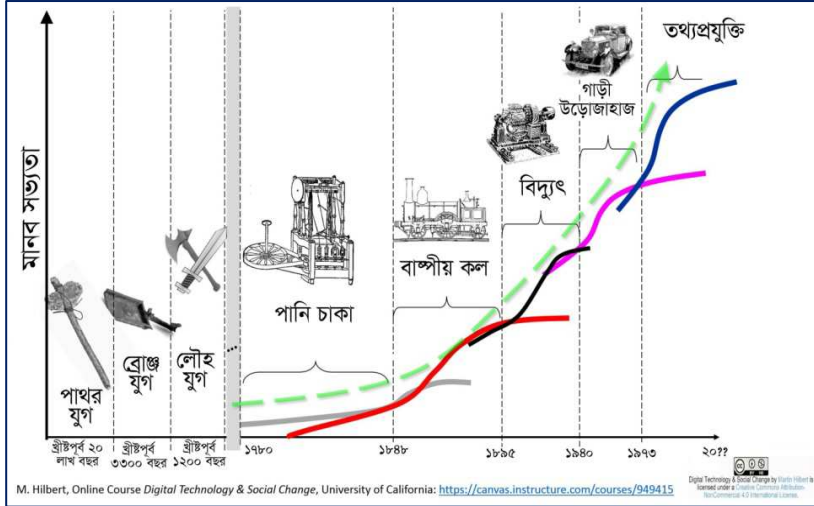


ক্রেতার আস্থাশীল ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ি

মোস্তাফা জব্বার

বাংলাদেশের জন্য এর ডিজিটাল রূপান্তর একটি অতি আবশ্যিকীয় অঙ্গীকার ও চ্যালেঞ্জ। ঘটনাচক্রে আমাদের কৃষিপ্রধান দেশটি কার্যত শিল্পযুগে প্রবেশ না করেই ডিজিটাল যুগে পা দিয়ে ফেলেছে। বলা যেতে পারে, সভ্যতার একটি ধাপকে ডিঙ্গিয়ে যেতে হচ্ছে উপমহাদেশের নবীনতম এই দেশটিকে। একান্তরে রক্তাক্ত যুদ্ধ করে স্বাধীনতা পাবার পর যুদ্ধবিধ্বস্ত একটি দেশ ওঠে দাঁড়ানোর আগেই ৭৫ সালে এর জনককে হত্যা করে দেশটিকে বরং পেছন দিকে হাটানোর চেষ্টা করা হয়। যদিও ৬৪ সালে এই দেশে হানিফউদ্দিন মিয়ান হাত ধরে কম্পিউটার আসে, ৮৭ সালে আনন্দপত্রের হাত ধরে প্রকাশনায় ডিজিটাল বিপ্লবটা সংঘটিত হয় তবুও বস্তুত ৯৬ সালের আগে দেশটি ডিজিটাল পথে পা ফেলেইনি। কৃতজ্ঞতা জননেত্রী শেখ হাসিনার প্রতি যাঁর হাত ধরে আমরা ডিজিটাল যাত্রাটা শুরু করি। প্রধানমন্ত্রী জননেত্রী শেখ হাসিনা তাঁর প্রথম শাসনকালে ৯৬ সালে অনলাইন ইন্টারনেটের যুগে প্রবেশ, ৯৭ সালে মোবাইলের মনোপলি ভাঙ্গা এবং ৯৮ সালে কম্পিউটারের ওপর থেকে শুরু ও ভ্যাট প্রত্যাহার করার মাইলফলক সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্যই আজ আমরা নিজেদেরকে ডিজিটাল দেশের পরিচয়ে অভিষিক্ত করতে পারছি। প্রসঙ্গত আমি এটিও স্মরণ করতে চাই যে, এই মহান নেত্রীই বাংলাদেশের প্রথম রাজনীতিক যিনি নিজের হাতে কম্পিউটারে বাংলা ব্যবহার করে রাজনৈতিক নেতাদের ডিজিটাল হবার পথ দেখান। ৯৬-২০০১ সময়কালে তিনি বাংলাদেশকে ডিজিটাল দেশ হিসেবে গড়ে তোলার প্রাথমিক প্রস্তুতি সম্পন্ন করেন। কিন্তু ২০০১ সালে সরকার বদলের পর ডিজিটাল দেশ হবার স্বপ্ন বিলীন হয়ে যায়। উল্লেখ করা প্রয়োজন যে, ২০০১ সালে ক্ষমতায় আসা সরকারই ৯২ সালে দেশকে সাবমেরিন ক্যাবলে যুক্ত হতে দেয়নি। ২০০১ থেকে ২০০৮ সাল পর্যন্ত আমাদের আমাদের ডিজিটাল যাত্রা কার্যত স্থবির হয়ে থাকে।



