

प्रश्नावली

[QUESTIONNAIRE]

सामाजिक अनुसन्धान में प्राथमिक तथ्यों के संकलन हेतु आजकल प्रश्नावली विधि का प्रयोग दिनोंदिन बढ़ रहा है। यह विधि अन्य विधियों की अपेक्षा सरल एवं सस्ती है। वर्तमान में यातायात एवं सन्देश-वाहन के साधनों के विकास के कारण प्रश्नावली विधि द्वारा दूर-दराज क्षेत्रों में वसे लोगों का अध्ययन सरल हो गया है। जब सूचनादाता शिक्षित हो, समग्र, विशाल एवं विस्तृत हो तो इस विधि के द्वारा अध्ययन कानून अधिक उपयोगी सिद्ध होता है। कई बार ऐसा होता है कि जिस विषय या समस्या का हम अध्ययन करना चाहते हैं, उससे सम्बन्धित लोग बहुत बड़े क्षेत्र में फैले हुए रहते हैं, जिनका अध्ययन अवलोकन का साक्षात्कार-विधि द्वारा करने पर बहुत अधिक समय एवं धन की आवश्यकता होती है और सूचनाएं भी शीघ्र संकलित नहीं की जा सकतीं। ऐसी स्थिति में समय, श्रम एवं धन की बचत करने तथा शीघ्र सूचनाएं प्राप्त करने के लिए प्रश्नावली-विधि का प्रयोग किया जाता है। इसका प्रयोग विषय की प्रारम्भिक जानकारी प्राप्त करने के लिए भी किया जाता है।

प्रश्नावली विषय अथवा समस्या से सम्बन्धित अनेक प्रश्नों की एक सूची होती है, जिसे अध्ययनकर्ता सूचनादाताओं के पास डाक द्वारा भेजता है और सूचनादाता उसे स्वयं भरकर पुनः लौटाता है। चूंकि प्रश्नावली सूचनादाताओं के पास डाक द्वारा भेजी जाती है, अतः इसे 'डाक द्वारा प्रेषित प्रश्नावली' (Mailed questionnaire) भी कहते हैं। कई बार यह लोगों में वितरित भी की जा सकती है। वर्तमान में जनगत सर्वेक्षण, बाजार सर्वेक्षण तथा सामाजिक-आर्थिक सर्वेक्षणों में प्रश्नावली विधि का प्रयोग काफी होने लगा है।

प्रश्नावली का अर्थ एवं परिभाषा

(MEANING AND DEFINITION OF QUESTIONNAIRE)

विभिन्न विद्वानों ने प्रश्नावली को इस प्रकार से परिभाषित किया है :

पोप (Pope) के अनुसार, "एक प्रश्नावली को प्रश्नों के एक समूह के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जिसका उत्तर सूचनादाता को बिना एक अनुसन्धानकर्ता अथवा प्रगणक की व्यक्तिगत सहायता के देना होता है।"¹

बोगार्डस के अनुसार, "प्रश्नावली विभिन्न व्यक्तियों को उत्तर देने के लिए प्रेषित की गई प्रश्नों की एक सूची है।"²

गुडे तथा हाट के अनुसार "सामान्यतः प्रश्नावली शब्द से तात्पर्य प्रश्नों के उत्तर प्राप्त करने के एक उपकरण से होता है, जिसमें एक प्रपत्र का प्रयोग किया जाता है जिसे उत्तरदाता स्वयं ही भरता है।"³

1 "A questionnaire may be defined as a set of questions to be answered by the informant without the personal aid of an investigator or enumerator."

—J. D. Pope, *Research Methods and Procedure in Agriculture and Economics*, p. 63.

2 "A questionnaire is a list of questions to a number of persons for them to answer."

—E. Bogardus, *Sociology*, p. 549.

3 "In general, the word questionnaire refers to a device for securing answers to questions by using a form which the respondent fills in himself."

—Goode and Hatt, *Methods in Social Research*, p. 133.

विल्सन गी के अनुसार, "प्रश्नावली बहुत बड़ी संख्या में लोगों से अथवा छोटे चुने हुए एक समूह से, जिसके सदय विस्तृत क्षेत्र में फैले हुए हैं, सीमित मात्रा में सूचना प्राप्त करने की एक सुविधाजनक प्रणाली है।"¹ तिन पाओ येंग के अनुसार, "अपने सरलतम रूप में प्रश्नावली प्रश्नों की एक ऐसी अनुसूची है जिसे कि निर्दर्शन (Sample) के रूप में चुने हुए व्यक्तियों के पास डाक द्वारा भेजा जाता है।"² उपर्युक्त परिभाषाओं से स्पष्ट है कि प्रश्नावली किसी भी अध्ययन-विषय से सम्बन्धित प्रश्नों की एक सूची होती है जिसे डाक द्वारा सूचनादाताओं के पास भेजा जाता है जिसे सूचनादाता स्वयं भरकर पुनः लौटाता है।

प्रश्नावली की विशेषताएं

(CHARACTERISTICS OF QUESTIONNAIRE)

प्रश्नावली की विशेषताओं के आधार पर इसे और अधिक स्पष्ट रूप में समझा जा सकता है। इसकी विशेषताएं निम्नांकित हैं :

- (1) प्रश्नावली अध्ययन किए जाने वाले विषय से सम्बन्धित प्रश्नों की एक सूची होती है।
- (2) प्रश्नावली को डाक द्वारा सूचनादाताओं के पास भेजा जाता है। कभी-कभी स्थानीय स्तर पर इसे वितरित भी कराया जा सकता है।
- (3) प्रश्नावली को सूचनादाता स्वयं ही भरता है। इसके लिए वह किसी की सहायता नहीं लेता है।
- (4) प्रश्नावली का प्रयोग केवल शिक्षित सूचनादाताओं के लिए ही किया जाता है क्योंकि अध्ययनकर्ता उसके समक्ष नहीं होता। इसलिए प्रश्नों को पढ़कर सूचनादाताओं को ही उनके उत्तर भरने होते हैं।
- (5) प्रश्नावली प्राथमिक सूचना संकलित करने की एक अप्रत्यक्ष विधि है।
- (6) प्रश्नावली का प्रयोग विशाल एवं विस्तृत क्षेत्र में फैले हुए सूचनादाताओं के लिए किया जाता है। प्रश्नावली में सरल और स्पष्ट भाषा का प्रयोग किया जाता है तथा प्रायः इसमें प्रेरणादायक प्रश्न होते हैं।
- (7) प्रश्नावली को सूचनादाता भरकर प्रायः डाक द्वारा ही लौटाता है, किन्तु कभी-कभी स्थानीय लोगों से इसका संग्रह व्यक्तिगत स्तर पर भी कराया जा सकता है।
- (8) प्रश्नावली को डाक द्वारा एक साथ अनेक सूचनादाताओं के पास भेजा जाता है। इसलिए प्रश्नावली के द्वारा सूचनाएं शीघ्र संकलित की जाती हैं।
- (9) प्रश्नावली में अनुसन्धानकर्ता चूंकि सूचनादाता के समक्ष नहीं होता, इसलिए वे निःसंकोच अनेक गुप्त और आन्तरिक सूचनाएं दे देते हैं।

