accountabilitylab
PAKISTAN

پالیسی رپورٹ

پاکستان میں ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ

امکانات اور راستہ

/accountlabpk
pakistan.accountabilitylab.org

فہرست

جامع خُلاصہ 3

تعارف 4

پولیس کا کمیونٹی پولیسنگ ماڈل 5

ڈیجیٹل کمیونٹیز؛صورتحال کا جائزہ 6

ڈیجیٹل میڈیا پلیٹ فارمز اور نئی کمیونٹیز کی تشکیل 7

ڈیجیٹل دنیا میں پولیس: تین درجے 8

پولیس کی طرف سے تعلقاتِ عامہ کے لیے استعمال کیے جانے والے ڈیجیٹل ذرائع 8

سائبر پٹرولنگ، تجزیات اور ڈیجیٹل بحران سے نمٹنا 8

ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ میں بین الاقوامی بہترین پریکٹسز -مثالیں 8

ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ ؛مستقبل میں کرنے کا کام 9

عدالتی اصلاحات 9

مقامی حکومتوں کو اختیار دینا 9

شہریوں کی شمولیت اور شرکت کو بڑھانا 9

جامع خُلاصہ

ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ ایک ابھرتا ہوا تصور ہے جو بنیادی پولیسنگ کے کمیونٹی کے لیے کیے گئے اقدامات کو ڈیجیٹل طریقہ کار کے ساتھ مربوط کرتا ہے۔ دورِ جدید میں پولیس اور عوام ایک دوسرے کے لیے لازم و ملزوم سمجھے جاتے ہیں۔ مختلف شعبوں میں ڈیجیٹل طریقہ کار مقامی سطح پر نئے مواقع فراہم کرتا ہے۔ پاکستان اور دنیا بھر میں ڈیجیٹل شہریوں یعنی ایسے شہری جو کسی نہ کسی سطح پر ڈیجیٹل طریقہ کار کے ذمہ دارانہ استعمال سے عوام کے ساتھ رابطہ رکھتے ہیں، کا آغاز انفرادیت، آزادی اور گمنامی کے تصورات سے ہوا۔ ایسے شہری اب نئے ڈیجیٹل طبقات تشکیل دے رہے ہیں جو، کئی لحاظ سے، روایتی طبقات سے مختلف ہیں تاہم، روایتی مسائل کے حل میں مددگار ثابت ہوتے ہیں۔

نئے ڈیجیٹل طبقات، انفرادیت اور آزادی کی اقدار کو برقرار رکھتے ہوئے، مشترکہ مقاصد کے لیے یکجا ہو رہے ہیں۔ ان طبقات کی قیادت نئے لیڈرز کرتے ہیں، اور ڈیجیٹل دنیا کی رفتار اور تعدد کے مطابق کام کرتے ہیں۔ ڈیجیٹل تبادلے کی کرنسی مواد ہے، جس میں روایتی پیغامات تیزی سے ختم ہو جاتے ہیں۔ ڈیجیٹل طبقات بنیادی طور پر جین زی (Gen-Z) 1990 کی دہائی کے آخر اور 2010 کے وسط کے درمیان پیدا ہونے والے افراد، پر مشتمل ہوتے ہیں، جن میں انفرادیت اور آزادی کی روح پائی جاتی ہے۔ اس کے برعکس، بُومرز روایتی طریقے اختیار کرتے ہیں، جو ڈیجیٹل حلقوں کا صرف ایک حصہ تشکیل دیتے ہیں۔

ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ کا تصور اگرچہ پاکستان میں نیا ہے تاہم یہ تین سطح پر رائج ہے: مواصلات، روک تھام اور بحران سے نمٹنا۔ مواصلاتی ڈومین بیداری پیدا کرنے، معلومات کے تبادلے، تعلقات عامہ کو بڑھانے، اور ایجنڈے کی ترتیب پر توجہ مرکوز کرتا ہے۔ روک تھام کا پہلو، آن لائن اور آف لائن طریقوں کے مابین کم ہوتے فرق کے ساتھ، ڈیجیٹل پلیٹ فارم کے صارفین کو ہراسگی اور دیگر متعلقہ جرائم کا حل فراہم کرتا ہے جبکہ کرائسز مینجمنٹ یا بحران سے نمٹنے کا مقصد مختلف واقعات، جیسے کہ جعلی خبروں کے پھیلاؤ یا پرائیویسی پر حملوں کے منفی اثرات کو کم کرنا ہے۔

موثر ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ کے لیے کمیونٹی کے ساتھ تعلقات کے مختلف طریقوں یا ٹُولز کے استعمال کی ضرورت ہوتی ہے۔ ان میں دستیاب مواد یا معلومات کو مسلسل اپ ڈیٹ کرنا، جرائم کی رپورٹنگ یا ڈیجیٹل شواہد کو شیئر کرنے کے لیے موبائل ایپلیکیشنز، آن لائن پولیس اسٹیشنز کی تشکیل، اور ہاٹ لائنز کا استعمال شامل ہے۔ تاہم اس وقت دستیاب ٹولز قلیل مدتی، ناکافی اور بنیادی طور پر یک طرفہ ہیں۔ ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ کے لیے ایک طویل مدتی، پائیدار، اور انٹرایکٹو فریم ورک کی ضرورت ہے۔

بین الاقوامی بہترین طریقوں، موجودہ خلا اور دستیاب مواقع کی بنیاد پر، پاکستان میں ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ کے اثرات کو بڑھانے کے لیے پانچ مراحل پر مشتمل عمل تجویز کیا گیا ہے۔ یہ عمل ڈیجیٹل کمیونٹی کی بہتر تفہیم کے ساتھ شروع ہوتا ہے اور بہتری کے لیے فیڈ بیک لوپ میکانزم پر انحصار کرتا ہے۔ پانچ اقدامات پر مشتمل اس طریقہ کار میں کمیونٹی کی تشکیل، اسے بااختیار بنانا، عام میل جول، ڈیجیٹل طریقوں تک رسائی اور مسلسل آراء شامل ہیں۔ پولیس کے محکمے میں موثر اصلاح کی کلید موجودہ روایتی طریقوں اور ڈیجیٹل کمیونٹیز کو باہم گُڈمُڈ کرنے کے بجائے ڈیجیٹل طریقہ کار کی بہتر سمت میں ہے۔

تعارف

ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ (DCP) دنیا بھر میں پولیس فورسز میں ایک ابھرتا ہوا تصور ہے۔ اس میں تین شعبوں ڈیجیٹل، کمیونٹی، اور پولیسنگ کے امتزاج کو شامل کیا گیا ہے۔ بظاہر مختلف شعبوں کے اس منفرد امتزاج کے امکانات کو ترتیب دینے کے لیے تینوں کو الگ الگ اور پھر ایک ساتھ دیکھنے کی ضرورت ہے تاہم بنیادی توجہ پولیسنگ پر ہونی چاہیے۔ پولیسنگ کمیونٹی کے بغیر ہمیشہ نامکمل رہتی ہے، اور اب ڈیجیٹل پلیٹ فارمز نے بہتر عوامی روابط، رفتار اور اثرات کے ساتھ کمیونٹیز کو نئی شکل دی ہے۔

ڈیجیٹل دنیا یا سوشل میڈیا کمیونٹیز کو متعدد طریقوں سے نئی شکل دے رہا ہے۔ ایک شہری اب محض جسمانی سے زیادہ ڈیجیٹل شہری ہے۔ پاکستان سمیت دنیا بھر کی پولیس ڈیجیٹل کمیونٹیز کے ساتھ منسلک ہونے میں نسبتاً سست ہے۔ پولیس ڈیجیٹل دنیا کو صرف عوامی تعلقات بڑھانے کے لیے استعمال کرتی ہے اور ڈیجیٹل کمیونٹیز کو جامع اور منظم انداز میں تشکیل دینے اور ان کے ساتھ مشغول ہونے کے قابل نہیں ہے۔

پولیس کئی ناموں سے پولیسنگ کے لیے ڈیجیٹل عوامی دنیا کا استعمال کر رہی ہے۔ وہ ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ، آن لائن پولیسنگ اور ای پولیسنگ جیسی اصطلاحات کو ایک دوسرے کے بدلے میں استعمال کرتے ہیں۔ آن لائن پولیسنگ مختلف آپریٹو پولیسنگ کاموں کے لیے ایک چھتری کا تصور ہے جس میں انٹرنیٹ سے متعلقہ سرگرمیاں اور جرائم کو روکنے یا ان کی تفتیش کے لیے ڈیزائن کیے گئے اقدامات شامل ہیں۔ ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ کو مندرجہ بالا تین اصطلاحات سے الگ سمجھا جانا چاہیے۔ یورپی یونین کا Radicalization Awareness (RAN) Network ڈیجیٹل کمیونٹی کی تعریف اس طرح کرتا ہے کہ وہ آن لائن موجودگی سے اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ پولیس ان کی کمیونٹیز تک نظر آتی ہے اور قابل رسائی ہے۔

