

a. গবেষণার শিরোনাম: ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারের জনসম্ভৃষ্টি ও কার্যকারিতা বিশ্লেষণ: চট্টগ্রাম বিভাগের উপর একটি সমীক্ষা

ড. জিল্লুর রহমান পল, উপ-পরিচালক, বার্ড
কাজী সোনিয়া রহমান, উপ-পরিচালক, বার্ড

b. গবেষণার উদ্দেশ্য

গবেষণাটির সাধারণ উদ্দেশ্য হলো চট্টগ্রাম বিভাগে পরিচালিত ইউডিসি এর জনসম্ভৃষ্টি ও কার্যকারিতার সামগ্রিক বিচার-বিশ্লেষণ।
গবেষণাটির সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যসমূহ হলো:

- ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার (ইউডিসি) এর সার্বিক কর্মকাণ্ডের উপর জনসম্ভৃষ্টির ধরন ও মাত্রা বিশ্লেষণ;
- ইউডিসি এর কার্যকারিতা সম্পর্কে সার্বিক পর্যবেক্ষণ ও বিশ্লেষণ;
- ইউডিসিসমূহকে আরো কার্যকর ও সেবামুখী করার লক্ষ্যে এর সমস্যাসমূহকে চিহ্নিতকরণ; এবং
- কতিপয় সুপারিশ প্রণয়ন।

c. গবেষণা পদ্ধতি

গবেষণার ধরন ও পদ্ধতি

গবেষণাটি হলো জরিপধর্মী (Survey type)। একটি সুনির্দিষ্ট প্রশ্নমালার আলোকে সাক্ষাৎকার পদ্ধতির মাধ্যমে সংগৃহীত তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণের মধ্য দিয়ে প্রতিবেদন প্রণয়ন করে গবেষণাটি সম্পন্ন করা হয়েছে। এ ছাড়া গবেষণায় আধেয় বিশ্লেষণ (Content Analysis) পদ্ধতিও প্রয়োগ করা হয়েছে।

গবেষণাটি চট্টগ্রাম বিভাগের ১১টি জেলার উপর সম্পন্ন করা হয়েছে। উক্ত ১১টি জেলার প্রতিটি থেকে একটি করে উপজেলা নির্ধারণ করা হয়। এরপর প্রতিটি উপজেলা থেকে দুইটি করে ইউনিয়ন বেছে নেয়া হয়েছে। এখানে উল্লেখ থাকে যে, উপজেলা ও ইউনিয়ন নির্ধারণের ক্ষেত্রে গ্রামীণ পরিমণ্ডলকে প্রাধান্য দেয়া হয়েছে।

প্রাথমিকভাবে গবেষণাটির জন্য চট্টগ্রাম বিভাগের ১১টি জেলার ১১টি উপজেলা হতে ২২টি ইউনিয়নকে উদ্দেশ্যমূলক নমুনায়ন পদ্ধতির মাধ্যমে নির্ধারণ করা হয়েছে। এসব ইউনিয়নের ২২টি ইউডিসি হতে সেবা গ্রহণকারীর সংখ্যা নিম্নোক্ত সূত্র ব্যবহার করে নিরূপণ করা হয়েছে:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

যেখানে, n= নমুনা আকার (সংখ্যা), p= নমুনা অনুপাত (sample proportion) = ০.৫, q= ১- p= ১-০.৫ = ০.৫, z = ১.৬৫ (90% confidence level of nominal curve worked out from the table) e= ভ্রান্তি= ০.০৫ (error of 95% of confidence level)।

অর্থাৎ, উক্ত সূত্র ব্যবহার করে মোট ২৭২ জনকে নমুনা হিসেবে পাওয়া যায়। কিন্তু প্রতিটি ইউনিয়ন থেকে সমান সংখ্যক নমুনা নির্বাচনের জন্য এবং সংখ্যাটির ভগ্নাংশ এড়াতে সর্বমোট ২৮৬ জনকে নির্ধারণ করা হয়েছে যেখানে দৈব নমুনায়নের মাধ্যমে (Random Sampling) প্রতিটি ইউডিসি থেকে ১৩ জন করে সেবা গ্রহীতাকে চূড়ান্তভাবে বেছে নেয়া হয়েছে। এছাড়া, ২২ জন ইউডিসি এর উদ্যোক্তাকেও সাক্ষাৎকারের জন্য নেয়া হয়েছে।

গবেষণাটির জন্য প্রাথমিক (Primary) ও মাধ্যমিক (Secondary) দুই ধরনের উৎস হতে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। প্রাথমিক তথ্যের জন্য সাক্ষাৎকার ও মাধ্যমিক তথ্যের উৎস হিসেবে বই, গবেষণা প্রতিবেদন, সংবাদপত্রের নিবন্ধ, ওয়েবসাইট ইত্যাদি ব্যবহার করা হয়েছে।

