शिक्षामा उपभोक्तावाद (Consumerism in education)

डा. रामस्वरूप सिन्हा
पूर्व सचिव, शिक्षा मन्त्रालय

लेख सार

निजी अर्थशास्त्रीय सिद्धान्तअनुसार वस्तु वा सेवाका उपभोक्ताहरूले त्यसबाट प्राप्त हुने उपयोगिता, सन्तुष्टि र प्रतिफलका आधारमा मात्र लगानी गर्दछन् । शिक्षा पनि एउटा आर्थिक वस्तु भएको नाताले उपभोक्तावादको यो सिद्धान्तलाई मध्यनजर राख्दै सार्वजनिक र निजी क्षेत्रका उत्पादन बजारमा प्रतिस्पर्धा गर्नुपर्दछ । शिक्षामा उपभोक्तावाद भनेको वस्तु वा सेवाको मोल, गुणस्तर, मानक आदिबाट अभिभावक/विद्यार्थीहरूलाई सुसूचित गर्ने हो । तर २० औँ शताब्दिको मध्यसम्म उपभोक्तालाई वस्तु वा सेवाको स्तरबारे प्रतिवाद गर्ने अधिकार थिएन । सन् १९६२ मार्च १५ मा अमेरिकी राष्ट्पति केनेडीले उपभोक्ताका चार ओटा अधिकार समेतको विधेयक कङ्ग्रेसमा ल्याए जो पछि विस्तार भई आठ ओटा अधिकारहरूलाई संयुक्त राष्ट्र सङ्घले स्वीकृति दियो । त्यसैले मार्च १५ लाई प्रत्येक वर्ष अन्तरराष्ट्रिय उपभोक्ता दिवसका रूपमा मनाइने गरिएको हो । नेपालको सन्दर्भ हेर्ने हो भने विभिन्न ऐन, कानुन र निर्देशिकाहरूद्वारा क्षतिपूर्ति समेतको अधिकार उपभोक्तालाई प्रदान गरिएको छ । तर शिक्षाका उपभोक्ताहरूले बाध्य भएर गुणस्तरहीन शिक्षा लिनु परेको छ र छनोटको अधिकारबाट वञ्चित नै छन् । किनभने दक्षता, कानुनी, संस्थागत, प्रक्रियागत गुणस्तर जस्ता शिक्षा उपभोक्तावादका चुनौतीहरू विद्यमान नै छन् । तसर्थ यसका सुधारका लागि नवशासकीय स्वरूप, विकेन्द्रीकरण तथा सुशासनको पद्धतिद्वारा दक्षिण अफ्रिका, भारत, तान्जानिय, अस्ट्रेलिया, क्यानाडा तथा जाम्बियाले विभिन्न मोडेलहरूको अवलम्बन गरेका छन् । नेपालले पनि यो मोडेलहरूबाट पाठ सिकी शिक्षा उपभोक्ताको अधिकार संरक्षण गर्न आवश्यक छ ।

परिचय (Introduction)

अर्थशास्त्रको सिद्धान्तअनुसार कुनै वस्तु वा सेवा जो दुर्लभ छन्, जसमा उपयोगिता छ, मूल्य छ र जसले मानवीय सन्तुष्टि प्रदान गर्छ त्यो उपभोग्य वस्तु (consumer's good) हो। शिक्षाले मानिसको जीवन सुखी, सम्पन्न र सफल बनाउँछ, उत्पादकत्व बढाउँछ र सन्तुष्टि तथा आनन्दको अनुभूति प्रदान गर्छ। तसर्थ शिक्षालाई एउटा उपभोग्य वस्तुका रूपमा लिने गरिएको छ। अन्य आर्थिक तथा व्यापारिक वस्तु जस्तो शिक्षा पनि एउटा आर्थिक वस्तु (economic goods) भएको नाताले यसमा केही विशेषताहरू विद्यमान रहन्छन्। निजी अर्थशास्त्रीय सिद्धान्तले के भन्छ भने जुन वस्तु वा सेवामा व्यक्तिको निजी लगानी हुन्छ उसले त्यसबाट प्राप्त हुने प्रतिफलको हिसाब गरी मात्र खर्च गर्ने निर्णय लिन्छ। त्यो निजी वा सार्वजनिक उत्पादन किन नहोस्। तर निजी तथा सार्वजनिक पद्धतिद्वारा उत्पादित वस्तु र सेवाको बजार व्यवस्थापनमा भिन्नता हुन्छ। निजी क्षेत्रले अत्यधिक प्रचार प्रसार र विज्ञापनका आधारमा सार्वजनिक उत्पादन (public product) माथि आक्रमण गरिरहेको हुन्छ। त्यसैले निजी र सार्वजनिक अर्थव्यवस्थापन (private and public economic system) बिचमा द्वन्द्व हुनु हुँदैन। त्यस्तै यो पनि सत्य हो कि सार्वजनिक शिक्षा तथा शिक्षामा निजी लगानी बिच पनि द्वन्द्व हुनु हुँदैन। अतः शिक्षाका नेतृत्वदाताहरूले शिक्षा र निजी अर्थ व्यवस्थाबिचको सम्बन्ध (relation between private economy and education) लाई बुझ्नुपर्दछ।

