بحرانوں کے دوران شراکت داری: مختصر خلاصہ اور جاز اور جاز کیش، پاکستان کیس سٹڈی

اپریل 2020

حق اشاعت 2020 جی ایس ایم ایسوسی ایشن

مختصر خلاصہ

اس بات پر عمومی اتفاق پایا جاتا ہے کہ موبائل ٹیکنالوجی آفت زدہ علاقوں کی آبادیوں کو ایک لائف لائین فراہم کر سکتی ہے۔ تاہم، اب اسے اس کی انسانی مدد فراہم کرنے کے لیے زیادہ باوقار اور خود منحصر طریقوں کو ممکن بنانے کی صلاحیت کے لیے زیادہ پہچانا جا رہا ہے۔ موبائل نیٹ ورکس کی دستیابی اور وسعت نے موبائل کو کئی اقسام کی انسانی امداد پہنچانے کا پرکشش ذریعہ بنا دیا ہے اور حالیہ ثبوت ظاہر کرتے ہیں کہ انسانیت کے لیے کام کرنے والے فریقین اور نجی شعبہ انسانیت کی امداد کے ایک بڑھتے ہوئے ڈیجیٹل ایکو سسٹم میں بنیادی مصنوعات اور خدمات فراہم کرنے کے امکان کو پہچان رہی ہیں۔ 1 تاہم، اس حوالے سے بہت کم ثبوت موجود ہیں، کہ MNO کے لیے ان شراکت داریوں کی قدر کیا ہے اور انہیں انسانیت کے لیے کام کرنے کے لیے کیا متحرک کرتا ہے۔

اس تحقیق کا مقصد MNOs کو انسان دوست تنظیموں کے ساتھ شراکت داریاں بنانے کے متعلق باخبر فیصلے کرنے اور انسان دوست عناصر کو اپنے MNO شراکت داروں کو بہتر سمجھنے اور کامیاب طویل مدتی شراکت داریاں پیدا کرنے میں مدد دینے کے لیے ثبوت فراہم کرنا ہے۔ یہ رپورٹ انسانی امداد کے شعبے کے ساتھ شراکت داری میں کام کرنے کے لیے MNOs کے مقاصد اور فوائد کا جائزہ لیتی ہے۔ حالیہ سالوں میں، ایسی شراکت داریوں کی قدر کے حوالے سے بڑی بحث ہوتی رہی ہے، بنیادی طور پر انسان دوست تنظیموں کے نقطہ نظر سے۔ اس رپورٹ کا مقصد ان مباحثوں میں MNOs کے نقطہ نظر کے ساتھ اضافہ کرنا ہے۔

طاقتوں کو ملانا

ایک اچھے امتزاج کے ساتھ، MNOs اور انسانی تنظیموں کی منفرد بنیادی قابلیتیں اور مہارتیں آفات کے مشترکہ رد عمل اور بحالی کی کوششوں کی باہمی آہنگی، مؤثر پن اور نتائج کو بہتر بنا سکتی ہیں۔ MNOs کے لیے، ان میں تکنیکی مہارتیں، ایجنٹ نیٹ ورکس اور برانڈ کو پہچاننا شامل ہے (مگر ان تک محدود نہیں)، جبکہ انسان دوست تنظیموں کے لیے ان میں ضروریات کی اصل صورتحال کو سمجھنا، علاقوں کے ماہرین اور آفات کی وجہ سے متاثر ہونے والے لوگوں کے ساتھ اعتماد کے تعلقات شامل ہیں۔

یہ تکمیلی طاقتیں کئی مختلف شعبوں میں کامیاب شراکت داریاں پیدا کر سکتی ہیں، بشمول:

- **ملک، بحران اور سیاق و سباق:** MNOs اور انسان دوست تنظیموں کے پاس بحران کی صورتحال میں اور اس کے واقع ہونے کے سیاق و سباق میں منفرد اور تکملاتی علم ہوتا ہے۔ یہ حالات کے مطابق مخصوص ڈیجیٹل معاونتیں تشکیل دینے کو ممکن بنا سکتا ہے۔
- **تحقیق اور پیمانہ:** MNOs اور انسان دوست تنظیموں کے پاس ایک وسیع جغرافیائی علاقے میں خدمات فراہم کرنے اور مختلف اقسام کی جگہوں پر ضرورت مند لوگوں کے ساتھ جڑنے کے لیے منفرد صلاحیتیں ہوتی ہیں۔ اس کا مطلب ہے کہ ان علاقوں میں خدمات فراہم کی جا سکتی ہیں، جہاں پہنچنا مشکل ہے۔
- **صارفین کی سمجھ:** اس بات کا امکان ہوتا ہے کہ MNOs اور انسان دوست تنظیموں کے پاس حتمی صارفین کے متعلق مختلف مگر تکملاتی سمجھ ہو۔ یہ موزوں مصنوعات اور خدمات کی تیاری کو ممکن بنا سکتا ہے، جو تحفظ کے مسائل کو بدتر نہ بنائیں یا ڈیجیٹل شمولیت میں رکاوٹ نہ بنیں۔
- المنتجات والخدمات المناسبة التي لا تؤدي إلى تفاقم قضايا الحماية أو تعمل كحاجز أمام الإدماج الرقمي.