پولیس کا کمیونٹی پولیسنگ ماڈل

کمیونٹی یا طبقات کا تصور اتنا ہی پرانا ہے جتنا حضرتِ انسان کا۔ طبقات اور معاشرے کے درمیان فرق زیادہ نظریاتی ہے۔ یہ بتانا کافی ہے کہ عام معنوں میں معاشرہ ریاست کے متوازی افراد کا ایک بڑا مجموعہ ہے۔ ایک ہی وقت میں، کمیونٹی معاشرے کا ایک ذیلی سیٹ ہو گا۔ کاروباری افراد، وکلاء، اداکار، اساتذہ، کسان وغیرہ، اپنے آپ کو کمیونٹیز میں منظم کرتے ہیں۔ کمیونٹی جغرافیائی یا علاقے کی بنیاد پر بھی ہو سکتی ہے مثلاً گاؤں، قصبہ، شہر، وغیرہ۔ اس طرح، تنظیم اور تشکیل کمیونٹی کی اہم خصوصیات ہیں جبکہ مشترکہ مفادات بھی ان میں شامل ہیں۔ یہ خصوصیات یہ سمجھنے کے لیے بھی ضروری ہوں گی کہ ہم ڈیجیٹل کمیونٹیز کی تشکیل کو کب دریافت کریں گے۔

کمیونٹی پولیسنگ درحقیقت پولیس اور کمیونٹی کے درمیان ایک تعاون ہے جو کمیونٹی کے مسائل کی نشاندہی اور حل کرتی ہے۔ پولیس اب محض امن و امان کی محافظ نہیں ہے بلکہ اب کمیونٹی پولیس کے ساتھ مل کر محلوں کی حفاظت اور معیار کو بڑھانے کے لیے فعال اتحادی بن جاتی ہے۔ پاکستان کے معاملے میں کمیونٹی پولیسنگ بنیادی طور پر مفاداتی گروپ اور اسٹیک ہولڈر مینجمنٹ ہے۔ تاریخی طور پر، علماء یا گرجا گھر پہلے مفاد پرست گروہ رہے ہیں جس کے بعد صحافی اور وکلاء آتے ہیں۔ تاجر نئے مفاداتی گروہوں کی صف اول میں ہوں گے، جبکہ ڈاکٹرز، اساتذہ اور خواتین کے گروپ بھی بعد میں شامل ہوں گے۔ واضح رہے کہ حکومتی اقتدار میں حصہ دار یا دعویٰ رکھنے والے سیاستدانوں کو براہ راست مفاد پرست گروہ نہیں سمجھا جائے گا بلکہ اس کے ساتھ ساتھ وہ اپنے سیاسی مفادات کے پیش نظر کمیونٹی کی ایک کڑی بھی ہیں۔ ڈیجیٹل دنیا نے دلچسپی کے گروپوں کے اپنے سیٹ تیار کیے ہیں۔ موجودہ مفاد پرست گروہ بھی تیزی سے وہاں منتقل ہو گئے ہیں۔ مولوی سب سے تیز رفتار ہیں، لیکن دوسرے گروہ بھی، ڈاکٹروں اور وکلاء کی طرح، پیچھے نہیں ہیں.

کمیونٹی کے ساتھ روابط یا شراکت داری کمیونٹی پولیسنگ کا بنیادی حصہ ہے جبکہ دوسری ذمہ داری مسئلے کا حل کرنا ہے۔ پولیس کی کامیابی کا انحصار اس بات پر ہوتا ہے کہ وہ کس حد تک کمیونٹیز کو فیصلوں کا حصہ بناتی ہے۔ کمیونٹی کے ساتھ روابط بنائے رکھنا بھی کئی شکلیں بدلتا ہے۔ کمیونٹی مینجمنٹ کمیونٹیز کو کنٹرول میں رکھنے کا سب سے عام طریقہ ہے۔ کمیونٹی مینجمنٹ، اگرچہ، کمیونٹی پولیسنگ کے مرکزی مقصد، باہمی اعتماد کے قیام اور اسے برقرار رکھنے کو کمزور کرتی ہے۔ کمیونٹیز، معاشرے کے ذیلی سیٹ ہونے کے ناطے، اور پولیس، ریاست کا ایک عضو ہونے کے ناطے، موروثی تعصبات رکھتی ہیں۔ کامیاب کمیونٹی پارٹنرشپ کا مطلب پولیسنگ کے نقطہ نظر کو اپنانا ہے جو قانون نافذ کرنے والی روایتی طاقت سے زیادہ ہو۔ ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ روایتی پریکٹس کی توسیع ہے لیکن یہ رفتار، دستیاب مواد اور طریقوں کے ہم آہنگ ہوتی ہے جس سے ڈیجیٹل دنیا تشکیل پاتی ہے۔

ڈیجیٹل کمیونٹیز؛ صورتحال کا جائزہ

ڈیجیٹل دنیا نئی حقیقت ہے۔ اسمارٹ فون اب فرد کا بہترین دوست ہے۔ لوگوں کے حقیقی دنیا سے زیادہ آن لائن دوست ہوتے ہیں۔ تعلقات، سیاست، کاروبار اور تفریح سبھی ڈیجیٹل دنیا سے اخذ کیے گئے ہیں۔ ڈیجیٹل دنیا پانچ قابل ذکر رجحانات دکھاتی ہے۔

a. لوگ جسمانی دنیا کے مقابلے ڈیجیٹل دنیا میں زیادہ وقت گزارتے ہیں۔

b. ڈیجیٹل دنیا، خاص طور پر سوشل میڈیا، اب اس بات کی وضاحت کرتا ہے کہ لوگ کسی بھی واقعہ، بحران، یا مسئلہ پر اجتماعی طور پر کیسے رد عمل ظاہر کرتے ہیں۔

c. اگر زیادہ نہیں تو ڈیجیٹل دنیا بھی مختلف جرائم کا اتنا ہی مرکز ہے جتنی عام دنیا۔

d. عام دنیا میں ہونے والے جرائم، خلاف ورزیاں، اور انحراف تیزی سے اور زیادہ شدید طور پر جدید ڈیجیٹل دنیا میں تبدیل ہوتے ہیں۔

e. پولیس بطور ادارہ ڈیجیٹل دنیا سے بڑی حد تک غائب ہے۔

ڈیجیٹل میڈیا پلیٹ فارمز اور نئی کمیونٹیز کی تشکیل

کمیونٹی کی تشکیل شراکت داری کی ضرورت کو لازم ٹھہراتی ہے. ڈیجیٹل میڈیا کمیونٹیز کی موجودگی پولیسنگ اور شراکت داری کی ضرورت کا تقاضا کرتی ہے۔ ڈیجیٹل میڈیا کمیونٹی لوگوں کا ایک گروپ ہے جو مشترکہ دلچسپیوں اور تجربات کا اشتراک کرنے کے لیے آن لائن اکٹھے ہوتے ہیں۔ یہ اصطلاح کسی بھی آن لائن گروپ، بشمول فورمز، چیٹ رومز، اور سوشل نیٹ ورکنگ سائٹس، کا حوالہ دے سکتی ہے. آن لائن کمیونٹیز کے بہت سے طریقوں میں، سب سے زیادہ مناسب سوشل نیٹ ورک کا نقطہ نظر ہے۔ سوشل نیٹ ورک کا نقطہ نظر گروپ یا کمیونٹی کے تعاملات کو تلاش کرتا ہے تاکہ اس بات کا تعین کیا جا سکے کہ نیٹ ورک کس قسم کے تعلقات بناتے ہیں، کون سی معلومات کا تبادلہ ہوتا ہے، کس قسم کی سماجی مدد یا سماج سازی، کھیل، یا دیگر وسائل کمیونٹی کی بنیاد بناتے ہیں؛ اور کون سے کردار اور گروہ ابھرتے ہیں جو کمیونٹی کو ڈھانچہ فراہم کرتے ہیں۔ ڈیجیٹل کمیونٹیز فیس بک پیجز کی طرح کھلی اور قابل رسائی اور واٹس ایپ اور ٹیلیگرام کی طرح بند بھی ہو سکتی ہیں.

ڈیجیٹل دور کے آبائی باشندے: انفرادیت، گمنامی، اور آزادی

کمیونٹی کی تشکیل شراکت داری کی ضرورت کو لازم ٹھہراتی ہے. ڈیجیٹل میڈیا کمیونٹیز کی موجودگی پولیسنگ اور شراکت داری کی ضرورت کا تقاضا کرتی ہے۔ ڈیجیٹل میڈیا کمیونٹی لوگوں کا ایک گروپ ہے جو مشترکہ دلچسپیوں اور تجربات کا اشتراک کرنے کے لیے آن لائن اکٹھے ہوتے ہیں۔ یہ اصطلاح کسی بھی آن لائن گروپ، بشمول فورمز، چیٹ رومز، اور سوشل نیٹ ورکنگ سائٹس، کا حوالہ دے سکتی ہے. آن لائن کمیونٹیز کے بہت سے طریقوں میں، سب سے زیادہ مناسب سوشل نیٹ ورک کا نقطہ نظر ہے۔ سوشل نیٹ ورک کا نقطہ نظر گروپ یا کمیونٹی کے تعاملات کو تلاش کرتا ہے تاکہ اس بات کا تعین کیا جا سکے کہ نیٹ ورک کس قسم کے تعلقات بناتے ہیں، کون سی معلومات کا تبادلہ ہوتا ہے، کس قسم کی سماجی مدد یا سماج سازی، کھیل، یا دیگر وسائل کمیونٹی کی بنیاد بناتے ہیں؛ اور کون سے کردار اور گروہ ابھرتے ہیں جو کمیونٹی کو ڈھانچہ فراہم کرتے ہیں۔ ڈیجیٹل کمیونٹیز فیس بک پیجز کی طرح کھلی اور قابل رسائی اور واٹس ایپ اور ٹیلیگرام کی طرح بند بھی ہو سکتی ہیں.