तसर्थ कल्याणकारी तथा समाजवादी (welfare and socialistic) राज्यमा वस्तु तथा सेवाको उत्पादनमा राज्यको अत्यधिक प्रभुत्व रहन्छ। तर शिक्षाको लगानीलाई निःशुल्क उद्यम (enterprise) तथा उदार लगानी (liberal investment) का रूपमा लिइने चलन पनि छ। शिक्षा क्षेत्रको उत्पादनमा के कति लगानी गर्ने ? यो एउटा निश्चित आधारमा निर्धारण हुनुपर्छ। वस्तु र सेवा उत्पादमा मोलको अर्थ हुँदैन बरु यसले कति हदसम्म मानवीय आवश्यकताको परिपूर्ति गर्न सक्छ त्यसमा निर्भर गर्दछ।

शिक्षा र निजी अर्थलाई विश्लेषण गर्दा शिक्षाका सञ्चलकहरूले महँगो शैक्षिक कार्यक्रमहरू उत्पादन गर्दछन्। त्यसले गर्दा शिक्षा आम उपभोक्ताका लागि बहनकारी (affordable) नहुन सक्छ। दोस्रो पक्ष भनेको शिक्षाका उपभोक्ता विद्यार्थी र अभिभावकहरू हुन्। उनीहरू निजी वा अन्य शिक्षामा लगानी गर्दा अन्य उपभोग्य वस्तुसँगको उपयोगिता, मोल तथा प्रतिफल (लाभ) सँग तुलना गर्दछन्। शिक्षाको प्रतिफल अन्य वस्तु जस्तो छिटो प्राप्त हुने होइन। यसको प्रतिफल लामो समयमा मात्र प्राप्त हुन्छ। अतः उपभोक्तावादको सिद्धान्त (The principle of consumerism) अनुसार उपभोक्ताले लगानी गर्दा उपयोगिता, मोल, गुणस्तर, आवश्यकता (wants) सन्तुष्टि स्तर, क्षमता आदि पक्षहरूलाई विचार गर्दछन्। त्यसका आधारमा मात्र उपभोग्य वस्तुको छनोट (choice) गर्दछन् (सिन्हा, २०७०)।

अवधारणा (Concept)

शिक्षा क्षेत्रका सेवा प्रदायकहरू विरलै सेवामा गुणात्मक र सङ्ख्यात्मक दुवै पक्षलाई समान रूपमा ध्यान पुऱ्याएका हुन्छन्। यी अवधारणाहरू विकसित गर्न निजी लगानी (private investment) र शिक्षाको स्तर तथा उपयोगिताको विषयमा कुनै खोजी भएको हुँदैन। "शिक्षामा उपभोक्तावाद भनेको ज्ञान, समझदारी तथा सिपबाट उपभोक्तालाई सुसज्जित गर्ने हो। जसले गर्दा उसले दैनिक जीवनमा प्रयोग गर्ने स्रोतहरूबाट अत्यधिक सन्तुष्टि प्राप्त गर्न सकोस्। यसले उपभोगका वस्तु र सेवाको मोल, गुणस्तर, मानक, व्यापारिक अभ्यास आदिबाट उपभोक्तालाई सुसूचित गराउने हो।" (Consumerism in education is the preparation of an individual through skill, concept and understanding that are required for everyday living to achieve maximum satisfaction and utilizaiton of his/her resources. It is defined as educaiton given to the consumer about various consumer goods and services covering price what the consumer can expect standard, trade practice etc. (Ditcher, 1966)

उपर्युक्त तथ्यले के दर्शाउँछ भने उत्पादनको प्रतिस्पर्धी बजारमा अन्य वस्तुको उपभोक्ता सरह शिक्षाका उपभोक्ताहरूले पनि लगानी, छनोट, प्रतिस्पर्धा, गुणस्तरियता तथा सन्तुष्टिका प्रश्नहरूलाई विचार गर्न पाउनुपर्दछ। तर उपभोक्तावादको सिद्धान्तअनुसार शिक्षा उपभोक्ताहरूले छनोटको अधिकार (right to choice) प्राप्त गरेका छैनन्। सरकारी लगानी भएका विद्यालयहरूमा अभिभावकहरू बालबालिका पढाउन बाध्य भएका छन् (Johns and Morphet, 1975)। अन्य वैकल्पिक अवसरहरू उपलब्ध छैनन्। अमेरिका तथा अन्य देशहरूमा सरकारले सशर्त नगद हस्तान्तरण (conditional cash transiction) अथवा भौचर (voucher) उपलब्ध गराएको अवस्थामा मात्र अभिभावकहरूले विद्यालय छनोट गर्ने अवसर पाएका हुन्छन्। अन्यथा आफूले कर तिरेको सेवा क्षेत्रभित्रका वा पायक पर्ने सरकारी विद्यालयहरूमा छोराछोरीहरू पढाउने बाध्यात्मक स्थिति रहेको हुन्छ। निजी शिक्षण संस्थाहरूद्वारा उत्पादित शैक्षिक कार्यक्रमहरू महँगो भएको हुँदा शिक्षा बहनकारी (affordable) हुँदैन र आम नागरिकले किन्न सक्ने अवस्था रहँदैन। एकातर्फ अभिभावकले सरकारलाई कर तिर्ने तथा शिक्षाका लागि अतिरिक्त लगानी गर्दा वा निजी शिक्षण संस्थाहरूमा बालबालिकाहरूलाई पढाउँदा शिक्षाका उपभोक्ताहरू दोहोरो खर्चको मारमा परेका छन्। साथै विद्यालय छनोट गर्ने अभिभावकको अधिकार पनि कुण्ठित भएको छ।