شراکت داریاں پیدا کرنا

MNOs اور انسان دوست تنظیموں کے ساتھ انٹرویوز میں، کامیاب شراکت داریوں کی کئی مشترکہ خصوصیات سامنے آئیں۔ شرکاء نے اس حوالے سے خیالات کا اظہار کیا کہ وہ کیا بہتر کر سکتے تھے اور ساتھ ہی ساتھ یہ کہ وہ اپنے شراکت داروں سے کیا دیکھنا چاہیں گے۔ یہ رپورٹ کامیاب شراکت داریوں کی چار کلیدی خصوصیات بیان کرتی ہے، جنہیں تمام فریقین کو ذہن میں رکھنا چاہیے:

مشترکہ اقدار کی شناخت کریں: شراکت داریوں کو ایسے تشکیل دیں کہ وہ سب کے لیے مفید ہوں۔

توقعات میں مطابقت پیدا کریں: یقینی بنائیں کہ دونوں اطراف کی توقعات میں اس حوالے سے مطابقت ہو کہ وہ کس چیز کے لیے ذمہ دار ہیں اور یہ کہ وہ پراجیکٹ کی تفصیلات کے حوالے سے واضح اور ایماندار ہوں۔

مشترکہ زبان استعمال کریں: مشکل الفاظ اور اپنے شعبے کے مخصوص مخففات کو نکالنے سے کام کا تعلق آسان ہو جائے گا۔

وقت دیں: مضبوط ترین شراکت داریاں وہ ہوتی ہیں، جو وقت کے ساتھ بڑھتی ہیں۔

MNOs کے لیے اقدار کے متعلق تجویز

کسی بھی شراکت داری کی کامیابی کے لیے، لوگوں کی شمولیت کے لیے واضح ترغیب ہونا ضروری ہے۔ ایک MNO کو نہ صرف انسان دوست تنظیموں کے ساتھ ممکنہ رابطوں کی قدر کے بارے میں سوچنا چاہیے، بلکہ انہیں کسی شراکت داری میں شامل ہونے سے پہلے اہم فیصلے بھی لینے کی ضرورت ہے، مثلاً: کیا نافذ کرنے کے لیے کوئی واضح آپریٹنگ ماڈل موجود ہے؟ (مثلاً کیا یہ پراجیکٹ آمدنی پیدا کرنے کی کوشش کرے گا یا کیا یہ CSR کی بنیاد پر کام کرے گا؟) کیا یہ پراجیکٹ موجودہ قوانین و ضوابط کی پابندی کرتا ہے؟ کیا اس میں کوئی قابل قدر کاروباری مقصد حاصل کیا جا سکتا ہے؟ ایک MNO کے لیے اس بات کو ذہن میں رکھنا ضروری ہے کہ قدر ممکنہ طور پر درج ذیل چار کلیدی شعبہ جات میں سے کسی ایک میں موجود ہو گی:

مقابل
حریفوں پر کوئی برتری حاصل کرنا یا نئے مواقع پیدا کرنا

آمدنی
ہاتھ لائن کو بہتر بنانا

اثر و رسوخ
مثبت تبدیلی کے لیے اثر و رسوخ پیدا کرنا یا اہم تعلقات پیدا کرنے میں مدد دینا

ساکھ
کمپنی کی عوامی رائے کو بہتر کرنا

اثرات کے ساتھ مثالیں

اس بات کا ثبوت دینے کے لیے کہ ایک کامیاب شراکت داری کیسی ہوتی ہے، اس رپورٹ میں چار MNOs کے تجربات شامل ہیں: زین کیش (عراق میں رقم کی منتقلی کی خدمات فراہم کرنے کے لیے بائیومیٹرکس کا استعمال)، ووڈا کام (موزمبیق میں سائیکلون ایڈا اور کینتھ کے خلاف ردعمل میں معاونت فراہم کرنا)، جاز اور جاز کیش (پاکستان میں مقامی ترقیاتی شراکت داروں کے ساتھ کام کرنا) اور جوال اور پلٹیل گروپ (فلسطین میں مسلسل مصائب میں انسان دوست تنظیموں اور شہریوں کو خدمات فراہم کرنا)۔ درج ذیل خاکہ ہر MNO کے لیے آپریٹنگ ماڈلز، شامل ہونے کی کلیدی وجوہات اور کامیابی کے عناصر شامل ہیں اور ہر شراکت داری سے حاصل ہونے والے سبق کے بارے میں پوری رپورٹ میں بات کی گئی ہے۔