प्रश्नावली के उद्देश्य

(OBJECTS OF QUESTIONNAIRE)

प्रश्नावली विधि के उद्देश्यों का उल्लेख करते हुए श्रीमती गॉर्डन कैप्ट लिखती हैं कि प्रश्नावली का निर्माण शुद्ध सम्प्रेषण और शुद्ध उत्तर के लिए किया जाता है। शुद्ध सम्प्रेषण तभी सम्भव है जब सूचनादाता अध्ययन के उद्देश्य को समझते हों तथा शुद्ध उत्तर भी तभी उपलब्ध हो सकते हैं, जब इच्छित सूचनाएं प्राप्त हों और उसे सारणी बनाने तथा विषय का विश्लेषण करने में सहायता मिलती हो। प्रश्नावली के प्रमुख उद्देश्य इस प्रकार हैं :

- (1) विस्तृत, विशाल, विविध एवं व्यापक रूप में विखरे हुए लोगों से सूचनाएं संकलित करना, (2) ग्रामांकिक तथा विश्वसनीय सूचनाएं संकलित करना, (3) सूचनाओं का व्यवस्थित संकलन, (4) वैषयिक अध्ययन के लिए, (5) अनावश्यक तथ्यों को छोड़ना, (6) कम खर्च, (7) संख्यात्मक अनुमापन, (8) एक साथ तथा शीघ्र सूचनाओं का संकलन।

¹ "It constitutes a convenient method of obtaining a limited amount of information from a large number of persons or from a small selected group which is widely scattered."

—Wilson Gee, Social Sciences Research Methods, p. 314.

² Hsin Pao Yang, Fact Finding with Rural People, pp. 51-52.

प्रश्नावली के प्रकार (TYPES OF QUESTIONNAIRE)

प्रश्नावली की रचना, विषय-वस्तु, प्रश्नों की प्रकृति, आदि के आधार पर प्रश्नावली को विभिन्न प्रकारों में विभाजित किया जाता है। किस प्रकार की प्रश्नावली का उपयोग कहां किया जाएगा, यह बहुत कुम्ह उत्तरदाताओं एवं क्षेत्र की विशेषताओं पर निर्भर करता है। लुण्डवर्ग, पी. वी. यंग, गुडे एवं हाट, सेल्टज़, जहोदा तथा उनके सहयोगियों ने प्रश्नावली के विभिन्न प्रकारों का उल्लेख किया है। लुण्डवर्ग¹ ने दो प्रकार की प्रश्नावलियों—तथ्य सम्बन्धी एवं मनोवृत्ति सम्बन्धी का उल्लेख किया है। पी. वी. यंग² ने प्रश्नों की प्रकृति के आधार पर—बन्द एवं खुली प्रश्नावली तथा प्रश्नावली की संरचना के आधार पर—संरचित एवं असंरचित प्रश्नावली की विवेचना की है। अन्य विद्वानों ने चित्रमय एवं मिथ्रित प्रश्नावलियों का उल्लेख किया है। प्रश्नावली के विविध प्रकार निम्नलिखित हैं :

(1) तथ्य सम्बन्धी प्रश्नावली (Factual Questionnaire)

इस प्रश्नावली का उपयोग किसी समूह की सामाजिक-आर्थिक दशाओं से सम्बन्धित तथ्यों का संग्रह करने के लिए किया जाता है। जब हम किसी व्यक्ति की आय, आयु, धर्म, जाति, शिक्षा, विवाह, व्यवसाय, परिवारिक रचना, ऋणग्रस्तता, आदि के बारे में सूचना संकलित करना चाहते हैं तो इस प्रकार की प्रश्नावली का प्रयोग किया जाता है।

(2) मत एवं मनोवृत्ति सम्बन्धी प्रश्नावली (Questionnaire of opinion and Attitude)

जब हम किसी विषय पर सूचनादाता की रुचि, राय, मत, विचारधारा, विश्वास एवं दृष्टिकोण जानना चाहते हैं तो इस प्रकार की प्रश्नावली का प्रयोग करते हैं। बाजार-सर्वेक्षण, जनमत संग्रह, विज्ञापन तथा निर्माण एवं प्रयोग किया जाता है।

(3) संरचित प्रश्नावली (Structured Questionnaire)

इस प्रकार की प्रश्नावली का निर्माण अनुसन्धान प्रारम्भ करने से पूर्व ही कर लिया जाता है। इसमें प्रश्नों की भाषा, शब्द, वाक्य, आदि पहले से ही तय कर लिये जाते हैं जिनमें अनुसन्धानकर्ता अथवा साक्षात्कारकर्ता को अनुसन्धान के दौरान परिवर्तन करने की कोई छूट नहीं होती है। इसमें प्रश्नों का क्रम भी पूर्व निर्धारित होता है। इस प्रकार की प्रश्नावली का मुख्य उद्देश्य सुनिश्चित एवं समरूप उत्तर प्राप्त करना है। संरचित प्रश्नावली को परिभाषित करते हुए श्रीमती पी. वी. यंग लिखती हैं, “‘संरचित प्रश्नावली वह होती है जिसमें कि निश्चित, ठोस तथा पूर्व-निर्धारित प्रश्नों के अतिरिक्त ऐसे आवश्यक सीमित प्रश्न भी रहते हैं जो अपर्याप्त उत्तरों के स्पष्टीकरण करने या अधिक विस्तृत प्रत्युत्तर पाने के लिए आवश्यक होते हैं। प्रश्नों का प्रकार चाहे प्रतिवन्धित हो या अप्रतिवन्धित, महत्वपूर्ण बात तो यह है कि उन प्रश्नों को पहले से ही, न कि साक्षात्कार के समय, लिखित रूप में दे दिया जाता है।’’ जब उत्तरदाताओं द्वारा दिये गये उत्तर अपर्याप्त, अस्पष्ट एवं अपूर्ण होते हैं तो साक्षात्कारकर्ता को अतिरिक्त प्रश्नों को पूछने की छूट दे दी जाती है। इस प्रकार की प्रश्नावलियों का उपयोग उन क्षेत्रों में किया जाता है जहां औपचारिक अन्वेषण का संचालन करना हो, उनके आधार पर उपकल्पना का निर्माण करना हो, प्राथमिक तथ्यों का संकलन करना हो या संकलित तथ्यों की पुनर्परीक्षा करनी हो। अध्ययन क्षेत्र के विस्तृत होने पर भी इस प्रकार की प्रश्नावलियों का प्रयोग किया जाता है ताकि प्रश्नों के समान उत्तर प्राप्त किये जा सकें। इस प्रकार की प्रश्नावलियों के द्वारा सामाजिक-आर्थिक घटनाओं का अध्ययन किया जाता है। किसी विषय पर लोगों की राय जानने, प्रशासकीय नीति या परिवर्तन का अध्ययन करने, सामाजिक स्वास्थ्य, जनकल्याण की योजनाओं, लोगों के रहन-सहन की दशाओं तथा आय-व्यय, आदि के बारे में सूचना एकत्रित करने के लिए भी संरचित प्रश्नावलियों का प्रयोग किया जाता है।

