(क) प्रश्नावली-विधि
(Questionnaire method)

प्रश्नावली छोटे-छोटे प्रश्नों की एक सूची है जो उत्तरदाताओं (respondents) को उत्तर हेतु दे दी जाती है और उनके द्वारा दिये गये उत्तरों के आलोक में आवश्यक सूचनायें (informations) प्राप्त की जाती हैं। **बोगार्डस** (Bogardus) के अनुसार, **"प्रश्नावली प्रश्नों की एक सूची है, जो कई व्यक्तियों को उत्तर हेतु दी जाती है।"**[1]

गुडे तथा हैट (Goode and Hatt 1952) के अनुसार, **"सामान्यतः प्रश्नावली का तात्पर्य ऐसी विधि से है जिसमें प्रश्नों के उत्तर प्राप्त करने के लिए एक तालिका का व्यवहार किया जाता है, जिसकी पूर्ति स्वयं उत्तरदाता करता है।"**[2]

करलिंगर (Kerlinger, 2002) ने इसी अर्थ में प्रश्नावली की परिभाषा देते हुए कहा है, **"प्रश्नावली का तात्पर्य किसी भी प्रकार के ऐसे यंत्र से है, जिसमें ऐसे प्रश्न या एकांश होते हैं जिनके उत्तर व्यक्ति स्वयं देता है।"**[3]

उपर्युक्त परिभाषाओं के विश्लेषण (analysis) से स्पष्ट है कि प्रश्नावली एक ऐसी सूची है जिसमें छोटे-छोटे अनेक कथन (statements) या प्रश्न (questions) होते हैं जिनका उत्तर सूचनादाता देते हैं। प्रश्नावली उन्हें दे दी जाती है, और वे सीमित समय के भीतर प्रश्नों के उत्तर देने के बाद उसे लौटा देते हैं। उनके द्वारा दिये गये उत्तरों के आधार पर आवश्यक सूचनायें प्राप्त कर ली जाती हैं।

प्रश्नावली के प्रकार
(Types of questionnaire)

मनोवैज्ञानिक तथा सामाजिक अनुसंधानों में प्रदत्त संग्रह (data collection) के लिए कई तरह की प्रश्नावली का व्यवहार किया जाता है। इनमें निम्नलिखित अधिक महत्वपूर्ण हैं—

---

1. "A questionnaire is a list of questions given to a number of persons for answer." —Bogardus
2. "In general, the word questionnaire refers to a device for securing answer to questions by using a form which the respondent fills in himself." —Goode and Hatt, 1952
3. "Questionnaire is a term used for almost any kind of instrument that has questions or items to which individuals respond." —Kerlinger, 2001

Scanned with CamScanner

(1) बन्द प्रश्नावली (Closed questionnaire)

इस प्रकार की प्रश्नावली को संरचित प्रश्नावली (structured questionnaire) भी कहते हैं। इसमें प्रत्येक प्रश्न के विकल्पी उत्तर (alternative answers) पूर्व निर्धारित होते हैं। सूचनादाता को उन्हीं उत्तरों में से चुनकर किसी एक उत्तर पर निशान लगाना होता है। यहाँ सूचनादाता या उत्तरदाता अपनी इच्छा से उत्तर देने के लिए स्वतन्त्र नहीं होता है।

गुण (Merits)—बन्द प्रश्नावली या संरचित प्रश्नावली में कुछ विशेष गुण पाये जाते हैं—(i) इसमें परिशुद्धता (precision) अधिक पायी जाती है। इस दृष्टिकोण से यह खुली प्रश्नावली या असंरचित प्रश्नावली से बेहतर है।

(ii) इस प्रश्नावली से उत्तरदाता को उत्तर देने में सुविधा होती है। दिये गये उत्तरों में से वह किसी एक उत्तर को चुनकर उस पर निशान लगा देता है। इतनी सरलता खुली प्रश्नावली में नहीं है।

(iii) इस प्रश्नावली में समय तथा श्रम की बचत होती है। एकांशों (items) या प्रश्नों के उत्तर पहले से निर्धारित होने के कारण सूचनादाता या उत्तरदाता को उत्तर देने में समय कम लगता है और श्रम कम करना पड़ता है।

(iv) इस प्रकार की प्रश्नावली से प्राप्त आँकड़ों के अंकन (scoring) तथा अभिलेखन (coding) में अधिक सुविधा होती है। इतनी सुविधा खुली प्रश्नावली या असंरचित प्रश्नावली में नहीं पाया जाती है।

