خصوصی سیکشن: کورونا کی وبا اور پاکستان میں ڈجیٹل کنکٹی وٹی کے فروغ کی ضرورت

اطلاعاتی اور مواصلاتی ٹیکنالوجی (آئی سی ٹی) کی گذشتہ دو عشروں کے دوران بڑھتی ہوئی دستیابی اور رسائی نے دنیا بھر میں کاروباری سرگرمیوں میں ایک انقلاب پیدا کر دیا ہے۔ پاکستان میں بھی ڈجیٹل ایکو سسٹم میں آنے والی حالیہ تبدیلیاں متاثر کن ہیں۔ کورونا کے بحران کے دوران ڈجیٹائزیشن کی اہمیت مزید نمایاں ہوئی ہے۔ وبا کی وجہ سے ہونے والے لاک ڈاؤن اور نظامِ زندگی میں پڑنے والے خلل کے سماجی و معاشی نتائج کو محدود رکھنے کے لیے آئی سی ٹی کی سہولتوں نے صارفین، گھرانوں اور سرکاری حکام سب ہی کی مدد کی، چاہے وہ رقم کی منتقلی ہو یا صحت کی دیکھ بھال (ٹیلی ہیلتھ)، ای لرننگ ہو یا ای کامرس۔ 'ڈجیٹل پاکستان پالیسی' اور 'نیشنل پیمنٹ سسٹم اسٹریٹجی' کے تحت حکومت نے مزید توجہ دی تو اس کے نتیجے میں امید ہے کہ مستقبل میں ڈجیٹائزیشن کے محاذ پر پیش رفت جاری رہے گی۔ تاہم ملک میں ڈجیٹل سہولتوں کے حوالے سے پائی جانے والی اونچ نیچ (عدم مساوات) کی وجہ سے طلب اور رسد کی مختلف رکاوٹوں سے نمٹنے کے لیے مشترکہ کوششیں درکار ہوں گی۔ ملک میں شمولیتی اقتصادی نمو یقینی بنانے کے لیے یہ امر بنیادی اہمیت رکھتا ہے۔

خصوصی سیکشن: کورونا کی وبا اور پاکستان میں ڈجیٹل کنکٹی وٹی کے فروغ کی ضرورت [1]

خ1.1 تعارف

کورونا کی وبا نے دنیا بھر میں ڈجیٹل انقلاب کی رفتار میں نمایاں اضافہ کر دیا ہے۔ اس وبا نے وسیع پیمانے پر لاک ڈاؤن اور سماجی دوری کی پابندیوں کو ضروری بنا دیا جو اس امر کا ایک لٹمس ٹیسٹ بن گیا کہ کسی غیر معمولی اور غیر متوقع سماجی و کاروباری خلل سے نمٹنے کے لیے عالمی معیشت کی تیاری اور مضبوطی کی حالت کیا ہے۔ بہت سے ادارے فاصلاتی طریقے سے امور کی انجام دہی پر راتوں رات مجبور ہو گئے جبکہ صارفین نے گھریلو سازوسامان خریدنے کے لیے ڈجیٹل ذرائع اختیار کرنا شروع کر دیا۔ کاروباری ادارے وبا سے پہلے ڈجیٹائزیشن کے جن طریقوں پر، یعنی دونوں زمروں بزنس سے صارف اور بزنس سے بزنس، عمل پیرا تھے وبا کے دنوں میں طریقے اختیار کرنے میں تیزی لے آئے، حالانکہ اُن اداروں کا منصوبہ تھا کہ یہ طریقے وسط سے طویل مدت کے دوران متعارف کرائے جائیں۔ حکومتوں نے بھی اہم سرکاری خدمات جیسے سماجی منتقلیاں فراہم کرنے کے لیے ایسے طریقوں پر انحصار کیا جن میں روبرو تعلق درکار نہیں ہوتا، اور انہوں نے اس مرض کی روک تھام کے لیے سخت اقدامات نافذ کیے۔

چنانچہ ڈجیٹل انقلاب نے نہ صرف سرکاری اور نجی شعبے کی سرگرمیوں کا (جہاں ممکن ہوا) تسلسل عملاً یقینی بنایا بلکہ توقع ہے کہ مستقبل میں ان سرگرمیوں کی بالآخر بحالی میں بھی اس انقلاب کا حصہ نمایاں ہو گا۔ اس انقلاب کو ممکن بنانے میں بنیادی چیز کنکٹی وٹی کی بلند سطح اور قابلِ بھروسہ ڈجیٹل انفراسٹرکچر ہے۔ ڈیٹا پر منحصر خدمات جیسے، انٹرنیٹ پلیٹ فارمز پر وڈیو کانفرنسنگ، فائل اپ لوڈنگ اور ڈاؤن لوڈنگ، وڈیو کالز، لائیو اسٹریمنگ، اور انفارمیشن پُلنگ کی بڑھی ہوئی طلب پوری کرنا بنیادی اہمیت رکھتا ہے۔ کورونا بحران کے دوران ڈیٹا کے استعمال کی سطح میں تقریباً 50 فیصد اضافہ دیکھا گیا ہے، اور ہائی ڈیٹا "پاور" والے صارفین کی تعداد تیزی سے بڑھی ہے۔[2] ڈجیٹل سہولتوں کی طلب میں اس اچانک اضافے سے نمٹنے کی اہلیت مختلف ملکوں میں یقیناً مختلف ہے۔ بہت سے ترقی پذیر ملکوں بشمول پاکستان کا یہی معاملہ ہے۔

کورونا کے بحران نے یہ ضرورت ایک بار پھر واضح کر دی ہے کہ پاکستان میں ڈجیٹل کنکٹی وٹی اور انفراسٹرکچر کی رسائی کو بڑھایا جائے اور بہتر بنایا جائے، ڈجیٹل سُوجھ بُوجھ بڑھانے اور متعلقہ مہارت کو فروغ دینے کی کوششیں مستحکم کی جائیں، برانچ لیس اور روایتی بینکوں کے مابین انٹر آپریبلٹی بڑھائی جائے، اور مالی اور سرکاری سہولتوں کی فراہمی میں ٹیکنالوجی کو اپنایا جائے۔ گو کہ گذشتہ چند برسوں کے دوران ملک کے ڈجیٹل میدان میں نمایاں ترقی دیکھی گئی ہے جس کے سبب لاک ڈاؤن کے طویل عرصے کے دوران سماجی و معاشی سرگرمیاں جاری رکھی جا سکیں، تاہم طلب اور رسد کے پہلو سے کئی مشکلات پائی جاتی ہیں جن کو بروقت حل کرنے کی ضرورت ہے۔ مثال کے طور پر ملک میں فراہم کردہ انٹرنیٹ بینڈ وتھ کی سطح علاقے کے دیگر ملکوں سے پست ہے۔[3] دوسرے، انٹرنیٹ کی سہولت بڑے شہروں ہی میں مرتکز ہے، چھوٹے شہروں، دور دراز قصبات اور دیہی علاقوں کو ڈجیٹل ترقی میں نظر انداز کیا گیا ہے۔ اسکول کی فاصلاتی تعلیم (tele-schooling) اور صحتِ عامہ کی فاصلاتی سہولت (telehealth) کے شعبے میں آنے والی دشواریوں نے اس پسماندگی کو زیادہ نمایاں کر دیا۔ تیسرے، ہمسر ملکوں کے مقابلے میں پست اسپیکٹرم مختص کیے جانے اور لائسنس کی بلند فیس نے پاکستان کو ڈجیٹل انقلاب سے مستفید نہ ہونے دیا۔[4] نیز، خردہ سطح پر بینکوں کے ساتھ تعلق استوار کرنے میں، 'اپنے صارف کو پہچانیے' کی سخت شرائط کو پورا کرنے میں مشکلات، اور ایک محفوظ اور صارف دوست ڈجیٹل پیمنٹ پلیٹ فارم بنانے کے بھاری ابتدائی اخراجات کی بنا پر خصوصاً چھوٹے کاروباری اداروں کو 'وصولی پر ادائیگی' (cash on delivery) سے آگے بڑھ کر سہولت فراہم کرنے سے

---

[1] مصنفین اسٹیٹ بینک کے شعبہ نظامِ ادائیگی کے قابلِ قدر تعاون کے معترف ہیں۔

[2] ڈیٹا کا ماخذ: اوپن والٹ بر اڈبینڈ ان سائٹس کی پہلی سہ ماہی رپورٹ 2020ء (https://openvault.com/complimentary-report-Q120/)

[3] جی ایس ایم اے (2020)۔ پاکستان: مکمل ڈجیٹل معیشت کی طرف پیش قدمی۔

[4] ماخذ: جوفٹ نوٹ 3 کا ہے۔

رکنا پڑا۔ غیر رسمی معیشت کے بلند درجے پر ہونے کے سبب ڈجیٹل معیشت کی طرف پیش رفت میں مزید رکاوٹیں ہیں کیونکہ کاروباری ادارے اپنی سرگرمیوں کو دستاویزی شکل دینے سے گریز کرتے ہیں۔ طلب کے پہلو سے بڑی رکاوٹیں یہ ہیں: ڈجیٹل سوجھ بوجھ کی سطح پست ہے، ڈجیٹل سہولت اپنانے کے فوائد کا لوگوں کو ادراک بہت کم ہے، اور اسمارٹ فون اور انٹرنیٹ سہولت خریدنے کی استطاعت کم ہے۔

اس تناظر میں ڈجیٹل انفراسٹرکچر اور کنکٹی وٹی کے لحاظ سے اب تک ہونے والی ترقی کا تجزیہ کرنا ضروری ہو گیا ہے، نیز یہ بھی جائزہ لینا ہو گا کہ آئندہ ایسے خلل سے نمٹنے کے لیے ملک کس حد تک تیاری کی حالت میں ہے۔ اس خصوصی سیکشن میں: (i) اس بات کا جائزہ لیا جائے گا کہ کورونا کی وبا کے دوران دنیا بھر کی حکومتوں، کاروباری اداروں اور گھرانوں نے ڈجیٹل سہولتوں سے کیسے فائدہ اٹھایا، اور کون سے پالیسی اقدامات اس تبدیلی کا سبب بنے، (ii) کورونا وائرس کے بحران کے موقع پر پاکستان میں ڈجیٹل کنکٹی وٹی کی حالت اجاگر کی جائے گی، (iii) تجزیہ کیا جائے گا کہ اس محاذ پر پیش رفت سے نجی شعبے کو عملی رکاوٹیں دور کرنے میں کس طرح مدد ملی، خاص طور پر کامرس اور فنانس کے شعبوں میں، اور (iv) موجودہ ڈجیٹل تقسیم دور کرنے کے لیے دلائل دیے جائیں گے تاکہ مستقبل میں معیشت کو اس قسم کے خلل سے بچانے کے لیے اس کی اصابت بڑھائی جائے، اور بحیثیت مجموعی ملک میں ڈجیٹل اعتبار سے شمولیتی ایکو سسٹم بنایا جائے۔

