ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ
সেবা খাতে দুর্নীতি বিষয়ক জাতীয় খানা জরিপ ২০১০
সম্ভাব্য প্রশ্ন ও উত্তর

প্রশ্ন: দুর্নীতি বিষয়ক জাতীয় খানা জরিপ কি?
উত্তর: দুর্নীতি বিষয়ক জাতীয় খানা জরিপ হচ্ছে বাংলাদেশে গুরুত্বপূর্ণ সেবামূলক খাতে দুর্নীতির গভীরতা ও ব্যাপকতার চিত্র তুলে ধরার একটি প্রয়াস। এর মাধ্যমে বাংলাদেশের খানাসমূহ বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি সেবা প্রতিষ্ঠান হতে সেবা নিতে গিয়ে যেসব অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হন তার বাস্তব অভিজ্ঞতাভিত্তিক প্রকৃতি ও মাত্রা নিরূপণ করা হয়।

প্রশ্ন: এই জরিপের উদ্দেশ্যসমূহ কি কি?
উত্তর: এই জরিপের উদ্দেশ্য হচ্ছে বাংলাদেশের খানাসমূহ সরকারি-বেসরকারি সেবামূলক প্রতিষ্ঠান বা খাত ও উপখাত হতে বিভিন্ন ধরনের সেবা নিতে গিয়ে যে দুর্নীতির শিকার হয় তা চিহ্নিত করা এবং তার প্রকৃতি ও মাত্রা নিরূপণ করার পাশাপাশি দুর্নীতি প্রতিরোধ ও নিয়ন্ত্রণে সুপারিশ প্রদান করা।

প্রশ্ন: এই জরিপে দুর্নীতিকে কিভাবে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে?
উত্তর: এ জরিপে ব্যবহৃত দুর্নীতির সংজ্ঞা হল 'ব্যক্তিগত স্বার্থে ক্ষমতার অপব্যবহার'। ঘুষ গ্রহণ বা ঘুষ দিতে বাধ্য করা ছাড়াও দায়িত্বে অবহেলা, স্বজনপ্রীতি, অর্থ বা সম্পদ আত্মসাৎ, প্রতারণা ও বিভিন্ন ধরনের হয়রানিকে দুর্নীতির আওতায় অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

প্রশ্ন: খানা বলতে কি বুঝায়?
উত্তর: খানা বলতে পরিবারের যে কয়জন সদস্য একই চুলায় রান্না করা খাবার গ্রহণ করে তাকে বুঝায়। কোন সদস্য যদি সংশ্লিষ্ট পরিবারে কমপক্ষে ৩ মাস অবস্থান করে থাকেন তবে তিনি খানার সদস্য বলে গণ্য হয়েছেন।

প্রশ্ন: এই জরিপে কোন কোন খাত বা সেবার ওপর তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে?
উত্তর: ২০১০ সালের জরিপে ১২টি সুনির্দিষ্ট সেবা খাতের ওপর তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে সেগুলো হলো - শিক্ষা, স্বাস্থ্য, স্থানীয় সরকার, আইন-শৃঙ্খলা রক্ষা, বিচার বিভাগ, কৃষি, ভূমি প্রশাসন, বিদ্যুৎ, আয়কর ভ্যাট ও শুল্ক, ব্যাংকিং, বীমা ও এনজিও। তবে অন্যান্য সেবা খাতে ঘুষ ও নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদান সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহের জন্য জরিপের প্রশ্নপত্রে আলাদা একটি অংশ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছিল। এ সেবা বা খাতগুলোর মধ্যে অন্যতম হলো - পানি ও পয়ঃনিষ্কাশন, গ্যাস, মানবসম্পদ রপ্তানি ও পাসপোর্ট।