তবে বাংলাদেশের ডিজিটাল যাত্রা এক নতুন রূপ পায় ২০০৮ সালে। সেই বছরের ১২ ডিসেম্বর জননেত্রী শেখ হাসিনা বাংলাদেশের স্বাধীনতার ৫০ বছর পূর্তিতে দেশটিকে ডিজিটাল বাংলাদেশ হিসেবে গড়ে তোলার ঘোষণা প্রদান করেন। তাঁর ঘোষণাকালে ডিজিটাল বাংলাদেশ ঘোষণাকে নানাভাবে ঠাট্টা-তামাশা করলেও ডিজিটাল বাংলাদেশ এখন একটি চরম বাস্তবতা।

এটি আমাদের গর্বের যে শিল্পযুগে পিছিয়ে পড়ার পরও ডিজিটাল যুগের বিষয়টিতে আমরা পিছিয়ে নেই। আমরা যখন

ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ে তোলার কথা বলছি তখন সারা দুনিয়া ডিজিটাল হচ্ছে। এমনকি এতোদিনে বিশ্ব নেতারা ডিজিটাল দুনিয়ার কথা বলছেন। ২০১৬ সালের বিশ্ব অর্থনৈতিক ফোরামের আলোচনা থেকে আমরা এটি জানছি যে, তাঁরা দুনিয়ার চতুর্থ শিল্প বিপ্লবের কথা ভাবছেন। বাষ্পীয় ইঞ্জিন-এর যুগের পর বিদ্যুৎ এবং এরপর ইন্টারনেটের স্তরটি অতিক্রম করে দুনিয়া এখন ডিজিটাল বিপ্লবের স্তরে আছে বলে বিশ্ব অর্থনৈতিক ফোরাম ঘোষণা করেছে। এজন্যই আমি অবাধ হচ্ছিনা যে, ২০১৭ সালে ভোক্তা অধিকার দিবস পালনের প্রতিপাদ্য হিসেবে ডিজিটাল বিশ্বে ভোক্তার আস্থার বিষয়টি গুরুত্ব পেয়েছে।

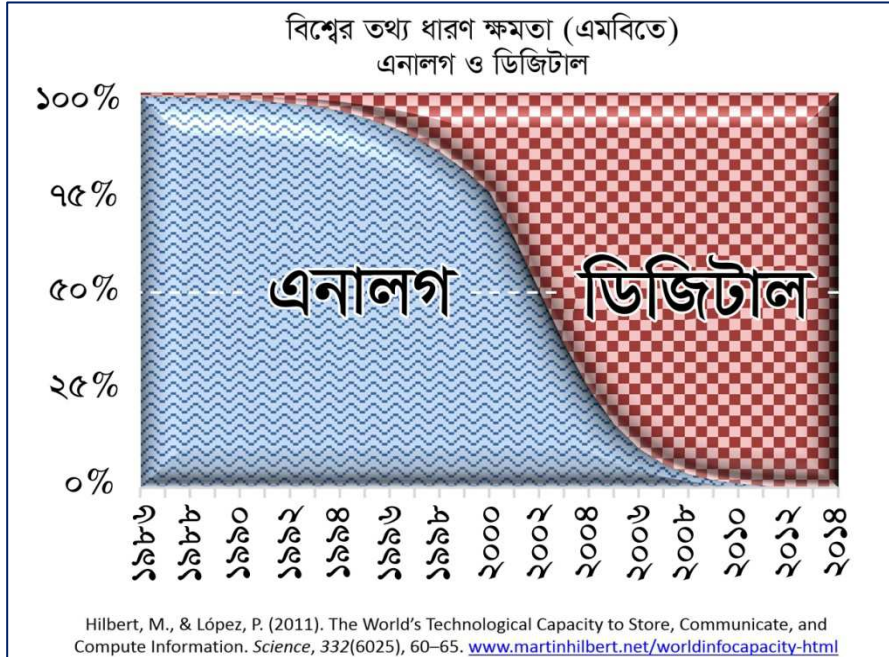
বিষয়টিকে যদি ব্যাখ্যা করতে হয় তবে আগে বুঝতে হবে বিশ্ব ডিজিটাল হলে বা অন্য অর্থে ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ে ওঠলে শিল্প-কল কারখানার উৎপাদনের বিষয়টি কেমন হবে বা পণ্যের চরিত্র কতোটা বদলাবে। আমরা যারা কেবল পণ্য ভোক্তা বলে

