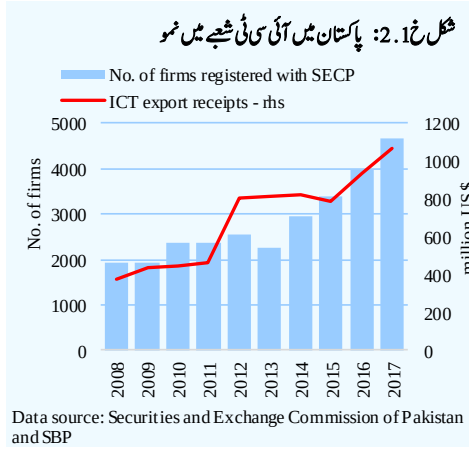


خصوصی سیکشن 2: پاکستان کی آئی سی ٹی برآمدات کی کارکردگی



پاکستان کی باضابطہ آئی سی ٹی برآمدات تاریخ میں پہلی بار مالی سال 18ء میں ایک ارب ڈالر تک پہنچ گئیں (شکل 2.1)۔ اگرچہ پاکستانیوں نے الیکٹرانک فری لانسنگ کے شعبے میں حال ہی میں نمایاں مقام حاصل کیا ہے، تاہم ملک کی آئی سی ٹی فرموں کی طرف سے مشاورتی خدمات میں ہونے والا تیز رفتار اضافہ گذشتہ چند برسوں کے دوران برآمدی رجحان پر حاوی رہا ہے۔ اس سیکشن میں آئی سی ٹی کی برآمدات کی حرکیات کا تفصیلی جائزہ لیا گیا ہے، اور ان دشواریوں کو اجاگر کیا گیا ہے جو ہماری فرموں کو بزنس پراسیس مینجمنٹ (بی پی ایم) اور چھوٹے چھوٹے کاموں کی فروغ پذیر عالمی مارکیٹ میں اپنا کردار بڑھانے میں حائل ہیں۔

پست اضافہ قدر والا جز حاوی ہے

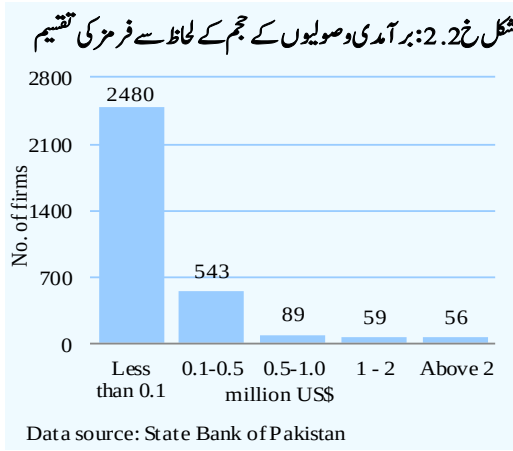
سرکاری اعداد و شمار بتاتے ہیں کہ حالیہ برسوں میں برآمدات میں تحریک کمپیوٹر کی خدمات نے پیدا کیا ہے (جدول 2.1)۔ اگرچہ سافٹ ویئر برآمدات گذشتہ پانچ سال سے کم و بیش پرانی سطح پر ہیں تاہم مشاورتی خدمات کی برآمد میں متواتر نمو دیکھی گئی ہے۔ اس شعبے کے اجزائے ترکیبی کے مطابق م 18ء کے دوران آئی سی ٹی کی مجموعی طور پر 3228 برآمدی اداروں میں سے صرف 30 فیصد کی برآمدی کمپیوٹر