عراق

زین کیش

اختیار کردہ آپریٹنگ ماڈل

نیم آمدنی پیدا کرنے والا ماڈل: سروس کی فراہمی کے معیار کو یقینی بنانے کے لیے معاہدوں کو ضروریات کے مطابق بنانا

شمولیت کی کلیدی وجوہات

اخلاقی فرض: ”کمیونٹی کی مدد، خصوصاً غیر مستحکم علاقوں میں لوگوں کو معاونتی رقم تقسیم کرنے میں

آمدنی: عراق کے سیاق و سباق کے لیے قابل استحکام کاروباری کیس

کامیابی کے عناصر

- رقم کی منتقلی کے عمل میں پر جدت ٹیکنالوجی کو شامل کرنا۔
- سامنے آنے والے ممکنہ مسائل کو کم کرنے کے لیے کام کرنے کے مضبوط طریقہ کار کا نفاذ کرنا۔

موزمبیق

ووڈا کام

اختیار کردہ آپریٹنگ ماڈل

ردعمل: بغیر خرچ مصنوعات اور خدمات کی پیشکش

بحالی: تخفیف شدہ قیمتوں پر مصنوعات کی پیشکش؛ امدادی عملے کے لیے قیمتوں میں کمی

کارپوریٹ سوشل رسپانسبلٹی: ووڈا کام موزمبیق فاؤنڈیشن کے ذریعے کمیونٹی کو معاونت فراہم کرنا

شمولیت کی کلیدی وجوہات

اخلاقی فرض: لوگوں کو اپنے پیاروں سے جڑنے میں مدد دینا اور ہنگامی اور دیگر متعلقہ خدمات کو مؤثر طور پر ردعمل دینے کے قابل بنانا۔

ساکھ اور کاروباری تسلسل: موجودہ سبسکرائبرز کے لیے رابطے کو بحال کرنا۔

کامیابی کے عناصر

- موبائل سے رابطے کو فوری اور مؤثر طور پر بحال کرنے کے لیے تکنیکی مہارتیں استعمال کرنا۔
- انسان دوست تنظیموں کو براہ راست معلومات فراہم کرنا۔
- فوری ردعمل کو ممکن بنانے کے لیے جدت پسند اور لچکدار اقتصادی اسکیموں کے ساتھ کاروباری ترغیبات۔

باكستان

جاز وجاز كاش

نموذج (نماذج) التشغيل المعتمدة

دراسة الجدوى المبنية على القيمة: توفير مجموعة مخصّصة من الخدمات والمنتجات القابلة للتطبيق تجاريًا والمتوافقة مع إستراتيجية جاز.

المسؤولية الاجتماعية للشركات: التركيز على تنمية المهارات للشباب من خلال تطوير الأعمال والتعليم وبرامج رفع الكفاءة.

الأسباب الرئيسية للمشاركة

التأثير: رؤية مشتركة مع العاملين في المجال الإنساني لمساعدة الأشخاص الأكثر ضعفًا.

الإيرادات: الرغبة في إيجاد حلول تجارية مستدامة تخدم في كثير من الأحيان قطاعات المجتمع المستبعدة.

المنافسة: الاستفادة من الخبرات الحالية في البيئات الجديدة.

عوامل النجاح

- تمكين الحلول المبتكرة التي تنطبق على القطاع الإنساني الأوسع.
- المشاركة في ابتكار حلول متستدامة قائمة على الهاتف المحمول مع المتضررين ومن أجلهم

مختصر خلاصه

فلسطين

مجموعة الاتصالات الفلسطينية

نموذج (نماذج) التشغيل المعتمدة

خدمات مُخفَّضة إلى مجانية: الاستجابة الفورية: تقديم عروض الخدمة مجانًا حيثما أمكن.

نموذج شبه مُدرّ للدخل: المرونة في عروض التكلفة والخدمات التي يحددها الطلب؛ أسعار تفضيلية تُقدَّم للمنظمات التي تخدم الفئات الأكثر ضعفًا.

المسؤولية الاجتماعية للشركات: دعم المجتمع من خلال مؤسّسة مجموعة الاتصالات الفلسطينية.

الأسباب الرئيسية للمشاركة

السمعة واستمرارية الأعمال: لتمكين خدمات الطوارئ والخدمات المساعدة الأخرى من الاستجابة بفعالية.

