



টেলিটকের সেবার মান উন্নত করা হোক

বাংলাদেশের মোবাইল ফোনের যাত্রা সিস্টেমের হাত ধরে হলেও এর অস্তিত্ব এখন আর নেই। এর অন্যতম প্রধান কারণ যুগের সাথে তাল মিলিয়ে চলার জন্য প্রয়োজনীয় অবকাঠামো গড়ে তুলতে না পারা, নেটওয়ার্কের অবস্থা খুব খারাপ ও গ্রাহকসেবার মান উন্নত না করা। বর্তমানে দেশে প্রচলিত মোবাইল সার্ভিসগুলো হলো গ্রামীণফোন, বাংলালিংক, রবি ও টেলিটক। এগুলোর মধ্যে টেলিটক হলো বাংলাদেশের একমাত্র সরকারি মোবাইল ফোন সেবা কোম্পানি। সরকারি প্রতিষ্ঠান হিসেবে এটি জনগণের কাছে সস্তায় উন্নততর সেবা পৌঁছাতে পারবে, শুরুতে এমন প্রত্যাশাই ছিল টেলিটকের কাছে। ফলে টেলিটকের সিম কেনায় দেখা গিয়েছিল অভাবনীয় অগ্রহ। কিন্তু বাস্তবে দেখা গেল, টেলিটকের গ্রাহকসেবার মান সন্তোষজনক নয়। নেটওয়ার্ক মাঝেমাঝেই খুব খারাপ অবস্থায় থাকে। ফলে এখন টেলিটক সিম গ্রহীতারা অন্য অপারেটিং সিস্টেমের প্রতি আগ্রহী হয়ে উঠেছেন।

গ্রাহকদের অভিযোগ, টেলিটকের সেবার মান ভালো নয়। রাত ১২টার পর টেলিটকের নেটওয়ার্ক কাভারেজ কমে যায়। তাদের আরও অভিযোগ, টেলিটকের কাস্টমার সেন্টারের সংখ্যা কম এবং লোড দোকানও পাওয়া যায় না। তা ছাড়া সব জায়গায় থ্রিজি নেটওয়ার্ক কাভারেজ নেই। শহরের ভেতরে নেটওয়ার্ক পাওয়া যায়, কিন্তু শহরের বাইরে থ্রিজি কোনো কাভারেজ নেই।

জাতীয় মোবাইল অপারেটর হিসেবে টেলিটকের সেবার মান আরও ভালো হওয়া উচিত ছিল। তবে টেলিটকের সেবার মান বাড়ানোর বিষয়টি একটি চলমান প্রক্রিয়া। ঢাকার বাইরে থ্রিজি কাভারেজ বাড়ানোর কাজ চলছে। প্রতিযোগিতায় টিকে থাকতে

হলে অন্যান্য মোবাইল অপারেটরের মতো টেলিটকের ব্যবহারকারীদের জন্য বিভিন্ন অফার নিয়ে আসতে হবে।

এক জরিপ রিপোর্টের ফলাফলে উল্লেখ করা হয়েছে- গড়ে প্রায় ৯৬ শতাংশ টেলিটক সিম গ্রহীতা সামাজিক মাধ্যমগুলো ব্যবহার করেন যোগাযোগ স্থাপনের জন্য। তবে এর ব্যবহারকারীর মতে, টেলিটক মোবাইলের কাভারেজ অন্যান্য মোবাইলের কাভারেজের তুলনায় অনেক কম।

প্রতিদিন তিনজন গ্রাহকের মধ্যে একজনের অভিমত, সমস্যায় পড়লে মোবাইল সংযোগ কোম্পানি দ্রুত সেবা সরবরাহ করে। অন্যান্য মোবাইল অপারেটরের এ হার টেলিটকের তুলনায় প্রায় দ্বিগুণ। অর্থাৎ দ্রুত সেবা সরবরাহের ক্ষেত্রে টেলিটক অন্য অপারেটরদের তুলনায় পিছিয়ে আছে। শহরের বাইরে নেট স্পিড ভালো নয়। টাওয়ারের সংখ্যা কম। নেট প্যাকেজ সুবিধাও কম।

