

## **SARI: Social Attitudes Research for India**

**Round 3(March-Aug, 2018): Bihar, Jharkhand and Maharashtra**

**Survey Manual**

**सर्वे नियमावली**

Diane Coffey<sup>a,b,c</sup>  
Amit Thorat<sup>b,d</sup>  
Payal Hathi<sup>b,e,+</sup>  
Nikhil Srivastava<sup>b,f</sup>  
Nidhi Khurana<sup>b</sup>  
Nazar Khalid<sup>b,g</sup>

<sup>a</sup> Department of Sociology & Population Research Center, University of Texas at Austin

<sup>b</sup> r.i.c.e., a research institute for compassionate economics; [www.riceinstitute.org](http://www.riceinstitute.org)

<sup>c</sup> Indian Statistical Institute, Delhi Centre

<sup>d</sup> Centre for the Study of Regional Development, Jawaharlal Nehru University

<sup>e</sup> Departments of Sociology & Demography, University of California, Berkeley

<sup>f</sup> Lyndon B Johnson School of Public Affairs, University of Texas at Austin

<sup>g</sup> Department of Demography, University of Pennsylvania

<sup>+</sup>Corresponding author: [payal@riceinstitute.org](mailto:payal@riceinstitute.org)

## 1. Introduction

### परिचय

#### a. We want to study Indian society

**हम भारतीय समाज का अध्ययन करना चाहते हैं**

India is home to people of many different castes and religions. It is also a place where men and women tend to lead very different lives. A person is often reminded of his/her caste and religion when s/he goes outside the home, and is often reminded of his/her gender both outside and inside the home. The ways that people are treated based on their caste, religion, and gender can affect their health, education, jobs, and even their dignity.

भारतमें बहुत सी अलग-अलग जाति और धर्म के लोग रहते हैं। इसके साथ ही भारत एक ऐसा देश है जहाँ आदमी और औरतें काफी अलग-अलग तरह की ज़िंदगी जीते हैं। कई बार लोगों को, जब वो घर के बाहर जाते हैं, उनकी जाति और धर्म को लेकर जताया जाता है। इसी तरह कई बार घर के बहार और अक्सर घर के अन्दर ही उन्हें उनके लिंग, आदमी या औरत होनेके बारे में भी जताया जाता है। लोगों के साथ उनकी जाति, धर्म या उनके लिंग के आधार पर होनेवाले भेदभाव की वजह से उनके स्वास्थ्य, पढ़ाई, काम और सम्मान पर काफी ज़्यादा असर पड़ता है।

Many research studies suggest that exclusion happens in India on a large scale, and that discrimination on the basis of caste, religion, and gender is common. Muslims, dalits, and women are excluded from many social and economic privileges that upper castes, non-Muslims, and men sometimes take for granted.

ऐसे बहुत से अध्ययन मौजूद हैं जिनसे पता चलता है कि भारत में काफी बड़े स्तर पर लोगों के साथ जाति, धर्म और लिंग के आधार पर भेदभाव होना एक आम बात है। मुसलमान, दलित और महिलाएं कई सामाजिक और आर्थिक सुविधाओं से दूर रह जाते हैं। ये सुविधाएं हैं जिनके लिए ऊँची मानी जाने वाली जाति के लोगों को, गैर-मुसलमानों को और आदमियों को अक्सर संघर्ष नहीं करना पड़ता है।

Through this study, we are trying to learn about people's perceptions and attitudes towards socially excluded groups. We are also trying to learn about the experiences of discrimination faced by dalits and Muslims.

इस अध्ययन के माध्यम से हम यह जानना चाहते हैं कि लोग भेदभाव को झेलने वाले लोगों के प्रति क्या विचार रखते हैं और उनके साथ किस तरह का व्यवहार करते हैं। हम दलित और मुसलमानों के भेदभाव के अनुभवों के बारे में भी जानना चाहते हैं।

### **b. We will do a phone survey**

#### **हम एक फोन सर्वे करेंगे**

Phone surveys are studies that are used to learn people's opinions. They are particularly common in rich countries, and are becoming more common in middle-income countries like India where phone coverage is high and growing.

फ़ोन सर्वे का इस्तेमाल लोगों की राय जानने में किया जाता है। फ़ोन सर्वे का इस्तेमाल अमीर देशों में एक आम बात है और अब ये भारत जैसे विकासशील देश में भी आम होते जा रहे हैं। भारत में मोबाइल फ़ोन रखने वाले लोगों की बढ़ती संख्या इसकी अहम वजह है।

We will use a structured questionnaire to ask people questions. Responses will be recorded using Qualtrics software.

हम लोगों से सवाल पूछने के लिए एक प्रश्नावली का इस्तेमाल करेंगे और उनके जवाब लिखने के लिए कम्प्यूटर पर 'क्वालिट्रिक्स' नाम के एक सॉफ्टवेयर का इस्तेमाल करेंगे।

### **c. Region**

#### **क्षेत्र**

Phone calls will be made in different regions of India where people usually speak either Hindi or Marathi. We are familiar with these region because we have done other studies there in the past. We have already covered Delhi, Mumbai, Uttar Pradesh and Rajasthan. We hope that the phone survey will be successful enough to expand it beyond these states later, and to learn the views of people in other regions as well.

हम लोगों से बात करने के लिए भारत के कई राज्यों में बात कर रहे हैं जहाँ ज्यादातर हिंदी या मराठी बोली जाती है। हमने इन जगहों में पहले भी काम किया है जिसकी वजह से हम इनको बेहतर तरह से समझते हैं। इससे पहले हमने दिल्ली, मुंबई, उत्तर प्रदेश और राजस्थान में फ़ोन सर्वे किया है। हम आशा करते हैं कि हमारा फोन सर्वे सफल होगा और हम इसे इन राज्यों के अलावा दूसरे राज्यों में भी कर सकेंगे। इससे हमें दूसरे राज्यों में रहने वाले लोगों के विचारों को समझने में मदद मिलेगी।

#### **d. Coming on time**

##### **काम पर समय से आना**

Because our work involves calling people on their phones and expecting them to talk to us, it requires adjusting with their schedule. From our experience during the pilot as well as previous rounds, we learned that many people prefer morning and evening time to talk to us on the phone. This is why we will be working in two shifts, morning (8:00 am to 12:00 pm) and afternoon (15:30 pm to 19:30 pm). All of us will be required to work in both the shifts.

क्योंकि हमारे काम में हम लोगों से उनके फ़ोन पर कॉल करके बात करना चाहते हैं, हमें उनके समय के हिसाब से अपने आपको ढालना होगा। हमारे शुरुआती फ़ोन कॉलों के अनुभव से और पहले किये गये फ़ोन सर्वे के दोरो में हमने सीखा कि काफी लोगों के लिए सुबह और शाम के समय फ़ोन पर बात करना आसान होता है। इस वजह से हम सभी को दो शिफ्ट, सुबह(8:00 am to 12:00 pm) और दोपहर (15:30 to 19:30 ), में काम करना होगा। हम सभी को दोनों ही शिफ्ट में काम करना ज़रूरी है।

To get some rest, we have decided that all the team members will have a Monday off every week. On Saturdays, we will only have morning shift only.

