باب 5

کاروبار کے ابھرتے طریقے

سیکھنے کے مقاصد

اس باب کے مطالعہ کے بعد آپ:

- ای کاروبار کے ایک حصہ کے طور پر آن لائن خرید وفروخت کے عمل کی وضاحت کر سکیں گے
- کاروبار کے ابھرتے طریقوں کے طور پر ای کاروبار اور بیرونی ذرائع سے کرائے پر حاصل کرنے کے کاروباری عمل (بزنس پراسیس آوٹ سورسنگ، بی پی او) کے معنی بیان کر سکیں گے۔
- روایتی کاروبار اور ای-کاروبار کے درمیان فرق کر سکیں گے
- برقی (الیکٹرونک) طریقے کو اختیار کرنے کے فوائد بیان کر سکیں گے
- ای-کاروبار کا آغاز کرنے کے لئے فرم کی ضروریات کی وضاحت کر سکیں گے
- کاروبار کو برقی طریقے سے کرنے میں اہم حفاظتی تشویشات کی شناخت کر سکیں گے
- بیرونی ذرائع سے کرائے پر حاصل کرنے کے کاروباری عمل (بزنس پراسیس آوٹ سورسنگ) کی ضرورت کی تشریح کر سکیں گے۔
- بیرونی ذرائع سے کرائے پر حاصل کرنے کے کاروباری عمل کے طریقوں اور دائرۂ کار کی شناخت کر سکیں گے

© NCERT not to be republished

''آؤ کچھ خریداری کریں'' ریتا نے ریکھا کو جھنجھوڑا جو کہ اس کے آبائی گاؤں کی رہنے والی اس کی سہیلی تھی اور چھٹیوں کے دوران دہلی آئی ہوئی تھی۔ ''اس وقت جبکہ آدھی سے زیادہ رات گزر چکی ہے'' ریکھا نے اپنی آنکھیں ملتے ہوئے کہا ''تمہارے لئے کون اپنی دکان کھولے بیٹھا ہوگا؟ اوہ! شاید میں تمہیں صحیح طرح سمجھا نہیں سکی۔ ہم کہیں نہیں جا رہے ہیں، میں انٹرنیٹ پر آن لائن خریداری کی بات کررہی ہوں'' ریتا نے کہا۔ اوہ ہاں! میں آن لائن خریداری کے بارے میں سن چکی ہوں لیکن میں نے کبھی ایسا نہیں کیا۔ ریکھا نے خود سے کہا اور وہ بڑبڑاتی رہی ''وہ انٹرنیٹ پر کیا بیچتے ہوں گے۔ وہ اشیاء کو پہنچائیں گے کیسے، ادائیگی کیسے ہوگی، انٹرنیٹ اب تک دیہاتوں میں اتنے مقبول کیوں نہیں ہوئے؟ ابھی ریکھا ان سوالات کا حل تلاش رہی تھی اور ریتا ہندوستان کے سب سے بڑے ایک شاپنگ مال انڈیا ٹائمس ڈاٹ کام پر لاگ آن کر چکی تھی۔

5.1 تعارف

کاروبار کرنے کے طریقے میں گذشتہ دہائی سے بنیادی تبدیلیاں رونما ہوچکی ہیں، کاروبار کے طریقے سے مراد کاروبار کو کرنے کے طرز عمل سے ہے اور اس پر سابقہ ابھرتے اس حقیقت کی نشاندہی کرتا ہے کہ یہ تبدیلیاں ہمارے آج کے دور میں رونما ہورہی ہیں۔ اور یہ رجحان آگے بھی جاری رہنے والا ہے۔ درحقیقت اگر کسی شخص کو تین ایسے پرزور رجحانات کی فہرست بنانی ہو جو کہ آج کاروبار کی تشکیل کررہے ہیں تو یہ ہونگے (i) ہندسہ کاری (ڈیجیٹائیزیشن) متن، آواز، شبیہات، ویڈیو اور دیگر مواد کو اکائیوں اور صفروں کے ایک سلسلہ میں تبدیل کرنا جس کو برقی طور پر ایک جگہ سے دوسری جگہ پہنچایا جاسکتا ہو۔ (ii) بیرونی ذرائع سے کرائے پر حاصل کرنے کا عمل (آؤٹ سورسنگ) (iii) بین الاقوام کاری اور عالم کاری۔ آپ بین الاقوامی کاروبار کے بارے میں یونٹ گیارہ میں پڑھیں گے۔ اس میں ہم آپ کو پہلے دو رجحانات سے روشناس کرائیں گے، یعنی ہندسہ کاری کے ذریعے کاروبار کی ہندسہ کاری۔ جیسے الیکٹرانک بزنس بھی کہا جاتا ہے اور بیرونی ذرائع سے کرائے پر حاصل کرنے کا کاروباری عمل (بزنس پراسیس آؤٹ سورسنگ)۔ ایسا کرنے سے پیش تر ان دونوں نئے کاروباری طریقوں کے لئے ذمہ دار عوامل کے مختصراً تشریح کرنا مناسب ہوگا۔

کاروبار کرنے کے نئے طریقے کوئی نیا کاروبار نہیں ہیں۔ یہ دراصل کئی عواملوں کی وجہ سے کاروبار کو نئی طرز سے کرنے کے عمل ہیں۔ آپ واقف ہیں کہ کاروبار ایک ایسی سرگرمی ہے جس کا مقصد افادیت یا مالیت کو ایسی اشیاء اور خدمات کی شکل میں پیدا کرنا ہے جن کو گھریلو لوگ اور صنعت کار اپنی ضروریات اور خواہشات کو پورا کرنے کے لئے خریدتے ہیں۔ کاروباری کاموں (خریداری، پیداوار، مارکٹنگ، مالیات یا انسانی وسائل) کو بہتر بنانے کے لئے کاروباری منتظمین اور کاروباری مفکرین کاروبار کرنے کے نئے اور بہتر طریقوں کی دریافت میں لگے رہتے ہیں کاروباری فرموں کو اپنی افادیت پیدا کرنے کی صلاحیت کو مضبوط بنانا پڑتا ہے ان کو اپنی مالیت سپردگی صلاحیتوں کو بھی قوی کرنا ہوتا ہے تا کہ یہ بازاری مقابلے کے دباؤ اور صارفین کی بہتر کوالٹی، کم قیمتوں، تیز تر حوالگی، اور صارفین کی بہتر دیکھ بھال کی بڑھتی ہوئی مانگوں کو کامیابی کے ساتھ پورا کرسکیں۔ اس کے

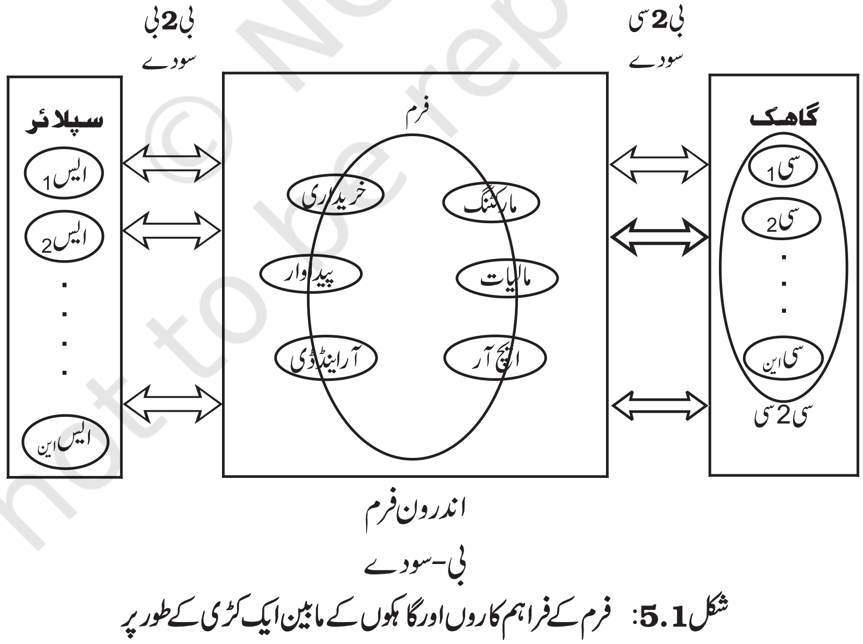
© NCERT not to be republished

علاوہ ابھرتی تکنیکوں سے فائدہ حاصل کرنے کی جستجو کا مطلب ہے کہ کاروبار ایک سرگرمی کے بطور جو ارتقاء پذیر رہتی ہے۔

5.2 ای-کاروبار/ای-بزنس

اگر کاروبار سے مراد وسیع دائرہ کی سرگرمیاں ہیں جو صنعت، تجارت اور کامرس کی سرگرمیوں پر مشتمل ہوتی ہیں تو ای-کاروبار کی تعریف میں کہا جاسکتا ہے کہ یہ صنعت، تجارت اور کامرس کو کمپیوٹر نیٹ ورک استعمال کر کے انجام دینے کا نام ہے۔ نیٹ ورک جس سے آپ بطور طلباء ای گاہک بخوبی واقف ہیں، انٹرنیٹ ہے جب کہ انٹرنیٹ مکمل طور پر عوامی طریقہ بن چکا ہے لیکن فرمیں زیادہ نجی اور زیادہ محفوظ نیٹ ورکوں کا استعمال کرتی ہیں اور اس لئے ان کے اندرونی کاموں کا انتظام بھی زیادہ باصلاحیت اور مؤثر ہوتا ہے۔

ای کاروبار بمقابلہ ای کامرس: حالانکہ بعض اوقات ای کاروبار اور ای کامرس کی اصطلاحات کو ایک دوسرے کے متبادل استعمال کیا جاتا ہے لیکن ان دونوں کی زیادہ درست تعریفیں ان کے درمیان تفریق کریں گی۔ جیسا کہ کاروبار کی اصطلاح کامرس کی اصطلاح کی بہ نسبت زیادہ وسیع ہے ویسے ہی ای کاروبار کی اصطلاح زیادہ وسیع ہے اور برقی طور پر کئے جانے والے مختلف کاروباری کاموں اور سودوں پر مشتمل ہے۔ اس میں ان سودوں کا پورا دائرہ بھی شامل ہے جو زیادہ مقبول ہیں اور ای کامرس کہلاتے ہیں۔ ای کامرس کے دائرۂ کار میں ایک فرم کا صرف اپنے گاہکوں اور سپلائروں کے ساتھ سودے کرنا شامل ہے۔ ای کاروبار میں نہ صرف ای کامرس شامل ہے بلکہ برقی طور پر کئے گئے دوسرے کاروباری کام جیسے پیداوار، انوینٹری انتظام، مصنوعات کی ترقی، کھاتا داری اور مالیات اور انسانی وسائل کا انتظام اس لئے ای کاروبار انٹرنیٹ پر خریدوفروخت کرنے یعنی ای کامرس سے کہیں زیادہ ہے۔



شکل 5.1: فرم کے فراہم کاروں اور گاہکوں کے مابین ایک کڑی کے طور پر

© NCERT not to be republished

5.2.1 ای-کاروبار کا دائرۂ کار

ہم اوپر تذکرہ کر چکے ہیں کہ ای کاروبار کا دائرہ کار کافی وسیع ہے اس میں تمام طرح کے کاروباری کام (جیسے پیداوار، مالیات، مارکٹنگ یا عملہ کا انتظام) اور انتظامی سرگرمیاں منصوبہ بندی، تنظیم کاری اور کنٹرولنگ کمپیوٹر نیٹ ورک پر کئے جا سکتے ہیں، ای کاروبار کے دائرۂ کار کو دیکھنے کا دوسرا طریقہ الیکٹرانک سودوں اور نیٹ ورکوں میں شامل لوگوں کے تعلق سے اس کی جانچ کرنا ہے اس نقطۂ نظر سے دیکھا جائے تو کسی فرم کے لین دین کا سود تین سمتوں میں بڑھتا ہوا دیکھا جا سکتا ہے، (i) بی 2 بی یعنی (ایک فرم کا دوسرے کاروباروں کے ساتھ باہمی تعلق اور رابطہ)۔ (ii) بی 2 سی یعنی (ایک فرم کا اپنے گاہکوں کے ساتھ باہمی تعلق اور رابطہ)، اور (iii) اندرون-بی انٹرا-بی (ای فرم کے اندرونی کام کاج)۔

شکل 1 ان فریقین کے نیٹ ورک اور باہم تعلق کا خلاصہ کرتی ہے جن پر ای کاروبار مشتمل ہے۔

مندرجہ ذیل پیراگراف ای کاروبار کو تشکیل دینے والے مختلف اجزاء اور ان کے مابین سودوں کی تشریح کرتے ہیں۔

(i) بی 2 بی کامرس: ای کامرس سودوں میں شامل دونوں فریق کاروباری فرمیں ہی ہیں۔ اس لئے اس کا نام ''بی 2 بی'' یعنی کاروبار سے کاروبار کو ہے۔ افادی چیزوں کی پیداوار یا مالیت کی سپردگی کے لئے ایک فرم کو دوسری کئی فرموں کے ساتھ باہمی تعلق اور رابطہ قائم رکھنا پڑتا ہے جو کہ یا تو مختلف طرح کے خام مالوں کی فراہم کار ہوتی ہیں یا اس سلسلہ کا ایک حصہ ہوتی ہیں جس کے ذریعہ فرم اپنی اشیاء صارفین میں تقسیم کرتی ہے۔ مثلاً موٹر گاڑیاں بنانے والے صنعت کار کو اس کے پرزے بنانے والوں کی بڑے پیمانے پر ضرورت ہوتی ہے جو کہ کہیں خود بھی صنعت کار ہوتے ہیں (موٹر گاڑیوں کے کارخانے کے علاقہ میں ہی کہیں یا سمندر پار بھی)۔ صرف ایک ہی سپلائر پر انحصار کو کم کرنے کے لئے موٹر گاڑی کارخانہ کو ہر پرزے کے لئے ایک سے زیادہ فروخت کاروں سے تعلق رکھنا پڑتا ہے۔ کمپیوٹروں کے ایک نیٹ ورک کو آڈر دینے، پیداوار پر نظر رکھنے، پرزوں کی سپردگی کرنے اور ادائیگیاں کرنے کے لئے استعمال کیا جاتا ہے اس طرح ایک فرم اپنے تقسیمی نظام کو مضبوط اور بہتر بنا سکتی ہے وہ مختلف جگہوں پر مختلف بچولیوں کے پاس موجود اسٹاک اور سفر سے گزر رہے اسٹاک پر وقت کو کنٹرول کر کے اسے کم کر سکتی ہے۔ مثلاً گودام اور موجود اسٹاک سے مرسلہ مال پر نظر رکھی جا سکتی ہے اور وقت ضرورت اسے کمک پہنچائی جا سکتی ہے اور دوبارہ بھرا جا سکتا ہے۔ اس کے علاوہ گاہک کی مخصوص ضروریات یا خواہشات کو ڈیلر کارخانہ تک پہنچاتے ہیں، جہاں صنعت کاری نظام کو ان سے آگاہ کیا جاتا ہے تا کہ ایسی ہی پیداوار کی جا سکے۔ ای کامرس کا استعمال اطلاعات اور دستاویزات کی نقل و حرکت کی منتقلی کو تیز بنا دیتا ہے۔ اور حال ہی میں روپے پیسے کی منتقلی بھی اسی ذریعے سے ہونے لگی ہے۔

تاریخی طور پر ای-کامرس کی اصطلاح کا آغاز بی 2 بی سودوں کو سہولت فراہم کرنے کے لئے ہوا تھا جس میں الیکٹریک ڈاٹا انٹرچینج (ای ڈی آئی) ٹکنیک کا استعمال کر کے کمرشیل دستاویزات جیسے خریداری آڈر یا انوائس کو بھیجا اور وصول کیا جاتا تھا۔

(ii) یعنی بی 2 سی کامرس: جیسا کہ نام سے ظاہر ہے بی 2 سی (کاروبار سے گاہک) سودوں میں ایک طرف کاروباری فرم اور دوسری جانب اس کے گاہک ہوتے ہیں۔ اس سے فوری طور پر کسی کے بھی ذہن میں آن لائن شاپنگ کا خیال آئے گا لیکن یہ

ای – کامرس کی تاریخ

ای کامرس کا آغاز ذاتی کمپیوٹروں کے رائج ہونے سے قبل ہو چکا تھا اور یہ ایک ملٹی بلین ڈالر صنعت میں فروغ پا چکا تھا لیکن یہ آیا کہاں سے؟ ای کامرس کے ارتقاء کو دیکھتے ہوئے مستقبل میں اس کے رجحانات کی جانچ کرنا آسان ہوگا۔

