পিসির সাধারণ সমস্যা যেভাবে মোকাবেলা করবেন

তাসনীম মাহ্মুদ

ব্যবহারকারীর ক্রমবর্ধমান চাহিদার প্রতি লক্ষ রেখে মাইক্রোসফট প্রতিনিয়ত তার অপারেটিং সিস্টেম উইন্ডোজকে উন্নত থেকে উন্নততর করে আসছে। এরই ধারাবাহিকতায় সম্প্রতি মাইক্রোসফট অবমুক্ত করে তার নতুন অপারেটিং সিস্টেম উইন্ডোজ ৮। উইন্ডোজ ৮ অবমুক্ত হওয়ার সাথে সাথেই যে আগের অপারেটিং সিস্টেম বা উইন্ডোজ ৭-এর অবসান ঘটে গেছে তেমনটি ভাবার কোনো কারণ নেই। এখানো বাংলাদেশসহ বিশ্বের বিভিন্ন দেশে সবচেয়ে জনপ্রিয় অপারেটিং সিস্টেম হলো উইন্ডোজ ৭। তাই এ সংখ্যায় কমপিউটার জগৎ-এর নিয়মিত বিভাগ ব্যবহারকারীর পাতায় উপস্থাপন করা হয়েছে উইন্ডোজ ৭-এর উপযোগী কিছু সমস্যার সমাধানমূলক দিকনির্দেশনা। এসব দিকনির্দেশনার মধ্যে কিছু খুব সাধারণ ধরনের, আবার কিছু হার্ডওয়্যারসংশ্লিষ্ট। যেমন নতুন হার্ডওয়্যার আনইনস্টল বা উইন্ডোজ সিস্টেম রিস্টোর সংক্রান্ত। আবার কিছু হার্ডওয়্যারের সমস্যার জন্য ডিভাইস ম্যানেজার চেক করা সংক্রান্ত।

কমপিউটারের সমস্যা ফিক্স করার কাজটি সম্ভবত অনেকের কাছে সবচেয়ে বিরক্তিকর এবং দুরূহ কাজ। বহু কারণে কমপিউটার ঘন ঘন ক্র্যাশ হয়। ইতোমধ্যে কমপিউটার জগৎ-এ কমপিউটার ক্র্যাশের বিভিন্ন কারণ সম্পর্কে সমাধান তুলে ধরে অনেক লেখা প্রকাশিত হয়েছে। এ লেখায় ব্যবহারকারীর উদ্দেশে এমন কিছু বিষয় উপস্থাপন করা হয়েছে, যা সচরাচর আমরা এড়িয়ে যাই বা গুরুত্ব দিই না। অথচ কমপিউটারের প্রোগ্রাম কেনো ঘন ঘন ক্র্যাশ করে বা পেরিফেরাল যথাযথভাবে কাজ করতে কেনো পারছে না, তা নিরূপণ করা মাঝেমধ্যেই সরাসরি সম্ভব হয়।

কমপিউটার ট্রাবলশুট করার জন্য দরকার যথাযথ পর্যাপ্ত জ্ঞান, যার ওপর ভিত্তি করে কমপিউটারের খুব সাদামাটা সমস্যা থেকে শুরু করে জটিল সমস্যার সমাধান করা সম্ভব বাড়তি কোনো অর্থ খরচ না করেই।

সাধারণ সমস্যা মোকাবেলা করা

কমপিউটারের কিছু সমস্যা বিস্ময়করভাবে খুব সহজেই সমাধান করা যায়, কেননা প্রকৃত অর্থে এগুলো কোনো সমস্যাই নয়। সবচেয়ে মজার বিষয় হলো নতুন গ্যাজেটের সাথে যে সেটিং সমন্বিত থাকে, সেগুলো কমপিউটারের সাথে যথাযথভাবে কানেক্ট করলেই সক্রিয় হয়ে ওঠে পারফর্ম করার জন্য বা সব ধরনের ঝামেলা এড়িয়ে যাওয়া যায় গ্যাজেটের, যা অনেক সহজে আমরা খেয়াল করি না বা বিবেচনায় আনি না সুইচ অন করে। সুতরাং সবসময় প্লাগ, সকেট, পাওয়ার সুইচ এবং যেকোনো সংযোগের উভয় প্রান্ত ভালোভাবে চেক করে দেখা উচিত, বিশেষ করে যখন নতুন হার্ডওয়্যার ঠিকভাবে কাজ করতে ব্যর্থ হয়।