आपको थोड़ा आराम मिल सके, इसके लिए हमने यह तय किया है कि सभी साथियों को हर हफ्ते में सोमवार को छुट्टी मिलेगी। शनिवार को केवल सुबह की शिफ्ट रहेगी।

To ensure that we are able to complete the phone survey data collection within time it is very important to be punctual and follow the rules similar to the other team members.

हमारे सर्वे को सही समय से ख़तम करने के लिए ये बहुत ज़रूरी है कि हम सभी लोग समय का ध्यान रखें और दूसरे साथियों के तरह नियमों का पालन करें।

#### **e. Keeping phones separate**

##### **फोन को अलग जगह पर रखना**

In order to get the desired number of call in a day, it would be necessary to keep the focus on making the phone calls. Our experience in the pilot when we ourselves were calling people suggests that having personal mobile phones while making survey phone calls often cause disturbance and reduces productivity and quality of work.

दिन भर में जितनी कॉलें करनी हैं, उन्हें पूरा करने के लिए ये बहुत ज़रूरी होगा कि जिस समय आप फ़ोन कॉल कर रहे हैं उस समय आपका ध्यान कहीं दूसरी जगह न जाए। शुरुआती समय में जब हम लोगों को खुद ही फ़ोन कर रहे थे तब हमने पाया कि अपना फोन पास रखने से ध्यान अक्सर बट जाता है। इसकी वजह से हमें जितनी कॉलें करनी होती हैं वो नहीं हो पाती, और जो होती हैं उनकी गुणवत्ता (Quality) में भी कमी आती है।

To tackle this problem and to help you concentrate on work, we will make arrangements to keep your phones in a separate room, safely. Do not worry about the privacy as it would be maintained. Also, in case some phone calls come on your phone while you are working, you will be informed about them in time.

इस दिक्कत को दूर करने के लिए और आपको ध्यान लगाने में मदद करने के लिए, हम आपके फोन को सुरक्षित तरीके से अलग रखने का इंतज़ाम करेंगे। आपअपने फ़ोन की गोपनीयता(Privacy) की चिंता न करें क्योंकिहम उन्हें नहीं देखेंगे। इसके अलावा, अगर आपके फोन पर कोई कॉल आएगा तो हम आपको उसके बारे में समय रहते बता देंगे।

## 2. Phone numbers

### फ़ोन नंबर

For now, we will be calling individual mobile phones of people who got their mobile connections in the states that we are covering in Round 3. We have generated a list of mobile numbers for you to call. By calling these numbers, and by selecting respondents in the way we describe below, we will get a representative sample of respondents. In order to make sure that the respondents who answer our questions indeed represent the population, it is very important that you call only the numbers on the list and that you don't skip any of them. You should not change numbers with another surveyor.

अभी के लिए, हम Round 3 के राज्यों में जिन लोगों ने अपने मोबाईल फ़ोन कनेक्शन खरीदे हैं उन्हें फ़ोन करेंगे। जिन नंबरों पर आपको फोन करना है उसकी एक सूची हम आपको देंगे। इन नंबरों पर कॉल करके और हमारे नियम के हिसाब से उत्तरदाता को चुनकर हमें अध्ययन में शामिल राज्यों की बेहतर समझ हो सकेगी। राज्यों में रहने वाले सभी लोगों के विचारों को सही ढंग से समझने के लिए ये बहुत ज़रूरी है कि हम सर्वे के समय और उत्तरदाता के चुनाव के समय सभी नियमों का पालन करें। इसके लिए आपको सिर्फ सूची में दिए गए नंबरों पर उनके सही क्रम में कॉल करनी होगी। इसके साथ ही ये भी ज़रूरी है कि गलती से किसी नंबर को भूलें नहीं। आपको अपनी सूची पर दिए नंबरों को अपने साथी सर्वेयर से नहीं बदलना है।

We have generated the phone numbers by combining a 5 digit code that corresponds to a particular phone circle and mobile provider with a randomly generated five digit number.

हमारे पास राज्यों की सभी मोबाईल फोन सीरीज़ के पहले पांच नंबर थे और बाकी के पांच हमने कम्प्यूटर की मदद से जोड़कर दस अंकों का एक मोबाईल नंबर तैयार किया है।

Because the five digit numbers are randomly generated, we do not know ahead of time whether they are real phone numbers. From the pilot, we learned that about half of the numbers on our lists do not exist. You will have to be patient and dial numbers persistently in order to reach a respondent.

क्योंकि आखरी के पांच नंबर हमने खुद बनाए हैं, हमें नहीं मालूम कि आपकी सूची पर जो नंबर दिए हैं वो अभी चल रहे हैं या नहीं। हमारे शुरुआती तज़ुर्बे के हिसाब से ऐसा हो सकता है कि आपकी सूची पर दिए गए लगभग आधे नंबर न चल रहे हों। आपको इसके लिए परेशान नहीं होना है और एक के बाद एक लगातार नंबरों को मिलाना होगा जिससे कि आप किसी इंसान से बात कर सकें।

### 3. Introducing yourself and the study:

#### खुद का और पढ़ाई का परिचय

You must use the script to introduce yourself and the survey. It is very important that you follow the script carefully, and that you don't add your own ideas or comments to the introduction. The reason for this is that how we talk about the survey at the beginning will affect how people give us answers. If some surveyors give a different introduction than other surveyors, then they will get different answers from the respondents.

The way you introduce the survey will depend on if you are a man or a woman, and if the person who answers the phone is a man or a woman.

हर कॉल पर बात करने की शुरुआत में आपको और आपकी पढ़ाई के बारे में सामने वाले इंसान को बताना होगा। यह बहुत ज़रूरी है कि आप इसके लिए आपकी दी गई स्क्रिप्ट को बात करने के अंदाज़ में पढ़ें। इसके अलावा आप यह भी ध्यान दें कि आप अपनी तरफ से कोई अलग जानकारी न दें। हम ऐसा इस लिए कर रहे हैं क्योंकि इंसान से हुई शुरुआत की बातचीत उनके आगे के जवाबों को बदल सकती है। अगर हमारे कुछ साथी दूसरों से अलग इंट्रोडक्शन/ परिचय देंगे तो उन्हें उत्तरदाता से उनकी सही राय का पता नहीं चल पाएगी। बल्कि उन्हें अलग तरह के जवाब मिलेंगे।

आप फोन कॉल की शुरुआत में क्या कहेंगे ये आपके लिंग पर और फोन किसने उठाया है, महिला या आदमी, इसपर निर्भर करेगा।

#### **Female interviewer and female respondent**

नमस्ते! मेरा नाम \_\_\_\_\_ है और मैं दिल्ली के एक कॉलेज के साथ पढ़ाई कर रही हूँ। मैं और मेरे साथी एक किताब लिख रहे हैं जिसके लिए मुझे आपकी थोड़ी मदद चाहिए। मैं आपके रहन-सेहन और आस-पास के माहौल के बारे में आपके विचार जानना चाहती हूँ। क्या मैं आपसे 10 मिनट बात कर सकती हूँ?

