

ক্রেতা-বিক্রেতার বিড়ম্বনা

নতুনের প্রতি মানুষের আস্থা সেই অন্যদিকাল থেকে। সত্যের সাথে সাথে মানুষের ধীরবন্দ্যবাদের গতি ও প্রকৃতিতে যে অপার পরিবর্তন সাধিত হচ্ছে প্রতিদিন তার মুখ মন্ত্রণিত ও নতুনের প্রতি আকর্ষণের সাথে ক্রান্তিই আছে। তাইতো আধুনিক মানুষ জীবনে বৈচিত্র্য আনতে নিত্য নতুন পণ্যের প্রতি সহজাত উৎসাহ ও উদ্দীপনা নিয়ে ছুটে যায় বাণিজ্যিক বিপনীকিতানে, পছন্দের পন্যটি কিনতে। এই উৎসাহে উদ্দীপনা অনেক সময়ই ম্লান হয়ে যায় পণ্য সামগ্রীর গুণগত মান, দাম ও বিক্রয়োত্তর সেবার কারণে। কেননা ক্রেতা চান স্বল্প মূল্যে অধিক সুবিধা আর বিক্রয়োত্তর চান অধিক সুখাঙ্ক।

তাইতো ক্রেতা-বিক্রেতা পরস্পরের বিরুদ্ধে বিরূপ মনোভাব প্রকাশ করেন। বিক্রোত্তর বিরুদ্ধে ক্রেতার অধিকাংশ অভিযোগ থাকে পণ্যের গুণগত মান, দাম ও বিক্রয়োত্তর সেবার গ্রহণে। পক্ষান্তরে বিক্রোত্তর প্রধান অভিযোগ ক্রেতা পণ্য সন্তকে বৃহৎ অঙ্ক নয়তোবা ব্যবহার বিধি জ্ঞানেন না।

ক্রেতা-বিক্রেতার এই দ্বন্দ্ব থেকে বিজ্ঞানের আধুনিকতম অবদান কমপিউটারও মুক্ত নয়। অঞ্চল কমপিউটার বিশ্বের একমাত্র পণ্য যার দাম নিম্নমুদ্রী এবং মান উচ্চমুদ্রী। একজন ক্রেতা বা ব্যবহারকারী এমন কমপিউটার কিনতে চান যেটার রয়েছে পর্যাপ্ত কমপিউটিং পাওয়ার, গতি এবং সংরক্ষণ ক্ষমতা। এটি হবে উচ্চমানের এবং দাম হতে হবে মুচিসঙ্গত। অর্থাৎই বিক্রয়োত্তর সেবার নিয়ন্ত্রণা থাকতে হবে। এইসব শর্ত পূরণ একমাত্র বিদেশী পণ্যের বেলায় সম্ভব, এই কারণে থেকেই—আমাদের দেশের সাধারণ মানুষের মনে এক সঙ্কলিত রোগ হলো “বিশেষী পণ্য মানেই ভাল এবং বিক্রয়োত্তর সেবার মান উন্নত” এবং বহুমুদ্রা ধারণা সর্বোত্তমভাবে সত্য নয়। কোন কোন ক্ষেত্রে এ ধারণাটি আমাদের দেশের জন্যই বরং অধিকতর প্রযোজ্য। অঞ্চল কমপিউটারের অতি “সুস্থ বাজারের ক্ষেত্রে। অর্থাৎ কমপিউটারের ব্যবহার তেমনভাবে ব্যাপকতা লাভ করেনি বলেও হয়তোবা এমনটা বলে হতে পারে। এ বিচারের তার লাইকেনের হাতে ছুটো দেওয়ার জন্য আমেরিকা ও বাংলাদেশের কমপিউটার তৈয়ার বা ব্যবসায়ীর বিরুদ্ধে ক্রেতারদের কিছু অভিযোগ উপস্থাপন করা হলো।

ক্রেতা সাধারণের অভিযোগ যে কেবলমাত্র অস্বাভাব ও হেট-বাহ্যে কমপিউটার তৈয়ারীদের বিরুদ্ধে তা কিন্তু নয়। জগৎ ব্যাপ্ত কমপিউটার তৈয়ারীদের বিরুদ্ধেও ক্রেতা সাধারণের

