अध्याय – २

संशोधन पद्धती

नवीन ज्ञान प्राप्त करने के उद्देश्य हेतु व्यवस्थित प्रयत्न करना अर्थात संशोधन, संशोधन के द्वारा बदलते काल में अनुसार नए विचार एवं अवधारणाएं निर्माण होती है। एवं साथ ही साथ अनेक समस्यांए भी निर्माण होती है। उन समस्याओं का निवारण एवं समाधान खोजना अर्थात संशोधन।

इस संशोधन कार्य में अनेक पद्धति का समावेश किया गया है। संशोधन करते समय संशोधन को आकार प्रदान करना अत्यन्त महत्वपूर्ण कार्य है। सामाजिक संशोधन में अनेक पद्धत्ति है। और उनका मिला जुला रूप संशोधन पद्धत्ति में उपयोग किया गया है।

प्रस्तुत संशोधन में सर्वेक्षण पद्धति प्रमुख है । साथ ही साथ ऐतिहासिक व संरचनात्मक संशोधन पद्धति का उपयोग सुविधानुसार किया गया है।

संशोधन का आकार –

सामाजिक संशोधन में और अर्थशास्त्र के संशोधन में आकार का निर्धारण करना अत्यन्त महत्वपूर्ण है। कोई भी कार्य आरंभ करने से पूर्व योजनाबद्ध आकार के कारण कार्य सरल एवं व्यवस्थित होता है। ‘‘कार्य को करने से पूर्व कार्य की नियोजन पद्धति, आकार रचना एवं नियोजित आकडों का समावेशित अर्थात संशोधन का आकार”. संशोधन को आकार प्रदान करना दो उद्देश्यों के कारण महत्वपूर्ण है।

१) संशोधन समस्याओं के उत्तर प्राप्त करने उत्तर विश्वसनीय, वस्तुनिष्ठ, अचूक और आर्थिक दृष्टि से मित्तव्ययी है। इसका बोध होता है।

२) संशोधन समस्या के अनुभव को प्रमाणता प्रदान करने के लिए ।

संशोधन के आकार में चार पद्धतियाँ प्रचलित है —

१. परिचयात्मक संशोधन आकार
२. वर्णनात्मक संशोधन आकार
३. निदानात्मक संशोधन आकार
४. प्रयोगात्मक एवं परीक्षणात्मक संशोधन आकार

प्रस्तुत संशोधन कार्य में वर्णनात्मक संशोधन पद्धति का उपयोग किया गया है। उपरोक्त शोध कार्य में ग्राहक आंदोलन का परिचय एवं नागपूर का योगदान की समिक्षात्मक चर्चा की गई है। ग्राहक आंदोलन में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम का योगदान एवं भूमिका का भी अध्ययन किया गया है।

ग्राहक आंदोलन में नागपूर के योगदान के लिए ग्राहक संगठन का अध्ययन एवं ग्राहक निवारण मंच भूमिका के अध्ययन के लिए वर्णनात्मक पद्धति का उपयोग किया गया है।

ग्राहक संरक्षण मंच की कार्यप्रणाली की सविस्तर अध्ययन एवं योगदान के अध्ययनएवं समस्या के मूल कारण का पता लगाना, उपायोजन निर्धारित करना यही शोध कार्य का महत्वपूर्ण पहलू है। इस उद्देश्य की पूर्ति हेतु प्रस्तुत संशोधन के लिए वर्णनात्मक संशोधन पद्धत्ती का उपयोग किया गया है।

परिकल्पना —

कोई भी समस्या के शोध के लिए वैज्ञानिक पद्धति के द्वारा अध्ययन किया जाता है। संशोधन की समस्या का निर्धारण करने के पश्चात उस समस्या के संदर्भ में कुछ संभावित उत्तर उपलब्ध होते हैं।

संशोधन में समस्या के बारे में प्राथमिक स्वरूप के कुछ ज्ञान एवं अनुभव होना आवश्यक है। इस ज्ञान एवं अनुभव के आधार पर कुछ संभावित उत्तर या परिकल्पना निर्धारित कि जाती है। एवं इस परिकल्पना का आधार लेकर संशोधन का कार्य केन्द्रीत किया जाता है।