#### **Female interviewer and male respondent**

नमस्ते! मेरा नाम \_\_\_\_\_ है और मैं दिल्ली के एक कॉलेज के साथ पढ़ाई कर रही हूँ। मैं और मेरे साथी एक किताब लिख रहे हैं जिसके लिए मुझे आपकी थोड़ी मदद चाहिए। आपके घर में कोई महिला होगी जिनसे मैं बात कर सकती हूँ। दरअसल मैं जो पढ़ाई कर रही हूँ वो महिलाओं के ऊपर है कि वो अपने आस-पास के माहौल के बारे में क्या सोचती हैं।

### Male interviewer and male respondent

नमस्ते! मेरानाम\_\_\_\_\_ है और मैं दिल्ली के एक कॉलेज के साथ पढाई कर रहा हूँ। मैं और मेरे साथी एक किताब लिख रहे हैं जिसके लिए मुझे आपकी थोड़ी मदद चाहिए। मैं आपके रहन-सेहन और आस-पास के माहौल के बारे में आपके विचार जानना चाहता हूँ। क्या मैं आपसे 10 मिनट बात कर सकता हूँ?

### Man interviewer and female respondent

नमस्ते! मेरानाम\_\_\_\_\_ है और मैं दिल्ली के एक कॉलेज के साथ पढाई कर रहा हूँ। मैं और मेरे साथी एक किताब लिख रहे हैं जिसके लिए मुझे आपकी थोड़ी मदद चाहिए।

आपके घर में कोई आदमी होगा जिससे मैं बात कर सकता हूँ। दरअसल मैं जो पढाई कर रहा हूँ, वो आदमियों के ऊपर है कि वो अपने आस-पास के माहौल के बारे में क्या सोचते हैं।



#### **4. How to talk to respondents**

**उत्तरदाता से कैसे बात करनी है**

##### **a. Speak sweetly**

**उनसे अच्छे से बात करें**

You will need to speak very sweetly to people in order for them to give you their time in answering questions. You will also need to be very patient in explaining to them what you are doing the study.

आपको लोगों से आपके प्रश्नों का जवाब देने के लिए उनका समय माँगने में उनसे बहुत अच्छे तरीके से बात करनी होगी। आपको उन्हें धैर्यपूर्वक(patiently) ये भी बताना होगा कि आप ये पढ़ाई क्यों कर रहे / रही हैं।

It is possible that people will hang up on you or talk rudely with you at times. However, you will have to keep your cool and talk politely with them at all times. You should never get into any kind of verbal feud with them. If there are any extreme incidences/situations, share it with Nidhi/Nazar.

ऐसा संभव है कि कभी-कभी लोग आपकी बात न सुनें या आपसे अच्छी तरह से बात न करें। लेकिन ऐसा होने पर भी आपको नाराज़ नहीं होना है और उनसे अच्छे से ही बात करनी है। आपको उनसे किसी तरह की बहस या लड़ाई नहीं करनी है। अगरकुछ अलग स्थिति हो जिसे आप समझ नहीं पा रहे हों तो उसे निधि/नज़र को बताएँ।

##### **b. Do not share your opinions**

**अपने विचार उनसे न कहें**

You have your own opinions about the things we are studying – caste, gender, and religion. These are issues on which people very often disagree. The reason we are taking the trouble to talk to people on the phone, and taking the trouble to select respondents in a particular way, is so that we can learn about all the different opinions of people in the population.

ऐसा संभव है कि जिन विषयों - जैसे जाति, लिंग और धर्म - पर हम ये पढ़ाई कर रहे हैं उनमें आपकी अपनी राय भी हो। ये इस तरह के विषय हैं जिनपर अक्सर अलग-अलग लोगों के अलग-अलग राय होती हैं। हमारे इस अध्ययन या पढ़ाई को करने का मकसद अलग-अलग लोगों की राय को समझना है। यही कारण है कि हम लोगों से फ़ोन पर उनके परिवार में किसी एक इंसान को चुनकर बात कर रहे हैं।

In order to get people to tell us their true opinions, you will need to be very careful not to insert your own opinions. If the respondent thinks that you have a certain opinion, then he/she will give answers that agree with your opinions.

जिससेकी लोग हमें उनकी राय खुल कर बता सकें, आपको एक बात का काफी ध्यान रखना होगा कि आपकी राय उनके जवाबों पर ज़रा भी असर ना डाले। अगर किसी भी तरह उत्तरदाता को ऐसा लगता है कि आपकी राय उनकी राय से अलग है तो ऐसे में वो अपने जवाब बदल सकते हैं। ऐसा भी होता है कि वो आपको वही चीज़ें बताने लगते हैं जो आप सुनना चाहते हैं या जो आपको सही लगती हैं।

So, it is very important that when a person answer a question, you do not agree or disagree, you just say, “Ok,” or “I have written it,” or “thank you, the next question is...”

इसलिए ये बहुत ज़रूरी है कि जबकोइ इंसान आपके सवालों का जवाब दे रहा हो तो उन्हें आपको सहमति या असहमति नहीं दिखानी है। आप चाहें तो “ठीक है”, या “मैंने आपका जवाब लिख लिया है” या “धन्यवाद, अबहमारा अगला प्रश्न है.....” कह सकते हैं।

The following are things that you should NOT say when a person gives an answer: you are correct; I also think that, very good; what a terrible thing to say; why do you think so?; is that really what you think?

जब कोई आपके सवालों के जवाब दे तो इन बातों को आपको नहीं कहनी है: आप ठीक बोल रहे हैं, मैं खुद भी ऐसा सोचता हूँ, बहुत अच्छा, ये तो बुरी बात है, ऐसा कौन सोचता है?, सच में क्या ये आपकी राय है? ऐसा नहीं बोलना है।

If a person really wants you to give your opinion on a particular question, “I would really like to know what your opinion is.”

अगर कोई आपसे किसी प्रश्न पर आपकी राय जानना चाहता हो तो उन्हें कहें, “मैं आपसे आपकी राय जानना चाहता हूँ।”

**c. Do not mention caste, religion, and gender at the beginning**

**ज़रूरी है कि इंटरव्यू की शुरुआत में कहीं भी आप जाति, धर्म और लिंग जैसे शब्दों का प्रयोग न करें**

When we first introduce the survey to respondents, we intentionally being a bit vague about the topics that will be covered in the survey. We will say things like “your family,” “your surroundings,” and “about society,” so that the respondents do not think we are looking for a particular type of answer.

जब हम शुरुवात में उत्तरदाता को हमारे सर्वे के बारे में बताते हैं तो जान बूझकर उनके सामने हमारे विषय को साफ़-साफ़ नहीं बताते हैं। अगर वो हमसे पूछते हैं कि हम उनसे किन चीज़ों के बारे में सवाल पूछेंगे तो हम उन्हें “आपका परिवार”, आस-पास के माहौल”, या “समाज के बारे में” जैसी चीज़ें कहते हैं। हम ऐसा इसलिए करते हैं जिससे कि उत्तरदाता को ऐसा न लगे कि हम उनसे किसी विशेष तरह के जवाब बुलवाना चाहते हैं।

## 5. Refusal

### अगरवो बात करने से मना करते / करती हैं

There are four situations when you will use one of the refusal codes (10, 11 and 13).