প্রশ্ন: সেবা খাতে দুর্নীতি বিষয়ক জাতীয় খানা জরিপ ২০১০ এর জরিপ পদ্ধতি কি?
উত্তর: এই জরিপে খানা নির্বাচনের ক্ষেত্রে Three Stage Stratified Cluster Sampling পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে। বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো প্রণীত Integrated Multi-Purpose Sampling Frame (IMPS) অনুসরণে জরিপ পদ্ধতিটি পরিচালিত হয়েছে। এই জরিপে মোট খানার সংখ্যা ৬,০০০। এর মধ্যে ৩,৪৮০টি খানা (৫৮%) পল্লী এবং ২,৫২০টি খানা (৪২%) নগর এলাকায় অবস্থিত। এই খানাগুলো IMPS অনুসরণে সারা দেশের ৬৪টি জেলার ৩০০টি Primary Sampling Unit (PSU) থেকে বাছাই করা হয়েছে, যার মধ্যে ১৭৪টি পল্লী এবং ১২৬টি নগর এলাকায় অবস্থিত।

জরিপের খানা নির্বাচনের ক্ষেত্রে প্রথম পর্যায়ে IMPS এর প্রতিটি Strata (স্তর) থেকে দৈবচয়ন পদ্ধতিতে PSU বা মৌজা নির্বাচন করা হয়। দ্বিতীয় পর্যায়ে প্রতিটি PSU থেকে দৈবচয়ন পদ্ধতিতে ২০০ খানার একটি ব্লক নিরূপণ করা হয়। অবশেষে তৃতীয় পর্যায়ে Systematic Sampling পদ্ধতি অনুসরণ করে ১০টি খানা ব্যবধানে জরিপের জন্য ২০টি খানা নির্বাচন করা হয়। এই নির্বাচিত খানাগুলো হতে একটি কাঠামোবদ্ধ প্রশ্নমালার মাধ্যমে জরিপের তথ্য সংগ্রহ করা হয়।

প্রশ্ন: জরিপের নমুনার আকার নির্ণয় পদ্ধতি কি?
উত্তর: বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো প্রণীত Integrated Multi-Purpose Sampling Frame (IMPS) অনুসরণে সারা দেশের ৬৪টি জেলার জন্য যে ১৬টি স্ট্র্যাটা (স্তর) রয়েছে তার প্রত্যেক স্ট্র্যাটার মোট জনসংখ্যাকে Square Root Transformation এর মাধ্যমে আনুপাতিক হারে নির্দিষ্টসংখ্যক Primary Sampling Unit (PSU) এর সংখ্যা নির্ধারণ করা হয়েছে। এভাবেই সারা বাংলাদেশের জন্য মোট ৩০০টি Primary Sampling Unit (PSU) দৈবচয়ন পদ্ধতিতে বাছাই করা হয়েছে, যার আওতায় প্রত্যেক পিএসইউ-তে ২০টি করে মোট ৬০০০ খানার ওপর জরিপ করা হয়েছে। তথ্যের সর্বোচ্চ মান নিশ্চিত করতে এবং সমগ্র বাংলাদেশের অবস্থা প্রতিনিধিত্ব করার জন্য এই নমুনা আকার যথেষ্ট।

প্রশ্নঃ জরিপে তথ্যের মান নিয়ন্ত্রণের ক্ষেত্রে কী কী বিষয় অনুসরণ করা হয়েছে?

উত্তরঃ দেশের ৬৪টি জেলায় ১৭টি তথ্য সংগ্রহকারী দলের মাধ্যমে এই খানা জরিপের তথ্য সংগ্রহ করা হয়। প্রতিটি দলে একজন তত্ত্বাবধায়ক ও তিনজন তথ্য সংগ্রাহক ছিলেন। তথ্য সংগ্রাহক দলগুলোকে তিন দিনব্যাপী প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়। জরিপের সময় প্রতিটি দলের সার্বিক তত্ত্বাবধানের জন্য টিআইবি'র গবেষণা ও পলিসি বিভাগের গবেষকরা নিয়োজিত ছিলেন। তথ্যের গুণগত মান বজায় রাখতে টিআইবি'র গবেষক ও তত্ত্বাবধায়করা পূরণকৃত প্রশ্নপত্র যথাযথভাবে সরেজমিনে ব্যাক চেক ও স্পট চেক করেন। এছাড়াও জরিপের বৈজ্ঞানিক মান, জরিপ পদ্ধতি, প্রশ্নমালা তৈরি ও বিশ্লেষণে সর্বোচ্চ উৎকর্ষতা ও গ্রহণযোগ্যতা নিশ্চিত করতে পরিসংখ্যান ও জরিপ সংক্রান্ত গবেষণায় পাঁচজন বিশেষজ্ঞের সমন্বয়ে গঠিত একটি টিম টিআইবি'র গবেষণা বিভাগকে সার্বিকভাবে সহায়তা ও পরামর্শ দিয়েছেন।