চিত্র-১ : উইন্ডোজ বিল্ড ইন ট্রাবলশুটিং অপশন

যখন নতুন কোনো হার্ডওয়্যার যুক্ত করা হয়, তখনই সমস্যা সৃষ্টি হতে পারে। এমন অবস্থায় ভালো হয় আগের অবস্থায় ফিরে যাওয়া। অর্থাৎ সংযুক্ত নতুন হার্ডওয়্যারকে অপসারণ করে প্রয়োজনে আবার পুরনো হার্ডওয়্যারকে ইনস্টল করা। অনেক সময় বিভিন্ন কারণে সিস্টেমে বাড়তি মেমরি যুক্ত করতে হয়। যদি সিস্টেমে বাড়তি মেমরি ইনস্টল করার পর মাইক্রোসফট ওয়ার্ড বারবার ক্র্যাশ করে, তাহলে ইনস্টল করা মেমরি মডিউল অপসারণ করলে এ সমস্যা দূর হয়ে যায় অনেক সময়। সুতরাং এক্ষেত্রে স্পষ্টভাবে বোঝা যাচ্ছে সমস্যার মূল কারণ হলো সংযুক্ত নতুন মেমরি মডিউল।

চিত্র-২ : উইন্ডোজ সিস্টেম প্রোটেকশন

আবার নতুন কোনো প্রোগ্রাম বা আপডেট সমস্যা সৃষ্টি করলে সিস্টেমকে আগের অবস্থায় ফিরিয়ে আনার প্রয়োজনীয়তা দেখা যায়। এমন অবস্থায় উইন্ডোজ সিস্টেম রিস্টোর টুল ব্যবহার করা যায় প্রত্যাশিত ফলাফল পাওয়ার জন্য। উইন্ডোজ ৭-এ এই টুল যাতে এনাবল থাকে তা নিশ্চিত করার জন্য Control Panel-এর System and Security→System→System protection অপশন সিলেক্ট করতে হবে। এরপর Configure বাটনে ক্লিক করে 'Restore System Settings and Previous versions of files' রেডিও বাটন এনাবল যাতে থাকে, তা নিশ্চিত করুন। উইন্ডোজ ভিস্তায় এই অপশন পাবেন Control Panel-এর System and Maintenance→ System and System protection অপশনে। লক্ষণীয়, এখানে কোনো কনফিগার বাটন নেই। আর উইন্ডোজ এক্সপিতে এই অপশন পাওয়া যাবে Start মেনুর Accessories→System Tools-এ। অনুরূপভাবে প্রাথমিক চেক প্রয়োগ করা যায় ইন্টারনেটসংশ্লিষ্ট ট্রাবলশুটিংয়ের ক্ষেত্রে এবং এসব ক্ষেত্রে সবসময় ইন্টারনেট সংযোগ সক্রিয় থাকতে হবে। বেশিরভাগ রাউটারে এক বা একাধিক স্ট্যাটাস লাইট থাকে যা প্রদর্শন করে কখন ব্রডব্যান্ড সংযোগ সক্রিয় থাকে। কখনো কখনো রাউটার সংযোগ সক্রিয় না থাকতে পারে, কেননা রাউটার কমপিউটারের মতো ক্র্যাশ করতে পারে। যখন সংযোগ নিষ্ক্রিয় দেখায় তখন রাউটার রিস্টার্ট করলে এ সমস্যার সমাধান হতে পারে।

লক্ষণীয়, ইন্টারনেট সার্ভিস প্রোভাইডার (আইএসপি) কখনো কখনো কারিগরি সমস্যার মুখোমুখি হতে পারে এবং সংযোগ নিষ্ক্রিয় হওয়ার কারণ হতে নেটওয়ার্কের সমস্যার জন্য। বেশিরভাগ আইএসপির থাকে সার্ভিস স্ট্যাটাস ওয়েব পেজ, যা সমস্যা চেক করে দেখে। এক্ষেত্রে একটি থ্রিজি স্মার্টফোনের প্রয়োজন হতে পারে যদি ব্রডব্যান্ড কাজ না করে। সুতরাং পরবর্তী রেফারেন্স হিসেবে বুকমার্ক করা উচিত। অনুরূপভাবে বিশেষ ওয়েব পেজ যদি ওপেন না হয়, তাহলে ধরে নেবেন না যে ওয়েব ব্রাউজার, রাউটার বা ইন্টারনেট সংযোগ ত্রুটিপূর্ণ। ওয়েবসাইট নিজেই কোনো না কোনোভাবে আক্রান্ত হতে পারে। সুতরাং সবসময় www.isup.meservice চেক করা দেখা উচিত।

