Explain the use of questionnaire in marketing research.

विपणन शोध में प्रश्नावली का महत्व (Importance of Questionnaire in Marketing Research)—प्रश्नावली विपणन शोध में समंक संकलन की एक महत्वपूर्ण विधि है। यह एक ऐसी पद्धति है जिसके द्वारा व्यापक एवं बिखरे हुए क्षेत्र में न्यूनतम व्यय के साथ सूचनाएँ संकलित की जाती हैं। प्रश्नावली के लाभ या महत्व को निम्न बिन्दुओं द्वारा स्पष्ट किया जा सकता है—

(1) व्यापक क्षेत्र का अध्ययन (Study of wide area)—प्रश्नावली के द्वारा व्यापक क्षेत्र का अध्ययन किया जा सकता है। इसमें कोई अतिश्योक्ति नहीं कि अनुसूची, साक्षात्कार, अवलोकन आदि अध्ययन विषयों का प्रयोग व्यापक क्षेत्र के अध्ययन में नहीं किया जा सकता है। इसका कारण यह है कि जहाँ भी व्यक्तिगत सम्पर्क के माध्यम से अध्ययन किया जाता है, वहाँ अत्यधिक समय तथा धन की आवश्यकता होती है। इसके विपरीत, प्रश्नावली से अध्ययन इकाई के साथ परोक्षता बरती जाती है। इसमें अध्ययन इकाइयों के पास प्रश्नावली भेज दी जाती है और उनको जल्दी ही प्राप्त कर लिया जाता है। श्रम विभाजन के कारण इस व्यवस्था द्वारा विपुल संख्या में इकाइयों के अध्ययन में सहायता मिलती है।

(2) कम खर्चीली विधि (Less expensive method)—अनुसन्धान की अन्य तकनीकों की अपेक्षा इसमें कम धनराशि खर्च करने की आवश्यकता होती है। इसका कारण यह है कि इसमें उत्तरदाताओं से परोक्ष रूप से सम्बन्ध स्थापित किया जाता है। व्यवहार में देखा जा सकता है जो अनुसन्धान अनुसूची के माध्यम से संगठित एवं संचालित किया जाता है, वहाँ अधिक धनराशि खर्च करने की आवश्यकता होती है। प्रश्नावली के द्वारा न्यूनतम धनराशि से व्यापक क्षेत्र का अध्ययन किया जा सकता है।

(3) पुनः सूचना प्राप्त करने की सुविधा (It is easy to get repeated data)—अनेक बार अध्ययन की दृष्टि से बार-बार सूचना प्राप्त करना अनिवार्य होता है। प्रश्नावली के द्वारा अनेक विषयों के बारे में पुनः जानकारी सरलता से प्राप्त की जा सकती है।

(4) विश्वसनीय तथा प्रमाणित सूचना (Reliable and valid data)--प्रश्नावली के द्वारा प्राप्त सूचनाएँ अपेक्षाकृत अधिक विश्वसनीय एवं प्रमाणित होती हैं। इसका कारण यह है कि शोधकर्त्ता एवं उत्तरदाता का आमने सामने का सम्बन्ध नहीं होता है। इसके विपरीत साक्षात्कार, अवलोकन जैसी विधियों में उत्तरदाता जब शोधकर्त्ता के सम्मुख अपने विचारों को व्यक्त करता है तो वह स्वाभाविक रूप से पक्षपातपूर्ण विचारों को प्रकट कर सकता है। प्रश्नावली की दशा में उत्तरदाता स्वतन्त्रता महसूस करता है। अतः उसके द्वारा दिये गये उत्तर प्रायः विश्वसनीय एवं प्रमाणित होते हैं।