বিনিয়োগ স্বল্পতার কারণে চাহিদা অনুসারে বেস স্টেশন প্রতিস্থাপন করা সম্ভব হয়নি টেলিটকের। ফলে প্রত্যন্ত এলাকার গ্রহীতারা কম রেটে কথা বলার সুবিধা থেকে বঞ্চিত হচ্ছেন। টেলিটক সাধারণ মানুষের কাছে 'আমাদের ফোন' হিসেবে পরিচিত। সাশ্রয় ও প্রতিযোগিতামূলক দামে মোবাইল সেবা দেয়ার জন্য শুরুতে টেলিটক ব্যাপক জনপ্রিয়তা লাভ করেছিল। তবে প্রতিযোগিতামূলক বাজারে টেলিটককে টিকে থাকতে হলে এর সেবার মান আরও বাড়াতে হবে।

টেলিটক আমাদের একটি জাতীয় প্রতিষ্ঠান। এর সেবার মানের ওপর জাতীয় ভাবমর্যাদার একটি সংশ্লিষ্টতা রয়েছে। কিন্তু বাস্তবে অন্য অপারেটরদের তুলনায় টেলিটকের সেবার মান পিছিয়ে থেকে সে ভাবমর্যাদা প্রতিষ্ঠা করা সম্ভব নয়। সুতরাং টেলিটকের বিদ্যমান সমস্যা ও দুর্বলতা পর্যবেক্ষণ করে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিতে এবং সেবার মান বাড়ানোর ব্যাপারে সবার আগে গুরুত্ব দিতে হবে। এ জন্য প্রয়োজনীয় বাজেট বরাদ্দ দিতে হবে। অন্যথায় সিস্টেমের মতো করণ পরিণতি ভোগ করতে হবে। সুতরাং টেলিটকের বিদ্যমান সব ধরনের প্রতিবন্ধকতাগুলো নিরূপণ করে তা দূর করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিতে হবে এবং যেকোনো মূল্যে টেলিটককে দেশের শীর্ষস্থানীয় মোবাইল ফোন অপারেটর করে তুলতে হবে।

চঞ্চল মাহমুদ

বহুদারহাট, চট্টগ্রাম

শাবাশ বাংলাদেশ

বিশ্বের অন্যান্য দেশের তুলনায় আউটসোর্সিংয়ের জগতে বাংলাদেশের আগমন একটু দেরিতেই হয়েছে



শ্বপতি ইয়াফেস ওসমান
বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রী

হার্ডওয়্যার সফটওয়্যার হিউম্যানওয়্যার

তিন মিললে হয় বিজয়

মানুষই আসল তবু

নয়লে পুরো অপচয়।।

বলা যায়। গত কয়েক বছর ধরে বাংলাদেশের আইসিটি প্রাজেক্টের চাকরির জন্য বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে ধরনা না দিয়ে ফ্রিল্যান্সিংয়ে জড়িয়ে পড়ছেন নিজেদের ভাগ্যোন্মুখনে এবং এ সংখ্যা দিন দিন বাড়ছে। বাংলাদেশের এসব তরুণ ফ্রিল্যান্সিংয়ের মাধ্যমে নিজেদেরকে বেকারত্বের অভিষাপ থেকে মুক্ত করার পাশাপাশি জাতীয় অর্থনীতিতে অবদান রাখতে শুরু করেছেন ইতোমধ্যেই। বাংলাদেশ সরকার ও আইসিটিসংশ্লিষ্ট বিভিন্ন সংগঠনও ফ্রিল্যান্সারদেরকে বিভিন্নভাবে উৎসাহ দিয়ে আসছে, যাতে তরুণ মেধাবীরা বেশি থেকে বেশি করে ফ্রিল্যান্সিংয়ে জড়িয়ে পড়ে নিজেদের ভাগ্যোন্মুখন করতে পারেন। শুধু তাই নয়, বিশ্বে অনলাইনে শ্রমদাতা (আউটসোর্সিং) দেশগুলোর মধ্যে বাংলাদেশের অবস্থান সুদৃঢ় করছেন। আউটসোর্সিংয়ে বর্তমানে বাংলাদেশের অবস্থান বিশ্বে দ্বিতীয়।

