বিসিসি'র সমীক্ষায় আইটি/আইটিইএস শিল্পের সার্বিক চিত্র

এই সমীক্ষার মাধ্যমে মূলত উল্লিখিত শিল্প খাতের পাঁচটি খাতের বা সেগমেন্টের ডাটা কালেকশনের সুযোগ ছিল। সেগমেন্টগুলো হলো : আইটি সার্ভিসেস, আইটিইএস, বিপিও, অফশোরিং এবং আইটি ট্রেনিং ইনস্টিটিউট। এ সেগমেন্টগুলোকে ভাগ করা হয়েছে ১৭টি উপখাতে। কাঠামোগত প্রশ্নমালা প্রণীত হয় এই ১৭টি উপখাতের প্রতিটির জন্য। ডাটা সংগ্রহের জন্য ৪৭ জন ইনভেস্টিগেটরের সমন্বয়ে একটি ফিল্ড ইনভেস্টিগেশন টিম গঠন করা হয়। এই টিম কাজ করে তিন মাস জুড়ে। এই ১৭টি উপখাতের মধ্যে এই টিম তিনটি উপখাত বা সাবসেক্টরের কোনো প্রতিষ্ঠান খুঁজে পায়নি। এই উপখাত তিনটি হলো : ০১. লিগ্যাল সাপোর্ট সার্ভিসেস, ০২. রিক্রুটমেন্ট প্রসেস আউটসোর্স (আরপিও) এবং ০৩. মেডিক্যাল ট্রান্সক্রিপশন। অতএব এ তিন খাতের কাউকে পাওয়া যায়নি এ সমীক্ষায় অংশ নেয়ার জন্য।

এ নিয়ে প্রচ্ছদ প্রতিবেদন লিখেছেন গোলাপ মুনীর।

গত নভেম্বরে ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়ের অধীন বাংলাদেশ কমপিউটার কাউন্সিল (বিসিসি) বাংলাদেশের আইটি/আইটিইএস ইন্ডাস্ট্রির ডাটা কালেকশনের ওপর একটি সমীক্ষা রিপোর্টের খসড়া চূড়ান্ত প্রতিবেদন প্রকাশ করেছে। এই সমীক্ষার সূচনা করা হয়েছিল ২০১৪ সালের এপ্রিলের প্রথম সপ্তাহে। সমীক্ষার উদ্দেশ্য ছিল দুটি লক্ষ্যকে সামনে রেখে আইটি/আইটিইএস ইন্ডাস্ট্রির ডাটা কালেকশন। সে লক্ষ্য দু'টি হচ্ছে : ০১. বাংলাদেশের আইটি/আইটিইএস/বিপিও ইন্ডাস্ট্রির বর্তমান অবস্থা ও প্রবণতা জানা এবং ০২. এই ইন্ডাস্ট্রির পারফরম্যান্স ও এর ভবিষ্যৎ দিকনির্দেশনা পাওয়া। এই সমীক্ষার মাধ্যমে মূলত উল্লিখিত শিল্প খাতের পাঁচটি খাতের বা সেগমেন্টের ডাটা কালেকশনের সুযোগ ছিল। সেগমেন্টগুলো হলো : আইটি সার্ভিসেস, আইটিইএস, বিপিও, অফশোরিং এবং আইটি ট্রেনিং ইনস্টিটিউট। এ সেগমেন্টগুলোকে ভাগ করা হয়েছে ১৭টি উপখাতে। কাঠামোগত প্রশ্নমালা প্রণীত হয় এই ১৭টি উপখাতের প্রতিটির জন্য। ডাটা সংগ্রহের জন্য ৪৭ জন ইনভেস্টিগেটরের সমন্বয়ে একটি ফিল্ড ইনভেস্টিগেশন টিম গঠন করা হয়। এই টিম কাজ করে তিন মাস জুড়ে। এই ১৭টি উপখাতের মধ্যে এই টিম তিনটি উপখাত বা সাবসেক্টরের কোনো প্রতিষ্ঠান খুঁজে পায়নি। এই উপখাত তিনটি হলো : ০১. লিগ্যাল সাপোর্ট সার্ভিসেস, ০২. রিক্রুটমেন্ট প্রসেস আউটসোর্স (আরপিও) এবং ০৩. মেডিক্যাল ট্রান্সক্রিপশন। অতএব এ তিন খাতের কাউকে পাওয়া যায়নি এ সমীক্ষায় অংশ নেয়ার জন্য।

উল্লেখ্য, বাংলাদেশের আইসিটি শিল্পে এ ধরনের ব্যাপকভিত্তিক সমীক্ষার উদ্যোগ এটিই প্রথম। এতে পুরো শিল্পের ডাটা কালেকশন করা হয়। ইনফরমেন্ট ইন্টারভিউ (তথ্য জানার লক্ষে নেয়া সাক্ষাৎকার), ফোকাসড গ্রুপ ডিসকাশন ও মাঠ পর্যায়ের তদন্ত থেকে জানা যায় সংশ্লিষ্ট খাতের প্রতিষ্ঠানগুলোর তাৎক্ষণিকভাবে এমনসব ডাটা দিতে পারেনি, যা সমীক্ষার লক্ষ্য পূরণ করতে পারে। অধিকন্তু, কোম্পানিগুলো ডাটা কালেকশনের সময় প্রয়োজনীয় সময়টুকুও খরচ করতে চরম অনীহা প্রকাশ করে। বিভিন্ন চ্যানেলে (বিভিন্ন ব্যবসায়ী সমিতি ও বাংলাদেশ কমপিউটার কাউন্সিলের মাধ্যমে) যথেষ্ট চেষ্টা সত্ত্বেও ইনভেস্টিগেশন টিম ডাটা সংগ্রহে বেশ জটিলতার মুখোমুখি হতে হয়। বিভিন্ন ধরনের সীমাবদ্ধতার মাঝেও ইনভেস্টিগেশন টিম প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিয়ে ৬৫৬টি স্যাম্পল থেকে ডাটা সংগ্রহের প্রত্যাশিত মান রক্ষা করতে পেরেছে।

