

مضمون: ای کامرس  
E-Commerce

اکائی: ۱

بی کام  
سال اول

تیار کردہ و ایڈیٹر  
ڈاکٹر محمد سعادت شریف  
شعبہ کامرس

نظامت فاصلاتی تعلیم  
مولانا آزاد نیشنل اردو یونیورسٹی  
حیدرآباد

# ای کامرس (الکٹرانک کامرس)

(E-Commerce)

## تمہید (Introduction)

عزیز طلباء غالباً آپ کے پاس ابتدائی فون یا اسمارٹ فون ہوگا، جس کو آپ بات کرنے، حسابات کرنے وغیرہ کے لئے استعمال کرتے ہیں۔ تقریباً 20 سال سے زائد عرصہ کو یاد کیجئے جس دور میں صرف خطوط ہی ترسیل کا ذریعہ تھا۔ سڑک کے کنارے بجلی کے تار اور ٹیلی فون کے تار کے کھبے ہو کرتے تھے، صرف چند گھروں میں تار سے جڑے ہوئے فون ہوا کرتے تھے، سائنسی ترقی اور عصری آلات کے ایجادات کے سبب ہر چیز پل بھر میں تکمیل ہونے لگی۔ آج کے دور میں ہر شخص کے ہاتھ میں اسمارٹ فون ضرورت بن چکی ہے۔ پھر خبروں کی ترسیل بروقت ہونے لگی۔ بات دنیا کے کسی بھی علاقے میں آسانی سے پہنچنے لگی، خطوط کا رواج باقی نہیں رہا۔ بات چیت، چٹاٹنگ وغیرہ گھر بیٹھے انجام ہو رہے ہیں۔ امیزان وغیرہ پر سامان کی خریدی کا آرڈر، کار کی بکنگ، بس ٹرین ہوائی جہاز کے ٹکٹوں کی بکنگ، ٹل، بجلی، ٹیکس کی ادائیگی، جرمانوں کی ادائیگی وغیرہ آن لائن کیئے جاتے ہیں۔ کیا آپ جانتے ہیں کہ یہ سب کس طرح عمل میں آ رہا ہے؟

عزیز ساتھیو! انٹرنٹ کی مدد سے یہ تمام کام گھر بیٹھے انجام دیئے جا رہے ہیں۔ اب آپ سمجھ چکے ہیں کہ انٹرنٹ کتنا اہمیت کا حامل ہے۔

## ای کامرس کی تعریف

انٹرنٹ کی مدد سے اشیاء کی خرید و فروخت ای کامرس کہلاتا ہے۔ اس کو الکٹرانک کامرس (Electronic or Internet Commerce) کہتے ہیں۔ اسمارٹ فون، کمپیوٹر کو انٹرنٹ سے جوڑ کر بیٹھے ہوئے مقام سے سامان کی خریدی، ٹل، ٹیلیفون، کرایہ، بیمہ محصول وغیرہ کی ادائیگی، رقوم کی منتقلی، اطلاعات کی منتقلی وغیرہ انجام دے سکتے ہیں۔ اس کامرس کی مدد سے اشیاء و خدمات کی خرید و فروخت کی جاسکتی ہے۔ اپنے مقام سے ہی فنڈز کی منتقلی ہو سکتی ہے۔ کاروبار کے تمام لین دین انجام دیئے جاتے ہیں۔

## Purpose of E-Commerce

ای کامرس ایک اہم عامل ہے جو آج کے جدید و عصری دور میں ہر چھوٹے و بڑے پیداوار سے ادارے، صنعتوں، دکان، بیکری، ٹفن سنٹر، ہوٹل، لاج، دفاتر، کالج، اسکول، می سیو سنٹر، ٹیلی فون، دفتر، محکمہ مال، محکمہ محصول وغیرہ ہر جگہ انٹرنٹ کی مدد سے ای کامرس کا استعمال ہو رہا ہے۔ اسی کے بنیاد پر کاروباری و دفتر کے لین دین و مصروفیات کو نوٹ کیا جا رہا ہے۔ اس کے ساتھ ساتھ مختلف مالیاتی اداروں، بینک، خیراتی ادارے، چٹ فنڈ وغیرہ میں فنڈز کی منتقلی بھی ای کامرس کی مدد سے انجام دیئے جا رہے ہیں۔