অভিযোগের অঙ্ক সেই। অঞ্চল এলাকা কোম্পানীর তৈয়ারকারি বছরে কোটি কোটি টাকা ব্যয়না করে থাকেন। আইবিএম, কম্প্যাক, ডেল, আমট্রো, এলসিআর এলসের মত জগৎ ব্যাপ্ত তথ্য পিসির জগতে সিকপ্যাসদের নামও রয়েছে অগণিত অভিযোগের তালিকায়। যা রীতিমত অবিদ্যাস। এ অভিযোগসমূহ কেবলমাত্র পিসির গুণগত মান বা বিক্রয়োত্তর সেবার মানের ভারতম্যের উপরই নয় বরং টেকচার গ্রন্থানের ধার স্বল্প কথাকথিৎ বোলাও রয়েছে। আমেরিকায় টেকচার গ্রন্থানের বা বিক্রয় পূর্বাবস্থার অভিযোগের দৃষ্টান্ত রয়েছে তুরিভূরি। যুদ্ধ কলেবরে প্রকাশ করা যাবে না বিক্রয় কেবলমাত্র একজন ক্রেতার কমপিউটার



কেনার পূর্ব ও পরবর্তী তিত্ত অভিজ্ঞতার কথা তুলে ধরা হলো। এটি একটি বহুল প্রচারিত আন্তর্জাতিক পত্রিকায় প্রকাশিত প্রতিবেদনের সেরা বিশেষ। এ ধরনের দৃষ্টান্ত আমাদের দেশে খুব একটা দেখা যায় না।

ঘটনাটি এমন— আমেরিকায় জৈনক ভ্রুলোক তার অফিসের অন্য শব্দ ও ইমেজের মাধ্যমে তথ্য আদান-প্রদানের লক্ষে ৫০০ মেগা হার্ড-ডিস্ক সম্পন্ন পিসি-ভিত্তিক মাস্টিমিডিয়া কেনার জন্য দরদর আহবান করেন, তার আহবানের দরপত্রের আবেদন শর্ত আবেদনিত ছিল তা নিম্নরূপঃ

* মাইক্রোপ্রসেসর-হবে 486DX2/66-মাপেটিয়ামে আগ্রহেত যোগ্য।

* টেলিযোগের মাধ্যমে ই-নেইল ফাইল এবং ফায়ার ওয়েরেরে জন্ম দ্রুতগতিসম্পন্ন মোডেম যা প্রতি সেকেন্ডে ১৪,৪০০ বিট ট্রান্সমিট করতে পারে এবং যার দাম ২০০ ডলারের কম।

* ৫.০০ ইঞ্চি এবং ৩.০০ ইঞ্চি উভয় ধরনের

ডিস্ক ব্যবহারযোগ্যযোণী ২টি ড্রাইভ। এক্ষণা ডাটা ব্যাক-আপের জন্য থাকবে ২৫০ মেগা টেপ কার্টিজ।

* ১৬ মেগা সম্পন্ন র‍্যাম যা দিগ্বে প্রায় সকল প্রকার সফটওয়্যার চালাতে সক্ষম।

* বিশেষ ধরনের সার্কিট কোর্ডসহ ১৭ ইঞ্চি রঙিন মনিটর যা পর্যায় সার্কিটসমূহ দ্রুতগতিতে প্রদর্শনে সক্ষম।

উপরোক্ত তালিকা অধিকাংশ কোম্পানী কর্তৃক প্রস্তাব্যাত হয়ে। তাই তিনি ব্যক্তিগতভাবে বিশেষ ব্যাপ্তিটি কোম্পানীর কাছ থেকে ঐ স্পেসিফিকেশন অনুযায়ী পণ্য কেনার প্রস্তাব দেন। কিন্তু দুঃখের বিষয় জগৎ ব্যাপ্ত এই কোম্পানীসমূহ ভ্রুলোকের চাইনি

মায়িক কমপিউটার গ্রন্থানে কেবল ব্যর্থই হননি বরং তারা যে পাঠা প্রস্তাব করছিল তা ছিল রীতিমত পীড়নায়ক ও অবিদ্যাস।