বিশ্বে অনলাইনে শ্রমদাতা (আউটসোর্সিং) দেশগুলোর মধ্যে বাংলাদেশের অবস্থান দ্বিতীয় বলে জানিয়েছে অক্সফোর্ড বিশ্ববিদ্যালয়ের গবেষণা ও পাঠদান বিভাগ। বিশ্ববিদ্যালয়টির অক্সফোর্ড ইন্টারনেট ইনস্টিটিউটের (ওআইআই) একটি সমীক্ষা প্রতিবেদনে এ তথ্য পাওয়া গেছে। এতে বলা হয়েছে, ভারত অন্যসব দেশের চেয়ে এগিয়ে প্রথম স্থানে রয়েছে। দ্বিতীয় অবস্থানে বাংলাদেশ। তৃতীয় যুক্তরাষ্ট্র। অনলাইনে শ্রমদান বা অনলাইনে কাজের ক্ষেত্রে ভারত ২৪ শতাংশ অধিকার করেছে। এ ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ১৬ শতাংশ ও যুক্তরাষ্ট্র ১২ শতাংশ অধিকার করেছে। শুধু যুক্তরাষ্ট্রই নয়, পাকিস্তান, ফিলিপাইন, যুক্তরাজ্য, কানাডা, জার্মানি, রাশিয়া, ইতালি ও স্পেন বাংলাদেশের পেছনে অবস্থান করছে। প্রতিবেদনে বলা হয়, ইন্টারনেট ফ্রিল্যান্স কাজ করা ও ডিজিটালি ছাড় করার জন্য বৈশ্বিক বাজার সৃষ্টি করেছে এবং এই বাজার দ্রুত বাড়ছে। শীর্ষ পেশাদারিত্বের ক্ষেত্রে মার্কিন যুক্তরাষ্ট্রে লিখন ও অনুবাদ গুরুত্ব পাচ্ছে। অন্যদিকে ভারতীয় উপমহাদেশে সফটওয়্যার উন্নয়ন ও প্রযুক্তি গুরুত্ব পাচ্ছে। প্রতিবেদনে আরও বলা হয়, অনলাইনে ফ্রিল্যান্স কাজের ক্ষেত্রে-বিক্রেতাদের চারটি বৃহত্তম প্লাটফর্ম থেকে প্রাপ্ত তথ্য-উপাত্তের ওপর ভিত্তি করে এই তথ্যচিত্র তৈরি করা হয়েছে।

'অনলাইন লেবার ইনডেক্স ওয়ার্কার সার্ভিসেস' চারটি অনলাইন লেবার প্লাটফর্ম তথা অনলাইন ফ্রিল্যান্সিং বা অনলাইন আউটসোর্সিং প্লাটফর্ম থেকে সংগ্রহ করা হয়। এগুলো হচ্ছে- ফাইভার, ফ্রিল্যান্সার, গুরু ও পিপলপারআওয়ার। শিক্ষক ও সিনিয়র গবেষক ভিলি লেহডনভিরটা লিখিত এই নিবন্ধটি গত ১ থেকে ৬ জুলাই পর্যন্ত অনলাইন লেবার ইনডেক্স টপ অকুপেশনের ভিত্তিতে প্রণয়ন করা হয়। সফটওয়্যার ডেভেলপমেন্ট অ্যান্ড টেকনোলজি ক্যাটাগরিতে ভারতীয় উপমহাদেশের কর্মীদের প্রাধান্য দেখা যায়, যা এই খাতের ৫৫ শতাংশ। প্রফেশনাল সার্ভিস ক্যাটাগরিতে যুক্তরাজ্যের কর্মীদের প্রাধান্য দেখা যায়, যা এই খাতের ২২ শতাংশ। সার্বিক বিবেচনায় অনলাইন লেবারে সফটওয়্যার ডেভেলপমেন্ট অ্যান্ড টেকনোলজি, ক্রিয়েটিভ, মাল্টিমিডিয়া, ক্লারিক্যাল ও ডাটা এন্ট্রির ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ অবদানসহ বিপণন সহায়তায় বাংলাদেশ অন্য সব দেশের চেয়ে এগিয়ে রয়েছে।

আসাদ চৌধুরী
শ্যামলী, ঢাকা