دراسة الجدوى: الاعتقاد بأن الاتصال هو جوهر أي حالة طوارئ.

الواجب الأخلاقي: كأعضاء نشطين في المجتمع المتأثر، تشعر بالتل بأنها مُلزَمة أخلاقيًا بالمساعدة.

عوامل النجاح

- قدرة شبكاتها على التأقلم ومدى انتشارها بفضل خطط الاستمرارية القوية والاستثمار والتكنولوجيا المبتكرة.
- الاستفادة من الخبرة الفنية لاستعادة الاتصال عبر الهاتف المحمول بسرعة وكفاءة.
- توفير المعلومات في الوقت الفعلي للعاملين في المجال الإنساني.
- تنمية شراكات طويلة الأمد مع مجموعة من المؤسّسات.

پاکستان: جاز اور جاز کیش

سیاق و سباق

پاکستان میں انسانیت کی فلاح کے لیے کام کی صورت کثیر الپہلو ہے۔ پاکستان میں قدرتی آفات کا رجحان زیادہ ہے، جہاں پچھلی کچھ دہائیوں کے دوران سینکڑوں لاکھوں لوگ ماحول سے پیدا ہونے والے خطرات اور تنازعات کی وجہ سے بے گھر ہو چکے ہیں۔ 2020 گلوبل کلائمٹ رسک انڈیکس کے تخمینے کے مطابق، پاکستان پانچواں ایسا ملک ہے، جسے ماحولیاتی تبدیلی سے سب سے زیادہ خطرہ ہے۔[1] 2010 میں، 20 ملین افراد سیلاب کی وجہ سے متاثر ہوئے اور 2009 سے اب تک 5.2 ملین افراد تنازعات کی وجہ سے اپنے گھروں سے نکل چکے ہیں۔[2] اس کے علاوہ، ہمسایہ ملک افغانستان میں جاری عدم استحکام کی وجہ سے پاکستان تقریباً 1.4 ملین افغان پناہ گزینوں کی میزبانی کر رہا ہے۔[3]

پاکستان کی صورتحال کی پیچیدگی کی وجہ سے روایتی عناصر (حکومت، NGOs، INGOS اور انسان دوست شعبہ) کے علاوہ بھی کئی تنظیموں نے مختلف مسائل کا سامنا کرنے والے پاکستانی معاشرے کے بڑے حصے کی مدد کرنے کی کوششوں میں حصہ لے لیا ہے۔ پاکستان کے سب سے بڑے MNOs میں سے ایک، جاز[4] اور اس کی ذیلی موبائل سے پیسوں کی لین دین کی سروس جاز کیش (جنہیں مجموعی طور پر جاز کہا جاتا ہے)، انسان دوست شعبہ کے ساتھ زیادہ فعال طور پر شامل ہونے کے طریقوں پر غور کر رہے ہیں۔

> "ایک باقاعدہ عملی طریقہ کار سے شراکت داریوں کی خوبصورتی یہ ہے کہ لوگ آپ کے نتائج دیکھ سکتے ہیں اور طریقے کو مزید بہتر بنانے میں مدد دینے کے لیے مزید فریقین کو لاتے ہیں۔ طویل مدتی شراکت داریاں اس بات کو مزید واضح بنانے میں مدد دیں گی کہ آپ مستقبل میں کیسے مل کر بہتر کام کر سکتے ہیں۔"

1. جرمن واچ (2019)، گلوبل کلائمیٹ رسک انڈیکس 2020۔ شدید موسمی حالات کی وجہ سے سب سے زیادہ کسے نقصان ہوتا ہے؟ 2018 میں اور 1999 سے لے کر 2018 تک موسم سے جڑے نقصان کے واقعات۔
2. انٹرنیشنل آرگنائزیشن آف مائیگریشن (2019)، پاکستان مائیگریشن سنیپ شاٹ۔
3. UNHCR (2020)۔ 1 جنوری 2020 تک کا ڈیٹا۔ دیکھیں: https://data2.unhcr.org/en/country/pak
4. GSMA انٹیلیجنس (2019)۔ 2019 کی چوتھی سہ ماہی (Q4) کے مطابق ڈیٹا۔ دیکھیں: https://data.gsmaintelligence.com/data/market-metrics