রিপোর্টে ব্যবহারোপযোগী করে তোলার জন্য সংগৃহীত ডাটার সাব-সংক্ষেপ তৈরি ছিল আরেকটি চ্যালেঞ্জ। সমীক্ষা দলকে সে চ্যালেঞ্জ মোকাবেলা করতে হয়েছে। ক্লিনিং ও ভেলিডেশনের পর এসপিএসএসের মাধ্যমে প্রসেসের জন্য ডাটাকে ডাটাবেজে ঢুকানো হয়। প্রসেসিংয়ের পর প্রশ্নমালা অনুযায়ী ফলাফল দু'টি আকারে সঙ্কলিত করা হয় : ওয়ার্ড ফাইল ও এক্সেল শিট। ১৪টি উপখাতের প্রতিটির জন্য কাজটি ক্লায়েন্টের মাধ্যমে অতিরিক্ত প্রসেসিংয়ের জন্য দু'টি আলাদা রিপোর্ট তৈরি করা হয়েছে। ওই টিম ডাটা প্রসেস ও সামারাইজ করার জন্য উল্লেখযোগ্য চেষ্টা-সাধ্যি করেছে, যাতে করে ডাটাগুলো গ্রাহকদের জন্য যথাসম্ভব বেশি প্রয়োজনীয় হয়ে ওঠে। ১০৫৮ পৃষ্ঠার সুদীর্ঘ এই 'ডাটা কালেকশন অব বাংলাদেশ আইটি/আইটিইএস ইন্ডাস্ট্রি' শীর্ষক খসড়া চূড়ান্ত রিপোর্টের প্রতিটি খাতের বিশ্লেষণগত সার-সংক্ষেপ এ প্রতিবেদনে নিচে কমপিউটার জগৎ-এর পাঠকদের উদ্দেশে উপস্থাপিত হলো। এ খাতের প্রবৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন : রাজনৈতিক স্থিতিশীলতা, সরকারি সহায়তা, বিদ্যুৎ ও কানেকটিভিটি এবং বিপণন উন্নয়ন। মানবসম্পদের দুর্বলতা কমাতে পরামর্শ হচ্ছে : প্রশিক্ষকদের জন্য সরকারি পর্যায়ে সার্টিফিকেশন প্রোগ্রাম চালু, প্রশিক্ষকদের বিভিন্ন কর্মশালার আয়োজন এবং সরকারিভাবে প্রশিক্ষকদের প্রশিক্ষণের জন্য অ্যাকাডেমি প্রতিষ্ঠা।

সফটওয়্যার ডেভেলপমেন্ট

সফটওয়্যার ডেভেলপমেন্ট সেক্টর বাংলাদেশের আইটি/আইটিইএস/বিপিও শিল্পের সবচেয়ে বড় মূল্য সংযোজন খাত। এ খাতের ৩০৯টি প্রতিষ্ঠানের মধ্যে ২৫৩টি এ সমীক্ষায় অংশ নেয়। এর ৮১ শতাংশের রেসপন্স রেট বেশ ভালো। এ খাতেই বেশিরভাগ প্রতিষ্ঠান মোটামুটি নতুন। এর ৫০ শতাংশই ২ থেকে ৮ বছর ধরে কাজ করছে। ৩৮ শতাংশের বয়স ৯ থেকে ২০ বছর। ৬ শতাংশ ২০ বছরের চেয়ে বেশি বয়সী। এগুলোর বেশিরভাগই ঢাকাকেন্দ্রিক। এ সমীক্ষায় সাড়া দেয়া সবগুলো প্রতিষ্ঠানই ঢাকার। সুদীর্ঘ ইতিহাস, উচ্চ প্রত্যাশা ও ইতিবাচক প্রবৃদ্ধি-প্রবণতা থাকা সত্ত্বেও প্রায় ৬৫ শতাংশ সফটওয়্যার প্রতিষ্ঠানের বছরে বার্ষিক রাজস্ব আয় দেড় কোটি টাকার নিচে। মাত্র ৭ শতাংশ প্রতিষ্ঠানের বার্ষিক রাজস্ব আয় ১০ কোটি টাকার ওপরে।

সুনির্দিষ্ট অ্যাপ্লিকেশন প্রডাক্টের মধ্যে এইচআর ম্যানেজমেন্ট, অ্যাকাউন্টিং ও পিওএস হচ্ছে শক্তিশালী অবদায়ক। এই তিন ক্ষেত্রে যথাক্রমে ১৫টি, ১০টি ও ৭টি প্রতিষ্ঠান যথাক্রমে তাদের আয়ের ৫০ শতাংশেরও বেশি আয় করছে। গ্রাহক বিভাজন ভিত্তিতে ব্যাংকিং ও ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস হচ্ছে সবচেয়ে বড় অবদায়ক। এর পরই রয়েছে গার্মেন্ট ও টেলিকম অপারেটর খাত। তুলনামূলক নতুন হলেও ১৭টি প্রতিষ্ঠানের মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন খাতের আয় আসছে ৫০ শতাংশের বেশি। এটি কিছুটা হতাশাজনক যে, সফটওয়্যার উপখাতে সরকারি খাত হচ্ছে রাজস্ব আয়ের দুর্বল খাত। রফতানির দিক বিবেচনায় ২৪৯ প্রতিষ্ঠানের মধ্যে ১১৫টি প্রতিষ্ঠান (৪৬ শতাংশ) রফতানি করে রাজস্ব আয় করে। এগুলোর মধ্যে ৩৬টি প্রতিষ্ঠান তাদের আয়ের ৭০ শতাংশ পাচ্ছে রফতানি থেকে। রফতানিতে এ ধরনের রেকর্ড থাকা সত্ত্বেও ৬৬ শতাংশ প্রতিষ্ঠানের ৭০ শতাংশ রাজস্বের উৎস হচ্ছে অভ্যন্তরীণ বাজার। কিছু কিছু প্রতিষ্ঠানের রফতানি আয় উল্লেখযোগ্য। ৫টি ▸

প্রতিষ্ঠানের রফতানি আয় ৫ থেকে ১০ কোটি টাকা। ২০১১-১৩ এই তিন বছরে রফতানি প্রবৃদ্ধি ছিল ইতিবাচক। রফতানি হওয়া ১৩টি দেশের মধ্যে সবচেয়ে বেশি রফতানি হয় যুক্তরাষ্ট্রে। এরপর আসে যথাক্রমে জার্মানি, যুক্তরাজ্য ও জাপানের নাম। ৩৫টি প্রতিষ্ঠানের ৫০ শতাংশেরও বেশি আয় আসে যুক্তরাষ্ট্র থেকে, যা অন্য যেকোনো দেশের চেয়ে ৫ গুণেরও বেশি।

আইটি কনসাল্টিং সার্ভিস

এ সার্ভিস খাতে বাংলাদেশের প্রতিষ্ঠানের সংখ্যা খুবই কম। এ খাতের ১৫টি প্রতিষ্ঠানের মধ্যে মাত্র চারটি প্রতিষ্ঠান এ সমীক্ষায় সাড়া দিয়েছে। এর মধ্যে দু'টি ফার্মের বয়স ২০ বছরের চেয়েও বেশি। বাকি দু'টির বয়স ৬ থেকে ৮ বছরের মধ্যে। দেখা গেছে, ৮০-র দশকের প্রতিষ্ঠিত আইটি কোম্পানি পরে উত্তরণ ঘটিয়েছে কনসাল্টিং কোম্পানিতে। আইটি কনসাল্টিং খাতে রাজস্ব আয় খুবই কম। প্রতিষ্ঠান প্রতি বছরে দেড় কোটি টাকা। আইটি শিল্পে এ খাতে প্রবৃদ্ধি জোরালো নয়। একটা গড়পড়তা প্রবৃদ্ধি এখানে বিদ্যমান। এর বেশিরভাগ আয়টা আসে সিস্টেম ইন্টিগ্রেশন ও আইটি প্রকল্পের ক্রয়-ব্যবস্থাপনা সেবা থেকে। এ খাতের পাঁচটি সেবা মার্কেট সেগমেন্ট হচ্ছে : টেলিযোগাযোগ, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান, বীমা প্রতিষ্ঠান, মিডিয়া সার্ভিস ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠান। এ খাতটি অভ্যন্তরমুখী। রফতানি আয় শূন্য। এ খাতে বিনিয়োগ আকর্ষণের জন্য প্রয়োজন সাধারণ সামষ্টিক অর্থনৈতিক স্থিতিশীলতা ও স্থানীয় বাজারের আকার ইত্যাদির অনুকূল পরিস্থিতি এ খাতের সবগুলো প্রতিষ্ঠানের জন্য সমস্যা হচ্ছে : বিদ্যুৎ চলে যাওয়া, ডাটা কানেকটিভিটির ভঙ্গুরতা, রাজনৈতিক অস্থিতিশীলতা, যানজট/কর্মঘণ্টা কমিয়ে দেয়ার জন্য এসব দায়ী।