1 G. A. Lundberg, *Social Research*, p. 181.

2 P. V. Young, *Scientific Social Survey and Research*, pp. 177-80.

નવીન

निर्दिष्ट प्रश्नावली (Unstructured Questionnaire)

(१) अस्ति-प्रश्नावली में फिल से प्रयोग का नमामण नहीं किया जाता, वरन् केवल उन विषयों पर अस्ति-प्रश्ना किया जाता है जिनके बारे में सूचनाएँ संकलित करी जाती हैं। इस दृष्टि से अस्ति-प्रश्ना

मैंने तभी पुर्णांचल के समय में उत्तराखण्ड का देश बदला है। प्रवेशनवाला में सोलालार नहीं जिता वहाँ के देश डक्क द्वारा प्रविष्ट की जाती है। अतः असंरचित प्रश्नावली की ही एक रूप हीती है। इसकी वजह से ग्रामीणों का जयपोग मनोविज्ञेयणात्मक साक्षात्कारों तथा जनाधारक एवं गहन अध्ययनों के लिए जाता है। असंरचित प्रश्नावली का प्रमुख गुण इसका लीलालपन है। अथवा इसमें अनुसन्धानकर्ता का शब्द के नामों में परिवर्तन कर सकता है। संरचित प्रश्नावली में उत्तरदाता उत्तर देने में विद्या हीता है।

जुन्यांचा उत्तरात प्रश्नावली में उत्तरदाता खुलकर अपने को अभिव्यक्त करता है। सूचनादाता के विश्वासा बढ़ावा देता है। इस प्रकार की प्रश्नावलियां अधिक उपयोगी होती हैं।

(b) **प्रकार**
इस प्रकार की प्रश्नावली में प्रश्नों का समन ही कुछ लैसेचत वकालत्युक उत्तर लिख होत होता होता जाता होता को उत्तर में से ही उत्तर अंटकर लिखें होते हैं। इस प्रकार ऐसी प्रश्नावलियों में प्रश्नों के उत्तर देने के लिए उत्तर देने की कृपा नहीं होती और न ही उत्तर देने के लिए उत्तर देने की कृपा नहीं होती है। अतः उत्तरदाता को खत्मन राय देने की कृपा नहीं होती और न ही उत्तर देने की कृपा नहीं होती है।

तीक्ष्ण जल दिया गया हा उत्तरां अपेक्षित विनाशित जलों में से ही किसी एक को चुनकर उसके आगे लिखा जाना होता है, वरन् उन्हें पूर्णविधारित जलों में से ही किसी एक को चुनकर उसके आगे लिखा जाना होता है। इस प्रकार, की प्रश्नावली का प्रयोग शेषबद्ध सूचनाएं प्राप्त करने के लिए किया जाता है। तिन पाँचों या की अनुसार “प्रतीविधित प्रश्नावली” में प्राप्त गणराज्यों के मद के अनुसार उत्तरां दिया जाता है। इस प्रकार की प्रश्नावली में उत्तर देने में सूचनादाता को सुविधा रहती है। उसे अधिकांशतां लिखा जाता है। इस प्रकार की प्रश्नावली में ही उत्तर देने होते हैं तथा उत्तर देने की जटिलता से वह मुक्त हो जाता है। ऐसी प्रश्नावलीयों के प्रश्नों के कुछ उदाहरणाएँ भी अधिक रहती हैं। ऐसी प्रश्नावलीयों के प्रश्नों के कुछ उदाहरणाएँ भी अधिक रहती हैं।

(1) क्या आप अनुसूचित जाति के छात्र हैं?
 (2) क्या आप विधान सभा विभाग के पश्च में हैं?
 (3) आपके अपने अध्यापकों से किस प्रकार के सम्बन्ध हैं?

(क) मधुर (ख) समाच (ग) तनावार्ण
इस प्रकार की प्रश्नावली में सभी के वाक्यरण में सुनिधा होती है।
बलि अपील ग अपीलिशन प्रश्नावली (Open Questionnaire)

इस प्रकार की प्रश्नावली में सूचनादाता को अपने विचारों को खुलकर प्रकट करना चाहिए। प्रश्नावली में प्रश्नों के सम्बन्धित उत्तर दिये हुए नहीं होते हैं, वरन् सूचनादाता से यह अद्वेषा की जांच की जाए।

जो केंद्र लिए हैं ऐसे प्रश्नों का चयन किया जाता है। इन प्रश्नोंवालियों के प्रश्नों में शब्दों में व्यक्त करता है। अग्रतावचित्त प्रश्नोंवालियों का प्रयोग की जाती है, जिनका उत्तर सूचनादाता अपने शब्दों में व्यक्त करता है। गहन अध्ययन करने एवं विषय से सचिवित व्यक्तियों, भावनाओं, सुझावों, आदि के ज्ञात करने, गहन अध्ययन करने एवं जुणालक सूचनाएं प्राप्त करना।

(1) भारत में आतंकवाद के प्रमुख कारण क्या हैं?