## ای کامرس کے وسعت (Scope of E-Commerce)

ہر مضمون اپنے استعمال، افادیت کے اعتبار سے قابل استعمال ہوتا ہے۔ ای کامرس جدید دور کا ایک اہم مضمون ہے۔ انٹرنٹ کے سہارے عالمی سطح پر اس کا استعمال ہوتا ہے۔ آج کل تجارتی ادارے، ٹھوک تاجرین، چلر تاجرین، خریدار کو اپر سروسز، پارسل کی فراہمی خطوط رسانی وغیرہ وغیرہ ہر مرحلہ پر ای کامرس کا استعمال کرتے رہے ہیں۔ عالمیانہ کے دور میں اس کی وسعت اور بھی بڑھ چکی ہے۔ کسی بھی

ملک اور کسی بھی علاقہ سے خرید و فروخت میں آسانی ہو چکی ہے۔ اپنے رہائشی مقام سے ہی آن لائن خرید و فروخت کر سکتے ہیں۔ شہری علاقوں میں آمد و رفت و سفری مسائل کے سبب مرد و خواتین، طلباء و طالبات، دفتر، فیکٹری، سافٹ ویئر کمپنی وغیرہ میں کام کرنے والا عملہ آن لائن کار کی بکنگ، غذائی چیزوں کی بکنگ کروانا کافی عام بات ہو چکی ہے۔ اس سہولت کے سبب کئی ایک تجارتی گھرانوں کو ترقی مل رہی ہے۔ ہوٹل، مال سنٹر، گفٹ آرٹیکلز، سافٹ ویئر کی تیاری، تشہیر، فون کاروبار وغیرہ کو بھی مختلف کاروباروں کو ترقی حاصل ہو رہی ہے۔ اس کے ساتھ ساتھ سامان کی منتقلی کے لئے افراد کو روزگار بھی حاصل ہو رہا ہے۔ ہر کاروباری شخص سہولت کی خاطر اپنی پیداوار کو آن لائن پر فراہم کر رہا ہے۔ اس کے سبب تجارت کو فروخت حاصل ہو رہا ہے۔ ای کامرس کو تجارت کے ہر مرحلہ، ہر موقع، ہر سطح پر، ہر علاقہ، ہر ملک، ہر وقت استعمال کر سکتے ہیں۔ اس کی وسعت کافی ہے۔ ای کامرس کی وسعت محدود نہیں ہے بلکہ پیداوار کی آن لائن بکنگ، مارکنگ، فروخت، مال کی حوالگی، خدمات کی فراہمی، رقومات یا قیمت کی ادائیگی، صارفین کے خیالات وغیرہ تمام معاملات کا احاطہ کرتی ہے۔ ان ہی امور کے پیش نظر رکھتے ہوئے کاروبار کی وسعت حاصل ہوتی ہے۔

### ای کامرس کے صفات (Features of E-Commerce)

ای کامرس کے چند اہم خصوصیات کو ذیل میں بتلایا گیا:

- (i) لین دین کے تمام مواد کو محفوظ رکھا جاتا ہے۔
- (ii) درکار مواد کو ضرورت پر آسانی سے مطالعہ کر سکتے ہیں۔
- (iii) وقت کی بچت اور لاگتوں میں کمی واقع ہوتی ہے۔
- (iv) مواد کے چوری ہونے اور غلط استعمال کا امکان نہیں پایا جاتا۔
- (v) مواد کو تحریر کرتے ہوئے رپورٹ تیار کرنے میں سہولت ہوتی ہے۔
- (vi) مواد کو دوسرے مقامات یا عالمی سطح پر ضرورت پر آسانی سے منتقل کر سکتے ہیں۔
- (vii) یہ شخص کے لئے قابل تفہیم ہے۔
- (viii) اس کے استعمال پر لاگت کم عائد ہوتی ہے۔