उपभोक्ता अधिकार (Consumers right)

२० औँ शताब्दीको मध्यसम्म वस्तु र सेवा तथा व्यापारिक उत्पादनहरू सम्बन्धमा अन्तरक्रिया गर्ने उपभोक्ताहरूको अधिकार समिति नै थियो। नक्कली र कम गुणस्तरको उत्पादन, गलत प्रचार प्रसार तथा विज्ञापनविरुद्ध उपभोक्ताहरूलाई प्रतिरक्षा गर्ने र बोल्ने अधिकार थिएन। २० औँ शताब्दीको उत्तरार्धतिर उपभोक्ता आन्दोलनले आपराधिक व्यापारिक रक्षाका विरुद्ध अधिकार तथा कानुनी सुरक्षाका लागि प्रमाणहरू जुटाउन थाल्यो। Helen Ewing Nelson ले तयार गरेको उपभोक्ता अधिकार सम्बन्धी ढाँचालाई जोन एफ केनेडीको चुनाव प्रचार प्रसारका क्रममा वितरण गरिएको

थियो। चुनावपछि नेल्सनका मित्र Fred Dutton जो एक सरकारी अधिकारी थिए। उनले तयार गरेको उपभोक्ता अधिकार विधयेक सन् १९६२ मार्च १५ तारिखका दिन अमेरिकी कङ्ग्रेसमा प्रस्तुत भएको थियो। केनेडीको त्यस भाषणलाई उपभोक्ताका चार आधारभूत अधिकार four basic rights of consumers भनेर भनियो। पछि यसलाई विस्तार गरी आठ ओटा अधिकारहरूलाई संयुक्त राष्ट्र सङ्घले चार्टरका रूपमा स्वीकार गऱ्यो। ती हुन् :

१ सुरक्षाको अधिकार (Right to safty)
२ सुसूचित हुने अधिकार (Right to information)
३ छनोटको अधिकार (Right to choice)
४ सुनुवाइको अधिकार (Right to hearing)
५ सन्तुष्टिको अधिकार (Right to satisfaction)
६ क्षतिपूर्तिको अधिकार (Right to redress)
७ उपभोक्ता शिक्षाको अधिकार (Right to consumer education)
८ स्वस्थ्य वातावरणको अधिकार (Right to healthy environment)

सन्दर्भ नेपालको (Nepalese context)

वि.सं. २००७ सालको राजनैतिक परिवर्तनपछि कुनै न कुनै रूपमा नेपालमा सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुनिश्चितताका लागि सरकारी प्रतिबद्धता जाहेर हुँदै आएको छ। सो क्रममा उपभोक्ता हित संरक्षणका लागि विभिन्न कदमहरू चालिएका छन्। उपभोक्ता संरक्षण मञ्च, सार्वजनिक खरिद ऐन, स्थानीय प्रशासन ऐन (काला बजारी, ठगी) तथा सुशासन ऐन, २०६४ बमोजिमको क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक बडा पत्र व्यवस्थापन निर्देशिका, २०६९ लागु भइरहेको छ। सार्वजनिक निकायहरूले बडापत्रबमोजिम नेपाल सरकारबाट तोकिएका निकायका सेवाहरूलाई प्रभावकारी रूपमा कार्यान्वयन गर्ने कानुनी व्यवस्थाहरू गरेका छन्। जसअनुसार जनसम्पर्क कायम गर्ने सरकारी कार्यालयहरूले सेवाको प्रकृति, सेवा प्राप्तिको कार्यविधि, लाग्ने समय, जिम्मेवार पदाधिकारी, लाग्ने दस्तुर, गुनासो सुन्ने पदाधिकारी, तालुक कार्यालयको सर्म्पक ठेगाना, सेवा प्रवाहको प्राथमिकता, क्षतिपूर्ति प्राप्त हुने नहुने र प्राप्त हुने भए रकम समेत खुलाई सबैले देख्ने गरी राख्ने प्रावधान छ। त्यस्तै क्षतिपूर्तिको माग दाबी क्रमशः जिल्ला प्रशासन कार्यालय, क्षेत्रीय प्रशासन कार्यालय, सम्बन्धित मन्त्रालय र प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा गर्न सक्ने एवम् क्षतिपूर्ति निर्धारण समितिले सेवाग्राहीलाई पुग्न गएको वास्तविक हानी नोक्सानीको परिमाण विचार गरी रकम निर्धारण गरी दिने व्यवस्था छ। साथै क्षतिपूर्ति रकमको निर्धारण गर्दा श्रमिकको एक दिनको न्यूनतम पारिश्रमिकमा नघट्ने गरी अधिकतम रू. ५ हजार हुने व्यवस्था गरिएको छ भने क्षेत्रीय प्रशासन कार्यालय र प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा ७ दिनभित्र दुबै पक्षले पुनरावेदन दिने प्रावधान छ। पुनरावेदन सुन्ने कार्यालयहरूले १५ दिनभित्र किनारा लगाउनुपर्ने व्यवस्था गरिएको छ। सो कार्यक्रम अध्यागमन विभाग, वैदेशिक रोजगार विभाग, यातायात व्यवस्था कार्यालयहरू, ३५ ओटा जिल्लाका मालपोत र नापी कार्यालयहरू, खाद्य प्रविधि तथा गुण नियन्त्रण विभाग, वाणिज्य तथा आपूर्ति व्यवस्थापन विभाग, कृषि विभाग अन्तर्गतका ३५ ओटा कार्यालयहरू, पशु सेवा विभागअन्तर्गतका ८४ ओटा कार्यालयहरू र विद्यालय शिक्षक किताबखानामा क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक बडापत्र लागु गरिएको छ (मैनाली र बास्कोटा, २०७१)।