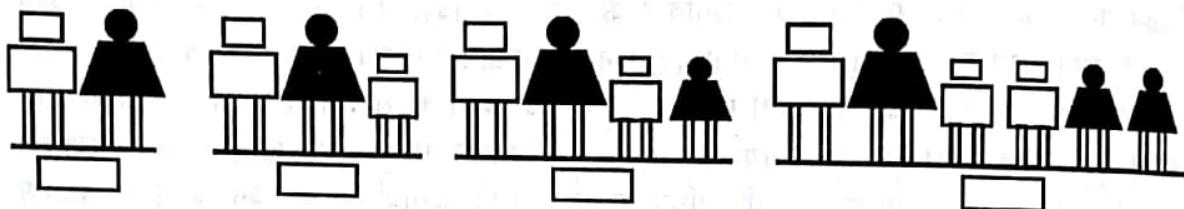
(2) छात्र असंतोष को समाप्त करने के लिए आप क्या सुझाव देंगे?

(3) आपकी राय में वर्तमान शिक्षा-पद्धति में क्या-क्या सुधार किये जाने चाहिए?

(7) चित्रमय प्रश्नावली (Pictorial Questionnaire)

इस प्रकार की प्रश्नावली में प्रश्नों के सम्बावित उत्तर चित्र द्वारा प्रकट किये जाते हैं और सूचनादाता अपने उत्तर का चयन उन चित्रों में से ही करके उस पर निशान लगा देता है। चित्रों के कारण प्रश्नावली रोचक एवं आकर्षक बन जाती है जिसके कारण सूचनादाता उत्तर देने के लिए प्रेरित हो जाता है। आधुनिक युग में हर व्यक्ति अपने कार्य में व्यस्त है, उसके पास इतना समय नहीं है कि वह लम्बे-लम्बे प्रश्नों के उत्तर दे सके। ऐसी स्थिति में सूचनादाताओं से कम समय एवं प्रयत्न से सरलतापूर्वक उत्तर प्राप्त करने के लिए चित्रमय प्रश्नावलियों का प्रयोग किया जाता है। ऐसी प्रश्नावलियों की भाषा भी सामान्य आदमी की समझ में आने वाली होती है। बालकों की मनोवृत्तियों को जानने एवं गूंगे तथा निरक्षर लोगों के लिए ऐसी प्रश्नावलियां अधिक उपयोगी सिद्ध हुई हैं। इस प्रकार की प्रश्नावलियों के प्रश्नों के उदाहरण इस प्रकार हैं :

(1) आपके परिवार का आकार क्या है?



इसी प्रकार से यह जानने के लिए कि आप गांव अथवा नगर में से कहाँ रहना पसन्द करेंगे ? इसके उत्तर को जानने के लिए गांव एवं नगर के चित्र बना दिये जाते हैं। इस प्रकार की प्रश्नावलियों के उत्तरों की जांच एवं वर्गीकरण सरलता से किया जा सकता है।

(8) मिश्रित प्रश्नावली (Mixed Questionnaire)

इस प्रकार की प्रश्नावली ऊपर वर्णित सभी प्रकार की प्रश्नावलियों की विशेषताएं लिए होती है। प्रमुखतः इसमें बन्द व खुली प्रश्नावली का मिश्रण होता है। अधिकांशतः प्रश्नावलियां इसी प्रकार की होती हैं। सामाजिक अनुसन्धान में आजकल इसी प्रकार की प्रश्नावलियों का उपयोग बढ़ता जा रहा है क्योंकि इनका निर्माण सुविधाजनक होता है तथा इनके द्वारा महत्वपूर्ण सूचनाएं सुगमता से संकलित कर ली जाती हैं। किसी भी सामाजिक तथ्य के बारे में किसी एक ही प्रकार के प्रश्नों द्वारा सूचनाएं ज्ञात करना सम्भव नहीं है, अतः आवश्यकतानुसार खुले एवं बन्द, चित्रमय या संरचित एवं असंरचित प्रश्नों का निर्माण कर लिया जाता है। ऐसी प्रश्नावलियां कम और अधिक शिक्षित दोनों के लिए ही उपयोगी होती हैं तथा स्पष्ट और सटीक उत्तर के साथ-साथ उत्तरदाता के स्वतन्त्र विचार जानने में भी सहायक होती हैं।

एक अच्छी प्रश्नावली की विशेषताएं

(CHARACTERISTICS OF A GOOD QUESTIONNAIRE)

ए. एल. बाउले¹ ने एक उत्तम प्रश्नावली की निम्न विशेषताओं का उल्लेख किया है :

(1) तुलनात्मक दृष्टि से प्रश्नों की संख्या कम होनी चाहिए।

(2) जिन प्रश्नों के उत्तर 'हाँ' अथवा 'नहीं' में दिए जाते हैं, उन्हें सम्मिलित किया जाना चाहिए।

¹ A. L. Bowley, *Elements of Statistics*, p. 18.

- 169
- (3) प्रश्न सरल एवं शीघ्र वोधगम्य हों।

(4) प्रश्नों की रचना इस प्रकार की जाए कि उनका उत्तर देंते समय पक्षपात से वचा जा सके।

(5) प्रश्न अशिष्टापूर्ण, धृष्टापूर्ण एवं परीक्षात्मक नहीं होने चाहिए।

(6) जहां तक सम्भव हो, प्रश्न पारस्परिक पुष्टि करने वाले होने चाहिए।

(7) प्रश्न इस प्रकार के हों जिनसे इच्छित सूचनाएं प्रत्यक्ष रूप से प्राप्त हो सकें।

एगल बर्नर¹ ने प्रश्नावली का निर्माण करते समय निम्नांकित वार्तों को ध्यान में रखे-

(1) किस प्रकार की सूचनाएं संकलित करनी हैं, यह तय करने के लिए विषय की विस्तृत, व्याख्या की जाए।

(2) प्रश्नों का उत्तर लिखने के लिए आवश्यकतानुसार प्रत्येक प्रश्न के सामने रिक्त स्थान होना चाहिए।

(3) इस प्रकार के प्रश्न नहीं पूछने चाहिए जिनका उत्तर देने में सूचनादाता को कोई आपत्ति हो।