(5) अनावश्यक सूचना से बचाव (Saves from irrelevant data)—अनूसूची के आधार पर शोधकर्त्ता अपने मूल विषय से ऊपर की सामग्री भी संकलित कने से नहीं चूकता है। प्रश्नावली में यह दोष नहीं पाया जाता है। प्रश्नावली में शोधकर्त्ता यह करता है कि उत्तरदाता उन्हीं प्रश्नों का उत्तर दे जो उससे पूछे गये हैं। इस तरह उत्तरदाता और शोधकर्त्ता दोनों के कारण संग्रहित सूचनाओं में जो अविश्वसनीयता आ जाती है, प्रश्नावली में उससे सहज ही बचाव हो जाता है।

(6) सामग्री संकलन में शीघ्रता (Data collection becomes quicker)—

Scanned with CamScanner

अध्ययन प्रणालियों में प्रश्नावली ही एक ऐसी प्रविधि है जिसके कारण शीघ्रता से सामग्री का संकलन किया जा सकता है। इसके विपरीत, अन्य अध्ययन प्रणालियों में ऐसा सम्भव नहीं होता है।

(7) तटस्थता (Neutrality)—प्रश्नावली में शोधकर्त्ता की ओर से पक्षपात का आरोपण नहीं किया जा सकता है। अवलोकन, साक्षात्कार, अनुसूची आदि में पक्षपात का मूल जनक शोधकर्त्ता ही होता है।

(8) स्वयं संचालित (Self-administered)—प्रश्नावली अध्ययन की एक स्व-संचालित पद्धति है। इसमें शोधकर्त्ता उत्तरदाता के पास प्रश्नावली भेजकर किसी दृष्टि से उन्मुक्त हो जाता है। चूँकि उत्तरदाता स्वयं प्रश्नों को पढ़कर उत्तर देता है, अतः इस प्रणाली को स्वयं शासित कहा जाता है।

(9) सुगम विधि (Easy method)—प्रश्नावली अध्ययन की सबसे सरल प्रणाली है। श्री विल्सन गो ने इस प्रणाली को सीमित मात्रा में सूचना प्राप्त करने की सुगम विधि कहा है। साक्षात्कार, अनुसूची और अवलोकन अध्ययन में जो क्षेत्रीय समस्याएँ उपस्थित रहती हैं, प्रश्नावली की दशा में शोधकर्त्ता उन सबसे मुक्त रहता है।

सार रूप में, प्रश्नावली विपणन शोध की एक विशिष्ट अध्ययन पद्धति के रूप में सर्वाधिक मात्रा में प्रयुक्त होती है, क्योंकि यह अन्य अध्ययन विधियों की तुलना में काफी सीमा तक दोषमुक्त है। **प्रो. मोजर** ने इसे तीव्र एवं सरल प्रणाली के रूप में स्वीकार किया है।

Scanned with CamScanner

प्रश्नावली की सीमाएँ
(Limitations of Questionnaire)

(1) अपूर्ण तथ्य संकलन (Incomplete data collection)—प्रश्नावली द्वारा प्राप्त या संकलित तथ्य प्राय: अपूर्ण एवं अधूरे होते हैं। इसका प्रमुख कारण यह है कि उत्तरदाता प्रश्नों के उत्तर देने सम्बन्धी कार्य को एक अनावश्यक बेगार समझते हैं। फलत: वे प्रश्नों का उत्तर या तो लापरवाही से देते हैं या फिर अधूरे उत्तर देते हैं। **प्रो. अब्राहम फ्लेसनर का मत है कि "प्रश्नावली एक वैज्ञानिक प्रविधि नहीं है। यह तो मात्र सूचना या गैर-सूचना प्राप्त करने की एक सस्ती, सुलभ एवं द्रुतगामी पद्धति है।"**

(2) प्रत्युत्तर प्राप्त करने की समस्या (Problem of getting responses)—प्रश्नावली को डाक से भेजना तो शोधकर्त्ता के लिए सरल होता है किन्तु उनको भरकर वापस लौट आना उसकी क्षमता से बाहर होता है। प्राय: यह देखा जाता है कि बार-बार स्मृति दिलाने पर भी उत्तरदाता प्रश्नावली को वापस नहीं भेजते हैं। इतना ही नहीं, शोधकर्त्ता द्वारा भेजी गयी प्रश्नावलियों में से उसे लगभग 50 प्रतिशत ही प्राप्त हो पाती हैं।