প্রশ্নঃ জরিপে বিশেষজ্ঞ হিসেবে কারা কাজ করেছেন?

উত্তরঃ নিম্নলিখিত পাঁচজন বিশেষজ্ঞ এ গবেষণায় সার্বিকভাবে সহায়তা করেন-

- অধ্যাপক কাজী সালেহ আহমেদ, জাহাঙ্গীরনগর বিশ্ববিদ্যালয়
- অধ্যাপক ড. এম কবির, জাহাঙ্গীরনগর বিশ্ববিদ্যালয়
- অধ্যাপক সালাহউদ্দিন এম আমিনুজ্জামান, ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়
- অধ্যাপক পি কে মো. মতিউর রহমান, ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়
- অধ্যাপক মোহাম্মদ শোয়ায়ব, ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়

প্রশ্নঃ জরিপের গুণগত মান কিভাবে নিশ্চিত করা হয়েছে?

উত্তরঃ ওপরে অনুসৃত নমুনায়ন পদ্ধতির মাধ্যমে জরিপের প্রাক্কলনসমূহের Validity ও Reliability নিশ্চিত হয়েছে। Validity দৃষ্টিকোণ থেকে এই জরিপটি বাংলাদেশের ছয়টি বিভাগের ৬৪টি জেলায় বিস্তৃত এবং পল্লী ও নগর এলাকার জনসংখ্যাকে যথার্থভাবে প্রতিনিধিত্ব করে। অপরদিকে Reliability দৃষ্টিকোণ থেকে জরিপের প্রধান প্রাক্কলনসমূহের Relative Standard Error (RSE) গ্রহণযোগ্য মাত্রায় রয়েছে। জরিপকালে সার্বিকভাবে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার প্রাক্কলিত হারের RSE হচ্ছে ১.২% বা এবং সার্বিকভাবে ঘুষ দেওয়া খানার প্রাক্কলিত হারের RSE হচ্ছে ১.৮%। অন্যভাবে বলা যায়, জরিপকালে সার্বিকভাবে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার প্রাক্কলিত হারের Margin of Error হচ্ছে ± ২ এবং সার্বিকভাবে ঘুষ দেওয়া খানার প্রাক্কলিত হারের Margin of Error হচ্ছে ± ২.৬।

প্রশ্নঃ এই জরিপে কেন দুর্নীতির প্রভাব এবং সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের সীমাবদ্ধতা বা প্রতিষ্ঠান ও খাত ভিত্তিক ইতিবাচক পদক্ষেপের মূল্যায়ন করা হয়নি?

উত্তরঃ সকল গবেষণায় বা জরিপের ন্যায় এই জরিপেরও কিছু সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্য ও পরিধি নির্ধারন করা আছে যার বাইরে কোন মূল্যায়ন বা মন্তব্য করা যুক্তিযুক্ত নয়। যেহেতু এটি সেবাগ্রহীতাদের ওপর অভিজ্ঞতাভিত্তিক একটি জরিপ এবং এ জরিপের উদ্দেশ্য ও পরিধি হচ্ছে বাংলাদেশের খানাসমূহ সেবামূলক প্রতিষ্ঠান বা খাত হতে বিভিন্ন ধরনের সেবা নিতে গিয়ে কোনো ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে কি না এবং দুর্নীতি ও অনিয়মের শিকার হয়ে থাকলে তার প্রকৃতি ও মাত্রা নিরূপণ করা। উল্লেখ্য, টিআইবি'র অন্যান্য গবেষণায় বিশেষ করে প্রতিষ্ঠানভিত্তিক ডায়াগনোস্টিক স্টাডিগুলোতে দুর্নীতির প্রভাব ও সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের সীমাবদ্ধতা ও ইতিবাচক পরিবর্তন ইত্যাদি বিষয়ে বিস্তারিত আলোকপাত করা হয় এবং তার ওপর ভিত্তি করে কর্তৃপক্ষের সাথে এডভোকেসি করা হয়।