(4) प्रश्नों को तार्किक दृष्टि से व्यवस्थित किया जाना चाहिए।

(5) लम्बे-लम्बे प्रश्नों से बचा जाना चाहिए।

(6) प्रश्नावली यथासम्भव संक्षिप्त होनी चाहिए।

(7) प्रश्न सरल और सीधे हों जिन्हें उत्तरदाता आसानी से समझ सके।

(8) प्रश्नों की भाषा सरल व स्पष्ट होनी चाहिए।

(9) प्रश्न उत्तरदाता की भावनाओं को ठेस पहुंचाने वाले नहीं होने चाहिए।

(10) प्रश्नावली की रचना करते समय उसके भौतिक पक्ष पर भी ध्यान देना चाहिए अर्थात् प्रश्नावली का आकार बहुत अधिक छोटा या या बड़ा न हो, कागज का रंग आकर्षक हो, छपाई सुन्दर व स्पष्ट हो, आदि।

प्रश्नावली की रचना

(CONSTRUCTION OF A QUESTIONNAIRE)

प्रश्नावली द्वारा अनुसन्धान की सफलता बहुत कुछ उसकी रचना एवं निर्माण विधि पर निर्भर करती है। चूंकि प्रश्नावली के प्रश्नों का उत्तर सूचनादाता बिना अनुसन्धानकर्ता की सहायता के देता है, इसलिए प्रश्नावली के निर्माण में अधिक सावधानी व सतर्कता की आवश्यकता होती है। वर्गीकरण में सुविधा हो, इस दृष्टि से भी प्रश्नावली को संरल एवं स्पष्ट बनाया जाना चाहिए अन्यथा प्रश्नावली की उपयोगिता समाप्त हो सकती है। प्रश्नावली की रचना में तीन बातें पर विशेष रूप से ध्यान देना चाहिए :

(1) अध्ययन की समस्या (2) प्रश्नों की उपयुक्तता, प्रकृति एवं शब्दावली (3) प्रश्नावली की वाद्य आकृति अथवा भौतिक पक्ष।

हम यहां इन तीजों ही पक्षों पर विचार करेंगे :

I. अध्ययन की समस्या (The Problem of Study)

प्रश्नावली विधि द्वारा अध्ययन करने और प्रश्नों की रचना करने से पूर्व यह आवश्यक है कि (i) समस्या के विभिन्न पक्षों का विश्लेषण किया जाय ताकि यह स्पष्ट हो जाय कि समस्या के किन पक्षों से सम्बन्धित सूचनाएं प्राप्त करनी और प्रश्न बनाने हैं। ऐसा करने से समस्या के किसी आवश्यक पक्ष के छूटने की सम्भावना नहीं रहेगी। साथ ही कम और अधिक महत्वपूर्ण पहलुओं के सम्बन्ध में कम और अधिक प्रश्नों का बनेवारा भी कर लिया जाता है। (ii) विषय के बारे में अनुसन्धानकर्ता के पूर्व अनुभवों का प्रश्नों के निर्माण में उपयोग करना चाहिए जिससे कि सभी प्रश्नों के सम्मिलित होने की सम्भावना रहे। (iii) विषय से सम्बन्धित उल्लब्ध साहित्य का भी प्रश्नों के निर्माण में उपयोग किया जाना चाहिए। (iv) विषय के विद्वान एवं भित्रों का भी प्रश्नों के निर्माण में सहयोग प्राप्त किया जाना चाहिए। (v) स्थानीय परिस्थितियों का ज्ञान रखने वाले लोगों का भी प्रश्नों के निर्माण में सहयोग लिया जाना चाहिए। (vi) प्रश्नावली की रचना से पूर्व क्षेत्र तथा सूचनादाता के विस्तार को भी ध्यान में रखा जाना चाहिए। क्षेत्र बड़ा होने पर निदर्शन (Sample) की संख्या तय कर लेनी

¹ J. Eigelbner, *The Investigation of Business Problems*, pp. 153-154.

चाहिए। (vii) प्रश्नावली के निर्माण के समय अध्ययन की इकाई को भी निश्चित एवं परिभाषित कर लेना चाहिए। इस प्रकार प्रश्नावली के निर्माण से पूर्व समस्या के बारे में जानकारी प्राप्त कर उससे सम्बन्धित प्रश्न सम्पूर्ण प्रश्नावली में विद्युत देने चाहिए।

II. प्रश्नों की उपयुक्तता, प्रकृति एवं शब्दावली (Suitability, Nature and Wording of Questions)

प्रश्नावली में किसी भी प्रश्न को सम्मिलित करने से पूर्व यह देखना चाहिए कि वह विषय के बारे में सूचना संकलित करने में कितना सहायक होगा। अनावश्यक प्रश्नों को सम्मिलित करने से समय, थम एवं धन का दुरुपयोग होता है। हमें प्रश्नों की आवश्यकता, प्रकृति, भाषा, सरलता, स्पष्टता एवं क्रम, आदि को भी प्रश्नावली के निर्माण के समय ध्यान में रखना चाहिए। प्रश्नों के निर्माण के समय निम्न बातों को ध्यान में रखा जाना चाहिए :

(1) प्रश्नों की स्पष्टता एवं विशिष्टता (Clear and Specialised Questions)—क्योंकि प्रश्नावली को उत्तरदाता को बिना किसी प्रगणक की सहायता के स्वयं ही भरना होता है, अतः प्रश्न स्पष्ट एवं सरल होने चाहिए जिन्हें उत्तरदाता उसी अर्थ में समझे जिस अर्थ में वे पूछे गये हैं। प्रश्नों में विशिष्ट एवं विभागीय शब्दों का तथा उनके संक्षिप्त रूप का प्रयोग नहीं किया जाना चाहिए। अप्रचलित, भावात्मक, सापेक्षिक, दोषपूर्ण एवं बहुअर्थक शब्दों से बचा जाना चाहिए। तकनीकी शब्दावलियों का प्रयोग भी नहीं किया जाना चाहिए। इसी प्रकार से अस्पष्ट प्रश्न भी नहीं किये जाने चाहिए। उदाहरण के लिए, यह पूछना कि “क्या आपको अच्छा वेतन मिलता है?” इसके स्थान पर यह पूछा जाना चाहिए कि “आपको कितना वेतन मिलता है?” इस प्रकार प्रत्येक प्रश्न विशिष्टता लिए हुए होना चाहिए।

(2) प्रश्नों की सरलता (Simple Questions)—प्रश्नावली में सरल प्रश्नों को सम्मिलित किया जाना चाहिए ताकि सामान्य बुद्धि वाला व्यक्ति भी उन्हें समझ सके क्योंकि अनुसन्धानकर्ता प्रश्नों के उत्तर देने में सूचनादाता की सहायता के लिए उपस्थित नहीं होता है।

(3) इकाइयों की स्पष्ट परिभाषा (Clear Definition of Units)—सही उत्तर प्राप्त करने के लिए इकाइयों की स्पष्ट परिभाषा देना भी आवश्यक है। ऐसा न होने पर प्रत्येक उत्तरदाता इनका भिन्न-भिन्न अर्थ लगा सकता है और उनके उत्तर भी अलग-अलग हो सकते हैं। उदाहरण के लिए, यह प्रश्न करना कि “आपके परिवार में प्रौढ़ व्यक्ति कितने हैं ?” इसके स्थान पर यह प्रश्न किया जाना चाहिए कि “आपके परिवार में अमुक आयु के व्यक्ति कितने हैं ?”