These are:

ऐसी तीन परिस्थितियाँ हैं जब आप मना किये जाने का कोड(10, 11और13) का इस्तेमाल करेंगे / करेंगी।

- I. When someone says, "I do not want to talk to you."  
जब कोई आपको ये कहे कि आपसे बात नहीं करना चाहते हैं।
- II. When someone says, "I do not want to answer any of your questions."  
जब कोई आपको ये कहे, "मैंआपके किसी भी सवाल का जवाब नहीं देना चाहते / चाहती है।"
- III. When someone is shouting at you.  
जब कोई आप पे चिल्ला रहा है।
- IV. When someone disconnects the call without telling you that s/he is going to do so, and when you call that person back they do not answer your call or say they do not want to talk.  
अगर कोई आपका फोन आपको बिना बताए ही काट दें और दोबारा फोन करने पर न उठाए या आपको कहे कि वो आपसे बात नहीं करना चाहते / चाहती हैं।

**Note:** If a person sounds as if s/he is busy, proactively ask for a different time when you can call them back. Do not make people talk while they are driving.

**नोट:** अगर आपको लगता है की कोई इंसान जब आपने उन्हें फोन किया है व्यस्त है तो खुद ही उनसे दोबारा फोन करने का समय पूछ लें। ज़रूरी है कि आप लोगोंसे उस समय बात न करें जब वो गाड़ी चला रहे हैं।

While entering the status of the survey in Qualtrics and the Call log sheet, codes 10, 11 and 13 (call codes will be covered in section 6) will be used depending on what the status of the survey was at the time of refusal.

कॉललॉग शीट में और क्वालिट्रिक्स सर्वे का स्टेटस भरते समय आपको कोड 10, 11 और 13 (कॉलकोड्स के बारे में सेक्शन 6 में सीखेंगे) का इस्तेमाल करना होगा। इनमें से कौन सा कोड लिखना है ये तय करने के लिए आपको यह देखना होगा कि उत्तरदाता के मना करते समय इंटरव्यू कहाँ तक पहुंचा था।

## 6. Filling codes in the call log

### कॉललॉग पर कोड भरना

The mobile numbers will be given to you in an Excel spreadsheet called a *call log*. Each time you make a call, fill a code in the *call log* to record what happened. You should use the codes from this list.

आपको मोबाईल नंबरों की सूची 'कॉललॉग' नाम की एक एक्सेल शीट पर दिए जाएंगे। हर बार जब आप कोई नंबर मिलाएंगे तो उसके लिए आपको उस नंबर को मिलाने के बाद क्या हुआ इसकी जानकारी नीचे दिए गए कोड के हिसाब से भरनी होगी।

1	incorrect number; number does not exist नंबर मौजूद नहीं; गलत है
2	incoming facility not available; इन्कमिंग सुविधा उपलब्ध नहीं है call end, no beep, no bell; call cannot be connected/call cannot get through; your call is rejected; request cannot be completed
3	switched off बंद है, यह नंबर अभी बंद है, जिस ग्राहक को आपने फ़ोन किया उन्होंने अपना नंबर बंद किया हुआ है
4	not reachable पहुँच से बाहर
5	not available उपलब्ध नहीं है

6	temporarily unavailable अस्थायी रूप से उपलब्ध नहीं है
7	all lines are busy / network busy सभीलैने व्यस्त;बीप की आवाज़ / नेटवर्कव्यस्त है
8	Beeps बीप करता है
9	no one of correct sex lives in household आपके लिंग का घर में कोई नहीं रहता है
10	refusal before respondent selection उत्तरदाता के चुनाव से पहले ही मना किया
11	refusal after respondent selection, did not speak to selected respondent उत्तरदाता के चुनाव के बाद मना किया, उत्तरदाता से बात नहीं हुई
12	survey completed सर्वे पूरा हुआ
13	refusal after survey partially completed with selected respondent or after selected respondent came on the phone सर्वे आधा पूरा होने के बाद उत्तरदाता ने मना किया या उत्तरदाता नेफोन पर आने के बाद बात करने से मना किया
14	surveyor could not understand person before respondent selection सर्वेयर जिस इंसान ने फोन उठाया था उसकी बात समझ नहीं पाए
15	surveyor could not understand selected respondent सर्वेयर चुने गए उत्तरदाता की बात समझ नहीं पाए

16	person could not understand surveyor well enough for respondent selection जिस इंसान ने फोन उठाया था, वो सर्वेयर की बात समझ नहीं पाए और उत्तरदाता का चुनाव नहीं हुआ
17	selected respondent couldn't understand surveyor चुने गए उत्तरदाता, सर्वेयर की बात समझ नहीं पाए
18	other (enter reason in notes) अन्य(कारण या नोट लिखें)
19	person speaking to someone else (number busy) फ़ोन व्यस्त है किसी दूसरे नंबर पर बात हो रही है
20	phone rang, no answer फ़ोनकी घंटी बजी पर किसी ने जवाब नहीं दिया
21	call back to select respondent उत्तरदाता के चुनाव के लिए दोबारा फोन करें
22	respondent selected, call back to speak to respondent उत्तरदाता का चुनाव हो गया, उनसे बात करने को दोबारा फोन करें
23	survey partially completed with selected respondent, call back to finish चुने गए उत्तरदाता से थोडासर्वे हो गया, पूरा करने के लिए दुबारा फोन करें
25	No one falls in the required age group; 18-65 उम्र का कोई नहीं है

We will explain each of these codes in the training. In case the number doesn't connect, you will have to listen carefully to write down the code for the message that you hear from the phone company.

हम इन सभी कोड को और उनका मतलब क्या है या उनका इस्तेमाल कब करना है ये सभी बातें आपको ट्रेनिंग में बताएंगे। 'कॉललॉग' को भरने के लिए फोन मिलाने के बाद आपको ध्यान देकर क्या हुआ उसे सुनना और समझना होगा और उसके हिसाब से आपको कोड भरना होगा।

## 7. Call backs

### कॉलबैक

Calling back is a very important part of this job. We sometimes need to call people back several times in order to complete an interview. There are five different codes that apply to call backs.

लोगों को दोबारा उनके बताए गए समय पर फोन करना बहुत ज़रूरी है। कभी कभी हमें लोगों से इंटरव्यू पूरा करने के लिए उन्हें कई-कई बार फोन करना होता है। ध्यान रहे लोगों को कॉलबैक करने के बाद 'कॉललॉग' में भरने के लिए पांच अलग कोड हैं, आपको कॉल में हुई बात के हिसाब से इनमें से एक भरना होगा।

- **(19) person speaking to someone else (number busy):** Use this code when you get a busy signal, or when you get the message, "the customer you have called is speaking to someone else." When this happens, you need to call the person back at the beginning of the next session (so, if it is morning, in the beginning of the afternoon, if it is afternoon, in the beginning of the next morning). Each session, when you come in, you should filter numbers by day and session and code so that you display codes (19) and (20), which is explained below, to make it easy to call them back. You will need to do this for new calls, as well as each of the call back sections in the *call log*.