प्रस्तुत संशोधन में परिकल्पना का आधार –

ग्राहक निवारण मंच में उपभोक्ता के द्वारा समस्या का निपटारा एवं उपभोक्ता की निरसता को देखते हुए यह संशोधन कार्य को किया जा रहा है। उस से संबंधित निम्नलिखित परिकल्पना का निर्धारण इस संशोधन कार्य में किया गया।

१. ग्राहक शिकायत निवारण मंच, नागपूर जिल्हा व विवाद निपटारा एवं ग्राहक हित संरक्षणार्थ कार्य निष्पादन प्रभावशाली रहा है।
२. मंच का कार्य निष्पादन बेअरस और असमक्ष रहा है।
३. नागपूर में ग्राहक वर्ग बहुत जागरूक है इसलिए वह मंच के शिकायतें दर्ज कराते है।
४. नागपूर में ग्राहक वर्ग अपने अधिकारों और शिकायत दर्ज करवाने हेतु उदासीन है।

sample technique

प्रस्तुत संशोधन में नागपूर जिल्हा के ग्राहक निवारण मंच के कार्य क्षेत्र को चुना गया है। इस कार्य क्षेत्र में ७५० व्यक्ति का चुनाव किया गया है। जो विभिन्न क्षेत्रो से वस्तुओं का उपभोग करते है। जैसे बॅक, बिमा, किराना, इ. नागपूर जिल्हा में ५ तालुका को निश्चित करके प्रत्येक तालुका से ५० प्रतिनिधी व्यक्ति का नमूना के लिए एवं शहर के स्तर पर २०० प्रतिनिधी व्यक्ति का नमूना के तौर पर निर्धारण किया गया है। इसी प्रकार तालुका भाग से ३०० व शहरी भाग से २०० लाभ प्राप्त करने, वाले

प्रतिनिधी का आकड़ों का अध्ययन नमूने के तौर पर किया गया है। नागपूर में ग्राहक निवारण मंच में मूलाकात ५०० व्यक्ति से की गई एवं उसने उत्तर को नमूने के तौर पर अध्ययन में शामिल किया गया है।

आंकडो का संकलन –

संशोधन के दौरान जो भी आकड़ों प्राप्त हुए है। उन्हे दो माध्यम के द्वारा प्राप्त किया गया है। प्राथमिक स्त्रोत एवं द्वितीय स्त्रोत प्रस्तुत शोध में अधिकतर आकडे प्राथमिक आकड़ो के माध्यम से उपलब्ध हुए है।

संशोधनकर्ता स्वत: अध्ययनक्षेत्र में जाकर समस्या के संदर्भ में जीवित व्यक्ति से मुलाखत, अनुसूची एवं प्रश्नावली के माध्यम से आकड़ों का संग्रहीत किया है।

प्रस्तुत शोध कार्य में प्राथमिक तथ्य एकत्र करने के लिए प्रश्नावली इस प्राथमिक तथ्य का स्त्रोत के रूप में ज्यादर उपयोग किया गया है। बडे पैमाने पर कौटुंबिक जानकारी के लिए अनुसूची का उपयोग किया गया है। प्रस्तुत शोध में मिश्रित प्रश्नावली का उपयोग किया गया है। मुलाखत के द्वारा समस्या के विषय में जानकारी एवं समाधान ढुंढने का प्रत्यय किया गया है। इस प्रस्तुत आकड़ों को अनुसूची में संकलित कर आकडो का विश्लेषण अध्ययन सूची के माध्यम एवं चित्र के माध्यम से किया गया है।