ڈیجیٹل کمیونٹی کمیونٹی کی ایک مخصوص شکل ہے جس پر ہم توجہ مرکوز کر رہے ہیں۔ پہلا اور واضح سوال ڈیجیٹل کمیونٹی کا پتہ چلانا ہوگا۔ ڈیجیٹل کمیونٹیز یا ڈیجیٹل دنیا کی ہمہ گیر موجودگی کے باوجود اتنی واضح نہیں ہو سکتی ہیں۔ ڈیجیٹل دور کے آبائی باشندے (ایسے افراد جن کی پیدائش ڈیجیٹل دور میں ہوئی اور وہ بچپن سے ہی اس شعبے سے جُڑ گئے) لوگ ایک ڈیجیٹل کمیونٹی بناتے ہیں۔ مارک پینسکی نے 2001 میں ڈیجیٹل آبائی باشندوں کی اصطلاح کی تعریف کمپیوٹرز، ویڈیو گیمز اور انٹرنیٹ کی ڈیجیٹل زبان کے "مقامی بولنے والوں" کے طور پر وضع کی۔ انہوں نے ان لوگوں کو بیان کرنے کے لیے ڈیجیٹل تارکین وطن کی اصطلاح بھی بنائی جو ڈیجیٹل دنیا میں پیدا نہیں ہوئے تھے لیکن اپنی زندگی کے بعد کے کسی موڑ پر، ٹیکنالوجی کے بہت سے یا زیادہ تر پہلوؤں سے متوجہ ہو گئے تھے اور انہیں اپنایا

انفرادیت، گمنامی، اور آزادی ڈیجیٹل کمیونٹی کے اراکین کی تین اور نمایاں خصوصیات ہیں۔ ڈیجیٹل مقامی افراد عام دنیا میں کام کرنے والے کسی بھی فرد سے زیادہ انفرادیت پسند ہوتے ہیں۔ قبیلہ اور پڑوس جیسے روایتی تعلقات ڈیجیٹل شہریوں یا ڈیجیٹل مقامی لوگوں پر بوجھ نہیں ڈالتے ہیں۔ ہمارا ڈیجیٹل شہری عمر، پیشے اور آمدنی کے لحاظ سے طے شدہ رویے کی حدود سے بھی پریشان نہیں ہے۔ ایک سیکورٹی گارڈ سی ای او کو 'دوستی کی درخواست' بھیجے گا اور اس کی پوسٹس اور تصویروں پر لائک یا تبصرہ کرے گا۔ ڈیجیٹل دنیا میں فرد خود مختار ہے۔

گمنامی ڈیجیٹل مقامی لوگوں کی دوسری پہچان ہے جو، ایک خود مختار فرد کے طور پر، کنکشن یا لیبل کے ذریعے محدود نہیں ہے۔ یہ گمنامی خود مختاری کا مرکز ہے اور ہمارے ڈیجیٹل شہریوں کو بے پناہ طاقت فراہم کرتی ہے۔ گمنامی کا غلط استعمال ہونے کا بھی خطرہ ہے۔ صارف کے نام، ہینڈل، اور ڈی پی (ڈسپلے پکچر) کی ڈھال کے پیچھے، کوئی بھی دوسروں کو ناراض کر سکتا ہے، اشتعال دلا سکتا ہے اور یہاں تک کہ ہراساں بھی کر سکتا ہے۔ ریاست کی طرف سے زیادہ تر گمنامی کو بے نقاب کرنے اور ناموں اور ہینڈلز کے استعمال کے پیچھے معروف انسانوں کو تلاش کرنا ہوتا ہے۔

آزادی ڈیجیٹل دنیا کی تیسری خصوصیت ہے۔ ڈیجیٹل دنیا حقیقی آزاد دنیا ہے۔ یہاں تک کہ آزاد ترین معاشروں کو بھی اصولوں سے چلایا جاتا ہے۔ آپ کبھی بھی کسی کے چہرے سے یہ نہیں کہہ سکتے کہ آپ واقعی کیا محسوس کرتے ہیں۔ ڈیجیٹل دنیا میں، آپ واقعی کر سکتے ہیں۔ حقیقی دنیا میں، منفی اقدامات کے نتائج جسمانی انتقامی کارروائی، سماجی دباؤ، اور قانونی کارروائی ہوتے ہیں:۔ ڈیجیٹل دنیا میں، نتائج بہت کم اور بہت دور ہیں۔ جہاں تک کہنے یا رائے دینے کی آزادی کا تعلق ہے کوئی بھی کسی بھی وقت کچھ بھی کہہ سکتا ہے۔

انفرادیت، آزادی اور گمنامی کے تین رجحانات کسی بھی کمیونٹی کی عدم موجودگی کی نشاندہی کریں گے۔ ہم ڈیجیٹل شعبے میں کمیونٹی پولیسنگ کے بارے میں کیسے جائیں گے اگر صرف افراد آزاد ہیں کہ وہ جو کچھ کہنا چاہتے ہیں اور جو بھی بننا چاہتے ہیں؟ یہاں اس بات کو مدِ نظر رکھنا ضروری ہے کہ برادری کی تشکیل انسانوں کی موروثی ہے۔ ڈیجیٹل دنیا کا نقطہ آغاز انفرادی، آزاد اور گمنام تھا، اور یہ اب بھی نئے آنے والوں کے لیے ویسا ہی ہے جیسا کہ تہذیب کے آغاز میں تھا۔ تاہم، انسانی رویہ بالآخر انفرادی سے اجتماعی کی طرف منتقل ہوتا ہے۔ ڈیجیٹل میدان میں بھی ایسا ہی ہو رہا ہے۔ افراد انٹرنیٹ پر اپنے قبیلے بنا رہے ہیں۔ ایک خاص مقام سے آگے، پیروکار اور دوست ایک قبیلہ بن جاتے ہیں۔ اس کمیونٹی کے سرکردہ افراد اپنے پیروکاروں کو نئے منصوبوں پر ساتھ لے جاتے ہیں۔ سوشل میڈیا اب انفرادی ترجیحات کو گروپس اور پیجز کے ساتھ اکٹھا کر رہا ہے، کمیونٹیز کی طرح زیادہ سے زیادہ ہوتا جا رہا ہے۔

گمنامی بھی کچھ عرصے بعد ختم ہو جاتی ہے۔ ایک حقیقی شخص کے طور پر دیکھے جانے اور شہرت کی خواہش کا مقابلہ کرنا مشکل ہے۔ بہت کم ڈیجیٹل میڈیا صارفین کچھ عرصے بعد گمنام رہتے ہیں۔ آزادی کے ساتھ بھی ایسا ہی ہے، جو بہرحال گمنامی پر پیش گوئی کی گئی ہے۔ ایک بار جب پردہ ہٹا دیا جاتا ہے، فرد بھی بے نقاب ہو جاتا ہے، جس سے کمیونٹی کے تحفظ کی ضرورت ہوتی ہے۔ اگر ڈیجیٹل شہری کو کمیونٹی کی حمایت حاصل نہیں ہے، تو وہ پیشہ ورانہ اور ذاتی دونوں طرح سے سماجی حیثیت کے لیے کمزور ہے۔

ڈیجیٹل کمیونٹیز کا ظہور؛ مقصد، شخصیت اور رفتار

انفرادیت، آزادی اور گمنامی کے کمزور ہونے کے بعد کمیونٹیز ڈیجیٹل دُنیا میں ابھرنا شروع ہو جاتی ہیں۔ بلاشبہ، ڈیجیٹل کمیونٹیز اب بھی جسمانی طور پر خالی جگہوں سے زیادہ سیال اور قابل عمل ہیں، لیکن اس کے باوجود وہ مرکز ثقل کے ذریعے بندھے ہوئے ہیں۔ جیسا کہ پہلے ذکر کیا جا چکا ہے، کمیونٹیز دلچسپی کی بنیاد پر بنتی ہیں اور جغرافیہ کی وجہ سے محدود ہوتی ہیں۔ زیادہ تر بنیادی اور اصل کمیونٹیز مقامی ہیں۔ جو لوگ قریبی علاقوں میں رہتے ہیں وہ قدرتی طور پر محلوں، محلہ یا کمیون میں منسلک ہوتے ہیں۔ مقامی اور پیشہ ورانہ مفادات، جب آپس میں مل جائیں تو ہمیں ڈاکٹر، وکیل، تاجر اور علماء دیتے ہیں۔

ڈیجیٹل کمیونٹیز کی حدود کو وسعت فراہم کرتی ہیں۔ ہمیشہ کشش ثقل کا کوئی نہ کوئی مرکز ہوتا ہے، لیکن اس سے آگے، مواقع لامحدود ہوتے ہیں۔ سرحدوں کے آر پار رہنے والے افراد ایسے مقاصد کے حصول کے لیے اکٹھے ہو سکتے ہیں جو ان کے لیے یکساں ہوں۔ تفریح اور فنون سب سے عام مقاصد ہیں اور ان کا انحصار زبان پر نہیں ہے۔ ڈیجیٹل دُنیا میں تبادلے کی مزید وضاحت دو عوامل سے ہوتی ہے: شخصیت اور رفتار۔ ڈیجیٹل دُنیا حقیقی دنیا سے زیادہ شخصیت پر غالب ہے۔ لیڈر کے بغیر کوئی کمیونٹی کام نہیں کرتی، لیکن زیادہ تر لیڈر مفادات کا محافظ ہوتا ہے۔ چونکہ سوشل میڈیا یا انٹرنیٹ کی دنیا میں ایسی کوئی پابندی نہیں۔ فاصلہ یا رکاوٹ ڈیجیٹل لیڈروں کے فائدے کے لیے کام کرتی ہے۔