**(19) person speaking to someone else (number busy):** इस कोड का इस्तेमाल तब करें जब आपको बिज़ी टोन मिले, या अगर आपको ऐसा कोड सन्देश मिले "the customer you have called is speaking to someone else." अगर ऐसा कुछ होता है तो आपको अगली शिफ्ट की शुरुआत में ही उस नंबर पर दोबारा फोन करना होगा। अगले सत्र से मतलब है कि अगर आपने उस नंबर पर पहली बार सुबह की शिफ्ट में फोन किया था तो उन्हें उसी दिन दोपहर की शिफ्ट की शुरुआत में, नए फोन नंबर शुरू करने से पहले, फोन करें। इसी तरह, अगर आपने उस नंबर पर पहली बार दोपहर की शिफ्ट में फोन किया था तो उन्हें अगले दिन सुबह की शिफ्ट की शुरुआत में, नए फोन नंबर शुरू करने से पहले, फोन करें। हर शिफ्ट की शुरुआत में जब आप आएंगे तो आप अपनी सूची में सभी फोन नंबरों को दिन, शिफ्ट और कोड 19 और 20 के हिसाब से फ़िल्टर करके उन नंबरों पर दोबारा फोन करें।



- **(20) phone rang, no answer:** Use this code the phone rings but no one answers. When this happens, do the same thing you did for code (19)—call back the next afternoon if it is a morning session, and the next morning if it is an afternoon session.

**(20) phone rang, no answer:** अगर इस तरह का कुछ हो तो आपको जो चीज़ें ऊपर कोड 19 में बताई गयी हैं, उसी तरह करना होगा। अगर आपने उस नंबर पर पहली बार सुबह की शिफ्टमें फ़ोन किया था तो उन्हें उसी दिन दोपहर की शिफ्ट की शुरुआत में, नए फोन नंबर शुरू करने से पहले, फ़ोन करें। इसी तरह, अगर आपने उस नंबर पर पहली बार दोपहर की शिफ्टमें फ़ोन किया था तो उन्हें अगले दिन सुबह की शिफ्ट की शुरुआत में, नए फोन नंबर शुरू करने से पहले, फ़ोन करें।

- **(21) call back to select respondent:** Use this code when someone has answered your call, but is not free at the time of the call. Use this code if you have not yet selected the respondent. When you use this code, and the respondent has given you a specific time to call back, you need to write the call back time on your calendar, and then write 'on calendar' in the notes for that phone number. If the call back time they offer is outside of our working hours, ask if there is a time when you will be on shift when you can call. If the respondent does not give you a specific time, do the same thing you did for code (19)—call back the next afternoon if it is a morning session, and the next morning if it is an afternoon session.

**(21) call back to select respondent:** इसकोड का इस्तेमाल तब करें जब आपके फ़ोन करने पर कोई इंसान उसे उठाए और फिर बिज़ी या व्यस्त होने की वजह से आपको दुबारा फ़ोन करने को कहे। इस कोड का इस्तेमाल तब ही करें जब उत्तरदाता का चुनाव न हुआ हो। जब भी आप इस कोड का इस्तेमाल करें आप अपने कैलेंडर पर वापस फ़ोन करने का समय लिखें। इसे कॉल लोग के नोट्स में भी लिखें की कैलेंडर में इसका टाइम लिखा हुआ है। अगर उत्तरदाता का दिया हुआ समय आपके शिफ्ट की समय से अलग है तो एक बार उनसे अपनी शिफ्ट के अनुसार टाइम पूछ ले। अगर उत्तरदाता ने कोई समय नहीं दिया है तो इस नंबर के लिए वैसा ही करे जैसा आप कोड 19 के लिए करते हैं- माने अगर सुबह की शिफ्ट है तोह शाम की शिफ्ट की शुरुवात में करे, और अगर शाम की शिफ्ट है तो अगले दिन की सुबह की शुरुवात में करे।

- **(22) respondent selected, call back to speak to respondent:** Use this code when someone has answered your call, and you have already selected the respondent. If you are a female surveyor, you would use this code if a man gives you permission to speak with his wife, but he is not at home at the time of your call. If you are a male surveyor, you would use this code if a man gives you permission to talk to his brother (who doesn't have a phone), but his brother is out of the house at the time you made the call. When you use this code, you need to write a call back time on your calendar. You should also write the selected respondent's name so you can ask to speak to him or her. The reason for this is that Qualtrics will not allow you to go back to the previous section where your respondent got selected.

**(22) respondent selected, call back to speak to respondent:** इस कोड का इस्तेमाल तब करें जब कोई आपका फ़ोन उठा ले और उनसे बात करने के बाद और उत्तरदाता को चुनने के बाद आपको पता चले कि चुना गया उत्तरदाता वहां मौजूद नहीं है या व्यस्त है। ऐसी स्थिति में आपको उत्तरदाता से बात करने के लिए उनसे समय लेना होगा और उस समय को अपने कैलेंडर पर लिखना होगा। ध्यान रहे उनसे चुने गए इंसान का नाम या उनके बारे में कुछ ज़रूर पूछें जिससे बाद में कॉल करने में आसानी हो। ऐसा इसलिए है क्योंकि क्वालिट्रिक्स आपको पिछले से क्वेशन में, जहाँ आपके उत्तरदाता का चुनाव हुआ था, नहीं जाने देगा।

- **(23) survey partially completed with selected respondent, call back to finish:** Use this code if you have selected a respondent, you started talking to the respondent, and then the selected respondent couldn't finish the interview at that time. When you use this code, you should write the call back time on your calendar, as well as the selected respondent's name so that you can remember who to ask to speak to that person when you call back.

**(23) survey partially completed with selected respondent, call back to finish:** इसकोड का इस्तेमाल तब करें जब आपके उत्तरदाता का चुनाव करने के बाद आपकी उनसे बात शुरू हुई पर वो समय की कमी या किसी और वजह से पूरा इंटरव्यू नहीं खत्म कर पाए और उन्होंने आपको दोबारा फोन करने को कहा। ऐसी स्थिति में आपको उत्तरदाता से बात करने के लिए उनसे समय लेना होगा और उस समय को अपने कैलेंडर पर लिखना होगा। ध्यान रहे उनसे चुने गए इंसान का नाम या उनके बारे में कुछ ज़रूर पूछें जिससे बाद में कॉल करने में आसानी हो।

For calls with codes (1) – (17), you do not have to call back. When you use code (18), “other,” you should write in the *notes* section of the *call log* what happened. Almost all the situations that will come up are already represented by an existing code, so you should think hard about whether you need to use “other” or not. We don’t want to use “other” much because it will take more time to analyze this data, since it is in text form. If you use “other,” you may need to call back, or you may not. Nidhi/Nazar can help you decide if you don’t know if you should call back.