গবেষণাটির তথ্য-বিশ্লেষণ কতিপয় নির্ভরশীল (Dependent) ও স্বাধীন চলকের (Independent Variables) মাধ্যমে করা হয়েছে। ফ্রেমওয়ার্কটি হলো নিম্নরূপ:

জনসম্প্রতি	সেবার মান (Standard)	ইন্টারনেটের গতি
	চাহিদামাফিক সেবা প্রাপ্তি	বৈদ্যুতিক ব্যবস্থা
	সেবায় প্রবেশযোগ্যতা (Accessibility)	নিরবচ্ছিন্ন সেবা প্রদান
	সেবা মূল্য	সেবা প্রদানকারীর আয়
	সাশ্রয়ী সময় (Time saved)	উদ্যোক্তা সৃষ্টি
	সেবা প্রদানকারীর নিয়মিত সেবা প্রদান (Regularity)	উদ্যোক্তার সহযোগিতাপূর্ণ মনোভাব
	জন ভোগান্তির মাত্রা (Hassle)	কম্পিউটার সামগ্রীর মান
	অবকাঠামোর মান	গ্রাহকের গতি-প্রকৃতি
	উদ্যোক্তার ব্যবহার	নতুন নতুন সেবা সংযোজন
	উদ্যোক্তার দক্ষতা	ইউনিয়ন পরিষদ কর্তৃক সহযোগিতা
	উদ্যোক্তার পেশাদারিত্ব	উদ্যোক্তার সম্ভ্রুতি
↓ ↓		
কার্যকারিতা		

উল্লিখিত ফ্রেমওয়ার্ক অনুযায়ী প্রাপ্ত তথ্য-উপাত্তসমূহকে পরিসংখ্যানের সাধারণ কিছু বিষয় যেমন: শতকরা হার, গড়, শ্রেণি-বিন্যাস ইত্যাদির সাহায্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে। এছাড়া, লেখনীর ক্ষেত্রে বর্ণনাত্মকভাবে (Narrative form) প্রতিবেদন প্রণয়ন পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়েছে।

গবেষণাটির জন্য ৫- পয়েন্ট রেটিং স্কেল ব্যবহার করা হয়েছে। স্কেলটি হলো নিম্নরূপ:

স্কেল	জনসম্প্রতি	কার্যকারিতা
৫	খুবই ভালো	খুব কার্যকর
৪	ভালো	কার্যকর
৩	মোটামুটি ভালো	মোটামুটি কার্যকর
২	কম	কম কার্যকর
১	খুবই কম	খুবই কম কার্যকর

বিশ্লেষিত তথ্য সারণি, গ্রাফ, চার্ট ইত্যাদির মাধ্যমে উপস্থাপন করা হয়েছে।

d. উল্লেখযোগ্য ফলাফল

ক) উত্তরদাতার আর্থ-সামাজিক তথ্য বিশ্লেষণ

গবেষণাটি চট্টগ্রাম বিভাগের উপর সম্পাদন করা হয়েছে। ইউডিসি থেকে সেবা নিতে আসা এমন ২৮৬ জন সেবা গ্রহীতা এবং ২২ জন ইউডিসি উদ্যোক্তার নিকট থেকে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। সেবা গ্রহীতার বয়স বিশ্লেষণে দেখা যায়, শতকরা ২৪ ভাগ উত্তরদাতার বয়স ২০-২৯ বছরের মধ্যে। এ ছাড়া শতকরা ২৩ ভাগ করে সেবা গ্রহীতার বয়স ছিলো যথাক্রমে ১০-১৯ এবং ৩০-৩৯ বছর বয়সের মধ্যে। অর্থাৎ,

অপেক্ষাকৃত তরুণ জনগোষ্ঠীর ডিজিটাল সেবার প্রতি বেশি আগ্রহ রয়েছে বলে প্রতীয়মান হয়। সেবা গ্রহীতার পেশাভিত্তিক তথ্য বিশ্লেষণে দেখা যায়, শিক্ষার্থী, গৃহিণী থেকে শুরু করে কৃষিজীবী ও জেলে বা দিনমজুরও রয়েছে। সবচেয়ে বেশি সংখ্যক সেবা গ্রহীতার (শতকরা ২৮ ভাগ করে) পেশা ছিলো যথাক্রমে গৃহিণী ও শিক্ষার্থী। তথ্য সংগ্রহের ক্ষেত্রে সমসংখ্যক নারী ও পুরুষকে বিবেচনায় নেয়া হয়েছে যার শতকরা হার ছিলো ৫০ ভাগ করে। সবচেয়ে বেশি সংখ্যক সেবা গ্রহীতার শিক্ষাগত যোগ্যতা (শতকরা ৩৩ ভাগ) পাওয়া যায় ৬ষ্ঠ-৯ম শ্রেণি পর্যন্ত।