(3) भावात्मक प्रेरणा का अभाव (Lack of emotional stimulation)—अनुसूची के साथ तो शोधकर्त्ता स्वयं जाता है और जहाँ कहीं भी उसे उत्तरदाता को प्रेरित करना होता है, शोधकर्त्ता तुरन्त यह कार्य कर लेता है। प्रश्नावली की दशा में उत्तरदाता को प्रेरित करना सम्भव नहीं होता है।

Scanned with CamScanner

(4) **अशिक्षित व्यक्ति (Illiterate Persons)**—अशिक्षित व्यक्तियों की दशा में प्रश्नावली प्रविधि का प्रयोग नहीं किया जा सकता है। अन्य शब्दों में, केवल शिक्षित या पढ़े लिखे व्यक्तियों की दशा में ही इस विधि को अपनाया जा सकता है।

(5) **गहन अध्ययन सम्भव नहीं (Deep study is not possible)**—प्रश्नावली की दशा में शोध विषय का गहन अध्ययन करना सम्भव नहीं होता है। प्राय: प्रश्नावली में उन समस्याओं को, जो व्यक्तिगत जीवन से सम्बन्धित होती हैं और जिन्हें दूसरों के सामने प्रकट करने में हिचकिचाहट होती है, समावेश नहीं किया जा सकता है। इस प्रकार सामान्य विपणन समस्या या अध्ययन की दशा में ही इस विधि का प्रयोग किया जा सकता है।

(6) **विश्वसनीय निदर्शन सम्भव नहीं (No reliable sampling is possible)**—प्रश्नावली के आधार पर वास्तविक तथा विश्वसनीय निदर्शन पद्धति के आधार पर प्रतिनिधित्व रूप में निदर्शन लेना सम्भव नहीं होता है। इस पद्धति में प्रतिनिधित्वपूर्ण इकाइयों का चयन नहीं किया जा सकता है। इसका कारण यह है कि तथ्य संकलन की इस प्रविधि का उपयोग केवल शिक्षित व्यक्तियों की दशा में ही किया जा सकता है। अत: ऐसा विपणन अध्ययन जिसमें सभी प्रकार के व्यक्तियों का समावेश आवश्यक है, में प्रश्नावली का प्रयोग नहीं किया जा सकता है।

प्रश्नावली की विश्वसनीयता (Reliability of a Questionnaire)—प्रश्नावली अन्य प्रणालियों की भाँति एक महत्वपूर्ण अध्ययन पद्धति है। जिस तरह प्रश्नावली विश्वसनीयता का एक अनुपम स्रोत है, उसी तरह अविश्वसनीयता का भी स्रोत है। विशेष सावधानी रखे जाने के बाद भी प्रश्नावली में अविश्वसनीयता का आगमन हो सकता है जिसके निम्नलिखित कारण हैं—

(1) **प्रश्नों का भ्रमपूर्ण होना (Faulty questions)**—प्रश्नों की भ्रामक स्थिति सूचनादाताओं को भिन्न-भिन्न रूपों में या गलत रूप में प्रश्नों का जवाब देने के लिए बाध्य कर देती है। अनेक बार ऐसा भी देखा गया है कि एक ही प्रश्न विभिन्न अर्थ प्रदान करता है। उत्तरदाता ऐसे प्रश्नों का जवाब भी भिन्न-भिन्न रूपों में देगा और अध्ययन अविश्वसनीय हो जायेगा।

(2) **पक्षपातपूर्ण उत्तर (Biased answer)**—प्रश्नों के उत्तरों में कितनी सत्यता है, इसे परखने में भी अत्यधिक कठिनाई आती है। उत्तरदाता प्रश्नों का उत्तर मनमाने ढंग से या बढ़ा-चढ़ा कर दे सकता है। ऐसा प्राय: होता भी है जिसके फलस्वरूप अध्ययन की वैज्ञानिकता एवं सार्थकता समाप्त हो जाती है।