वो सभी कॉलें जिनमें आप 1-17 तक के कोड भरेंगे, उन्हें आपको दोबारा फ़ोन नहीं करना है। जब भी आप कोड 18 का इस्तेमाल करें तो उसके इस्तेमाल की वजह नोट वाले खाने में ज़रूर लिखें। लगभग सभी तरह की स्थितियों के लिए कोड दिए गए हैं, तो इस वजह से आपको 18 यानी की अन्य को इस्तेमाल करने से पहले देखना होगा कि उस स्थिति जिसमें आप 18 का इस्तेमाल कर रहे हैं कहीं किसी और कोड में तो नहीं बताई गयी है। कोड की सूची इतनी लम्बी इसलिए है क्योंकि हम बहुत ज़्यादा बार 18 का इस्तेमाल नहीं करना चाहते हैं क्योंकि इसमें लोग वाक्य लिखते हैं जिसका आंकलन (analysis) करना थोड़ा मुश्किल होता है। इसके अलावा, 18 कोड की कुछ स्थितियों में आपको दुबारा फ़ोन करना होगा और कुछ में नहीं करना होगा। अगर आपको ये फैसला करने में मुश्किल है कि 18 कोड वाले किन नंबरों पर दोबारा फ़ोन करना है तो इसमें निधि/नज़र आपकी मदद करेंगे।

If you receive an incoming call while you are making calls, let the phone ring until it hangs up on its own. If the call is coming from a number that you do not recognize, do not answer and do not call back. If someone from your call log list calls you back, wait for the ring to end, and then you can call them back. Do not pick up their call, as we do not want them to be charged. To search if a number is on your call log or not, use ctrl+F.

अगर आप जब कॉल कर रहे हैं तब आपको किसी भी नंबर से फ़ोन आता है तो उसे रिंग होने दो जब तक वो अपने आप बंद नहीं होता । अगर किसी ऐसे नंबर से फ़ोन आ रहा है जिसे आपने कॉल नहीं किया है तो उसे ना उठाये और वापिस कॉल न करे. पहले के किसी नंबर, जिन्होंने आपका फ़ोन नहीं उठाया था, से कॉल आता है तो उनका फ़ोन ना उठाये और रिंग को अपने आप बंद होने दो । उन्हें खुद से कॉलकरे । ऐसा हम इसलिए कर रहे हैं क्योंकि हम नहीं चाहते की हमसे बात करने के लिए उनके पैसे लगे. नंबर कॉल लोग पर है या नहीं उसके लिए ctrl+F का इस्तमाल करे.

## **8. Questions you will be asked by respondents and answers you should give**

### **प्रश्न जो उत्तरदाता आपसे पूछ सकते हैं और उनके जवाब**

It is very important that surveyors answer common questions in the same way. That is because how we answer questions will affect the responses we get in the survey. Please learn the following questions and answers by memory.

सारेसर्वेयर, उत्तरदाता जो सवाल पूछ रहे हैं उसका एक जैसा जवाब दें। ऐसा इसलिए है क्योंकि हमारे दिए गए जवाब की वजह से उत्तरदाता के जवाब में थोड़े बदलाव आ जाते हैं। कृपया इन प्रश्नों को और इनके उत्तरों को याद कर लें।

#### **1. मेरा नंबर आपकोकहाँ से मिला?**

हमारे पास \_\_\_\_\_ के फोन नंबरों की सीरीज के शुरू के चार नंबर हैं और उसके बाद के छे नंबर मैंने खुद से बनाकर लगा दिए हैं। हमें आपके बारे में कुछ नहीं मालूम बस बाईचान्स आपका- नंबर लग गया।

#### **2. आप ऐसी कौन सी पढाई कर रहे हो?**

मैं और मेरे साथी एक किताब लिखना चाहते हैं जो \_\_\_\_\_ में रहने वाले लोगों के विचारों के बारे में है।

#### **3. इस किताब से क्या होगा?**

किताब \_\_\_\_\_ में रहने वाले लोगों के विचारों के बारे में होगी। अगर आप मुझे जानकारी देंगे तो मेरी मदद हो जाएगी। ये मेरी पढाई के लिए जरूरी है।

#### **4. किताब का नाम क्या होगा?**

यह अभी सोचा नहीं है। अभी जानकारी को आने में थोड़ा टाइम लगेगा और उसी जानकारी के हिसाब से ही हम नाम सोचेंगे।

#### **5. कौन सा कॉलेज है?**

दिल्ली में एक कॉलेज है Indian Statistical Institute (भारतीय सांख्यिकी संस्थान)। तो वहां की एक टीचर हैं जो \_\_\_\_\_ में रहने वाले लोगों के विचारों के बारे में सीख रही हैं। मैं उनको इस पढाईमें मदद कर रहा/ रही हूँ। इस जानकारी से वोएक किताब लिखना चाहती हैं।

#### **6. किस तरह की जानकारी लेनी हैं?**

मैं बस आपके आस पास के माहौल और आप के रहन सहन के बारे में पूछना चाहूंगा / चाहूंगी।

7. इस जानकारी को देकर हमें कुछ मिलेगा क्या?

नहीं, ये जानकारी मेरी पढ़ाई के लिए जरूरी है। अगर आप मुझसे 10 मिनट बात करेंगे / करेंगी तो हमें किताब लिखने में थोड़ी मदद हो जाएगी।

8. हमारे यहाँ कोई पढ़ा लिखा नहीं है हम आपकी कोई मदद नहीं कर पाएंगे।

इसका किसीके पढ़े-लिखे होने या न होने से कोड़ लेना-देना नहीं है- मैं बस ये जानना चाहता / चाहती हूँ कि लोग अपने आस-पास के माहौल के बारे में क्या सोचते हैं।

9. आपका कॉलेज दिल्ली में कहाँ है?

हमारा कॉलेज दिल्ली में हौज़-खास के पास है। यह कॉलेज कलकत्ता, बेंगलोर और गिरीडी (झारखंड) में भी है।

10. सिर्फ महिलाओं सर्वेयर के लिए: आपको महिलाओं से ही जानकारी क्यों चाहिए आप आदमियों से भी बात कर सकती हैं?

ऐसा इसलिए क्योंकि महिलाएँ ज्यादा बहार आती जाती नहीं हैं, इसलिए मैं जानना चाहती हूँ कि वो समाज के बारे में क्या राय रखती हैं।

11. सिर्फ पुरुष सर्वेयर के लिए: अगर वो पूछती हैं की आदमी ही क्यों, और तें क्यों नहीं

क्योंकि कई बार कुछ आदमी अनजान महिलाओं से खुल कर बात नहीं कर पाते हैं और इसी तरह कुछ महिलाएं अनजान आदमियों से खुल कर बात नहीं कर पाते हैं। इस वजह से हम ये कोशिश करते हैं कि आदमियों से ही बात करें।

12. आप घर की महिलाओं या पुरुषों के बारे में क्यों पूछ रहे / रही हैं?

मैं ऐसा इसलिए कर रहा / रही हूँ क्योंकि हर घर में सभी लोगों के पास अपना मोबाइल फोन नहीं होता है। मैं हर उम्र और पढ़ाई के लोगों से बात करना चाहती / चाहता हूँ। मैं आपके घर में किसी एक इंसान को चुनूँगी / चुनूँगा और आगे की बात उन्हीं से करूँगा/ करूँगी।

13. यह बात तो आपको भी पता होगी, फिर आप मुझसे क्यों पूछ रहे / रही हैं?