سال	واقعہ
1984	ای ڈی آئی یا الیکٹرونک ڈاٹا انٹرچینج کو *.ASC X12 کے ذریعہ معیاری بنایا گیا تھا اس سے کمپنیوں کو ایک دوسرے کے ساتھ سودوں کو زیادہ معتبر طریقے سے مکمل کرنے کی ضمانت ملی۔
1992	'کمپیوسرو' اپنے گاہکوں کو خوردہ اشیاء کی آن لائن پیش کش کرتا ہے اس سے لوگوں کو اپنے کمپیوٹر کے ذریعہ خریداری کرنے کا پہلا موقع ملا۔
1994	'نیٹس کیپ' کی آمد ہوئی اس نے استعمال کنندگان کے لیئے انٹرنیٹ پر سرو کرنے کے لئے ایک آسان بروسر **فراہم کیا اور ایک محفوظ آن لائن سودوں کی ٹکنالوجی عطا کی جو کہ سیکیور ساکٹ لیئر کہلائی۔***
1995	ای کامرس میں دو سب سے بڑے ناموں کا آغاز کیا گیا: امیزون ڈاٹ کام اور ای – بے ڈاٹ کام۔
1998	ڈی ایس ایل یا ڈیجیٹل سبسکرائبر لائن نے پوری کیلیفورنیا میں سبسکرائبروں یا وصول کنندگان کو ہمیشہ کھلی رہنے والی اور تیز انٹرنیٹ سروس فراہم کی۔ یہ لوگوں کو آن لائن رہ کر زیادہ وقت اور پیسہ خرچ کرنے کے لیئے اکساتا ہے۔
1999	بزنس ڈاٹ کام کے مطابق انٹرنیٹ پر ہونے والے خوردہ اخراجات 20 بلین ڈالر تک پہنچ گئے۔
2000	یونائیٹڈ اسٹیٹ کی حکومت نے انٹرنیٹ ٹیکسوں کی ادائیگی کی مہلت کم از کم 2005 تک بڑھا دی۔

ماخذ: ای – کامرس اصطلاحات کی فہرست،
http://www.uta.edu/infosys/e_comm/term_a.htm

* امریکن اسٹینڈرڈ کوڈ فار انفارمیشن انٹر چینج (اے ایس سی آئی آئی): خصوصیات کی معیاری طریقہ میں ظاہر کرنے والا ایک بین الاقوامی طور پر تسلیم شدہ کوڈنگ نظام ہے جس وسیع پیمانے پر استعمال کیا جاتا ہے اے ایس سی آئی آئی کو عام طور پر کمپیوٹر نظاموں کے اندر ذخیرہ کرنے اور ان کے مابین لین دین کرنے کے لئے استعمال کیا جاتا ہے۔

** بروسر: سافٹ ویئر پروگراموں کے لئے ایک کلی اصطلاح ہے جو ورلڈ وائیڈ ویب (www) پر اطلاع کو ظاہر کرنے، دوبارہ سے حاصل کرنے اور چھاپنے کے لئے استعمال کی جاتی ہے زیادہ مقبول بروسر

© NCERT not to be republished

ہیں: مائیکروسافٹ انٹرنیٹ ایکس پلولر، نیٹ اسکیپ نیویگیٹر اور موسیک۔ موسیک تصویر کشی (گرافکس) کو متعارف کرنے والا پہلا بروسر تھا اس سے پہلے استعمال کنندگان صرف ویب پیج کے متن کو دیکھ سکتے تھے۔

*** سیکیور ساکیٹ لیئر (ایس ایس ایل): ایس ایس ایل کی تشکیل نیٹ اسکیپ نے ای کامرس میں ہونے والے ایسے سودوں میں استعمال کے لئے کی جن میں اطلاعات کو راز رکھنا ضروری ہوتا تھا جیسے کریڈٹ کارڈ کے نمبر– ایس ایس ایل میں کو پرکھنے اور سچائی ثابت کرنے کے لئے عوامی اور نجی کنجی کے ساتھ دیگر اسکیموں کا بھی استعمال کیا جاتا ہے۔ انٹرنیٹ پر محفوظ اور رازداری سے سودے کرنے کی صلاحیت ای کامرس کی کامیابی کے لئے نہایت اہمیت رکھتی ہے عوامی کنجی ایک پاس ورڈ ہوتا ہے جس کو بھیجنے والا ڈاٹا کو خفیہ بنانے کے لئے استعمال کرتا ہے اور نجی کنجی پیغام کو وصول کرنے والے کے ذریعہ ڈاٹا کو غیر خفیہ بنانے کے لئے استعمال کی جاتی ہے۔

بات جاننی چاہیے کہ سیلنگ یا فروخت کاری مارکٹنگ کے عمل کی پیداوار ہے اور مارکٹنگ کا عمل اشیاء کو فروخت کرنے کے لئے پیش کرنے سے پہلے شروع ہوجاتا ہے اور یہ ان کی فروخت کے بعد تک جاری رہتا ہے اس لئے بی 2 سی کامرس میں مارکٹنگ سرگرمیوں کا وسیع دائرہ کار ہے جیسے سرگرمیوں کی شناخت، ترقی اور بعض اوقات تو اشیاء کی سپردگی تک (مثلاً موسیقی یا فلمیں) جو آن لائن پہنچائی جاسکتی ہیں۔ ای کامرس کے ذریعہ ان سرگرمیوں کو بہت تیزی کے ساتھ اور نہایت کم لاگت پر انجام دیا جاسکتا ہے۔ مثال کے طور پر ATM کے ذریعے روپیہ تیزی کے ساتھ نکالا جاسکتا ہے۔

آج کے دور کے گاہک بہت زیادہ انتخاب کرنے والے ہوگئے ہیں وہ چاہتے ہیں کہ ان پر انفرادی توجہ دی جائے۔ ان کو نہ صرف اپنی ضروریات کے مطابق ہی تیار کردہ اشیاء خصوصیات کے ساتھ چاہئیں بلکہ وہ حسب خواہش ادائیگی اور سپردگی میں آسانی بھی چاہتے ہیں۔ ای کامرس کے ہونے سے یہ تمام چیزیں ایک حقیقت بن گئی ہیں۔ مزید یہ کہ ای کامرس کی بی 2 سی خاصیت نے کاروبار کو چوبیسوں گھنٹے اپنے گاہکوں کے ساتھ تعلق رکھنے کے قابل بنادیا

اے ٹی ایم نے پیسہ نکالنے کے عمل کو تیز کردیا ہے۔

ای کامرس نے بی 2 سی عمل کو نہایت سہل اور تیز تر کردیا ہے مثال کے طور پر کسی کے لئے بنکوں سے اپنی رقم نکالنا ماضی میں ایک پیچیدہ عمل تھا۔ اس کو اپنی رقم کی ادائیگی حاصل کرنے کے لئے کاروائیوں کے ایک سلسلہ وار عمل سے گزرنا ہوتا تھا۔ اے ٹی ایم کے متعارف ہونے کے بعد سے یہ تمام باتیں اب ماضی کا حصہ بنتی جارہی ہیں۔ اس میں پہلی چیز جو رونما ہوتی ہے وہ یہ کہ گاہک اپنا پیسہ نکالنے کے قابل ہوتا ہے اور اس کی پشت پر ہونے والے باقی سلسلہ وار عمل اس کے بعد ہوتے ہیں۔

ہے، کمپنیاں یہ معلوم کرنے کے لئے آن لائن سروے بھی کرسکتی ہیں کہ کون کیا خرید رہا ہے اور گاہکوں کے اطمینان کی سطح کیا ہے۔

اب شاید آپ کی یہ رائے بن گئی ہوگی کہ بی 2 سی یک طرفہ ٹریفک ہے یعنی کاروبار سے گاہکوں کو۔ لیکن یاد رکھئے کہ اس کا نتیجہ یعنی سی 2 بی کامرس اب بڑی حد تک ایک حقیقت بن چکا ہے جو کہ گاہکوں کو اپنی مرضی کے مطابق خریداری/ شاپنگ کرنے کی آزادی فراہم کرتا ہے۔ گاہک کمپنیوں کے ذریعہ قائم کئے گئے کال سینٹروں کا استعمال معلومات حاصل کرنے اور شکایات درج کرانے کے لیے کرسکتے ہیں ان کال سینٹروں پر مفت کال چوبیسوں گھنٹے کی جاسکتی ہے اور اس طرح کوئی اضافی خرچ بھی گاہکوں کو نہیں اٹھانا پڑتا۔ اس عمل کی خوبصورتی یہ ہے کہ ان کال سینٹروں یا ہیلپ لائنوں کو خود سے قائم کرنے کی بھی ضرورت نہیں، ان کو بیرونی ذرائع سے کرائے پر حاصل (آوٹ سروس) کیا جاسکتا ہے ہم اس پہلو پر بعد میں بزنس پراسیس آوٹ سروس کے حصہ میں بات کریں گے۔

(iii) اندرون بی- انٹرابی کامرس: یہاں الیکٹرانک (برقی) سودوں میں شامل فریقین کاروباری فرم کے اندر کے ہی ہوتے ہیں۔ اور اس لئے اس کا نام اندرون بی کامرس ہے جیسا کہ پہلے بھی بیان کیا گیا کہ ای کامرس اور ای کاروبار میں اہم فرق یہ ہے کہ ای کامرس انٹرنیٹ پر کاروباری فرم کے اپنے سپلائیروں، دسٹر یبوٹروں/تقسیم کاروں/ دیگر کاروباری فرموں (بی 2 بی) اور گاہکوں (بی 2 سی) سے تعلق پر مشتمل ہوتا ہے، جبکہ ای کاروبار میں اس کے علاوہ انٹرنیٹ کا استعمال فرم کے اندر مختلف شعبوں اور لوگوں کے درمیان معاملات اور تعلقات کا انتظام کرنے کے لئے بھی کیا جاتا ہے یہ انٹرابی کامرس کے استعمال کی ہی دین ہے کہ آج فرمیں لچک دار صنعت کاری کرنے کے قابل ہوگئی ہیں، کمپیوٹر نیٹ ورک کا استعمال کرکے مارکٹنگ ڈپارٹمنٹ مسلسل پیداکاری ڈپارٹمنٹ کے ساتھ تعلق میں رہتا ہے اور انفرادی گاہک کی ضروریات کے مطابق ہی پیداوار کراتا ہے۔ اسی طرح دوسرے شعبوں/ ڈپارٹمنٹوں کے درمیان کمپیوٹر پر مبنی تعلق سے فرم کوئی فوائد حاصل ہوتے ہیں جیسے نقد کا انتظام اور انونیٹری کی بہتر کار گزاری کے فوائد مشینوں اور پلانٹ کا زیادہ سے زیادہ استعمال، گاہکوں کے آڈروں کا موٴثر انتظام اور انسانی وسائل کا موٴثر انتظام۔

جس طرح انٹرکام ایک آفس میں آواز کی ترسیل میں مدد دیتا ہے اسی طرح انٹرنیٹ تنظیمی اکائیوں کے درمیان ملٹی میڈیا اور یہاں تک کہ 3-D گرافک ترسیل کی سہولت بھی فراہم کرتا ہے جس سے بہتر معلومات پر مبنی فصل سازی، بہتر ربط کام کی رفتار اور فیصلہ سازی کی رفتار میں تیزی پیدا ہوتی ہے۔ مثال کے طور پر ایک فرم کا اپنے ملازمین سے باہمی عمل ہونا بی 2 ای کامرس کہلاتا ہے، کمپنیاں عملہ کی بھرتی، انٹرویو اور انتخاب، تربیت، ترقی اور تعلیم اب ای کامرس کے ذریعہ کررہی ہیں۔ (جسے عرف عام میں ای لرنگ کہا جاتا ہے) ملازمین گاہکوں سے بہتر تعلق قائم رکھنے کے لئے الیکٹرانک کیٹا لوگ اور آڈرنگ فارموں کا استعمال کرتے ہیں تا کہ انونیٹری سے متعلق معلومات حاصل ہوسکیں۔ وہ فیلڈر رپورٹوں کو ای-میل کے ذریعہ انتظامیہ کو بھیجتے ہیں انتظامیہ ان رپورٹوں کو وقت ضرورت استعمال کرتی ہے درحقیقت وہ چوبل پرائیویٹ نیٹ ورک (وی پی این) ٹکنیک کا

مطلب ہے کہ ملازمین کو دفتر نہیں آنا پڑے گا بلکہ ایک طرح سے دفتر ہی ان کے پاس جائے گا اور وہ جہاں کہیں بھی ہوگئے اپنی آسانی اور رفتار کے مطابق کام کو انجام دے سکیں گے۔ میٹنگیں بھی ٹیلی/ ویڈیو کانفرینسنگ کے ذریعہ آن لائن ہوسکتی ہیں۔

(iv) سی2سی کامرس: یہاں کاروبار کا آغاز اور انجام دونوں صارفین پر ہوتے ہیں اسی لئے اس کا نام سی 2 سی کامرس ہے اس قسم کا کامرس اسی اشیاء کی خرید وفروخت کے لئے نہایت موزوں ہے جن کا کوئی قائم شدہ بازاری میکانزم نہیں ہے مثلاً استعمال شدہ کتابوں یا کپڑوں کو نقد یا بارٹر یعنی شے کے بدلے شے کی بنیاد پر فروخت کرنا۔ اہل خریداروں کے لیئے عالمی ای کامرس کی تکنیک ایسے سودوں کا تحفظ فراہم کرتی ہے جو کہ ایسی صورت حال میں ہوتے ہیں جبکہ خریدار اور بیچنے والا ایک دوسرے سے غیر شناسا ہوں۔ اس کی بہترین مثال ای بے میں دیکھنے کو ملتی ہے جہاں صارفین اپنی اشیاء اور خدمات دیگر صافین کو فروخت کرتے ہیں۔ اس سرگرمی کو زیادہ محفوظ و مضبوط بنانے کے لئے کئی ٹکنیکیں سامنے آچکی ہیں۔ ای بے سب سے پہلے خریداروں اور فروخت کاروں کو ایک دوسرے کے لئے ایک درجہ متعین کرنے کی اجازت دیتا ہے اس طرح مستقبل کے خریدار دیکھ سکتے ہیں کہ ایک مخصوص فروخت کار 2000 سے زیادہ گاہکوں کو اپنی اشیاء یا خدمات فروخت کر چکا ہے اور اس سے معلوم ہوجاتا ہے کہ وہ ایک بہترین درجہ کا فروخت کار ہے۔ دوسری مثال میں اگر ایک خریدار یہ دیکھتا ہے کہ فروخت کار نے ماضی میں صرف چار مرتبہ ہی فروخت کی ہے تو وہ فروخت کار کے لئے پست درجہ طے کرتا ہے۔ اس طرح کی معلومات مددگار ہوتی ہے۔ سی 2 سی سرگرمیوں کی مدد کے لے ایک اور تکنیک جو سامنے آئی ہے وہ ہے ادائیگی کے لئے بیچولیوں کا ہونا۔ اس قسم کی تکنیک کی ایک بہتر مثال 'پے پال' ہے ایک غیر شناسا، ناقابل اعتماد فروخت کار سے براہ راست اشیاء کی خریداری کرنے کے بجائے خریدار پے پال کو رقم بھیج سکتے ہیں۔ وہاں سے پے پال فروخت کار کو مطلع کرتا ہے کہ رقم اس کے پاس آگئی ہے اور وہ اس کو جب تک اپنے پاس روکے رکھے گا جب تک کہ اشیاء جہاز کے ذریعہ خریدار تک نہ پہنچ جائیں اور وہ ان کو وصول نہ کرلیں۔

باہمی ربط وضبط کی کامرس کے لے سی 2 سی کا ایک اہم میدان صارفین فورم اور دباؤ ڈالنے والے گروپوں کی تشکیل ہوسکتا ہے۔ آپ شاید ''یاہو'' گروپ کے بارے میں سن چکے ہوں گے۔ جس طرح ایک گاڑی کا مالک ریڈیو پر پیغام بھیج کر دوسروں کو ٹریفک جام کے بارے میں ہوشیار کرسکتا ہے (آپ نے ایف ایم پر ٹریفک الرٹ سنا ہوگا) اسی طرح ایک ستم زدہ گاہک بھی ایک اشیاء/ خدمت/ فروخت کار کے ساتھ اپنے تجربہ کے بارے میں دوسروں کو ایک پیغام لکھ کر خبردار کرسکتا ہے اور تمام گروپ کو اس طرح اپنے تجربہ سے آگاہ کرسکتا ہے اور یہ بھی ممکن ہے کہ گروپ کے دباؤ کی وجہ سے اس مسئلہ کا کوئی حل نکل آئے۔

