उत्पादकता की अपेक्षाओं को पूरा करने के दबाव, और अत्यधिक निगरानी में होने वाली असुविधा से आगे, श्रमिकों ने Amazon में काम करने के अनुभव के एक और विशिष्ट आयाम का संकेत दिया: डर, एक पुलिस राज्य के नागरिकों से जिस तरह की उम्मीद की जा सकती है। दरअसल, कई श्रमिकों ने अपनी भावनाओं को बिल्कुल “डायस्टोपियन” के रूप में चित्रित करने का चयणं किया, जबकि दूसरों ने “बिग ब्रदर” की छवि का उपयोग किया।

यह भावनाएँ श्रमिकों द्वारा बार-बार की गवाही में दर्शाई गई हैं कि Amazon यह भी नहीं चाहता कि वे एक-दूसरे से बात करें।

> “आपके द्वारा कोई वस्तु स्कैन नहीं करने के थोड़े समय बाद प्रबंधक यह पूछने के लिए आते हैं कि क्या आप ठीक हैं, या जैसे ही वे आपको किसी सहकर्मी से बात करते हुए देखते हैं, इस बहाने से कि आप विचलित हैं।” - इतालवी गोदाम श्रमिक

> “वे आपको ढूँढने बाथरूम में भी आ जाते हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए गलियारों में चलते हैं ताकि मैं सहकर्मियों के साथ एक शब्द भी नहीं बोल पाऊँ”- इतालवी गोदाम श्रमिक

> “मेरे सहकर्मी और मैं काम करते समय हमेशा कैमरों के सामने बोलने से डरते थे।” - आस्ट्रेलियिन गोदाम श्रमिक

> “गोदाम में लगभग 200+ कैमरों के साथ ऐसा लगता था कि हमें 24/7 देखा जा रहा है और हमारे प्रदर्शन के आधार पर आँका जा रहा है। हम ज़्यादा बोल नहीं सकते थे और इतने उच्च दबाव के साथ रोबोट की तरह काम करना पड़ता था।” - आस्ट्रेलियिन गोदाम श्रमिक

> “जो लोग कड़ी मेहनत करते हैं वे किसी को हैलो कहने के लिए बस 5 मिनट के लिए रुक जाते हैं , या बैठ जाते हैं क्योंकि वे इसे और नहीं सहन कर सकते हैं, और एक प्रबंधक या लीड उनके पीछे आकर वापस काम पर जाने के लिए चला आता है।” - फ्रांसीसी गोदाम श्रमिक

7 पाठ यहाँ पाया जा सकता है, प्राप्ति 11/29/22

शायद आश्चर्य की बात नहीं है, इन परस्थितियों ने श्रमिकों के इस सर्वेक्षण के अनुभव को भी प्रभावित किया जिसे वे भर रहे थे।

> "कृपया मेरे नाम का या ऐसा कुछ भी उल्लेख न करें।" - जर्मन गोदाम श्रमिक

> "मुझे अपनी नौकरी खोने का डर है, इसलिए, मुझे [अतिरिक्त कहानियाँ साझा करने के लिए] विनम्रता से मना करना होगा। क्षमा करें।" - अमेरिकी वाहन चालक

इस तरह की टिप्पणियाँ भय के व्यापक वातावरण का संकेत देती हैं, जहाँ श्रमिक काम के बाहर भी अपने मन की बात कहने में सहज महसूस नहीं करते हैं। इस प्रकार का वातावरण श्रमिकों को संगठित होने के अपने अधिकार का आसानी से प्रयोग करने और सामूहिक रूप से उन विविध शिकायतों को दूर करने की मांग करने से भी रोकता है जोकि इस रिपोर्ट में सामने आई हैं।

ऐसा वातावरण श्रमिकों को संगठित होने के अपने अधिकार का आसानी से उपयोग करने से रोकता है।

निष्कर्ष

कुल मिलाकर, Amazon के श्रमिकों के अब तक के सबसे बड़े सर्वेक्षण के परिणाम एक स्पष्ट तस्वीर प्रदर्शित करते हैं। सर्वेक्षण में शामिल श्रमिकों ने अपने काम की Amazon की तकनीकी निगिरानी को अत्यधिक पाया । उत्पादकता के जिन लक्ष्यों को पूरा करने की अपेक्षा की जा रही थी, उन्हें अवास्तविक बताया गया था। इन अपेक्षाओं को आजमाने और उन तक पहुँचने के लिए, वे स्वयं को सीमा तक धकेलते हैं, जिससे उनके शारीरिक स्वास्थ्य और इससे भी ज्यादा गंभीर रूप से उनके मानसिक स्वास्थ्य प्रभावित होते हैं।

अत्याधिक रूप से, सर्वेक्षण किए गए श्रमिकों ने सूचना दी कि Amazon पारदर्शी नहीं है कि यह उनके डेटा का उपयोग कैसे करता है। 53.5% ने कहा कि उन्हें उत्पादकता लक्ष्यों तक नहीं पहुँचने के कारण बर्खास्त किए जाने का भय है, और कई लोगों ने एक गैर-उत्तरदायी प्रणाली का वर्णन किया, जहाँ प्रबंधकों को भी एक अक्षम्य एल्गोरिदम के सामने झुकना पड़ता है।

इस रिपोर्ट के कई व्यक्तिगत निष्कर्ष उन लोगों के लिए आश्चर्य की बात नहीं हों जिन्होंने Amazon में काम करने की स्थिति के बारे में जाँच की है या पढ़ा है। जो नया है वह डेटा का पैमाना है, श्रमिकों की गवाही की समृद्धि और विविधता है, और विभिन्न देशों में अद्भुत समानता है।

इस तरह, सर्वेक्षण के परिणाम विश्व भर में Amazon के श्रमिकों के अधिकारों के लिए चल रहे समर्थन के लिए तात्कालिकता की अधिक समझ प्रदान करते हैं।

www.uniglobalunion.org

वशि्व भर के कर्मचारियों और भागीदारों के साथ, UNI ग्लोबल यूनयिन सेवा अर्थव्यवस्था
में 150 से अधकि वभिन्नि देशों के श्रमकिों को बेहतर रोजगार और बेहतर जीवन प्राप्त करने के लिए एक साथ लाता है।

www.jarrow-insights.co

Jarrow Insights(जारो इनसाइट्स) एक कंपनी हाउस पंजीकृत श्रमकि सहकारी है, जो Co-Tech (को-टेक) डजिटिल को-ऑप्स फेडरेशन और Co-operatives UK (को-ऑपरेटवि्स यूके) का सदस्य है।