تبادلے کی رفتار ڈیجیٹل کمیونٹیز کو بھی متاثر کرتی ہے۔ پیشہ ورانہ کمیونٹیز حقیقی دنیا میں ملنے کی کوشش کرتی ہیں۔ ملاقاتوں اور تبادلوں میں لاجسٹک مسائل شامل ہیں۔ فیس بک پیجز، ٹویٹر پروفائلز اور واٹس ایپ گروپس کے ساتھ اب یہ کوئی مسئلہ نہیں ہے۔ ڈیجیٹل دُنیا میں کمیونٹی کی مصروفیت لامتناہی ہے۔ پولیس جیسے سرکاری اداروں کے لیے رائے کی نان سٹاپ پیداوار سب سے بڑا چیلنج ہے۔ اب کوئی بھی چیز کسی بھی وقت تناسب سے باہر ہو کر ان کے لیے بحران بن سکتی ہے۔ فسادات، ہجوم کی طرف سے کیا جانے والا تشدد، اور یہاں تک کہ قتل بھی اس وقت ہوئے ہیں جب ڈیجیٹل کمیونٹیز پولیس کے ساتھ معلومات کا تبادلہ کرتی ہیں۔

پیغامات سے مواد تک: ڈیجیٹل ایکسچینج کا بدلتا ہوا چہرہ

ڈیجیٹل کمیونٹیز کی ایک اور قابل ذکر خصوصیت یہ ہے کہ وہ ڈیجیٹل دنیا میں تبادلے کی قسم پیدا کرتے ہیں جسے عام طور پر مواد کہا جاتا ہے، یہ تبادلے اب حجم کے لحاظ سے محدود نہیں ہیں۔ ڈیجیٹل میڈیا توجہ دینے والی باتوں یا خبروں کا کلچر ہونے کی وجہ سے، سب سے زیادہ سنسنی خیز یا دل لگی کو سب سے زیادہ تبادلہ ہوتا ہے یا سوشل میڈیا کی زبان میں وائرل ہو جاتا ہے۔ جو لوگ سنسنی پیدا کرنے یا تفریح پیدا کرنے میں ماہر ہیں وہ جلد ہی مرکزِ ثقل بن جاتے ہیں۔ ہمارے پاس ایسے تنظیمی رہنما ہیں جو تفریحی سرحدوں کے تبادلے میں ملوث ہوتے ہیں جو اکثر روایتی رہنماؤں کی طرف سے ناپسندیدہ ہوتے ہیں۔ تاہم، ڈیجیٹل کمیونٹیز کی خصوصیت یہ ہے کہ وہ مواد سے نمٹتی ہیں، خیالات سے نہیں۔

مواد یا کنٹینٹ ہر گزرتے دن کے ساتھ خیالات کے خلاف جیت رہا ہے۔ "مواد کنگ ہے" بل گیٹس نے مارکیٹنگ کے جملے کو بحال کیا اور اسے 1996 میں انٹرنیٹ پر لاگو کیا۔ علماء، ماہرین تعلیم، فنکار اور مبلغین علم، فن اور خطبات پیدا نہیں کر رہے ہیں۔ وہ صرف مواد تیار کر رہے ہیں۔ پولیس اور پولیس افسران بھی اس سے مستثنیٰ نہیں ہیں۔ جب وہ مواد تیار کرتے ہیں، تو ان کی رسائی کئی گنا بڑھ جاتی ہے۔ جب وہ پرانے طریقے سے ہدایات جاری کرتے ہیں تو کوئی نہیں سنتا۔ پولیس کے ادارے پر بہت زیادہ دباؤ ہے۔ انہیں اپنے اختیار کے اگلے حصے کو برقرار رکھنا چاہئے اور ڈیجیٹل مقامی لوگوں کے ساتھ مشغول ہونا چاہئے جو اتھارٹی کا بہت کم احترام کرتے ہیں۔

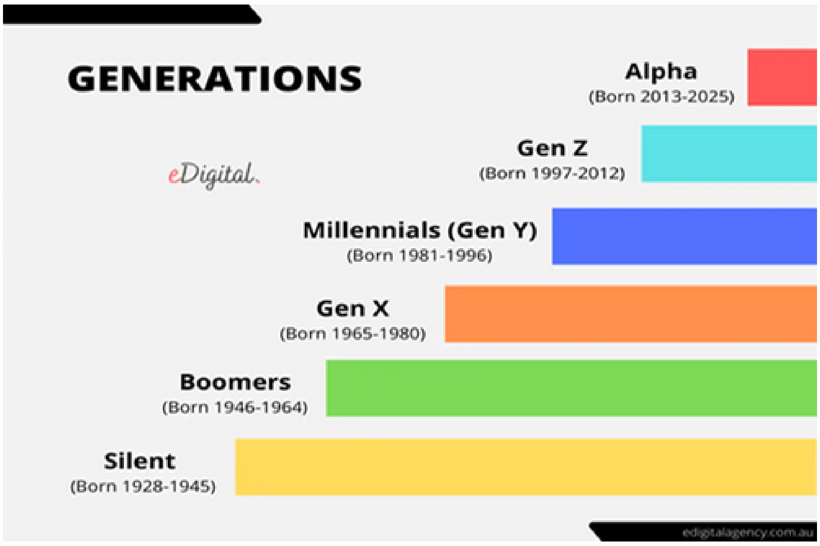
ڈیجیٹل میڈیا کی سافٹ پاور اور طاقت کے نئے کردار

ڈیجیٹل میڈیا نے طاقت کے نئے کرداروں کو جنم دیا ہے۔ حقیقی معاشرے میں موجودہ طاقت کے حامل افراد، بشمول وکلاء، علماء اور صحافیوں کو بھی اپنی طاقت کو برقرار رکھنے کے لیے سوشل میڈیا پر انحصار کرنا پڑتا ہے۔ پولیس کو اب اپنی پالیسیوں اور فیصلوں کے ڈیجیٹل اثرات میں شامل ہونا چاہیے۔ کراچی میں نقیب اللہ کا مقدمہ اس سلسلے میں اہم مثال ہے۔ اگر اس مقدمے کو سوشل میڈیا پر کسی حد تک فالو نہ کیا گیا ہوتا تو یہ بے نقاب نہ ہوتا اور یہ سلسلہ بلا روک ٹوک جاری رہتا۔

پولیس بھی اب عوام پر اثر انداز ہونے کے نئے طریقے اپنا رہی ہے۔ پولیس افسران اب بالعموم اثر انداز ہونے والے نظر آتے ہیں، اور ٹک ٹاک پر پولیس کی ویڈیوز نے کافی دلچسپی پیدا کی ہے۔ یہ اس حقیقت کے باوجود ہے کہ پولیس نے ابتدائی طور پر اس رجحان کی حوصلہ شکنی کی کوشش کی اور عملے کو ٹک ٹاک استعمال کرنے سے روک دیا۔ اب، وہ مکمل طور اس شعبے کو اپنا چکے ہیں اور ویڈیوز، ریلز باقاعدگی سے اپ لوڈ کی جاتی ہیں۔ ایسا لگتا ہے کہ سوشل میڈیا اور ڈیجیٹل مقامی لوگوں نے نئے متاثر کن پولیس افسران کو قبول کیا ہے۔

بومرز اور جین زی (GEN-Z) کے درمیان بڑھتا ہوا جنریشن گیپ

ڈیجیٹل دنیا نے پہلے سے وسیع ہوتی ہوئی خلیج کو مزید گہرا کر دیا ہے یعنی "ایک نسل اور دوسری نسل کے درمیان اقدار اور رویوں میں فرق" عمر اور ٹیکنالوجی میں تیزی سے ہونے والی تبدیلیوں کی وجہ سے، اب پانچ مختلف نسلیں میدان میں بیک وقت سرگرم ہیں۔



جین-زی ڈیجیٹل نوجوانوں یا ایسی نسل کی نمائندگی کرتی ہے جن کی پیدائش جدید دور میں ہوئی ہے۔ دوسری طرف، ریاست اور حکومت کی طاقت بومرز کے پاس ہے، جو اپنی پیشہ وارانہ زندگی کے آخر میں انٹرنیٹ اور ڈیجیٹل دور سے روشناس ہوئے۔ کچھ ڈیجیٹل امیگرنٹس ہیں، کیونکہ وہ کوشش کر رہے ہیں کہ اس تبدیلی کا حصہ بن سکیں جبکہ دوسری طرف ڈیجیٹل ایلینز ہیں جو اس تبدیلی کو قبول کرنے میں تامل کا شکار ہیں اور انہیں نئی دنیا میں ایڈجسٹ ہونے میں دشواری ہو رہی ہے۔ فرق صرف عمر کا نہیں بلکہ اقدار اور عادات کا ہے۔ جین زی ڈیجیٹل میڈیا میں زیادہ موثر آواز رکھتی ہے، پرجوش اور فعال ہے۔ ان کے کام کرنے کی عادات بھی مختلف ہیں۔ وہ سرکاری دفاتر میں قطار میں کھڑے ہونا پسند نہیں کرتے اور سرکاری عملداری کو زیادہ تسلیم نہیں کرتے۔