ای کاروبار کے دائرۂ کار کے بارے میں گذشتہ تذکرہ سے واضح ہوجاتا ہے کہ ای کاروبار کے اطلاق کے کئی مختلف النوع استعمالات ہیں۔

ای کامرس نے لچک دار صنعت کاری اور عوامی پسند کے مطابق اشیاء کی پیداوار کو ممکن بنایا۔

روایتی طور پر پسند کے مطابق اشیاء فنکاروں کو آڈر دے کر بنوائی جاتی تھیں اس لئے یہ مہنگی ہوتی تھیں اور ان کی سپردگی میں وقت بھی کافی لگتا تھا۔ صنعتی انقلاب کا مطلب تھا کہ تنظیمیں بڑے پیمانے پر اشیاء کی پیداوار کر سکتی تھیں اور بڑے پیمانے پر ایک ہی جیسی اشیاء پیدا کرنے کی پیداواری لاگت بھی کم آتی تھی۔ لیکن تنظیمیں ای کامرس کی وجہ سے پسند کے مطابق ویسی ہی اشیاء اور خدمات کم لاگتوں پر پیش کر سکتی ہیں بالکل اسی طرح جیسے پہلے بڑے پیمانے پر ایک ہی جیسی اشیاء کو پیدا کیا کرتی تھیں۔ یہاں چند مثالیں دی گئی ہیں:

401 (کے) فارم (یوایس)	انفرادی انٹرویو کی بنیاد پر ویسا ہی تعلیمی مضمون اور سرمایہ کاری صلاح
ایکسومین کارپوریشن (یوایس)	انٹرنیٹ کا استعمال کر کے خصوصیت کے مطابق وٹامین کی گولیوں کا حصول۔ گاہکوں کو طرز زندگی اور صحت سے متعلق سوالیہ پرچہ پر کرنا ہے۔
ڈیل (یوایس)	اپنا خود کا پی سی بنائیں۔
گرین ماؤنٹین امیز جی ریسورسیس (یوایس)	بجلی کے سپلائیر (نہ کہ جنریٹر کے) گاہک اپنے بجلی کے ذرائع کا انتخاب کر سکتے ہیں مثلاً کوئلا، شمسی وغیرہ۔
لی وائس جینس [اوریجنل اسپین] (یوایس)	درزیوں کے ذریعہ سلوائی گئی جینس کی خدمات خردہ فرشوں کی شکایات پر ویب کے ذریعہ خدمت فراہمی کو ختم کر دیا گیا تھا لیکن اب خردہ فرشوہ کے ذریعہ ہی اس خدمت کو پیش کیا گیا ہے۔ یہ 49500 مختلف سائزوں اور 30 اسٹائیلوں کو کل 1.5 ملین متبادل انتخابات کے ساتھ صرف 55 ڈالر پر پیش کرتا ہے۔ آڈر نیٹ کے ذریعہ بھیجے جاتے ہیں اور جینس 2 سے 3 ہفتوں میں تیار کر کے جہازوں سے روانہ کر دی جاتی ہیں۔
این-وی-نٹسبیڈ ریجیف ویسٹ لینڈ (نیوزی لینڈ)	ویسٹ لینڈ نیوزی لینڈ میں کئی ٹیولپ اگانے والوں کو قدرتی گیس کی سپلائی کرتا ہے، گرین ہاؤس کے کمپیوٹر گرین ہاؤس کے مالکان کی ان کا درجہ حرارت، پیداوار، نمی روشنی اور دیگر عواملوں کی دیکھ ریکھ میں مدد کرتے ہیں اور وہ یہ نہایت مناسب لاگت پر انجام دیتے ہیں۔
نیشنل بائیسکل (جاپان)	آڈر لینے کے 2 یا 3 دن میں بتائی گئی پسند کے مطابق بائیسکل تیار کرتا

© NCERT not to be republished

سیمن اینڈ اسکوٹر (یوایس)	اساتذہ انفرادی کورس اور طلباء کی ضرورت سے مطابقت رکھنے والی کتابوں کا آڈر دے سکتے ہیں۔ میروکس ڈوکوٹیک پرنٹرس ایک ماہ میں 125000 سے زائد مرضی سے مطابق رکھنے والی کتابیں تیار کررہے ہیں۔
اسکائی وے (یوایس)	اسکائی وے ایک فوجی نقل وحمل طرز کی کمپنی ہے جوکہ تمام آڈر کی سپردگی کی پیش کش کرتی ہے مختلف جگہوں سے جہازوں پر لدے سامان کو دوران سفر ہی آمد ورفت کے ذرائعوں سے آپ اس میں ملایا جاتا ہے اور بطور ایک واحد آڈر کی تکمیل کی صورت گاہک کے سپرد کردیا جاتا ہے۔ اور اس کے لئے کاغذی کاروائی کے ایک ہی سیٹ کی ضرورت ہوتی ہے۔
اسمیتھ کلین بیچیم (یوایس)	یہ کال سنٹر سوالیہ پرچے (کوئسچن ایئر) کا استعمال کرکے شخصی ترسیلی ذرائع کی پیداوار کرتا ہے۔

ماخذ: http://www.managingchange.com

سی 2 سی کامرس کو سہولت فراہم کرنا — جس طرح ای بے وائی کرتا ہے۔

ٹرسٹ اور سیفٹی

ای بے کی **ٹرسٹ اور سیفٹی** ٹیم پوری دنیا کے لوگوں کو ایک دوسرے کے ساتھ تجارت کرنے کے لئے ایک محفوظ اور روشن بازاری جگہ عطا کی ہے۔ یہ ٹیم ممبران کی تجارت کی حفاظت کو یقینی بنانے کے لئے سرگرمی سے کام کررہی ہے۔ ای بے نے قوانین اور پالیسیوں تشکیل دے کر اور انھیں لاگو کرکے، دھوکا دہی سے حفاظت اور شبیہ کی تعمیر کے پروگراموں کو بنا کر ممبران کے درمیان اعتماد پیدا کیا ہے۔

کسی مسئلہ کے وقوع ہونے پر ای بے پس منظر رہ کر بھی دھوکا دہی سے حفاظت کرتی ہے ای بے پانی پالیسیاں لاگو کرنے کے لئے پوری دنیا کی قانون لاگو کرنے والی اور سراکری ایجنسیوں کے ساتھ مل کر کام کرتی ہے بازاری جگہ (مارکیٹ پلیس) کی اقدار کے مطابق ای بے کی پالیسیوں کا مقصد کام کرنے کی ایسی سطح پیش کرنا ہے جوکہ کھلے، دیانت دار اور قابل جوابدہی سودوں کی حوصلہ افزائی کرے اور ہر کسی کے لیے معاشی مواقع پیدا کرے۔ ای بے نے کمیونٹی کی ایک دوسرے کے ساتھ باحفاظت اور پراعتماد تجارت میں تعاون دینے کے لئے مندرجہ ذیل طریقے پروگرام اور وسائل پیش کئے ہیں۔

ای بے فیڈ بیک

ہر استعمال کنندہ کی ای بے پر ساتھ ای بے فیڈ بیک کہلاتی ہے۔ منفی، مثبت اور نیوٹرل درجات اور تعریفوں کے باعث ای بے کے ہر ممبر کا ایک فیڈ بیک اسکور ہوتا ہے تمام فروخت کاروں کو اشیائے فہرستی صفحہ پر سیلر انفارمیشن باکس میں اس اسکور کو ظاہر کرنا ہوتا ہے ای

© NCERT not to be republished

بے فیڈ بیک لوگوں کے درمیان اعتماد کی نشو ونما کرتا ہے یہ ایسا دوطرح سے کرتا ہے ایک تو یہ صحیح کام کو کرنے کے لئے ترغیب ہے دوسرے یہ ان لوگوں کے لئے امتیازی نشان بھی ہے جو سودوں کو دیانت داری، صفائی اور احترام کے ساتھ کرتے ہیں۔

خریداروں کی حفاظت

استعمال کنندگان پے پال کو خریداروں کی حفاظتی ڈھال کی شکل میں دیکھتے ہیں اور اعتماد کے ساتھ خریداری کرتے ہیں وہ جانتے ہیں کہ 500 ڈالر تک کی ان کی خریداری بنا کسی اضافی لاگت کے محفوظ ہے۔ وہ استعمال کنندگان جو پے پال کو اپنی ادائیگی کے نظام کے طور پر نہیں رہے ہیں ان کے لئے ای بے اسٹینڈرڈ پرچیس پرٹیکشن پروگرام ہے جو کہ ان اشیاء کے لئے جو وصول نہیں ہوئیں یا جن کا ذکر فہرست میں نہیں ہے 200 ڈالر تک کی حفاظت کو ریج فراہم کرتا ہے (نفی 25 ڈالر کی عملی لاگت)۔

اسپوف (فراڈلینٹ) ویب سائٹ پراٹیکشن

ای بے ٹول بار آ کاؤنٹ گارڈ کے ساتھ ای بے ممبران کو اپنے اکاؤنٹوں کی حفاظت کرنے کے قابل بناتا ہے یہ ان کو مطلع کرتا ہے کہ وہ کب ای بے یا پے پال سائٹ پر ہیں اور ان کو خبردار کرتا ہے کہ وہ کب دھوکا دہی یا اسپوف ویب سائٹ پر ہیں۔ مزید یہ کہ ای بے استعمال کنندگان کو دھوکے سے بچنے اور جدوجہد کرنے میں بھی مدد فراہم کرتا ہے اس کے لئے یہ اسپوف ای میل پر آن لائن ٹیوٹوریل چلاتا ہے اور ممبران کو تعلیم دیتا ہے کہ وہ کس طرح اسپوف@ای بے ڈاٹ کام کو ان مدوں کی رپورٹ کریں۔

ای بے سیکیورٹی سینٹر

ای بے سیکیورٹی سینٹر محفوظ خریداری، محفوظ فروخت کاری، محفوظ طور پر ادائیگی اور قیمتی تیسرے فریق جیسے حکومت، قانون لاگو کرنے والے وسائل کے بارے میں رہنمائی فراہم کرتا ہے۔ سیکیورٹی سینٹرل تمام استعمال کنندگان کے لئے ایک قیمتی وسیلہ ہے چاہے وہ پہلی مرتبہ خریداری کرنے والے خریدار ہوں جو کہ آن لائن سودوں کے بارے میں حفاظتی معلومات حاصل کرنا چاہتے ہوں یا بڑی تعداد میں سودے کرنے والے فروخت کار ہوں جو اپنے کاپی رائٹس کی حفاظت کرنا چاہتے ہوں۔

ماخذ: www.ebay.com

ای کاروبار بمقابلہ روایتی کاروبار

اب آپ سمجھ گئے ہونگے کہ الیکٹرانک قابلیت نے کس طرح کاروبار کرنے کے طریقوں کو تبدیل کردیا ہے، جدول 5.1 روایتی کاروبار اور ای کاروبار کے درمیان خاصیت در خاصیت تقابل کو پیش کرتا ہے، جدول 5.1 میں روایتی اور ای کاروبار کی خصوصیات کی تقابلی تشخیص ای کاروبار کے امتیازی فوائد اور حدود کی نشاندہی کی گئی ہے جن کی تشریح ذیل کے پیراگراف میں کی گئی ہے۔

5.3 ای کاروبار کے فوائد

(i) تشکیل میں آسانی اور کم سرمایہ کاری کی ضرورت: ایک صنعت کو شروع کرنے کے لئے ضروری عملی کاروائیوں کے برعکس ای کاروبار کو شروع کرنا نسبتاً آسان ہے۔ چھوٹے یا بڑے دونوں طرح کے کاروبار انٹرنیٹ ٹکنالوجی سے یکساں طور پر مستفید ہوسکتے ہیں درحقیقت انٹرنیٹ اس محاورہ کی مقبولیت کے لئے ذمہ دار ہے: خاص سرمایہ دار (نیٹ ورتھ) لوگوں کی نسبت

© NCERT not to be republished

باکس اے

ای کاروبار کے چند استعمالات

ای-پراکیورمنٹ: اس میں کاروباری فرموں کے درمیان انٹرنیٹ پر مبنی فروخت کے مسودے شامل ہیں جس میں دونوں طرح سودے ہوتے ہیں: ''ریز روآکشن'' جو کہ ایک کاروباری خریدار اور کئی فروخت کاروں کے درمیان آن لائن تجارت میں سہولت فراہم کرتا ہے اور دوسرا ڈیجیٹل مارکیٹ پلیس جو کثیر التعداد خریداروں اور فروخت کاروں کے درمیان آن لائن تجارت میں سہولت فراہم کرتا ہے۔

ای-بولی لگانا/ای-نیلام کرنا: خریداری کے زیادہ تر مقامات ''اپنی قیمت بتایئے'' لکھا ہوتا ہے جس سے آپ سامان یا خدمات (جیسے ہوائی جہاز کے ٹکٹ)۔اس میں ای-ٹینڈر طلب کرنا بھی شامل ہوتا ہے جس کے ذریعے کوئی شخص ٹینڈروں کے کوٹیشن آن لائن جمع کر سکتا ہے۔

ای-کمیونیکشن/ای-پروموشن: اس میں ای میل سے لے کر گاہکوں کے سروے 'اوپنین پول' بینروں کے ذریعہ اشتہارات، آن لائن کیٹالوگ کا شائع کرنا جس میں اشیاء کی شبیہ کا اظہار وغیرہ شامل ہے۔ اس میں ویڈیو کانفرنسنگ کے ذریعہ میٹنگیں اور کانفرنسیں بھی کرائی جا سکتی ہیں۔

ای-ڈیلیوری: اس میں استعمال کنندگان کے کمپیوٹروں کو کمپیوٹر سافٹ ویئر، فوٹو گرانس، ویڈیو، کتابیں، جرنلس اور دیگر ملٹی میڈیا مضامین کی الیکٹرانک سپردگی شامل ہے۔ اس میں قانون، طبی اور دیگر مشاورتی خدمات الیکٹرانکلی/ برقی طور پر فراہم کرنا بھی شامل ہے۔ درحقیقت انٹرنیٹ فرموں کو انفارمیشن ٹکنالوجی انبلڈ سروسیس (آئی ٹی ای ایس) کی آؤٹ سروسنگ کے مواقع فراہم کرتا ہے جس کا ذکر ہم بزنس پراسیس آؤٹ سروسنگ کے تحت کریں گے۔ اب آپ گھر پر ہی ہوائی جہاز اور ذیل کے ٹکٹوں کو چھاپ سکتے ہیں۔

ای-ٹریڈنگ: اس میں تمسکات کی تجارت شامل ہے یعنی حصص اور دیگر مالی دستاویزات کی آن لائن خرید و فروخت مثلاً شیر خان ڈاٹ کام ہندوستان کی سب سے بڑی آن لائن ٹریڈنگ فرم ہے۔

نیٹ ورک سے جڑے لوگ اور فرمیں زیادہ اچھی کارگزاری دکھاتی ہیں! اس کا مطلب یہ کہ اگر آپ کے پاس زیادہ سرمایہ (نیٹ ورتھ) نہیں ہے لیکن آپ کے تعلقات (نیٹ ورک) ہیں تو آپ شاندار کاروبار کر سکتے ہیں۔

ایک ایسے ریسٹورینٹ کا تصور کیجئے جسے کسی طبعی جگہ کی ضرورت نہیں ہے۔ جی ہاں! آپ اپنے پاس دنیا بھر کے ان بہترین ریسٹورینٹوں کے بہترین کھانوں کا ایک آن لائن مینو رکھ سکتے ہیں جن کے ساتھ آپ کا نیٹ ورک جڑا ہوا ہے۔ گاہک آپ کی ویب سائٹ پر نظر ڈالے گا، مینو کے بارے میں فیصلہ کریگا اور آڈر دے گا جو آپ اس کے علاقہ کے قریب تر ریسٹورینٹ کو دے دیں گے کھانا۔ پہنچانے اور ادائیگی وصول کرنے کا کام ریسٹورینٹ کا عملہ کرے گا اور آپ کی واجب رقم بطور کلائنٹ سالسٹر آپ کے اکاؤنٹ میں الیکٹرانک کلیئرنگ نظام کے ذریعہ کریڈٹ کردی جائے گی۔

(ii) آسانی: انٹرنیٹ ایک سال کے 365 دنوں × ایک ہفتے کے 7 دن × 24 گھنٹوں کاروبار کرنے کی پیش کش کرتا ہے اسی وجہ سے ہمارے ابتدائی کیس میں ریتا اور ریکھا آدھی رات کے بعد خریداری کرنے جا رہی تھیں۔ یہ آسانی تنظیم کے عملہ کو بھی