নিজেদেরকে চিনি তাদের জন্য সেবাও যে একটি ভোক্তার বিষয় সেটিও বুঝতে হবে। একই সাথে এটিও বুঝতে হবে যে ক্রেতা বিক্রেতার সম্পর্ক, বেচাকেনার উপায়, লেনদেন ইত্যাদির রূপান্তরে ডিজিটাল প্রযুক্তির প্রভাব কতোটা ব্যাপক হচ্ছে।

ডিজিটাল বাংলাদেশে মোটা দাগের পরিবর্তনগুলো হচ্ছে ক) সরকারের ডিজিটাল রূপান্তর খ) শিক্ষার ডিজিটাল রূপান্তর ও গ) ব্যবসা-বাণিজ্য-শিক্ষা-কলকারখানা তথা জীবনধারার ডিজিটাল রূপান্তর। এর সুবাদে অর্থনীতি হচ্ছে ডিজিটাল। অর্থনীতির চরিত্র হচ্ছে জ্ঞানভিত্তিক আর সেই সুবাদে সমাজটাও হচ্ছে জ্ঞানভিত্তিক। আমরা এই ছোট নিবন্ধে ডিজিটাল বাংলাদেশ এর রূপান্তরের খাতসমূহ ও এর পরবর্তী ধাপ জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি বা জ্ঞানভিত্তিক সমাজের বিস্তারিত আলোচনা করতে পারবোনা। বস্তুত সেটি আমাদের উদ্দেশ্যও নয়। বরং আমরা আলোচনা করতে চাইছি ভোক্তার আস্থার বিষয়টি নিয়ে। দুনিয়াটি ডিজিটাল হলে, বাংলাদেশ ডিজিটাল হলে ভোক্তার আস্থার বিষয়টি যেভাবে রূপান্তরিত হবে সেগুলোর মূল কারণগুলো হচ্ছে নিম্নরূপ;

প্রচলিত পদ্ধতির কেনা বেচাকে ডিজিটাল পদ্ধতি দিয়ে প্রতিস্থাপিত হবে। এর ফলে ক্রেতা সামনাসামনি পণ্য দেখে কেনার বদলে ডিজিটাল পদ্ধতিতে পণ্য কিনবে। একই সাথে হাতে হাতে মূল্য পরিশোধের বদলে ডিজিটাল উপায়ে মূল্য পরিশোধ করবে। প্রচলিত ধারণায় এটি একটি যুগান্তকারী পরিবর্তন। সভ্যতার ইতিহাসে এর আগে এমন পরিবর্তন আর কখনও হয়নি। আমাদের এই দেশে ডিজিটাল বাণিজ্যের এই রূপান্তরটি তেমন প্রবলভাবে দৃশ্যমান না হলেও ২০২১ সাল নাগাদ আমাদের বাণিজ্যের ডিজিটাল অংশ মোট ব্যবসার অর্ধেকটাকে দখল করতে পারে বলে ধারণা করা যেতে পারে। ২০৪১ সাল নাগাদ প্রচলিত ব্যবসা সম্পূর্ণ বিলুপ্ত হবে সেটিও আমি মনে করি। ২১ সাল নয়, বর্তমানের একটি ডিজিটাল কেনাকাটার সাধারণ বিবরণ এমন হতে পারে। একজন ক্রেতা ইন্টারনেটে, ফেসবুকে, ওয়েবসাইটে একটি পণ্য দেখলেন। পণ্যটির বিবরণ পাঠ করলেন। ছবি দেখলেন। পছন্দ করলেন এবং পণ্যটি কেনার জন্য ক্রয়াদেশ দিলেন। তিনি মোবাইলে, ক্রেডিট কার্ডে বা অন্য কোন ডিজিটাল উপায়ে মূল্য পরিশোধ করলেন। এমতাবস্থায় তিনি পণ্যটি নাও পেতে পারেন। যার পণ্যটি পাঠানোর কথা তিনি হয়তো সেটি পাঠালেন না। এমনও হতে পারে যে, পণ্যটি তিনি পেলেন-কিন্তু যেটি তিনি দেখেছিলেন সেটি নয় বা যে বিবরণ বিক্রেতা দিয়েছিলেন তার সাথে পণ্যের কোন মিলই নেই। আমি এখানে পণ্য বলতে সেবাকেও বুঝিয়েছি।