جدول 2.1: پاکستان کی ٹیلی کمیونیکیشن، کمپیوٹر اور سروسز کی برآمدات

ملین ڈالر	م 13ء	م 14ء	م 15ء	م 16ء	م 17ء	م 18ء	م 18ء	م 19ء
کل (1+2+3)	802.9	816.6	821.2	788.6	939.5	1,065.0	254.0	250.6
جس میں								
1- کمپیوٹر کی خدمات	293.0	330.0	458.6	492.8	572.2	726.0	163.5	180.8
کمپیوٹر سافٹ ویئر	212.8	225.1	322.7	286.6	264.4	320.2	62.8	69.7
سافٹ ویئر کی مشاورت	42.0	63.8	81.5	139.2	227.3	287.7	74.7	80.2
دیگر کمپیوٹر	33.5	39.3	52.6	64.2	76.4	118.2	26.0	30.9
2- ٹیلی کام خدمات	508.6	485.7	361.3	294.3	365.8	335.4	90.0	69.4
ٹیلی کام	471.1	445.6	300.7	221.4	282.9	231.4	67.8	46.0
کال سینٹرز	37.5	40.1	60.6	72.8	82.9	104.0	22.2	23.5
3- معلوماتی خدمات	1.3	0.9	1.3	1.5	1.6	3.5	0.5	0.3

ذرائع: بی ایم پی 6- ایکسٹینڈڈ بیلنس آف پیمنٹس سروسز کلاسیفیکیشن (ای بی او بی ایس 2010ء)

ڈیٹا کا ماخذ: اسٹیٹ بینک آف پاکستان



سافٹ ویئر سے ہوئی، بقیہ فرموں کی پیداواری جہت محدود یا معدوم رہی کیونکہ ان کی آمدنی پست اضافہ قدر والی خدمات (مثلاً مشاورت اور کال سینٹر) سے ہوئی۔ پست اضافہ قدر والی خدمات کا یہ غلبہ زر مبادلہ کمانے کے تناظر سے سازگار نہیں ہے۔ م س 18ء کے اعداد و شمار کی تفصیل سے معلوم ہوتا ہے کہ (تمام فرموں کی) سافٹ ویئر برآمدات سے اوسط وصولیاں آئی سی ٹی کی دیگر برآمدات سے ہونے والی اوسط وصولیوں کے دگنے سے بھی زائد تھیں۔ چنانچہ یہ امر باعث حیرت نہیں ہے کہ صرف 56 فرموں نے 2 ملین ڈالر یا اس سے زائد کی برآمدات کیں، اور سال کے دوران فرموں کی بھاری اکثریت 0.1 ملین ڈالر کی برآمدی وصولی بھی نہیں کر سکی (شکل 2.2)۔

بے ضابطہ برآمدات ممکنہ طور پر باضابطہ برآمدات سے زائد ہیں

اس صنعت کے ماہرین کے تخمینے بتاتے ہیں کہ پاکستان کی آئی سی ٹی برآمدات کا مجموعی حجم تقریباً 2.5 ارب ڈالر ہے۔ ان برآمدات میں سے وہ برآمدات ایک ارب ڈالر ہیں جو رجسٹرڈ فرموں نے باضابطہ بینکاری ذرائع سے برآمدی رقم کے طور پر وصول کیے (جیسا کہ جدول 2.1 میں دکھایا گیا ہے)۔ تاہم اندازاً ایک ارب ڈالر غیر رسمی مارکیٹ میں ایس ایم ای برآمدات سے متعلق ہیں، اور بقیہ نصف ارب ڈالر آئی ٹی اور آئی ٹی سے چلنے والی خدمات (آئی ٹی ای ایس) میں فری لانسرز کی طرف سے بین الاقوامی کلائنٹس کو سہولت دینے کے عوض حاصل ہوئے۔

اگرچہ اہم متعلقہ فریق - بشمول پاکستان سافٹ ویئر ایکسپورٹ بورڈ (پی ایس ای بی)، تنظیموں، اور صنعت کے تجزیہ کار - غیر دستاویزی برآمدات سے متعلق مختلف تخمینے فراہم کرتے ہیں، تاہم جب سرکاری اعداد و شمار میں وصولیوں کی اصل سے کم عکاسی کے اسباب جاننے کا معاملہ آتا ہے تو اس کے عمومی سے جوابات ملتے ہیں۔ اول، پے پال - جو دنیا بھر میں ادائیگی کا سب سے مقبول طریقہ ہے، اور جو آجر حضرات اور فری لانسرز