ইউডিসি এর উদ্যোক্তাগণও এ গবেষণায় নমুনা হিসেবে অন্তর্ভুক্ত ছিলো। মোট ২২ জন উদ্যোক্তা হতে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। উদ্যোক্তার বয়স বিন্যাস হতে দেখা যায়, সবচেয়ে বেশি সংখ্যক (শতকরা ৮১ ভাগ) উত্তরদাতার বয়স ছিলো ২০-২৯ বছরের মধ্যে। উদ্যোক্তাগণের শতকরা ৭৭ ভাগ ছিলো পুরুষ। সবচেয়ে বেশি সংখ্যক উদ্যোক্তার (শতকরা ৩৬ ভাগ) শিক্ষাগত যোগ্যতা ছিলো এইচএসসি/সমমানের।

খ) ইউডিসি এর জনসম্পৃষ্টি

ইউডিসি এর জনসম্পৃষ্টির বিষয়টি বিশ্লেষণের জন্য বেশ কয়েকটি চলক নির্ধারণ করা হয়েছে। এসব চলক অনুযায়ী তথ্য বিশ্লেষণে দেখা যায়, চাহিদামাফিক সেবা প্রাপ্তিতে সেবা গ্রহীতাগণ (শতকরা ৬৫ ভাগ) ‘সন্তুষ্ট’ বলে মতামত ব্যক্ত করেছেন। পাঁচ মাত্রার রেটিং স্কেল অনুযায়ী চলকটির গড় মান পাওয়া গেছে ৩.৭২ যা সার্বিকভাবে ‘সন্তুষ্ট’ হিসেবে পরিগণিত। অর্থাৎ, সেবা গ্রহীতাগণ বিদ্যমান সেবা প্রদান কার্যক্রমে চাহিদামাফিক সেবা পেয়ে থাকেন। এ বিষয়ে তারা ‘সন্তুষ্ট’ বলে প্রতীয়মান হয়। ঠিক একই ধরনের ফলাফল পাওয়া যায়, সেবা প্রাপ্তিতে প্রবেশযোগ্যতা, নিয়মিত সেবা প্রাপ্তি, সেবার মান, সময় সাশ্রয় ইত্যাদি চলকের ক্ষেত্রে। এ ক্ষেত্রে সবচেয়ে বেশি সংখ্যক উত্তরদাতা ‘সন্তুষ্ট’ বলে মতামত প্রদান করেছেন। আর রেটিং স্কেল অনুযায়ী প্রাপ্ত গড় মান (৩-৪ এর মধ্যে) বিশ্লেষণেও ‘সন্তুষ্ট’ হিসেবে প্রতীয়মান হয়। অর্থাৎ সেবা গ্রহীতাগণ সেবায় ভালোভাবে প্রবেশযোগ্যতা রয়েছে; তাঁরা নিয়মিতভাবেই সেবা পাচ্ছেন, সেবা মানও ভালো এবং সেবা নিতে এসে তাঁদের সময় সাশ্রয় হচ্ছে। এর পাশাপাশি সেবা নিতে এসে তাঁদের ভোগান্তিও বেশি মাত্রায় (শতকরা ৪৫ ভাগ) কমেছে বলে মতামত ব্যক্ত করেছেন। এ ছাড়া সেবা মূল্যও পূর্বের তুলনায় বেশি মাত্রায় কমেছে বলে মনে করেন শতকরা ৫৩ ভাগ উত্তরদাতা। আর ইউডিসি থেকে বর্তমান যে হারে সেবা মূল্য নেয়া হচ্ছে তাতেও তাঁরা নিজেদের সম্পৃষ্টির কথা জানিয়েছেন (সম্পৃষ্টির মাত্রার গড় মান ৩.৬৪)।