प्रस्तुत शोधकार्य में द्वितीय सामग्री का भी उपयोग किया गया है। अध्ययन के लिए सूक्ष्म स्तर पर ग्रामस्थल, नागरीक एवं शासकिय विभाग एवं प्राव्हेट कर्मचारी उपेभक्ता से चर्चा करने आवश्यक जानकारी प्राप्त की गई है। शासकिय कार्यालय, स्थानिय संस्था, रोजगार एवं स्वयंरोजगार मार्गदर्शन केंद्र, जिल्हा उद्योग केन्द्र, जिल्हा परिषद, नगर परिषद, नगर पालिका, उपभोक्ता संरक्षण मंच एवं संगठन। शासकिय पुस्तकालय व सांख्यिकीय कार्यालय आदि की मदद अध्ययन के लिए ली गई है। विविध

लेख, शासकिय पत्र मासिक, साप्ताहिक, त्रैमासिक, इंटरनेट एवं प्रकाशित व अप्रकाशित अहवाल एवं आचार्य पदवी के शोध निबंधक का भी सहारा लेकर प्रस्तुत शोध किया गया है।

ग्राहक संरक्षण अधिकार एवं विवाद निपटारा संम्बान्धित वास्तविक जानकारी प्राप्त करने के लिए क्षेत्रीय कार्यालय में काम करने वाले कर्मचारियेां की मदद ली गई है।

ग्राहक संगठन एवं उपभोक्त संरक्षण से जुडे संगठन की जानकारी प्राप्त करने के लिए विभिन्न पुस्तको एवं लेख का सहारा द्वितीय सामग्री के तौर पर लिया गया है। वैसा ही राज्य सरकार के द्वारा विविध साहित्य का उपयोग भी किया गया है।

सारणीयन (Tabulation)

प्रस्तुत संशोधन में सीधी सारणी एवं द्विगुणीय सारणी का उपयोग जिल्हा में उपभोक्ता का वर्गीकरण एवं विवाद निदटारा का उल्लेख किया गया है। जटील सारणी का भी उपयोग आवश्यकतानुसार किया गया है। वैसे ही बहुगुणीय सारणी का उपयोग करके सामग्री का निवर्चन एवं विश्लेषण किया गया है।

विश्लेषण एवं निर्वचन (Analysis and Interpretation)

प्रस्तुत संशोधन कार्य में प्राप्त हुए सभी जानकारी को सारणीबद्ध करके साख्यिकीय विश्लेषण किया गया है। विशेषत: वारंवारता व बहुलक इसे वर्णनात्मक सांख्यिकीय मूल्य ज्ञात करने के लिए उपयोग किया गया है। उसके साथ ही Anova test के माध्यम से सांख्यिकीय विश्लेषण किया गया है। सम्पूर्ण संशोधन कार्य में सार्थक स्तर ५०% (P<०.०५) निर्धारित किया गया है।

प्रस्तुत संशोधन में सांख्यिकीय विश्लेषण के द्वारा जॉच किए जाने के पश्चात ही निष्कर्ष को ज्ञात किया गया है। प्रस्तुत निष्कर्ष अधिक से अधिक वस्तुनिष्ठ हो इसका विशेष ध्यान दिया गया है। उसी प्रकार विविध परिणाम प्रस्तुत करने के लिए योग्य तालिका व आलेख का उपयोग किया गया है।

प्रस्तुत शोधन में सारणी के द्वारा विश्लेषण एवं निर्वचन किया गया है। प्राप्त जानकारी के अनुसार विश्लेषण एवं निर्वचन करने के लिए प्रतिशत प्रमाण का उपयोग किया गया है।

प्रतिशत प्रणाम ज्ञात करने के लिए निम्न लिए निम्न लिखित साख्यिकीय सूत्र का उपयोग किया गया है।