© NCERT not to be republished

جدول 5.1 روایتی کاروبار اور ای کاروبار کے درمیان فرق

عرق کی بنیاد	روایتی کاروبار	ای کاروبار
تشکیل کی آسانی	کم	زیادہ
طبعی موجودگی	ضروری	ضروری نہیں
وقوع پذیری کی ضروریات	خام مال کے ذرائع یا اشیاء کے بازار سے	کوئی ضرورت نہیں
قائم کرنے کی لاگت	بہت زیادہ	کم کیونکہ طبعی سہولیات کی ضرورت نہیں
کام کرنے کی لاگت	زیادہ کیونکہ مارکٹنگ اور تقسیم کی سہولیات، پیداوار، اسٹور یا اور خام کے حصول میں ہونے والی سرمایہ کاری میں قائم اخراجات کافی ہوتے ہیں	کم کیونکہ وسائل کی ملکیت کی بہ نسبت تعلقات کے نیٹ ورک پر انحصار زیادہ ہوتا ہے
سپلائیروں اور گاہکوں کے ساتھ تعلق کی نوعیت	بیچولیوں کے ذریعہ بلاواسطہ	براہِ راست
اندرونی ترسیل کی نوعیت	نظام مراتب (ہائی راوکی) اعلیٰ سطحی انتظامیہ سے درمیانی سطح کی انتظامیہ پھر نچلی سطح کی انتظامیہ اور اس کے بعد کارکنان	غیر نظامِ مراتب (نان ہائی وارئیکل) براہِ راست عمودی، افقی اور وتری ترسیل کی اجازت ہے۔
گاہکوں/اندرونی ضروریات کو پورا کرنے کی نوعیت	طویل	فوری
تنظیمی ڈھانچہ کی شکل	حکم کی زنجیر یا نظام مراتب کے باعث عمودی/لمبا	ترسیل اور حکم کے براہِ راست ہونے کی وجہ سے افقی/جوڑا
کاروبار اعمال اور دائرۂ کار کی طوالت	پیش روی - جانشینی کا سلسلہ وار تعلق یعنی خریداری - پیداوار - مارکٹنگ - فروخت	مختلف اعمال کے ایک ساتھ ہونے وجہ سے کاروباری عمل کا دائرہ مختصر ہوتا ہے

© NCERT not to be republished

ایک دوسرے کے ساتھ شخصی تعلق کا موقع	زیادہ	کم
اشیاء کے طبعی پیشگی نمونہ دینے کا موقع	زیادہ	کم، بہر حال ڈیجیٹل اشیاء کے لئے کافی موقع ہے، آپ موسیقی، کتابوں، جرنلوں، سافٹ ویر وویڈیو اور اس طرح کی دوسری اشیاء کا پیشگی نمونہ دے اور لے سکتے ہیں
عالمی طور پر فروغ پانے میں آسانی	کم	زیادہ کیونکہ سائبر اسپیس کی کوئی حد نہیں ہے
حکومت کی سرپرستی	کم	زیادہ کیونکہ آئی ٹی سیکٹر حکومت کی ترجیحات میں سے ہے
انسانی سرمائے کی نوعیت	نیم ہنرمند اور یہاں تک کہ غیر ہنرمند عملہ کی ضرورت ہے	ٹکنیکی طور پر اور پیشہ وارانہ طور پر قابل عمل کی ضرورت ہوتی ہے
سودوں میں خطرہ	کم کیونکہ سودے منہ در منہ اور بازو کی لمبائی جتنے ہوتے ہیں	زیادہ کیونکہ فریقین ایک دوسرے سے ناآشنا اور فاصلہ پر ہوتے ہیں

دستیاب ہوتی ہے وہ جہاں سے جب چاہیں اپنی مرضی کے مطابق کام کر سکتے ہیں۔ای کاروبار واقعی ایک حقیقی کاروبار ہے جس نے الیکٹرانکس کے ذریعہ ترقی پائی ہے اور کسی بھی جگہ کسی بھی وقت، کسی بھی چیز کی پہنچ کے فوائد پیش کئے ہیں۔

(iii) رفتار: جیسا کہ پہلے ہی بیان کیا جاچکا ہے کہ انٹرنیٹ پر زیادہ تر خرید وفروخت میں اطلاعات کا لین دین شامل ہوتا ہے جو کہ انٹرنیٹ کے ذریعہ ماؤس کی ایک کلک پر ہوجاتی ہے۔ یہ فائدہ انفارمیشن، انٹینسیو اشیاء جیسے سافٹ ویئر، فلمیں، موسیقی، ای کتابیں اور جرنل کی صورت میں زیادہ پرکشش ہوجاتا ہے کیونکہ ان کی سپردگی آن لائن کی جاسکتی ہے۔سائیکل ٹائم یعنی اشیاء کی مانگ کے پیدا ہونے سے اس کی مانگ کی تکمیل کے پورے دائرہ عمل میں لگنے والا وقت اب گھٹ کر کم ہوگیا ہے اس کی وجہ یہ ہے کہ اب کاروباری کام کاج سلسلہ وار ہونے سے تبدیل ہوکر یک دم یا ایک دوسرے کے متوازی ہوگئے ہیں آپ جانتے ہیں کہ ڈیجیٹل دور میں، ای کامرس کو فنڈس منتقل کرنے والی ٹکنالوجی کے باعث پیسے کو روشنی کی رفتار پر الیکٹرانک پلس (برقی دھڑکن) کہا جاتا ہے۔

(iv) عالمی پہنچ ررسائی: انٹرنیٹ کی واقعی کوئی حد نہیں ہے ایک

© NCERT not to be republished

طرف تو یہ فروخت کار کو عالمی بازار تک رسائی عطا کرتا ہے تو دوسری جانب ایک خریدار کو دنیا کے کسی بھی حصہ میں سے اشیاء کا انتخاب کرنے کی آزادی عطا کرتا ہے یہ کہنا بے جا نہ ہوگا کہ انٹرنیٹ کی غیر موجودگی میں عالم کاری کا دائرہ کار اور رفتار وہ نہ ہوتی جو آج ہے۔

(v) غیر کاغذی سماج کے تئیں تحریک: انٹرنیٹ کے استعمال نے کاغذی کام کاج اور مصائب لال فیتے میں کافی حد تک کمی کردی ہے آپ جانتے ہیں کہ ماروتی اُدیوگ اپنے خام مال اور پرزوں کی بڑی تعداد میں سپلائی غیر کاغذی طریقے سے حاصل کرتا ہے۔ یہاں تک کہ سرکاری شعبہ جات اور ریگولیٹری اتھارٹیس بھی اس سمت میں حرکت کر رہی ہیں جہاں پر وہ ریٹرنوں اور رپورٹوں کی الیکٹرانک فائیلنگ کرنے کی اجازت دیتی ہیں درحقیقت ای کامرس کے اوزار/طریقے ان انتظامی تبدیلیوں کو متاثر کر رہے ہیں جن کا مقصد اجازتوں منظوریوں اور لائسنسوں کو دینے کے عمل میں تیزی لانا ہے۔ اس حوالے سے انفارمیشن ٹکنالوجی قانون 2000 کی دفعات قابل غور ہیں۔

5.4 ای کاروبار کی حدود

ای کاروبار کلی طور پر اتنا پرکشش نہیں ہے۔ الیکٹرانک طریقے سے کاروبار کرنے کی چند حدود بھی ہیں جو کہ مندرجہ ذیل ہیں۔

(i) شخصی تعلق کی کمی: ای کاروبار اعلیٰ تکنیک ہوسکتا ہے، مگر بہرحال اس میں ایک دوسرے کے ساتھ ذاتی تعلق اور لگاؤ کی کمی ہوتی ہے اس لئے یہ ان کاروباروں کے لئے نسبتاً کم موزوں ہوتا ہے جن میں شخصی تعلق کی زیادہ ضرورت ہوتی ہے جیسے کپڑوں، اور غسل خانے سے متعلق اشیاء کا کاروبار وغیرہ۔

(ii) آڈر لینے/ دینے کی رفتار اور آڈر پورا کرنے کی رفتار کے درمیان غیر برابری: معلومات ماؤس کی ایک کلک پر حاصل ہوسکتی ہے لیکن اشیاء کی طبعی سپردگی میں وقت لگتا ہے یہ بے محل گاہکوں کے لئے صبر آزما ہوسکتی ہے بعض اوقات تکنیکی وجوہات کے باعث ویب سائٹ کو کھولنے میں کافی وقت لگ جاتا ہے جس سے استعمال کنندگان مزید بیزار ہوتے ہیں۔

(iii) ای کاروبار سے متعلقہ فریقین کے لئے تکنیکی صلاحیت اور استعداد کی ضرورت: روایتی تین آر (R) (ریڈنگ، رائٹنگ، ارتھمیٹک یعنی لکھنا، پڑھنا، حساب کرنا) کے علاوہ ای کاروبار سے متعلقہ فریقین کے لئے ضروری ہے کہ وہ کمپیوٹروں کی دنیا کے بارے ہیں اعلیٰ درجہ کی واقفیت رکھیں۔ اور یہی ضرورت اس بات کی ذمہ داری ہے جسے 'ڈیجیٹل تقسیم' کے نام سے جانا جاتا ہے یہ تقسیم دراصل ڈیجیٹل ٹکنالوجی سے واقفیت کی بنیاد پر سماج کی تقسیم ہے۔

(iv) فریقین کا ایک دوسرے سے ناواقف اور ناقابل سراغ ہونے کی وجہ سے زیادہ خطرہ: انٹرنیٹ پر سودے سائبر شخصیات کے درمیان واقع ہوتے ہیں اس لئے فریقین کی شناخت کر پانا مشکل ہوتا ہے مزید یہ کہ کوئی یہ بھی نہیں جان پاتا کہ فریقین کہاں سے کام رہے ہیں اس لئے انٹرنیٹ سے سودے کرنا زیادہ پرخطر ہے ای کاروبار میں جعلی شخصیت تیار کرنے اور رازدارانہ معلومات کے عام ہونے (جیسے کریڈٹ کارڈ کی تفصیلات) کا ڈر ہے جس کے بارے میں آپ سن چکے ہونگے اگر نہیں، تو ہم اس کا ذکر آن لائن کاروبار سے متعلقہ حفاظتی تدابیر پر گفتگو کرتے وقت کریں گے۔

(v) لوگوں کی مزاحمت: نئی تکنیک سے ہم آہنگی اور چیزوں کو

© NCERT not to be republished

انفارمیشن ٹکنالوجی قانون 2000 غیر کاغذی سماج کے لئے راستہ ہموار کرتا ہے

ذیل میں انفارمیشن ٹکنالوجی قانون 2000 کی چند دفعات دی گئی ہیں جو کاروباری دنیا اور سرکاری معاملات میں غیر کاغذی لین دین کو ممکن بنا چکی ہیں۔

الیکٹرانک ریکارڈوں کی قانونی شناخت (سیکشن 4): یہ قانون واضح کرتا ہے کہ اگر کسی اطلاع، معاملہ (تحریری، ٹائپ شدہ، چھپی ہوئی شکل میں) کو الیکٹرانک صورت سے دستیاب کرایا جائے تو اسے قابل اطمینان تصور کیا جائے گا اور یہ مستقبل کے حوالات کے لئے جائز اور قابل استعمال مانا جائے گا۔

ڈیجیٹل دستخطوں کی قانونی شناخت (سیکشن 5): یہ قانون واضح کرتا ہے کہ اگر کسی اطلاع یا دیگر مواد کو مرکزی حکومت کے تجویز شدہ طریقے کے مطابق ڈیجیٹل دستخط کے ذریعہ مستند قرار دیا گیا ہے تو پھر اسے قابل اطمینان تصور کیا جائے گا۔

حکومت اور اس کی ایجنسیوں میں الیکٹرانک ریکارڈوں اور ڈیجیٹل دستخطوں کا استعمال (سیکشن 1-6): یہ قانون واضح کرتا ہے کہ اگر کسی کو کوئی فارم، درخواست یا دیگر دستاویز کسی سرکاری آفس، اتھارٹی، ایجنسی میں جمع کرنی ہے، یا کوئی لائسینس، پرمٹ، سیکشن، منظوری حاصل کرنی ہے، یا پیسہ کی وصولی یا ادائیگی کرنی ہے تو ان تمام باتوں کو قابل اطمینان تصور کیا جائے گا اگر انھیں مناسب سرکاری تجویز شدہ طریقے سے الیکٹرانک شکل میں کیا گیا ہے۔

الیکٹرانک ریکارڈوں کو رکھنا (سیکشن 1-7): یہ قانون واضح کرتا ہے کہ اگر دستاویزات، ریکارڈوں یا معلومات کو الیکٹرانک شکل میں ایک خاص مدت تک محفوظ رکھا گیا ہے تو پھر اسے قابل اطمینان تصور کیا جائے گا۔

ماخذ: انفارمیشن ٹکنالوجی قانون 2000

نئے طریقے سے کرنے کا عمل لوگوں میں غیر محفوظ ہونے کا احساس اور ذہنی دباؤ پیدا کرتا ہے نتیجتاً لوگ ادارے کے ای کاروبار میں داخل ہونے کے منصوبوں کی مزاحمت کر سکتے ہیں۔

(vi) اخلاقی اثرات: ''اچھا تم نوکری چھوڑنے کا منصوبہ بنا رہی ہو بہتر ہے کہ تم ابھی چھوڑ دو''، ایچ۔آر۔ مینیجر نے اس ای۔میل کی نقل دکھاتے ہوئے کہا جو اس نے اپنی سہیلی کو لکھا تھا۔ سبینا کو تعجب ہوا کہ اس کا باس اس کے ای میل اکاؤنٹ تک کیسے رسائی حاصل کر سکا۔ آج کے دور میں کمپنیاں 'الیکٹرانک آنکھوں' کا استعمال آپ ذریعہ استعمال کی گئی کمپیوٹر فائلوں، ای میل اکاؤنٹ، آپ کے ذریعہ دیکھی گئی ویب سائٹ وغیرہ کا سراغ لگانے کے لئے کرتی ہیں۔ کیا یہ اخلاقی بات ہے؟

ڈیجیٹل تفریق! حقائق

پہلے اعداد وشمار – رابطہ کے بنیادی عمارتی بلاک، یعنی فون لائنوں سے متعلق اعداد وشمار چونکا دینے والے ہیں۔

اقوام متحدہ کی انسانی ترقی پر جدید رپورٹ کے مطابق: صنعتی طور پر ترقی یافتہ ممالک، جن میں دنیا کی 15 فی صد آبادی رہتی ہے تمام انٹرنیٹ استعمال کنندگان کے 88 فی صد کے گھر ہیں جنوبی ایشیا کے 1 فی صد سے کم لوگ ہی آن لائن ہیں جبکہ دنیا کی آبادی کا ایک بٹا پانچ حصہ یہاں رہتا ہے۔

افریقہ میں صورتحال اور بھی زیادہ خراب ہے 739 ملین لوگوں میں صرف 14 ملین کے پاس ہی فون کے لائسنس ہیں جو کہ مین ہٹن یا ٹوکیو سے بھی کم ہیں ان میں سے 80 فی صد لائسنس صرف چھ ملکوں میں ہی ہیں اس پورے براعظم میں صرف 1 ملین انٹرنیٹ استعمال کنندگان ہیں جبکہ صرف یو کے میں ہی 10.5 ملین انٹرنیٹ استعمال کنندگان ہیں۔

یہاں تک کہ اگر ٹیلی کمیونکیشن سسٹم موجود بھی ہوتا تب بھی دنیا کی غریب اقوام اپنی ناخواندگی اور کمپیوٹر کی بنیادی ہنرمندی کی کمی کے باعث معلوماتی انقلاب سے محروم رہ جاتی۔ مثال کے طور پر بینن، میں 60 فیصد سے زائد آبادی ناخواندہ ہے اور باقی 40 فیصد آبادی بھی خوش قسمت نہیں کیونکہ پانچ میں سے چار ویب سائٹیں انگریزی میں ہیں اور یہ زبان دنیا کے دس لوگوں میں سے ایک شخص سمجھ سکتا ہے۔

ماخذ: http:///www.news.bbc.co.uk/.../special_report/1999/10/

اپنی حدود کے باوجود، ای-کامرس ہی راستہ یا طریقہ ہے

ای کامرس کی مندرجہ بالا تمام حدود/ خامیاں اپنے حل ہونے کے عمل سے گزر رہی ہیں ویب سائٹیں زیادہ سے زیادہ تعلقات پیدا کررہی ہیں تا کہ کم تعلق کا مسئلہ حل ہوجائے۔ انٹرنیٹ کے ذریعہ ترسیل کی کوالٹی اور رفتار میں اضافہ کرنے کے لئے کمیونی کیشن ٹکنالوجی مسلسل نشونما پارہی ہے ڈیجیٹل تفریق کوختم کرنے کے لئے کوششیں ہورہی ہیں۔ مثلاً ہندوستان کے گاؤں اور دیہی علاقوں میں کمیونٹی ٹیلی سینٹر قائم کئے جارہے ہیں۔ اس کام میں سرکاری ایجنسیاں، غیرسرکاری تنظیمیں (این جی او) اور بین الاقوامی ادارے شامل ہیں۔ ٹیلی سینٹرس پراجیکٹ، ای کامرس کو ملک کے ہرکونے تک پھیلانے کے لئے ہندوستان ایسے 150 پراجیکٹس شروع کرچکا ہے۔