شمولیت کے لیے ترغیبات: اثرات کو زیادہ سے زیادہ بنانے کے لیے کوششوں کو ملانا

جاز کیش اپنے صارفین میں معاشرے کے تمام حصوں کو شامل کرنا چاہتا ہے اور متعلقہ مصنوعات اور خدمات بنانے کے لیے وقت، پیسہ اور افراد لگانے کے لیے تیار ہے۔ اس کا مجموعی نظریہ ہر جدت ٹیکنالوجیز کے ذریعے قابل استحکام حل کو ممکن بنانا اور ایسے کاروباری طور پر قابل استحکام وسائل میں سرمایہ کاری کرنا ہے، جو صرف CSR پر مبنی نہ ہوں۔

پاکستان میں اپنے گھروں سے نکلنے والے لوگ، جن تک انسان دوست تنظیمیں پہنچنے کی کوشش کر رہی ہیں، جاز کی ہدف کردہ مارکیٹ کا ایک ضمنی حصہ ہیں۔ جاز کے مقصد کا ایک حصہ پاکستان میں سب سے زیادہ زدپذیر لوگوں تک موبائل سروسز کے لیے موبائل سروسز کی رسائی اور استعمال کو بہتر بنانا ہے۔ ایسا کرنے کے لیے، یہ انسان دوست شعبے کے ساتھ اشتراک کو مضبوط بنانے کے اپنے آپریٹنگ ماڈل کو اپنا رہا ہے اور تبنیت سے توجہ ہٹا کر صارفین کو برقرار رکھنے، اپنے ہدفی صارفین کو بہتر سمجھنے اور گاہکوں کی وفادار بنیاد بنانے کے جدت پسند طریقے اختیار کرنے پر مرکوز کر رہا ہے۔

نموذج (نماذج) التشغيل المعتمدة

اقدار پر مبنی کاروباری کیس: ضروریات کے مطابق خدمات اور مصنوعات کا **ایک مجموعہ فراہم کرنا، جو کاروباری طور پر قابل استحکام اور جاز کی حکمت عملی کے مطابق ہوں۔**

CSR: کاروباری ترقی، تعلیم اور مہارتیں بہتر کرنے والے پروگراموں کے ذریعے نوجوانوں کی مہارتوں کو فروغ دینے پر توجہ مرکوز کرنا۔

الأسباب الرئيسية للمشاركة

اثر و رسوخ: انتہائی زد پذیر لوگوں کی مدد کرنے کے لیے انسان دوست تنظیموں کے ساتھ مشترکہ نظریہ۔

آمدنی: ایسے قابل استحکام کاروباری حل کی خواہش، جو اکثر معاشرے کے خراب حال حلقہ جات کو خدمات فراہم کرتے ہیں۔

مقابلہ: موجودہ مہارتوں کو نئے ماحول میں استعمال کرنا۔

عوامل النجاح

- جدت پسند حل کو ممکن بنانا، جو وسیع تر انسان دوست شعبہ میں قابل اطلاق ہیں۔
- متاثرہ لوگوں کے ساتھ مل کر اور ان کے لیے موبائل پر مبنی حل کو مشترکہ طور پر تشکیل دینا

اس ہدف کو ذہن میں رکھتے ہوئے، جاز انسان دوست شعبے کے ساتھ اپنے تعلق کو ہنگامی بنیادوں پر قدرتی آفات کا ردعمل دینے سے ہدفی حل میں سرمایہ کاری پر منتقل کر رہا ہے، جنہیں کسی مسئلے کے سامنے آنے پر استعمال کیا جا سکے اور جو کم آمدنی والی آبادیوں کو ان کی روزمرہ کی زندگیوں میں فائدہ پہنچا سکیں۔

جاز کیش کا مقصد ایک قابل استحکام طریقے سے اکثر انسان دوست تنظیموں کو ضرورت پڑنے والے خصوصی طور پر تیار کردہ حل (مثلاً اطلاع رسانی کے مخصوص ڈیش بورڈز، موبائل اور موبائل پر مبنی خدمات استعمال کرنے کے حوالے سے کلائنٹس کو تربیت) تیار کرنے کے لیے اپنی مہارتوں کو استعمال کرنا بھی ہے۔

> "ہمارا مقصد بہت واضح ہے۔ [جاز کیش] کا حتمی مقصد یہ ہے کہ ہر وہ پاکستانی، جسے اقتصادی خدمات کی ضرورت ہے، اسے اقتصادی خدمات حاصل ہوں – ہر جگہ رسائی۔"

> "آپ اسے شراکت داری نہیں کہہ سکتے، [اگر] یہ صرف ایک مرتبہ کی بات چیت ہو۔"

انسان دوست تنظیموں کے ساتھ شراکت داری: ایک ساتھ مل کر طویل مدتی، پراثر حل نکالنا

> "ہم سہولت کاروں کے طور پر کام کرتے ہیں۔"