دونوں کے نزدیک نسبتاً زیادہ سہل، سستا اور محفوظ ہے۔ کی غیر موجودگی تشویش کا باعث ہے۔¹ چنانچہ آئی سی ٹی اور بزنس پراسیس آؤٹ سورسنگ کی متعدد فرمیں بیرون ملک سے آنے والی رقم وصول کرنے کے لیے ویسٹرن یونین جیسے اداروں کی خدمات لینے کو ترجیح دیتی ہیں، جبکہ بعض کے لیے پسندیدہ طریقہ یہ ہے کہ وہ پاکستان سے باہر بینکوں میں یہ آمدنی جمع کرا دیں تاکہ منتقلی سے وابستہ اخراجات سے بچ سکیں۔ اول الذکر کے معاملے میں برآمدی وصولیاں کارکنوں کی ترسیلات کے طور پر ظاہر ہوتی ہیں، جبکہ مؤخر الذکر صورت میں یہ آمدنی مکمل طور پر غیر درج شدہ رہتی ہے۔

دوم، منقولی شواہد سے یہ بھی معلوم ہوتا ہے کہ بعض فرمیں اور افراد باقاعدہ دستاویزی عمل سے گریز کرتے ہیں تاکہ یا تو ٹیکس حکام کی نظروں میں آنے سے بچے رہیں، یا پھر اسٹیٹ بینک کا فارم 'آر' پُر کرنے کی زحمت سے بچیں (جسے گراں بار بھی سمجھا جاتا ہے اور غیر ضروری بھی)۔ مزید برآں، اکثر فرمیں باقاعدہ برآمدی طریقہ کار سے محض اپنی لاعلمی یا ناواقفیت کے اظہار کو جواز بناتی ہیں۔

کال سینٹرز میں توسیع ہو رہی ہے

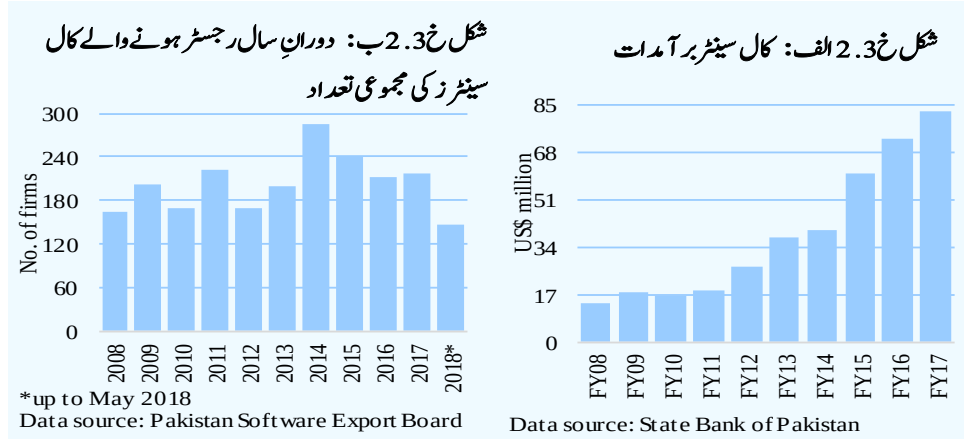
آئی سی ٹی کے شعبے میں کال سینٹرز کو معمولی نوعیت کی خدمات سمجھا جاتا ہے کیونکہ ان کی ملازمت سے ہونے والی آمدنی سافٹ ویئر ڈیولپمنٹ سے ہونے والی ممکنہ آمدنی کی تقریباً نصف ہوتی ہے۔ اس بات سے قطع نظر، یہ خدمات ترقی پذیر ملکوں کے لیے بہت اہمیت رکھتی ہیں کیونکہ یہ بہت بڑے پیمانے پر ملازمتوں کے مواقع پیدا کر سکتی ہیں۔ اس آؤٹ سورسنگ صنعت میں پاکستان بہت تاخیر سے داخل ہوا تھا کیونکہ ٹیلی مواصلات کا انفراسٹرکچر ناکافی تھا اور مہارت سے لیس افراد کی تیاری سست روی سے ہو رہی تھی چنانچہ تقریباً دو عشرے قبل آغاز کرنے والی عالمی بی بی پی او صنعت میں نمایاں توسیع سے فائدہ نہیں اٹھایا جاسکا۔