مندرجہ بالا تذکرہ سے یہ بات واضح ہوجاتی ہے کہ ای کامرس کو باقی رہنا ہے اور یہ کاروباروں، معیشتوں اور سربراہوں کو نئی شکل عطا کرتا رہے گا۔ اس لئے ضروری ہے کہ ہم بخوبی واقف ہوں کہ ای کاروبار کس طرح کیا جاتا ہے۔

5.5 آن لائن سودے

آپ عملی طور پر آن سودوں میں شامل تین مرحلوں کا تصور کر سکتے ہیں۔ پہلا مرحلہ خریداری/ فروخت کا مرحلہ ہے جو کہ چند اقدامات پر مشتمل ہے جیسے قیمت کی بات چیت، خرید/ فروخت سودے کا بند کرنا اور ادائیگی، اور تیسرا مرحلہ سپردگی کا مرحلہ ہے (دیکھئے شکل 5.2)۔ شکل 5.2 سے یہ مشاہدہ کیا جا سکتا ہے کہ سپردگی سے متعلق مرحلہ کے علاوہ دیگر تمام مراحل میں معلومات یا اطلاعات کا بہاؤ شامل ہوتا ہے۔ اطلاعات کا لین دین روایتی کاروباری طریقے سے بھی کیا جاتا ہے۔ لیکن ایسا کرنے میں وقت اور لاگت کافی لگتی ہے مثلاً روایتی کاروباری طریقے میں اگر کسی کو منھ در منھ بات چیت کرنی ہے تو اسے دوسرے فریق سے بات کرنے کے لئے سفر کرنے کی ضرورت ہوتی ہے جس کے لئے سفری تھکان ہوتی ہے اور زیادہ وقت اور لاگت کی ضرورت ہوتی ہے۔ ٹیلی فون کے ذریعہ اطلاعات کے لین دین میں بھی دقت ہوتی ہے اس میں اطلاع، زبانی لین دین کے لئے دونوں فریقین کی ایک ہی وقت میں موجودگی ضروری ہوتی ہے اطلاع کو ڈاک کے ذریعہ بھی منتقل کیا جا سکتا ہے لیکن یہ بھی ایک دیر وقتی اور مہنگا عمل ہے۔ انٹرنیٹ ایک ایسا ذریعہ ہے جو مندرجہ بالا زیادہ تر مسائل سے پاک ہے۔ اطلاع پر مبنی اشیاء اور خدمات جیسے سافٹ ویئر اور موسیقی کی صورت میں تو ان کی سپردگی بھی آن لائن ہو سکتی ہے۔

گاہک کے نقطۂ نظر سے آن لائن تجارت کے عمل کو ذیل میں بیان کیا گیا ہے۔ فروخت کار نقطۂ نظر سے عمل کو ہم ''ای کاروبار کے درکار وسائل'' کے عنوان میں بیان کریں گے۔ چلئے کیا اب آپ اپنی شاپنگ لسٹ کے ساتھ تیار ہیں یا پھر شاپنگ مال میں جا کر ہی آپ اپنی پسند سے خریداری کریں گے؟ آیئے ہم بھی ریتا اور ریکھا کی مانند انڈیا ٹائمس ڈاٹ کام کی کی بروسنگ کو اپنائیں (تصویر 5.1)

(i) رجسٹریشن: آن لائن خریداری/ شاپنگ سے پہلے خریدار کو ایک رجسٹریشن فارم پر کر کے خود کو آن لائن فروخت کار کے پاس رجسٹر کرانا پڑتا ہے۔ رجسٹریشن کا مطلب ہے کہ آپ کا ایک اکاؤنٹ آن لائن فروخت کار کے پاس کھل گیا۔ فارم میں بھری جانے والی دیگر تفصیلات کے ساتھ پاس ورڈ بھی دینا ضروری ہوتا ہے یہ پاس ورڈ آپ کے اکاؤنٹ اور شاپنگ کارٹ، کو محفوظ رکھنے کے لئے ضروری ہوتا ہے ورنہ کوئی بھی آپ کے نام سے آپ کے اکاؤنٹ میں شاپنگ کر سکتا ہے جس سے آپ پریشانی میں پڑ سکتے ہیں۔

(ii) آڈر دینا: آپ شاپنگ کارٹ یا خریداری کی گاڑی میں اشیاء ڈال بھی سکتے اور اٹھا بھی سکتے ہیں شاپنگ کارٹ آن لائن اسٹور پر بروسنگ کرتے وقت اس بات کا ریکارڈ ہے کہ آپ نے کیا اٹھایا ہے۔ جس طرح آپ ایک طبعی اسٹور میں اپنی گاڑی یا کارٹ پر اشیاء ڈال اور اٹھا سکتے ہیں اس طرح آپ یہ کام آن لائن شاپنگ کرتے وقت بھی کر سکتے ہیں۔ اس بات کا فیصلہ کر لینے کے بعد کہ آپ کو کیا خریدنا ہے آپ چیک آؤٹ، (باہر نکلنا) کر سکتے ہیں اور اپنے ادائیگی کے آپشن (اختیار) کا انتخاب کر سکتے ہیں۔

(iii) ادائیگی میکانزم: تصویر 5.1 سے یہ واضح ہو جاتا ہے کہ آن لائن خریداری کی ادائیگی کے بہت سے طریقے ہو سکتے ہیں۔ جیسے:

- **کیش آن ڈیلیوری یا سپردگی پر نقد (سی او ڈی):** جیسا کہ نام سے ظاہر ہے آن لائن آڈر کی گئی اشیاء کے لئے ادائیگی ان کی طبعی سپردگی کے وقت نقد کی شکل میں کی جا سکتی ہے۔
- **چیک:** آن لائن فروخت کار گاہکوں سے چیک بھی وصول کر سکتے ہیں ان کی وصولیابی کے بعد اشیاء کی سپردگی کی جا سکتی ہے۔

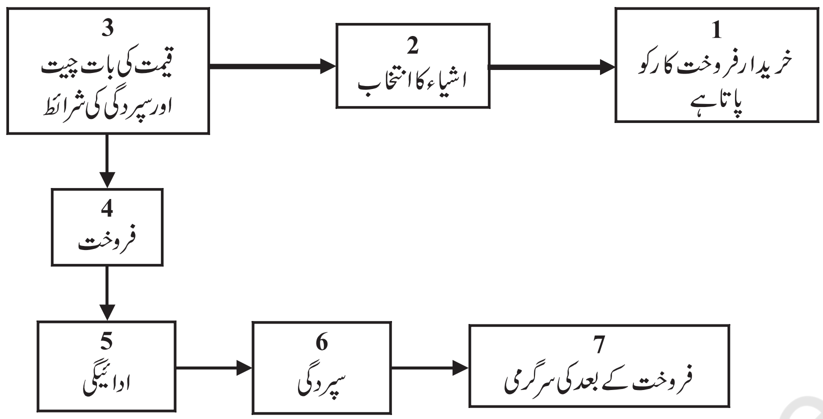
جدول 5.2 ہندوستان میں ٹیلی سینٹرس پراجیکٹ

نام	(کیوسک) ٹیلیفون بوتھ کی تعداد	ایجنسی	سرگرمی
بھومی	30	حکومت کرناٹک	زمین کی ملکیت
ای-چوپال	3500	آئی ٹی سی	حصول
وارنا	72	نیشنل انفارمیٹکس سینٹر (این آئی سی)	کین فیکٹری
اکشے	617	کیرالا	ای-خواندگی
تاراہاٹ انفارمیشن	18	ڈیولپمنٹ الٹرنیو	ای-تربیت، بازار معلومات
دریشٹی	90	ڈیجیٹل پارٹنرز	منڈی کی قیمتیں، زمین کی ملکیتیں
ملک کوپس	5000	نیشنل ڈیری ڈیولپمنٹ بورڈ	دودھ اکٹھا کرنا
سی آئی سی (این ای)	30	این آئی سی	انٹرنیٹ تک پہنچ

ماخذ: آئی آئی ایم، آئی سی ٹی کی پیمائش پرورک شاپ ہندوستان میں غربت کے خاتمہ کے لئے، احمد آباد، فروری 26 تا 27، 2000

- **نیٹ۔بنکاری منتقلی (نیٹ بینکنگ ٹرانسفر)**: جدید بینک اپنے گاہکوں کو نیٹ پر فنڈس کی الیکٹرانک منتقلی کی سہولت فراہم کرتے ہیں۔ اسی صورتحال میں گاہک سودے کی منظور شدہ قیمت کو آن لائن فروخت کار کے اکاؤنٹ میں منتقل کرتا ہے جو کہ منتقلی کے بعد اشیاء کی سپردگی کرتا ہے۔
- **کریڈٹ یا ڈیبٹ کارڈ**: یہ پلاسٹک منی، کے نام سے بھی مشہور ہیں یہ کارڈ بڑے پیمانے پر آن لائن سودوں میں رقم کی منتقلی کے لئے استعمال ہوتے ہیں درحقیقت 95 فیصد سے زیادہ آن لائن صارفین سودے کریڈٹ کارڈ سے ہی کئے جاتے ہیں، کریڈٹ کارڈ اپنے حامل کو ادھار خریداری کرنے کی سہولت دیتا ہے۔ حامل کارڈ کی آن لائن فروخت کار کی جانب جو واجب رقم ہوتی ہے وہ کارڈ جاری کرنے والے بنک کے ذریعہ فروخت کار کو واجب ادا مانی جاتی ہے جو کہ بعد ازاں سودے میں شامل رقم کو فروخت کار کے کھاتے میں کریڈٹ اور خریدار کے کھاتے سے ڈیبٹ کر دیتا ہے۔ خریدار کو اکثر رقم قسطوں میں اور اپنی سہولت کے مطابق جمع کرنے کی آزادی ہوتی ہے۔ ڈیبٹ کارڈ اپنے حامل کو اپنے کھاتے/ اکاؤنٹ میں موجود رقم کی حد تک خریداری کرنے کی سہولت عطا کرتا ہے۔ کسی سروے کے

© NCERT not to be republished



شکل 5.2: خریداری/فروخت کاری عمل

وقوع پذیر ہوتے ہی ادائیگی کے لئے واجب رقم کارڈ سے الیکٹرانک طور پر گھٹا دی جاتی ہے۔ آن لائن ادائیگی کے بطور کریڈٹ کارڈ کو قبول کرنے کے لئے سب سے پہلے فروخت کارڈ کو اپنے گاہک سے کریڈٹ کارڈ کی معلومات حاصل رکنے کے لئے محفوظ ذرائع کی ضرورت ہوتی ہے۔ کریڈٹ کارڈ کے ذریعہ ادائیگیاں یا تو دستی طور پر وصول کی جاتی ہیں یا پھر آن لائن اتھورائیزیشن نظام جیسے ایس ایس ایل سرٹیفکیٹ کے ذریعہ (دیکھئے باکس 5.1: ای کامرس کی تاریخ)

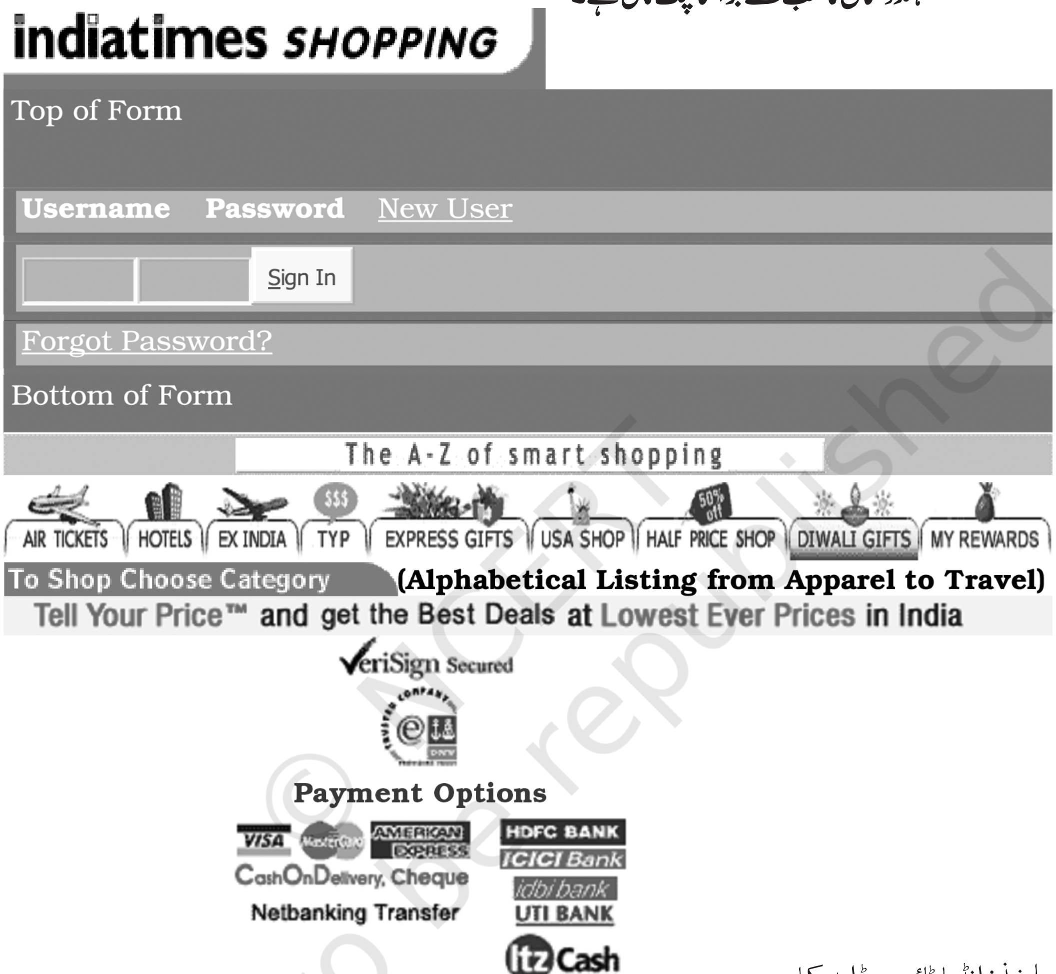
- ڈیجیٹل کیش: یہ الیکٹرانک کرنسی کی ایک شکل ہے جس کا وجود صرف سائبر سپس میں ہی ہے اس قسم کی کرنسی کی کوئی حقیقی طبعی خصوصیات نہیں ہوتیں لیکن اس کو الیکٹرانک شکل میں حقیقی کرنسی کی طرح کی استعمال میں لایا جاسکتا ہے پہلے آپ کو بینک میں (چیک، ڈرافٹ وغیرہ) کے ذریعہ ڈیجیٹل کیش کے برابر اتنی ہی رقم ادا کرنی پڑتی ہے جتنی کہ آپ ڈیجیٹل کیش کی صورت بینک سے جاری کرانا چاہتے ہیں جس کے بعد ای-کیش میں معاملہ کرنے والا بینک آپ کو ایک خاص سافٹ ویئر بھیجے گا آپ اس سافٹ ویئر کو اپنے ہارڈ ڈسک پر ڈاؤن لوڈ کر سکتے ہیں۔ سافٹ ویئر سے آپ اپنے بینک اکاؤنٹ سے ڈیجیٹل کیش نکال سکتے ہیں۔ آپ پھر ڈیجیٹل کش کا استعمال ویب پر خریداری کرنے کے لئے کر سکتے ہیں اس طرح کے ادائیگی نظام سے انٹرنیٹ پر کریڈٹ کارڈ نمبروں کے استعمال سے متعلق حفاظتی مسائل کو حل کرنے کی امید پیدا ہوتی ہے۔

5.6 ای-سودوں کی سلامتی اور حفاظت: ای-کاروبار کے خطرات

طبعی لین میں بازو کی لمبائی جتنے فاصلہ کے سودوں کے برعکس ای سودے زیادہ خطرات کی جانب مائل ہوتے ہیں۔ خطرات سے مراد کسی ناخوشگوار واقع کے امکان سے ہے جس کے نتیجہ میں سودے میں شامل فریقین کو مالی، ذہنی یا ساکھ کا نقصان ہوسکتا