جاز سمجھتا ہے کہ شراکت داریاں انسان دوست شعبے کے ساتھ کامیابی سے مل کر کام کرنے کے لیے ضروری ہیں (دیکھیں: سٹرکچرڈ ٹو پارٹنر)۔ جاز کیش پاکستان میں نقد رقم کی فراہمی کے پروگرام چلانے کے لیے کئی مقامی اور بین الاقوامی تنظیموں کو معاونت فراہم کرتا ہے، حالیہ ترین طور پر ورلڈ ہیلتھ آرگنائیزیشن (WHO)، کیئر فاؤنڈیشن پاکستان[5] اور کشف فاؤنڈیشن۔[6] جاز حکومت پاکستان کو رقم منتقل کرنے کے سماجی پروگرام فراہم کرنے میں مدد دینے میں وسیع تجربہ رکھتا ہے، جسے یہ انسان دوست شعبے میں اپنی موجودگی کو بڑھانے کے لیے استعمال کرنے کی امید رکھتا ہے۔

حکومت پاکستان نے پورے ملک میں تمام لوگوں کی معاشی شمولیت کا عزم کیا ہے۔ 2018 میں، زیادہ قابل رسائی اور قابل استطاعت اقتصادی خدمات،[7] بشمول موبائل کے ذریعے اقتصادی خدمات، کے لیے ایک سہولت فراہم کرنے والا ماحول پیدا کرنے کے لیے نیشنل فائنینشل انکلوژن اسٹریٹجی فار پاکستان کا آغاز کیا گیا تھا۔ ایک اور قدم، احساس پروگرام،[8] بینظیر انکم سپورٹ پروگرام (BISP) سے مستفید ہونے والے 4.3 ملین افراد[9] کو سوشل سیکورٹی کی ادائیگیاں فراہم کرتا ہے، جو اپنے فنڈز موبائل پر پیسوں کے ایک اکاؤنٹ کے ذریعے حاصل کرنے کا انتخاب کر سکتے ہیں۔[10] CVA کی بروقت ادائیگیوں کی ضرورت، بمع ڈیجیٹل خدمات اختیار کر کے معاشی شمولیت کو بہتر بنانے پر پاکستان کی بڑھتی ہوئی توجہ، MNOs اور انسان دوست تنظیموں کے درمیان اشتراک کی بڑھتی ہوئی ضرورت کو واضح کرتا ہے۔

> "جاز[کیش] چاہتا ہے کہ جب ڈیجیٹل اقتصادی خدمات کی بات آئے، تو اسے ایک رہنما سمجھا جائے۔"

جاز کیش مہمات اور مصنوعات کی تیاری اور مختلف آمدنی کے درجوں والی آبادیوں کے لیے خصوصی خدمات کے ذریعے اپنی موبائل کے ذریعے اقتصادی خدمات کو پورے پاکستان میں پھیلانا چاہتا ہے۔ انسان دوست شعبے کے اندر، جاز کیش اپنے کردار کو تقسیم کی جگہوں کی وسیع اقسام کے ذریعے زندگی بچانے والے رقم کے پروگراموں کی فراہمی میں سہولت کار شراکت دار کے طور پر دیکھتا ہے۔ یہ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کام کر رہا ہے کہ ان جگہوں پر انفراسٹرکچر اور ایجنٹ نیٹ ورکس موجود ہوں، جہاں رقم کی منتقلیوں کو ممکن بنانے کے لیے ان کی ضرورت ہو (قومی ضوابط کے اندر رہ کر)۔

> "ہم انسان دوست عناصر کو ضرورت مند لوگوں سے براہ راست رابطے کے حل دینا چاہتے ہیں۔"

جاز کیش ایسی صورت میں رقم کی منتقلی کے لیے شراکت داریوں کو ایک کھویا ہوا موقع سمجھتا ہے، اگر انسان دوست عناصر براہ راست رابطوں کی اس کی صلاحیت کے ذریعے اس عمل کو ہموار بنانے کے لیے فائدہ نہ اٹھا سکیں۔ صرف تقسیم کو ممکن بنانے کی بجائے، یہ دیگر معاونتیں بھی فراہم کر سکتا ہے، جن میں مستفید ہونے والے لوگوں کا انتخاب (گاہکوں کے ڈیٹا کی بنیاد پر) سے لے کر عطیہ دینے والوں کی اطلاع رسانی/رابطہ کاری شامل ہیں۔ جاز کیش سلیوشن کی ایک کلیدی خاصیت تصدیق اور دستاویز بندی ہے، جو انسان دوست تنظیموں کو اپنے عطیہ کاروں کو رازداری سے یہ بتانے کے قابل بناتی ہے کہ ان کی ادائیگیاں ان کے مقصود افراد تک پہنچ رہی ہیں۔