خ1.2 پاکستان کے ڈجیٹل ایکو سسٹم میں حالیہ برسوں میں پیش رفت

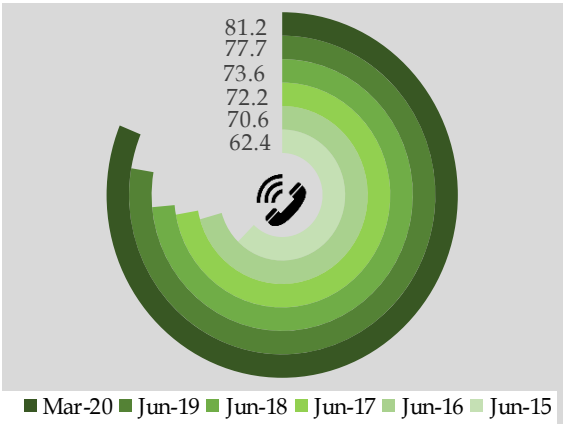
پاکستان نے گذشتہ چند برسوں کے دوران معیشت میں ڈجیٹل نفوذ بڑھانے کی طرف نمایاں پیش قدمی کی ہے۔

مثال کے طور پر ڈجیٹل معیشت میں بنیاد کی حیثیت رکھنے والے شعبے ٹیلی مواصلات اور انٹرنیٹ کا نفوذ حکومتوں کی ترجیح رہے ہیں۔ اس کے نتیجے میں پاکستان کی سیلولر ٹیلی ڈینسٹی جو جون 2015ء میں 60.7 فیصد تھی، مارچ 2020ء میں 80.0 فیصد ہو گئی (**شکل خ 1.1**)۔ اسی طرح معیشت میں ان پانچ سال کے دوران براڈ بینڈ کا نفوذ چار گنا سے زائد بڑھا ہے، جو جون 2015ء میں صرف 8.9 فیصد تھا اور مارچ 2020ء میں 39.1 فیصد ہو گیا۔ یہ دراصل 2014ء میں تھری جی اور فور جی اسپیکٹرم لائسنس کی نیلامیوں کے بعد 'نیکسٹ جنریشن موبائل سروسز (این جی ایم ایس) صارفین کی تعداد میں اضافے کا نتیجہ تھا۔ پاکستان ٹیلی کمیونیکیشن اتھارٹی (پی ٹی اے) نے موبائل ڈیٹا ٹریفک میں اضافے اور کنکٹی وٹی کے وسط مدتی اہداف کے پیش نظر ملک میں سیلولر موبائل کے دو مزید آپریٹرز کو جنوری 2020ء میں فائیو جی کی غیر تجارتی آزمائش کی اجازت دی۔

ای کامرس میں گذشتہ چند برسوں میں متاثر کن نمو ہوئی۔

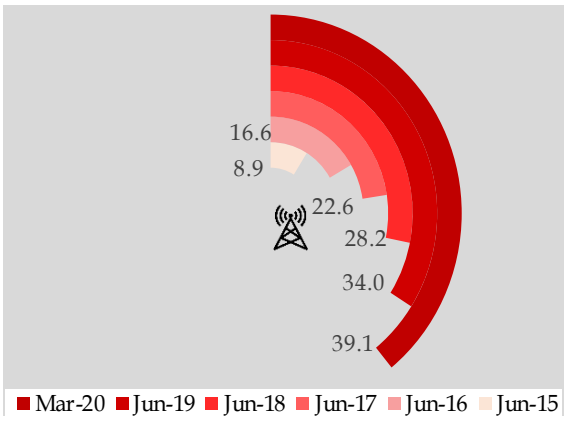
صارف کے اندازِ خریداری میں کچھ سال سے جو نمایاں تبدیلی آئی ہے اس کے اسباب ڈجیٹل نفوذ میں اضافہ، برقی تجارتی پلیٹ فارمز کے بارے میں آگاہی بڑھنا اور پست لاگت ہیں۔ گو کہ بزنس ٹو بزنس (بی ٹو بی) ایکس چینجز کے لیے اسی قسم کے انفراسٹرکچر موجود ہیں تاہم ایسا رابطہ اب تک محض لاجسٹکس سروسز تک محدود رہا ہے۔ پاکستان میں بحیثیت مجموعی ای کامرس کی فروخت

شکل خ1.1 الف: پاکستان میں ٹیلی ڈینسٹی (موبائل اور فون کی سہولت) فیصد میں



Source: Pakistan Telecommunication Authority

شکل خ1.1 ب: پاکستان میں براڈ بینڈ کا پھیلاؤ (فیصد)



مالی سال 17ء سے 19ء تک 62 فیصد کی مشترک سالانہ شرح نمو (سی اے جی آر) سے بڑھی ہے اہم بات یہ ہے کہ ای کامرس پلیٹ فارمز نے فیڈ بیک اور درجہ بندی کا طریقہ اپنا کر صارفین کا تجربہ بڑھانے پر توجہ دی ہے جس سے صارفین کا بھروسہ بڑھانے میں مدد ملی ہے جبکہ فروشندگان اور دکانداروں کو اپنی خدمات اور مصنوعات کا معیار بہتر بنانے کی تحریک ملی ہے۔

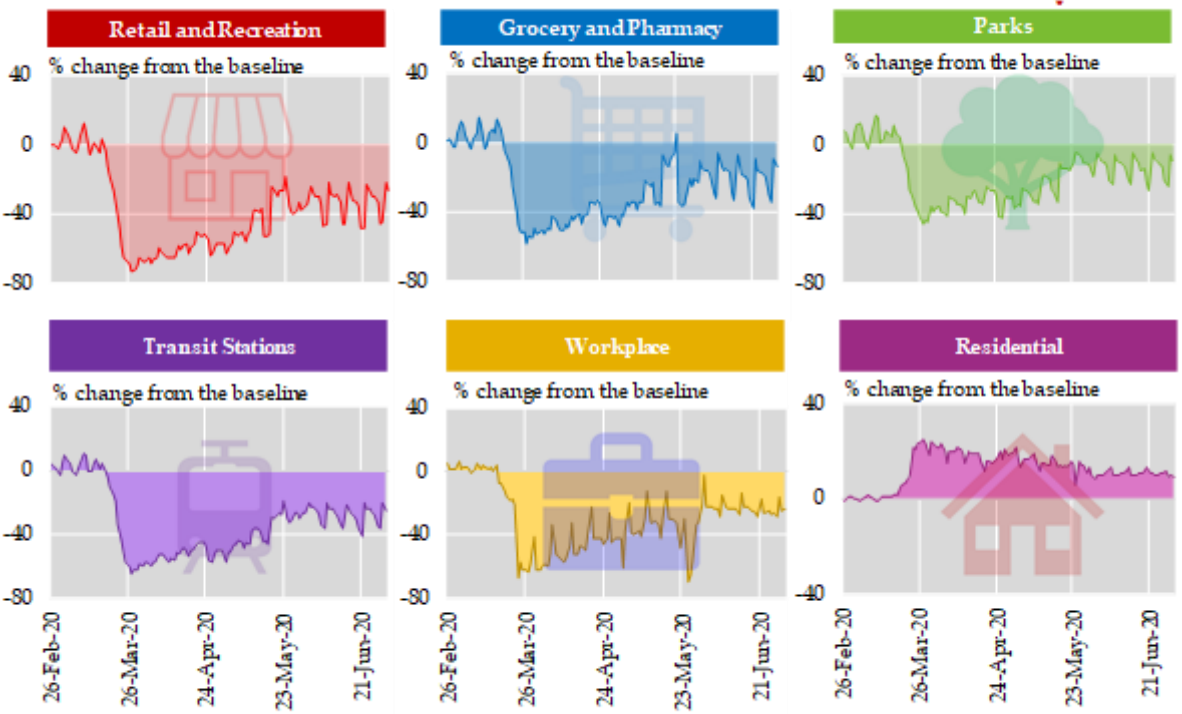
گو کہ 'وصولی پر ادائیگی' سب سے پسندیدہ طریقہ رہا ہے تاہم اس عرصے کے دوران ڈیبٹ/کریڈٹ کارڈ اور آئی بی ٹی ایف کا استعمال حجم اور مالیت دونوں اعتبار سے بڑھا ہے۔

یہ پیش رفت مالی سال 20ء کے دوران بھی جاری رہی تاہم پہلی تین سہ ماہیوں کے دوران ایک نمایاں بہتری یہ آئی کہ ای کامرس مرچنٹس کو موبائل والٹ ادائیگیاں خاصی بڑھ گئیں۔ منقولی شواہد سے یہ بھی معلوم ہوا ہے کہ مارکیٹ پلیسز کے علاوہ one-to-many ڈجیٹل آؤٹ لیٹس صارفین کو راغب کرنے کے لیے انہیں خصوصی رعایت کی پیشکش کر کے موبائل والٹ ایکو سسٹم میں وسعت لانے کے لیے کوشاں ہیں۔ اس سے قطع نظر، معیشت میں نقدی کے نفوذ کی جو سطح پہلے ہی بلند ہے اس میں اضافے کا رجحان (**باب 3**) ملک میں ڈجیٹل پیمنٹ سسٹم کا انفراسٹرکچر بڑھانے کی کوششوں کو ناکام بناتا رہے گا۔[5] موجودہ صارفین بھی بے نقد ادائیگیوں سے گریز کا رجحان رکھتے ہیں۔[6]