সেবা গ্রহীতাগণ যখন সেবা নিতে যান তখন ইউডিসি এর উদ্যোক্তাদের আচার-ব্যবহার খুবই গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। এ দিক থেকে দেখা যায়, উদ্যোক্তাদের আচার-ব্যবহারে সেবা গ্রহীতাগণ ‘খুবই সন্তুষ্ট’ বলে মতামত প্রদান করেন (রেটিং স্কেল অনুযায়ী গড় মান ৪.৪১)। আবার সবচেয়ে বেশি সংখ্যক উত্তরদাতা (শতকরা ৬৫ ভাগ) উদ্যোক্তার পেশাদারি মনোভাবে ‘সন্তুষ্ট’ বলে মনে করেন। উদ্যোক্তার বিদ্যমান দক্ষতার মাত্রা নিয়েও সেবা গ্রহীতাদের মাঝে ইতিবাচক মনোভাব বিরাজমান। সবচেয়ে বেশি সংখ্যক উত্তরদাতা (শতকরা ৫৮ ভাগ) তাদের ‘দক্ষ’ বলেছেন। আর ‘খুবই দক্ষ’ বলেছেন শতকরা ৩২ ভাগ উত্তরদাতা। এ ক্ষেত্রে রেটিং স্কেলের হিসাবে গড় মান পাওয়া যায় ৪.২০ যা সার্বিকভাবে উদ্যোক্তার দক্ষতার মাত্রাকে ‘খুবই দক্ষ’ হিসেবে অভিহিত করা যায়।

উদ্যোক্তার ইতিবাচক মানসিকতার উপর অনেকাংশে সেবা প্রদান কার্যক্রমের জনসম্পৃষ্টি নির্ভর করে। ইতিবাচক মানসিকতা থাকলে পেশাদারিত্বের সাথে গুণগত মানসম্পন্ন সেবা প্রদান করা যায়। সবচেয়ে বেশি সংখ্যক উত্তরদাতা (শতকরা ৭২ ভাগ) মনে করেন যে, উদ্যোক্তার ইতিবাচক মানসিকতার মাত্রা হলো ‘ভালো’। অর্থাৎ ভালো মাত্রার ইতিবাচক মানসিকতা নিয়েই উদ্যোক্তাগণ সেবা প্রদান করে থাকেন। এ ছাড়া উদ্যোক্তাগণ সার্বিকভাবে সেবা কার্যক্রম পরিচালনায় ‘সন্তুষ্ট’ বলে নিজেরা মনে করেন। শতকরা ৭১ ভাগ উত্তরদাতা এটি বলেছেন। সরকারের ইউডিসি প্রতিষ্ঠার এ উদ্যোগ সম্পর্কে সবচেয়ে বেশি সংখ্যক উত্তরদাতা (শতকরা ৫৩ ভাগ) ‘সন্তুষ্ট’ বলে মত ব্যক্ত করেছেন। আর এর গড় মান পাওয়া গেছে ৪.২০ যা সার্বিকভাবে সেবা গ্রহীতার ‘খুবই সন্তুষ্ট’ বলে প্রতীয়মান হয়। অর্থাৎ সরকারের এ উদ্যোগকে একটি কার্যকর ও জনবান্ধব হিসেবে গ্রামীণ মানুষজন মনে করেন যা গবেষণার ফলাফলে উঠে এসেছে।

ইউডিসি উদ্যোক্তাগণ তাঁদের নিজেদের কাজের মূল্যায়ন করেছেন। উদ্যোক্তা হিসেবে তাঁরা তাঁদের সম্ভষ্টির মাত্রাকে ‘সম্ভষ্ট’ হিসেবে অভিহিত করেছেন। সবচেয়ে বেশি সংখ্যক উত্তরদাতা (শতকরা ৫৯ ভাগ) এটি বলেছেন যেখানে ‘মোটামুটি সম্ভষ্ট’ বলেছেন শতকরা ২৩ ভাগ উত্তরদাতা।

চট্টগ্রাম বিভাগের ইউডিসি এর সেবা প্রদান কার্যক্রমের উপর জনগণ তথা সেবা গ্রহীতার সম্ভষ্টি বিশ্লেষণ করে গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফলে দেখা যায়, মাঠ পর্যায়ে একটি ইতিবাচক চিত্র বিরাজমান রয়েছে। জনগণ সেবা প্রদান কার্যক্রমে সার্বিকভাবে ‘সম্ভষ্ট’ রয়েছে। গবেষণায় ব্যবহৃত রেটিং স্কেল অনুসারে সম্ভষ্টির চূড়ান্ত মাত্রা হলো ‘খুবই সম্ভষ্ট’, এরপর ‘সম্ভষ্ট’, ‘মোটামুটি সম্ভষ্ট’, ‘খুবই কম সম্ভষ্ট’ এবং ‘সম্ভষ্ট নয়/ অসম্ভষ্ট’। অর্থাৎ, জনসম্ভষ্টির মাত্রা চূড়ান্ত ধাপে পাওয়া যায়নি। যদিও তিনটি চলক যথা: উদ্যোক্তার আচার-ব্যবহার, দক্ষতা এবং সরকারের উদ্যোগ এর ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ মাত্রার জনসম্ভষ্টি পাওয়া গেছে। এ ক্ষেত্রে আরো উন্নয়নের সুযোগ রয়েছে বলে প্রতীয়মান হয়।