### ای کامرس کے فوائد (Advantages of E-Commerce)

ای کامرس جدید دور کی دین ہے جس کو دنیا کا ہر شخص، طالب علم، کاروباری شخص، تاجر، پیدا کنندہ وغیرہ کسی نہ کسی مقصد کے تحت استعمال کرتے ہیں۔ اسمارٹ فون کا استعمال عام ہو چکا ہے۔ انٹرنٹ سے جوڑتے ہوئے نہ صرف معلومات کی منتقلی کے لئے واٹس ایپ کا استعمال کرتے ہیں بلکہ امیزان و مختلف ایپ کی مدد سے خریداری کے لئے، ٹیکسی کو بک کرنے کے لئے، ریلوے، بس، ہوائی جہاز کی ٹکٹ بک کرنے کے لئے وغیرہ اس کا استعمال کرتے ہیں۔ ای کامرس کے فوائد کو ذیل میں بتلایا گیا ہے:

- (i) اپنے مقام سے عالمی سطح پر خرید و فروخت کر سکتے ہیں۔
- (ii) سب سے تیز رفتار خرید و فروخت ہوتی ہے۔
- (iii) دن یارات کے کسی بھی وقت خرید و فروخت کر سکتے ہیں۔ صارفین کے لئے 24 گھنٹے خریداری کے مواقع فراہم ہیں۔

- (iv) وقت کی بچت ہوتی ہے اور کافی کفایتی ہوتا ہے۔
- (v) صارفین گھر میں ہی آن لائن سامان کے متعلق معلومات حاصل کر سکتے ہیں۔
- (vi) آن لائن فروخت یا کاروبار کے لئے کسی مخصوص شکل میں یادوکان کو قائم کرنا ضروری نہیں۔
- (vii) صارفین شے کی معیار اور قیمت پر مطمئن ہوتے ہیں۔
- (viii) خریدے گئے سامان کو صارفین کے گھر تک پہنچایا جاتا ہے۔
- (ix) روزگار کے ذرائع پیدا ہونے میں خاص کر تعلیم یافتہ افراد کو روزگار حاصل ہوتا ہے۔
- (x) اس کاروبار کی بدولت خریدار اور فروخت کنندوں کے لئے وقت کی بچت ہوتی ہے۔
- (xi) تاجرین و فروخت کنندوں کے لئے سہولت کا باعث ہوتی ہے۔
- (xii) نئے صارفین کو آسانی سے راغب کر سکتے ہیں۔
- (xiii) ذخیرہ کرنے اور اس پر نگرانی کے اخراجات میں کمی ہوتی ہے۔
- (xiv) پیداوار کے متعلق تفصیلی اطلاعات فراہم کیے جاتے ہیں۔

### ای کامرس کے خامیاں (Disadvantages of E-Commerce)

ای کامرس کے کئی فوائد حاصل ہوتے ہیں لیکن اس نظام کے چند حسب ذیل اہم خامیاں ہیں:

- (i) ای کامرس انٹرنٹ کی مدد سے ہی چلتا ہے بغیر انٹرنٹ کے ای کامرس ممکن نہیں۔ انٹرنٹ سے قطع تعلق پر ای کامرس مفلوج ہو جاتا ہے۔
- (ii) ای کامرس سماج کے تمام افراد کے لئے قابل استعمال نہیں ہے۔
- (iii) سماج کے تمام تعلیم یافتہ طبقہ استعمال نہیں کر سکتا، بلکہ تعلیم یافتہ طبقہ میں سے صرف وہی افراد استعمال کر سکتے ہیں جن کو انٹرنٹ کے استعمال سے واقفیت ہے۔
- (iv) ای کامرس کو اکثر صرف نوجوان نسل ہی استعمال کر سکتا ہے۔
- (v) سماج کے تمام تعلیم یافتہ مرد و خواتین ای کامرس کو استعمال نہیں کر سکتے۔
- (vi) طبعی طور پر مشاہدہ کرنے کے بعد ہی خریداری کرنے پر صارفین مطمئن ہوتے ہیں، لیکن ای کامرس میں طبعی طور پر مشاہدہ نہیں کر سکتے۔ اس لئے صارفین صرف اطمینان کا اظہار کرتے ہیں۔