এ খাতের বেশিরভাগ চাকুরের রয়েছে বিশ্ববিদ্যালয়ের ডিগ্রি। এ খাতে চাকরির মাপকাঠি হচ্ছে ব্যবস্থাপনা নেতৃত্ব, সংশ্লিষ্ট কারিগরি দক্ষতা, দীর্ঘ সময় কাজ করার সক্ষমতা। এ খাতে কর্মসংস্থানের প্রবৃদ্ধি হার কম– বছরে ১০ শতাংশের নিচে। এ খাতে পুরুষ চাকুরের হার ৮০ শতাংশ। এ খাতের জনবল চাহিদা মেটানোর জন্য সরকারি ও বেসরকারি বিদ্যালয়গুলো সমভাবে ইতিবাচক ভূমিকা পালন করছে, যদিও বিএসসি/এমএসসি ইন সিএসই/সিএসসি/এসই ডিগ্রি এ খাতে অগ্রাধিকার পায় না, তবে এখানে সিসকোর মতো ইন্ডাস্ট্রি সার্টিফিকেশন খুবই প্রত্যাশিত। এ খাতের বেশিরভাগ পেশাজীবী ভাড়া করা হয় রেফারেন্সের মাধ্যমে। দুর্বল প্রবৃদ্ধি সম্ভাবনা থাকা সত্ত্বেও এ খাতের বেতন-কাঠামো ভালো। গড় মাসিক বেতন ৫০ হাজার টাকা। জনবলের দক্ষতার পর্যায় বাড়ানোর জন্য সমীক্ষায় অংশ নেয়া প্রতিষ্ঠানগুলোর পরামর্শ হচ্ছে : সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়কে প্রশিক্ষকদের উন্নয়নের জন্য অতিরিক্ত কর্মসূচি ও কর্মকাণ্ড পরিচালনা করতে হবে; প্রশিক্ষকদের জন্য বিভিন্ন কর্মশালার আয়োজন করতে হবে; প্রশিক্ষকদের সরকারের তরফ থেকে সার্টিফিকেট দিতে হবে।

কমপিউটার নেটওয়ার্কিং

বাংলাদেশে এ উপখাতে সক্রিয় ৪৫টি প্রতিষ্ঠান। সবগুলোই ঢাকায়। এগুলোর মধ্যে স্পেকট্রাম ইঞ্জিনিয়ারিং, লিডস ও ফ্লোরা সবিশেষ উল্লেখযোগ্য কমপিউটার নেটওয়ার্কিং কোম্পানি। দেশের কমপিউটার নেটওয়ার্কিং ফার্মের বেশিরভাগ ছোট আকারের। ৪০ শতাংশ ফার্মের বছরে আয় ৫০ লাখ টাকার নিচে। ১০ শতাংশের কম ফার্মের ২০১৩ সালের রফতানি আয় ১০ লাখ টাকার চেয়ে বেশি। তবে রাজস্ব আয়ে স্থিতিশীল প্রবৃদ্ধি-প্রবণতা বিদ্যমান। আগামী তিন বছরে ৫০ শতাংশেরই বেশি প্রতিষ্ঠানের জোরদার প্রবৃদ্ধি সম্ভাবনা রয়েছে। এ খাতের আয়ের প্রধান উৎস নেটওয়ার্ক ডিজাইন ও ক্যাবলিং। রিমোট মনিটরিং ও ইনফরমেশন সিকিউরিটি খাতে সমূহ সম্ভাবনা থাকা সত্ত্বেও এ খাতে আয় মাত্র ১০ শতাংশ। এখাতে আয়ের প্রাইমারি উৎস সরকার ও ব্যাংকগুলো, যা এ খাতের আয়ের ৫০ শতাংশের জোগানদাতা। এ খাতটি অভ্যন্তরীণ বাজারতাড়িত। মূলত এ খাতের কোনো কোম্পানিরই রফতানি আয় নেই। বেশিরভাগ কোম্পানি জানিয়েছে, এ খাতে অ্যান্টি ব্যারিয়ার তথা প্রবেশে বাধা খুবই কম। এখানে টেকনিক্যাল নোহাউয়ের প্রাপ্যতা ও নিচু মাত্রার প্রতিযোগিতার কারণে এ খাতে উদ্যোক্তারা আসেন। প্রবৃদ্ধির সম্ভাবনা থাকা সত্ত্বেও এ খাতে এফডিআই একদম শূন্য। ৫০ শতাংশ কোম্পানির রয়েছে ডাটা কানেকটিভিটির বাধা।

বিশ্ববিদ্যালয়ের শিক্ষা ও ইন্ডাস্ট্রি সার্টিফিকেশন এ খাতের বেশিরভাগ প্রতিষ্ঠান অগ্রাধিকার পায়। ৯০ শতাংশেরও বেশি প্রতিষ্ঠান উল্লেখ করেছে অভিজ্ঞতার গুরুত্বের কথা। বর্তমান এইচআর কমপিটেন্স শুধু মৌল প্রয়োজনটাই মেটায়। অ্যানালাইটিক্যাল স্কিল ও দীর্ঘ সময় কাজ করতে রাজি, এমন জনশক্তি এ খাতে বড়ই প্রয়োজন। এ খাতে জব স্পেসিফিক টেকনিক্যাল নলেজ স্কিলের ক্ষেত্রে প্রবল দুর্বলতা লক্ষ করা গেছে। সমীক্ষার উপাত্ত মতে, এ খাতে কর্মসংস্থান প্রবৃদ্ধি ইতিবাচক। কিন্তু এ প্রবৃদ্ধি হার বছরে ১০ শতাংশের নিচে। এ খাতে পুরুষ চাকুরের সংখ্যা প্রাধান্য। মাত্র ৭ শতাংশ মহিলা এ খাতে কাজ করে। বাকি ৯৩ শতাংশই পুরুষের দখলে। পাঁচ বছরের অভিজ্ঞ একজন পেশাজীবীর এ খাতে বেতন ৪২ হাজার টাকার মতো। নতুন আসা চাকুরেদের বেতন মাসে ১৭ হাজার টাকা মতো। সমীক্ষা মতে, এ খাতের উন্নয়নের জন্য রাজনৈতিক স্থিতিশীলতা, সরকারি সহায়তা ও কর হার কমানো দরকার।