خ 1.3 کورونا بحران کے دوران پیش رفت

اواخر مارچ میں حکومت نے وبا کا پھیلاؤ روکنے کے لیے پورے پاکستان میں سخت لاک ڈاؤن نافذ کر دیا۔ اس دوران اسکول، شاپنگ سینٹرز، ریستوران، کارخانے اور پبلک ٹرانسپورٹ بند رہی اور عوامی مقامات پر اجتماعات پر پابندی رہی۔ صرف چند بے حد اہم صنعتیں جیسے خوراک اور صحتِ عامہ کو کھولنے کی اجازت دی گئی۔

شکل خ 1.2: پاکستان میں کورونا کے دوران نقل و حرکت محدود رہی



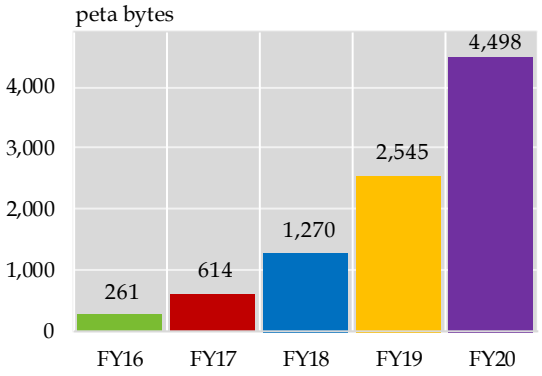
Note: Google Mobility Reports show how visits and length of stay at different places change compared to the baseline, the median value for the corresponding day of the week during the five week period 3 Jan – 6 Feb 2020.
Source: Covid-19 Community Mobility Report (Google)

[5] کرنسی اور امانتوں کا تناسب بڑھ کر جون 2020ء میں 41.7 فیصد ہو گیا جبکہ جون 2019ء میں یہ 38.6 فیصد تھا۔

[6] مثال کے طور پر ملک میں جون 2020ء تک ڈیبٹ اور کریڈٹ کارڈ رکھنے والے 28.4 ملین افراد تھے، جنہوں نے پورے سال میں پی او ایس ٹرمینلز پر اوسطاً صرف 2 لین دین کیے۔ اس کے برعکس مالی سال 20ء کے دوران ڈیبٹ کارڈ کا بیشتر استعمال اے ٹی ایم سے رقم نکلوانے کے لیے کیا گیا جس کی اوسط 17 مرتبہ تھی۔

مالی سال ختم ہوتے ہوتے جب حکومت نے اسمارٹ لاک ڈاؤن کی حکمتِ عملی اپنا لی تو کچھ سرگرمیاں بحال ہوئیں تاہم خردہ اور تفریح، سودا سلف اور فارمیسی، ٹرانزٹ اسٹیشن، اور جائے کار پر نقل و حرکت اپنی اساس (یعنی کورونا وبا سے قبل کی حالت) سے بالترتیب 26 فیصد، 14 فیصد، 25 فیصد اور 24 فیصد کمی ہوئی (**شکل خ 1.2**)۔

شکل خ 1.3 : پاکستان میں براڈ بینڈ ڈیٹا کا استعمال خاصا بڑھ گیا ہے



Source: Pakistan Telecommunication Authority

اس تناظر میں سرکاری اداروں ، کاروباری اداروں اور گھرانوں کے لیے برقی ذرائع پر منتقلی ناگزیر ہوگئی جیسا کہ مالی سال 20ء کے دوران ملک بھر میں انٹرنیٹ کے استعمال میں تیز رفتار نمو سے عکاسی ہوتی ہے (**شکل خ 1.3**)۔ لاک ڈاؤن کے فوری بعد انٹرنیٹ کا ٹریفک 15 فیصد بڑھ گیا حالانکہ مقبول پلیٹ فارمز جیسے نیٹ فلکس اور یوٹیوب نے سست روی کو کم کرنے کے لیے مطلوبہ ڈیفالٹ بینڈوتھ میں کمی کر دی تھی۔ ٹیلی مواصلات کے ضابطہ ساز ادارے پی ٹی اے کے مطابق ملک کی بڑھتی ہوئی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے براڈ بینڈ کی بحیثیت مجموعی استعداد مناسب معلوم ہوتی ہے۔[7] براڈ بینڈ ڈیٹا کا بحیثیت مجموعی استعمال مالی سال 20ء کے دوران 76.7 فیصد بڑھ گیا جس کی بلند ترین نمو (89 فیصد) چوتھی سہ ماہی میں ہوئی جس میں سرکاری اداروں، خاص طور پر مرکزی بینک نے لوگوں کو ڈجیٹل کمیونی کیشن اور پیمنٹ چینلز استعمال کرنے کی ترغیب بھی دی اور اس میں سہولت بھی فراہم کی۔

دوسرے ملکوں کی طرح پاکستانی گھرانوں اور کمپنیوں کو بھی معمول کی سرگرمیوں میں اس اچانک خلل کو قبول کرنا پڑا۔ جب تحدیدی اقدامات میں اضافہ ہوا تو گھرانوں نے ضروری چیزیں (سودا سلف) اور دیگر اشیا خریدنے کے لیے آن لائن طریقے استعمال کرنا شروع کر دیے۔ دنیا بھر کی طرح پاکستان میں بھی صارفین نے سودا سلف، خوراک منگوانے اور آن لائن خریداری کے طریقوں کی تلاش میں اضافہ کر دیا جیسا کہ گوگل سرچ انجن پر صارفین کی سرگرمیوں سے ظاہر ہے (**شکل خ 1.4**)۔ گو کہ تمام اقسام کے کاروبار آن لائن نہیں کیے جاسکتے تھے، اشیا ساز اداروں، خردہ اور لاجسٹکس سے منسلک اداروں نے شاندار استحکام کا مظاہرہ کیا۔ یہاں یہ بات دہرانا ضروری ہے کہ کورونا کی وبا سے قبل بھی ملکی مارکیٹ میں آن لائن طریقوں کی بتدریج وسعت اور تجربات کا سلسلہ جاری تھا تاہم وبا کے سبب یہ کئی جہات سے تیز رفتار ہو گیا۔

مثال کے طور پر کاروباری اداروں نے ای میل نیوز لیٹر، اور روایتی اور سوشل میڈیا پر اشتہارات کے ذریعے اپنی ڈجیٹل مارکیٹنگ میں اضافہ کر دیا اور ویب سائٹس اور سوشل میڈیا پروفائل کے ذریعے اپنے ممکنہ صارفین تک فعال طریقے سے پہنچنے لگے۔ دوسرے، روایتی شاپنگ اور کیش کو ترجیح دینے کی موجودہ عادت نے اس امر کو ضروری بنا دیا کہ ڈسکاؤنٹ اور آگہی کی عام مہمات چلا کر صارفین کو آن لائن خریداری کی طرف راغب کیا جائے (**شکل خ 1.5**)۔

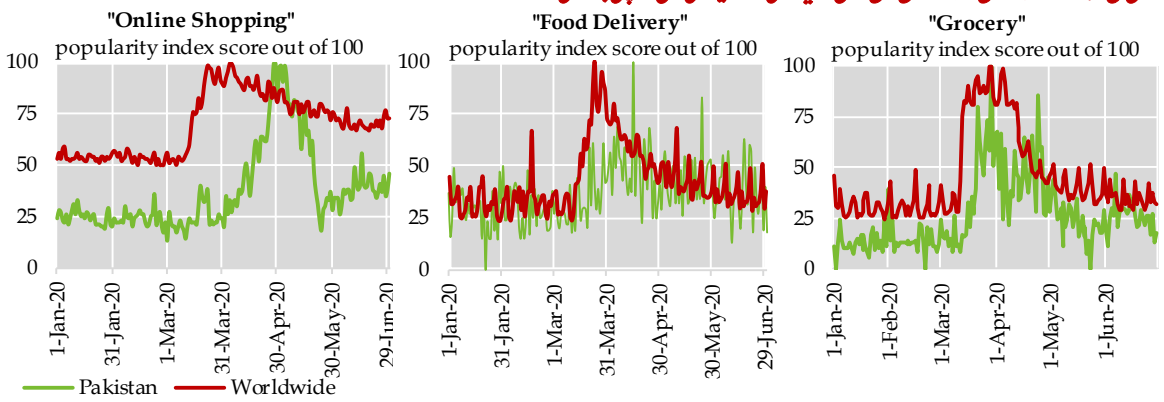
مزید برآں ، سپلائی چین آپریشنز ، 'اپنے صارف کو پہچانیے' کے پروٹوکولز میں بہتری ، اور آرڈر پر عمل درآمد کو ہموار بنانے میں ڈیٹا مرتّب کرنے اور اینالیٹکس نے بنیادی اہمیت اختیار کر لی۔ ای کامرس کے میدان میں نووارد اداروں کو پوراڈ جیٹل انفراسٹرکچر از سرِ نو تیار کرنا پڑا۔ اس عمل میں یہ امور شامل ہیں: آن لائن اسٹور قائم کرنے کے لیے نئی ٹیموں کی تشکیل یا دوسری صورت میں پہلے سے موجود آن لائن مارکیٹ پلیس پر سائن اپ کرنے اور بطور دکان دار کام کرنے میں انہیں مدد دینا، ایک تیز رفتار انونٹری مینجمنٹ سسٹم کی تنصیب، ڈجیٹل پیمنٹ سنبھالنے کے لیے مالی اداروں کے ساتھ تعلق استوار کرنا، اور سب سے اہم یہ کہ ملازمین کی صحت اور تحفظ کو یقینی بناتے ہوئے ان تمام کاموں کو انجام دینا۔ محدود ملازمتی اوقات میں تیز رفتاری سے کام کرنے کے تقاضوں نے ڈجیٹل انقلاب کا عمل مزید دشوار بنا دیا۔ چنانچہ آف لائن ریٹیل صنعت نے

[7] https://www.pta.gov.pk/en/media-center/single-media/internet-usage-increases-by-15-in-pakistan-270320

اپنی آن لائن خدمات کی استعداد پیدا کرنے اور ان کے آغاز کی غرض سے اضافی بجٹ مختص کر دیا۔

لاک ڈاؤن کے دوران ریستورانوں اور ہوٹلوں نے کھانوں کی ترسیل کے ذرائع کو استعمال کیا۔ جس طرح خردہ فروشوں نے آن لائن پلیٹ فارمز سے اشتراک حاصل کیا اسی طرح بہت سے نئے ریستورانوں

شکل خ1.4 : لاک ڈاؤن کے دوران آن لائن خریداری اور ڈیلیوری میں دلچسپی بڑھ گئی



* Index score represents search interest relative to the highest point on the chart for the given region and time. A value of100 is the peak popularity for the term. A value of 50 means that the term is half as popular. A score of 0 means there was not enough data for this term.