© NCERT not to be republished

تصویر **5.1** انڈیا ٹائمس ڈاٹ کام کے شاپنگ پیج سے اخذ کی گئی جو کہ ہندوستان کا سب سے بڑا شاپنگ مال ہے۔



ماخذ: انڈیا ٹائمس ڈاٹ کام

نوٹس: **1.** یو آر ایل پتے کو بروسر کی ایڈریس ونڈو میں ٹائپ کرنے سے کوئی بھی ٹائپ کئے گئے پتہ کے گھریلو صفحہ (ہوم پیج) پر جاسکتا ہے (ہماری مثال میں یہ انڈیا ٹائمس ڈاٹ کام ہے) وہاں سے پھر (شاپنگ) کا تعارفی صفحہ یا مینو پیج ہے۔ ایک گھریلو صفحہ میں عموماً سائٹ کا نام اور اس کے متن کی ڈائریکٹری ہوتی ہے ۔ ایک سرور کے دوسرے تمام صفحات تک ہوم پیج کے لنکس (تعلقات) کے ذریعہ پہنچا جاسکتا ہے۔ 2. یو آر ایل یعنی یونیفورم ریسورس لوکیٹر، سے مراد ایک ورلڈ وائڈ ویب کا پتہ ہے جو انٹرنیٹ پر ایک خاص سائٹ، پیج، گرافک یا دستاویز کے لئے مخصوص ہوتا ہے ہماری مثال میں یہ ڈبلیوڈبلیو ڈبلیو (www) انڈیا ٹائمس ڈاٹ کام بھیwww.indiatimes.com ہے۔

© NCERT not to be republished

ہے۔آن لائن سودوں کی صورت میں ایسے خطرات کے زیادہ امکانات کے باعث ای کاروبار میں سلامتی اور حفاظت کے مسئلے زیادہ اہمیت رکھتے ہیں۔ان مسئلوں کو تین عنوانات کے تحت ذیل میں بیان کیا گیا ہے:

(i) سودے کے خطرات: آن لائن سودے مندرجہ ذیل سودے کے خطرات کا ہدف بن سکتے ہیں:

- فروخت کار گاہک کے ذریعہ دیئے گئے آڈر کا منکر ہو سکتا ہے یا گاہک اس بات سے انکار کر سکتا ہے کہ اس نے آڈر دیا تھا۔اس کے آڈر لینے/ دینے میں کوتاہی، بھی کہا جاتا ہے۔
- متوقع سپردگی واقع ہی نہ ہو۔اشیاء کو غلط پتہ پر پہنچ دیا جائے۔ یا وہ اشیاء پہنچ جائیں جن کا آڈر نہیں دیا گیا تھا۔اس کو سپردگی میں کوتاہی، کہا جا سکتا ہے۔
- گاہک یہ کہہ سکتا ہے کہ اس نے سپلائی کی گئی اشیاء کی ادائیگی کر دی ہے جبکہ فروخت کار کو اس کی ادائیگی وصول نہیں ہوئی۔اس کو ادائیگی میں کوتاہی، کہا جا سکتا ہے۔

اس طرح ای-کاروبار میں آڈر لینے/ دینے، سپردگی اور ادائیگی میں کوتاہی کی وجہ سے گاہک اور فروخت کار دونوں کے لئے خطرات ہو سکتے ہیں، رجسٹریشن کے وقت پتہ کی تصدیق کے لئے شناخت فراہم کر کے، ادائیگی کی وصولیابی اور آڈر کی تصدیق کے لیئے اختیار حاصل کر کے ایسے حالات سے بچا جا سکتا ہے۔ مثلاً اس بات کی توثیق کرنے کے لئے کہ گاہک نے رجسٹریشن فارم میں اپنی تفصیلات درست درج کی ہیں فروخت کار 'کوکیز' سے بھی دوہری تصدیق کر سکتا ہے، کوکیز کافی حد تک ٹیلیفون کے کالر آئی ڈی کی طرح ہوتے ہیں جو ٹیلی مارکیٹروں کو گاہک کا نام، پتہ پچھلی خرید پر ادائیگی کا ریکارڈ وغیرہ جیسی معلومات فراہم کرتے ہیں۔ جہاں تک گم نام فروخت کاروں کا معاملہ ہے، اس خطرے سے بچنے کے لیئے ہمیشہ شاپنگ سائٹوں سے خریداری کریں۔ان ویب سائٹوں سے نہ صرف مشتہرین اپنی اشیاء آن لائن فروخت کر سکتے ہیں بلکہ یہ ویب سائٹیں گاہکوں کو فروخت کار کی شناخت، پتے اور سروس ریکارڈ کا بھی یقین دلاتی ہے۔ ای بے جیسی ویب سائٹ تو فروخت کاروں کے درجہ (ریٹنگ) کے بارے میں بھی معلومات فراہم کرتی ہے۔ یہ ویب سائٹیں گاہکوں کو سپردگی میں کوتاہی سے تحفظ فراہم کرتی ہیں اور ادائیگیوں کی کچھ حد تک واپسی بھی کر دیتی ہیں۔

جیسا کہ ہم نے دیکھا ہے کہ آن لائن خریداریوں کے لئے لوگ 95 فیصد حالات میں کریڈٹ کارڈوں کا استعمال کرتے ہیں۔آڈر کی تصدیق کرتے وقت خریدار کو آن لائن رہ کر چند تفصیلات دینی ہوتی ہیں جیسے کارڈ نمبر، کارڈ جاری کرنے والا اور کارڈ کے قابل استعمال رہنے کی مدت (ویلیڈیٹی)۔ان تفصیلات کو آن لائن نہ رہ کر بھی دیا جا سکتا ہے۔کریڈٹ کارڈ کی تفصیلات سے مطمئن ہونے کے بعد ہی فروخت کار اشیاء کی سپردگی کرتا ہے ای کامرس ٹکنالوجی کے ذریعہ آج آن لائن رہ کر ہی کریڈٹ کارڈ کی معلومات کی توثیق کی جا سکتی ہے۔ کریڈٹ کارڈ کی تفصیلات کے غلط استعمال سے بچاؤ کے شاپنگ مال آج کل انٹر ٹکنالوجی جیسے نیٹ سکیپ سیکیور ساکٹ لیئر (ایس ایس ایل) کا استعمال کر رہے ہیں۔آپ (ایس ایس ایل) کے بارے میں مزید معلومات باکس 5.1: ای کامرس کی تاریخ سے حاصل کر سکتے ہیں۔آگے آنے والے حصہ میں ہم آپ کو انکرپشن یا کرپٹوگرافی سے روشناس کرائیں گے جو آن لائن سودوں میں ڈاٹا منتقلی

© NCERT not to be republished

خطرات سے تحفظ کی خاطر استعمال کیا جانے والا ایک طریقہ ہے۔

(ii) ڈاٹا اسٹوریج اور ٹرانس میشن (منتقلی) خطرات: معلومات واقعی قوت ہے۔ لیکن ایک لمحہ کے لئے سوچئے کہ اگر یہ قوت غلط ہاتھوں میں پڑ جائے! تو کمپیوٹر سسٹموں میں اسٹور کیا گیا ڈاٹا بہت زیادہ خطرات کو جنم دے سکتا ہے۔ اہم معلومات اور اطلاعات کو چرایا جاسکتا ہے ان میں اپنی مرضی کے مطابق تبدیلی بھی کی جاسکتی ہے اور پھر انھیں اپنے مقاصد یا محض لطف حاصل کرنے کے لئے استعمال کیا جاسکتا ہے۔ آپ نے وائرس اور ہیکنگ کے بارے میں سنا ہوگا۔ کیا آپ جانتے ہیں وائرس کی فل فورم کیا ہے: اس کا مطلب ہے وائٹل انفارمیشن انڈر ریج یا اہم معلومات کا محاصرہ۔ درحقیقت وائرس، ایک ایسا پروگرام (احکام یا کمانڈس کا سلسلہ) ہے جو کہ دوسرے کمپیوٹر سیسٹموں پر ہوبہو اپنی نقل تیار کرلیتا ہے۔ کمپیوٹر وائرس کئی طرح کے ہوتے ہیں یہ سطح 1 کے وائرس بھی ہوسکتے ہیں جو کہ کمپیوٹر اسکرین پر کچھ منظر پیش کر کے غصہ کی وجہ بنتے ہیں، سطح-2 کے وائرس کمپیوٹر کو چلانے میں دقت پیش کرتے ہیں سطح-3 کے وائرس ہدف بنائی گئی فائیلوں کو تباہ کردیتے ہیں، سطح-4 کے وائرس سسٹم کو مکمل طور پر تباہ کردیتے ہیں۔ اینٹی وائرس پروگراموں کو لگا کر ان کی وقتاً فوقتاً تجدید کر کے، فائلوں اور تمام ڈسکوں کو چھانٹ کر آپ اپنی ڈاٹا فائلوں فولڈروں اور سسٹموں کو وائرس کے حملوں سے بچاسکتے ہیں۔

ڈاٹا کو اس کی منتقلی کے عمل کے دوران میں پکڑا جاسکتا ہے اس کے لئے کریٹوگرافی کا استعمال کیا جاسکتا ہے اس سے مراد معلومات کی حفاظت کا فن ہے جس سے معلومات یا اطلاعات کو نہ پڑھ سکے جانے والے خاکے (غامض) میں تبدیل کردیا جاتا ہے اسے سائیفر ٹیکسٹ بھی کہتے ہیں۔ صرف وہ لوگ جن کے پاس خفیہ کنجی ہوتی ہے اس پیغام کو غامض سے تبدیل کر کے مادہ متن (پلین ٹیکسٹ) میں لے آتے ہیں یہ کوڈ ورڈ استعمال کرنے جیسا ہی ہے تاکہ کوئی دوسرا آپ کی گفتگو نہ سمجھ سکے۔

(iii) خلوت اور انٹلیکچول پروپرٹی کو درپیش خطرات: انٹرنیٹ ایک کھلی جگہ ہے۔ معلومات انٹرنیٹ پر دستیاب ہوتے ہی یہ آپ کی نجی معلومات نہیں رہتی۔ پھر اس کی نقل ہونے سے حفاظت کرنا نہایت دشوار ہے۔ ایک آن لائن سودے میں دیا گیا ڈاٹا دوسروں کو سپلائی کیا جاسکتا ہے جو آپ کے ای میل باکس کو اشتہارات سے بھرنا شروع کردیتے ہیں۔ ایسی صورت میں آپ صرف وصول کرنے والے بن کر رہ جاتے ہیں اور ایسی بے کار ای میلوں سے آپ بچ نہیں پاتے۔

5.7 ایک کامیاب ای-کاروبار کو عملی جامہ پہنانے کے لئے ضروری وسائل

کسی بھی کاروبار کو قائم کرنے کے لئے روپے پیسے، انسان اور مشینوں کی ضرورت ہوتی ہے۔ ای کاروبار کے لئے آپ کو ایک ویب سائٹ بنانے، اس کے ذریعہ کام کرنے، اور اسے ترقی دینے کے لئے مزید وسائل کی ضرورت ہوتی ہے۔ سائٹ کا مطلب ہے کہ جگہ یا محل وقوع اور ویب کا مطلب ہے ورلڈ وائیڈ ویب (www) سادہ الفاظ میں ویب سائیٹ، ورلڈ وائیڈ ویب پر فرم کا محل وقوع ہوتی ہے ویب سائیٹ ایک طبعی محل وقوع نہیں ہوتا بلکہ یہ ایک فرم کے ان تمام آن لائن محتویات کا مجمعہ ہوتی ہے جو وہ دوسرے لوگوں کو فراہم کرنا چاہتی ہے۔

© NCERT not to be republished

5.8 آؤٹ سورسنگ (بیرونی ذرائع سے کرایہ پر حاصل کرنا): تصور، ضرورت اور دائرۂ عمل

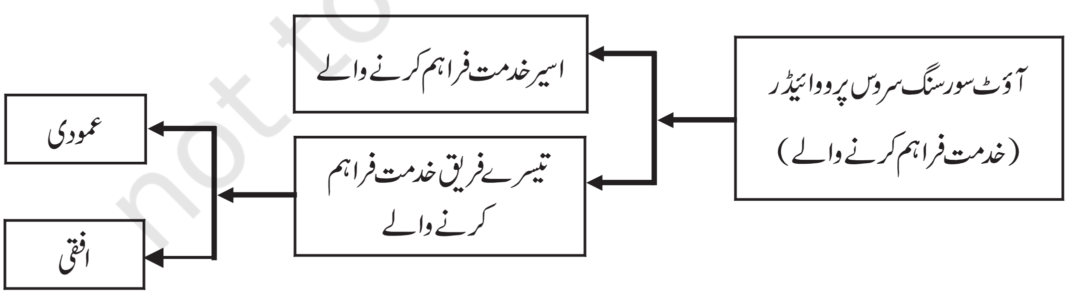
آؤٹ سورسنگ بھی ایک ایسا رجحان ہے جو تیزی سے کاروبار کی تشکیل نو کر رہا ہے آؤٹ سورسنگ سے مراد طویل مدت کے لئے بیرونی ماہرین کی خدمات کو معاہدے پر حاصل کرنا ہے تا کہ ان کے تجربہ، مہارت، کارگزاری اور یہاں تک کہ سرمایہ کاری سے بھی فائدہ اٹھایا جا سکے۔ عام طور پر یہ خدمات ادارے کی بنیادی سرگرمیوں کو انجام دینے کے لئے نہیں لی جاتی لیکن اب انھیں چند بنیادی سرگرمیوں کو انجام دینے کے لئے بھی حاصل کیا جا رہا ہے۔

اس سیدھی سادی تعریف سے آؤٹ سورسنگ کے تصور کی مندرجہ ذیل اہم خصوصیات سامنے آتی ہیں جو کسی ایک صنعت کاروبار یا ملک کے لئے مخصوص نہیں ہیں لیکن ایک عالمی مظہر بن چکی ہے۔

(i) آؤٹ سورسنگ میں بیرونی معاہدہ کیا جاتا ہے: آؤٹ سورسنگ کا مطلب وہ کام بیرونی ذرائع سے کرانا جو آپ اب تک ادارے میں ہی انجام دے رہے ہیں۔ مثلاً کئی کمپنیاں اپنی عمارات اور متعلقات کی صفائی، رکھ رکھاؤ تمام خانہ داری سرگرمیوں کے لئے عملہ کا تقرر اب تک خود ہی کر رہی تھیں لیکن اب کئی کمپنیوں نے ان سرگرمیوں کو آؤٹ سورسنگ کے ذریعہ کرانا شروع کر دیا ہے یعنی انھوں نے یہ کام بیرونی ایجنسیوں کو معاہدے کی بنیاد پر سونپ دیا ہے اب یہ ایجنسیاں ادارے کے لئے یہ کام انجام دیتی ہیں۔

(ii) زیادہ تر تنظیموں کے لئے صفائی اور خانہ داری جیسے کام غیر بنیادی کام ہیں: لیکن یہی کام میونسپلٹی اور دیگر صفائی کی خدمات فراہم کرنے والوں کے لئے ان کے بنیادی کاروباری کام ہیں۔ خانہ داری ہوٹلوں کی بنیادی سرگرمی ہے۔ دوسرے الفاظ میں ایک کمپنی جس کاروبار میں ہوتی ہے اس کاروبار کے بنیادی کاروباری مقصد کے لئے کی جانے والی سرگرمیاں مرکزی سرگرمیاں ہوتی ہیں دیگر سرگرمیوں کو ثانوی یا واقعاتی سرگرمیاں کہا جا سکتا ہے مثلاً ایک اسکول کا مقصد نصابی اور ہم نصابی سرگرمیوں کے ذریعہ طالب علم کی نشوونما کرنا ہے، واضح طور پر یہ سرگرمیاں اسکول کی بنیادی سرگرمیاں ہیں۔ ایک کے لئے کینٹین یا کتابوں کا اسٹور چلانا غیر بنیادی سرگرمی ہے۔

جب تنظیمیں آؤٹ سورسنگ کا تجربہ کرنا چاہتی ہیں تب وہ شروعاتی طور پر صرف غیر بنیادی سرگرمیاں ہی آؤٹ سورس



شکل 5.3 آؤٹ سروسنگ سروس پرووائیڈوں (خدمت فراہم کرنے والوں) کی اقسام

© NCERT not to be republished

کراتی ہیں۔لیکن بعد میں جب وہ ایک دوسرے پر منحصر رہ کر کام کرنے سے مطمئن ہوجاتی ہے تب وہ بیرونی لوگوں سے بنیادی سرگرمیاں بھی انجام دلانا شروع کرسکتی ہیں، مثلاً ایک اسکول کسی کمپیوٹر ٹریننگ انسٹی ٹیوٹ سے اشتراک کرسکتا ہے کہ وہ اس کے طلباء کو کمپیوٹر کی تعلیم دے۔