शिक्षाको सन्दर्भमा एसएलसी परीक्षालाई नै शिक्षा सेवाको गुणस्तरियताको आधार मान्ने हो भने एस.एल.सी. परीक्षाको परीक्षाफलमा एकरूपता देखिँदैन। एसएलसी परीक्षाको परीक्षाफल हाल सरदर ५०-६० प्रतिशतको हाराहारीमा मात्र रहेको छ भने त्यसमा पनि करिब ८० प्रतिशत सहभागिता निजी क्षेत्र (private sector) को रहेको देखिन्छ। जहाँ सरकारको लगानी हुँदैन। त्यसमा पनि सार्वजनिक विद्यार्थी विशिष्ट श्रेणीमा उत्तीर्ण हुनेको प्रतिशत ६ को हाराहारीमा मात्र रहेको छ। एसएलसी उत्तीर्ण स्नातकहरूको श्रम बजारमा माग छैन र अधिकांश उच्च शिक्षामा साधारण विषय अध्ययन

गर्दछन्। तिनीहरूमा सिकेका विषय वस्तुहरूलाई वास्तविक जीवनमा प्रयोग गरी जीवन निर्वाह र जीवन पद्धतिसँग शिक्षालाई आबद्ध गर्ने क्षमता छैन। अतः शिक्षा बेरोजगारको थुप्रो ज्यामितीय (geometrically) अर्थात् २, ४, ८, १६ को गतिमा वृद्धि भई चुनौतीको रूपमा उभिरहेको छ। देशको सार्वजनिक शैक्षिक लगानीलाई हेर्ने हो भने राष्ट्रिय बजेटको करिब १४ र कुल ग्राहस्थ उत्पादन (GDP, Gross Demostic product) को ४.२ प्रतिशत रकम शिक्षामा खर्च गरिएको छ। अतः शिक्षा उपभोक्ताको लगानी क्षतिग्रस्त र अनुत्पादक सावित भएको छ।

शिक्षा उपभोक्तावादका प्रमुख चुनौतीहरू (Major challenges of education consumerism)

मुलुकको शैक्षिक विकासका लागि प्रदान गरिने शैक्षिक सेवाहरू छिटो छरितो, प्रभावकारी, मितव्ययी, उपभोक्ता सन्तुष्टि एवम् गुणस्तरीय ढङ्गबाट प्रदान गर्ने राज्यबाट संस्थाहरूको संरचनागत र कार्यविधिगत प्रबन्ध मिलाइएको हुन्छ। शैक्षिक सेवा प्रवाहहरूको मुख्य उद्देश्य भनेको देशको शिक्षा प्रणालीमा सबै बालबालिकाहरूको न्यायपूर्ण पहुँच तथा शैक्षिक उपलब्धिको गुणस्तरमा सुधार गरी समग्र रूपमा उपभोक्ताहरूको सन्तुष्टिमा अभिवृद्धि गर्नु हो। तर शिक्षा सेवा प्रवाहका निम्न गुणस्तरियताका कारण शिक्षा प्रणालीको आन्तरिक र बाह्य (internal and external) सक्षमता कमजोर भई करिब ५० प्रतिशत लगानी खेर गइरहेको स्पष्ट छ। परिणामस्वरूप शैक्षिक अवसर, सुविधा र पहुँचमा असमानता, निजी र सामुदायिक शिक्षण संस्था बिचको उत्पादन दरको दुरी, शैक्षिक बेरोजगारीको विकराल स्थिति जस्ता चुनौतीहरू शिक्षा उपभोक्ता सामु विद्यमान नै रहेका छन्। जस्तै :