হার্ডওয়্যার

আইটি শিল্পের হার্ডওয়্যার উপখাত বা সেগমেন্টে রয়েছে বাংলাদেশের সর্বোচ্চসংখ্যক প্রতিষ্ঠান, মোটামুটি ৭১৪টি। এসব প্রতিষ্ঠানের মধ্যে এই আলোচ্য সমীক্ষা জরিপে অংশ নিয়েছে ১২৪টি প্রতিষ্ঠান। হার্ডওয়্যার উপখাতে প্রাধান্য বিস্তার করে আছে মূলত দীর্ঘদিন ধরে কাজ করে আসা প্রতিষ্ঠানগুলো। এ উপখাতের ৬০ শতাংশ প্রতিষ্ঠানই ১০ বছরের চেয়ে বেশি সময় ধরে কাজ করছে। মাত্র ১০ শতাংশেরও কমসংখ্যক প্রতিষ্ঠান তাদের ব্যবসায় পরিচালনা করছে পাঁচ বছরেরও কম সময় ধরে। আর এগুলোর কোনোটির বয়স দুই বছরের কম নয়। ব্যবসায়ের প্রকৃতির মধ্যে উল্লেখযোগ্য পার্থক্য থাকার কারণে আইটি শিল্পের এ উপখাতে প্রতিষ্ঠানপ্রতি রাজস্ব আয় অন্যান্য খাতের প্রতিষ্ঠানের আয়ের চেয়ে অনেক বেশি। এ উপখাতের ২৫ শতাংশ প্রতিষ্ঠানের বার্ষিক আয় ৫০ কোটি টাকার চেয়ে বেশি। এ খাতে রাজস্ব আয়ের প্রবৃদ্ধিও লক্ষণীয়। ২০১১ সালে ৮৬টি প্রতিষ্ঠানের বার্ষিক আয়ের পরিমাণ ছিল ৫ কোটি টাকার নিচে। ২০১৩ সালে এ ধরনের প্রতিষ্ঠানের সংখ্যা দাঁড়ায় ৭৯টিতে। এর অর্থ ৭টি প্রতিষ্ঠান তাদের রাজস্ব আয়ের পরিমাণ ৫ কোটি টাকার সীমা অতিক্রম করতে সক্ষম হয়েছে। রাজস্ব প্রবৃদ্ধি এ খাতে মডারেটই বলতে হবে। ছয়টি প্রতিষ্ঠান আশা করছে ২০১৬ সালে তাদের আয়ের পরিমাণ ৩৫ কোটি টাকার অঙ্ক ছাড়াতে। ২০১৩ সালে এমন প্রতিষ্ঠানের সংখ্যা দু'টি।

এ খাতের এক ডজনেরও বেশি পণ্যের মধ্যে ল্যাপটপ কমপিউটারই হচ্ছে আয়ের সর্বোচ্চ উৎস। এরপর আছে ডেস্কটপ, প্রিন্টার ও স্টোরেজ। অনেক আইটেমের বান্ডল হিসেবে অ্যাক্সেসরিজ হচ্ছে রাজস্ব উপখাতে আয়ের দ্বিতীয় উৎস। বেশিরভাগ প্রতিষ্ঠানই সক্রিয় রিটেইলিংয়ে, যার পরিমাণ ৪০ শতাংশ। এরপর আসে হোলসেলিং। ১৬ শতাংশ প্রতিষ্ঠান নিয়োজিত রিপেয়ারিংয়ের কাজেও। সরকারই হচ্ছে হার্ডওয়্যার ডিভাইসের সবচেয়ে বড় ক্রেতা।

গ্রাফিক্স ডিজাইন

ঢাকার ২৭টি প্রতিষ্ঠান এ সমীক্ষায় সাড়া দিয়ে গ্রাফিক্স ডিজাইন উপখাতের ডাটা সরবরাহ করেছে। এসব প্রতিষ্ঠানের ৪০ শতাংশের বাস ১০ বছরের বেশি। এই ২৭টি প্রতিষ্ঠানের মধ্যে মাত্র একটি তাদের কাজ শুরু করে দুই বছরেরও কম সময় আগে। এ থেকে অনুমেয় এ খাতের বিকাশের সুযোগ এখানে সীমিত। রাজস্ব প্রবৃদ্ধি প্রতিশ্রুতিশীল নয়। রাজস্ব আয়ের অঙ্কও কম। ৭০ শতাংশ প্রতিষ্ঠানের আয় ২০১৩ সালে ছিল ৫০ লাখ টাকা থেকে দেড় কোটি টাকা। প্রদত্ত ডাটা মতে, এ খাতের প্রতিষ্ঠানের সংখ্যা বাড়ছে। ২০১১ সালে প্রতিষ্ঠানের সংখ্যা বেড়েছে ৫০ শতাংশ, ২০১৩ সালে তা পৌঁছেছে ৫৬ শতাংশে। রাজস্ব আয়ের শ্লথ গতি গত তিন বছরে লক্ষ করা গেলেও ২০১৪-১৬ সময়ে এ ব্যাপারে আশাবাদ লক্ষণীয়। ২০ শতাংশ প্রতিষ্ঠান আশা করছে, ২০১৬ সালে তাদের বার্ষিক আয়ের পরিমাণ ১০ কোটি টাকা ছাড়াবে।

এ খাতে ২০টিরও বেশি পণ্য ও সেবা অবদান রাখছে। এগুলোর মধ্যে সংবাদপত্রে বিজ্ঞাপন, ▸

পোস্টার/বিলবোর্ড, ব্রুশিয়ার ও ক্যাটালগই সবচেয়ে বেশি রাজস্ব সৃষ্টির পণ্য ও সেবা। রাজস্ব সৃষ্টির অবদান এদের ফাংশনাল স্পেসিফিকেশনের সাথে সমানুপাতিক। ব্রুশিয়ার, ক্যাটালগ ও ওয়েবসাইট ডেভেলপমেন্ট হচ্ছে এসব প্রতিষ্ঠানের মূল স্পেসিফিকেশন এরিয়া। এ খাতে প্রতিযোগিতা প্রবল। ৫০ শতাংশ প্রতিষ্ঠান তাই মনে করে। এ খাতের অভ্যন্তরীণ অবদানের তুলনায় রফতানি অবদান কম। সবগুলো কোম্পানিই আগামী তিন বছরে রফতানি প্রবৃদ্ধি প্রত্যাশা করছে। প্রধান প্রধান রফতানি বাজার হচ্ছে যুক্তরাষ্ট্র, যুক্তরাজ্য ও ডেনমার্ক। এ খাতের প্রধান প্রধান ইনভেস্টমেন্ট ড্রাইভার হচ্ছে : স্থানীয় বাজার, স্থানীয় রিসোর্সের পরিপূর্ণ ব্যবহার, টাইম জোন ও কস্ট অ্যাডভানটেজ। আকর্ষণীয় হলেও এ খাতে এন্ট্রি ব্যারিয়ার উচ্চ। এ খাতে এফডিআই পাওয়ার ইতিহাস আছে। পাঁচটি প্রতিষ্ঠান ২০১১-১৩ সময়ে এফডিআই লাভ করেছে।