(4) सही सूचना प्राप्त करने योग्य प्रश्न (Questions Stimulating True Informations)—उत्तम प्रश्न वे होते हैं जो सही एवं स्पष्ट सूचना प्राप्त करने में सहायक होते हैं। प्रश्न ऐसे हों जिनसे कि व्यक्ति सही स्थिति को छिपा नहीं सके। उदाहरणार्थ, यह प्रश्न करना कि “तुम आधुनिक शिक्षा के विरुद्ध क्यों हो, अनुपयुक्त है। इसके स्थान पर यह पूछा जाना चाहिए कि “आधुनिक शिक्षा की कमियां क्या हैं?”

(5) संक्षिप्त एवं श्रेणीबद्ध उत्तर (Brief and Categorized Answers)—प्रश्नावली में प्रश्न इस प्रकार के हों जिनका उत्तर संक्षिप्त एवं श्रेणीबद्ध रूप में प्राप्त किया जा सके। उदाहरण के लिए, व्यक्ति की वैवाहिक विवाहित, परिवर्त्त, तलाकशुदा, पुनः विवाहित, विधवा, विधुर, आदि और उत्तरदाता को इनमें से किसी एक कोई अस्पष्टता नहीं हो सकती।

(6) कम प्रश्न (Few Questions)—प्रश्नावली में प्रश्नों की संख्या कम होनी चाहिए। अधिक प्रश्नों महसूस करता है। लम्बी प्रश्नावलियों में समय, थम एवं धन भी अधिक खर्च होता है। अतः प्रश्नावली में केवल आवश्यक प्रश्न ही सम्मिलित किये जाने चाहिए, निरर्थक नहीं।

(7) गणना (Calculation)—प्रश्नावली में इस प्रकार के प्रश्नों को सम्मिलित किया जाना चाहिए जिनकी गणना, वर्गीकरण एवं सारणीयन सरलता से किया जा सके। अधिकांशतः प्रश्नों के उत्तर ‘हाँ’ या ‘नहीं’ में होने पर अध्ययन में वस्तुनिष्ठता (Objectivity) बनी रहती है।

(8) गुप्त सूचनाएं (Secret Informations)—प्रश्नावली में सूचनादाता से सम्बन्धित गुप्त सूचनाओं को जानने वाले प्रश्न सम्मिलित नहीं किये जाने चाहिए क्योंकि ऐसे प्रश्नों का उत्तर वह नहीं देना चाहेगा। उदाहरण के लिए, किसी व्यक्ति से उसके यौन सम्बन्धों एवं व्यापारिक रहस्यों के बारे में प्रश्न नहीं पूछे जाने चाहिए।

(9) अत्यधिक गहन सूचनाएं (Most Deep Informations)—प्रश्नावली में इस प्रकार के प्रश्नों को भी सम्मिलित नहीं किया जाना चाहिए जो व्यक्ति के बारे में गहन सूचना प्राप्त करने वाले हों। इससे व्यक्ति के नाराज होने की सम्भावना रहती है। उदाहरण के लिए, व्यक्ति से उसके पारिवारिक कलह, पत्नी से सम्बन्ध, शिवित, आदि के बारे में प्रश्न करने पर उसके क्रोधित होने की सम्भावना रहती है और ऐसी स्थिति में उत्तर देने से बंधित रहना पड़ सकता है।

(10) पथ-ग्रदर्शक प्रश्नों से बचाव (Avoid Leading Questions)—प्रश्नावली में ऐसे प्रश्नों से बचा जाना चाहिए जो स्वयं उत्तरों की ओर संकेत करते हों। जैसे, “क्या तुम शिक्षित हो? ” “क्या तुम वाल-विवाह के पक्ष में हो? ” इन प्रश्नों के उत्तरों में पहले से ही सकारात्मक पक्ष मौजूद है जिनका उत्तरदाता कभी-कभी समर्थन कर देता है।

(11) तकनीकी शब्दों की व्याख्या (Explanation of Technical Words)—जहां तक सम्भव हो, प्रश्नावली में तकनीकी शब्दों का प्रयोग नहीं किया जाना चाहिए। यदि ऐसा करना आवश्यक हो तो उनकी सह परिभाषा एवं व्याख्या दी जानी चाहिए। उदाहरण के लिए, यदि हम गरीबी, बेकारी, अर्द्ध-बेकारी, वाल-अपराध, श्वेतवसन अपराध, आदि शब्दों का प्रयोग करते हैं तो इनकी पृथक से परिभाषा भी दी जानी चाहिए।

(12) कल्पनात्मक प्रश्न (Imaginary Questions)—प्रश्नावली में ऐसे प्रश्नों को सम्मिलित नहीं करना चाहिए, जिनका सम्बन्ध वास्तविकता से न होकर कल्पना से हो। जैसे “क्या तुम विश्व के धनाद्य व्यक्ति बना चाहते हो? ”

(13) दक्षिणांत्रिक, भावात्मक एवं प्रभावशाली शब्दों से बचाव (Avoid Stereotyped, Emotional and Influential Words)—प्रश्नावली में दक्षिणांत्रिक, भावात्मक और प्रभावशाली शब्दों का प्रयोग नहीं करना चाहिए। ऐसे शब्दों के प्रयोग से उत्तर में पक्षपात आने की सम्भावना रहती है। उदाहरण के लिए, यदि यह पूछ जाए कि “क्या आप साम्यवादी हैं? ” अथवा “क्या आप तानाशाही में विश्वास करते हैं? ”, “क्या आप प्रजातन्त्र विरोधी हैं? ” ऐसे प्रश्नों के उत्तर सामान्यतः नकारात्मक ही होंगे क्योंकि प्रश्नों के सकारात्मक उत्तर देने पर व्यक्ति को दक्षिणांत्रिक करार दिये जाने का भय रहता है।