हाँ मुझे थोड़ी बहुत जानकारी है। लेकिन आप क्या सोचते हैं ये मेरे लिए जानना ज्यादा जरूरी है। हर किसी के विचार अलग होते हैं।

**14. आपकी जाति क्या है?**

*अपनीपढाई के नियम के हिसाब से, मैं हमारे प्रश्न खतम होने के बाद अपनी जाति बता दूंगी / दूंगा।*

**15. आपका धर्म क्या है?**

*अपनीपढाई के नियम के हिसाब से, मैं हमारे प्रश्न खतम होने के बाद अपना धर्मबता दूंगी / दूंगा।*

**16. क्या आप मुझे स्वच्छ भारत मिशन के बारे में बता सकते हैं?**

स्वच्छ भारत मिशन केंद्रीय सरकार द्वारा चलाया एक प्रोग्राम है जिसका उद्देश्य शहर और गाँव में स्वच्छता को बढ़ावा देना है। इसका एक मुख्य उद्देश्य 'सरकारी जगहों पर सफाई रखना है। (हम खुले में जाने शोच के को अंत करने के बारे में नहीं बतायेंगे क्योंकि इसका प्रभाव हमारे आगे के प्रश्नोपेपड़ सकता है।)

**17. अगर वह कहे की अभी आस पास जो महिला है या पुरुष है उनसे बात करा सकता/सकती हूँ क्या/**

नहीं ,अगर आप अपने परिवार की महिला या पुरुष से बात करा सकते हैं तो ठीक है !  
.सकता हूँ/मैं आपको बाद में भी कॉल कर सकती ,नहीं तो कोई दिक्कत नहीं है

***Other situations where you might feel stuck/बाकी परिस्थितियां जहां आप अटक सकते हैं***

- अगर कोई आपसे इंटरव्यू हो जाने के बाद भी बात कर रहा है काफी देर तक या आपसे कोई सलाह माँग रहा है।
- अगर वह आपसे बोले की क्या आप या आपका कॉलेज उनकी मदद कर सकता है?  
मैं खुद पढाई कर रहा/रही हूँ और आपकी मदद करने मे असमर्थ हूँ/
- अगर आपका अगला सवाल आने में समय लगता है तो आप ?को क्या कहेंगे respondent  
मैं आपके जवाबलिख रहा रही/होंथोडा समय दीजिये/बस एक मिनट ।

## 9. Qualtrics program

### क्वालित्रिक्स प्रोग्रैम

#### a. Entering into Qualtrics

##### क्वालित्रिक्स में फॉर्म की शुरुआत

The first thing you do after you have a person of your sex talking to you is you copy and paste the person's number from the call log sheet to Qualtrics. If you need to call this number back, you will have to get the same qualtrics form back by pasting the same mobile number.

अगर आपके फोन करने पर आपको, आपके ही लिंग का कोई इंसान मिल जाता है तो ऐसे में सबसे पहले आप कॉल लॉग शीट से उस इंसान के नंबर को कॉपी करेंगी / करेंगे और उसे क्वालित्रिक्स में पेस्ट करेंगी / करेंगे। अगर आपको इस नंबर पर बाद में दोबारा फोन करना है तो आपको इस नंबर के पुराने क्वालित्रिक्स फॉर्म में ही जानकारी लिखनी होगी। पुराना फॉर्म खोलने के लिए आपको बस दोबारा से क्वालित्रिक्स में वही नंबर पेस्ट करना होगा।

You should only enter a phone number into Qualtrics when a person of your own gender from the household is on the phone.

आप क्वालित्रिक्स में तब ही फ़ोन नंबर डालें और फॉर्म भरना शुरू करें अगर आपकी बात आपके लिंग के किसी इंसान से हो रही हो।

If you are a female surveyor, and a man answers the phone, and there is no woman from his family to whom you can speak at that time, then enter code (21) in the *call log*, and write down on your calendar the time that you can call back when you can talk to a woman. When you call back, ask to speak to a woman in the family.

अगर आप एक महिला सर्वेयर हैं और किसी आदमी ने आपको फोन उठाया और उनके आस-पास उस समय उनके घर की कोई महिला मौजूद नहीं है तो ऐसी स्थिति में कॉललॉग में कोड 21 लिखें और अपने कैलेंडर पर उन्हें दोबारा फोन करने का समय जब उनके घर की किसी महिला से बात हो सके, को भी लिखें।

If you are a male surveyor, and a woman answers the phone, and there is no man from her family to whom you can speak at that time, then enter code (21) in the *call log*, and write down on your calendar the time that you can call back so that you can talk to a man. When you call back, ask to speak to a man in the family. If you get a man, then you should enter into Qualtrics and do the respondent selection with him.

अगर आप एक पुरुष सर्वेयर हैं और किसी महिला ने आपका फोन उठाया और उनके आस-पास उस समय उनके घर का कोई आदमी मौजूद नहीं है तो ऐसी स्थिति में कॉललॉग में कोड 21 लिखें और अपने कैलेंडर पर उन्हें दोबारा फोन करने का समय, जब उनके घर के किसी आदमी से बात हो सके, को भी लिखें।

## **b. Instructions on Qualtrics**

### **क्वालित्रिक्स के निर्देश**

You will see that some of the words in Qualtrics are written in red, and some are written in black. Words written in red are instructions or questions for the surveyor. You should not read them out loud. The questions that you should read out loud are written in black. Some questions are written in blue. These are the questions we ask differently on each survey form. You need to pay more attention to such questions.

आप देखेंगे की क्वालित्रिक्स में कुछ वाक्य लाल रंग से लिखे हुए हैं और कुछ वाक्य काले रंग से। लाल वाक्य आपके लिए निर्देश हैं और आपको उन्हें उत्तरदाता को पढ़ कर नहीं सुनाना है। प्रश्न जो आपको उत्तरदाता से पूछने हैं वो काले वाक्यों में हैं। कुछ सवाल नीले रंग में हैं। नीले सवाल में एक ही सवाल अलग-अलग तरीके से पूछा जायेगा। इन सवालों पे ज्यादा ध्यान दें।

Sometimes Qualtrics does not allow you to go back to a question after you have answered it and moved on to the next one. Always keep this in mind and mark the answer to a question only when the respondent has made her final decision.

कभी-कभी क्वालित्रिक्स आपको एक प्रश्न से पिछले प्रश्न पर, जिसका जवाब आप कोड करने के बाद आगे आए हैं, नहीं जाने देता है। इसलिए हमेशा ध्यान दें और किसी भी सवाल का जवाब तब ही क्वालित्रिक्स में लिखें जब उत्तरदाता अपना अंतिम जवाब आपको दे दें।



## 9. Respondent selection:

### उत्तरदाता का चुनाव:

We are trying to select respondents so that the people who we talk to are representative of the population of adult men and women. However, the list we have to call based on mobile number subscriptions. If we just interviewed the person who picked up the phone, we would have many more interviews with young men, and fewer interviews with older women.

हम परिवार के सदस्यों का चुनाव इसलिए कर रहे हैं जिससे कि हम सभी उम्र और सभी पढ़ाई के स्तर के लोगों से बात कर सकें। जैसा की आप जानते हैं कि सभी घरों में सभी लोगों के पास मोबाईल फोन नहीं होता है तो इसलिए हमें कॉल करने के बाद घर के लोगों में किसी एक को चुनकर बात करनी है। अगर हम सिर्फ उन लोगों से बात करेंगे जो फोन का जवाब देते हैं तो हमारे इंटरव्यू ज्यादातर जवान आदमियों के साथ होंगे और उनमें ज्यादा उम्र की महिलाओं की संख्या काफी कम होगी।

Therefore, you cannot simply interview the first person who picks up the phone, or the first person who you talk to of your own sex. This is because we need to make sure there is an equal chance of selecting people who do not own mobile phones as those who do.