> "آئیں مل کر کام کریں۔"

جاز کیش اور انسان دوست تنظیموں کے گاہک ایک ہی ہیں اور عموماً ان کا ہدف بھی مشترکہ ہی ہوتا ہے، جو اپنی کمیونیٹیوں کو مخصوص خدمات فراہم کرنا ہوتا ہے۔ مشترکہ طور پر تشکیل دی جانے والی خدمات فراہم کرنے والی شراکت داریوں کا سیڑھی پر سب سے نیچے موجود طبقے کے لیے ممکنہ طور پر رقم کی تقسیم سے بڑھ کر سماجی و اقتصادی اثر ہو سکتا ہے اور یہ معاشی شمولیت کو ممکن بناتی ہیں۔[11] حکومت پاکستان کی طرح، جاز کیش بھی پاکستان کی تمام خراب حال کمیونٹیوں کی معاشی شمولیت کو ممکن بنانے کا منشور رکھتا ہے، جو اکثر اس کے انسان دوست شراکت داروں کے ہدف کردہ استفادہ کنندہ ہوتے ہیں۔

"ہم انسان دوست عناصر کو سادہ خدمات سے آگے بڑھنے اور استفادہ کنندگان کو زندگی بہتر بنانے والے انتخابات کے ایک مجموعے تک رسائی حاصل کرنے میں مدد دینا چاہتے ہیں۔"

لہٰذا، جاز کیش اپنی تمام خدمات کو ان گاہکوں کے لیے تیار کرتا ہے، جنہیں موبائل پر اقتصادی خدمات سے سب سے زیادہ فائدہ ہو سکتا ہے اور اس نے اپنی زیادہ تر خدمات کو USSD سے مطابقت کا حامل بنایا ہے، تاکہ یہ بنیادی ترین ہینڈ سیٹ پر کام کر سکیں۔

5. کیئر فاؤنڈیشن دیکھیں: https://carepakistan.org/
6. کشف فاؤنڈیشن دیکھیں: https://kashf.org/
7. اسٹیٹ بینک آف پاکستان (2018)، نیشنل فائنینشل انکلوژن اسٹریٹجی۔ پاکستان۔
8. دی نیشن (2019)، حکومت نے BISP کے تحت احساس کفالت پروگرام کی سہ ماہانہ گرانٹ میں اضافہ کر دیا۔
9. BISP پاکستان میں غربت میں کمی لانے کے لیے ایک غیر مشروط رقم منتقلی کا پروگرام ہے۔
10. مسٹر نور رحمان کے ساتھ GSMA کا انٹرویو، دسمبر 2019، ڈائریکٹر پیمنٹس، BISP
11. باہ، بیلنڈا۔ (2019)، رقم کو منتقل کرنے اور واؤچر کے ذریعہ معاونت کے پروگرام: موبائل پر رقم کی خدمات کا کیس۔ GSMA۔

حل کو ضروریات کے مطابق ڈھالنا اور پر جدت ٹیکنالوجی استعمال کرنا

رقم والے پروگراموں کے علاوہ، جاز موبائل کے ذریعے رابطہ کاری کی خدمات اور دیگر ویلیو-ایڈڈ سروسز فراہم کرنے کے لیے کئی NGOs اور اقوام متحدہ کی ایجنسیوں کے ساتھ مل کر کام کرتا ہے۔ ٹیکنالوجی کے ایک فراہم کنندہ کے طور پر، یہ ان کلائنٹس کو خدمات کا پورا مجموعہ فراہم کر سکتا ہے، مثلًا ایجنسیوں کے لیے زیادہ خطرے والی جگہوں پر اپنے عملے کی نگرانی کے لیے انٹرنیٹ آف تھنگز (IoT) کے ذریعے فلیٹ مانیٹرنگ۔

جاز نے ایک دہائی سے زیادہ عرصے سے پاکستان میں قدرتی آفات سے بے گھر ہونے والی آبادیوں کی مدد کی ہے، بشمول بلوچستان میں 2008 کا زلزلہ، جس میں 200 سے زائد لوگوں نے جانیں کھو دیں، ہزاروں عمارتیں تباہ ہو گئیں اور ہزاروں سینکڑوں لوگ بے گھر ہو گئے تھے۔ 52 جاز بحران سے متاثرہ لوگوں کو معاونت فراہم کرنے کے لیے اپنے نیٹ ورک میں ٹیکنالوجی کے استعمال میں سے انتہائی دلچسپی رکھتا ہے۔ اپنے ٹیکنالوجی انکیوبیٹرز میں سے ایک کے ذریعے، اس نے حالیہ طور پر فاٹا ڈیزاسٹر منیجمنٹ اتھارٹی (FDMA) کو ایک اسٹارٹ اپ کے ساتھ مربوط کیا، جو لینڈ سلائیڈ جیسے واقعات کے بعد روایتی امدادی عملے سے کٹ جانے والے علاقوں تک پانچ کلوگرام تک کا وزن پہنچانے کے لیے ڈرونز استعمال کرتا ہے۔