Source: Google Trends

آن لائن کاروبار شروع کرنے کے لیے سپلائی چین میں کلاؤڈ کمپیوٹنگ اور انونٹری مینجمنٹ سافٹ ویئر کی انٹیگریشن پر عموماً بھاری اخراجات ہوتے ہیں۔ چنانچہ پہلے سے قائم آن لائن مارکیٹ پلیئرز کے پاس چھوٹے فروشندگان کی رجسٹریشن میں اچانک اضافہ ہو گیا تاکہ ان اخراجات سے گریز کیا جا سکے اور آپریشنز کی بحالی میں تاخیر سے بچا جا سکے۔ مثلاً ایک بڑے آن لائن پلیٹ فارم نے ویزا انٹرنیشنل کے اشتراک سے مالی سال 20ء کی تیسری سہ ماہی میں تقریباً 3000 ایم ایس ایم ای اداروں کو رجسٹر کیا۔ مالی سال 20ء کے دوران کمرشل بینکوں کے پاس رجسٹر ہونے والے ای کامرس دکانداروں کی تعداد بحیثیت مجموعی 25.3 فیصد بڑھی جو مالی سال 19ء میں 24.5 فیصد بڑھی تھی۔ چونکہ سامان کی ترسیل کی طلب میں بھی تیزی سے اضافہ ہوا اس لیے کاروباری اداروں نے اپنی انونٹری مینجمنٹ کو بہتر سے بہتر استعمال کرنے کے لیے just-in-time ماڈل اپنانا شروع کر دیا جس کا مطلب یہ تھا کہ پیداواری عمل میں اشیا صرف اُس وقت وصول کی جائیں جب ان کی ضرورت پڑے اس طرح کارگذاری بڑھائی جائے اور انونٹری کے اخراجات کم کیے جائیں۔ اس سلسلے میں ملک کے بڑے بڑے شہروں میں کاروباری اداروں نے اپنے اسٹورز کو بطور گودام استعمال کرنا شروع کر دیا تاکہ آرڈرز کی بروقت تعمیل ہو اور ترسیل کا وقت کم ہو۔

نے غذائی مصنوعات کی آن لائن ترسیل کے اداروں کے پاس اپنا اندراج کرایا، ڈسکاؤنٹ دیے اور زیادہ سے زیادہ آرڈر کے حصول کے لیے حفاظتی اصولوں کی مکمل پابندی کی۔ جن شہروں میں ایسے پلیٹ فارم موجود نہ تھے وہاں فون کال کے ذریعے آرڈر دینا معمول بن گیا۔

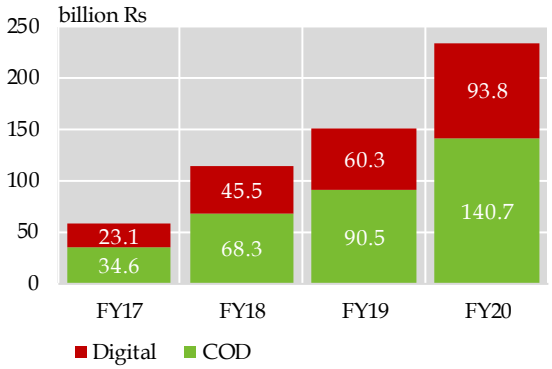
شکل خ1.5 : لاک ڈاؤن کے دوران آن لائن طریقوں کی طرف منتقلی کے لیے کاروباری اداروں کی حکمت عملی



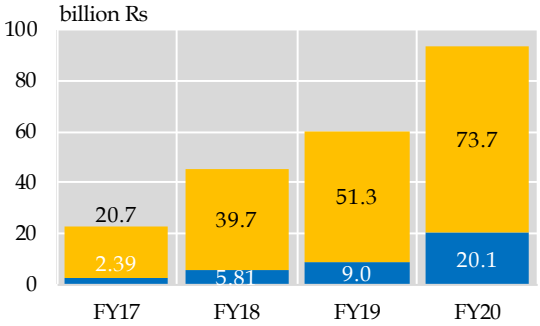
Source: Soft information based on company websites; marketplaces blogs; retail sector webinars; and Daraz e-commerce index

چنانچہ مالی سال 20ء میں ای کامرس مارکیٹ وسیع ہو کر 234.6 ارب روپے تک چلی گئی جو سال بسال 55.5 فیصد اضافہ ہے (شکل خ1.6)۔ ڈجیٹل ادائیگیوں میں برانچ لیس بینکاری ذرائع سے کیے جانے والے ای کامرس لین دین میں گذشتہ سال کی نسبت دگنے سے زیادہ اضافہ ہوا۔ اس سے قطع نظر، چوتھی سہ ماہی کے دوران ای کامرس سرگرمیوں کے لیے ڈجیٹل ادائیگیوں کی سال بسال نمو کم ہو کر صرف 10.6 فیصد رہ گئی جو کہ گذشتہ تین سہ ماہیوں میں اوسطاً 74.1 فیصد رہی تھی۔ اس سے تین باتیں پتہ چلتی ہیں:

شکل خ1.6 الف: ای کامرس کی فروخت بدستور بڑھتی رہی...



شکل خ1.6 ب: ... کیونکہ ڈجیٹل ادائیگی مقبولِ عام ہو گئی



* These numbers include retail payments made via branchless banking channels, therefore, may not tally with estimates shared in Annual Report, Chapter 7 of 2017-18

Source: State Bank of Pakistan; market estimate for COD sales

- 'وصولی پر ادائیگی' معیشت میں نقد رقم کے نفوذ میں تیزی سے اضافے کی بنا پر بڑھی ہو گی (**باب 3**)۔ اکثر لوگ کریڈٹ یا ڈیبٹ کارڈ استعمال کرنے کے بجائے نقد ادائیگیوں اور منتقلیوں کی غرض سے اپنے ایم والٹ میں رقم ڈلوانے کے لیے برانچ لیس بینکاری ایجنٹوں کے نیٹ ورک پر اب بھی اتنا ہی بھروسہ کرتے ہیں جتنا کمرشل بینکوں کی عام برانچوں پر۔ محدود اوقاتِ کار اور نقل و حرکت نے اِن طریقوں تک لوگوں کی رسائی مشکل بنا دی۔ اس کے ساتھ ساتھ عموماً نقد رقم کو ترجیح دی جاتی رہی کیونکہ غیر یقینی حالات نے لوگوں کو بطور احتیاط نقد رقم اپنے پاس رکھنے پر مجبور کیا۔ کاروباری اداروں کے نقطۂ نظر سے ان کی سرگرمیاں جاری رکھنے کا واحد راستہ ای کامرس میں داخل ہونا تھا۔ تاہم محدود نقل و حرکت کے پیشِ نظر کاروباری اداروں کو دشوار محسوس ہوا کہ وہ لین دین میں کمرشل بینکوں سے اشتراک کریں چنانچہ انہیں اپنی سرگرمیوں میں صرف 'وصولی پر ادائیگی' کا طریقہ اپنانے پر مجبور ہونا پڑا۔ اس طرح ای کامرس مارکیٹ میں بحیثیت مجموعی نقد لین دین کا تناسب بڑھ گیا۔

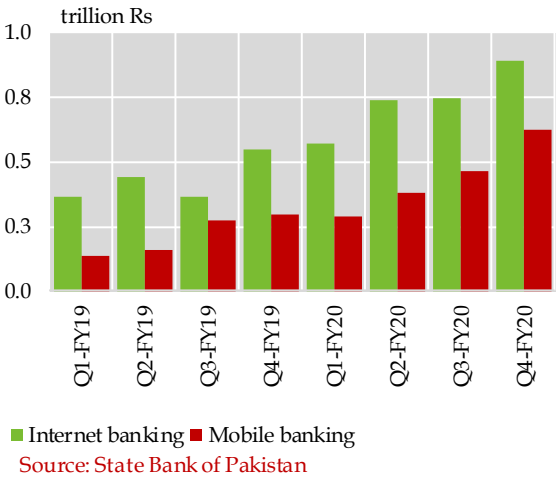
- نیز، ایسا معلوم ہوتا ہے کہ ای کامرس کی صنعت صارفین کی طلب میں ہونے والے اُس اچانک اضافے کو پورا کرنے کے لیے تیار نہیں تھی جو کورونا بحران کی بنا پر پیدا ہوئی۔ چنانچہ آرڈرز کی بڑی تعداد کو مبینہ طور پر منسوخ کیا گیا اور رقم کی واپسی یا تو بروقت نہ کی گئی یا پھر غیر معینہ وقت کے لیے ملتوی کر دی گئی۔ چونکہ ڈجیٹل ادائیگی والے آرڈرز کو 'وصولی پر ادائیگی' کے طریقے میں 'بعد از ادائیگی' ماڈل کے بجائے 'قبل از ادائیگی' ماڈل پر پراسیس کیا جاتا ہے اس لیے صارفین ڈجیٹل ادائیگی سے گریز کر کے نقد تصفیے کی جانب مائل ہو گئے کیونکہ اس طرح وہ آرڈر کی تکمیل تک ادائیگی روک کر اپنا رسک کم کر سکتے تھے۔

- دوسری جانب، ڈجیٹل آپشن رکھنے والے ای کامرس کے بڑے بڑے نان ریٹیل اداروں کو بڑے شہروں میں پابندیوں کی وجہ سے اپنی سرگرمیاں معطل کرنی پڑیں۔ مثال کے طور پر لاک ڈاؤن کے ابتدائی دنوں میں ریستوران اپنی سرگرمیاں روکنے پر مجبور ہو گئے جس سے غذائی مصنوعات کی ترسیل میں کمی آئی۔ اسی طرح بعض شہروں میں ڈبل سواری اور رائڈ ہیلنگ سروسز پر پابندیاں عائد تھیں چنانچہ ڈجیٹل ای کامرس کی فروخت کا مجموعی حجم کم ہو گیا۔