দ্রুত বর্ধনশীল এবং অন্যতম বৃহৎ কমপিউটার প্রস্তুতকারক কোম্পানী তক্রমেই উপরোক্ত তালিকার পরিবর্তে ইআইএসএ (EISA) ডিভাইস গ্রন্থানে জন্ম বোঝাতে চেষ্টা করে। ইআইএসএ কমপিউটিং সিস্টেমকে উদ্বাহিত করে। উক্ত কোম্পানী এটির নাম ধার্য করে ৬,৯৯৭ ডলার। ক্রেতা সন্তুষ্টি বিধানেন শর্ত স্বল্প দক্ষকারী-বলে শ্যাত একটি কোম্পানী অনুরূপ প্রস্তাব দেন। যার মাঝে পূর্বোক্ত কোম্পানীর ইআইএসএ বাস ডিভাইসের খুব একটা পার্থক্য খুঁজে পাওয়া যায় না। বিশ্বদর্শিত আর একটি কোম্পানী যেহেতু সিডি-রম বিক্রয় করে না তাই বহু মনোভাব নিয়ে বাইরে থেকে কিনে নেওয়ার জন্য উপদেশ দেন। তারা সিডি-রম বিহীন কমপিউটারের দাম হাকে ৬,৬২৭ ডলার। অন্যান্য তৈয়ারীদেরও অনুরূপ সমস্যা হয়েছে। আর তাই সর্ব বৃহৎ কোম্পানীটিও ২৫০ মেগাবাইট টেপ ব্যাকআপ ইউনিট বেছতে চাইলেও তা ইনস্টলেশনের অপারগতা প্রকাশ করে। শুধু তাই নয় এটির মূল্য নির্ধারন করে ৫,৭০০ ডলার। এখানে আর একটি বিষয় উল্লেখযোগ্য যে কোম্পানীটি উক্ত টেকচারের প্রতি উত্তর দিয়েছিল হাতে লিখে যা শুধুমাত্র অবিদ্যাস না বরং হাস্যকরও বটে। অপর একটি জনপ্রিয় কোম্পানীও সিডি- ড্রাইভ গ্রন্থানে একটা

বিভিন্ন- তৈয়ারের জবাবের পরিপ্রেক্ষিতে ভ্রুলোক তার অফিসের অন্যান্য সহকর্মীদের মতামত নিয়ে মুলা, কর্মদক্ষতা ও দ্রুত সার্ভিসের নিশ্চয়তার প্রেক্ষিতে একটি বিশেষ মতলেশে কমপিউটার কেনার সিদ্ধান্ত নেন। বিজ্ঞাপন উক্ত মডেলের কমপিউটারটির দাম ধরা হয়েছিল ২,৯৯৯ ডলার, যেহেতু ভ্রুলোক অতিরিক্ত কিছু

অপনম চেয়েছেন তাই এর নাম পড়ে ৫,০০০ ডলার।

এবার শুরু হলো অপ্রাঙ্গণের নতুন সমস্যা। অর্থাৎ পূর্ব সমস্যা কাটিয়ে উঠতে না উঠতেই পড়ুন ক্রমাগত সমস্যা। কমপিউটার বিরুদ্ধে এক সড়াহের মধ্যে অতিরিক্ত অপনমসমূহ প্রাঙ্গণের নিচুতা নিয়েছিল কেতার সেবার দীর্ঘ স্থায়ী কোম্পানীর সেলুস্যানায়। কিন্তু, তারা তা ধাধান করতে সামর্থ্যিক সময় দিয়েছিল তাও আবার বার বার তাগানা বেয়ার পর।