সার্চ ইঞ্জিন অপটিমাইজেশন

সার্চ ইঞ্জিন অপটিমাইজেশন (এসইও) সেগমেন্টের ১৭টি কোম্পানি এ সমীক্ষা জরিপে সাড়া দেয়। এগুলো বেশ নতুন। এ খাতে ৫০ শতাংশ প্রতিষ্ঠানই ৫ বছরের চেয়ে কম বয়সী। সম্ভাবনা থাকা সত্ত্বেও রাজস্ব আয়ও এখনও খুবই কম। ২০১৩ সালে ৬০ শতাংশেরই বেশি প্রতিষ্ঠানের আয়ের পরিমাণ ১০ লাখ টাকার নিচে। ৩০ শতাংশের আয় ১০ লাখ টাকার চেয়ে সামান্য বেশি। এসব প্রতিষ্ঠানে গড়ে ৮ জন কাজ করেন। রাজস্ব প্রবৃদ্ধির প্রত্যাশা থাকা সত্ত্বেও মাত্র ৩০ শতাংশ কোম্পানি আশা করছে ২০১৬ সালের মধ্যে তাদের বার্ষিক আয় ২০ লাখ টাকায় পৌঁছাবে। এ খাত প্রধানত রফতানি করছে যুক্তরাষ্ট্র, যুক্তরাজ্য ও কানাডায়। কর্মঘণ্টা হারানোর জন্য এ খাতে দায়ী বিদ্যুৎ চলে যাওয়া, ইন্টারনেট কানেকশন নিরবচ্ছিন্ন না হওয়া ও যানজট। সেই সাথে রাজনৈতিক অস্থিতিশীলতা এ খাতের জন্য একটি সমস্যা।

ই-কমার্স সার্ভিস

মাত্র ১০টি প্রতিষ্ঠান এ সমীক্ষা জরিপে সাড়া দিয়েছে। ই-কমার্স সেগমেন্টে সুপরিচিত নাম এখনইডটকম, বিকাশ ও আজকের ডিলডটকম। ই-কমার্স খাতের বেশিরভাগ কোম্পানিই ছোট আকারের। ৭টি কোম্পানির মধ্যে ৪টি কোম্পানি উল্লেখ করেছে তাদের সবগুলো কোম্পানিই আগামী তিন বছর সময়ে ইতিবাচক প্রবৃদ্ধির কথা ভাবছে। দু'টি প্রতিষ্ঠান বলেছে, ২০১৬ সালের মধ্যে তাদের রাজস্বের পরিমাণ ৫ কোটি টাকা ছাড়িয়ে যাবে। ৪০ শতাংশ প্রতিষ্ঠান ধারণা করছে উচ্চ প্রবৃদ্ধির। সংগৃহীত উপাত্ত মতে, অনলাইন ব্যাংকিং ও বিটুসি হচ্ছে প্রধান মার্কেট সেগমেন্ট। এই দু'টি সেগমেন্ট ছাড়া অনলাইন টিকেটিং, বিটুবি, মোবাইল পেমেন্ট সার্ভিস থেকেও রাজস্ব আসছে বেশ। ব্যক্তি ও স্থানীয় বেসরকারি প্রতিষ্ঠানও এ খাতের একটা বড় কাস্টমার সেগমেন্ট। ৫০ শতাংশের বেশি কোম্পানি মনে করে, এ খাতে প্রতিযোগিতার মাত্রা মোটামুটি সহনশীল। এ খাতে বেশিরভাগ কোম্পানির নজর স্থানীয় বাজারের ওপর। মাত্র ৭টি কোম্পানির মধ্যে ৩টি কোম্পানি আয় করছে রফতানি থেকে। এর মধ্যে দু'টি কোম্পানি ৩০ শতাংশেরও কম আয় করে রফতানি থেকে। মাত্র একটি কোম্পানির ৩০ শতাংশ আয় আসে রফতানি খাত থেকে।

৭টি কোম্পানির মধ্যে ৫টির অভিমত– সরকারের জোরালো সহায়তার ফলে এ খাতে বিনিয়োগ বেড়েছে। সবগুলো প্রতিষ্ঠান এফডিআই সম্পর্কে নেতিবাচক উত্তর দিয়েছে। অন্যান্য সূত্র থেকে পাওয়া উপাত্ত মতে, সাম্প্রতিক অতীতে ই-কমার্স খাত মোটামুটি ভালো অঙ্কের এফডিআই পেয়েছে। বিদ্যুৎ চলে যাওয়া, ইন্টারনেট সংযোগ বিচ্ছিন্নতা, রাজনৈতিক অস্থিরতা ও যানজট ইত্যাদিকে চিহ্নিত করা হয়েছে কর্মঘণ্টা হারানোর কারণ হিসেবে।

এ খাতে প্রতিষ্ঠানের গড় চাকুরে সংখ্যা ৩৫ জন। পেশাজীবী ও ব্যবস্থাপনা পদে বিশ্ববিদ্যালয়ের ডিগ্রিধারীরা অগ্রাধিকার পান। ৫০ শতাংশ প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপনা ও পেশাজীবীরা সর্বনিম্ন কর্মসাফল্য প্রদর্শনের যোগ্যতা রাখেন না। জব স্পেসিফিক ট্রেনিং ও ইন্ডাস্ট্রি সার্টিফিকেশন উভয়ই এ খাতে সাধারণ। ম্যানেজমেন্ট স্টাফদের মধ্যে সিদ্ধান্ত নেয়ার সক্ষমতা ও সংশ্লিষ্ট ক্ষেত্রের অতীত অভিজ্ঞতাকে খুবই গুরুত্ব দেয়া হয়। গত তিন বছর এ খাতে চাকরির প্রবৃদ্ধি ঘটেছে উচ্চহারে; ৫০ শতাংশেরও বেশি হারে। প্রফেশনালদের সংখ্যা বেড়েছে সবচেয়ে বেশি হারে। অন্যান্য খাতের মতো ই-কমার্স খাতেও পুরুষের প্রাধান্য বিদ্যমান। এ খাতের ৭৫ শতাংশ জনবলই পুরুষ। এ খাতের জনবলের কর্মঅভিজ্ঞতা কম পরিসরের। বেশি বেতন নিয়ে অন্যত্র চলে যাওয়ার প্রবণতা এ খাতে বিদ্যমান।