### ای کامرس کے اقسام (Types of E-Commerce Business Model)

آپ جان چکے ہیں کہ انٹرنٹ کی مدد سے آن لائن خرید و فروخت ہوتے ہیں۔ انٹرنٹ کے بغیر وسیع پیمانہ پر کاروبار انجام نہیں دیئے جاتے۔ انٹرنٹ کی مدد سے ای کامرس مختلف اوقات اور مختلف افراد کے درمیان مختلف طرح سے استعمال کیئے جاتے ہیں۔ تاجرین، تھوک تاجرین، چلر خریدار، پیدا کنندے ای کامرس کا زیادہ استعمال کرتے ہیں۔ تھوک تاجرین بھاری مقدار میں خریداری کا آرڈر، ای کامرس کی مدد سے دیتے ہیں۔ اس طرح چلر تاجرین بھی ای کامرس کی مدد سے مال خرید لیتے ہیں۔ بعض اوقات صارفین راست طور پر تجارتی اداروں سے یا

راست طور پر خریداری کا آرڈر دیتے ہیں۔ ای کامرس میں خرید و فروخت کے ساتھ ساتھ انتظامی امور پر بھی تبادلہ عمل میں آتا ہے۔ ای کامرس کے 6 اقسام کو ذیل میں بتلایا گیا ہے:

1. کاروبار سے کاروبار (Business to Business-B2B)
2. کاروبار سے صارف (Business to Consumer-B2C)
3. صارف سے صارف (Consumer to Consumer-C2C)
4. صارف سے تاجر (Consumer to Business-C2B)
5. کاروبار سے انتظامیہ (Business to Administration-B2A)
6. صارف سے انتظامیہ (Consumer to Administration-C2A)
7. کاروبار سے حکومت (Business to Government-B2G)
8. حکومت سے کاروبار (Government to Business-G2B)
9. حکومت سے شہری (Government to Citizen-G2C)

## B2B

یہ ای کامرس کی ایک اہم قسم ہے۔ اس قسم میں پیدا کنندے مختلف تاجریں کو انٹرنٹ کی مدد سے مال فروخت کرتے ہیں۔ اسی طرح اس قسم میں تھوک فروش اور چلر فروش کے درمیان بھی لین دین واقع ہوتا ہے۔ اس قسم میں تھوک فروش یعنی (Supplier) بھاری مقدار میں راست پیدا کنندوں سے مال حاصل کرتا ہے اور چلر فروش یعنی Retailers کو مال فروخت کرتا ہے یا پھر صنعت کار اور تھوک تاجریں کے درمیان کاروباری لین دین واقع ہوتا ہے۔ یعنی کاروبار سے کاروبار کے ای کامرس میں خریدار اور فروخت کنندے دونوں تاجریں ہوتے ہیں۔ مال کی خرید و فروخت آن لائن ہوتی ہے۔ کاروبار سے کاروبار کے درمیان آن لائن لین دین کے لئے انٹرنٹ ایک لازمی جز ہے۔ اسی بنیاد پر ہر کمپنی و تاجر اپنے اپنے سافٹ ویئر تیار کر لیتے ہیں۔ سافٹ ویئر کی بدولت فروخت کے اعداد آسانی سے حاصل ہوتے ہیں۔ اس کی بدولت وقت و اخراجات میں کفایت ہوتی ہے۔ سافٹ ویئر میں اشیاء کی قسم، قیمت، نوعیت و تمام معلومات درج ہوتے ہیں۔ تاجرین اس کے مطالعہ کے ذریعہ سامان کی خرید و فروخت عمل میں آتی ہے۔