اس شعبے کا آغاز خوش آئند تھا لیکن اسے ابتدائی برسوں میں ایک بڑے جھٹکے کا سامنا کرنا پڑا جب 2005ء میں ملک کا واحد انٹرنیٹ لینڈنگ پوائنٹ (ایس ایم ڈبلیو 3) ایک بڑی خرابی سے گذرا۔ اس وقت کوئی متبادل بھی دستیاب نہیں تھا اس لیے پاکستان تقریباً دو ہفتے تک ویب سے

¹ یہ بات اہم ہے کیونکہ: (i) بیرونی آجر حضرات عام طور پر ادائیگیاں پے پال کے ذریعے کرتے ہیں چنانچہ وہ نہیں چاہتے کہ کوئی اور متبادل ذریعہ استعمال کریں، (ii) پے پال آجروں کو ایک اضافی سہولت ادائیگی واپس لینے / تنازع حل کرنے کی دیتا ہے جس کی بنا پر لین دین میں شامل فریقوں کا اعتماد بڑھ جاتا ہے، اور (iii) ملکی فری لانسرز یا ڈیجیٹل مواد کے برآمد کنندگان کو متبادل ذرائع (جیسے پے او نیو اور اسکرل) سے اپنے لین دین کا تصفیہ کرانے کے لیے اضافی رقم دینی پڑتی ہے۔

منقطع رہا۔ نتیجتاً آئی ٹی پر مبنی برآمدات اور آئی ٹی کی خدمات کی صنعت کو مالی نقصانات اور عالمی منڈی میں ساکھ کے مسائل کا سامنا کرنا پڑا۔ نتیجتاً، ملک میں کال سینٹر بند ہونا شروع ہو گئے کیونکہ عالمی صارفین متبادل مقامات جیسے بھارت اور فلپائن کی جانب منتقل ہو گئے۔

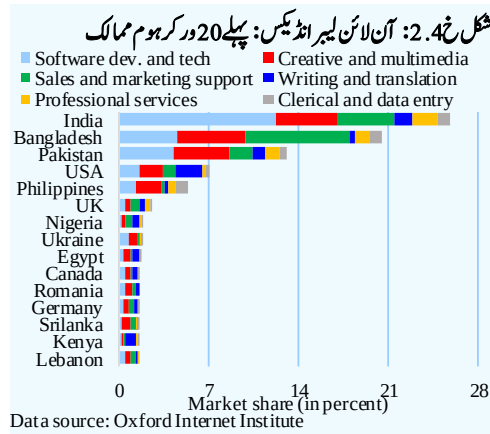
تاہم حوصلہ افزا امر یہ ہے کہ حالیہ برسوں میں پاکستان کی خدمات پر مبنی آئی ٹی صنعت دوبارہ ابھری ہے جس کی بنیادی وجوہات میں ٹیلی کمیونیکیشن انفراسٹرکچر میں نمایاں بہتری، ٹیکنالوجی کے شعبے میں نوجوان آبادی کی بڑھتی ہوئی توجہ، اور بی پی او مقام کے طور پر ملک کے تاثر میں بتدریج بہتری شامل ہیں۔ خصوصاً پاکستان نے چھ انٹرنیٹ گیٹ ویز کی تنصیب سے نمایاں طور پر اپنی انٹرنیٹ سپورٹ کابیک اپ تشکیل دیا ہے، اسی دوران این جی ایم ایس (تھری جی / فور جی / ایل ٹی ای) خدمات کے اجرا کے ساتھ رسائی میں بھی توسیع کی ہے۔ اس سے نہ صرف مواصلاتی نظام کی ساکھ بہتر بنانے میں مدد ملی ہے بلکہ یہ رفتار اور تیز تر کنکٹیوٹی کو یقینی بنانے کے حوالے سے سسٹم کی اہلیت بڑھانے میں بھی مددگار ہوا ہے۔ اس موقع کا ادراک کرتے ہوئے گذشتہ عشرے کے دوران سالانہ بنیاد پر اوسطاً 200 کال سینٹر پاکستان سوفٹ ویئر ایکسپورٹ بورڈ (پی ایس ای بی) میں رجسٹر ہوئے ہیں اور ان کی برآمدی آمدنی—گو کہ یہ مقدار کے لحاظ سے اب بھی پست سطح پر ہے—تیز رفتاری سے مسلسل بڑھ رہی ہے (شکل خ 2.3 الف اور خ 2.3 ب)۔