অন্যদিকে বিক্রেতা ক্রেতার কাছে পণ্যটি পাঠালেন এবং তার কাছে মূল্য চাইলেন। ক্রেতা পণ্যটি নিয়ে মূল্য পরিশোধ করলেন না বা



বললেন পরে আসেন। তিনি এমন বাহানাও তুললেন যে যা চেয়েছিলাম তা আমি পাইনি-মূল্য দেব কেন? এমনকি পণ্যটি তিনি ফেরৎ দিলেন। এর ফলে পরিবহন খরচ বিক্রেতাকেই গুণতে হলো। এখন যারা ডিজিটাল কমার্সের সাথে যুক্ত তারা আরও শত শত চ্যালেঞ্জের কথা বলতে পারবেন। পণ্য পরিবহনকারী, উৎপাদক, পাইকারি বিক্রেতাসহ সকল স্তরেই নতুন নতুন প্রেক্ষিত তৈরি হচ্ছে যেখানে আস্থা একটি বিশাল চ্যালেঞ্জ হিসেবে প্রতিভাত হচ্ছে। তেমনসব অবস্থায় ভোক্তারা যেসব বড় ধরনের চ্যালেঞ্জের মাঝে

পড়ছেন সেগুলো হচ্ছে;

- 1) প্রচলিত বা বিদ্যমান আইন ডিজিটাল দুনিয়ায় ভোক্তার অধিকারকে সংরক্ষণ করছেন। পণ্য বেচাকেনা, সেবাদান ও আর্থিক লেনদেনের ডিজিটাল অবস্থার সাথে আইনগুলো অনেক ক্ষেত্রেই সাংঘর্ষিক হচ্ছে। এমনকি নতুন পরিস্থিতি

মোকাবেলা করার মতো আইনী কাঠামোও এখনই বিরাজ করেনা। কেউ কেউ মনে করে বসে আছেন যে ভোক্তা অধিকার আইনটি বোধ হয় বদলাতে হবে। সেটিতো হবেই তবে সিআরপিসিতেও যে পরিবর্তন আনতে হবে সেটি আমাদেরকে বুঝতে হবে। দেশের সাক্ষ্য আইন ছাড়াও মেধাস্বত্ব আইন ইত্যাদির ওপর ডিজিটাল প্রভাব এতো বেশি যে ভোক্তার জন্য তার অধিকারের আইনগত ভিত খুঁজে পাওয়াই কঠিন হয়ে পড়ছে। আমার নিজের হিসেবে বাংলাদেশের ১৬৭টি আইন আপডেট করতে হবে বা বদলাতে হবে।