গ) ইউডিসি এর কার্যকারিতা

জনগণ ইউডিসি থেকে সন্তোষজনকভাবে সেবা পাচ্ছে যা গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্য-উপাত্ত থেকে প্রতীয়মান হয়েছে। এ দিক থেকে বিবেচনা করলে দেখা যায়, ইউডিসি কার্যকররূপেই পরিচালিত হচ্ছে। তবুও গবেষণায় ইউডিসি এর কার্যকারিতাকে আরো গভীরভাবে তুলে আনা হয়েছে। এজন্য বেশ কয়েকটি চলকের সাহায্যে তা বিশ্লেষণ করা হয়েছে। ইউডিসি তে দূর-দূরান্ত থেকে মানুষজন সেবা নিতে আসে। গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্যে দেখা যায়, বান্দরবনে সর্বনিম্ন ১৫০ মিটার এবং সর্বোচ্চ ১৫ কিলোমিটার, চট্টগ্রামে সর্বনিম্ন ২০০ মিটার এবং সর্বোচ্চ ১৫ কিলোমিটার, ফেনীতে সর্বনিম্ন ৫০০ মিটার এবং সর্বোচ্চ ৪ কিলোমিটার, নোয়াখালীতে সর্বনিম্ন ৫০০ মিটার এবং সর্বোচ্চ ৫ কিলোমিটার, লক্ষ্মীপুর ও চাঁদপুরে সর্বনিম্ন ২০০ মিটার এবং সর্বোচ্চ ৪ কিলোমিটার ও কুমিল্লায় সর্বনিম্ন ২০০ মিটার এবং সর্বোচ্চ ৬ কিলোমিটার দূরত্ব হতে সেবা গ্রহীতারা ইউডিসিতে সেবা নিতে আসে। সেবা গ্রহীতার গড় দূরত্ব পাওয়া গেছে ১.৮৭ কিলোমিটার। শতকরা ৪৭ ভাগ সেবা গ্রহীতা মনে করেন, ‘মোটামুটি’ ভালোভাবে ইউডিসি থেকে নিরবচ্ছিন্ন সেবা পাওয়া যায় যার গড় মান ৩.২৪; যা সার্বিক বিবেচনায় ‘ভালো’ হিসেবে অভিহিত।

সেবা প্রাপ্তিতে ইন্টারনেটের গতির পর্যাপ্ততার বিষয়ে সবচেয়ে বেশি সংখ্যক উত্তরদাতা (শতকরা ৪৫ ভাগ) ‘কম পর্যাপ্ত’ বলে মতামত ব্যক্ত করেছেন। সার্বিকভাবে এর গড় মানের (২.৬৬) প্রেক্ষিতে ইন্টারনেটের গতিকে ‘মোটামুটি’ পর্যায়ে চিহ্নিত করা যায়। ইউডিসি এর বৈদ্যুতিক অবস্থার মানও খুব একটি সন্তোষজনক পর্যায়ে রয়েছে বলে তথ্য পাওয়া যায় না। সবচেয়ে বেশি সংখ্যক উত্তরদাতা (শতকরা ৪৩ ভাগ) বৈদ্যুতিক অবস্থাকে ‘মোটামুটি’ বলেছেন যার সার্বিক মানও একই পর্যায়ে পড়েছে। এ সম্পর্কে সেবা গ্রহীতার মতামতের সাথে উদ্যোক্তার মতামতের মিল পাওয়া যায়। ইন্টারনেটের গতি ও ইউডিসি এর বৈদ্যুতিক অবস্থাকে তাঁরা ‘মোটামুটি’ বলে অভিহিত করেছেন। এ ক্ষেত্রে ইউডিসি অনেকটা পিছিয়ে রয়েছে বলে প্রতীয়মান হয়।

ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার প্রতিষ্ঠার পর থেকে গ্রাহকের গতি-প্রকৃতির ইতিবাচক চিত্র পাওয়া যায়। বেশির ভাগ সেবা গ্রহীতা (শতকরা ৫৭ ভাগ) ইউডিসি তে সেবা নিতে আসা মানুষের সংখ্যা ‘ভালো’ বলে মত ব্যক্ত করেছেন যার গড় মানও (৩.৯৪) একই মাত্রা নির্দেশক। অর্থাৎ, ইউডিসি তে সেবা গ্রহীতার সংখ্যা উর্ধ্বমুখী হিসেবে পরিলক্ষিত হয়। ইউডিসি এর উদ্যোক্তাগণও ঠিক একই ধরনের মত ব্যক্ত করেন। তাঁদের মতেও গ্রাহকদের গতি-প্রকৃতি ‘ভালো’ হিসেবে উঠে আসে (যার গড় মান ৩.৪১)। এ দিক থেকে বিবেচনা করলে একটি কার্যকর চিত্র পরিদৃষ্ট হয়। সরকারের এ উদ্যোগকে ‘কার্যকর’ হিসেবে অভিহিত করেছেন শতকরা ৬৯ ভাগ উত্তরদাতা। উদ্যোক্তাগণ সহযোগিতাপূর্ণ মনোভাব নিয়ে সেবা প্রদান করে থাকেন বলেও মনে করেন সেবা গ্রহীতাগণ। সবচেয়ে বেশি সংখ্যক উত্তরদাতা (শতকরা ৭৫ ভাগ) মনে করেন উদ্যোক্তাগণের সহযোগিতাপূর্ণ মনোভাব ‘ভালো’।