উক্ত মডেলের কমপিউটারটি ডস ও উইন্ডোজ ধোয়ামভিত্তিক। তিনি এই সিডি-প্রোগ্রামের WN/2 সিস্টেমকে ইনস্টলেশনে বাধ হলে কোম্পানীর কারিগরী বিশেষজ্ঞদের স্বরণাপন্ন হন। দুঃখের বিষয় কোম্পানী তাদের বিরুদ্ধেই সবচেয়ে প্রচণ্ডের কথা বেসামান্য ভুলে নিয়ে বলেছিল "এটা আমাদের সমস্যা নয় বরং আইবিএম এর সমস্যা।" অথচ এটা ছিল বুঝে সাধারণ ব্যাপার। নাহলে ডব্লিউ সিডি-প্রোগ্রামের WN/2 সিস্টেমকে প্রোগ্রামে হলে নসকার পড়ে ড্রাইভার নামক একটি ট্রাভেলার। শুধু তাই নয়, মহেমে অকার্যকর হয়ে পড়লে তিনি আবার কোম্পানীর স্বরণাপন্ন হন। একেই উত্তর আসে "মানুয়েল যাচিয়ে গেছে বিধায় এ মুহুর্তে ঠিক করা সম্ভব নয়।" এ ধরনের উত্তর কেতার জন্য যেমন দুঃস্বপ্নকর তেমনই ব্যবসায়িকভাবে ক্ষতিকরও।

আমেরিকাতেই ইন্টেল চিপভিত্তিক কমপিউটারের বিরুদ্ধে এ ধরনের অভিজ্ঞতার দুঃস্থল রয়েছে অল্পই। যা স্বপ্ন করার শেষ করা অসম্ভব ব্যাপার। কেতারাদের অভিযোগ যে কেবলমাত্র ইন্টেল চিপভিত্তিক পিসির বিরুদ্ধে তাই নয় বরং মোটরোলা চিপভিত্তিক কমপিউটারের বিরুদ্ধে রয়েছে অসুস্থ পর্ব অভিযোগ। অথচ এদের অভিযোগ যে সব সময় যন্ত্রিক ত্রুটি বিচারিত কারণে হয়ে থাকে তাও নয়। অপারেটিং-এর ক্ষেত্রেও অনেক সময় ব্যবহারকারী যে সব সমস্যায় পড়েন, তার সমাধান ইচ্ছা থাকলেই দেখা যায়। কিন্তু তা অনেক সময়ই হতে দেখা যায় না। একই একটি সমস্যা হলে এমন-

নতুনক ড্রাডলোক মটোরোলা চিপ ভিত্তিক কমপিউটারের সাথে হিউলেট প্যাকার্ডের প্রিন্টার ত্রুয় করেন। এ ড্রাডলোক কোন অসুস্থাই প্রিন্ট-কন্ডে পরছিলে না বিধায় কোম্পানীর স্বরণাপন্ন হন। তাকে জানানো হয়-"আমাদের কর্মণীয় কিছুই সেই, হিউলেট প্যাকার্ডের সাথে যোগাযোগ করুন।" অথচ এটা কোন হার্ডওয়্যার সমস্যা নয়। প্রিন্টার নির্বাচন করে প্রিন্ট লিখেই কাজ হতো।

কেবল মাত্র আমেরিকাতেই যে এ ধরনের খুট-ঝামেলা বিরামমান তা নয়। আমাদের দেশেও এর দুঃস্থল কম নয়, তবে ধরণটা একটু ভিন্ন রকম। কোন এক কেতা-বিরুদ্ধ হয়ে বিজেতার বিরুদ্ধে মডিফিক্স এলাকার তার অফিসে পোয়াটির করেছিল। দেখা গেছে, এদেশে কমপিউটারের এক অপ্রদৃষ্টক ৩০০ টাকার রিবনক ১২০০ টাকার বিক্রয় করতেন। দেখা গেছে, কোন এক ডেভলপের ৫০০০ টাকার টোনার কার্টিজকে ৯০০০ টাকার বেলেটা এক

সঙ্গে একধিক ফন্টের ডাউন লোডের প্রতিশ্রুতি উন্ন করতেন সেবা দিয়েছে কোন কোন ডেভলপের। কেতারের কাজ থেকে এমনও অভিযোগ এসেছে যে সার্ভিস ওয়ারেন্টি পিসিরডেইর মধ্যে সার্ভিসের পদার্থকটা সার্ভিস চার্জ দায়ীর। এ ধরনের ছোট বাটো অভিযোগ বিজেতাদের বিরুদ্ধে রয়েছে হামেশা। তবে একথা নির্বিধায় বলা যেতে পারে যে অন্যান্য দেশের তুলনায় আমাদের দেশের কেতা-বিজেতার পরস্পর বিবোধী অভিযোগ ততটা স্থাপন না হলেও কম নয়।