(3) **अभिनतिपूर्ण निदर्शन (Biased sampling)**—शोधकर्त्ता इकाइयों के चयन के समय पक्षपात से प्रेरित होकर अध्ययन को दोषपूर्ण बना देता है। वह दूर-दूर की इकाइयों के चयन एवं उनके अध्ययन से घबराता है। इस कारण जिन इकाइयों का शोध कार्य हेतु चयन किया गया था, वे वंचित रह जाते हैं और अन्य व्यक्ति सम्मिलित हो जाते हैं। फलत: अध्ययन की विश्वसनीयता काफी सीमा तक कम हो जाती है।

(4) **सूचना सम्बन्धी अविश्वसनीयता (Unreliability of facts)**—प्रश्नावली में सूचना सम्बन्धी अविश्वसनीयता भी एक महत्वपूर्ण प्रश्न है। उत्तरदाताओं ने कितने प्रश्नों का उत्तर सोच समझकर तथा व्यवस्थित रूप से दिया है, यह अनुमान लगाना कठिन होता है। प्राय: देखा जाता है कि व्यक्ति सत्य बात को लिखने से डरते हैं। अत: वे प्रश्नावली में जो भी सूचना प्रदान करते हैं, वे भ्रामक एवं अस्पष्ट होती हैं।

Scanned with CamScanner

विश्वसनीयता की जाँच
(Test of Reliability)

प्रश्नावली द्वारा प्राप्त सूचनायें कितनी सत्य हैं, इसकी जाँच निम्न प्रकार से की जा सकती है—

(1) प्रश्नावली की पुनरावृत्ति (Repetition of Questionnaire)—प्रश्नावली के आगमनोपरान्त उत्तरों की सत्यता जानने के लिए शोधकर्त्ता पुन: उसी प्रश्नावली को उन उत्तरदाताओं के पास भेज सकता है। तत्पश्चात् पहले तथा बाद में भेजी गयी प्रश्नावली के उत्तरों की जाँच करके यह पता लगाया जा सकता है कि उत्तरदाताओं द्वारा दिये गए कितने उत्तर सही तथा विश्वसनीय हैं।

(2) उप-निदर्शन का प्रयोग (Use of sub-sample)—मूल निदर्शन से ही उप-निदर्शन का चयन करने के बाद दोनों ओर से प्राप्त प्रश्नों के उत्तरों को जब तुलनात्मक दृष्टि से देखा जाता है तो सहज में ही यह अनुमान लग जाता है कि वास्तविकता क्या है तथा उत्तर किस सीमा तक विश्वसनीय हैं।

(3) अन्य समान वर्गों का आध्ययन (Study of similar type units)—इकाइयों का चयन विभिन्न आधारों पर किया जाता है। चयनित क्षेत्र की इकाइयों के अध्ययनोपरान्त एक भिन्न वर्ग का उसी आधार पर चयन किया जा सकता है जैसा कि मौलिक रूप में किया गया है। तत्पश्चात् दोनों के अध्ययन का तुलनात्मक रूप से अध्ययन किया जा सकता है तथा प्रश्नावली की विश्वसनीयता को परखा जा सकता है।

(4) पूर्व ज्ञान (Preliminary knowledge)—शोधकर्त्ता अपने अनुभव के आधार पर भी प्राप्त उत्तरों की परीक्षा कर सकता है। यह वैसे भी सामान्य बात है कि चयनित क्षेत्र के अध्ययन से संकलित सामग्री की सत्यता की परीक्षा उस समय सरलता से की जा सकती है जब उस क्षेत्र के बारे में व्यक्ति को स्वयं वृहत् जानकारी हो।

(5) अन्य में प्रश्नावली की विश्वसनीयता की जाँच हेतु अनेक शोध विधियों का भी उपयोग किया जा सकता है।

Scanned with CamScanner