সেবা প্রদানের মাধ্যমে উদ্যোক্তাগণ তাঁদের জীবিকা নির্বাহ করে থাকেন। তাঁরা আয়ে যদি সন্তুষ্ট থাকেন তবে আরো ভালোভাবে ইউডিসি পরিচালিত হবে। এ বিষয়ে সেবা গ্রহীতাদের পর্যবেক্ষণে উদ্যোক্তাদের ‘সন্তুষ্ট’ বলে মনে হয় এবং তাঁদের আয়কে সার্বিকভাবে ‘বেশি’ বলেও অভিহিত করেছেন। কিন্তু এ ক্ষেত্রে উদ্যোক্তাদের মতামত একটু ভিন্ন পাওয়া যায়। আয়ের উপর উদ্যোক্তাদের বেশির ভাগ অর্থাৎ শতকরা ৩২ ভাগ করে ‘মোটামুটি’ ও ‘কম’ সন্তুষ্ট বলে মতামত প্রদান করেন। সার্বিক মানে মাত্রাটি ‘মোটামুটি’ হিসেবে অভিহিত করা যায়।

সেবা প্রদান কার্যক্রমের কার্যকারিতার মাত্রা সম্পর্কে সেবা গ্রহীতাগণ মনে করেন, বিষয়টি ‘কার্যকর’ (গড় মান ৩.৯৪)। উদ্যোক্তা সৃষ্টিতে সরকারের ইউডিসি প্রতিষ্ঠার কার্যকারিতা ও সফলতার বিষয়ে উদ্যোক্তাগণ খুবই ইতিবাচক মতামত প্রদান করেছেন। এ দুটি বিষয়কে ফলাফল বিশ্লেষণে ‘খুবই বেশি’ (গড় মান যথাক্রমে ৪.৩২ এবং ৪.০৫) মাত্রায় অভিহিত করা যায়। অর্থাৎ, সরকারের এ উদ্যোগ একটি কার্যকর হিসেবে সেবা গ্রহীতা এবং উদ্যোক্তা তথা জনগণ গ্রহণ করেছেন বলে ধরে নেয়া যায়।

ইউডিসি এর কার্যক্রম ভালোভাবে পরিচালনার সাথে নতুন নতুন সেবা সংযোজনের সম্পর্ক রয়েছে। গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফল বিশ্লেষণে দেখা যায়, শতকরা ৬৫ ভাগ সেবা গ্রহীতার পর্যবেক্ষণ ছিলো যে বিগত এক বছরে ইউডিসি নতুন নতুন সেবা সংযোজন করেছে। এসব সেবার মধ্যে রয়েছে ফটোকপিং, বিকাশ/ মোবাইল ব্যাংকিং, লেমিনেটিং, ওয়ারিশ সনদ, বৈদ্যুতিক মিটারের জন্য আবেদন, বিদ্যুৎ বিল দেয়া/ নেয়া, প্রিন্টিং, ইন্টারনেট ব্রাউজিং, অনলাইনে ভিসা/ পাসপোর্ট ফরম পূরণ, জমির পর্চার জন্য আবেদন ইত্যাদি। এসব সেবাকে নানা মাত্রায় কার্যকর হিসেবে সেবা গ্রহীতা ও উদ্যোক্তাগণ মতামত ব্যক্ত করেছেন। তাঁদের মতামতের সাথে মিল পাওয়া যায় উদ্যোক্তাদের নিকট হতে প্রাপ্ত মতামতের। উদ্যোক্তাগণ ইউডিসি এর শুরু থেকে অদ্যাবধি নতুন নতুন সেবা সংযোজনের মাত্রাকে ‘বেশি’ হিসেবে অভিহিত করেছেন (গড় মান ৩.৫৯)।

গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফল সার্বিকভাবে বিশ্লেষণ করে বলা যায়, ইউডিসি এর কার্যকারিতার ক্ষেত্রে একটি ইতিবাচক অবস্থা বিরাজমান। ইন্টারনেটের গতি ও বৈদ্যুতিক অবস্থা বিষয় দুটি ব্যতীত প্রায় অন্যান্য চলকসমূহ বা ইস্যুতে ইতিবাচক তথ্য পাওয়া যায়। এসব তথ্যে ইউডিসি এর কার্যকারিতার মাত্রাকে নির্দেশ করে। গবেষণায় রেটিং স্কেলে পাঁচ মাত্রায় কার্যকারিতাকে সর্বোচ্চ মাত্রায় তথা ‘খুব কার্যকর’, ‘কার্যকর’, ‘মোটামুটি কার্যকর’, ‘কম কার্যকর’ বা ‘খুবই কম কার্যকর নয়/ অকার্যকর’ এর মধ্যে ‘কার্যকর’ মাত্রায় মূল্যায়ন করা যায়। অর্থাৎ, চট্টগ্রাম বিভাগের ইউডিসি এর কার্যকারিতার মাত্রাকে আরো উন্নত করার সুযোগ রয়েছে।

ঘ) ইউডিসি এর সমস্যাসমূহ

ইউডিসিসমূহের বর্তমান অবস্থায় সেবা গ্রহীতাদের মাঝে জনসন্তুষ্টি ও কার্যকারিতা বিভিন্ন মাত্রায় পরিলক্ষিত হলেও এর কিছু কিছু সমস্যাও গবেষণা ফলাফলে উঠে এসেছে। সেবা গ্রহীতা এবং উদ্যোক্তা উভয়ই ইউডিসিতে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ সম্পর্কে আলোকপাত করেছেন। সমস্যার ধরনসমূহ প্রায় কাছাকাছি। এসব সমস্যাসমূহ দূরীকরণে যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণের মাধ্যমে ইউডিসি কে আরো কার্যকর এবং সেবামুখী করা যেতে পারে। প্রাপ্ত তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণে দেখা যায়, সেবা গ্রহীতার সেবা পেতে ১০ ধরনের সমস্যা চিহ্নিত করা হয়েছে। এগুলো হলো ‘সব সময় বিদ্যুৎ থাকে না’, ‘প্রয়োজনীয় যন্ত্রাংশ কম (ফটোকপিয়ার, সোলার, ক্যামেরা, কালার প্রিন্টার, লেমিনেটিং ইত্যাদি)’, ‘ইন্টারনেটের গতি কম’, ‘মাঝে মাঝে মোবাইলে ইন্টারনেট পাওয়া যায় না’, ‘প্রচারের অভাব’, ‘ইউডিসি থেকে প্রশিক্ষণ গ্রহণের জন্য কোনো কেন্দ্র নাই’, ‘ইউডিসি এর কক্ষের জায়গা কম’, ‘ইউডিসি তে আসবাবপত্র কম’, ‘সব ইউডিসি তে মোবাইল ব্যাংকিং/ বিকাশের ব্যবস্থা নেই’ এবং ‘মাঝে মাঝে ইউডিসি বন্ধ পাওয়া যায়’। সবচেয়ে বেশি সংখ্যক সেবা গ্রহীতা (শতকরা ৭৩ ভাগ) ‘সব সময় বিদ্যুৎ থাকে না’ কে প্রকটতম সমস্যা হিসেবে চিহ্নিত করেছেন। এরপর শতকরা ৫৯ এবং ৫০ ভাগ সেবা গ্রহীতা যথাক্রমে ‘প্রয়োজনীয় যন্ত্রাংশ কম (ফটোকপিয়ার, সোলার, ক্যামেরা, কালার প্রিন্টার, লেমিনেটিং ইত্যাদি)’, ‘ইন্টারনেটের গতি কম’ বিষয়কে সমস্যা হিসেবে মনে করেন। প্রায় একই ধরনের মতামত পাওয়া যায় ইউডিসি উদ্যোক্তাদের বক্তব্যে। শতকরা ৮৬ ভাগ উদ্যোক্তা ‘নিয়মিত/ সবসময় বিদ্যুৎ থাকে না/ লোডশেডিং’ কে সবচেয়ে

প্রকট সমস্যা বলে অভিহিত করেছেন। এরপর শতকরা ৬৮ এবং ৪৫ ভাগ উদ্যোক্তা যথাক্রমে বলেছেন ‘ইন্টারনেটের গতি খুব কম’ এবং ‘সেবা প্রদানের যন্ত্রপাতি অপ্রতুল’।