ডিভাইস ম্যানেজারের গভীরে

অনেক সময় সিস্টেমে হার্ডওয়্যার যথাযথভাবে কানেকটেড এবং ঠিকভাবে সেটআপ করা সত্ত্বেও আশানুরূপভাবে কাজ

চিত্র-৩ : উইন্ডোজ ডিভাইস ম্যানেজার অপশন

করতে পারে না, তাহলে এমন অবস্থায় উইন্ডোজ কনফিগারেশনের সমস্যাকে দায়ী করতে পারেন। এজন্য ডিভাইস ম্যানেজারের হার্ডওয়্যারে স্ট্যাটাস চেক করার মাধ্যমে নিশ্চিত হতে পারেন। এ কাজটি করার জন্য উইন্ডোজ ডেস্কটপে কমপিউটার আইকনে ডান ক্লিক করে Properties সিলেক্ট করুন এবং উইন্ডোজ ভিস্তায় ও উইন্ডোজ ৭-এ ওপেন হওয়া উইন্ডোর বাম দিকের ডিভাইস ম্যানেজারে ক্লিক করে। আর ▸

উইন্ডোজ এক্সপির জন্য System Properties উইন্ডোর Hardware ট্যাবে ক্লিক করে Device Manager-এ ক্লিক করতে হবে। ডিভাইস ম্যানেজারের আবির্ভূত হওয়া যেকোনো হার্ডওয়্যারের আইটেমের নামের সাথে বিস্ময়কর চিহ্ন থাকার অর্থ হচ্ছে সেটি সমস্যাযুক্ত এবং এসব সমস্যা প্রায় সময় উদ্ভব হয় ড্রাইভারের মাধ্যমে। ডিভাইস ম্যানেজার সহজে ড্রাইভারকে আপডেট করে। তবে সাম্প্রতিক ত্রুটিপূর্ণ আপডেটের ক্ষেত্রে ব্যবহারকারী রিস্টোর করতে হয় আগের ভার্সনের ড্রাইভার।

উইন্ডোজ ৭ ট্রাবলশুটিং টুল

কমপিউটার যথাযথভাবে কাজ করতে ব্যর্থ হওয়ার কারণ শুধু যে হার্ডওয়্যার ফেইলুর তা নয়। বিভিন্ন কারণে হার্ডওয়্যার ফেইলুর হতে পারে, যা নিরূপণ করা বেশ জটিল। উইন্ডোজ ৭ উপযোগী বেশ কিছু ট্রাবলশুটিং টুল রয়েছে, যা সমস্যা তথা ত্রুটির কারণগুলো পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে তুলে ধরতে পারে।

Start-এ ক্লিক করে Control Panel-এ ক্লিক করুন এবং সার্চ বক্সে Troubleshooter টাইপ করে এন্টার করুন। কন্ট্রোল প্যানেল চারটি অপশন ডিসপ্লে করার জন্য পরিবর্তন হবে, তবে শেষের দুটিকে এড়িয়ে যেতে পারেন। Desktop Gadget অপশন উইন্ডোজ ৭-এর ডেস্কটপ গ্যাজেট নিয়ে কাজ করার জন্য। পক্ষান্তরে Identify and repair network problems হলো Troubleshooting অপশনের অন্তর্গত একটি সাধারণ অপশন। Diagnose your computers memory problems অপশনটি বেশ সহায়ক, কেননা এটি উইন্ডোজকে রিস্টার্ট করে ডায়াগনস্টিক মোডে, যা বিভিন্ন মেমরি টেস্ট পারফর্ম করে। Dimm হলো র‍্যান্ডম অ্যাপ্লিকেশন ক্র্যাশের কারণ হয়ে এরর মেসেজ দেখায়। ভুতুড়ে এররের মূলে হলো এটি। সুতরাং এই টেস্ট তেমন গুরুত্বপূর্ণ নয়।

এই উইন্ডোর প্রথম অপশন Troubleshooting হলো সবচেয়ে প্রয়োজনীয় এক অপশন। এই অপশনে ক্লিক করুন ট্রাবলশুটিংয়ের কম্প্রেহেনসিভ টুল সেট ভিউ করার উদ্দেশ্যে, যদি কোনো আপডেট ডাউনলোড করার জন্য অপশন আবির্ভূত হয়। এই টুল চলমান পুরনো উইন্ডোজ প্রোগ্রাম থেকে শুরু করে উইন্ডোজ আপডেট পর্যন্ত সবকিছুর সমস্যা ফিক্স করার জন্য কাভার করে।