(14) व्यंग्यात्मक प्रश्नों से बचाव (Avoid Satirical Questions)—प्रश्नावली में इस प्रकार के प्रश्न नहीं होने चाहिए जो सूचनादाता पर व्यंग्य करते हों। ऐसी स्थिति में प्रश्नों का उत्तर प्राप्त करना सम्भव नहीं होता।

(15) पारस्परिक पुष्टि वाले प्रश्न (Corroborated Questions)—प्रश्नावली में ऐसे प्रश्नों को सम्मिलित करना चाहिए जो एक-दूसरे की पुष्टि करते हों। ऐसे प्रश्नों से सूचनादाता द्वारा दिए जाने वाले अशुद्ध उत्तरों को पता लग जाता है और उन्हें ठीक किया जा सकता है।

(नोट—प्रश्नों की अन्य विशेषताओं के लिए ‘अनुसूची’ वाले अध्याय का सहारा लें।)

III. प्रश्नावली का बाह्य अथवा भौतिक पक्ष (Physical Aspects of Questionnaire)

प्रश्नावली की सफलता केवल प्रश्नों की भाषा एवं शब्दों पर ही निर्भर नहीं करती, वरन् उसकी भौतिक व्यावर्त पर भी निर्भर करती है। चूंकि प्रश्नावली भरते समय अनुसन्धानकर्ता उपस्थित नहीं होता है, अतः उच्चादाता का ध्यान आकर्षित करने के लिए प्रश्नावली की भौतिक व्यावर्त जैसे उसका कागज, आकार, लूपाई, रूपरंग, लम्बाई, आदि आकर्षक होनी चाहिए। प्रश्नावली के भौतिक पक्ष में निम्न बातों पर ध्यान दिया जाना चाहिए :

(1) आकार (Size)—सामान्यतः प्रश्नावली बनाने के लिए कागज का आकार $8'' \times 12''$ अथवा $9'' \times 11''$ का होना चाहिए जिन्हें आसानी से मोड़कर लम्बे लिफाफों में रखा जा सके, किन्तु वर्तमान में

छोटे आकार की प्रश्नावली जो कि पोस्टकार्ड साइज में होती है, का प्रचलन भी बढ़ा है। कम पृष्ठों की प्रश्नावली होने पर उसका डाक व्यय भी कम लगता है तथा उसके भरकर लौट आने की सम्भावना भी अधिक रहती है। लम्बे आकार की प्रश्नावलियों को डाक द्वारा भेजने पर फटने का डर भी बना रहता है।

(2) कागज (Paper)—प्रश्नावली के लिए प्रयोग किये जाने वाला कागज भी कड़ा, चिकना, मजबूत एवं टिकाऊ होना चाहिए। खुरदरा एवं छिकने वाला कागज नहीं होना चाहिए। जहाँ तक हो कागज रंगीन तथा ध्यान आकर्षित करने वाला होना चाहिए। विभिन्न प्रकार के विषयों से सम्बन्धित प्रश्नावलियों में भिन्न-भिन्न रंगों के कागज का प्रयोग करने से उनकी छंटाई आसान हो जाती है। कागज पतला होने पर डाक व्यय भी कम लगता है।

(3) छपाई (Printing)—प्रश्नावलियों को छपाया जा सकता है अथवा साइक्लोस्टाइल कराया जा सकता है। छपाई स्पष्ट व शुद्ध होनी चाहिए ताकि उन्हें आसानी से पढ़ा जा सके। आकर्षक छपाई सूचनादाता पर मनोवैज्ञानिक प्रभाव डालती है।

(4) प्रश्नावली की लम्बाई (Length of Questionnaire)—प्रश्नावली बहुत अधिक लम्बी भी नहीं होनी चाहिए जिसे भरने में उत्तरदाता ऊब और नीरसता महसूस करे। सामान्यतः आधे घण्टे में भरी जाने वाली प्रश्नावलियां उपयुक्त मानी जाती हैं।

(5) हाशिया एवं जगह छोड़ना (Margin and Spacing)—प्रश्नावली का निर्माण करते समय वाई और $3/8"$ एवं दार्यों और $1/6"$ अथवा $1/6"$ हाशिए का छोड़ना आवश्यक है। इससे प्रश्नावली आकर्षक बन जाती और आवश्यकता पड़ने पर हाशिए में टिप्पणी भी अंकित की जा सकती है, इसमें कागज को पंच कर फाइल करने में भी सुविधा होती है। प्रश्नावली को छापते समय अक्षरों तथा प्रश्नों के बीच पर्याप्त जगह छोड़नी चाहिए ताकि उसे पढ़ने में सुविधा हो तथा मुक्त प्रश्नों के उत्तर लिखे जा सकें।

(6) प्रसंगों (मर्दों) की व्यवस्था (Arrangement of Items)—एक विषय से सम्बन्धित सभी प्रश्नों को एक साथ एक क्रम में लिखा जाना चाहिए और यदि प्रश्नों की संख्या अधिक हो तो उन्हें व्यवस्थित करके विभिन्न समूहों में बांट देना चाहिए। प्रश्नावली में शीर्षक-उपशीर्षक कॉलम तथा सारणियां, आदि सही क्रम से छपे होने चाहिए ताकि उनके सम्पादन में अधिक समय व धन नहीं लगाना पड़े।