## B2C

ای کامرس کی یہ ایک اہم قسم ہے۔ اس قسم میں کمپنی راست طور پر صارفین کو مال فروخت کرتی ہے۔ اپنے مال کی فروخت کے لئے مختلف آن لائن پر مال کی تفصیلات فراہم کرتے ہیں۔ مثلاً امیزان، فلیپ کارٹ وغیرہ۔ ان پر مال کی پیداوار، قسم، قیمت، رنگ سائیز، معیار، گیارٹی وغیرہ کے متعلق تفصیلی معلومات اور پیداوار کی مختلف زوایوں سے ساخت، شکل بھی پیش کی جاتی ہے تاکہ صارف پیداوار کے متعلق اطمینان کر لے۔ طلباء اس بات پر یقین کرنے کے لئے آپ امیزان وغیرہ پر اسمارٹ فون کی خریدی کے لئے فون کے ماڈلس کو دیکھ لیجئے۔

## C2C

صارف سے صارف کا کاروبار آن لائن کاروبار کی ایک اہم قسم ہے۔ اس قسم میں دونوں صارفین کے درمیان لین دین واقع ہوتا ہے۔ صارفین اپنے استعمال شدہ سامان کو آن لائن فروخت کے لئے پیش کرتے ہیں۔ آن لائن پر خریدار خریدی کا آرڈر دیتا ہے۔ سامان اور قیمت کی منتقلی عمل میں آتی ہے۔ آن لائن کاروبار کے اس قسم سے بھاری مقدار میں خرید و فروخت عمل میں آتی ہے۔ ساتھ ہی روزگار کے فرائض پیدا

ہوتے ہیں۔ ضرورت مندوں کو ضروری رقومات بھی حاصل ہوتے ہیں۔ آن لائن مال فروخت کر کے صارف مطمئن بھی ہوتا ہے۔ OLX، 'Quicker'، 'Ebay.com'، 'tradeonline.com' وغیرہ آن لائن تجارت کے اہم ذرائع ہیں، جہاں پر دونوں صارفین کے درمیان تجارت عمل میں آتی ہے۔

## C2B

صارف سے کاروبار آن لائن کاروبار کی ایک اہم قسم ہے۔ اس قسم میں صارف اور تاجر کے درمیان آن لائن لین دین طے پاتے ہیں۔ بعض اوقات صارف اپنی ضرورت و خواہش کے مطابق مال کی تیاری کا آرڈر دیتا ہے۔ کمپنی یا پیداواری ادارے صارف کی ضرورت کے تحت پیداوار کو فراہم کرتی ہے۔ مال کی تیاری سے قبل قیمت، معیار، مقدار، قسم، رنگ، مدت وغیرہ مختلف امور پر معاہدے طے ہوتے ہیں۔

## (Business to Administration-B2A) کاروبار سے انتظامیہ

آن لائن کاروبار کے اس قسم میں کاروبار اور انتظامیہ کے درمیان لین دین انجام پاتے ہیں۔ ہر کمپنی مختلف اقسام کے خدمات فراہم کرتی ہے جو قانونی اعتبار سے لازمی ہوتے ہیں۔ اس کے علاوہ عوامی فلاح و بہبود کے خدمات بھی انجام دیتے ہیں۔ روزگار کی فراہمی، معلومات کی فراہمی دستاویز اب کی فراہمی وغیرہ افعال کو آن لائن فراہم کرتے ہیں۔