ট্রাবলশুটিং অপশনের সবুজ বর্ণের প্রতিটি হেডারে ক্লিক করলে প্রদর্শন করবে আরো ট্রাবলশুটিং অপশন। এই টুলগুলো উইজার্ডভিত্তিক। এগুলো সমস্যা স্বয়ংক্রিয়ভাবে ফিক্স করার আগে কার্যকর করে আরো এক সিরিজ টেস্ট, যা সমস্যাকে নির্দিষ্ট করতে পারে। অথবা ম্যানুয়ালভাবে সমাধানের জন্য পরামর্শ দেয়।

যদি উইন্ডোজ ৭ ট্রাবলশুটিং টুল বিশেষ কোনো সমস্যা সমাধান করতে না পারে, তাহলে তা আরো দুটি অপশন অফার করে। প্রথমটি হলো Explore নামের এক বাড়তি অপশন যা অফার করে অনলাইন হেলপ রিসোর্সের লিঙ্ক, যা পরে সবকিছু কভার করে। আর দ্বিতীয় অপশন হলো View, যা বিস্তারিত তথ্য উপস্থাপন করে। এটি Diy ট্রাবলশুটিংয়ের জন্য অনেক বেশি সহায়ক। এটি সিলেক্ট করলে নতুন এক ট্রাবলশুটিং রিপোর্ট উইন্ডো ওপেন হবে, যা ধারণ করে সমস্যার বিস্তারিত তথ্য, যেগুলো চেক করা হয়েছে এবং সম্ভাব্য আইডেন্টিফায়েড। এর সাথে আরো থাকে এগুলো বাস্তবায়নের ব্যাখ্যা। এ ব্যাখ্যা ভালোভাবে পড়া উচিত, কেননা এর মাধ্যমে জানতে পারবেন অনাকাঙ্ক্ষিত সমস্যার কারণ ও সমাধান।

ট্রাবলশুটিং রিপোর্ট উইন্ডোর কনটেন্টে স্ক্রলডাউন করে Detection ডিটেইল সেকশনে ক্লিক করলে হার্ডওয়্যার এবং এর ড্রাইভারের বিস্তারিত তথ্য পাবেন। অনলাইনের সমস্যা সমাধানের জন্য এই তথ্যগুলো বেশ সহায়ক ভূমিকা রাখতে পারে। এই সেকশনের আরো রয়েছে বিভিন্ন ধরনের ডায়াগনস্টিক লগের লিঙ্ক, যা সেভ করা যাতে পারে ফোরামে বা পেশাদারকে সাপোর্ট সার্ভিসে ব্যবহারের জন্য।

হাতের কাছে সহায়তা

উইন্ডোজের সব ভার্সনে এই ট্রাবলশুটিং টুল নেই। তবে সব ভার্সনেই সহায়তার জন্য সম্পৃক্ত করা হয়েছে Help সিস্টেম, যা অনেক ক্ষেত্রেই সহায়তার স্বাক্ষর রেখেছে।

চিত্র-৪ : উইন্ডোজ হেল্প অ্যান্ড সাপোর্ট অপশন

উইন্ডোজ বা এর অ্যাপ্লিকেশনের জন্য Help সিস্টেম সাবজেক্ট অনুযায়ী সার্চ বা কনটেন্ট ব্রাউজ করতে পারে। এজন্য Help উইন্ডোর টুলবারের Index or Browse Help বাটনে ক্লিক করুন। Windows Help অপশন এক রেঞ্জ কাজের সাধারণ গাইডলাইনসহ বিভিন্ন ইস্যুতে সুনির্দিষ্ট উপদেশ দেয়। তবে এগুলো নির্দিষ্ট হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যারের সমস্যার ক্ষেত্রে তেমন সহায়ক ভূমিকা রাখতে পারে না। উদাহরণস্বরূপ, কিভাবে ই-মেইল মেসেজ তৈরি করতে এবং পাঠাতে হয় তার ব্যাখ্যা পাবেন হেল্পে, তবে ই-মেইল মেসেজ কেনো সফলতার সাথে ডেলিভার হলো না তার কারণের ব্যাখ্যা পাবেন না।