এসব চিহ্নিত সমস্যাসমূহকে মোকাবেলা করতে তথা ইউডিসি কার্যক্রমকে আরো সম্ভাষণজনক ও কার্যকরী করার ক্ষেত্রে সেবা গ্রহীতা এবং উদ্যোক্তা বেশ কয়েকটি পরামর্শ প্রদান করেন। এগুলো মধ্যে রয়েছে নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুতের ব্যবস্থাকরণ ও নতুন বিদ্যুৎ লাইন সংযোজন, কম্পিউটার ও অন্যান্য সামগ্রী আরো বাড়ানো, ইন্টারনেটের গতি বৃদ্ধিকরণ/ ওজি সংযোগ দেয়া, ফটোকপিয়ার সংযোজন, সেবা সম্পর্কে প্রচারণা চালানো, নেটের গতি বৃদ্ধির জন্য আরো মোবাইল টাওয়ার স্থাপন করা, ইউডিসি এর কক্ষের পরিসর বাড়ানো/ নিজস্ব ভবন তৈরিকরণ, নতুন নতুন সেবা সংযোজন, সরকারিভাবে উদ্যোক্তাদের সম্মানী প্রদান, ইউডিসি তে কম্পিউটার প্রশিক্ষণের জন্য কেন্দ্র খোলা, ইউডিসি এর আসবাবপত্র বৃদ্ধিকরণ এবং ইউপি থেকে সার্বিক সহযোগিতা প্রদান ইত্যাদি। এগুলো যথাযথ বিবেচনার দাবি রাখে। কারণ, স্থানীয় পর্যায়ে থেকে সমস্যাগুলো উঠে এসেছে যা বাস্তবসম্মত ও অত্যন্ত যৌক্তিক হিসেবে প্রতীয়মান হয়।

e. সুপারিশমালা

গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফলের উপর ভিত্তি করে কতিপয় সুপারিশ প্রণয়ন করা যায়। এসব সুপারিশমালা বিবেচনা করা হলে ইউডিসিসমূহ আরো কার্যকর ও সেবামুখী হবে বলে পরিদৃষ্ট হয়। এগুলো হলো নিম্নরূপ:

e.১ ইউডিসি এর ইন্টারনেটের গতি বাড়ানোর ক্ষেত্রে দ্রুততার সাথে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা প্রয়োজন। এ ক্ষেত্রে দেশের বেসরকারি মোবাইল ফোন কোম্পানিকে সম্পৃক্ত করা যেতে পারে। এসব মোবাইল ফোন অপারেটর ও বিটিসিএল দেশের সকল ইউডিসিকে আনুপাতিক হারে উচ্চগতির ওজি ইন্টারনেট সংযোগ প্রদান করতে পারে বিনা মূল্যে বা স্বল্প মূল্যে যা তাদের সিএসআর (Corporate Social Responsibility) কার্যক্রম হিসেবে পরিগণিত হতে পারে।

e.২ ইউডিসিসমূহে নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুতের ব্যবস্থা করা প্রয়োজন। এ ক্ষেত্রে পুরো ইউডিসি সচল রাখতে প্রয়োজনীয় ওয়াটের সোলার প্যানেল স্থাপনের উদ্যোগ গ্রহণ করা যেতে পারে। অর্থায়নের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট অন্যান্য ফান্ডের পাশাপাশি গ্রিন ক্লাইমেট ফান্ড ব্যবহার করা যেতে পারে।

e.৩ সকল ইউডিসির জন্য সরকার কর্তৃক নির্ধারিত সেবামূল্যের একটি তালিকা উপজেলা নির্বাহী অফিসারের সহায়তায় প্রণয়ন করে তা ইউনিয়ন পরিষদের নোটিশ বোর্ড সহ অন্যান্য জনাকীর্ণ স্থানে টানানোর ব্যবস্থা করা যেতে পারে।

e.৪ সরকারের এমন একটি উদ্ভাবনধর্মী উদ্যোগ হিসেবে ইউডিসি নিয়ে যথাযথ প্রচারের উপর গুরুত্বারোপ করা যেতে পারে। দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলের আপামর জনগণ যেন ইউডিসি সম্পর্কে পূর্ণভাবে জানতে পারে তার ব্যবস্থা করা যেতে পারে। ইউনিয়ন পরিষদ এক্ষেত্রে আরো জোরালো ভূমিকা রাখতে পারে।

e.৫ ইউডিসি উদ্যোক্তাগণকে নতুন নতুন সেবা সংযোজন করার উপর আরো জোর দিতে হবে। বিভিন্ন এপস্ (Apps) ভিত্তিক সেবা চালু করা যেতে পারে। এ ক্ষেত্রে ইউডিসি ব্যবস্থাপনা কমিটিকে আরো সক্রিয় ও কার্যকর ভূমিকা পালনের প্রতি মনোযোগী হতে হবে।