१. **दक्षता सम्बन्धी चुनौती (Efficiency related challenges) :** प्रभावकारी सेवा प्रवाहमा कम लगानीमा अपेक्षित समयभित्र गुणस्तरीय परिणाम (result) उपभोक्ताले खोज्छ। गुणस्तरिय परिणाम (result) भनेको समय लागत र दक्षताको सन्तुष्टि समायोजन (adjustment) हो। तर त्यस्तो अवस्था हाम्रो शिक्षा सेवा प्रवाहमा देखिँदैन।

२. **गुणस्तरियता सम्बन्धी चुनौती (Quality related challenges) :** प्रभावकारी सेवा प्रवाहले प्रदत्त सेवासँग त्यसका सेवाग्राहीको सन्तुष्टि स्तर (satisfaction level of clients) लाई जनाउँछ। हाम्रा प्रदत्त शैक्षिक सेवाहरूको परिमाण (quantity) पुगेको हुँदैन भने यसको गुणस्तरियता (quality) झन् कमजोर भएको हुन्छ। पाठ्य पुस्तकको विषयवस्तु त्रुटिपूर्ण, छपाइ कागजको स्तर, चित्रको स्पस्टता आदिको स्तर कायम नभएको एउटा उदाहरण हो।

३. **कानुनी/सैद्धान्तिक चुनौती (Legal/theoritical challenges) :** सेवा प्रवाहमा सरकारी निकायको एकाधिकार (monopoly) रहने र निजी क्षेत्र जस्तो प्रतिस्पर्धा नहुने भएको हुँदा विद्यार्थीलाई सेवा छनोटको अवसर न्यून रहन्छ। निजी क्षेत्रको शिक्षा किन्न बढी लागत पर्छ वा सस्तो शिक्षा लिन सामुदायिक विद्यालयमा नै जानुपर्ने हुन्छ। अतः अभिभावकसँग छनोटको अरू विकल्प छैन।

४. **उत्तरदायित्व र जवाफदेहिताको कमी (Lack of accountability and responsibility) :** सरकारी सेवा प्रदायकहरू सेवाग्राहीप्रति होइन माथिल्लो तालुक निकायप्रति उत्तरदायी हुन्छन्। यस्तो अवस्थामा सेवाग्राही पनि माथि (केन्द्र) कै मुख ताक्छ। नेपालका आम नागरिक सिंहदरबार धाउनु यसको उदाहरण हो।

५. **सेवाग्राहीको चाहना र आवश्यकताको उपेक्षा (Negligation toward wants and needs of the service holders) :** सरकारी/सार्वजनिक निकायहरूलाई सङ्गठनको उद्देश्यमा बढी ध्यान दिने गरी अधिकार प्राप्त हुने भएको हुँदा सेवाग्राहीको चाहना र आवश्यकताको उपेक्षा गरिन्छ। जस्तै : जि.शि.का.बाट दिइने सुविधा, विद्यालय सुधार योजना अनुदान, छात्रवृत्ति आदिको वितरण कोटाअनुसार गरिन्छ। सेवाग्राहीको आवश्यकता र चाहनाअनुसार गरिँदैन।

६. **केन्द्रित पद्धति (Centralized system) :** सार्वजनिक सेवा जनताको नजिकबाट प्रदान गर्ने नभई राजधानी, क्षेत्रीय तथा जिल्ला स्तरबाट वितरण गर्ने केन्द्रीकृत व्यवस्था रहेको छ।

७. **क्षतिपूर्तिको व्यवस्था नभएको (Lack of redress provisions) :** त्रुटिपूर्ण र स्तरहीन पुस्तक पढ्दा विद्यार्थीहरूलाई पर्ने असर, गुणस्तरहीन प्रदान गरिने शिक्षा, गलत उपचार गर्दा बिरामीलाई पर्ने असरको व्यावहारिक रूपमा क्षतिपूर्ति दिलाउने/भराउने गरिएको छैन। तसर्थ सेवा प्रवाहमा चरम लापरवाही बढेको छ।

८. **सहभागिताको कमी (Lack of participation) :** सेवा प्रवाह प्रक्रिया र मूल्याङ्कनमा सरोकारवालाहरू, नागरिक समाज, गैरसरकारी सङ्घ संस्थाहरूलाई सहभागी गराइएको छैन।

९. **सेवाको अत्यधिक चुहावट (Rampan likage of services) :** शिक्षा मन्त्रालयदेखि विद्यालयसम्म माथिदेखि तलको पद्धतिणअनुसार फन्ड र सेवा जाने प्रक्रिया भएको हुँदा परिमाण तथा गुणस्तर (Quantity and quality) दुबैमा चुहावट भएर तल कम स्रोत मात्र पुग्ने गर्दछ।