- ২) ক্রেতার বিষয়টির আইনগত প্রেক্ষিতগুলোর মতোই বিক্রেতা বা সেবাদানকারীকেও আইনগত বিষয়গুলোর প্রতি দৃষ্টি দিতে হবে। সেবাদানকারী বা বিক্রেতার জন্য আইনগত অবকাঠামো তৈরি করার পাশাপাশি নতুন বিশ্বব্যবস্থা ও অভ্যন্তরীণ রূপান্তরের জন্য সবাইকে প্রস্তুত হতে হবে।
- ৩) ডিজিটাল যুগের ডিজিটাল অপরাধ মোকাবেলা করা ছাড়াও ক্রেতা তার নিজের ব্যক্তিগত তথ্য সুরক্ষার জন্য চ্যালেঞ্জের মুখে পড়েছে। বিক্রেতা তার তথ্য সংগ্রহ করে সেই তথ্য কাকে দিচ্ছে, কোন কাজে লাগাচ্ছে সেটির কোন হদিস ক্রেতার পক্ষে খুঁজে পাওয়া কঠিন। আইনে এখনও এমন কোন বিধান নেই যার ফলে ক্রেতা নিজেকে রক্ষা করতে পারবে।
- ৪) বর্তমানে বিকাশমান প্রযুক্তি; ইন্টারনেট অব থিংস এবং কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা ক্রেতাকে আরও বেশি করে বিপদের মুখে ঠেলে দিচ্ছে। আইনগত বিষয়গুলোর পাশাপাশি ক্রেতার জন্য বড় চ্যালেঞ্জ হচ্ছে তাকে এসব প্রযুক্তির অপব্যবহারকে প্রতিরোধ করতে হবে। ক্রেতার সচেতনতা না থাকার ফলে সে প্রতি পদে পদে প্রযুক্তির ফাঁদে পড়তে পারে।
- ৫) তথ্য ডিজিটাল হয়ে যাবার ফলে সে তার নিজের দক্ষতায় সেইসব তথ্য সংগ্রহ বা ব্যবহার করতে অক্ষম হয়ে পড়ছে। প্রচলিত জ্ঞান, শিক্ষা বা দক্ষতা অতি দ্রুত অচল হয়ে পড়ায় সে তার নিজের অধিকার বুঝে নেবার ক্ষমতাও রাখছেন। ফলে বিক্রেতা বা সেবাদানকারী তাকে যথাযথ পন্য বা প্রকৃত সেবা দিচ্ছে কিনা সেটি উপলব্ধি করার ক্ষমতাও তার কমছে।
- ৬) ডিজিটাল বা বিশ্বায়নের নামে ক্রেতা তার মাতৃভাষায় যোগাযোগের সুযোগও হারাতে বসেছে। বাংলাদেশে মোবাইল কোম্পানিগুলো যে চুক্তিনামায় সিম বিক্রি করে সেটিতে কোন বাংলা হরফই নেই। অন্যান্য যেসব সেবা ডিজিটাল হচ্ছে সেখানেও বাংলার ব্যবহার থাকছেন। ফলে সে যে জ্ঞান নিয়ে এনালগ যুগে তার অধিকার রক্ষা করতে পারতো সেটি এখন আর রক্ষা করতে পারছেন।

দুর্ভাগ্যজনকভাবে বাংলাদেশের ক্রেতাদের সাধারণ সচেতনতাই নেই। এখনই সে তার নিজের স্বার্থ রক্ষা করতে পারেনা। প্রচলিত ও বিদ্যমান আইনই ক্রেতার কাজে লাগেনা। সে যেমন করে আইনের আশ্রয় নিতে পারেনা তেমন সরকার সেই আইনের প্রয়োগে সর্বোচ্চ কার্যকরী ভূমিকা নিতে পারেনা। ক্রেতাকে সচেতন করার ক্ষেত্রেও আমরা যদি কেবল একটি ভোক্তা অধিকার দিবসের দিকে তাকিয়ে থাকি তবে সেই সচেতনতা কখনও আসবেনা।

আইনের বিষয়টি এমন যে এখনও দেশে ই-কমার্স পলিসিও প্রণীত হয়নি। অন্য আইন বদলানো দূরের কথা ভোক্তা অধিকার আইন কবে বদলাবে সেটিও আমরা জানিনা।

আমরা চাই বা না চাই দুনিয়া ডিজিটাল হবে। ডিজিটাল হবে বাংলাদেশও। আমাদের জন্য চ্যালেঞ্জ হচ্ছে ডিজিটাল বাংলাদেশটাকে এমনভাবে গড়ে তোলা যাতে ক্রেতা তার সকল আস্থা নিয়ে কোন ধরনের উদ্বেগ ও উৎকর্ষা ছাড়া জীবনকে স্বাভাবিক গতিতে চালাতে পারেন। আমি বাংলাদেশের নতুন প্রজন্ম নিয়ে শঙ্কায় নেই। শঙ্কাটা হচ্ছে আমার নিজের প্রজন্মকে নিয়ে; যারা মনে করেন বালির নিচে মুখ লুকিয়ে রাখলেই দুনিয়া তাকে দেখেনা। আমি তাদেরকে নাতির কাছে শিক্ষা নেবার আহ্বান জানাই। অন্যদিকে আগামী দিনের নাগরিকদেরকে ডিজিটাল যুগের উপযুক্ত করে গড়ে তোলার আহ্বান জানাই। আমরা সম্ভবত ডিজিটালের ঘুঘু দেখেছি এখনও ফাঁদ দেখিনি।

লেখক বেসিস-এর সভাপতি ও বিজয় বাংলা সফটওয়্যার এর জনক। ১৫ মার্চ ২০১৭ বিশ্ব ভোক্তা অধিকার দিবস এর মূল নিবন্ধ