পদনতি কোষায়

অন্যান্য পণ্যের ন্যায় কমপিউটার বিজেতারও অনেক সময় কেতার আশ্চর্যস্থিতিতে বার্ব হয়। এর কারণ কি? বিজেতার কি সতিই প্রেরণামূলক মিথ্যা আশ্রয় নেয়? দক্ষি কেতার, সব স্বল্প হয়ে অভিজ্ঞতা প্রত্যাশী। আসল সত্য কি? কেতা বিজেতার মনকম্বন্ধকি সব সময় চলেই? আর সমাধানই বা কি?

বহুত এ ঐশ্বল্যের কোন সহজ উত্তর আমাদের জানা নেই। তবে, কেতা সাধারণত বেভোবে কমপিউটার ত্রুয় করে এবং বিজেতার কিভাবে তা বিক্রয় করে বিশ্লেষণ করলে হাজতা উপরোক্ত সমস্যাসমূহের কিছু সমাধান পাওয়া যেতে পারে। এ ধরনে সম্প্রতি টোটাশ বেয়োলিটি ম্যানুজমেন্টের উপর এক সেমিনারে কমপিউটার জগৎ-এর লেখক সপানক জেউইল করিম সাহেবে এক লিখিত প্রতিকবেদনা যা জানান তা এখানে উল্লেখ করা যেতে পারে।

সাধারণতঃ কমপিউটারের বিক্রয় তিনটি স্তরে ভাগ করা যেতে পারে।

স্তর-১ কেতার প্রাথমিক অর্ষণ

স্তর-২ কেতা চাহিদা ও সেমতে হার্ডওয়্যার বিক্রয় করা

স্তর-৩ কেতার সাথে নিয়মিত বিক্রয়োত্তর যোগাযোগ রক্ষা করা।

স্তর-১ এ পর্যন্তে কেতার সাধারণতঃ বিক্রয়োত্তর সেবা, স্বেয়ার পাটস, কমপিউটারের কর্মক্ষমতা ও দাম জানতে চায়। কেউ কেউ কমপিউটারের সৃষ্টিগত বিবরণও দিয়ে থাকেন যা কেতার নিকট মেশিন বিক্রয়ের পক্ষে সেটোই যথার্থ ভগ্য নয়। আশ্চর্যকর হলেও সত্য যে, অভিনয়না সংখ্যক কেতা তাদের কারেই ধরন সম্পর্কে বিস্মিত হয়ে বিক্রয়োত্তর প্রদান করেন। যা পরবর্তীতে কেতার-বিজেতা পারস্পরিক অসন্তুষ্টির একটি উল্লেখযোগ্য কারণ হয়ে ওঠে।

তাই এ পর্যন্তে বিজেতার উচিত কেতার নিকট নিয়মিতভাবে তথ্যসমূহ জেনে দেখা যা পরবর্তীতে কেতার সন্তুষ্টি বিধানে সহায়ক হতে পারে।

ক) কেতা কি ধরনের কাজ করবে। কাজের ধরণ কি হওয়ারেসেসিৎ, টেক্সট ও গ্রাফিক্স নিউমেরিক্যাল, ভাটা এসেসিৎ, ডিজাইন এবং ড্রাফটিং, নকি সবগুলো একত্রে

খ) কোন ধরনের সফটওয়্যার প্যাকেজসমূহ ব্যবহার করবে।

গ) অপারেটিং-এর পরিবেশ কোন হবে? খ) অপারেটরের মাম কেমন অর্থাৎ কমপিউটারের অপারেটর কি অদক, মাঝামাঝি

মানে অথবা দক্ষ?

৩) অপারেটরের কোন বিশেষজ্ঞসুলক জান রয়েছে কিনা?