## (Consumer to Administration-C2A) صارف سے انتظامیہ

آن لائن کاروبار کے اس قسم میں صارف اور انتظامیہ کے درمیان طے پاتے ہیں۔ انتظامیہ ایک تنظیم ہوتی ہے جو اپنے خدمات فراہم کرتی ہے۔ صارفین خدمات سے منعقد ہونا چاہتے ہیں۔ انٹرنٹ کے ذریعہ صارفین اور تنظیم کے درمیان ربط پیدا ہوتا ہے۔ مثلاً کسی جامعہ کی جانب سے فاصلاتی طرز تعلیم کا فراہم کرنا اس کی ایک اہم مثال ہے۔

## (Business to Government-B2G) کاروبار سے حکومت

آن لائن کاروبار کی یہ ایک اہم قسم ہے۔ کاروبار کی اس قسم میں تاجرین مختلف سرکاری ویب سائٹ کے ذریعہ حکومت تک اطلاعات پہنچاتے ہیں۔ حکومت سرکاری ویب سائٹ تیار کرتی ہے جس کے ذریعہ تاجرین اپنے متعلق معلومات، اجازت نامہ، کاروباری معاملات وغیرہ کے متعلق اطلاعات پہنچاتے ہیں۔

## (Government to Business - G2B) حکومت سے کاروبار

آن لائن کاروبار کی یہ ایک اہم قسم ہے۔ آن لائن کاروبار کے اس قسم میں کاروباری اطلاعات سرکاری سے کاروبار کے درمیان عمل میں آتے ہیں۔ اس قسم میں مختلف ویب سائٹ پر کاروبار کے متعلق اطلاعات دیئے جاتے ہیں جس کو تاجرین تجارتی مقصد کے تحت استعمال کرتے ہیں۔ عام طور پر یہ طرز کاروبار ٹنڈر کی طلبی، درخواستوں کی وصولی کے لئے استعمال کیئے جاتے ہیں۔

## (Government to Citizen - G2C) حکومت سے شہری

یہ آج کے جدید دور میں آن لائن اطلاعات کی ترسیل کا یہ ایک اہم ذریعہ ہے۔ اطلاعات کی ترسیل کے اس اہم طریقے میں حکومت شہریوں کے لئے ضروری اور اہم اطلاعات کو آن لائن فراہم کرتے ہیں۔ اس قسم کے کاروبار کا اہم مقصد شہریوں کو ممکنہ سہولتیں فراہم کرنا ہے۔

شہریوں کی سہولت کے لئے محکمہ جاتی مختلف ویب سائٹ تیار کرتے ہیں جس کی مدد سے عام شہری حکومت تک پہنچ سکتے ہیں۔ پیدائشی اسنادات کو حاصل کرنا، شادی کے اسنادات حاصل کرنا، مکانات کے نمبرات حاصل کرنا، محکمہ بلدیہ میں شکایات درج کروانا، مسائل سے واقف کروانا وغیرہ کے متعلق ویب سائٹ تیار کرتے ہیں جس سے شہری استعمال کرتے ہیں۔