(7) प्रश्नावली की पूर्व जांच (पूर्व परीक्षण) (Pretesting of Questionnaire)—प्रश्नावली का निर्माण करने के बाद उसका वास्तविक रूप में प्रयोग करने और डाक द्वारा सूचनादाताओं के पास भेजे जाने से पूर्व एक छोटे से निर्दर्शन क्षेत्र में उसकी जांच कर लेनी चाहिए ताकि प्रश्नावली में यदि किसी प्रकार की कोई त्रुटियों हैं तो उन्हें सुधारा जा सके। प्रश्नावली के निर्माण में चाहे कितनी ही सावधानी रखी गयी हो और चाहे कितने ही अनुभवी व्यक्ति एवं साहित्य का सहारा लिया गया हो फिर भी उसमें कमियों की सम्भावना से इन्कार नहीं किया जा सकता। अतः यह आवश्यक है कि प्रश्नावलियों की पूर्व-जांच कर ली जाय। इससे हमें यह ज्ञात हो जायेगा कि उत्तरदाता प्रश्नों को सही अर्थ में समझ सके हैं या नहीं, वे उनका क्या अर्थ लगाते हैं, प्रश्नावली की लम्बाई, विषय-वस्तु, भाषा-शैली में किस प्रकार के संशोधन की आवश्यकता है, आदि। कई बार प्रश्नावलियों के वितरण के बाद उनकी त्रुटियों का पता लगता है। अतः यह आवश्यक है कि पहले से ही उनकी जांच कर यह देख लेना चाहिए कि उनके निर्माण एवं शब्दावली में कोई कमी तो नहीं है। स्लेटो ने लिखा है, ‘‘संक्षेप में पूर्व-जांच की प्रणाली कार्य-विधि पर त्रुटियों को, इसके पहले कि वे न्यून मात्रा में विश्वसनीय एवं प्रामाणिक जवाबों एवं उत्तरों के कम अनुपात में आने के रूप में भारी दण्ड थोपे, निकालने का साधन उपलब्ध कराती है। पूर्व-जांच आवश्यक रूप से एक परीक्षण एवं त्रुटि (trial and error) की प्रणाली है जिसमें सफल परीक्षणों की पुनरावृत्ति की जाती है तथा जब अन्तिम रूप से प्रश्नावली अन्तिम समूह को भेजी जाती है तो त्रुटियां निकल जाती हैं।’’¹ पूर्व-परीक्षण करने पर जो कमियां हमें ज्ञात हों, उन्हें दूर करने के लिए प्रश्नावलियों में परिवर्तन एवं संशोधन करने चाहिए। यदि त्रुटियां बहुत अधिक हों तो प्रश्नावली का पुनः निर्माण करना चाहिए।

1 R. F. Sletto, American Sociological Review, p. 200.

पूर्व-परीक्षण की उपयोगिता एवं लाभ निम्नांकित हैं :

(1) पूर्व-परीक्षण से हमें ऐसे प्रश्नों का पता चल पायेगा जिनके उत्तर सूचनादाताओं को ज्ञात नहीं है

जो जिनके उत्तर में वे “पता नहीं”, “मैं नहीं जानता”, आदि वाक्य लिखते हैं। इस कमी को उपयुक्त ढंगों द्वारा दूर किया जा सकता है।

(2) इससे प्रश्नों के क्रम की कमी ज्ञात होती है।

(3) प्रश्न के उत्तरों में दिए हुए विकल्प यदि कम हैं तो उनका पता लग जाता है और आवश्यक

विकल्प जोड़ दिये जाते हैं।

(4) ऐसे प्रश्नों का पता लग जाता है, जिनका उत्तर देना सूचनादाता उचित नहीं समझते और उत्तर

के स्थान रिक्त ही छोड़ दिये जाते हैं।

(5) आवश्यकता से अधिक शर्तों अथवा अनावश्यक आलोचनाओं को उकसाने वाले प्रश्नों का पता

ज्ञाता है।

(6) अनावश्यक एवं असम्बन्धित प्रश्न ज्ञात हो जाते हैं।

(7) इससे उत्तरदाता की क्षमता एवं उत्सुकता का बोध हो जाता है।

(8) प्रश्नावली की विश्वसनीयता एवं प्रामाणिकता बढ़ जाती है।

(9) सारणीकरण की दृष्टि से उपयुक्त शीर्षक एवं तथ्य प्राप्त होते हैं।

(10) इसके फलस्वरूप प्रत्युत्तरों की संख्या में वृद्धि होती है।

पूर्व-परीक्षण के लिए यह आवश्यक है कि (i) पहले प्रश्नावलियों को कम मात्रा में छपाया जाय (ii)

जिस क्षेत्र का अध्ययन करना है, उसमें से एक छोटा निर्दर्शन-समूह चुनकर उसे ही पूर्व-परीक्षण के लिए देने वाले प्रश्नों में संशोधन किया जाय अथवा उन्हें छोड़ दिया जाय।

सहभागी पत्र (Accompanying Letter)

पूर्व-परीक्षण कर लेने एवं प्रश्नावली को अन्तिम रूप देने के बाद प्रश्नावलियों को सूचना संकलन हेतु डॉक द्वारा भेजा जाता है। इनके साथ अनुसन्धान करने वाली संस्था अथवा व्यक्ति द्वारा एक पत्र भी भेजा जाता है जिसे सहगामी पत्र कहते हैं। इस पत्र में सूचनादाता को अनुसन्धान करने वाली संस्था का परिचय दिया जाता है, उसे अनुसन्धान का विषय व उसके उद्देश्य बताये जाते हैं तथा प्रश्नावली को एक निश्चित रूप में शीघ्र भरकर लौटाने की प्रार्थना की जाती है। उत्तरदाता से कहा जाता है कि आपके सहयोग से ही अनुसन्धान कार्य पूर्ण हो पायेगा। पत्र टाइप किया हुआ, छपा हुआ या साइक्लोस्टाइल्ड हो सकता है। पत्र ग्राफ-साफ छपा हुआ एवं आकर्षक कागज में हो जिससे कि सूचनादाता आकर्षित हो सके। पत्र ही सूचनादाता व अनुसन्धानकर्ता के बीच एक कड़ी का काम करता है, उन्हें एक दूसरे के निकट लाता है। पत्र का शीर्षक में अक्षरों में हो जिसे पढ़कर सूचनादाता वस्तुस्थिति को समझ सके। पत्र की भाषा एवं शब्दावली का चयन सावधानीपूर्वक किया जाय जिसे पढ़कर उत्तरदाता स्वयं ही सूचना देने को तैयार हो जाय। पत्र में यह भी लिखा जाय कि आपके द्वारा दी गयी सूचनाएं गुप्त रखी जायेंगी, उनका दुरुपयोग नहीं होगा तथा सार्वजनिक रूप से उन्हें प्रकाशित नहीं किया जायेगा। पत्र के अन्त में उत्तरदाता के सहयोग के प्रति आभार प्रकट किया जाना चाहिए। पत्र छोटा, आकर्षक एवं प्रभावशाली होना चाहिए। शीघ्र जवाब पाने के लिए सहगामी पत्र के साथ टिकट सहित जवाबी लिफाफा भी भेजना जाना चाहिए। इसका उत्तरदाता पर मनोवैज्ञानिक प्रभाव रखता है और वह प्रश्नावली भरकर लौटाने के महत्व को समझ पाता है।

प्रश्नावलियां भेजने में सावधानियां

(ATTENTIONNAIRES)