ভিডিও গেম ডেভেলপমেন্ট

প্রতিষ্ঠান পর্যায়ে সুসংগঠিত কর্মকাণ্ড ভিডিও গেম শিল্পে খুবই সীমিত। আলোচ্য সমীক্ষা জরিপে সাড়া পাওয়া গেছে ৫টি প্রতিষ্ঠান থেকে। এসব প্রতিষ্ঠান খুব বেশি দিনের নয়। পাঁচ বছরের বেশি সময় ধরে কাজ করার মতো কোনো প্রতিষ্ঠান নেই। এর মধ্যে দু'টির বয়স দুই বছরেরও কম। এসব প্রতিষ্ঠান খুব কম রাজস্ব আয় করে। বছরে ৫০ লাখ টাকারও নিচে। কোনো প্রতিষ্ঠানই বলেনি ২০১৬ সালে তাদের আয় ৫০ লাখ টাকার চেয়ে বেশি হবে। এ সেগমেন্টে মোবাইল গেমই প্রধান। সবগুলো প্রতিষ্ঠানই তাদের আয়ের ৭০ শতাংশেরও বেশি আয় করছে রফতানি থেকে। তাদের আয়ের অর্ধেকের বেশি আসে মোবাইল গেম থেকে। এ খাত থেকে রফতানি হচ্ছে যুক্তরাজ্য, জার্মানি ও অস্ট্রেলিয়াসহ কয়েকটি দেশে। রফতানি শুরু এক বছরেরও কম সময়ের মধ্যে।

এ খাতের ৭০ শতাংশ জনবল পুরুষ। সব ক্যাটাগরির মানবসম্পদ বাড়ার সম্ভাবনা রয়েছে। এ খাতে কর্মরতদের মাসিক গড় বেতন ১৭ হাজার থেকে ৫৫ হাজার টাকা।

অ্যাকাউন্টিং বিপিও

বাংলাদেশে বিপিও সেগমেন্টে অ্যাকাউন্টিং বিপিও প্রতিশ্রুতিশীল। যদিও এ খাতের ৬টি প্রতিষ্ঠান মোটামুটি আয়ের কথা জানিয়েছে, তবুও এগুলোর একটি কোম্পানি বছরে ১০ কোটি টাকা আয়ের কথা জানিয়েছে। জরিপ চলার সময় ফিল্ড ইনভেস্টিগেটরেরা জানতে পেয়েছেন, আগামী তিন বছর সবকটি প্রতিষ্ঠানই ধনাত্মক প্রবৃদ্ধি অর্জনে সক্ষম হবে। এ খাতে সবচেয়ে বেশি অনুশীলিত ক্ষেত্র হচ্ছে জেনারেল অ্যাকাউন্টিং। অন্য অনুশীলিত ক্ষেত্রগুলোর মধ্যে আছে : অনলাইন ট্র্যানজেকশন এবং প্রজেক্ট অ্যাকাউন্টিং ও ফিন্যান্সিয়াল অপারেশনাল রিপোর্টিং।

জরিপে অংশ নেয়া প্রতিষ্ঠানের অর্ধেকেই বলেছে, তাদের আয়ের ৩০ শতাংশ আসে ওষুধ কোম্পানি ও বহুজাতিক কোম্পানি থেকে। একটি কোম্পানির ৫০ শতাংশ আয় আসে শুধু বস্ত্র/তৈরী পোশাক খাত থেকে। এর এক ডজন ফাংশনাল এরিয়ার মধ্যে জেনারেল অ্যাকাউন্টিং এরিয়া হচ্ছে ▸

অ্যানিমেশন

এ সমীক্ষা জরিপে সাড়া দিয়ে এ উপখাতের মাত্র ৫টি কোম্পানি ডাটা সরবরাহ করেছে। এর মধ্যে দুইটি ৬ বছরের চেয়ে বেশি সময় ধরে ব্যবসায় পরিচালনা করে আসছে। দেখা গেছে, এই অ্যানিমেশন ফার্মগুলোর রাজস্বের পরিমাণ খুবই কম। বছরে ৫০ লাখ টাকার কম। প্রত্যাশা আগামী তিন বছরে রাজস্ব আয় বাড়বে। এসব প্রতিষ্ঠান জানিয়েছে, অ্যানিমেশন ভ্যালু চেইনের সব সেগমেন্টে এদের কর্মকাণ্ড বিস্তৃত। চারটি প্রতিষ্ঠানের তিনটি জানিয়েছে, ৪০ শতাংশের বেশি আয় আসে প্রি-প্রোডাকশন অ্যাক্টিভিটিজ থেকে। জরিপে অন্তর্ভুক্ত সবগুলো প্রতিষ্ঠান একই সাথে বিপণন ও সবরবাহের কাজ করছে। এ খাতের সবচেয়ে বড় ক্রেতা গণমাধ্যম প্রতিষ্ঠান। এসব কোম্পানির ৪০ শতাংশ আয় আসে গণমাধ্যম খাত থেকে। যদিও এসব প্রতিষ্ঠান গোটা ভ্যালু চেইনে সক্রিয়, তাদের ফাংশনাল স্পেসিয়েলাইজেশন প্রতি সেগমেন্টে খুবই কম। ৭৫ শতাংশ প্রতিষ্ঠান বলেছে, এ খাতে প্রতিযোগিতা খুবই প্রবল। এসব কোম্পানি দেশী-বিদেশী উভয় বাজারেই সক্রিয়। চারটি প্রতিষ্ঠানের দুইটির ৭০ শতাংশ রাজস্ব আসে বিদেশী বাজার থেকে। এ খাত থেকে সবচেয়ে বেশি রফতানি হচ্ছে নেদারল্যান্ডস ও ভারতে। এখানে কাজ করছে এসএসসি, এইচএসসি ও বিশ্ববিদ্যালয়ের সার্টিফিকেটধারীরা। এ খাতের চাহিদা মেটানোর মতো জনবল বাংলাদেশে বিদ্যমান। তবে এদের রয়েছে জব স্পেসিফিক দক্ষতা ও ইংরেজি ভাষার দুর্বলতা। এ খাতে কর্মরতদের গড় মাসিক বেতন ২০ হাজার টাকার মতো।

সবচেয়ে বেশি কমন। ৩০ শতাংশ প্রতিষ্ঠান দাবি করেছে প্রজেক্ট অ্যাকাউন্টিং ও ফিন্যান্সিয়াল রিপোর্টিংয়ের ক্ষেত্রে তাদের প্রতিষ্ঠান যথেষ্ট যোগ্যতার অধিকারী। অর্ধেকের বেশি প্রতিষ্ঠান মনে করে, এ খাতে প্রতিযোগিতা খুবই বেশি।

অ্যাকাউন্টিং বিপিও থেকে আসা আয়ের বেশিরভাগই আসে অভ্যন্তরীণ বাজার থেকে। এ বাজার থেকে আসে ৬০ শতাংশ আয়। ২০১৪ সালে সবগুলো কোম্পানির রফতানি প্রবৃদ্ধি ছিল বেশ স্থিতিশীল। সবগুলো কোম্পানিই বলেছে, ২০১৪ সালে তাদের রফতানি আয় ৫ কোটি টাকার কম হলেও আগামী তিন বছরে এই অঙ্ক ২৫ কোটি টাকায় পৌঁছবে। এ শিল্পে বিপিও সেগমেন্ট থেকে রফতানি আয় আসছে একমাত্র যুক্তরাষ্ট্র থেকে। দেশের উঁচু হারের অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি এ খাতকে এগিয়ে নিতে পারে। ৮০ শতাংশ প্রতিষ্ঠান মনে করে, অ্যাকাউটিং বিপিও খাতে লাভজনক প্রবৃদ্ধির জন্য স্থানীয় বাজারই যথেষ্ট। এ খাতে এন্ট্রি ব্যারিয়ার মোটামুটি সহনশীল।