(iii) ایک اسیر اکائی یا ایک تیسرے فریق کے ذریعہ کاموں کی آؤٹ سورسنگ کی جاسکتی ہے: ایک بڑی کثیرالاقوامی کارپوریشن کے بارے میں سوچئے جو کہ انواع واقسام کی اشیا کے سودے کرتی ہے اور ان کی بازار کاری متعدد ممالک میں کرتی ہے اس کی مختلف ممالک میں کام کرنے والی تمام ذیلی اکائیوں میں بہت سارے کام یکساں ہوتے ہیں جیسے بھرتی، انتخاب، تربیت اور ریکارڈ (انسانی وسائل) قابل وصول اور قابل ادا کھاتوں کا انتظام (کھاتا داری اور مالیات)، گاہکوں کی مدد، تکالیف کی سماعت، پریشانی رفع کرنا (مارکٹنگ)۔ اگر ان کو مرکزیت عطا کردی جائے اور انھیں ایک ایسی بیرونی کاروباری اکائی کو سونپ دیا جائے جو خصوصاً اسی مقصد کے لئے بنائی گئی ہے اس سے وسائل کے دوبارا ایک ہی استعمال سے بچا جاسکتا ہے۔ تو ایک جیسی سرگرمی کو بڑے پیمانے پر ایک ہی یا چند منتخب مقاموں پر انجام دینے سے بہتر کارگزاری، اور دیگر فوائد کا حصول اور نتیجتاً لاگتوں میں بھاری کمی آتی ہے۔ اس لئے اگر کسی سرگرمی کو بڑے پیمانے پر انجام دینا ہو تو فرم کے لے ایک اسیر خدمت فراہم کرنے والا، سودمند ثابت ہوتا ہے یعنی اسیر خدمت فراہم کردہ سے مراد ایک ایسا خدمت فراہم کرنے والا ہے جو صرف ایک ہی فرم کو مخصوص قسم کی خدمات فراہم کرنے کے لئے قائم کیا گیا ہو۔ مثلاً جنرل الیکٹرانکس (جی ای) ہندوستان کا سب سے بڑا اسیر بی پی او یونٹ ہے جو کہ ریاست ہائے متحدہ میں اپنی سربراہ کمپنی اور دیگر ممالک میں اپنی ذیلی کمپنیوں کو مخصوص قسم کی خدمات فراہم کرتا ہے۔ اس کے علاوہ یہ کام کسی تیسرے بیرونی فریق (خدمت فراہم کردہ) کو بھی سونپے جاسکتے ہیں جو بازار میں آزادانہ کام کرتا ہے اور دوسری فرموں کو بھی خدمات فراہم کرتا ہو۔

شکل 5.3 ایک نظریاتی خاکہ فراہم کرتی ہے کہ ایک فرم کسی تیسرے فریق (خدمات فراہم کردہ) سے کس طرح اپنی چند سرگرمیاں انجام دلاتی ہے۔ اب تک بیان کئے گئے تیسرے فریق (خدمات فراہم کردہ) ایسی فرمیں/ لوگ ہیں جو کہ چند کاموں میں ماہر ہیں (جیسے انسانی وسائل) ایسے تیسرے فریق کو آؤٹ سورسنگ کی اصطلاح میں افقی کہا جاتا ہے۔ اس کے علاوہ ایسے تیسرے فریق (خدمات فراہم کردہ) بھی ہوتے ہیں جو ایک یا دو صنعتوں میں ماہر ہوتے ہیں اور اپنے لحاظ سے بنیادی اور غیر بنیادی متعدد کام انجام دیتے ہیں۔ ان کو 'عمودی' کہا جاتا ہے جیسے جیسے خدمت فراہم کردہ بازار میں پختہ ہوئے جاتے ہیں وہ خود بخود افقی سے عمودی بنتے جاتے ہیں۔

آؤٹ سورسنگ کے استعمال کی ایک اہم وجہ دوسرے لوگوں کے تجربہ اور مہارت سے فائدہ حاصل کرنا ہے۔ اسکولوں، کمپنیوں اور اسٹالوں جیسے اداروں کے چائے خانہ (کیفیٹیریا) کی سرگرمی کو کیٹرنگ فرموں سے آؤٹ سروس کراسکتے ہیں ان فرموں کے لئے سرگرمیاں بنیادی یا قلبی کام کی حیثیت رکھتی ہیں آؤٹ سورسنگ کا نظریہ نہ صرف اس لئے قیمتی ہے کہ اس کے ذریعہ دوسروں کی مہارت اور تجربہ سے فائدہ حاصل کیا جاسکتا ہے بلکہ یوں بھی کہ اس کی وجہ سے آپ کی سرمایہ کاری محدود رہتی ہے اور آپ اپنے بنیادی کاموں پر زیادہ توجہ دے سکتے ہیں۔

© NCERT not to be republished

یہی وجہ ہے کہ آؤٹ سورسنگ تیزی سے کاروبار کا ایک ابھرتا طریقہ بنتا جارہا ہے فرمیں اپنے ایسے کاموں کو زیادہ تر آؤٹ سورسنگ کرارہی ہے جو کہ دوسروں کے ذریعہ زیادہ مؤثر طریقے پر انجام پاسکتے ہیں۔ آؤٹ سورسنگ کاروبار کا ایک ابھرتا طریقہ اس لئے بھی بن رہا ہے کیونکہ اسے لوگوں نے کاروبار کی بنیادی پالیسی اور فلسفہ کے طور پر قبول کرنا شروع کردیا ہے جبکہ پہلے کاروبار سے متعلق لوگوں کا بنیادی فلسفہ یہ تھا کہ تمام کام خود ہی انجام دیئے جائیں۔

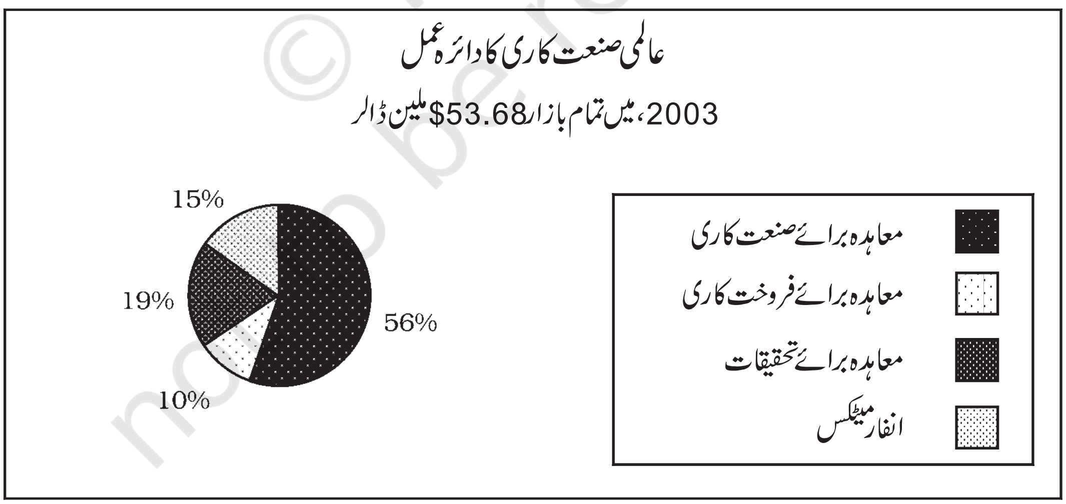
5.8.1 آؤٹ سورسنگ کا دائرۂ عمل

آؤٹ سورسنگ چار کلیدی حصوں پر مشتمل ہے: معاہدہ برائے صنعت کاری، معاہدہ برائے فروخت کاری، معاہدہ برائے تحقیقات، انفارمیٹکس (معاہدہ برائے معلومات)

آؤٹ سورسنگ کی اصطلاح بزنس پراسیس آؤٹ سورسنگ یا آئی ٹی کے اہل بنانے والی خدمات کے ساتھ زیادہ مقبول ہورہی ہے درحقیقت کال سینٹروں کی اصطلاح زیادہ مقبول ہے جو گاہکوں کو معلومات، آواز پر مبنی خدمات کے ذریعہ فراہم کرتے ہیں۔ بی پی او صنعت کا تقریباً 70% محاصل کال سینٹروں سے وصول ہوتا ہے، 20% ہائی، والیوم اور لو والیوم کے ڈاٹا کاموں سے اور بقیہ 10% اعلیٰ، قیمت کے معلوماتی کام سے حاصل ہوتا ہے۔ کال سینٹروں کی سرگرمیوں کا زیادہ تر حصہ گاہکوں کی نگہداشت ہے جس میں معلومات اور اطلاعات کے دوطرفہ ٹریفک کو 24 گھنٹے ساتوں دن سنبھالا جاتا ہے اس ٹریفک کا بہاؤ اندر کی جانب بھی ہوتا ہے (جیسے گاہکوں کی پوچھ تاچھ اور تکالیف وشکایات) اور باہر کی جانب بھی (جیسے گاہکوں کے سروے، کی گئی ادائیگی کی دریافت اور ٹیلی مارکٹنگ)۔ شکل 5.5 آؤٹ سورسنگ کے مختلف طریقوں کی وضاحت کرتی ہے۔

5.8.2 آؤٹ سورسنگ کی ضرورت

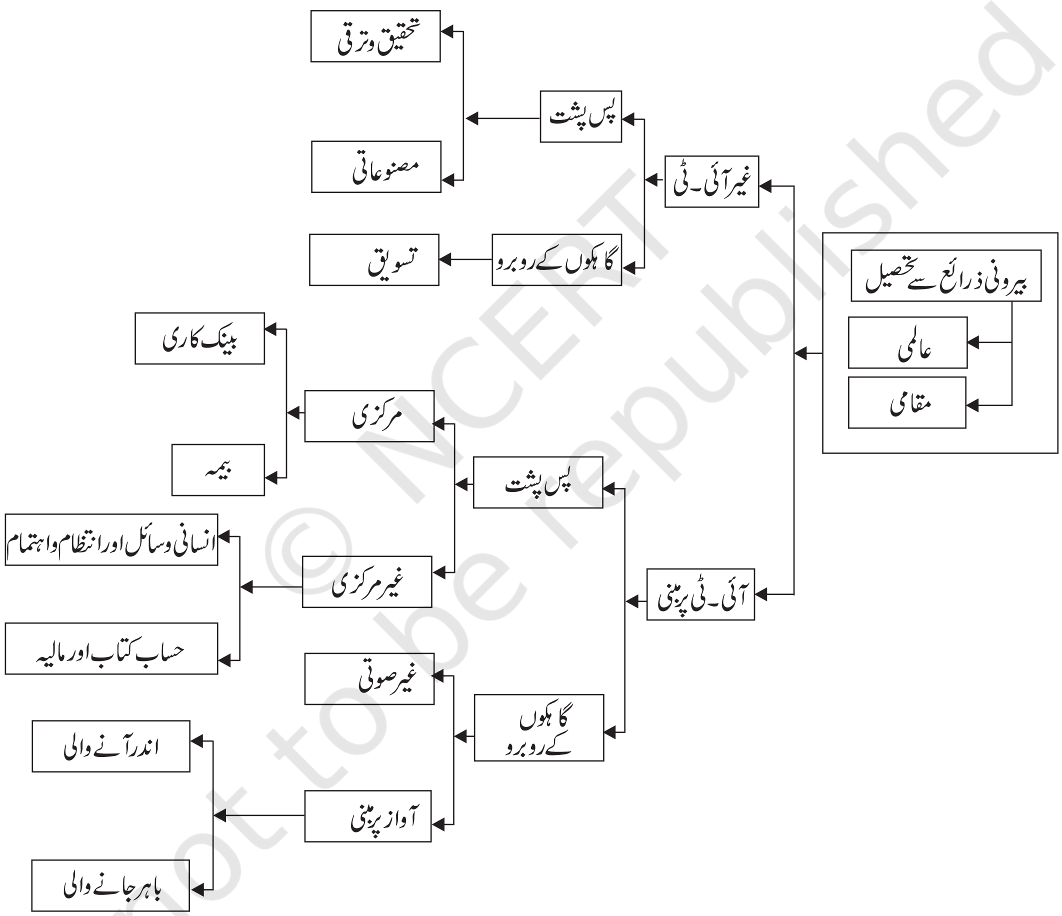
کہا جاتا ہے کہ ضرورت ایجاد کی ماں ہے۔ آؤٹ سورسنگ کے لئے بھی یہی بات سچ ہے جیسا کہ سبق کے تعارف میں بیان



شکل 5.4 آؤٹ سورسنگ کی تشریح

© NCERT not to be republished

کیا گیا کہ عالمی مقابلہ نے تین باتوں پر زور ڈالا ہے۔کم لاگتوں پراعلیٰ معیار کی اشیاء خدمات، گاہکوں کی لگاتار مانگ، اور ابھرتی ہوئی نئی تکنیکیں۔انھیں باتوں کی وجہ سے کاروباری افعال پر از سرنو غور وفکر کی ضرورت پیدا ہوئی ہے یہی تین ایسے عوامل ہیں جو آؤٹ سورسنگ کو کاربار کے ایک طریقے کی حیثیت سے مسلسل ابھرنے کے لیے ذمہ دار ہیں۔درحقیقت آؤٹ سورسنگ کو آج بحالت مجبوری بروئے کار نہیں لایا جاتا بلکہ ایسا اپنی مرضی سے بھی کیا جاتا ہے۔ آؤٹ سورسنگ کی چند اہم وجوہات/فوائد مندرجہ ذیل ہیں۔



شکل 5.5 بیرونی ممالک سے انسانی ذرائع کی تحصیل کی ترکیب اعضا (Outsourcing)

© NCERT not to be republished

(i) توجہ کی مرکوزیت: ہوسکتا ہے آپ اپنی تعلیمی اور زائد از نصاب سرگرمیوں میں سے بہت سی چیزوں کو اچھے طور پر کر رہے ہوں لیکن پھر بھی آپ اپنے وقت اور پیسے کو صرف چند چیزوں تک محدود کرکے زیادہ مؤثر طور پر انھیں انجام دے سکتے ہیں۔ اسی طرح کاروباری فرموں کو ان چند میدانوں پر اپنی توجہ کو مرکوز کرنے کے فوائد کا احساس ہو رہا ہے جن میں وہ امتیازی صلاحیت یا بنیادی قابلیت رکھتی ہیں اور بقیہ سرگرمیاں وہ اپنے آؤٹ سورسنگ کے شرکاء کو معاہدے پر انجام دینے کے لئے سونپ دیتی ہیں۔ آپ واقف ہیں کہ افادیت یا قیمت پیدا کرنے کے لئے ایک کاروبار متعدد کاموں میں مشغول ہوتا ہے جیسے خریداری اور پیدوار، مارکٹنگ اور فروخت کاری، تحقیق و ترقی، اکاؤنٹنگ اور مالیات، انسانی وسائل اور انتظام وغیرہ۔ فرموں کو اپنی ایک شناخت بنانی پڑتی ہے مثلاً انھیں غور کرنا پڑتا ہے کہ وہ کیا کہلایا جانا پسند کریں گی ایک صنعت کاری تنظیم یا ایک مارکٹنگ تنظیم اس لئے انھیں اپنے کاربار کے دائرۂ عمل کو محدود کرکے چند منتخب سرگرمیوں پر اپنی توجہ اور وسائل مرکوز کرنے پڑتے ہیں تاکہ وہ مؤثر طریقہ پر بہتر کارگزاری دکھا سکیں۔

(ii) اعلیٰ ترین عمدگی کی تلاش: آپ تقسیم کار اور تخصیص کے فوائد سے واقف ہیں۔ بیرونی ذرائع سے افرادی قوت حاصل کرنے سے کاروباری فرمیں، عمدگی کی جستجو دو طریقوں سے کرسکتی ہیں۔ پہلا یہ کہ وہ بذات خود ان کاموں میں بہترین صلاحیت کا مظاہرہ کرتی ہیں جو وہ بہترین طور پر محدود ارتکاز کی وجہ سے انجام دے سکتی ہیں۔ اور اپنی اہلیتوں کو باقی ماندہ سرگرمیوں کے سرانجام دینے کے لیئے باہر کے ایسے لوگوں کو بلاکر اپنی اعلی ترین صلاحیتوں کی توسیع کرتی ہیں اُن سرگرمیوں کو بہترین طور پر کر سکتے ہیں۔ افضلیت کی تلاش کے لئے نہ صرف یہ جاننا ضروری ہے کہ آپ کن چیزوں پر توجہ مرکوز کرنا چاہیں گے بلکہ یہ جاننا بھی ضروری ہے کہ آپ دوسروں سے اپنے لئے کیا کچھ کروانا چاہیں گے۔