### ای کامرس کے فروغ کے اہم عوامل (Forces behind E-Commerce)

دور حاضر میں عصری آلات و ٹکنالوجی کی ترقی نے معیشت کے ہر شعبے کو ترقی کا موقع حاصل ہوا۔ انٹرنٹ ایک اہم ذریعہ ہے جس کی بدولت عالمی سطح پر ربط پیدا کر سکتے ہیں۔ شعبہ طب، سیر و سیاحت، شعبہ حمل و نقل، شعبہ تعلیم، شعبہ پیداوار، صنعت و تجارت ہر میدان میں انٹرنٹ کا خاص استعمال کیا جا رہا ہے۔ شعبہ تجارت میں انٹرنٹ کا استعمال تجارت کے فروغ کے لئے استعمال کیا جا رہا ہے۔ تجارت کا اہم مقصد منافع کمانا ہوتا ہے۔ اس مقصد کے لئے تاجرین انٹرنٹ کے ذریعہ تجارتی معلومات فراہم کیے جا رہے ہیں۔ انٹرنٹ کی مدد سے آن لائن کاروبار کو فروغ حاصل ہو رہا ہے۔ انٹرنٹ کی مدد سے صارفین اپنے ہی مقام سے سامان کی خریدی کر سکتے ہیں اور قیمت کی ادائیگی بھی آن لائن کر سکتے ہیں۔ حکومت کے مختلف شعبوں میں انٹرنٹ کا استعمال کیا جا رہا ہے۔ ٹل و لائٹ کے ٹیکس کی ادائیگی کے لئے ای سہولت کا استعمال کرتے ہیں۔ مختلف درخواستوں کو داخل کرنے کے لئے بھی ای سہولت کا استعمال کیا جاتا ہے۔ زوماٹو، سوگی، اوبیر، ریلوے، بس، خانگی ٹراویس، ہوائی جہاز وغیرہ وغیرہ اپنے اپنے ایپ تیار کر کے آن لائن سہولتیں فراہم کرتے ہیں۔ صارفین ان ایپ کے ذریعہ آرڈر دیتے ہیں۔

صارفین گھر پر ہی انٹرنٹ کی مدد سے خدمات حاصل کرتے ہیں۔ سرکاری وغیرہ سرکاری تنظیموں، اداروں، تعلیمی اداروں وغیرہ میں وسیع پیمانے پر استعمال کیا جا رہا ہے۔ آن لائن کاروباری معاملات کو طے کیا جاتا ہے۔ اس وجہ سے کاروبار کو فروغ حاصل ہوتا ہے۔ کاروبار کے فروغ میں انٹرنٹ ایک اہم عامل ہے جو مختلف زاویوں سے تاجرین کو جوڑے رکھتا ہے۔ انٹرنٹ پر مختلف تاجرین ایپس پیش کرتے ہیں جس کی مدد سے راست طور پر تجارت کو فروغ حاصل ہوتا ہے۔ انٹرنٹ، ایپس، خلاء میں سیاروں کو چھوڑنا، اسمارٹ فون، کمپیوٹر کی سہولت وغیرہ ای کامرس کو فروغ دینے میں اہم رول ادا کرتے ہیں۔ ان تمام عوامل میں انٹرنٹ ایک اہم عامل ہے۔

### بازاری حالت (Market Force)

ہر تاجر بازار پر مستفید چاہتا ہے۔ اپنی تجارت کو فروغ دینے کے لئے جدید طریقوں کو بہتر طور پر استعمال کیا جا رہا ہے۔ آن لائن اپنی پیداوار کو متصرف کرواتے ہیں۔ رعایتی قیمتوں میں سامان فراہم کرتے ہیں۔ آن لائن کاروبار سے سہولتوں کی وجہ سے لاگتوں میں کمی واقع ہوتی ہے۔ جس سے صارفین مالی فوائد حاصل کرنے کے لئے آن لائن تجارت کو اہمیت دیتے ہیں۔ صارفین مالی فوائد کے ساتھ ساتھ سہولت اور وقت کی بچت چاہتے ہیں۔ تاجرین و صنعتکاروں کے درمیان مسابقت سے صارفین کے لئے سہولتیں پیدا کیے ہیں۔

### ٹکنالوجی کی ترقی

ٹکنالوجی کی ترقی نے ہر تعلیم یافتہ و باشعور شخص میں دستیاب وسائل کو بہتر سے بہتر استعمال کرنے کی جانب ترغیب دی ہے۔ ٹکنالوجی کی ترقی نے ہر عام شخص تک رسائی حاصل کر چکی ہے۔ ہر شخص اپنے رہائشی مقام سے ضروریات کی تکمیل کے لئے موزوں استعمال کرنا چاہتا ہے۔ آن لائن بینک ٹرانسکیشن، بلوں کی ادائیگی کرتا ہے۔ ای اس کے ساتھ ساتھ آن لائن سامان کی خریداری کا آرڈر بھی دستیاب ہے۔ لین دین یا معاملات کا طے ہوتے ہی اہم باتوں کے فون پر یا ای میل پر اطلاعات میں آتے ہیں۔ اس طرح صارفین اطمینان حاصل کرتے ہیں۔