এ খাতে গড়ে প্রতিটি প্রতিষ্ঠানের জনবল ৫২ জন। এদের মধ্যে ৪০ জন পেশাজীবী। পেশাজীবী পদের জন্য বিশ্ববিদ্যালয়ের ডিগ্রিধারী প্রত্যাশিত। এ খাতে মানবসম্পদের মান নিয়ে অসন্তুষ্টি আছে। সবগুলো প্রতিষ্ঠানের অভিমত, তাদের জনবল পূরণ করতে পারে মৌল চাহিদা।

কলসেন্টার

কলসেন্টার উপখাতের ২৪টি প্রতিষ্ঠান এ সমীক্ষা জরিপে সাড়া দেয়। এ উপখাতের রাজস্ব তিন বছর ধরে বাড়ছে। ৫টি কোম্পানির রাজস্ব আয় ২০১৩ সালে ছিল ৫ কোটি টাকার ওপর। অর্ধেক কোম্পানির আয় বছরে দেড় কোটি টাকার চেয়ে কম। জরিপ মতে, ২০১৩ সালে সক্রিয় প্রতিষ্ঠানের সংখ্যা ৬৩। এর আগের বছরের তুলনায় ৬ শতাংশ কম। আগামী তিন বছর মোটামুটি ভালো রাজস্ব আসবে বলে অনুমান করা হচ্ছে। কলসেন্টার থেকে ডজনখানেক সেবা দেয়া হয়। এর মধ্যে সবচেয়ে বেশি আয় আসে কাস্টমার সার্ভিস থেকে। অর্ধেক প্রতিষ্ঠানই জানিয়েছে, তাদের ৫০ শতাংশ আয় আসে কাস্টমার সার্ভিস থেকে। এরপর যে দুইটি ক্ষেত্র থেকে বেশি আয় আসে সে দুইটি হচ্ছে : ভার্চুয়াল রিসিপশনিস্ট সার্ভিস এবং টেলিমার্কেটিং। তিনটি প্রতিষ্ঠান উল্লেখযোগ্য পরিমাণ আয় করে ব্যান্ডউইডথ ইনটেনসিভ সিসিটিভি মনিটর সার্ভিস থেকে। কলসেন্টার সার্ভিসের সেরা তিন গ্রাহক হচ্ছে : উৎপাদন প্রতিষ্ঠান, মিডিয়া সার্ভিস এবং সফটওয়্যার/আইটিইএস প্রতিষ্ঠান। বাংলাদেশ কলসেন্টারের বিশেষ কয়টি ক্ষেত্র হচ্ছে : কাস্টমার সার্ভিস, টেলিমার্কেটিং এবং ফোন আনসরিং সার্ভিস।

এ খাতের আয় আসে দেশী ও বিদেশী উভয় বাজার থেকেই। বর্তমান রফতানি তত বেশি নয়। জরিপে অংশ নেয়া ১২টি প্রতিষ্ঠানের কোনোটিই ২০১৩ সালে ৬ কোটি টাকার বেশি রাজস্ব আয় করতে পারেনি। তবে রফতানি আয়ে মোটামুটি ভালো প্রবৃদ্ধি আশা করা হচ্ছে।

কলসেন্টার সার্ভিস রফতানি হচ্ছে যুক্তরাষ্ট্র, কানাডা ও যুক্তরাজ্যে। টাইম জোন ও কস্ট অ্যাডভান্টেজের করণে কলসেন্টার সেগমেন্টে বিনিয়োগ আসছে। এফডিআই এ খাতে সক্রিয়। দুটি প্রতিষ্ঠান জানিয়েছে, এরা ২০১৩ সালে এফডিআই লাভ করেছে।

ফ্রিল্যান্সিং আউটসোর্সিং

নীতি-নির্ধারকসহ বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারের মনোযোগ কেড়েছে ফ্রিল্যান্সিং। এর ফলে লাখ লাখ তরুণের জন্য রফতানি বাজারের দুয়ার খুলে গেছে। তথ্যানুসন্ধানী সাক্ষাৎকার সূত্রে জানা গেছে, বাংলাদেশে ৩০ হাজার ফ্রিল্যান্সার রয়েছেন। এরা জব মার্কেটে সক্রিয়। এ জরিপে ১০০ ফ্রিল্যান্সারের কাছ থেকে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করা হয়। এরা সবাই ঢাকার। এদের ৬৫ শতাংশ বলেছেন, তাদের ৬০ শতাংশ আয় আসে ফ্রিল্যান্সিং থেকে। ১৪ শতাংশের একমাত্র আয়ের সূত্র এই ফ্রিল্যান্সিং। বেশিরভাগ ফ্রিল্যান্সারের আয়ের পরিমাণ এখনও অনেক কম। তবে ৪ শতাংশ ফ্রিল্যান্সারের মাসিক আয় ১০ লাখ টাকার চেয়ে বেশি। আয়ের আকার কম হলেও একটি ধনাত্মক প্রবৃদ্ধি এখানে বিদ্যমান। অধিকন্তু ২০১৪-১৬ সময়ে আয়ের প্রবৃদ্ধি সম্পর্কে সবাই আশাবাদী। ১৩ শতাংশ ফ্রিল্যান্সার আশা করছেন ২০১৬ সালের মধ্যে তাদের মাসিক আয় ১০ লাখ টাকায় পৌঁছবে।

আলোচ্য সমীক্ষা জরিপে সংগৃহীত ডাটা অনুসারে ফ্রিল্যান্সারেরা এই আয় অর্জন করতে দীর্ঘ সময় কাজ করেন। ৪৫ শতাংশের বেশি ফ্রিল্যান্সারের সপ্তাহে ৫০ ঘণ্টা কাজ করেন। কোনো কোনো ক্ষেত্রে এ কর্মঘণ্টা ৬০ ঘণ্টায়ও পৌঁছে। ৭৫ শতাংশ ফ্রিল্যান্সার তাদের সংসারের উচ্চ খরচ মেটান এ আয় থেকে। ৫ শতাংশ ফ্রিল্যান্সারের একমাত্র আয়ের উৎস এই ফ্রিল্যান্সিং। ৮০ শতাংশ ফ্রিল্যান্সার মনে করেন, এ খাতে উচ্চ প্রবৃদ্ধির সম্ভাবনা রয়েছে। বাংলাদেশের ফ্রিল্যান্সারেরা ১০টি দেশের কাজ করছেন। কিন্তু যুক্তরাষ্ট্র হচ্ছে এ খাতের সবচেয়ে বড় গন্তব্য। এর পরে আসে যুক্তরাজ্য। ৩০ শতাংশ ফ্রিল্যান্সার তাদের ৫০ শতাংশ আয় করেন যুক্তরাষ্ট্রের গ্রাহকদের কাছ থেকে। প্রধান প্রধান কাস্টমার সেগমেন্ট হচ্ছে : সফটওয়্যার ও আইটিইএস ফার্ম, মিডিয়া সার্ভিস, প্রশিক্ষণ ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠান। সার্ভিসের মধ্যে আছে : ওয়েব ডিজাইন, ডাটা এন্ট্রি, টেকনিক্যাল রাইটিং, সার্চ ইঞ্জিন অপটিমাইজেশন এবং ই-কর্মাসসহ আরও অনেক। বাংলাদেশের ফ্রিল্যান্সারেরা বিদেশে ৫০ ধরনের কাজ রফতানি করেন। এর মধ্যে আছে : ওয়েব ডেভেলপমেন্ট লেখা ও অনুবাদ, গ্রাহকসেবা, সফটওয়্যার ডেভেলপমেন্ট, প্রশাসনিক সহায়তা, বিক্রি ও বিপণন, তথ্য ব্যবস্থা, মাল্টিমিডিয়া এবং বিজনেস সার্ভিস।