> "[ہم] اپنے راستے سے ہٹ کر [بحران سے متاثرہ لوگوں کی] ضروریات کے مطابق خدمات اختیار کرتے ہیں اور خصوصی طور پر تشکیل دیتے ہیں، مگر ساتھ ہی ہم ایک قابل استحکام ماڈل کو برقرار رکھنے میں بھی یقین رکھتے ہیں۔"

نئی ٹیکنالوجی کے علاوہ، جاز انسان دوست شراکت داروں کو معاونت فراہم کرنے کے لیے انفرادی ضروریات کے مطابق خدمات فراہم کرنے کا ایک مضبوط ماحول رکھتا ہے، جس میں عطیہ کاروں کے تقاضوں کے مطابق اطلاع رسانی کو یقینی بنانے کے لیے خصوصی ڈیش بورڈ بنانے سے لے کر نئے علاقوں میں انفراسٹرکچر اور ایجنٹ نیٹ ورکس قائم کرنا شامل ہے۔ تاہم، اس درجے کی خدمات اکثر صرف اس وقت ہی ممکن ہوتی ہیں، جب شراکت داریاں کاروباری طور پر قابل استحکام ہوں۔ MNOs کی جانب سے ان وسائل کی ان شراکت داریوں میں سرمایہ کاری کا امکان کم ہوتا ہے، جو صرف قلیل مدتی ہوں یا CSR کی بنیاد پر چل رہی ہوں۔

کارپوریٹ سماجی ذمہ داریاں

جاز فاؤنڈیشن جاز کی CSR کی سرگرمیوں کے لیے ذمہ دار ہے۔ 2008 میں ایک بڑے سیلاب کے ردعمل میں قائم ہونے والی، اس تنظیم نے ابتدائی طور پر قدرتی آفات، تعلیم، صحت اور قابل تجدید توانائی پر توجہ مرکوز کی۔ سال 2016 میں فاؤنڈیشن نے اپنی حکمت عملی تبدیل کی تاکہ اچھی طرح اور بڑے پیمانے پر چلائے جانے والے تھوڑے منصوبوں کے ذریعے زیادہ اثر پیدا کیا جا سکے، بشمول پاکستان کی ان کمیونٹیز کی معاونت کرنا جو ان قدرتی آفات میں متاثر ہوئیں۔

جاز فاؤنڈیشن مہارتیں پیدا کرنے میں بھی سرمایہ کر رہی ہے تاکہ نئی ڈیجیٹل معیشت میں پاکستانی نوجوانوں کو نوکریاں حاصل کرنے میں مدد دی جا سکے۔ اس میں نوجوان انٹرپرینیوئرز کی معاونت کے لیے کئی انکیوبیشن سنٹر اور "ہیچریز"؛ ایک تعلیمی پلیٹ فارم، جو معلمین اور پالیسی سازوں کو تعلیم کے فوری ڈیٹا تک رسائی فراہم کرتا ہے؛ اور کئی علاقوں میں مہارتوں کو نشوونما دینے کے پراجیکٹس شامل ہیں۔ فاؤنڈیشن کے کاروباری ترقی کے پروگرام میں موجود لوگوں کو اپنے خیالات پر کام کرنے اور ان خیالات کو ایسے اسٹارٹ اپس میں بدلنے کے لیے معاشی معاونت دی جاتی ہے، جو ان کی مقامی کمیونٹیوں کو فائدہ پہنچائیں (جو اکثر انسان دوست شعبہ پر قابل اطلاق ہوتا ہے)۔ ایسے اسٹارٹ اپس، جن کی خدمات میں ادائیگی کا عنصر ہو، کے لیے جاز کیش کے موبائل منی والٹ کے ساتھ مفت API لنکیج کی بھی پیشکش کی جاتی ہے۔ ایک بنیادی طور پر CSR سرگرمی کو اپنے کاروباری مقاصد کے ساتھ جوڑ کر، جاز کیش ایسے استعمال کے کیسز میں سرمایہ کاری کر رہا ہے، جو موبائل کے ذریعے رقم تک زیادہ رسائی کا سبب بن سکتے ہوں اور وہ لوگ استعمال کر سکتے ہیں، جو روایتی طور پر رسمی اقتصادی خدمات کے دائرے سے باہر ہوتے ہیں۔

.

gsma.com