ڈیجیٹل دور میں توازن جین زی کے حق میں ہے۔ ڈیجیٹل مقامی ہونے کے ناطے، وہ آج کی دنیا میں دو اہم ویکٹرز کو کنٹرول کرتے ہیں: ڈیجیٹل معیشت اور سیاست۔ ڈیجیٹل دنیا نے ان شعبوں کو صرف متاثر کن نہیں بنایا بلکہ معاشی مواقع بھی پیدا کیے ہیں۔ یوٹیوبر ہونا اب ایک طنزیہ لیبل نہیں بلکہ ایک حقیقی پیشہ ہے۔ سیاست کا بھی یہی حال ہے۔ ساری سیاست اب سوشل میڈیا پر ہے، جہاں جین زی کا راج ہے۔ دوسری طرف بومرز نے پولیس جیسے محکموں میں اقتدار کے عہدوں پر قبضہ کر رکھا ہے۔ بومرز اور جین زی کے درمیان بڑھتے ہوئے خلا کو صرف اسی صورت میں پُر کیا جا سکتا ہے جب پولیسنگ کو پولیس میں لانے کے بجائے ڈیجیٹل دنیا میں لے جایا جائے۔

جین زی میں بھی ڈیجیٹل شعبے میں حقیقی دنیا کے مقابلے زیادہ خواتین ہیں۔ خواتین کی ڈیجیٹل سرگرمیاں جسمانی شعبے کے مقابلے میں تیزی سے بڑھ رہی ہیں۔ مثال کے طور پر پشاور جیسے شہر کو لے لیں۔ عوامی حلقوں میں کوئی خواتین پولیس کے ساتھ شامل نہیں ہوں گی۔ لیکن انٹرنیٹ پر ایک نظر ڈالیں اور دیکھیں کہ خواتین تعداد میں کافی ہوں گی، پھر بھی اتنی زیادہ اور اتنی فعال نہیں جتنی لاہور میں، لیکن عام فرق کرنے کے لیے کافی ہیں۔ ڈیجیٹل دنیا میں خواتین سب سے زیادہ بڑھتی ہوئی آبادی ہیں۔ پاکستان کے سوشل میڈیا صارفین میں 25.9 فیصد خواتین جبکہ 74.1 فیصد مرد ہیں۔ ایک گیلپ سروے سے پتا چلا ہے کہ خواتین ٹک ٹاک استعمال کرتے ہوئے 5 گھنٹے گزارتی ہیں جبکہ مرد 2 گھنٹے گزارتے ہیں۔

ڈیجیٹل دنیا میں پولیس: تین درجے

پولیس ریاست کا ایک ایسا ادارہ ہے جو ڈیجیٹل کمیونٹیز میں سب سے زیادہ داؤ پر لگا ہوا ہے۔ ہم یہ بھی دیکھتے ہیں کہ ہمارے معاملے میں پولیس نے حقیقی دنیا میں بھی اپنی رٹ نافذ کرنے کے لیے جدوجہد کی ہے۔ محفوظ اور سمارٹ شہروں کے ذریعے گشت، ناکوں، اور اب نگرانی کے کیمرے کچھ ایسے اقدامات ہیں جو پولیس کے انتظامات کو منظم کرنے کی ایک کوشش لگتے ہیں۔ یہی معاملہ کمیونٹی کے ساتھ روابط کا بھی ہے، جو کچھ دو اور کچھ لو کے پرانے طریقوں سے کیا جاتا ہے اور اس میں ترجیح مفاد پرست گروہوں کو دی جاتی ہے۔

ہم ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ کو کیسے اپنا سکتے ہیں جبکہ ڈیجیٹل کمیونٹیز حدود و قیود سے آزاد اور تیز رفتاری سے کام کر رہی ہیں؟۔ ہمیں یہ دیکھنا ہے کہ ڈیجیٹل کمیونٹیز کو اپنا حصہ بنانے کے لیے پولیسنگ اس وقت کیا کر رہی ہے۔ پولیس کی کمیونٹی کے ساتھ روابط تین سطحوں پر ہیں: مواصلات، روک تھام، اور بحران کا مقابلہ۔

پولیس کی مواصلاتی حکمت عملی:

a. معلومات اور آگاہی: شہری یہ جاننا چاہتے ہیں اور توقع کرتے ہیں کہ پولیس کیا کر رہی ہے یا نہیں کر رہی ہے۔ اسی طرح پولیس کے پاس معمول کا کافی مواد موجود ہوتا ہے کہ وہ کیا کرتی ہے اور جن چیزوں، چاہے وہ ٹریفک ہو، سیکورٹی، حکومتی اقدامات یا ہنگامی حالات کی پولیس کو پیروی کرنی چاہیے۔ پولیس سوشل میڈیا کا استعمال معلومات کو شیئر کرنے اور آگہی کے فروغ کے لیے کرتی ہے۔ نیشنل ہائی ویز اینڈ موٹر ویز پولیس اس شعبے میں ایک ممتاز پولیس ادارہ ہے۔ صوبائی پولیس تنظیم کی طرف سے تیار کردہ زیادہ تر مواد بھی معلومات اور آگاہی کے زمرے میں آتا ہے۔

b. تعلقات عامہ: پولیس انٹرنیٹ سے پہلے بھی تعلقات عامہ میں ماہر ہے۔ پولیسنگ کے لیے عوام کے اندر کچھ خیر سگالی کی ضرورت ہوتی ہے۔ تعلقاتِ عامہ کے سلسلے میں پی آر او اور دوست صحافی اہم اثاثے رہے ہیں۔ ڈیجیٹل دنیا میں، پولیس کے سوشل میڈیا ہینڈلز کو عوام اور صحافیوں کی طرف سے مانیٹر کیا جاتا ہے۔ نیشنل ہائی ویز اینڈ موٹر ویز پولیس کے سوشل میڈیا ہینڈلز مفید عوامی خدمات فراہم کرتے ہیں۔ تاہم بنیادی رجحان یہ غالب نظر آتا ہے کہ کہ پولیس اور عوام کے مابین زیادہ تر روابط یک طرفہ ہیں۔ ڈیجیٹل دنیا میں یک طرفہ مواصلات کی مشق ترقی یافتہ ممالک میں بھی پولیس فورسز کے لیے کافی عام ہے۔ مثال کے طور پر برطانوی اسکالر کیرن بلک کا کہنا ہے کہ برطانیہ میں سوشل میڈیا پر زیادہ تر پولیس مواصلات یک طرفہ تھا اور یہ سلسلہ اب بھی برقرار ہے.

c. ایجنڈا کی ترویج: ماضی میں ذاتی اور پیشہ ورانہ سطح پر ایجنڈا کی ترویج کو اپنایا گیا ہے۔ سیاسی ایجنڈا کی ترویج ایک حالیہ رجحان ہے لیکن پولیس کے بڑھتے ہوئے سیاسی کردار کی وجہ سے اس کی ضرورت ہے۔ یہی رجحان امریکہ میں بھی دیکھا گیا ہے، جہاں پولیس اپنا ایجنڈا طے کرنے کے لیے سوشل میڈیا کا استعمال کرتی ہے۔ تاہم، کمیونٹی پولیسنگ کے اپنے اہداف ہیں۔

آن لائن اور آف لائن دنیا میں جرائم کی روک تھام کا نیا چیلنج:

پولیس مشعال خان کی ہجوم کے ہاتھوں تشدد سے ہونے والی ہلاکت سے لے کر گلگت بلتستان میں فرقہ وارانہ تشدد سمیت کتنے ہی واقعات میں ڈیجیٹل دنیا کے ساتھ اپنی رفتار کو برقرار رکھنے میں ناکام رہی ہے۔ ایسا نہیں ہے کہ ہماری سیاست میں فرقہ وارانہ تصادم یا تشدد کوئی نئی بات ہے، لیکن ڈیجیٹل دنیا نے اس کی رفتار اور اثر پذیری کو بڑھا دیا ہے۔

چند مثالیں:

پہلی مثال: ضلع سیالکوٹ کے ایک ہی گاؤں کے دو افراد سعودی عرب میں مزدوری کرتے ہیں۔ ان میں سے ایک فیس بک پر دوسرے کے خاندان کے بارے میں توہین آمیز الفاظ کہتا ہے۔ انہوں نے آن اور آف لائن سخت الفاظ کا تبادلہ کیا۔ چند ہفتوں کے بعد، ان میں سے ایک پاکستان واپس آتا ہے، دوسرے شخص کے گھر جاتا ہے، اور اس کے بھائی کو قتل کر دیتا ہے۔ بعد ازاں اس نے پولیس کے سامنے بیان دیا کہ چونکہ توہین سوشل میڈیا پر ہوئی تھی اس لیے اسے اپنی عزت کی حفاظت کرنی ہے۔

دوسری مثال: ایک خاص فرقے سے تعلق رکھنے والا مولوی بند دروازوں کے پیچھے تقریر کرتا ہے اور دوسرے فرقے کے بارے میں کچھ غیر معمولی بیان دیتا ہے جس سے ان کی کوئی دشمنی یا تنازعہ نہیں ہے۔ خطبہ ریکارڈ کیا جاتا ہے اور ویڈیو کو آن لائن شیئر کیا جاتا ہے۔ دوسرے فرقوں کے لوگ احتجاج شروع کر دیتے ہیں اور مولوی کے خلاف ایف آئی آر درج کراتے ہیں، جس کے نتیجے میں اسے قید کر دیا جاتا ہے۔ اب قید مولوی کے پیروکار ان لوگوں کے خلاف مقدمات درج کرنا شروع کر دیتے ہیں جنہوں نے مولوی خلاف ابتدائی شکایت درج کرائی تھی۔ عام حالات میں اس واقعہ کو بغیر کسی زیادہ تردد کے حل کیا جا سکتا تھا کیونکہ فریقین کے مابین اس سے پہلے تنازعے کی کوئی تاریخ نہ تھی تاہم ڈیجیٹل دور میں اس واقعہ کو زیادہ شہرت ملی۔