दोष (Defects)—बन्द प्रश्नावली या संरचित प्रश्नावली में इतने गुणों के होते हुए भी कुछ दोष पाये जाते हैं। (i) इस प्रश्नावली में लचीलापन (flexibility) का अभाव रहता है। सूचनादाताओं के लिए यह संभव नहीं है कि वह किसी प्रश्न का उत्तर दिये गये विकल्पी उत्तरों से बाहर से दे। यह दोष खुली प्रश्नावली में नहीं है।

(ii) इस प्रश्नावली से सूचनादाताओं के सम्बन्ध में वास्तविक सूचना नहीं भी प्राप्त हो पाती है। कारण, यहाँ वे पूर्वनिर्धारित उत्तरों तक सीमित होते हैं। यह दोष खुली प्रश्नावली में नहीं है।

(iii) यहाँ प्रतिक्रिया वृत्ति (response set) के प्रभाव के कारण किसी सूचनादाता के सम्बन्ध में वास्तविक सूचना प्राप्त करना कठिन बन जाता है। खुली प्रश्नावली इस दोष से मुक्त है।

(2) खुली प्रश्नावली (Open questionnaire)

खुली प्रश्नावली को असंरचित प्रश्नावली (unstructured questionnaire) भी कहते हैं। इस प्रकार की प्रश्नावली में प्रत्येक एकांश (item), कथन (statement) या प्रश्न के उत्तर पहले से निर्धारित नहीं होते हैं। सूचनादाता या उत्तरदाता (respondent) स्वतंत्र रहता है कि वह अपनी इच्छा से कोई भी उत्तर दे।

गुण (Merits)—(i) खुली प्रश्नावली का एक गुण लचीलापन (flexibility) है। यहाँ उत्तरदाता को स्वतन्त्रता रहती है कि वह किसी प्रश्न का उत्तर अपनी इच्छा से कुछ भी दे सकता है। यह लचीलापन संरचित प्रश्नावली यानी बन्द प्रश्नावली में नहीं पाया जाता है।

(ii) खुली प्रश्नावली या असंरचित प्रश्नावली में विस्तृत होने (extensiveness) का गुण पाया जाता है। यहाँ उत्तरदाता के सामने विकल्पी उत्तरों की कोई सीमा नहीं होती है।

Scanned with CamScanner

इसके उत्तर का प्रसार (range) कुछ भी हो सकता है। लेकिन बन्द प्रश्नावली में विकल्पी उत्तरों का प्रसार सीमित होता है।

(iii) इस प्रश्नावली से उत्तरदाताओं की मनोवृत्तियों, विचारों, पूर्वधारणाओं (prejudices), संवेगों, आदि से संबंधित सही सूचनाओं के प्राप्त होने की संभावना अधिक रहती है, क्योंकि वे अपने विचारों को व्यक्त (ventilate) करने में स्वतंत्र होते हैं।

(iv) इस प्रकार की प्रश्नावली से सूचनादाता का अधिक गहन अध्ययन (intensive study) संभव होता है। यह गुण बन्द प्रश्नावली में नहीं है।

दोष (Demerits)—खुली प्रश्नावली या असंरचित प्रश्नावली में कई गुणों के होते हुए भी कई तरह के दोष पाए जाते हैं। (i) इस प्रश्नावली में परिशुद्धता (precision) का अभाव पाया जाता है। लचीलापन अधिक होने से परिशुद्धता की मात्रा घट जाती है।

(ii) इस प्रश्नावली का एक दोष यह भी है यहाँ सूचनादाताओं या उत्तरदाताओं के द्वारा दिये गये उत्तरों या प्रतिक्रियाओं (responses) के वर्गीकरण (classification) में बड़ी कठिनाई होती है। कारण, यहाँ प्रश्न के विकल्पी उत्तर अनिश्चित रहते हैं और एक ही प्रश्न के सम्बन्ध में विभिन्न उत्तरदाताओं के द्वारा दिये उत्तरों में काफी विभिन्नताएँ (variations) हो सकती हैं। यह कठिनाई बन्द प्रश्नावली या संरचित प्रश्नावली में नहीं है।

(iii) इस प्रश्नावली का व्यवहार ऐसे लोगों पर करना उपयुक्त नहीं होता है जो आत्मनिरीक्षण (introspection) में कठिनाई महसूस करते हैं, जो अपने विचारों या मनोवृत्तियों को व्यक्त करने में सक्षम नहीं होते हैं और जो भाषादोष से पीड़ित होते हैं। ऐसे लोगों के लिए बन्द प्रश्नावली बेहतर है।