१०. **संस्थागत चुनौतीहरू (Institutional challenges):** सेवा प्रदायक सरकारी निकायका व्यक्ति, निकाय र संस्थाहरूमा क्षमताको अभाव, सेवाग्राहीको पहिचानको कमी, कमजोर शैक्षिक व्यवस्थापन सूचना प्रणली (EMIS), सेवाको प्राथमिकीकरणको अभाव तथा यथोचित अनुगमन, कार्यढाँचा र मूल्याङ्कन संयन्त्रको अभावले गर्दा शिक्षाका उपभोक्ताहरूले सास्ती एवम् हैरानी व्यहोर्नुपर्ने अवस्था रहेको छ।

११. **प्रक्रियागत चुनौती (Challenges related to process) :** सार्वजनिक निकायका सेवा प्रदायकहरू प्रक्रियामा बढी केन्द्रीत हुन्छन् जहाँ उपभोक्ताहरूलाई प्रक्रिया होइन परिणाम (Not process but result) चाहिएको हुन्छ। सेवा वितरणमा लागेकाहरूको उपभोक्ता प्रतिको धारणा नकारात्मक रहेको छ। कर्मचारीहरूमा आफूलाई सर्वसाधारण नागरिकभन्दा माथिल्लो वर्गको ठान्ने सोचाइ र मानोवृत्ति, जनताप्रति शिष्टता एवम् नम्रताको व्यवहार नहुने तथा केन्द्रित मानसिकता विद्धमान छ।

१२. **प्रवर्तन र परिवर्तनको अभाव (Lack of renovation and change) :** सार्वजनिक सेवा प्रणालीमा प्रवर्तन वा परिवर्तनले प्रोत्साहन पाउने अवस्था रहेको छैन। सेवा प्रवाह पद्धति परम्परावादी, ढिला सुस्तीग्रस्त (lethargic) भएको छ। सेवाको पहुँचमा नआएकाहरूलाई कसरी पहुँचमा ल्याउने (how to reach to th unreached) को प्रणालीगत व्यवस्था भएको देखिँदैन।

१३. **स्रोत साधनहरूको सदुपयोगको अभाव (Lack of proper utilization of resources):** विद्यालय बजेट, शैक्षिक सामग्री अनुदान, पाठ्य पुस्तक तथा भौतिक निर्माणको रकम आदि शैक्षिक स्रोतहरूको सदुपयोग भएको देखिँदैन।

१४. **ऐन नियमको गलत प्रयोग र व्यवस्था (Misinterpretation of act and regulations):** कर्मचारीहरूले विद्यमान ऐन नियमको आफू अनुकूल अर्थ लगाई, तजविजी अधिकारको प्रयोग गरी निजी फाइदा लिने गरेका छन् र त्यसको उजुरी सुन्ने, क्षतिपूर्ति दिने, कारबाही गर्ने, अनुगमन र मूल्याङ्कन गर्ने प्राभवकारी संयन्त्रको अभाव छ ।

सुधारका लागि सुझावहरू (Suggestions for reform) : शिक्षा सेवा वा सार्वजनिक सेवालाई प्रभावकारी बनाउन सङ्गठनात्मक पुनरसंरचना गर्न संस्थाहरूमा परिर्वतन ल्याउने, दण्ड पुरस्कारलाई शैक्षिक नतिजासँग आवद्ध गर्ने जस्ता प्रयास विभिन्न मुलुकहरूले गरेको देखिन्छ। नव शासकीय (neo-governance) स्वरूप, विकेन्द्रीकरण एवम् सुशासन (decentralization and good governance) को अवधारणालाई अवलम्बन गरिएका छन्। केही अभ्यासहरू यहाँ उल्लेख गरिएका छन्। जो नेपालका लागि पनि अनुकरणीय हुन सक्छ :

(क) दक्षिणी अफ्रिका : Batho pela principle लाई आधार मानी सेवा प्रवाहका सर्न्दभमा नागरिकहरू (उपभोक्ता) सँग परामर्श गर्ने, सेवाको गुणस्तर तोक्ने, सेवामा सबैको पहुँच सुनिश्चित गर्ने, खुलापन र पारदर्शिता कायम गर्ने, क्षतिपूर्तिको व्यवस्था गर्ने तथा प्रदत्त सेवामा मितव्ययिता एवम् दक्षता कायम गर्ने जस्ता उपायहरू अवलम्बन गरी सेवामा प्रभावकारिता ल्याउने प्रयास

गरिएको छ। यो कार्यहरूलाई (transforming public service delivery TPSD) नमुना भनेर भनिन्छ।