تاہم ای کامرس سے ہٹ کر، ڈجیٹل ادائیگیوں اور ڈیلیوری کے متبادل ذرائع کی طرف رجحان میں خاصا اضافہ ہوا۔ جیسا کہ پہلے بحث ہو چکی ہے، کورونا کی آمد کے بعد کے عرصے میں برقی بینکاری اور

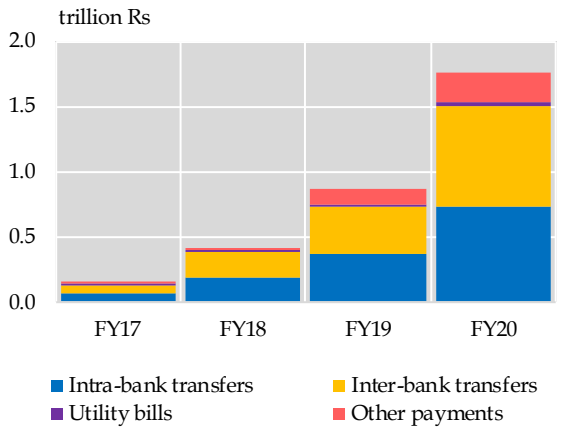
ڈیلیوری کے متبادل ذرائع کی اہمیت اور ان کا استعمال بڑھ گیا تھا۔ اس کو دیکھتے ہوئے اسٹیٹ بینک نے بینکوں کو ہدایت کی کہ وہ ڈجیٹل لین دین کے تمام انٹر بینک اور انٹرا بینک چارجز ختم کر دیں تاکہ لوگوں کو ڈجیٹل مالی ذرائع کے استعمال کی مزید ترغیب دی جائے۔ مزید ہدایات دی گئیں کہ اے ٹی ایم کی فعالیت اور صارفین کے لیے ہیلپ لائن اور کال سینٹرز کی چوبیس گھنٹے اور ہفتہ بھر دستیابی کو یقینی بنایا جائے تاکہ صارفین کو سہولت اور آئی وی آر بینکنگ میں روانی برقرار رہے۔ یہ پیش رفت ہی وہ کلیدی عامل رہی تھی جس سے مالی سال 20ء کی چوتھی سہ ماہی کے دوران انٹرنیٹ سے بینکاری ادائیگیوں کی مالیت میں سہ ماہی بہ سہ ماہی 19.5 فیصد کی معقول نمو اور سال بسال 63.7 فیصد کی زبردست نمو حاصل ہوئی تھی۔ چوتھی سہ ماہی کے دوران موبائل بینکاری میں لین دین کا حجم سہ ماہی بہ سہ ماہی 33.0 فیصد اور سال بسال 106.8 فیصد بڑھ گیا۔ موبائل بینکاری لین دین کی مالیت مالی سال 20ء کے اختتام پر مجموعی طور پر مسلسل تیسرے سال دگنی ہو کر 1.7 ٹریلین روپے تک چلی گئی، کیونکہ صارفین نے رقم کی منتقلی، یوٹیلٹی بلز کی ادائیگی، یا خردہ خریداری جیسی دیگر اقسام کی ادائیگیاں کرنے کے لیے اسمارٹ فون ایپس کا استعمال بڑھادیا(**شکل خ1.7**)۔

شکل خ1.7 الف: پاکستان میں ای بینکنگ سے لین دین



Source: State Bank of Pakistan

شکل خ1.7 ب: پاکستان میں موبائل بینکنگ سے لین دین



خ1.4 معقول پالیسی تعاون اور رہنمائی ملنے سے پیش رفت جاری رہے گی...

گذشتہ ایک عشرے کے دوران مالی، خردہ، صحت اور سرکاری خدمات کے تیزی سے ڈجیٹل صورت میں ڈھلنے کے باعث، جسے اسمارٹ فون کی فروخت، انٹرنیٹ صارفین اور آئی پی ٹریفک میں اضافے سے بڑھاوا ملا، دنیا اس طرح کے خلل کا سامنا کرنے کے لیے زیادہ تیار تھی جس طرح کا خلل کورونا کا بحران لے کر آیا۔ خاص طور پر آئی سی ٹی کی استعداد اور رسائی میں اضافے سے گھرانوں، کاروباری اداروں اور سرکاری اداروں کی مضبوطی بڑھ گئی، اور وبا کی وجہ سے ہونے والے لاک ڈاؤن کے اثرات کم رہے۔ پاکستان کا بھی یہی معاملہ رہا۔ اس سے قطع نظر، پوری دنیا کورونا سے جنم لینے والی سماجی و معاشی مشکلات کا سامنا کر رہی ہے جو کم از کم کسی موثر ویکسین کی دستیابی تک جاری رہیں گی۔ وائرس کی دوسری لہر کا خطرہ بھی منڈلا رہا ہے چنانچہ لوگ محتاط بھی رہیں گے اور سماجی دوری پر دنیا بھر میں عمل بھی کریں گے۔ اس سلسلے میں پاکستان میں پائی جانے والی اہم رکاوٹوں کو دور کرنا ہوگا جیسے ڈجیٹل اور مالی خواندگی کی کمی، آئی سی ٹی خدمات کے پلیٹ فارمز تک رسائی کا محدود ہونا، اور نقد رقم کو ترجیح دینا۔

اب یہ بات سمجھنی ضروری ہے کہ چوتھے صنعتی انقلاب اور انٹرنیٹ آف تھنگس (آئی او ٹی) کی طرف پیش قدمی تیزی سے جاری ہے۔ مصنوعی ذہانت، روبوٹکس، بلاک چین اور آگمینٹڈ رئیلٹی جیسی ٹیکنالوجیز اقتصادی شعبے میں بھی جلوہ گر ہوں گی، مستقبل کی صنعتوں کی آبیاری کریں گی جس سے اشیا سازی اور خدمات کے درمیان فرق ماند پڑ جائے گا، اور اقتصادی نمو لانے کا سبب بنیں گی۔ انٹرنیشنل ٹیلی کمیونی کیشن یونین (آئی ٹی یو) کی 2018ء کی ایک رپورٹ کے مطابق کسی معیشت کی مجموعی ڈجیٹائزیشن میں ایک فیصد کا اضافہ فی کس جی ڈی پی میں 0.13 فیصد نمو اور لیبر کی پیداواریت میں 0.23

فیصد نمو کا باعث بنتا ہے[8]۔ مزید برآں، ای گورنمنٹ کی طرف پیش قدمی مالی اور زری پالیسی کی ترسیل اور ابلاغ کے طریقوں کو بھی ڈجیٹل بنا رہی ہے، اور ہمیں برقی سماجی متقلیوں، اور ممکنہ طور پر ڈجیٹل کرنسیوں وغیرہ سے آراستہ مستقبل کی طرف لے جا رہی ہے۔ ان سب چیزوں کے لیے ڈجیٹل انفرا سٹرکچر کی استعداد میں زبردست اضافے کی ضرورت ہوگی تاکہ بِگ ڈیٹا کی متوقع طلب سے نمٹا جا سکے۔ بقیہ ملکوں کی طرح پاکستان کو بھی ضرورت ہے کہ مستقبل کے تقاضوں کے لیے تیار ہونے کی خاطر ملک کے اندر اور بین المللکی ڈجیٹل فرق کو دور کرنے کو اپنی ترجیح بنائے۔

اس سلسلے کی ایک مثبت پیش رفت نظامِ ادائیگی کی قومی حکمت عملی (این پی ایس ایس) کا آغاز ہے جس کے تحت ایک جدید اور جسیم ڈجیٹل پیمنٹ نیٹ ورک کے لیے راہِ عمل اختیار کی گئی ہے۔ اس حکمت عملی کے اہداف 2025ء تک ڈجیٹل چینلز کو استعمال میں لا کر پاکستان کے جی ڈی پی میں 7 فیصد اضافہ، 4 ملین نئی ملازمتیں پیدا کرنا اور نئے ڈپازٹس میں 263 ارب ڈالر اکٹھا کرنا ہیں۔ این پی ایس ایس کے کلیدی مقاصد میں یہ شامل ہیں: ادائیگی کے ایک ملکی انفرا سٹرکچر کی تشکیل جو مختلف اداروں اور ادائیگی کے آلات کے مابین انٹر آپریبلٹی بڑھائے، سرکاری وصولیوں (بشمول ٹیکس)، ادائیگیوں (بشمول تنخواہ، پنشن، اور سماجی فوائد)، اور ترسیلات کو ڈجیٹل روپ دینا، اور دکانداروں اور نجی شعبے کے دیگر کاروباری اداروں کو اس قابل بنانا اور اس کی ترغیب دینا کہ وہ ادائیگی کے ڈجیٹل طریقوں کا استعمال بڑھائیں، اسٹیٹ بینک نے پی او ایس حاصل کرنے والوں کو درپیش اُن مشکلات کے حل کے لیے، جو زیادہ سے زیادہ خردہ مراکز پر پی او ایس مشینوں کی تنصیب میں حائل ہیں، بعض پالیسی اقدامات کیے ہیں جیسے مرچنٹ ڈسکاؤنٹ ریٹ (ایم ڈی آر) پر ایک زیریں حد اور ڈیبٹ اور پری پیڈ کارڈ کے لیے انٹر چینج ری امبرسمنٹ فیس (آئی آر ایف) کی بالائی حد کا تعین۔ اسٹیٹ بینک کو ان اقدامات کے ابتدائی مثبت نتائج دیکھنے کو ملے جیسے پی او ایس کی تنصیب میں اضافہ ہوا، اگلے مہینوں میں پی او ایس کے حصول کی مارکیٹ میں دو نئے بینک داخل ہوں گے۔ مزید برآں، پی او ایس ٹرمینلز کی تعداد جو پہلے گھٹ رہی تھی (آخر دسمبر 2019ء تک 47567) اب پھر بڑھنے لگی ہے۔ اگست 2020ء کے اختتام پر یہ تعداد 51667 ہے۔