(iv) यह प्रश्नावली मन्दबुद्धि के प्रयोज्यों के लिये उपयोगी नहीं है। इसी प्रकार संकोचशील, अन्तर्मुखी तथा क्षेत्र आश्रित (field dependent) लोगों के अध्ययन के लिए यह प्रश्नावली उपयुक्त नहीं है।

(v) **व्यावहारिक कठिनाइयाँ** (Practical difficulties)—खुली प्रश्नावली या असंरचित प्रश्नावली का एक दोष यह भी है कि इसमें समय अधिक लगता है और अधिक श्रम करना होता है। कारण, प्रश्नों के उत्तर पूर्वनिर्धारित नहीं होने से सूचनादाता या उत्तरदाता को स्वयं समुचित उत्तर को ढूँढ़ना पड़ता है। इससे नीरसता (monotony) के विकसित होने की भी संभावना रहती है। यह दोष बन्द प्रश्नावली में नहीं है।

(3) चित्रित प्रश्नावली (Pictorial questionnaire)

इस प्रकार की प्रश्नावली में प्रश्नों को चित्रों के रूप में प्रस्तुत किया जाता है। अतः इसका व्यवहार बच्चों तथा अनपढ़ व्यक्तियों पर करना संभव होता है। इसके अलावा यह प्रश्नावली भाषा की सीमाओं से मुक्त होती है। इसके द्वारा बच्चों तथा अनपढ़ व्यक्तियों की मनोवृत्ति (attitude) तथा पूर्वधारणा (prejudice) का अध्ययन करना अधिक सहायक होता है। लेकिन, कभी-कभी सूचनादाता चित्रित परिस्थितियों से अपरिचित होते हैं जिस कारण वे समुचित उत्तर देने में सफल नहीं हो पाते हैं।

(4) मिश्रित प्रश्नावली (Mixed questionnair)

यह प्रश्नावली वास्तव में बन्द प्रश्नावली (closed questionnaire) तथा खुली प्रश्नावली (open questionnaire) का मिला-जुला रूप है। इसमें कुछ ऐसे प्रश्न होते हैं

Scanned with CamScanner

जिनके विकल्पी उत्तर (allternative answers) पूर्व निर्धारित तथा अंकित रहते हैं और कुछ प्रश्न ऐसे होते हैं, जिनके उत्तर पूर्वनिर्धारित तथा अंकित नहीं होते हैं बल्कि सूचनादाता अपनी इच्छा से उनके उत्तर देते हैं। अत: इस प्रकार की प्रश्नावली में बन्द प्रश्नावली तथा खुली प्रश्नावली दोनों के गुण पाये जाते हैं।

(5) डाक प्रश्नावली (Mailed questionnaire)

जब प्रश्नावली को डाक द्वारा सूचनादाता के पास भेजा जाता है और वह उसे भरकर डाक द्वारा वापस करता है तो इसे डाक प्रश्नावली कहते हैं। यह प्रश्नावली वास्तव में उपर्युक्त चार प्रकारों में कोई भी प्रकार हो सकता है। **वात्स्यान** (Vatsayan, 1982) के शब्दों में **"डाक प्रश्नावली प्रश्नों की एक मुद्रित सूची है जिसे डाक द्वारा उत्तरदाताओं को भेजा जाता है और वे इसे भरने के बाद वापस भेज देते हैं।"**

गुण या लाभ (Merits or Advantages)—इस प्रश्नावली (mailed questionnaire) के कई गुण हैं जिनके कारण इसका व्यवहार मनोवैज्ञानिक अनुसंधानों में आवश्यक सूचनाओं को प्राप्त करने के लिए किया जाता है :

(i) व्यापक प्रसार (Wide range)—इस प्रश्नावली का प्रसार सबसे अधिक होता है। डाक के द्वारा दूर-दूर तक प्रश्नावली भेजकर सूचनादाताओं या उत्तरदाताओं से आँकड़े (data) प्राप्त किये जा सकते हैं। दूरस्थ सूचनादाताओं (remote respondents) से इतने कम समय में आवश्यक सूचनायें प्राप्त करना केवल डाक प्रश्नावली से ही संभव है।