ডকুমেন্ট ম্যানেজমেন্ট

এ খাতটি বাংলাদেশে খুবই ছোট। এ খাতে মাত্র ৬টি কোম্পানি। ডেভনেট হচ্ছে এ খাতের মার্কেট লিডার। আয়ের বিবেচনায় এ খাতের কোম্পানিগুলো খুবই ছোট। প্রবৃদ্ধিপ্রবণতা ধনাত্মক। ২০১৩ সালে এ খাতের সবকটি কোম্পানির আয়ের মাত্রা দেড় কোটি টাকার বেশি নয়। একটি কোম্পানির প্রত্যাশা ২০১৬ সালে এর আয়ের মাত্রা ৫ কোটি টাকায় পৌঁছবে। ৭৫ শতাংশ কোম্পানির উচ্চ প্রবৃদ্ধির সম্ভাবনা রয়েছে। এই উপখাতের প্রাথমিক ডিমান্ড সেগমেন্ট হচ্ছে এন্টারপ্রাইজ কনটেন্ট ম্যানেজমেন্ট ও ব্যাক অফিস ডকুমেন্ট ম্যানেজমেন্ট। জরিপের উপাত্ত মতে, ম্যানুফ্যাকচারিং, ইন্স্যুরেন্স ও মেডিক্যাল সার্ভিস হচ্ছে প্রধান কাস্টমার সেগমেন্ট। এই খাতের স্পেসিয়েলাইজেশনের প্রাইমারি ক্ষেত্রগুলো হচ্ছে ডাটা ক্যাপচারিং ও এন্টারপ্রাইজ কনটেন্ট ম্যানেজমেন্ট। এ খাতটি তুলনামূলকভাবে ছোট হলেও এখানে প্রতিযোগিতা প্রবল।

কম পরিমাণে হলেও এ খাতের ডকুমেন্ট ম্যানেজমেন্ট সার্ভিস রফতানির ইতিহাস রয়েছে। ৪টির মধ্যে ৩টি প্রতিষ্ঠান ২০১৩ সালে রফতানির মাধ্যমে রাজস্ব আয় করেছে। সবগুলো কোম্পানিই বলেছে, বিগত তিন বছরে এদের রফতানি প্রবৃদ্ধি ছিল জোরালো। বর্তমানে এসব কোম্পানির রফতানি আয় বছরে ২৫ লাখ টাকা থেকে ৫০ লাখ টাকা। তাদের প্রত্যাশা, ২০১৬ সালে এই মাত্র ৫০ লাখ টাকা থেকে দেড় কোটি টাকা হবে। এরা ৯টি দেশে এদের সেবা রফতানি করছে। এসব দেশের মধ্যে আছে : যুক্তরাজ্য, যুক্তরাষ্ট্র ও কানাডা। দক্ষিণ এশীয় দেশগুলোর মধ্যে ভারত, নেপাল ও মিয়ানমারেও ডকুমেন্ট ম্যানেজমেন্ট সার্ভিস রফতানি হচ্ছে।

আইটি প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান

জরিপ সূত্রে একটি তাগিদ এসেছে : প্রশিক্ষণ সক্ষমতা জোরদার করতে হবে। পরিস্থিতি জানা-বোঝার জন্য ডাটা সংগ্রহ করা হয়েছে ৩০টি প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান থেকে। বাংলাদেশে আইটি শিল্পের একটি সুদীর্ঘ ইতিহাস থাকা সত্ত্বেও বেশিরভাগ প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান তুলনামূলকভাবে নতুন। ৩৫ শতাংশের বয়স ৫ বছরের চেয়ে কম। তা ছাড়া এসব প্রতিষ্ঠানের আর্থিক অবস্থা খুব একটা ভালো নয়। ৮০ শতাংশ প্রতিষ্ঠানের বছরে আয় ৫০ লাখ টাকার নিচে। একটি মাত্র প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান ২০১৩ সালে আয় করেছে ৫ কোটি টাকার চেয়ে বেশি। আয় কম হলেও প্রশিক্ষণ সেবা থেকে আসা আয় বাড়ছে। আয় বাড়লে গত তিন বছরে ফ্যাকাল্টি মেম্বার সংখ্যা বাড়েনি। পূর্ণকালীন ও খণ্ডকালীন মেম্বারেরা সবাই স্থানীয়। আইটি ট্রেনিং ইনস্টিটিউটের সংখ্যা অবশ্য বাড়ছে। ২০১১ সালের ৮৬টি থেকে বেড়ে ২০১৩ সালে ৯২টিতে পৌঁছেছে। বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কর্মসূচির মধ্যে শর্ট কোর্স ও সার্টিফিকেশন কোর্সই সবচেয়ে জনপ্রিয়। শর্ট কোর্স থেকে ৪০ শতাংশ প্রতিষ্ঠানের ৫০ শতাংশ আয় আসে। এরপর আয়ের বড় ক্ষেত্র হচ্ছে সার্টিফিকেশন কোর্স।

শেষ কথা

এই সমীক্ষা জরিপের মাধ্যমে এই প্রথমবারের মতো বাংলাদেশের আইটি/আইটিইএস শিল্প খাতের বিভিন্ন উপখাতের হালনাগাদ তথ্য-উপাত্ত তুলে ধরা হয়েছে বিস্তারিতভাবে। প্রায় ১০০০ পৃষ্ঠার এই সমীক্ষা রিপোর্টে এ খাতের তথ্য-উপাত্ত ব্যাপকভাবে যে উঠে এসেছে, তাতে কোনো সন্দেহ নেই। এটি আমাদের আইটি/আইটিইএস খাতের সংশ্লিষ্টদের জন্য সহায়ক ভূমিকা পালন করবে। আমরা দীর্ঘদিন ধরে এ ধরনের একটি সমীক্ষা জরিপের প্রত্যাশা করছিলাম। এ সমীক্ষা প্রতিবেদন সে অভাবটুকুই পূরণ করল। সেজন্য সংশ্লিষ্টদের মোবারকবাদ কজ

সূত্র : http://www.lict.gov.bd/publishdocs/doc_2014-12-13-16-37-32_548c16ec59fab.pdf