دیگر بی بی او شعبوں میں بھی پاکستان نمایاں ہو رہا ہے

آؤٹ سورس کے پراسس میں بی بی او ایک کم لاگت اقدام ہے جس کا مقصد ان پراسس کو آؤٹ سورس کرنا ہے جو کسی ادارے کا بنیادی کام نہیں ہوتے لیکن کمپنی چلانے کے حوالے سے اہمیت رکھتے ہیں۔ بنیادی طور پر اس میں کسی تھرڈ پارٹی پرووائڈر (ٹی پی ایس پی) کو تفویض کیے

جانے والے مخصوص کاروباری امور جیسے صارفی تعلق کا انتظام، ڈیٹا انٹری، بک کیپنگ، افرادی وسائل کا انتظام، پے رول پراسیسنگ، اور مارکیٹنگ وغیرہ شامل ہیں، جو عام طور پر فرم کے اپنے ملک سے باہر کہیں واقع ہوتا ہے۔



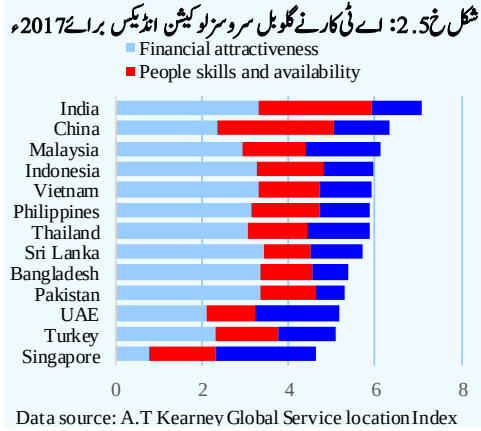
عالمی سطح پر بی پی او صنعت میں 2002ء کے بعد سے مضبوط نمو آئی ہے اور اس صنعت کے ماہرین کے مطابق یہ صنعت 180 ارب ڈالر پر محیط ہو چکی ہے۔ توقع ہے کہ 2020ء تک یہ منڈی نمو پا کر 250 ارب ڈالر تک پہنچ جائے گی، کیونکہ دنیا بھر میں، بالخصوص فری لانسنگ ویب سائٹس (جیسے اپ ورک اور فائیور) کے ذریعے، ریموٹ (اپنے مقام سے دور) ورک کی مقبولیت بڑھ رہی ہے۔ ستمبر 2018ء کے اختتام پر دستیاب درجہ بندی کے مطابق بھارت اور بنگلہ دیش کے بعد پاکستان عالمی آن لائن لگ (gig) انڈسٹری سے متعلق پیشہ ور افراد کی تیسری

بڑی آبادی کا حامل ملک تھا (شکل 2.4)۔² پاکستان بھر میں 2000 سے زائد شہروں میں انٹرنیٹ کی بہتر رسائی؛ افرادی قوت میں شامل ہونے والے گریجویٹس کی ایک بڑی تعداد؛ اور فری لانسنگ کے فروغ کی حکومتی کوششیں؛ اس نمو کے پس پردہ کلیدی عوامل ہیں۔

تاہم پاکستان کو مزید کاروباری مواقع حاصل کرنے کے لیے خاصی بہتری کی ضرورت ہے

اے ٹی کار نے گلوبل سروسز لوکیشن انڈیکس برائے 2017ء کے مطابق آف شور خدمات کے حوالے سے پاکستان ایشیائی ممالک میں 10 واں اور دنیا بھر میں 30 واں سب سے زیادہ پسندیدہ ملک ہے (شکل 2.5)۔ مالیاتی پسندیدگی کے لحاظ سے پاکستان کا اسکور سب سے زیادہ حوصلہ افزا تھا۔ 55 ممالک کے اشاریے میں ایشیائی ممالک میں سری لنکا اور مصر کے بعد تیسرا سب سے زیادہ پسندیدہ ملک۔ یہ زیادہ تسلیم شدہ مقامات، جیسے