যথাযথ তথ্যই সবকিছু

উইন্ডোজ বিল্ট-ইন টুল ব্যবহার করে যদি সমস্যা ফিক্স করা না যায়, তাহলে আপনাকে বিকল্প কিছু ভাবতে হবে। তবে এ কাজ শুরু করার আগে কিছু প্রস্তুতি দরকার সবার আগে। সমস্যাসংশ্লিষ্ট অনেক ধরনের তথ্য রয়েছে, তবে সবচেয়ে সহজ উপায়টি অবলম্বন করা উচিত। এজন্য একটি নোট তৈরি করুন মডেল নম্বর, হার্ডওয়্যার বা সফটওয়্যারের ভার্সন নম্বর উল্লেখ করে। এগুলো খুব সহজেই পাবেন প্যাকেজিং এবং বা সফটওয়্যারের ক্ষেত্রে Help মেনুর About থেকে অথবা অন্যান্য মেনুর Option থেকে। হার্ডওয়্যারের ড্রাইভার ভার্সন খুঁজে পাওয়া যায় ডিভাইস ম্যানেজারের যথাযথ এন্ট্রিতে ডাবল ক্লিক করে Properties উইন্ডোর Drive ট্যাব সিলেক্ট করার মাধ্যমে।

উইন্ডোজ এরর মেসেজে Details বাটন থাকে, যা সমস্যাসংশ্লিষ্ট বাড়তি তথ্য ধারণ করে এবং এই টেক্সটকে মাইক্রোসফট ওয়ার্ড বা নোটপ্যাডে কপি এবং পেস্ট করা যেতে পারে। অন্যথায় দ্রুতগতিতে কনটেন্টের রেকর্ড রাখার জন্য ডায়ালগবক্স বা এরর মেসেজের স্ক্রিনশট নিতে পারেন। এজন্য Print Screen (Prtscn) কী চাপতে পারেন উইন্ডোজ ডেস্কটপের এবং এর কনটেন্ট উইন্ডোজ ক্লিপবোর্ডে কপি তৈরি করার জন্য। এরপর ইমেজকে পেস্ট করতে হবে পেইন্টে বা অনুরূপ অ্যাপ্লিকেশনে কীবোর্ড শর্টকার্ট ব্যবহার করে, যেমন ctrl+v।

কাজ শুরু করা

উপরে উল্লিখিত তথ্যের ভিত্তিতে সমস্যা সমাধানে যদি ব্যর্থ হন, তাহলে নিজেকে যথাযথভাবে প্রস্তুত করে সংশ্লিষ্ট ম্যানুফেকচারের সাথে যোগাযোগ করে হার্ডওয়্যারের সমস্যা সমাধানের চেষ্টা করা হলো সবচেয়ে সেরা উপায় বা স্টার্টিং পয়েন্ট। লক্ষণীয়, যেকোনো নতুন হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যারে ফ্রি কারিগরি সাপোর্ট থাকে সুনির্দিষ্ট কিছু সময়ের জন্য। আর মাইক্রোসফটের পণ্যের সাপোর্ট স্ট্যাটাস চেক করে দেখতে পারেন www.snipca.com/6863 সাইট থেকে। অথবা সংশ্লিষ্ট প্রস্তুতকারক প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইটে ভিজিট করে দেখতে পারেন, কী ধরনের সাপোর্ট অপশন সম্পৃক্ত করা হয়েছে। অনেক ক্ষেত্রে ম্যানুফেকচারের ক্রেতাসাধারণের সেবা নিশ্চিত করতে ই-মেইল বা অনলাইন চ্যাট সাপোর্ট দিয়ে থাকে বিনা পারিশ্রমিকে। যেকোনো ধরনের সমস্যা সমাধানের জন্য ফ্রি অপশন পাওয়ার ক্ষেত্র হলো ওয়েব। ওয়েবে আপনি সহায়তা পাবেন ঠিকই, তবে কোয়েরির ক্ষেত্রে সতর্কতা অবলম্বন করা উচিত। উদাহরণস্বরূপ, Word Wont Open file বা Photoshop Elements Crash টাইপ করে সার্চ দিলে কোনো ফলাফল পাওয়া যাবে না। পক্ষান্তরে Word 2003 gives incompatible file format error with DOCX file বা Photoshop Elements failed to load library twapi-dll error দিয়ে সার্চ দিলে অনেক বেশি ফলদায়ক হবে। সুতরাং হার্ডওয়্যার এবং সফটওয়্যার প্রশ্নে যথাযথ সহায়তা পাওয়ার জন্য আবির্ভূত হওয়া সমস্যা ও এরর মেসেজের সুনির্দিষ্ট তথ্য যুক্ত করতে হয়। লক্ষণীয়, হেল্পে কোনো এরর কোড যুক্ত করলে সার্চকে আরো সঙ্কুচিত করে ফেলে কজ

ফিডব্যাক : mahmood_sw@yahoo.com