(ख) भारत : भारतको बङ्गलोरमा नागरिक अभिलेख कार्ड (citizens report card, CRC) मोडेलअनुसार प्रदत्त सेवाको उपभोक्ता सर्वेक्षण गरी कुन सेवाको स्तर/स्थानमान (rating of service) के हो ? भन्ने बारे जानकारी सार्वजनिक गर्ने। यस्तो जानकारी सार्वजनिक गर्नु अघि नागरिक समाज, स्वतन्त्र विज्ञ तथा सञ्चार माध्यम समेत सम्मिलित सेवा पुनरावलोकन समिति (service review committee, SRC) ले सम्बन्धित निकायसँग छलफल गरी प्रतिक्रिया लिने कार्य गर्छ र सुधारका लागि सुझाव दिन्छ। सन् १९९३ देखि २००३ सम्म सेवाको गुणस्तरमा सुधार र प्रगतिको पैरवी (advocacy) को क्षेत्रमा उल्लेखनीय सुधार भएको पाइएको छ। सन् १९९९ को सर्वेक्षणले पावर कम्पनीको सेवा प्रति ६७, खानेपानीमा ४२, टेलिफोनमा ६७, यातायातमा ३२, प्रहरी सेवामा ३४ प्रतिशत नागरिकहरू सन्तुष्ट भएको देखियो। आफ्नो स्थानमानमा सुधार ल्याउन सेवा प्रदायकहरूबिच प्रतिस्पर्धा हुने भई सेवाग्राहीले पाउने सेवामा क्रमिक सुधार भएको अध्ययनपश्चात देखियो।

(ग) तान्जानिया : सार्वजनिक प्रशासन र सरकार एक्लैले सेवा प्रवाहका सम्पूर्ण जिम्मेवारी वहन गर्न नसक्ने कुरालाई मनन गरी धेरै प्रकारका सरोकारवालाहरू (stakeholders) लाई सार्वजनिक सेवा प्रक्रियामा ल्याउनका लागि तान्जानियाले साझेदारी सेवा प्रवाह (cooperative service delivery, CSI) मोडेल लागु गरेको छ। CSD भन्नाले सार्वजनिक क्षेत्रले नागरिक समाज र निजी क्षेत्रलाई सेवा प्रदान गर्नका लागि प्रयोगमा ल्याउने मोडेललाई बुझिन्छ।

(घ) अस्ट्रेलिया : प्रविधिले ल्याएको नयाँ प्रवर्तनलाई सेवा प्रवाहमा प्रयोग गर्ने उद्देश्यले अस्ट्रेलियाले सन् १९९९ मा (Building service delivery, BSD) मोडेल लागु गऱ्यो जसको आदर्श वाक्य नै "Improving government service: building a better Queens land" थियो जसले सूचना प्रवाह, प्रवर्तनलाई आत्मसात गरी भावी मार्ग दिशा, कार्य सम्पादनमा सुधार तथा सेवाग्राहीको हितलाई मुख्य विषय क्षेत्र बनाएको छ।

(ङ) क्यानाडा : वैकल्पिक विषय क्षेत्र प्रवाह (alternative service delivery, ASD) मोडलद्वारा क्यानाडाले सार्वजनिक क्षेत्रको पुनः संरचनाको एउटा रचनात्मक र गतिशील प्रक्रिया अवलम्बन गऱ्यो। जसले व्यक्तिहरू, सामुदायिक समूह तथा अन्य संस्थाहरूबिच शासकीय कार्यहरूको साझेदारी गर्दै सेवा प्रवाहमा सुधारको प्रयास गरिरहेको छ।

(च) जाम्बिया : शिक्षा सेवा प्रवाहमा सुधार (reform education service delivery, RESD) कार्यक्रममार्फत १२ ओटा सिद्धान्तमा आधारित भई शिक्षा विभाग (DOE) ले शिक्षा सेवा प्रवाह वडापत्र (charter) जारी गरेको छ। त्यसमा गुणस्तर, परिमाण, परामर्श, पहुँच, शिष्टता र सौहार्दता, सूचना व्यवस्थापन, खुलापन तथा पारदर्शिता आदि समावेश गरेको छ (सिन्हा,२०७०)।

उपभोक्तावादको दृष्टिकोणले शिक्षा सेवालाई प्रभावकारी बनाउन अन्तरराष्ट्रिय स्तरमा भइरहेका उपर्युक्त अभ्यासहरूबाट नै पाठ सिकी सेवा प्रवाहमा सुधार ल्याउन सकिन्छ। यसका साथै केही थप सुझावहरू पनि प्रस्तुत गरिएका छन् :

(क) कानुनी/नीतिगत सुधार (Legal/policy reform)
(ख) संस्थागत सुधार (Institutional improvement)
(ग) प्रक्रियागत एवम् कार्यात्मक सुधार (Procedural and functional reform)
(घ) उपभोक्ताको पहिचान (Understanding customers)
(ङ) सेवा ढाँचा तयार गर्ने (Design services)
(च) उपभोक्तासँग सर्म्पक गर्ने (Consult customer)
(छ) सक्षम कर्मचारीको छनोट (Employ capable staff)

(ज) पाठ सिक्ने (Learn lesson)

(झ) शिक्षा सेवाको पहुँच, उपलब्धता, स्वीकार्यता र बहनकारितामा वृद्धि गर्ने (Enhance access, avaibility, acceptability and affordability of education services)

(ञ) क्षतिपूर्ति प्रदान गर्ने (Provide redress)