(ii) समय तथा श्रम की बचत (Time and labour saving)—डाक प्रश्नावली के व्यवहार करने से समय तथा श्रम की बचत होती है। आमने-सामने प्रश्नावली (face-to-face questionnaire) के द्वारा दूर रहने वाले सूचनादाताओं से सूचनायें हासिल करने में शोधकर्त्ता को अधिक समय तक कठिन परिश्रम करना होता। लेकिन, डाक प्रश्नावली के द्वारा यह काम बहुत थोड़े समय में तथा थोड़ा श्रम करके संभव होता है।

(iii) मितव्ययता (Economy)—डाक प्रश्नावली में मितव्ययता का गुण पाया जाता है। आमने-सामने संचालित प्रश्नावली (face-to-face administered questionnaire) में दूरस्थ सूचनादाताओं (remote respondents) के पास जाकर उनसे सम्पर्क स्थापित करने तथा प्रश्नावली को भरवाने में काफी खर्च लगता है। लेकिन, डाक प्रश्नावली में बहुत थोड़ा खर्च करके ही इस काम को कर लिया जाता है। इसीलिए, **रेबर** (Reber, 1995) ने कहा है कि दूरस्थ सूचनादाताओं से आवश्यक सूचनाओं के संग्रह के लिए आमने-सामने प्रश्नावली की अपेक्षा डाक प्रश्नावली कम खर्चीला विधि है।

(iv) अधिक स्वाभाविकता (Greater naturalism)—डाक प्रश्नावली (mailed questionnaire) में आमने-सामने प्रश्नावली (face-to-face questionnaire) की अपेक्षा अधिक स्वाभाविकता पायी जाती है। आमने-सामने प्रश्नावली में शोधकर्ता (researcher) के उपस्थिति होने के कारण सूचनादाता एक तरह के तनाव (tension) तथा दबाव (pressure) का अनुभव करते हैं। इसलिए, उनके उत्तर अधिक स्वाभाविक नहीं हो पाते हैं। लेकिन, डाक प्रश्नावली में सूचनादाता को इस तरह के तनाव या दबाव का अनुभव नहीं होता है। इसलिए उनके उत्तर के स्वाभाविक होने की संभावना अधिक रहती है।

दोष, अलाभ या सीमायें (Demerits, Disadvantages or Limitations)—डाक प्रश्नावली में कई गुणों के होते हुए भी निम्नलिखित दोष पाये जाते हैं—

Scanned with CamScanner

(i) **प्रश्नावली की गैरवापसी** (Non-recovery of the questionnaire)—डाक प्रश्नावली में एक दोष यह है कि कुछ सूचनादाता डाक द्वारा प्रश्नावली को प्राप्त करने के बाद उसे शोधकर्ता को वापस नहीं भेजते हैं। **गुडे तथा हैट** (Goode and Hatt, 1952) के अनुसार कभी-कभी नहीं वापस होने वाली प्रश्नावली का प्रतिशत 75% तक होता है।

(ii) **आंशिक भरी गयी प्रश्नावली** (Partially filled in questionnaire)—आमने-सामने संचालित प्रश्नावली (face-to-face administered questionnaire) की अपेक्षा डाक प्रश्नावली में इस बात की संभावना अधिक रहती है कि सूचनादाता प्रश्नावली को अधूरा भरकर वापस कर दे। इससे शोधकर्ता की कठिनाई बढ़ जाती है और आगे का कार्य ठप पड़ जाता है।

(iii) **सूचनादाता में तत्परता का अभाव** (Lack of readiness in the respondent)—इस प्रश्नावली के साथ एक कठिनाई यह भी है कि सूचनादाता के पास जब डाक द्वारा प्रश्नावली भेज दी जाती है तो उसका महत्व घट जाता है और वे उसके प्रति उदासीन बन जाते हैं। ऐसी हालत में सही सूचना प्राप्त करना कठिन बन जाता है।

(iv) **सूचनादाता का स्थानापन्न** (Substitute of the respondent)—डाक प्रश्नावली में एक दोष यह है कि यहाँ कभी-कभी जिस सूचनादाता से सूचना हासिल करना होता है और उसके पास प्रश्नावली को भेजा जाता है, वह उस प्रश्नावली को नहीं भरता है बल्कि उसके बदले कोई दूसरा व्यक्ति उसे भरकर वापस कर देता है। फलतः सही सूचना प्राप्त नहीं हो पाती है।

इस प्रकार स्पष्ट है कि डाक प्रश्नावली के उपरोक्त कई गुण तथा दोष हैं। अतः इसका व्यवहार केवल ऐसी परिस्थितियों में ही करना चाहिए जहाँ आमने-सामने संचालित प्रश्नावली का व्यवहार कठिन हो।

Scanned with CamScanner