سائنسی و عصری آلات کی ترقی نے سماجی رسم و رواج، تہذیب و تمدن پر بھی اثر انداز ہو چکا ہے۔ انٹرنٹ کا دیہاتوں تک رسائی کے سبب ہر عام و خاص شہری اسمارٹ فون کے استعمال کو ترجیح دینے لگے ہیں۔ انٹرنٹ کے سہارے نہ صرف حالاتِ حاضرہ یا خبروں سے واقفیت حاصل ہو رہی ہے۔ بلکہ سرکاری پالیسیوں سے بھی واقف ہو رہے ہیں۔ اوسطاً تعلیم یافتہ شخص انٹرنٹ کو قابلِ لحاظ حد تک استعمال کر رہا ہے۔ عوامی شعور کے اضافہ نے ٹکنالوجی کو استعمال کرنے میں اہم کردار ادا کر رہا ہے۔

### ای کامرس کے فروغ میں حاصل رکاوٹیں

ای کامرس دورِ جدید میں تجارت کی ایک اہم شکل ہے۔ عصری آلات کی ایجادات نے تجارت کو کافی آسان بنا دیا ہے۔ انٹرنٹ عالمی سطح پر رابطہ کا ایک اہم ذریعہ ہے۔ جس کی مدد سے ہر شخص اپنے ہی مقام سے عالمی سطح پر رابطہ قائم کر سکتا ہے۔ اس سہولت کو تجارت میں اختیار کرنے سے تجارت کے مختلف مسائل کو حل کیا گیا۔ اس طریقہ کار کو مزید ترقی کے لئے اس کی راہ میں چند رکاوٹیں اور مشکلات درپیش ہیں۔ ای کامرس میں حاصل اہم رکاوٹوں یا دشواریوں کو ذیل میں بتلایا گیا ہے۔

انٹرنٹ کی سہولت: انٹرنٹ ای کامرس کا بنیادی عامل ہے۔ انٹرنٹ کو ای کامرس کی ریڑھ کی ہڈی قرار دیا جاسکتا ہے۔ جس پر ہی ای کامرس قائم ہے۔ انٹرنٹ کی آسانی سے رسائی، فراہمی اور تیز رفتاری کے سبب ای کامرس کو بھی ترقی حاصل ہوئی ہے۔ انٹرنٹ کے ٹوٹنے سے یا رابطہ منقطع ہونے پر آن لائن کسی بھی قسم کے لین دین کا امکان نہیں پایا جاتا۔ زرعی و پسماندہ ملک کے طول و عرض میں انٹرنٹ کی سہولت فراہم کرنا ایک دشوار مرحلہ ہوتا ہے۔ انٹرنٹ کی عدم سہولت کے سبب ہی سب سے بڑی رکاوٹ ہے۔

آن لائن معلومات کا فقدان: ای کامرس کے لئے آن لائن معلومات سے مکمل واقف ہونا لازمی عنصر ہے۔ اس پر عبور حاصل نہ ہونے پر آن لائن لین دین سے قاصر رہتے ہیں۔ تعلیم یافتہ اور کمپیوٹر پر دسترس حاصل کرنا کافی ضروری ہے۔ یہ ضروری نہیں کہ ہر تعلیم یافتہ شخص کمپیوٹر کے معلومات سے واقف ہوتا ہے۔ صرف کمپیوٹر کے طلباء ہی اس سے مستفید ہو سکتے ہیں۔ لیکن عام تعلیم یافتہ شخص آن لائن معلومات سے واقفیت رکھنا ضروری نہیں۔ آن لائن معلومات کے نہ ہونے میں ای کامرس کی ایک اہم رکاوٹ ہے۔