² اوٹو کاسی، ولی لہدون ورتا، آن لائن لیبر انڈیکس: پالیسی اور تحقیق کے لیے آن لائن لگ معیشت کی پیمائش، ٹیلنا لوجیکل پیش گوئی اور سماجی تبدیلی، جلد 137، 2018ء۔
آن لائن لیبر انڈیکس پر باقاعدگی سے اپڈیٹ کیا گیا ڈیٹا سیٹ پانچ انگریزی زبان کے بڑے آن لائن فری لانسنگ پلیٹ فارم (یعنی اپ ورک ڈاٹ کام، پیپل پر آؤڈاٹ کام، فری لانس ڈاٹ کام، اور ایم ترک ڈاٹ کام) پر پوسٹ کیے گئے تمام منصوبوں یا امور کی نشان دہی کرتی ہیں۔



بھارت اور چین کے مقابلے میں پاکستان میں اجرت کی نسبتاً سازگار شرح کی نمائندگی کرتا ہے۔ تاہم اگر آف شورنگ کے دیگر بنیادی عوامل (افراد کی وسائل کے معیار اور مجموعی کاروباری ماحول) کے حوالے سے ملکی تقابل کیا جائے تو پاکستان اپنے علاقائی حریفوں سے کافی پیچھے رہ جاتا ہے۔ بلاشبہ اس حقیقت کے باوجود کہ ملک اپنی آئی سی ٹی آمدنی بڑھانے کی اہلیت رکھتا تھا، گذشتہ برس کے مقابلے میں اس کی درجہ بندی میں دو درجے کی کمی آچکی ہے۔

خاص طور پر 'لوگوں کی مہارت اور دستیابی' کے زمرے میں پست درجہ بندی ایک بڑا مسئلہ ہے۔ یہ بات بھی قابل غور ہے کہ پاکستان میں نوجوان اور انگریزی بولنے والی آبادی کی افراط ہے جو بی پی او کی پیش کردہ ملازمتیں اختیار کر سکتے ہیں۔ تاہم چونکہ یہ صنعت ملک میں نسبتاً نئی ہے اس لیے اب بھی اسے طویل مدتی کیریئر نہیں سمجھا جاتا؛ زیادہ اہل امیدوار اپنے کیریئر کو بہتر بنانے کا رجحان رکھتے ہیں اور بہت مختصر مدت کے بعد ہی بی پی او صنعت چھوڑ کر سافٹ ویئر ڈویلپمنٹ کا شعبہ اختیار کر لیتے ہیں۔ چونکہ اس پیشے میں نئے آنے والوں کے لیے تکنیکی اور پیشہ ورانہ استعدادوں کی کمی نمونے میں ایک اہم رکاوٹ ہے لہذا اس کی وجہ سے بی پی او صنعت کے لیے عالمی منڈی میں مقابلہ کرنا مشکل ہو جاتا ہے۔

مستقبل میں فنی تربیت اور ادائیگیوں کے انفراسٹرکچر میں بہتری پر توجہ مرکوز کرنا کلیدی اہمیت کا حامل ہو گا

حکومت پی ایس ای بی کے ذریعے انتظامی اقدامات کر رہی ہے تاکہ شعبے کی ہموار ترقی کو فروغ دیا جاسکے۔ مثال کے طور پر حالیہ اعلان کردہ "ڈیجیٹل پاکستان پالیسی" صنعت کو مختلف ٹیکس ترغیبات فراہم کرتی ہے اور آئی ٹی فرمز، سیولر آپریٹرز اور حکومتی اداروں کے مابین مضبوط تعلق کا تصور دیتی ہے۔ اسٹیٹ بینک بھی بی پی او آؤٹ لیٹس کی وصولیوں کی مناسب دستاویزیات کے لیے بینکوں کی رہنمائی کر رہا ہے نیز منسلک ادارائیگیوں سے متعلق مسائل کے حل کے لیے صنعت کے ساتھ کام کر رہا ہے۔ حکومت کے لیے اس ضمن میں کام جاری رکھنا اور ٹیکنالوجی پر مبنی خصوصی اقتصادی زون (ایس ای زون) کے تصور کو قبول کرنا ضروری ہے، جس میں کمپنیاں آئی ٹی سے متعلق پبلک اینڈ پرائیوٹ کسٹمرز سے استفادہ کر سکیں اور حکومت کے ساتھ ون ونڈو انتظام کے تحت کام کر سکیں۔