1) $P\ \% = p_1 / p_2 \times 100$

P % = प्रतिशत P – प्रतिसाद दिए गए उत्तर की संख्या

P_2 = उत्तर देने वालों कि कुल संख्या

2) $M(x) = Ex / N \sum$

X – गणित सरासरी

Ex – घटकों की कुल जोड

N – निरीक्षण की संख्या

Anova Test के लिए निम्नलिखित सूत्र का उपयोग किया गया है।

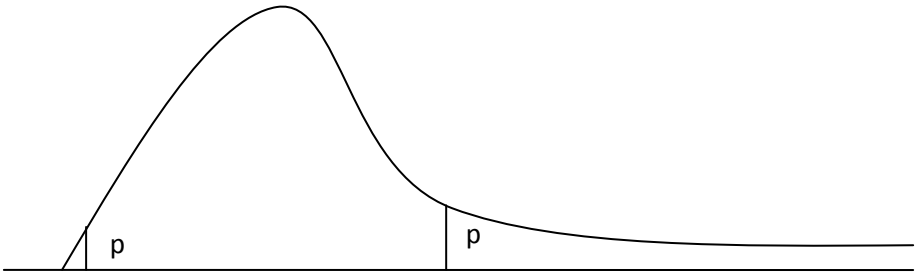
$$= \frac{n_2}{n_2 - 2} \sqrt{\frac{2(n_1 + n_2 - 2)}{n_1 (n_2 - 4)}}$$

$$n_1 \text{ and } n_2, SD = \sqrt{\frac{2(n_1 + n_2)}{N_1 n_2}}$$

F = Distribution has a positive skewness.

$$P = \left(F > F_p , (n_1 n_2) \right) = P$$

$$P \left(F < \frac{1}{F_p (n_2 n_1)} \right) = P$$



$$\frac{1}{F_p (n_2, n_1)} \qquad FP, (n_2 , n_1)$$

Anova Test कॉम्पीटर के माध्यम से SPSS के द्वारा निकाला गया है।

संशोधन विषय का शीर्षक —

प्रस्तुत संशोधन विषय का शिर्षक ''ग्राहक शिकायत निवारण मंच, नागपूर जिल्हा का विवाद निपटारा तथा ग्राहक हित संरक्षणार्थ कार्य — निष्पादन का विश्लेषण एवं समीक्षात्मक अध्ययन''.

संशोधन का क्षेत्र —

संशोधन क्षेत्र की व्यापकता ध्यान में रखते हुए एवं योग्य निष्कर्ष ज्ञात करने के लिए और "नागपूर जिल्हा" तक मर्यादित किया गया है। केवल नागपूर जिल्हा में होने वाले विवाद निपटारा एवं निष्पादन का विश्लेषण ही संशोधन में किया गया है।

अध्ययन रचना / योजना —

प्रस्तुत शोध में निम्नलिखित तौर पर अध्ययन की रचना की गई है।

१. प्रस्तावना
२. संशोधन पद्धती
३. उपभोक्ता संगठन का परिचय एवं नागपूर का योगदान
४. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम १९८६ का परिचय
५. ग्राहक शिकायत निवारण मंच का संगठन व कार्यप्रणाली
६. नागपूर जिल्हा मंच में विवाद निपटारा एवं ग्राहको की जागरूकता का समीक्षात्मक अध्ययन
७. निष्कर्ष एवं सुझाव

संशोधन का महत्व —

ग्राहक शिकायत मंच के उल्लेखनीय कार्य निष्पादन के अध्ययन से उसके ग्राहक हित संरक्षणार्थ योगदान का ज्ञान होगा। अधिनियम का महत्व और मंच की भूमिका ग्राहको के अधिकार के उपयोग में महत्वपूर्ण

है। ग्राहक अपने अधिकारो का पूर्ण उपयोग प्रयोग करे और शोषण मुक्त हो जिससे इस संशोधन की सार्थकता सिद्ध होगी। वर्तमान पीढी के ग्राहक वर्ग विशेषत: भविष्य की पिढी की जागरूकता के लिए संशोधन कार्य अधिक उपयोगी सिद्ध होगी ।

उल्लेखनीय है कि ग्राहक आंदोलन संगठित करके ग्राहक संरक्षण अधिनियम १९८६ बनाने और लागू करवाने में नागपूर शहर का महत्वपूर्ण योगदान है। लेकिन इसके प्रति सर्वत्र अनभिज्ञता है। प्रस्तुत संशोधन में नागपूर के योगदान को भी प्रकाश में लाया जाएगा।