প্রশ্নঃ এই জরিপের তথ্য কোন সময়ে সংগ্রহ করা হয়েছে?

উত্তরঃ ২০১০ সালের ৯ জুন থেকে ২০ জুলাই এই খানা জরিপের তথ্য সংগ্রহ করা হয়।

প্রশ্নঃ জরিপে অংশগ্রহণকারী তথ্যদাতা খানার আর্থ-সামাজিক পরিচয় কি?

উত্তরঃ জরিপে নির্বাচিত ৬০০০ খানার ৫৮% পল্লী অঞ্চলে এবং ৪২% নগর অঞ্চলে বসবাস করে। তথ্যদাতাদের লিঙ্গ পরিচয়ের বিশ্লেষণে দেখা যায় ৩০.১% নারী ও ৬৯.৯% পুরুষ। খানার ধর্মীয় পরিচয়ের বিশ্লেষণে দেখা যায় খানাগুলোর ৮৮.৩% মুসলিম, ৮.৭% হিন্দু, ২.৪% বৌদ্ধ এবং ০.৫% খ্রীষ্টান ধর্মাবলম্বী। তথ্যদাতা খানার আয়ের প্রধান উৎসসমূহ বিবেচনা করলে দেখা যায় কৃষি থেকে আয় করে ২২.৪% খানা, মাঝারি ও ক্ষুদ্র ব্যবসা থেকে যথাক্রমে ১৫.৭% ও ১৪.২% খানা, সরকারী ও বেসরকারী চাকুরির মাধ্যমে যথাক্রমে ১১.২% ও ৬.৮% খানা। ১১.৯% খানার আয়ের উৎস নানান কায়িক শ্রম যেমন দিনমজুরি, ক্ষেতমজুরি, রিক্সা চালনা এবং জেলে, তাঁতী প্রভৃতি শ্রমজীবি পেশা। এছাড়া ২.৮% খানার আয়ের প্রধান উৎস ছিল নানা পেশা যেমন ডাক্তার, আইনজীবি, প্রকৌশলী, শিক্ষক প্রভৃতি। বংলাদেশের খানাগুলোর পেশার বৈচিত্রতার কারণে দেখা যায় ১৫.৩% খানার আয়ের প্রধান উৎস অন্যান্য নানাবিধ পেশা। জরিপের তথ্য বিশ্লেষণে আরো দেখা যায়, অংশগ্রহণকরী খানার গড় মাসিক ব্যয় ১১,৬৪৩ টাকা।

প্রশ্নঃ টিআইবি এ পর্যন্ত কতটি দুর্নীতি বিষয়ক জাতীয় খানা জরিপ পরিচালনা করেছে?
উত্তরঃ টিআইবি ১৯৯৭ সাল থেকে এ পর্যন্ত মোট পাঁচটি জাতীয় খানা জরিপ পরিচালনা করেছে।