উপরোক্ত বিষয়সমূহ দ্বারা কমপিউটারের চূড়ান্ত মান সম্পর্কে কিছুই অবধিত করায়ে না থাকে। তবে এ বিষয়সমূহ গ্রহণে সেবার মান ঠিকঠকে বেছে নেয়ায়ক হলে। এমন প্রতিদিনই সফটওয়্যারের উন্নত বেবে উন্নততর সফটওয়্যার বেছে যায়। তার জন্য দরকার অধিকতর ক্ষমতাসালী কমপিউটার। ফলে আপনার কর্মমান কমপিউটারের জন্য হয়তো তা কার্যযোগ্যী নাও হতে পারে।

স্তর-২ এ এ পর্যন্তে বিজেতা নির্দিষ্ট মূল্যের বিনিময়ে কেতার চাহিদা মেতাবেক কমপিউটার প্রদান করে থাকে। তাই একেই বিজেতাকে বিভিন্ন ধরনের সফটওয়্যারের এর কার্যকালিতা এবং ব্যবহার বিধি সংক্রান্ত সতর্কতা অংশগ্রহণকারী বিষয়সমূহ সম্পর্কে কেতারকে যথার্থ জ্ঞান দান করা উচিত। কিন্তু অধিকাংশ সময়ই এ বিষয়টি করা হয় না বিধায় পরবর্তীতে কেতার অসন্তুষ্টির কারণ হয়ে মাড়ায়। তাছাড়া মেশিন প্রদানের পূর্বের বিভিন্ন সফটওয়্যার চালিয়ে পরীক্ষা করে দেখা উচিত যে কেতার কার্যকিত সফটওয়্যারসমূহ যথার্থভাবে চলছে কি-না। এ বিষয়টিও বিজেতার প্রাঙ্গণও উঠিয়ে দান। অথক বিজেতা কমপিউটার জেলিয়ারী দেয়ার পূর্বে কমপিউটারটি চালিয়ে পরীক্ষা করবেও তা বুঝেই স্বরকালীন সময়েই জানতে থাকেন। তা নির্বেচিত খাড়াই করার জন্য মেটেও হতেই নয়। ফলে বিজেতারের বেশ কিছু সমস্যা বেলা নিতে পারে। এটিও কেতা-বিজেতার পরস্পর দোষারোপের কারণ হতে পারে।

স্তর-৩ এ এ পর্যন্তে কেতা কোন আনর্থাভিত্তিক মেশিনের সমস্যা পড়তেনে কিনা তার বিধে বধন নেয়া যেতে পারে। এটা গ্রাহক সেবার একটা বিশেষ গুরুত্বপূর্ণ দিক যা কেতার সন্তুষ্টি বিধানের বহুলাংশ সহায়ক হবে। শুধু তাই নয় এ বিষয়টি বিজেতার ব্যবসায়িক মুনাম ও সাফল্য হয়ে আনবে।

ছাড়াও কেতা-বিজেতার পরস্পর বিবোধ মনোজ্ঞায়িত আর বেশকারণ রয়েছে তা হলে ক) অধিকাংশ সেলুস্যানায় বা সেলস এম্ব্লিকিউটিভার কমপিউটার অপারেটিং-এ আশ্রয়ভূমক দক্ষ নয় এবং কারিগরী জ্ঞানেও তেমন বিজ্ঞ নয় তারা।

খ) এদেশের অধিকাংশ কেতা কমপিউটারের ব্যাপারে অজ্ঞ।

এ কথা সত্য যে একহাতে তালি বাজে না অর্থাৎ কেউ খুচো-তুলনী পাতা নয়। কেতা-বিজেতার মধ্যে কে দোষী এবং কে সন্তুষ্টি তা মুখ্য নয়। বুলশেই কমপিউটারের কোন সমস্যাই জটিল বা অসমমানযোগ্য বা দুর্ঘটনীয় নয়। আসল বিষয় সমস্যা তা হচ্ছে কেতা-বিজেতার পারস্পরিক সহযোগিতা যোগাযোগ রক্ষা।

কেতা-বিজেতার পরস্পর বিবোধী মনোভায়ে কারণ এবং তার নিসংই হচ্ছে মূল কথা। সামগ্রিকভাবে ডিজা-ভবনা করে কেতা ও বিজেতা উভয়েই নমণীয় হতে হবে। "Clients are always king" এ কথাটি মনে রেখে বিজেতাকে হতে হবে অধিকতর নমনীয়, ডবেই