(iii) لاگت میں کمی: عالمی طور پر مقابلہ کرنے کے لئے نہ صرف عالمی معیار ہونا ضروری ہے بلکہ عالمی طور پر مقابلہ کرنے والی قیمت کا ہونا بھی ضرورت ہے کیونکہ مسابقتی دباؤ کے باعث قیمتوں میں گراوٹ ہورہی ہے اس لئے زندگی گزارنے اور منافع حاصل کرنے کا ایک ہی طریقہ ہے اور وہ ہے لاگت میں کمی۔ محنت کی تقسیم اور مہارت معیار کو بہتر بنانے کے علاوہ لاگت میں بھی کمی کرتے ہیں یہ صورت بڑے پیانے پر پیداوار کرنے کے فوائد کے نتیجہ میں پیدا ہوتی ہے جو کہ آؤٹ سورسنگ شرکاء کی بدولت کی جاسکتی ہے۔ کیونکہ وہ بڑی تعداد میں تنظیموں کو ایک جیسی خدمات فراہم کرتے ہیں۔ مختلف ملکوں میں پیدواری عناصر کی قیمتوں میں فرق بھی لاگتوں میں کمی کے لئے ذمہ دار ہے مثلاً ہندوستان کو تحقیق و ترقی، صنعت کاری، سافٹ ویئر ڈیولپمنٹ کی عالمی آؤٹ سورسنگ کے لئے ترجیح دی جاتی ہے کیونکہ یہاں بڑے پیانے پر عملہ کم لاگتوں پر دستیاب ہے۔

(iv) اشتراک کے ذریعہ فروغ: جس حد تک آپ دوسروں کی خدمات حاصل کریں گے اس حد تک آپ کو کم سرمایہ کاری کی ضرورت ہوگی، دوسرے لوگ آپ کی سرگرمیوں میں آپ کے لئے سرمایہ کاری کریں گے۔ یہاں تک کہ اگر آپ اپنے آؤٹ سورسنگ شریکوں کے کاروبار میں بھی حصہ لینا چاہیں گے تو نہ صرف آپ کو ان کے ذریعہ فراہم کی گئی خدمات کی بہتر کوالٹی اور کم لاگت سے منافع حاصل ہوگا بلکہ آپ ان کے تمام تر کاروبار

© NCERT not to be republished

کے منافع میں بھی حصہ دار ہوں گے اس لئے آپ تیزی سے فروغ حاصل کر سکتے ہیں کیونکہ آپ کی ایک ہی سرمایہ کاری رقم کے نتیجہ میں آپ بڑی تعداد میں کاروبار تشکیل پا سکتے ہیں۔ مالی منافعوں کے علاوہ آؤٹ سورسنگ تنظیموں کو ایک دوسرے کے ساتھ اپنے علوم کو بانٹنے اور مل جل کر نئی باتوں کو دیکھنے میں بھی مدد دیتی ہے یہی وجہ ہے کہ آج کل فرمیں نہ صرف اپنے روزمرہ اور غیر بنیادی کاموں کی آؤٹ سورسنگ کر رہی ہیں بلکہ یہ تحقیق وترقی جیسے بنیادی کاموں کی آؤٹ سورسنگ سے بھی مستفید ہورہی ہیں۔

(v) معاشی ترقی کی محرک: غیر ممالک کے لئے آؤٹ سورسنگ میزبان ملک میں تجارت روزگار اور برآمدات کو بڑھاوا دیتی ہے میزبان ملک سے مراد وہ ملک ہے جہاں آؤٹ سورسنگ کا عمل کہا جاتا ہے۔ مثال کے طور پر ہندوستان میں آج صرف آئی ٹی سیکٹر میں ہی تجارت، روزگار اور برآمدات کو بہت زیادہ فروغ حاصل ہوا ہے ہم سافٹ ویئر ڈیولپمنٹ اور آئی ٹی کے قابل بنانے والی خدمات کی عالمی آؤٹ سورسنگ کے میدان میں غیر متنازعہ رہنما ہوگئے ہیں حال ہی میں ہم نے انفومیٹکس سیکٹر میں 150 بلین ڈالر (1بلین=100 کروڑ) کی کل عالمی آؤٹ سورسنگ کا 60% حاصل کرلیا ہے۔

5.8.3 آؤٹ سورسنگ پر تشویشات

آؤٹ سورسنگ کو جن تشویشات کا سامنا ان سے واقفیت بھی بے محل نہ ہوگی۔

(i) رازداری: آؤٹ سورسنگ بہت ساری اہم معلومات اور واقفیت کو ایک دوسرے کے ساتھ بانٹنے پر منحصر ہے اگر آؤٹ سورسنگ شریک رازداری کو قائم نہیں رکھتا مثلاً وہ اسے کسی حریف کو سونپ دیتا ہے تو اس سے اس فریق کے مفاد کو نقصان پہنچ سکتا ہے جس نے اپنے طریقِ کار کو آؤٹ سورس کرایا ہے اگر تمام کام یا تمام اشیاء کی ہی آؤٹ سورسنگ کی گئی ہے تو ایسی صورت میں مزید خطرہ ہے کیونکہ آؤٹ سورسنگ شریک ایک مسابقتی کاروبار قائم کر سکتا ہے۔

(ii) پسینے کی خریداری: فرمیں اپنی لاگتوں میں کمی لانے کے لئے میزبان ملک کے کم لاگتی کارکنان سے بھرپور فائدہ اٹھانے کی کوشش کرتی ہیں مزید یہ کہ عام طور پر صنعت کاری یا آئی ٹی سیکٹر میں یہ دیکھا گیا ہے کہ ایسے ہی پرزوں یا کاموں کی آؤٹ سورسنگ کرائی جاتی ہے جو آؤٹ سورسنگ شریک کی قابلیت اور صلاحیت میں ایک طے کردہ حد سے زیادہ اضافہ نہیں کرتی۔ اسی لئے جو فرم بھی آؤٹ سورسنگ کرانا چاہتی ہے وہ میزبان ملک میں صرف محنت کی صلاحیت تلاش کرتی ہے نہ کہ ذہنی صلاحیتوں کی ترقی کے لئے کوشش کرتی ہے۔

(iii) اخلاقی تشویشات: ایک جوتا بنانے والی کمپنی کا تصور کیجئے جو لاگت میں کمی کے مقصد سے اپنی صنعت کاری کو ترقی پذیر ممالک سے وَوٹ سورس کرتی ہے جہاں وہ بچوں یا عورتوں کو بطور مزدور کارخانوں میں استعمال کرتی ہے، اپنے خود کے ملک میں کمپنی ایسا نہیں کر سکتی کیونکہ وہاں بچوں کو بطور مزدور استعمال کرنے کی ممانعت کے لئے سخت قوانین ہیں۔ کیا لاگت میں کمی لانے کی وجہ سے بچوں کو ایسے ممالک میں بطور مزدور

استعمال کرنا جہاں یہ غیر قانونی نہیں ہے یا جہاں قانون کمزور ہیں، ایک اخلاقی طرز عمل ہے؟ اس طرح کیا ایسے مما لک سے کام کو آؤٹ سورس کرنا اخلاقی ہے جہاں کارکنوں کی جنس کی بنیاد پر اجرتوں میں فرق پایا جاتا ہے۔

(iv) وطن میں آزردگی: صنعت کاری، مارکٹنگ، تحقیق وترقی ای آئی ٹی پر مبنی خدمات کو بیرونی معاہدے پر دینے کے عمل میں دراصل روزگار، اور آسامیوں کو بیرونی معاہدے پر دیا جاتا ہے جس کی وجہ سے گھریلو ملک میں آزردگی یا ناراضگی پیدا ہوتی ہے گھریلو ملک سے مراد وہ ملک جس نے اپنے کاموں کو دوسرے مما لک سے آؤٹ سورس کرایا ہے گھریلو ملک میں آزردگی اس صورت میں اور زیادہ ہوتی ہے جبکہ یہ ملک لیئے روزگاری کے مسئلہ سے پریشان ہو۔

عالمی آؤٹ سورسنگ مسلسل فروغ پا رہی ہے ایسی صورت میں مندرجہ بالا تشویشات بہرحال بے معنی نظر آتی ہیں، ہندوستان عالمی آؤٹ سورسنگ کے مرکز کے طور پر ابھر رہا ہے اس کی صنعت کے تیز شرح سے فروغ پانے کی پیش گوئی کی گئی ہے اس کے 1998 میں 23000 لوگوں اور 10 ملین ڈالر سالانہ سے بڑھ کر 2008 تک ایک ملین سے زائد لوگ اور 20 ملین ڈالر سے زائد محاصلات پر پہنچ جانے کی امید ہے۔

کلیدی اصطلاحات

ای-کاروبار	ای-کامرس	بروسر
وائرس	سیکیور ساکٹس لیئر (ایس ایس ایل)	آن لائن تجارت
ای-تجارت	ای-پروکیورمینٹ	ای-بڈنگ/ای بولی
ای-کیش/ای-نقد	بی-پی-او	کال سینٹرس
عمودی	افقی	اسیر بی پی او اکائیاں
پسینے کی خریداری		

خلاصہ

کاروباری دنیا تبدیل ہو رہی ہے۔ ای کاروبار اور آؤٹ سورسنگ اس تبدیلی کے دو اہم مظہر ہیں اندرونی اور بیرونی دونوں طرح کے دباؤ اس تبدیلی کے لئے ذمہ دار ہیں۔ اندرونی طور پر کاروباری فرموں نے بہتر کارگزاری اور برتری حاصل کرنے کے لے ای کاروبار اور آؤٹ سورسنگ کو اپنایا ہے۔ بیرونی طور پر اس تبدیلی کی وجہ تیزی سے بڑھتا ہوا مقابلہ اور گاہکوں کی مانگیں ہیں۔

© NCERT not to be republished

کاروبار کو الیکٹرانک طریقہ سے کرنا یا جسے ای کاروبار کہا جاتا ہے اس کے ذریعے کرنا فرم کو اس کے گاہکوں کے لئے کسی بھی جگہ کسی بھی وقت کسی بھی چیز کے لیے پیش کرنا ہے یہ صورتحال کو کامیابی حاصل کرنے کے مواقع فراہم کرسکتی ہے، کیونکہ اس کی بدولت فرم کی کارگزاری پر زمان ومکان کی حدود ختم ہوجاتی ہیں۔ حالانکہ ای کاروبار اعلیٰ تکنیکی کاروبار ہے لیکن اس میں شخصی تعلق کی کمی کی خامی پائی جاتی ہے نتیجتاً گاہکوں کی باہمی ذاتی تعلقات کی بنیاد پر توا ضع نہیں کی جاتی۔ اس کے علاوہ انٹرنیٹ پر کاروباری لین دین کرنے والوں کی خلوت اور ای سودوں کی سلامتی وحفاظت بھی تشویش کا باعث ہیں۔ ای کامرس کے فوائد بھی ایک ہی ملک کے مختلف علاقوں اور مختلف ممالک کے درمیان غیر مساوی نظر آتے ہیں۔

ڈیجیٹل بن جانے کے علاوہ فرموں کی ''سارے کام خود کئے جائیں''، والی ذہنیت میں بھی تبدیلی آرہی ہے۔ اب وہ بڑے پیمانے پر صنعت کاری، تحقیق وترقی، دیگر کاروباری کاموں چاہے وہ آئی ٹی کے قابل بنانے والے ہوں یا نہیں بیرونی معاہدوں پر انجام دینے کے لئے دے رہی ہیں۔ ہندوستان نے عالمی آؤٹ سورسنگ کے کاروبار میں خاصی ترقی کی ہے اور روزگار کے مواقع کی فراہمی، صلاحیتوں کی تعمیر جی ڈی پی اور برآمدات میں اضافہ کے حوالے سے کافی فائدہ حاصل کیا ہے۔

ای کاروبار اور آؤٹ سورسنگ کے رجحانات مل جل کر موجودہ اور آنے والاے کاروباری طرزِ عمل کی تشکیل نو کر رہے ہیں۔ دلچسپ بات یہ ہے کہ ای کاروبار اور آؤٹ سورسنگ مسلسل نشوونما پا رہے ہیں اور اسی لئے ان کو کاروبار کے ابھرتے طریقے کہا جاتا ہے۔

© NCERT not to be republished

مشقیں

کثیر انتخابی سوالات

مندرجہ ذیل سوالات کے سب سے زیادہ موزوں جواب پر صحیح (✓) کا نشان لگائیے

1. اِن میں سے کیا ای کامرس میں شامل نہیں ہے؟

a. ایک کاروبار کا تعلق اپنے سپلائیر کے ساتھ

b. ایک کاروبار کا تعلق اپنے گاہکوں کے ساتھ

c. کاروبار کے اندر ہی مختلف شعبوں کے درمیان تعلقات

d. اور کاروبار کی جغرافیائی طور پر بکھری اکائیوں کے مابین تعلقات

2. آؤٹ سورسنگ

a. صرف انفارمیشن ٹکنالوجی کے قابل بنانے والی خدمات کو بیرونی معاہدے پر دینے تک محدود ہے

b. صرف غیر کاروباری کاموں کو بیرونی معاہدے پر دینے تک محدود ہے

c. میں خدمت کاری، تحقیق وترقی اور بنیادی اور غیر بنیادی دونوں طرح کے خدماتی کاموں کو بیرونی معاہدے پر دینا شامل ہے لیکن گھریلو علاقے تک۔

d. میں (c) اور بیرونی ممالک بھی شامل ہیں

3. ای کاروبار کے لئے ادائیگی کا مخصوص طریقہ ہے

a. سپردگی پر نقد (کیش آن ڈیلیوری)

b. چیک

c. کریڈٹ اور ڈیبٹ کارڈ

d. ای-کیش

4. کال سینٹر.... سنبھالتا ہے

a. صرف اندرونی بہاؤ کا آواز پر مبنی کاروبار

b. (a) اور بیرونی بہاؤ کا آواز پر مبنی کاروبار

c. آواز پر مبنی اور آواز پر نہ مبنی کاروبار دونوں کو

d. گاہک کا سامنا کرنے والا اور بیک اینڈ کاروبار

5. یہ ای-کاروبار کا ایک عمل نہیں ہے

a. آن لائن بیڈنگ/آن لائن بولی

b. آن لائن حصول

c. آن لائن تجارت

d. معاہدہ برائے تحقیق وترقی

© NCERT not to be republished

مختصر جوابی سوالات (50 الفاظ)

1. ای-کاروبار اور روایتی کاروبار کے درمیان کوئی سے تین فرق بیان کیجئے
2. آؤٹ سورسنگ کاروبار کے ایک نئے طریقے کو کیسے پیش کرتا ہے؟
3. ای کاروبار کے کسی دو استعمالات کی مختصراً تشریح کیجئے
4. آؤٹ سورسنگ میں اخلاقی تشویشات کیا ہیں
5. ای کاروبار میں اعداد و شمار کو جمع رکھنا اور منتقلی کے خطرات کی وضاحت کیجئے

طویل جوابی سوالات

1. ای کاروبار اور آؤٹ سورسنگ کو کاروبار کے ابھرتے طریقے کیوں کہا جاتا ہے؟ ان رجحانات کی بڑھتی ہوئی اہمیت کے اسباب و عناصر کی وضاحت کیجیے۔
2. آن لائن تجارت میں شامل اقدامات کی تشریح کیجئے
3. آؤٹ سورسنگ کی ضرورت کی جانچ کیجئے اور اس کی حدود/ خامیوں پر بحث کیجئے
4. بی 2 سی کامرس کے پہلوؤں کی تشریح کیجئے
5. الیکٹرانک طریقے سے کاروبار کرنے کی خامیوں/حدود کی وضاحت کیجئے کیا یہ خامیاں اتنی زیادہ سنگین ہیں کہ اس کے دائرہ کار کو محدود کردیتی ہیں؟ اپنے جواب میں دلائل دیجئے

پراجیکٹس/تفویض

1. انٹرنیٹ اور خوردہ دکانوں میں دستیاب اشیاء اور ان کی قیمتوں کے درمیان موازنہ کیجئے۔ کیا ان کا معیار، صارفین کی تسکین اور دیگر عوامل یکساں ہوتے ہیں؟
2. کسی کاروباری اکائی/کمپنی کا مطالعہ کیجئے جو کہ اپنے کاروبار میں ای کامرس، ای کاروبار کا استعمال کر رہی ہے وہاں کام کر رہے چند لوگوں کا انٹرویو کیجئے اور حقیقی کاروبار میں اس کی لاگت سے متعلق فوائد بھی معلوم کیجئے۔

© NCERT not to be republished