علاوہ ازیں، اسٹیٹ بینک نے دکانداروں کے لیے اکاؤنٹ کھولنے اور پی او ایس نیٹ ورک میں شمولیت کے طویل اور تکلیف دہ طریقہ کار کو آسان بنانے کے لیے ڈجیٹل آن بورڈنگ کے ضوابط جاری کیے ہیں تاکہ ملک میں ڈجیٹل ادائیگی کی قبولیت کے مراکز بڑھانے میں سہولت لائی جائے۔ ان ضوابط میں جانچ پڑتال کے سہل طریقہ کار کے لیے کم از کم شرائط شامل ہیں جو حاصل کنندہ اداروں کو خردہ فروشوں کی شمولیت میں سہولت دیں گے جس کے بعد وہ ڈجیٹل ادائیگی وصول کرنے کے قابل ہو جائیں گے۔ اسٹیٹ بینک نے ادائیگی کی خدمات کو ڈجیٹل روپ دینے میں مزید معاونت کے لیے پاکستان میں ادائیگی قبول کرنے کے 'کیو آر کوڈ' کے معیارات جاری کیے ہیں، جس کا مقصد یہ ہے کہ آگے چل کر انٹر آپریبلٹی اور سستے داموں ڈجیٹل خردہ ادائیگیوں کے فروغ کو یقینی بنایا جائے۔

ان ہی خطوط پر اسٹیٹ بینک نے مقامی کاروباری اداروں کو عالمی سطح پر مستند ڈجیٹل سروس پرووائڈرز سے سہولتوں کے حصول کے لیے تیز رفتار ادائیگیاں کرنے کی حال میں اجازت دی ہے۔ اس طرح کاروباری اداروں کو اشتہارات، ہوسٹنگ، صارفین کی مدد وغیرہ جیسی مختلف خدمات تک رسائی کے ذریعے صارفین کے بڑے حلقے تک پہنچنے میں مدد ملے گی۔ اسٹیٹ بینک نے کمرشل بینکوں کو اجازت دی ہے کہ وہ ڈجیٹل سہولتوں کی درآمد کے لیے ہر مقامی کمپنی کو زیادہ سے زیادہ دو لاکھ امریکی ڈالر سالانہ تک جاری کر سکتے ہیں۔ یہ سہولتیں بنیادی طور پر عالمی سطح کی 62 ڈجیٹل سروس پرووائڈر کمپنیوں سے (بشمول ان سے منسلک اداروں کے) لی جائیں گی۔ تاہم، اس فہرست میں جو ڈجیٹل سروس پرووائڈرز شامل نہیں ہیں ان سے یہ سہولت لینے کے لیے کمرشل بینک زیادہ سے زیادہ 25 ہزار ڈالر سالانہ تک زرِ مبادلہ جاری کر سکتے ہیں۔[9]

[8] ڈجیٹائزیشن بڑھنے کی پیمائش آئی ٹی یو کے ڈجیٹل ایکو سسٹم ڈیولپمنٹ اشاریے سے کی جاتی ہے، جو 75 ترقی پذیر اور ترقی یافتہ ملکوں کے لیے (انفراسٹرکچر، کنکٹی وٹی اور مسابقت سے متعلق) بلند اور پست تعدد (فریکوئنسی) کے 64 اظہاریوں پر مبنی ہے۔ نیز، یہ اضافہ اُس نمو کے علاوہ ہے جو فکسڈ براڈبینڈ اور موبائل براڈبینڈ دونوں کے نفوذ میں ایک ایک فیصد اضافے سے جی ڈی پی میں بالترتیب 0.08 فیصد اور 0.15 فیصد ہوتی ہے۔ ماخذ: ITU (2018). The Economic Contribution of Broadband, Digitization and ICT regulation
https://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Documents/FINAL_1d_18-00513_Broadband-and-Digital-Transformation-E.pdf

[9] http://www.sbp.org.pk/epd/2020/FEC4.htm

اسٹیٹ بینک بل اینڈ میلنڈا گیٹس فاؤنڈیشن اور 'کار انداز' کے اشتراک سے ایک مائکرو پیمنٹ گیٹ وے (ایم پی جی) کی تیاری پر بھی کام کر رہا ہے۔ ایم پی جی ادائیگی کا تیز تر نظام ہے جو جدید ایپلی کیشن پروگرامنگ انٹرفیسز (اے پی آئیز) اور ڈائریکٹری سروسز سے خردہ ادائیگیاں کر سکے گا، اس سے ملک میں ادائیگی کا میکانزم سادہ اور ہموار ہو جائے گا۔ اس سے متعلق ایک اور پیش رفت 'آسان موبائل اکاؤنٹ' (اے ایم اے) پر ہونے والا کام ہے۔[10] 'اے ایم اے' اسکیم ایک انٹی گریٹڈ پلیٹ فارم پیش کرتی ہے جس میں عام موبائل فون کا حامل کوئی شخص کسی بھی وقت یونیفائڈ اَن اسٹرکچرڈ سپلیمنٹری سروس ڈیٹا (یو ایس ایس ڈی) کوڈ کے ذریعے ڈجیٹل لین دین کا اکاؤنٹ تیزی سے کھول سکتا ہے۔ اسکیم کا مقصد اکاؤنٹ کھولنے میں نئے صارفین کو سہولت دینا اور مختلف نیٹ ورکس کے مابین ایک اکاؤنٹ سے دوسرے اکاؤنٹ میں لین دین کی بھاری تعداد کے ذریعے ڈجیٹل مالی سہولتوں کا استعمال بڑھانا ہے۔ اے ایم اے اسکیم فی الحال تشکیل کے مرحلے میں ہے، مالی شمولیت کو کئی گنا بڑھانے کے اس میں امکانات ہیں۔

اس کے علاوہ اسٹیٹ بینک نے 'ای منی' والے اُن غیر بینک اداروں کے لیے ضوابط جاری کیے ہیں جو ادائیگی کے اختراعی، سستے اور صارف دوست طریقے فراہم کرنا چاہتے ہوں۔ اِن ضوابط کا مقصد نئے فریقوں کی آمد میں حائل رکاوٹیں دور کرنا اور رقم کے بغیر ادائیگی اور مالی شمولیت کے فروغ کے لیے سازگار ماحول فراہم کرنا ہے۔ نیز، اسٹیٹ بینک نے سمندر پار پاکستانیوں کی سہولت کے لیے 'روشن ڈجیٹل اکاؤنٹ' کھولنے کی بھی اجازت دی ہے جس کے تحت پاکستانی تارکینِ وطن فارن کرنسی ویلیو اکاؤنٹ یا نان ریزیڈنٹ روپی ویلیو اکاؤنٹ (این آر وی اے) کھول سکیں گے۔ یہ کھاتے دار اپنے کھاتوں کی رقم سرکاری بانڈز، تمسکات میں بذریعہ سی ڈی سی لگا سکیں گے، اور ریئل اسٹیٹ وغیرہ میں بھی سرمایہ کاری کر سکیں گے۔

یہ بات حوصلہ افزا ہے کہ پاکستانی حکام گذشتہ تقریباً نصف عشرے سے ڈجیٹل انقلاب کے محاذ پر فعال ہیں۔ اس سلسلے میں اہم پیش رفت یہ ہے کہ 2019ء میں ملک کی پہلی ای کامرس پالیسی کی منظوری دی گئی۔ اس پالیسی کا مقصد یہ ہے کہ نجی کاروباری اداروں کو ایک سازگار ماحول مہیا کیا جائے، نوجوانوں اور خواتین کے لیے ملازمت کے نئے مواقع پیدا کیے جائیں، اور حکومت کو یہ موقع دیا جائے کہ وہ عوام کے مفاد میں ای کامرس شعبے کے ضوابط بنائے۔ ایک 'نیشنل ای کامرس کونسل' (این ای ای سی) بھی قائم کی گئی ہے جس کا بنیادی کام نجی شعبے میں ای کامرس کی پیش رفت پر نظر رکھنا اور اس کے ساتھ تعاون کرنا، ضروری پروگراموں اور اقدامات پر عمل درآمد میں اختراع کو پروان چڑھانا، معیشت میں مجموعی نمو کے لیے ای کامرس کی اہمیت کے بارے میں آگاہی پیدا کرنا، اور حکومت کو متعلقہ آرا اور سفارشات فراہم کرنا ہیں۔

یہ بات قابلِ ذکر ہے کہ وزارتِ خزانہ نے بھی 30 سے زائد برآمد کنندگان کا دنیا کی سب سے بڑی آن لائن مارکیٹ پلیس 'ایمیزون ڈاٹ کام' پر آزمائشی بنیاد پر اندراج کرانے میں تعاون کیا ہے۔ کامیابی کے ساتھ آزمائش کے نتیجے میں مزید ملکی اداروں کو موقع ملے گا کہ ایمیزون کے توسط سے فروخت کریں اور عالمی مارکیٹوں میں اپنی رسائی بڑھائیں۔ اس طرح پاکستان کے لیے اپنی برآمدات بڑھانے کے لیے ایک نیا راستہ کھل سکتا ہے جس سے مقامی طور پر ملازمتوں کے مواقع بھی پیدا ہو سکتے ہیں۔ مستقبل میں سرحد کے آر پار 'بی ٹو سی' ای کامرس کا اسٹیٹ بینک کا تیار کردہ ضوابطی فریم ورک اور 'ویبوک' ای کامرس ماڈیول جو ایف بی آر کو بنانا ہے، برآمدی کمپنیوں کو آن لائن فروخت میں مدد دے گا جس سے وہ کسی مشکل کے بغیر دستاویزات بنوا سکیں گے اور برآمدی آرڈرز بھجوا سکیں گے۔

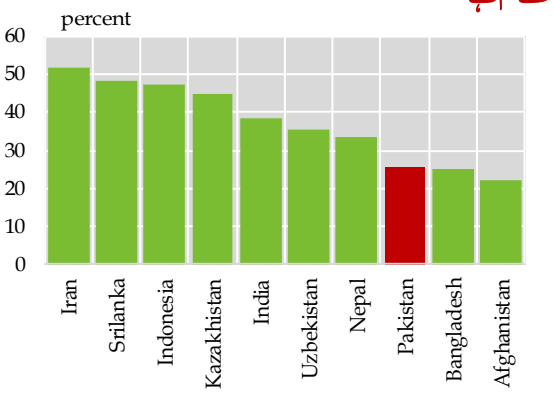
خ 1.5 .... تاہم اس انقلاب کو شمولیتی اور پائیدار بنانے کے لیے مزید کام کرنے کی ضرورت ہے