بحران سے نمٹنا- "یہ بحران نہیں ہے جب تک کہ یہ سوشل میڈیا پر نہ ہو":

پاکستان اور دنیا بھر میں پولیس کا زیادہ تر وقت، توانائی اور وسائل بحرانوں سے نمٹنے پر خرچ ہوتا ہے۔ کرائسز مینجمنٹ اور کمیونٹی پولیسنگ ہمیشہ سے جڑے ہوئے ہیں۔ پولیس کے ایسے ادارے اور ایسے پولیس حکام جن کے پاس کمیونٹی پولیسنگ کا بہتر اور موثر اپریٹس ہوتا ہے انہیں کم دہ بحران کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔ ڈیجیٹل دنیا نے بحران سے نمٹنے کے پورے فریم ورک کو تبدیل کر دیا ہے۔ اب یہ بحران نہیں ہے اگر یہ انٹرنیٹ پر نہیں ہے۔ پولیس حراست میں قیدیوں کی موت، فسادات میں املاک کی تباہی، یا قبائلی جھگڑے میں نصف درجن ہلاکتوں کو کور کر سکتی ہے لیکن پولیس افسر شہری کو تھپڑ مارنے اور کیمرے میں پکڑے جانے کو کور نہیں کر سکتی۔

پولیس میں بحران دو قسموں کے ہوتے ہیں: پولیس کا بحران اور پولیس کے لیے بحران۔ پولیس کے بحران وہ واقعات ہیں جن میں پولیس کو حملہ آور کے طور پر شامل کیا جاتا ہے، جیسے حراست میں موت، تشدد کی شکایت، یا کیس کا سراغ لگانے میں ناکامی۔ پولیس کے لیے بحران میں ایسے واقعات شامل ہوتے ہیں جن میں نجی افراد یا جماعتیں شامل ہوتی ہیں جیسے فرقہ وارانہ تصادم، فسادات یا خاندانی جھگڑے۔ دونوں کو اپنے پرامن حل کے لیے کمیونٹی یا اسٹیک ہولڈر کی شمولیت کی ضرورت ہے۔ یہی تصور ڈیجیٹل دنیا میں ایک نیا زاویہ لیتا ہے۔

ڈیجیٹل کمیونٹیز آن اور آف لائن دونوں طرح سے بحران سے نمٹنے کی کلید ہیں۔ ابھی تک، پولیس نے بحرانوں سے نمٹنے کے نظام میں ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ کا استعمال نہیں کیا ہے اور اسے بیانات اور ویڈیو پیغامات جیسی ڈیجیٹل مصروفیات تک محدود رکھا ہے۔ ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ میں بحرانوں کو کم کرنے کے لیے ڈیجیٹل کمیونٹیز کو متحرک کرنا شامل ہوگا۔ موثر ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ کی عدم موجودگی زیادہ فعال گروہوں کو پولیسنگ کے مسائل سے فائدہ اٹھانے کے مواقع فراہم کرتی ہے۔ یہ رجحان اچھرہ واقعے کے بعد دیکھنے میں آیا جب حریف سیاسی جماعتوں کے ڈیجیٹل یوزر حامیوں نے پولیس کی حمایت اور مخالفت میں پوسٹوں کا سلسلہ شروع کیا۔ اس سے ہمیں واضح ہوا کہ کس طرح ڈیجیٹل دنیا میں موثر کمیونٹی پولیسنگ کی عدم موجودگی حساس مسئلے پر اتفاق رائے کی بجائے تقسیم کا باعث بنی۔

پولیس کی طرف سے تعلقاتِ عامہ کے لیے استعمال کیے جانے والے ڈیجیٹل ذرائع

پولیس کمیونٹیز کو ڈیجیٹل میدان میں کامیابی کے مختلف درجات کے ساتھ شامل کرنے کے لیے مختلف ٹولز تیار کر رہی ہے۔ قابل ذکر ٹولز یا طریقے مندرجہ ذیل ہیں؛

- سوشل میڈیا کے ذریعے روابط بڑھانا: یہ بات ذہن نشین کر لینی چاہیے کہ سوشل میڈیا کے ذریعے کمیونٹی کے ساتھ رابطہ روایتی طریقوں سے مختلف ہے۔ سوشل میڈیا کے ذریعے تعلقاتِ عامہ کا تعین چار سرگرمیوں سے ہوتا ہے: سوشل میڈیا اکاونٹس کی پیروی کرنے والے افراد کی تعداد، اکاونٹس پر پوسٹ کیے گئے مواد کی دیکھنے والوں کی تعداد، مواد کو پسند کرنے والوں کی تعداد، مواد پر ہونے والے مثبت یا منفی تبصرے اور صارفین کی جانب سے کیے جانے والے ٹیگز۔ آخرالذکر دو عوامل خاص طور پر تعلقات عامہ کے بڑے حصے کا تعین کرتے ہیں جن میں صارف پولیس سے جواب کی توقع کرتا ہے۔ بہت زیادہ مواد یا بار بار مواد ڈالنے سے 'ٹرینڈ' اور 'ہیش ٹیگز' تشکیل پاتے ہیں جس کا مطلب ہے کہ وہ مواد کتنے زیادہ لوگوں تک پہنچ رہا ہے۔ ہر ادارہ مثبت رجحانات کی خواہش رکھتا ہے اور منفی رجحانات سے خوفزدہ ہے، کیونکہ منفی رجحانات ادارے کی ساکھ کو متاثر کرتے ہیں اور اگر یہ رجحان بڑھتا رہے تو کسی کی نوکری بھی خطرے میں پڑ سکتی ہے۔ کیا سوشل میڈیا کے ذریعے تعلقات عامہ کے اس رجحان کو ڈیجیٹل کمیونٹی مصروفیت کہا جا سکتا ہے؟ شاید بنیادی سطح پر اور صرف شکایات اور عوامی رابطوں کی حد تک۔

- موبائل ایپلیکیشنز: موبائل ایپس آج کل کمیونٹی کی مصروفیت کے لیے بہت مشہور ٹولز یا ذرائع ہیں۔ جب کسی کام کو شروع کیا جاتا ہے تو ہر ادارہ ایک نئی ایپ تیار کرتا ہے۔ پولیس کے پاس بھی اپنے ادارے کی ایپس ہیں جیسے پنجاب پولیس، این ایچ ایم پی اور خواتین کی حفاظت اور بچوں کے تحفظ کے لیے مخصوص ایپس موجود ہیں۔ خواتین کی حفاظت کے حوالے سے ایپ کافی معروف ہے، تاہم دلچسپ بات یہ ہے کہ پنجاب پولیس نے گزشتہ پانچ سالوں میں کم از کم تین بار ایک حفاظتی ایپ لانچ کی ہے، جسے حال ہی میں 'Never Again' کے نام سے لانچ کیا گیا۔ اس سے قبل پنجاب کی نگراں حکومت نے خواتین کے لیے "میری آواز" کے نام سے ایک سیفٹی ایپ لانچ کی تھی۔ موجودہ لانچ سے پہلے ہی، پنجاب پولیس نے 05 نومبر 2023 کو خواتین کی حفاظت کی ایپ لانچ کی تھی۔ اس سے قبل 2017 میں بھی اس ایپ کو لانچ کیا گیا تھا۔ بلوچستان پولیس نے جلد ہی پنجاب کی پیروی کرتے ہوئے پنجاب سیف سٹی اتھارٹی کے تعاون سے اپریل 2022 میں اپنی خواتین کی حفاظتی ایپ کو لانچ کیا۔ خیبر پختونخوا میں، پولیس نے نہیں بلکہ کے پی انفارمیشن ٹیکنالوجی بورڈ نے خواتین کی حفاظت کی ایپ لانچ کی۔ وفاقی حکومت نے بچوں کے تحفظ کے لیے ایپ زینب الرٹ اکتوبر 2020 میں شروع کی تھی۔

- کیا یہ ایپس تحفظ اور کمیونٹی کی شمولیت کا ایک مؤثر ذریعہ ہیں؟ سول سوسائٹی کے ادارے ڈیجیٹل رائٹس فاؤنڈیشن نے انکشاف کیا ہے کہ پنجاب پولیس ویمن سیفٹی ایپ گوگل پلے اسٹور پر ایک لاکھ سے زیادہ ڈاؤن لوڈز اور 4.9 کی متاثر کن ریٹنگ کے ساتھ صارفین میں مقبول ثابت ہوئی ہے۔ تین مسائل ابھی بھی اہم ہیں: کمیونٹی کی شمولیت، ڈیٹا کی حفاظت، اور فعالیت۔ صرف 500 ڈاؤن لوڈز کے ساتھ بلوچستان ایپ کی کوریج محدود ہے۔ مجموعی طور پر، ایپس خواتین کی حفاظت کے بنیادی مسئلے کو حل کرنے میں مشکلات کا سامنا کر رہی ہیں، یہاں تک کہ ہندوستان میں جہاں دہلی ریپ کیس کے بعد ایپس کا رجحان سامنے آیا وہاں بھی اس حوالے سے مسائل کا سامنا کرنا پڑا۔