প্রশ্নঃ এই জরিপে কি ধরনের দুর্নীতি ও অনিয়মকে চিহ্নিত করা হয়েছে?
উত্তরঃ এ জরিপে সরকারি ও বেসরকারি সেবাখাত সমূহের শুধুমাত্র জনগণকে সরাসরি সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে দুর্নীতি ও অনিয়মকে বিবেচনায় নেয়া হয়েছে। এখানে উল্লেখ্য যে এ জরিপে নীতি নিধারণী পর্যায়ে বিশেষ করে জাতীয় পর্যায়ের বৃহদাকার দুর্নীতি যেমন সরকারী ক্রয় খাত, অবকাঠামো উন্নয়ন ইত্যাদি খাতের দুর্নীতি এবং প্রশাসনিক ও অন্যান্য সরকারি ব্যয়ের ক্ষেত্রে সংগঠিত দুর্নীতি ও অনিয়মকে চিহ্নিত করা হয়নি।

প্রশ্নঃ টিআইবি কেন সেবা খাতে দুর্নীতি বিষয়ক জাতীয় খানা জরিপ পরিচালনা করে?
উত্তরঃ দুর্নীতির বিরুদ্ধে একটি কার্যকর ও টেকসই সামাজিক আন্দোলন গড়ে তুলতে টিআইবি কাজ করে যাচ্ছে। টিআইবি এ উদ্দেশ্য অর্জনে জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ে গবেষণা, নাগরিক সম্পৃক্ততা ও অ্যাডভোকেসি কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে। এরই অংশ হিসেবে বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি সেবা খাতে দুর্নীতির প্রকৃতি ও মাত্রা নিরূপণের জন্য 'দুর্নীতি বিষয়ক জাতীয় খানা জরিপ' পরিচালিত হয়। জরিপে প্রাপ্ত তথ্য ও তার বিশ্লেষণের মাধ্যমে দুর্নীতি সম্পর্কে জনগণের সচেতনতার পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট সকল কর্তৃপক্ষ কর্তৃক দুর্নীতি নিয়ন্ত্রণে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণের লক্ষ্যে সুপারিশ করা বা আইনি ও প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কারের জন্য অ্যাডভোকেসি করাও এই জরিপের উদ্দেশ্য।

প্রশ্নঃ এ জরিপটি কি সংবাদপত্রে প্রকাশিত তথ্য বা প্রতিবেদনের ভিত্তিতে করা হয়?
উত্তরঃ না। এ গবেষণাটি জাতীয় পর্যায়ে পরিচালিত খানা পর্যায়ে জরিপের মাধ্যমে সংগৃহীত প্রাথমিক তথ্যের ভিত্তিতেই করা হয়ে থাকে। গণমাধ্যম বা অন্য কোন সূত্রে প্রাপ্ত তথ্য এই জরিপে স্থান পায় না।

প্রশ্নঃ গত ৯ ডিসেম্বর প্রকাশিত Global Corruption Barometer জরিপ এবং সেবা খাতে দুর্নীতি বিষয়ক জাতীয় খানা জরিপের মধ্যে পার্থক্য কি?
উত্তরঃ Global Corruption Barometer হলো ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনালের আওতায় বিশ্বব্যাপী পরিচালিত জরিপ, যার মাধ্যমে সাধারণ জনগণের অভিজ্ঞতা এবং দুর্নীতি বিষয়ে তাদের ধারণা ও মতামত গ্রহণ করা হয়। গ্লোবাল করাপশান ব্যারোমিটার জরিপ ২০০৩ সালে ৪৪টি দেশের নাগরিকের মতামতের ভিত্তিতে শুরু হয়। ২০১০ সালে এর সপ্তম জরিপ বাংলাদেশসহ ৮৬টি দেশের ৯১,৫০০ এর বেশি নাগরিকের মাঝে পরিচালিত হয়।

অন্যদিকে সেবা খাতে দুর্নীতি বিষয়ক জাতীয় খানা জরিপ ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) কর্তৃক সম্পূর্ণ স্ব-উদ্যোগে প্রতি ২ বছর অন্তর পরিচালিত জরিপ, যার মাধ্যমে বাংলাদেশের খানাসমূহের বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠান হতে সেবা নিতে গিয়ে যে ধরনের দুর্নীতির শিকার হতে হয় তা পরিমাপ করার চেষ্টা করা হয়। ২০১০ এর জরিপে ৬,০০০ খানার সেবা নিতে গিয়ে দুর্নীতির অভিজ্ঞতার তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে।