یہ تمام پیش رفت حوصلہ افزا اور خوش آئند ہے، تاہم ملک میں ڈجیٹل اور مالی شمولیت کا مقصد حاصل کرنے کے لیے یہ کافی نہیں۔ اس کے لیے طلبی پہلو سے مسائل حل کرنے پر ایسی ہی توجہ درکار ہو گی۔

پاکستان میں موبائل صارفین کی تعداد کم ہے اور موبائل انٹرنیٹ کا نفوذ بھی علاقے کے دیگر ملکوں سے پست ہے (**شکل خ 1.8 الف** اور **ب**)۔ معیشت میں ڈجیٹل اونچ نیچ اب بھی نمایاں ہے۔ کوریج کے ساتھ ساتھ استعمال کے حوالے سے بھی فرق موجود ہیں۔ ملک کی تقریباً 54 فیصد

[10] http://www.sbp.org.pk/reports/annual/arfy17/vol-1/Chapter-4.pdf

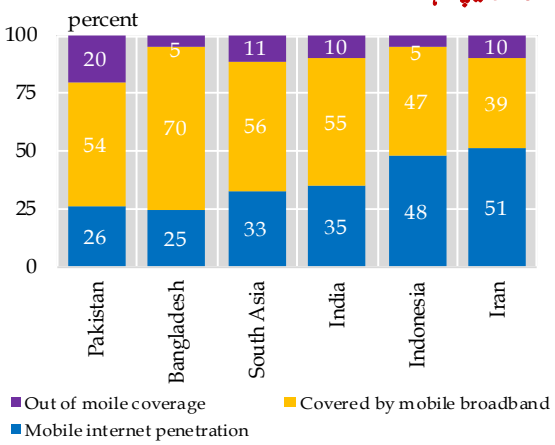
شکل خ1.8 الف: پاکستان میں موبائل انٹرنیٹ کا نفوذ اکثر علاقائی ملکوں سے کم ہے



Source: GSMA Intelligence (2019)

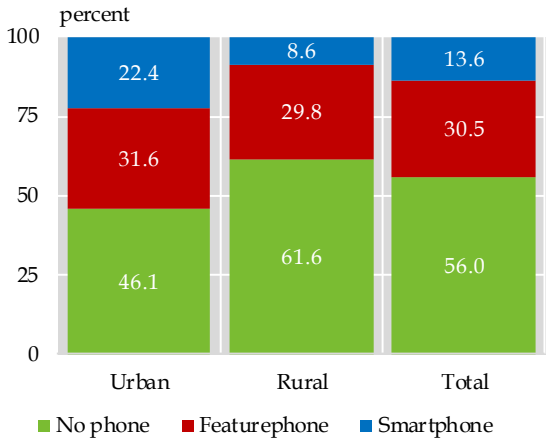
آبادی کو موبائل براڈ بینڈ کوریج تک رسائی حاصل ہے، لیکن یہ آبادی انٹرنیٹ بنڈل استعمال نہیں کرتی (صَرف کا فرق)۔ اسی طرح تقریباً 20 فیصد آبادی کو موبائل انٹرنیٹ سہولتوں تک رسائی نہیں ملی (کوریج کا فرق)۔

شکل خ1.8 ب: پاکستان موبائل براڈ بینڈ کنکٹی وٹی کے استعمال اور کوریج میں بھی پیچھے ہے



خواندگی کا ناکافی ہونا بھی ہے۔ یہاں تک کہ ایک چوتھائی آبادی انٹرنیٹ استعمال کرنا نہیں جانتی، اور تقریباً نصف آبادی کے خیال میں انٹرنیٹ کوئی مفید یا دلچسپ سہولت نہیں (**شکل خ1.9 ب**)۔

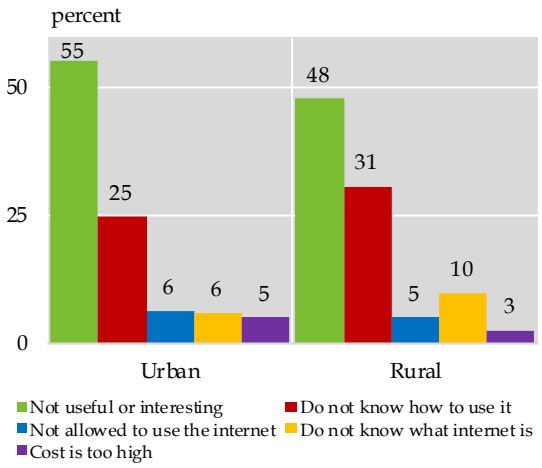
شکل خ1.9 الف: پاکستان میں موبائل فون کی ملکیت کی صورتِ حال، بلحاظ علاقہ



Source: PSLM/HIES 2018-19, PBS

موبائل فون کی ملکیت کے حوالے سے بھی شہری اور دیہی علاقوں میں کافی فرق ہے (**شکل خ1.9 الف**)۔ یہاں طلب اور رسد دونوں کے عوامل کارفرما ہیں۔ ملک میں آمدنی کی پست سطح اور سیل فون پر بھاری ٹیکسوں نے عام لوگوں کی اسمارٹ فون رکھنے کی سکت کم ہے۔[11] دریں اثنا، ملک میں اسمارٹ فون اور انٹرنیٹ کے پست استعمال کی ایک اور وجہ عام خواندگی، خصوصاً ڈجیٹل

شکل خ1.9 ب: پاکستان میں انٹرنیٹ کے عدم استعمال کے پانچ بڑے اسباب

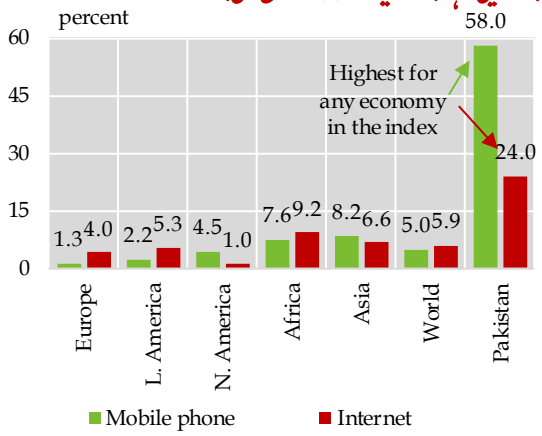


یہاں اس امر پر زور دینا ضروری ہے کہ شمولیتی سطح پہلے ہی کم ہے جبکہ اسمارٹ فون / انٹرنیٹ تک رسائی اور ڈجیٹل سوجھ بُوجھ دونوں کے لحاظ سے صنفی عدم توازن بہت نمایاں ہے، اور ترقی میں مزید رکاوٹ ہے۔ اکانومسٹ کے انٹیلی جنس یونٹ (ای آئی یو) کے "انٹرنیٹ کے شمولیتی اشاریہ 2020ء" کے مطابق موبائل فون تک رسائی اور انٹرنیٹ تک رسائی کے لحاظ سے صنفی فرق

[11] پاکستان میں صارفین کو اسمارٹ فون سے متعلق متعدد اقسام کے ٹیکس ادا کرنے ہوتے ہیں: سم کارڈ ٹیکس، کسٹم ڈیوٹی، سم کو فعال کرنے کے چارجز، اضافی ویلیو ایڈڈ ٹیکس، ہینڈ سیٹ فیس، اور استعمال پر ٹیکس۔ یہ ٹیکس جنوبی ایشیا کے کسی بھی ملک سے زیادہ ہیں۔ ماخذ: جی ایس ایم اے (2020)۔ پاکستان: مکمل ڈجیٹل معیشت کی طرف پیش قدمی۔

(مردوں اور عورتوں کی آبادی کے تناسب میں فرق) کا عالمی اوسط بالترتیب 26.5 فیصد اور 19.8 فیصد ہے۔ پاکستان میں یہ فرق بالترتیب 58.0 فیصد اور 24.0 فیصد ہے، جو کہ اشاریے میں شامل 100 ملکوں میں بلند ترین ہے (**شکل خ1.10**)۔

شکل خ1.10: موبائل فون اور انٹرنیٹ تک رسائی، صنفی فرق پاکستان میں بلند ترین ہے (اشاریے کے 100 ملکوں میں)

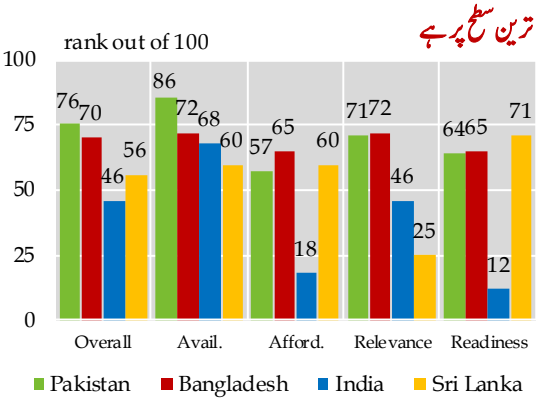


Note: Calculated as the difference in the proportion of males and females having access to mobile phones and internet.