- ورچوئل/ای پولیس سٹیشنز: پنجاب پولیس نے ایک ورچوئل پولیس سٹیشن شروع کیا ہے، جسے لاہور میں پنجاب سیف سٹی اتھارٹی میں قائم کیا گیا ہے۔ اگر آپ ورچوئل پولیس سٹیشن کی ویب سائٹ پر جائیں تو نام، فون نمبر اور تفصیل والا صفحہ سامنے آتا ہے جس سے یہ پتہ چلتا ہے کہ یہ بھی محض ایک اور آن لائن شکایت کا نظام ہے۔ یہ بھی واضح نہیں ہے کہ فالو اپ کا ذمہ دار کون ہوگا کیونکہ ریلیف فراہم کرنے اور شکایات کے ازالے کا قانونی اختیار تھانے کے اندر آتا ہے۔ چیلنجز کے باوجود، ورچوئل پولیس سٹیشن درست سمت میں ایک قدم ہے۔

- ایس ایم ایس سروس (الرٹس اور شکایات): پاکستان میں پولیس نے ایس ایم ایس سروس جیسے کم تکنیکی حل بھی استعمال کیے ہیں۔ ابتدائی طور پر، لاہور پولیس نے یونیورسل نمبر 8330 کے ساتھ ٹیکسٹ سروس شروع کی۔ بعد ازاں انسپکٹر جنرل پولیس پنجاب نے پنجاب کی سطح کا یونیورسل نمبر 1787 متعارف کرایا۔ پنجاب پولیس کی ویب سائٹ پر دستیاب اعداد و شمار کے مطابق، 09 جولائی 2024 تک 70,579 شکایات موصول ہوئیں۔ سب سے زیادہ قابل توجہ ڈیٹا شکایات کی نوعیت سے متعلق ہے، جو تین زمروں میں آتی ہیں۔ پولیس کے خلاف ایف آئی آر، تفتیش اور شکایت کا اندراج نہ کرنا۔ اس سے قبل لاہور پولیس نے عوام کے ساتھ سیکورٹی، جرائم وغیرہ کے بارے میں معلومات شیئر کرنے کے لیے ایس ایم ایس الرٹس کا بھی استعمال کیا تھا۔ ایس ایم ایس الرٹس اور شکایات کم انٹرنیٹ کوریج اور ایپ کے استعمال والے ملک میں ایک موثر اور کم لاگت کا حل ہیں۔

کیس اسٹڈیز: پولیس کی طرف سے ڈیجیٹل کمیونٹی مصروفیت

نیشنل ہائی وے اینڈ موٹر ویز پولیس: معلومات کا اشتراک اور آگاہی:

نیشنل ہائی ویز اینڈ موٹر ویز پولیس بروقت آگاہی کے ذریعے ڈیجیٹل تعلقاتِ عامہ کی ایک اچھی مثال پیش کرتی ہے۔ ان کے سوشل میڈیا ہینڈلز، جیسے فیس بک اور ٹویٹر، جو صرف معلومات کے اشتراک اور آگاہی پر انحصار کرتے ہیں، کے فالوورز مسلسل بڑھ کر تقریباً دس لاکھ تک پہنچ گئے ہیں۔ نیشنل ہائی ویز اینڈ موٹر ویز پولیس ایک مخصوص اور مرکوز مثال ہے کہ اس نے بروقت اور قابل اعتماد معلومات کے ساتھ عوام کا اعتماد حاصل کیا ہے۔

پنجاب پولیس؛ پریس ریلیز سے ٹک ٹوکس تک کا ارتقا:

پنجاب پولیس نے نسبتاً کم وقت میں پریس ریلیز سے ٹک ٹوکس (جسے مختصر تفریحی ویڈیوز کے لیے استعمال کیا جاتا ہے) کا فاصلہ طے کیا ہے۔ اس رجحان نے پولیس افسران اور عوام کی طرف سے ملے جلے ردعمل کو اپنی طرف متوجہ کیا ہے۔ تاہم، صارفین کی طرف سے پذیرائی کو دیکھا جائے، تو اس کوشش کا نتیجہ نکلتا دکھائی دے رہا ہے۔ ایک گہری اور پائیدار کمیونٹی ابھی تک تصویر سے غائب ہے۔ تاہم، اس تکنیک نے ڈیجیٹل دنیا کو ویڈیو مواد کے ساتھ بھر دیا ہے اور گونج پیدا کر دی ہے۔ ڈیجیٹل ٹولز نے ڈیجیٹل کمیونٹیز کو کس حد تک موثر طریقے سے برقرار رکھا ہے، یہ دیکھنا باقی ہے۔

درج ذیل وجوہات موثر کمیونٹی پولیس کی راہ میں حائل ہیں:

1. پولیس سائبر کی دنیا میں ڈیجیٹل کمیونٹیز کو شامل نہیں کرتی۔
2. پولیس کے پاس ڈیجیٹل کمیونٹیز کے ساتھ میل جول بڑھانے کے موثر ذرائع موجود نہیں ہیں۔
3. پولیس اب بھی سوشل میڈیا کو ایک بڑے تالاب کے طور پر دیکھتی ہے جسے وہ ایک حقیقت نہیں بلکہ جرائم کے خلاف جال کے طور پر استعمال کا ایک ذریعہ سمجھتی ہے۔
4. پولیس کا عوام سے زیادہ تر رابطہ یک طرفہ ہے۔

کیس اسٹڈیز: پولیس کی طرف سے ڈیجیٹل کمیونٹی مصروفیت

ڈیجیٹل دنیا کی ترقی نے گمراہ کن معلومات سے لے کر سائبر دہشت گردی تک کے خطرات کی افزائش کو جنم دیا ہے۔ اب تک خطرات چھ زمروں میں آتے ہیں۔

i. ہراساں کرنا، استحصال اور بلیک میلنگ (زیادہ تر خواتین)

ii. انتہاپسندی، نفرت انگیز تقریر، اور غلط معلومات تشدد کا باعث بنتی ہیں۔

iii. ای کامرس میں دھوکہ دہی، فراڈ اور گھوٹالے

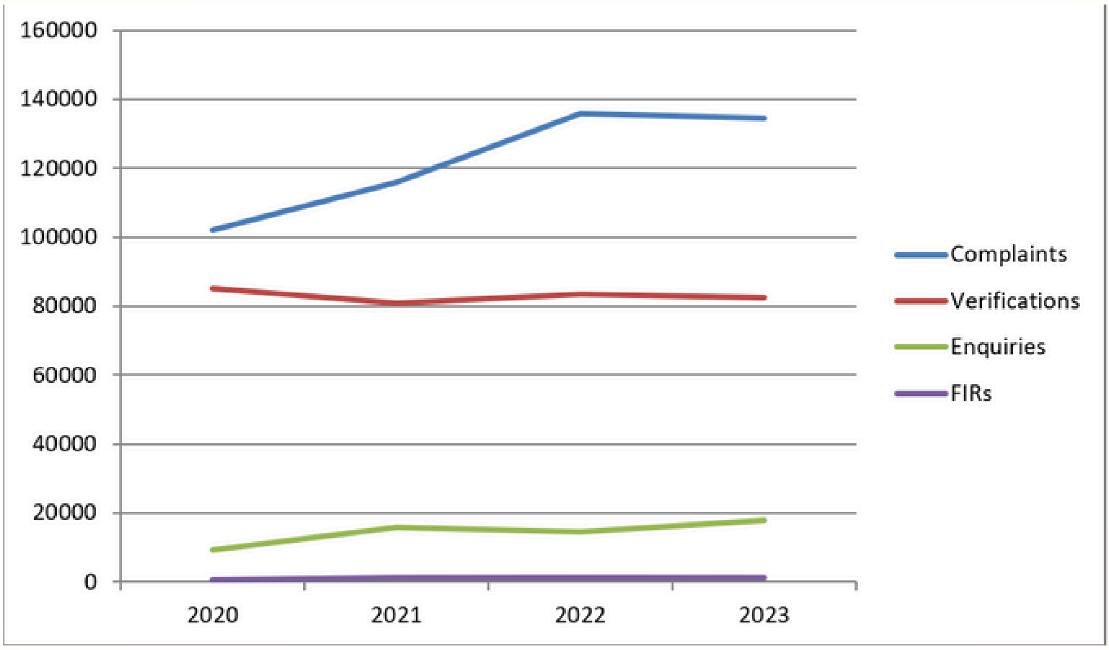
iv. کرپٹو کرنسیوں کا استعمال کرتے ہوئے غیر قانونی مالی بہاؤ

v. کاپی رائٹس اور دانشورانہ املاک کے مسائل

vi. حکومتوں کے بارے میں جھوٹی خبریں اور غلط معلومات

ایف آئی اے کا ڈیٹا- جسے سائبر کرائمز کی تحقیقات کا کام سونپا گیا ہے، سائبر کرائمز میں تیزی سے بڑھتے ہوئے اعداد و شمار کو ظاہر کرتا ہے جبکہ ان جرائم کی تفتیش کی صلاحیت ناکافی ہے۔ نیچے دیا گیا گراف محدود صلاحیت کی وجہ سے بڑھتی ہوئی شکایات کو ظاہر کرتا ہے۔ سائبر کرائم کی 50 لاکھ شکایات کے ساتھ یہ نتیجہ اخذ کیا جاسکتا ہے کہ پاکستان میں کسی بھی دوسرے جرائم کے مقابلے میں سائبر کرائم کی تعداد سب سے زیادہ ہے۔