প্রশ্নঃ দুর্নীতির ধারণা সূচক (Corruption Perceptions Index - CPI) এবং দুর্নীতি বিষয়ক জাতীয় খানা জরিপ এর মধ্যে পার্থক্য কি?
উত্তরঃ বার্লিনভিত্তিক আন্তর্জাতিক দুর্নীতিবিরোধী প্রতিষ্ঠান ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল রাজনীতি ও প্রশাসনে বিরাজমান দুর্নীতির ব্যাপকতা সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট জাতীয় ও আন্তর্জাতিক বিশেষজ্ঞদের ধারণার ওপর ভিত্তি করে পৃথিবীর বিভিন্ন দেশের দুর্নীতির তুলনামূলক অবস্থান নির্ণয়ে প্রতি বছর দুর্নীতির ধারণা সূচক তৈরি করে, যার মাধ্যমে দুর্নীতির ধারণার মাপকাঠিতে পৃথিবীর বিভিন্ন দেশের তুলনামূলক অবস্থান নির্ধারণ করা হয়। এই সূচকে ০-১০ এর একটি স্কেল ব্যবহার করা হয় - যত কম স্কোর তত বেশী দুর্নীতির ব্যাপকতা আর যত বেশী স্কোর তত কম দুর্নীতি। ২০১০ সালের এই সূচকে বাংলাদেশ ২.৪ স্কোর পেয়ে ১৭৮টি দেশের মধ্যে ১৩৪ তম স্থান এবং তালিকায় দ্বাদশ অবস্থান পেয়েছে। এটি একটি জরিপের ওপর জরিপ যার জন্য প্রতি বছর বিশ্বের এক ডজনের অধিক বিখ্যাত প্রতিষ্ঠান তথ্য প্রদান করে। এই জরিপে টিআইবি বা টিআই এর অন্য কোন দেশের চ্যাপ্টার এর কোন তথ্য অন্তর্ভুক্ত হয় না।

অন্যদিকে সেবা খাতে দুর্নীতি বিষয়ক জাতীয় খানা জরিপ ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) কর্তৃক সম্পূর্ণ স্ব-উদ্যোগে প্রতি ২ বছর অন্তর পরিচালিত জরিপ, যার মধ্যে বাংলাদেশের খানাসমূহের বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠান হতে সেবা নিতে গিয়ে যে ধরনের দুর্নীতির শিকার হতে হয় তা পরিমাপ করার চেষ্টা করা হয়।

প্রশ্নঃ টিআইবি'র কোন জরিপ বা গবেষণা সরকারের বা অন্য কারো উদ্যোগকে নেতিবাচকভাবে প্রভাবান্বিত করার জন্য করা হয় কি? অথবা এতে কোন পক্ষপাতিত্ব আছে কি?

উত্তরঃ না। টিআইবি'র কোন জরিপ বা গবেষণার উদ্দেশ্য একান্তই তথ্য নির্ভর ও সম্পূর্ণ বস্তুনিষ্ঠভাবে বিশ্লেষণের মাধ্যমে, কোন প্রকার পক্ষপাতিত্বের উর্ধ্বে থেকে নিরেটভাবে নির্মোহতার সাথে বাস্তবতাকে তুলে ধরা। টিআইবি'র কাজ দুর্নীতির বিরুদ্ধে, সরকার বা তার অভ্যন্তরে বা বাইরের কোন প্রতিষ্ঠানের কর্তৃপক্ষের বা ব্যক্তির বিরুদ্ধে নয়। টিআইবি'র উদ্দেশ্য সরকার ও অন্যান্য স্টেকহোল্ডার, যাদের অঙ্গীকার ও প্রত্যাশা দুর্নীতি দুর করা, তাদের হাতকে শক্তিশালী করা এবং তার মাধ্যমে পরিবর্তনের অনুঘটকের ভূমিকা পালন করা।

.....