ڈجیٹل کنکٹی وٹی کے اظہاریوں میں پاکستان علاقائی اور ہم سر ملکوں میں بھی پیچھے ہے (**شکل خ1.11**)۔ مزید برآں، یہ بات سمجھنا ضروری ہے کہ خدمات کی ڈجیٹائزیشن کوئی ایسی چیز نہیں ہے جو الگ تھلگ واقع ہو۔ ضرورت اس بات کی ہے کہ مجموعی انسانی سرمائے اور اقتصادی ترقی کے ایکو سسٹم کو بالکل نچلی سطح سے ناکارگذاریاں دور کرنے کے لیے متحرک کیا جائے۔ ملک میں بالغ شرح خواندگی فی الحال صرف 59.1 فیصد ہے، اور ڈجیٹل سوجھ بوجھ بڑھانے کے لیے کوششیں ناکافی ہیں۔ اسی طرح، آمدنی کی پست سطح کا مطلب یہ ہے کہ اسمارٹ فون رکھنے اور ڈیٹا نیٹ ورک چلانے کی استطاعت کم ہے۔ اس منظرنامے میں درج ذیل تجاویز اصلاح کرنے میں مدد دے سکتی ہیں۔

سب سے پہلی اور ضروری بات یہ ہے کہ پاکستان کو اپنے ڈجیٹل انفرا سٹرکچر کو خاصی ترقی دینی ہوگی۔ اس کی وجہ یہ ہے کہ مستقبل فائیو جی اور انٹرنیٹ آف تھنگس کا ہے جس کے لیے استعداد اور بینڈوتھ لازمی عنصر ہیں۔ فی الحال ملک میں بینڈوتھ کی جو سطح فراہم کی جا رہی ہے وہ خطے کی پست ترین سطحوں میں ہے۔[12] اس پہلو سے پی ٹی اے کو بروقت سرمایہ کاری اور مناسب منصوبہ بندی یقینی بنانے کی ضرورت ہے۔ دیہی علاقوں اور چھوٹے شہروں کو بڑے شہروں کے برابر لانے کو ترجیح دینا ہوگی تاکہ مساوی رسائی کو یقینی بنایا جائے۔ اسی طرح ایک گیگا ہرٹز سے اوپر کے بینڈز کو توسیع دینے کی ضرورت ہے تاکہ بگ ڈیٹا اینالٹکس اور ترسیل کو یقینی بنایا جائے، اور مستقبل قریب میں تجارتی علاقوں میں نیٹ ورک ایکسچینج ہموار طریقے سے کام کریں۔

شکل خ1.11: انٹرنیٹ شمولیت کے لحاظ سے پاکستان جنوبی ایشیا میں پست ترین سطح پر ہے



Availability measures the quality and breadth of infrastructure; *Affordability* examines the cost of access relative to income level and marketplace competition; *Relevance* indicates the existence and extent of local language/relevant content; *Readiness* shows the level of capacity, skills, cultural acceptance, and policy environment to access the internet.

دوسرے، سرکاری حکام لوگوں کو ڈجیٹل سروسز کے استعمال کی افادیت سے آگاہ کریں۔ اس حوالے سے مالی خواندگی کے قومی پروگرام اور ڈجیٹل اسکلز اسٹریٹجی پر عملدرآمد پہلے ہی جاری ہے، اور اب تک مثبت نتائج بھی ملے ہیں۔ تاہم مستقبل میں ضروری ہوگا کہ ملک کے پورے تعلیمی نظام میں ڈجیٹل خواندگی کو اوّلیت دی جائے۔ نصاب میں ایسا مواد شامل کرنا ضروری ہے جو طلبہ کو ملازمت کے میدان کی تیزی سے بدلتی ضروریات سے ہم آہنگ رکھے۔ مستقبل میں بہت سی ملازمتوں میں فضیلت حاصل کرنے کے لیے درکار مہارتیں پہلے درکار صلاحیتوں سے یکسر

[12] جی ایس ایم اے (2020)۔ پاکستان: مکمل ڈجیٹل معیشت کی طرف پیش قدمی۔

مختلف ہوں گی۔ اس سلسلے میں مواد نجی شعبے کی ضروریات سے ہم آہنگ ہونا چاہیے، جس میں ملکی اور عالمی دونوں رجحانات پر نظر رکھی جائے۔

تیسرے ، حکومتی اداروں کے لیے ضروری ہے کہ مارکیٹ پلیسز اور شاپنگ آؤٹ لیٹس کو ترغیب دیں کہ وہ موبائل والٹ سے بھی ادائیگی کی سہولت عوام کو پیش کریں ، جس سے ای کامرس اور مالی خدمات کا استعمال بڑھانے میں مدد ملے گی۔ منقولی شواہد بتاتے ہیں کہ بہت سے آن لائن آؤٹ لیٹس اور مارکیٹ پلیسز موبائل والٹ صارفین کی بڑھتی ہوئی تعداد کو نظر انداز کرتے ہوئے ڈجیٹل پیمنٹ کا آپشن اب تک فراہم نہیں کرتے، یا پھر صرف بینک ڈپازٹ اور / یا کریڈٹ اور ڈیبٹ کارڈ سے ادائیگی کی اجازت دیتے ہیں۔ خاص طور پر چھوٹے کاروباری ادارے 'وصولی پر ادائیگی' کو ترجیح دیتے ہیں اور ڈجیٹل ادائیگیاں قبول کرنے سے گریز کرتے ہیں جس کی وجوہات یہ ہیں: پیمنٹ پراسیسنگ کے لیے ایک محفوظ اور قابلِ بھروسہ انفرا سٹرکچر کی تنصیب پر آنے والے ابتدائی اخراجات، ادائیگی کی سہولت فراہم کرنے والے اداروں سے کنٹریکٹ پر گفت و شنید، اور اِس میدان میں آنے والے دکان داروں کے لیے 'اپنے صارف کو پہچانیے' کے حوالے سے بینکوں کی سخت شرائط۔ اگر پیمنٹ گیٹ ویز اور پلیٹ فارم فراہم کر بھی دیے جائیں تو بعض مسائل حائل رہتے ہیں جیسے مارکیٹ کی سطح کی معیار بندی، ادائیگی کے طویل اور تھکا دینے والے پروسیجر، ثالثی (escrow) کی سہولت نہ ہونا، اور صارف دوست ماحول کا نہ ہونا صارفین کو آن لائن پیمنٹ کے طریقے اپنانے سے باز رکھتا ہے۔ نیز، بہت سے بینک اپنے جاری کردہ ڈیبٹ کارڈز کو آن لائن خریداری کے لیے استعمال کرنے کی اجازت نہیں دیتے یا صارف سے تقاضا کرتے ہیں کہ وہ ہر بار لین دین کے لیے اس سہولت کو فعال کریں۔ دریں اثنا معیشت میں کریڈٹ کارڈ کا نفوذ بہت پست ہے اور یہ صرف اُن افراد تک محدود ہے جو بلند متوسط سے بلند آمدنی والے ہیں۔

چوتھے ، وفاقی اور صوبائی حکومتوں کو صارفین ، دکانداروں ، اور دیگر کاروبار کو یہ ترغیب دینی ہوگی کہ وہ اپنی رقوم کی ادائیگی یا وصولی ڈجیٹل طور پر انجام دیں۔ جیسا کہ پہلے اجاگر کیا جا چکا، ڈیبٹ اور کریڈٹ کارڈ کی بڑی تعداد اے ٹی ایم سے رقم نکلوانے کے لیے استعمال ہو رہی ہے۔ یہ بات قابلِ غور ہے کہ نقدی کا کوئی ڈجیٹل نشان نہیں رہتا اور معیشت کو دستاویزی بنانے میں بھی اس کا کوئی کردار نہیں ہوتا۔ اس کے برعکس، جب کسی دکاندار کے پاس پی او ایس ٹرمینل پر کوئی کارڈ استعمال کیا جاتا ہے تو حکام کو پہلے سرے سے آخری سرے تک کا علم ہو جاتا ہے کہ رقم کہاں خرچ کی جا رہی ہے، اور اس طرح یہ لین دین معیشت کو دستاویزی صورت دینے میں بھی اپنا کردار ادا کرتا ہے۔ رسدی پہلو سے دیکھا جائے تو پاکستان میں پی او ایس حصول کنندگان کے ساتھ مزید تعاون کیا جا سکتا ہے۔ پی او ایس کا نیٹ ورک وسیع کرنے کے سلسلے میں ایک طریقہ یہ ہو سکتا ہے کہ ڈجیٹل لین دین کی قبولیت کے ان آلات کی درآمد پر ٹیکس / ڈیوٹی ختم کر دی جائے۔ دریں اثنا، طلبی پہلو سے ایک فوری قدم یہ ہو گا کہ جس لین دین میں ڈجیٹل ادائیگی کے طریقے استعمال کیے گئے ہوں ان پر ٹیکس کی شرحوں میں ترغیبات فراہم کی جائیں۔

آخری بات یہ کہ ڈجیٹل مالی خدمات کو خود بخود فروغ نہیں ملے گا۔ اس کے لیے تین چیزیں اہم ہیں۔ پہلی، بحیثیت مجموعی معیشت کو ڈجیٹل رخ دینا ہے، اگر معیشت کے کئی شعبے ڈجیٹل روپ اپنا لیں تو اُس سے ملنے والی آسانی اور کارگذاری کی بنا پر پورے ایکو سسٹم میں ڈجیٹل مالی خدمات کے استعمال کی ترغیب خود بخود بڑھے گی۔[13] دوسری، ڈجیٹائزڈ خدمات کو عمدگی کے ساتھ باہم مربوط ہونا چاہیے۔ اس ضمن میں بھرپور توجہ انٹر آپریبلٹی پر ہونی چاہیے بلکہ اس کی ترغیب دی جانی چاہیے۔ مثال کے طور پر موبائل والٹ کا موجودہ انفراسٹرکچر تمام سروس پروائڈرز کو 'ون لنک' کے ذریعے انٹر آپریبلٹی مہیا کرتا ہے۔ تاہم شریک ادارے اس سہولت کو پوری طرح استعمال نہیں کر رہے، خاص طور پر مارکیٹ میں اپنا موجودہ حصہ برقرار رکھنے کے لیے۔ ٹیلی کام کے خصوصاً بڑے ادارے اپنے اپنے ایجنٹوں کے قابلِ قدر نیٹ ورک تک ایک دوسرے کو رسائی دینے میں متذبذب ہیں جو کہ انہوں نے گذشتہ تقریباً ایک عشرے کے دوران قائم کیا ہے۔ چنانچہ تیسرا عنصر مارکیٹ پلیئرز کو یہ ترغیب دینا ہے کہ وہ ایک دوسرے کے ساتھ زیادہ تعاون کریں اور پورے ایکو سسٹم میں خود کو کھولیں۔ یہ بات سمجھنے کی ضرورت ہے کہ ایک مربوط چینل کی فراہمی سے ڈجیٹل صارفین کی مجموعی تعداد طویل مدت کے دوران بڑھے گی جس کے نتیجے میں تمام سروس پروائڈرز کے اپنے اپنے صارفین بھی بالآخر بڑھیں گے۔

[13] حالیہ پیش رفت حوصلہ افزا رہی ہے مثلاً اراضی کا الیکٹرانک ریکارڈ، ڈجیٹل سپلائی چین انوائسنگ، گاڑیوں کی رجسٹریشن، اور سرکاری وسائل تک آن لائن رسائی وغیرہ، اور اس مقصد کو پورا کرنے میں بہت کام دے گی۔