سال	شکایات	تصدیقات	پوچھ گچھ	کیس/ایف آئی آرز
2020	102000	85340	9116	604
2021	115868	80803	15766	1224
2022	136024	83552	14380	1469
2023	134710	82396	18012	1375
2024 (اپریل تک)	29281	28031	4824	324
میزانیہ	**517,883**	**360,122**	**62,098**	**4,996**



ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ میں بین الاقوامی بہترین پریکٹس-مثالیں:

یورپین یونین کے پراجیکٹ یونٹی نے پولیس، کمیونٹیزاور دیگر رجسٹرڈ اور غیر رجسٹرڈ اداروں کو اکٹھا کرنے میں مدد کرنے کے لیے اور معلومات کے تبادلے کے لیے آئی سی ٹی تیار کیا۔ یونٹی نقطہ نظر کے ایک جزو کے طور پر، پولیس، دیگر رجسٹرڈ اور غیر رجسٹرڈ اداروں اور عوام کے درمیان فرق کو ختم کرنے کے لیے ایک موبائل ایپ تیار کی گئی۔ اس تکنیکی سہولت نے 6 ستونوں کی ضروریات پر گروپوں کے درمیان شرکت اور مشغولیت کو بڑھانے کی کوشش کی، بشمول

1) مقامی ضروریات کو حل کرنا

2) برادریوں کے ساتھ اعتماد کا قیام

3) تعاون کو بڑھانا

4) جرائم کی روک تھام

5) احتساب کو بہتر بنانا

6) موثر مواصلات کی سہولت

ناروے میں مقامی کمیونٹی کے ساتھ آن لائن گشت: ناروے کی پولیس نے انٹرنیٹ پیٹرول یونٹ کے ایک پراجیکٹ اس نقطہ نظر سے شروع کیا جہاں اب تمام 12 علاقائی یونٹوں کے پاس ایسا انٹرنیٹ پیٹرول یونٹ موجود ہے۔ تین افراد پر مشتمل گشت مختلف پلیٹ فارمز اور چینلز پر متحرک ہیں۔ آن لائن گشتی یونٹس کے نئے سیٹ اپ کے مطالعے سے پتا چلا ہے کہ انٹرویوز میں نارویجن آن لائن پولیس گشت کے سنگ بنیاد کے طور پر مقامیت کی تکرار ہوتی ہے۔ آن لائن ابھی تک کمیونٹی پر مبنی کا مجموعہ مقامی اینکرنگ، مقامی پولیس کے کاموں، اور کام کرنے کے مقامی طریقوں سے ظاہر ہوتا ہے اور یہ پاکستان کے تناظر کے لیے ایک اچھا عمل ثابت ہو سکتا ہے۔ مقامی پولیس افسران کمیونٹی سے منسلک ہونے اور ان کے معمولی مسائل کو حل کرنے کے لیے فیس بک پیجز بناتے ہیں۔ امریکی ریاست شکاگو میں کلیئر پاتھ ویب سائٹ; کمیونٹی کے رہائشیوں کو کلیئر پاتھ، ایک پولیس کمیونٹی ویب سائٹ جو شکاگو پولیس نے "معلومات کے تبادلے اور ایک وسیع کمیونٹی ڈویلپمنٹ ایجنڈے کو آگے بڑھانے میں مدد" کے لیے بنائی ہے، تک رسائی حاصل ہے۔ کلیئر پاتھ، جس کی لاگت 10 ملین ڈالرز سے زیادہ تھی اور اسے 2005 سے 2008 تک تین سالوں میں تیار کیا گیا تھا۔

ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ؛ مستقبل میں کرنے کا کام

ڈیجیٹل کمیونٹی پولیسنگ پانچ مراحل پر مشتمل ایک عمل ہے جو کمیونٹی سے شروع ہوتا ہے اور فیڈبیک یا عوامی رد عمل پر منتج ہوتا ہے۔

a. ڈیجیٹل کمیونٹی کی تشکیل
b. کمیونٹی کو بااختیار بنانا
c. عام میل جول
d. ڈیجیٹل رسائی
e. مسلسل فیڈبیک

کمیونٹی کی تشکیل:

ڈیجیٹل میکانزم کو متنوع کمیونٹیز کی حفاظت، یقین دہانی، مطلع اور بااختیار بنانے کے لیے ڈیزائن کیا جاسکتا ہے۔ تاہم، 240 آن لائن سٹیزن ایپس کے اسکوپنگ اسٹڈی سے پتا چلا ہے کہ پولیس ایپس صارفین کو یقین دلانے، تحفظ فراہم کرنے اور مطلع کرنے کی زیادہ کوشش کرتی ہیں، جب کہ تھرڈ پارٹی ایپس صارفین کو بااختیار بناتی ہیں۔ یہاں، دوسری قسم، یعنی ڈیجیٹل دنیا میں تشکیل پانے والے گروپس اہم ہیں۔ فیس بک اور واٹس ایپ کمیونٹی کی تشکیل کے لیے سب سے اہم میڈیا ہیں۔ گروپ کی تشکیل میں پولیس کو مسائل کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔

کمیونٹی کو بااختیار بنانا:

اگر پولیس ڈیجیٹل کمیونٹیز بنانے میں دلچسپی رکھتی ہے، تو اسے ایک خاص سطح کا کنٹرول دینا یا سپرد کرنا ہوگا اور زیادہ مساوی تعلقات کے ساتھ مصالحت کرنا ہوگی۔ روایتی رادریوں کی طرح پولیس واحد ثالث نہیں ہو سکتی۔ پھر بہت شور مچے گا۔ بہت کچھ غیر متعلقہ ہوگا، لیکن جب بات شہریوں کی ہو تو ان کے مسائل معمولی ہوں گے، لیکن اگر توجہ دی جائے تو وہ شراکت دار بن جائیں گے۔

عام میل جول

ڈیجیٹل میڈیا اوپن یعنی سرعام تعلقات کے بارے میں ہے۔ عوام پر اثرانداز ہونے والے افراد آج غیر فلٹر شدہ مواد تیار کر رہے ہیں اور انتہائی ذاتی تفصیلات کی سرعام نمائش کر رہے ہیں۔ زیادہ مستند اور حقیقت کے قریب تر ہونے کی وجہ سے پوڈکاسٹ، ٹاک شوز کی جگہ لے رہے ہیں۔ جین زی کھلے پن کے بارے میں ہے۔ اوپن ماڈل میں صرف چند کھڑکیاں نہیں بلکہ دروازے عوام کے لیے کھولنے کا تصور دیا گیا ہے۔ ڈیجیٹل مصروفیت مواد پر مبنی ہے، جو کہ ڈیجیٹل کرنسی ہے۔ پولیس کے پاس اتنے مواقع ہونے کے باوجود مواد کا خیال نہیں ہے۔ پولیس کو ان کی کہانیاں، ان کی مہم جوئی، حتیٰ کہ ان کی ناکامیوں کو بھی زیادہ سے زیادہ شیئر کرنا ہوگا۔ ڈیجیٹل دنیا میں اصلیت اور صداقت جیسی کوئی چیز نہیں بکتی ہے۔ عوام کے ساتھ سرعام تعلقات بحران سے نمٹنے کی کلید ہے۔ سرکاری شعبے کے زیادہ تر بحران ادارے کے اندر، حکومت یا عوام سے معلومات چھپانے کی وجہ سے پھوٹتے ہیں۔ شفافیت بھی احتساب کی بنیاد ہے۔ بند ادارے خود راستبازی اور جوابدہی سے استثنیٰ کے مفروضے پر کام کرتی ہیں۔ یہ مفروضہ نہ تو عوامی اعتماد کے لیے اچھا ہے- جو کہ کمیونٹی کی شمولیت کے لیے اہم ہے، اور نہ ہی پولیس کے کام کرنے کے لیے، جو فوجداری نظام انصاف کا حصہ ہے۔ اگلا سوال یہ ہے کہ عوامی تعلقات کو کتنا کھلا رکھنا ہے؟ روایتی مکتبہ فکر بہت زیادہ کھلے ہونے کے خلاف بحث کرے گا۔

ڈیجیٹل رسائی

پولیس کو یہ تسلیم کرنا ہوگا کہ بہت سے ڈیجیٹل شہری اپنا گھر نہیں چھوڑتے ہیں۔ وہ آن لائن خریداری کرتے ہیں، اپنے گھروں سے فری لانسنگ کرتے ہیں، اور آن لائن ادائیگیاں کرتے ہیں۔ وہ صرف ڈیجیٹل طور پر مشغول ہوتے ہیں۔ پولیس بیانات لینے اور تفتیش کرنے کے لیے ویڈیو کالز اور زوم کا استعمال کر سکتی ہے۔ اس سلسلے میں کچھ کوششیں، جیسے دفتر خارجہ کی طرف سے ای- کچری، ہوئی ہیں.

مسلسل آراء

پولیس کو مسلسل آراء کا تبادلہ کرنا ہوگا۔ ایک عام رجحان یہ ہے کہ پولیس ڈیجیٹل دنیا کو کو صرف رپورٹنگ کے لیے استعمال کرتی ہے، اور عوام سے توقع کی جاتی ہے کہ وہ اپنے مسائل کے حل کے لیے پولیس کے پاس جائیں۔ اس سلسلے کو بدلنا ہوگا۔