جہاں تک افرادی وسائل کا تعلق ہے تو وزارت برائے اطلاعی ٹیکنالوجی اور ٹیلی کمیونیکیشن (ایم او آئی ٹی) اور منسلک نجی اداروں نے قومی تربیتی مراکز (نیشنل انکیویشن سینٹر) اور ڈیجیٹل مہارتوں کے تربیتی پروگرام سمیت کچھ اہم اقدامات کیے ہیں۔ مزید برآں، پاکستانی فری لانسرز کو اکثر Massive Open Online Course کے فراہم کنندگان، جیسے کورسیرا، ایڈ ایکس، ایلیسن وغیرہ، مل جاتے ہیں جو نجی مہارتیں سیکھنے کے لیے مفید ہیں۔ گذشتہ برس کورسیرا نے 3000 نوجوان پیشہ وروں کو تربیت فراہم کرنے کے لیے پاکستان (اور پانچ دیگر ممالک) سے اشتراک کیا۔ مقامی جامعات جو آئی ٹی میں تخصیص رکھتی ہیں انھیں بھی عالمی منڈی کی طلب کے ضمن میں تعلیمی معیار بالخصوص پروگرامنگ / کوڈنگ کی مہارتوں کی تفکیک پر مزید توجہ مرکوز کرنے کی ضرورت ہے۔

جہاں تک سرحد پار ادائیگیوں کا تعلق ہے، گوکہ زرمبادلہ خدمات کے درمیانی عالمین جیسے پے او نیو اور اسکرل، افراد اور فری لانسنگ نیز بی پی او صنعت کے نئے آغاز کرنے والوں کے لیے دستیاب ہیں، تاہم وسیع طور پر مستعمل ادائیگی کی خدمت پے پال کو متعارف کروانے کے حوالے سے اب تک معمولی پیش رفت ہوئی ہے۔ فی الحال پے پال کے پاکستان میں داخلے کے حوالے سے ڈیٹا پرائیویسی ایک اہم رکاوٹ ہے۔³ مزید برآں، جیسا کہ پے پال کار قوم کی منتقلی کا طریقہ کار دو طرفہ طور پر کام کرتا ہے، اس لیے زرمبادلہ کی کمزور صورت حال والے ممالک کو زرمبادلہ کی اضافی ترسیل کی بیرون ملک منتقلی کے خطرے کی وجہ سے خدشات لاحق ہیں۔

بہر حال، فری لانسرز اور بی پی او صنعت کو سہولت دینے کے لیے اسٹیٹ بینک نے حال ہی میں پاکستان ریپی ٹینس انی شے ٹو (پی آر آئی)⁴ کے تحت بلک پیمنٹ پراسیسنگ چینل کے ذریعے بی 2 سی اور سی 2 بی دونوں کے لیے کمرشل ادائیگیوں کی اجازت دی ہے، جو پے پال کا پوری طرح متبادل تو نہیں لیکن دیگر چینلز کے مقابلے میں نسبتاً پست مالی چارجز کی شکل میں کچھ مدد فراہم کر سکتا ہے۔ مجموعی طور پر ان کاوشوں سے مستقبل میں صنعت کے بنیادی عناصر کو بہتر بنانے میں مدد ملے گی۔

³ ماضی میں پے پال کو ڈیٹا سیکورٹی کے مسائل پر مقامی ضوابطی حکام کو مطمئن کرنے میں ناکامی پر کئی ممالک میں اپنے آپریٹرز روکنے یا محدود کرنے پڑے تھے۔ یہ پلیٹ فارم ڈیٹا ہینڈلنگ کے حوالے سے تمام ممالک کی معلومات ایک عالمی کلاؤڈ پلیٹ فارم پر محفوظ کرتا ہے۔ یہ طریقہ کار اکثر ممالک کے بینکاری ضوابط سے میل نہیں کھاتا کیونکہ شہریوں کی حساس معلومات آف شور رکھی جاتی ہیں۔

⁴ شعبہ مبادلہ پالیسی، اسٹیٹ بینک آف پاکستان، سرکلر نمبر 11 برائے 2018ء بتاریخ 22 اکتوبر 2018ء، دیکھیے:

<http://www.sbp.org.pk/epd/2018/FEC11.htm>