(ट) नागरिक बडापत्र प्रकाशन गर्ने (Publicise citizens charter)

(ठ) सार्वजनिक सम्पत्तिको वचत गर्ने (Save public property)

(ड) सेवा प्रवाहमा निरन्तरता प्रदान गर्ने (Consistency in service delivery)

उपसंहार (Conclussion)

अब प्रश्न उठ्छ के शिक्षाका उपभोक्ताहरू (विद्यार्थी/परिवार) ले उपभोक्तावादका यी सिद्धान्तहरूको प्रयोग गर्ने मौका प्राप्त गर्दछन् ? के शिक्षा उपभोगका लागि उपभोक्ताले सेवा छनोटका अवसरहरू पाउँछन् त ? के सर्वोत्तम प्रकारको शैक्षिक कार्यक्रम उत्पादन गर्ने हाम्रो अवधारणा विकसित भएको छ ? एउटा सार्वजनिक विद्यालयका कार्यक्रमहरूमा के कस्ता विशेषताहरू हुनुपर्ने हो ? एउटा प्राथमिक तथा माध्यमिक शिक्षा कार्यक्रमका लागि के कति लागत हुनुपर्ने हो ? सो कार्यक्रमले उपभोक्तालाई के कति सन्तुष्टि प्रदान गर्ने हो ? के यो औचित्यको पुष्टियाइँको आवश्यकता छ कि निजी प्रतिस्पर्धी बजारमा एउटा उपभोक्ताले उत्कृष्ट शिक्षा लिने कि अन्य वस्तु किन्ने ? सार्वजनिक क्षेत्रको वस्तु वा सेवा उत्पादनलाई खरिद गर्ने कि निजी क्षेत्रको ? शिक्षाका उपभोक्ताहरूलाई उच्च गुणस्तरको शिक्षा लिने अवसर दिनुपर्ने हो कि होइन (should not the consumer be given the opportunity to purchase a program of high quality education) ? शिक्षाका उपभोक्ताहरू यी प्रश्नहरूको जवाफ भविष्यमा पनि खोजी नै रहने छन् ।

नेपालको परिवेश हेर्ने हो भने यो परिस्थिति झन् जटिल रहको छ। देशमा सार्वजनिक/सामुदायिक शिक्षण संस्थाहरूको बाहुल्य रहेको छ। अन्य वैकल्पिक शिक्षण संस्थाहरू छैनन्। विद्यालय शिक्षाको करिब ८२ प्रतिशत क्षेत्र सरकारी लगानीका सामुदायिक विद्यालयहरूले ओगटेका छन्। शिक्षाको गुणस्तर, विद्यालयको शैक्षिक उपलब्धि जे जस्तो भए पनि हाम्रा अभिभावकहरू बाध्य भएर आफ्नो छोराछोरीहरूलाई त्यसै विद्यालयहरूमा पढाइ रहेका छन्। सार्वजनिक क्षेत्रमा वैकल्पिक उपायको अवलम्बन गरिएको देखिँदैन। वैकल्पिक शिक्षण संस्थाका रूपमा (करिब १८ प्रतिशत) निजी क्षेत्रको उपस्थिति भए पनि निजी क्षेत्रको शिक्षा महँगो र सहरी क्षेत्रमा मात्र सीमित रहेको छ। गुणस्तरीय शिक्षाका लागि अभिभावकहरू निजी क्षेत्रको खोजी गर्दा आफ्नो निजी लगानीको क्षमताबाट धान्न सक्ने स्थिति छैन। निजी क्षेत्रका शैक्षिक उत्पादनहरू गुणस्तरीय छन् कि छैनन् ? अभिभावकहरू सन्तुष्ट छन् कि छैनन् ? विद्यालय शिक्षापछि उच्च शिक्षामा विद्यार्थीको उपलब्धि स्तर के कस्तो रहेको छ ? यी प्रश्नहरू पनि निजी क्षेत्रको शिक्षाका सन्दर्भमा निरुत्तरित नै रहेका छन्। अतः नेपाली विद्यार्थी तथा अभिभावकहरू एउटा उपभोक्ताको हैसियतले विद्यालय छनोट गर्ने अधिकार (right to choice school) बाट वञ्चित रहेका छन्।

सन्दर्भ सामग्री

सिन्हा, रामस्वरूप (२०७०)। **शिक्षाको वित्तशास्त्र**। काठमाडौं : विद्यार्थी पुस्तक भण्डार

मैनाली, उमेश र वास्कोटा, कृष्णहरि (२०७१)। **क्षतिपूर्तिसहितको नागरिक बडापत्र तथा सार्वजनिक सेवा प्रवाह समस्या, सम्भावन र सुधारका उपायहरू।** काठमाडौं : प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय

Kannedy J.F. (1962). *Special message to the congress on protecting to consumer interest.* USA : (NA)

Ditcher, E. (1966). *How hold of mouth edwer.* USA : (NA)

Smith, R. (1995). *Pioneer fights on for consumer safety.* USA : Baltimore sun.