इस लिए उस इंसान का जिसने आपका फोन उठाया या आपके लिंग के पहले इंसान जिससे आप बात कर रही हैं, ऐसे ही, इंटरव्यू नहीं कर सकती हैं। उत्तरदाता के घर में हमारे नियम के हिसाब से अपने ही लिंग के किसी इंसान को चुनना होगा। ऐसा हम इसलिए करना चाहते हैं जिससे कि घर में सभी लोगों की, जिनके पास मोबाईल फोन है और जिनके पास मोबाईल फोन नहीं है, हमारे अध्ययन में हिस्सा लेने की संभावना बराबर हो।

Once you are talking to a person of your own gender, you will first ask a few questions to make him/her feel comfortable.

जब आप आपके लिंग के ही किसी इंसान से बात कर रहे हों तो उनसे आप शुरुआत में कुछ ऐसे प्रश्न पूछेंगे/पूछेंगी जिससे कितना आपसे आराम से बात करें।

When you get to the listing, you should list all the persons (if he/she is 18 to 65 years old). The qualtrics is programmed in such a way that it randomly selects between the person with whom are talking to and the members who don't own mobile phones, if the mobile number on which we have called is that of 'self'. In this case, you will ask for whether each person owns a mobile phone or not.

The qualtrics randomly selects anyone of your sex who falls between 18-65 years of age, if the mobile number on which you have called is not owned by 'self'. In this case, you won't get mobile ownership question for each member.

जब आप लिस्टिंग करेंगे तो, आपको अपने लिंग के सभी व्यक्तियों को बारे में पूछना होगा। अगर जिस नंबर पे आपने फोन किया है और वह उत्तरदाता कि है तो क्वालित्रिक्स खुद ही 'सेल्फ' और 18-65 के लोग जो आपके लिंग के है और जिनके पास मोबाइल फोन नहीं है उनके बीच में एक को चुनेगा। उस स्थिति (case) में, आपको हर व्यक्ति जो लिस्टपे है उसके लिए मोबाइल का सवाल आयेगा: क्या \_\_\_\_\_ के पास खुद का मोबाइल है या नहीं?

Once you have made a list of adults according to these rules, then the computer will select a respondent. It is important to do the survey with the selected respondent and not with anyone else.

एक बार जब आप इन नियमों के हिसाब से, घर में, आपके लिंग के लोगों की सूची बना लेती/लेते हैं, तो कम्प्यूटर आपके लिए एक उत्तरदाता का चुनाव कर देगा। यह ज़रूरी है कि आप उसी इंसान से सर्वे के प्रश्न पूछें। उनके अलावा किसी दूसरे इंसान से सवाल न पूछें।

If the selected respondent can't talk, try to explain why you want to talk to that person, and offer to call back another time. If the person whom you are talking to says that s/he will not let you talk to the selected respondent then enter code 11 on the *call log* and close the Qualtrics browser. Whatever information you've entered into Qualtrics until this point will be saved.

अगर चुने गए उत्तरदाता से बात नहीं हो सकती है तो, उन्हें समझाएं कि आप उस इंसान से क्यों बात करना चाहती / चाहते हैं और उनसे चुने गए उत्तरदाता से बात करने के लिए समय पूछें। अगर वो इंसान जिनसे आप फोन पर बात कर रही हैं, आपसे कहते / कहती हैं कि वो आपकी बात चुने गए उत्तरदाता से नहीं कराएंगे तो कॉललॉग शीट पर कोड 11 को भरें। आपने उस इंटरव्यू से जुड़ी जितनी भी जानकारी अभी क्वालित्रिक्स में लिखी होगी वो अपने आप सेव हो जाएगी।

## **11. Asking questions to the selected respondent**

### **चुने गए उत्तरदाता से प्रश्न किस तरह पूछें**

#### **a. Question order in Qualtrics**

##### **क्वालित्रिक्स में प्रश्नों का क्रम**

The questions will not always come in the same order. This is because we have found that the order that questions are asked often changes people's answers. So, we have made a questionnaire that balances the order in which questions are asked.

प्रश्न हमेशा एक ही क्रम में नहीं आएंगे। ऐसा इसलिए है क्योंकि हमने ये पाया कि प्रश्न अगर किसी एक क्रम में पूछे जाते हैं तो उनका प्रभाव उत्तरदाता के जवाबों पर आता है। तो इसलिए हमने प्रश्नावली को इस तरह बनाया है कि प्रश्नों के क्रम से होने वाले प्रभाव को कम किया जा सके।

Since questions will be asked in different orders, you will have to pay careful attention to what question is being asked when. Always read the question to yourself before you ask it! क्योंकि प्रश्न अलग-अलग लोगों से अलग-अलग क्रम में पूछे जाएंगे इसलिए ये ज़रूरी है कि आप प्रश्न पढ़ें और देखें की कौन सा प्रश्न कब पूछा जा रहा है। ज़रूरी है कि प्रश्न पूछने से पहले आप उसे खुद एक बार पढ़ें।

### **b. Different questions for different people**

#### **अलग-अलग लोगों के लिए अलग-अलग प्रश्न**

There are different questions for different kinds of respondents. Women are asked different questions than men, dalits are asked different questions than non-dalits, and Muslims are asked different questions than non-Muslims.

You should pay careful attention to filling out the caste and religion questions because if you fill these out wrong then many of the upcoming questions will be wrong. In order to make sure that you get the person's caste correct, qualtrics will have a drop-down menu caste list (which we will discuss later) If the person does not know what category his/her jati fits into, then use the lists to decide. If a caste name is not on any of these lists, then ask whether it is "Brahmin" or "Samanya" and mark accordingly.

अलग-अलग लोगों के लिए हमने अलग-अलग प्रश्न बनाए हैं। महिलाओं से हम पुरुषों के मुकाबले कुछ अलग सवाल पूछते हैं, दलितों से दूसरी बिरादरी के लोगों के मुकाबले कुछ अलग सवाल पूछते हैं, और इसी तरह मुसलमानों से हम दूसरे धर्म के लोगों के मुकाबले कुछ अलग सवाल पूछते हैं। क्योंकि हम अलग-अलग लोगों से अलग-अलग सवाल पूछ रहे हैं इसलिए ये ज़रूरी है कि आप हर इंटरव्यू में लोगों की जाति और उनके धर्म और लिंग की जानकारी सही सही भरें। अगर आपसे इस जानकारी को भरने में गलती हो जाती है तो आगे के आने वाले प्रश्न भी गलत हो सकते हैं। आपजाति का नाम सही सही लिखें इसके लिए क्वैलट्रिक्स में एक dropdownmenu मौजूद है जिसमें सर्वे किये जा रहे राज्य के अधिकतर जातियों की लिस्ट है।

### **c. Do not ask questions that are not on the survey**

#### **क्वालित्रिक्स में दिए गए प्रश्नों के अलावा दूसरे प्रश्न न पूछें**

You should only ask the questions that are on the survey and not any other questions. This is because asking new questions can affect the answers to the questions that come next. We have selected questions very carefully with attention to the order they are asked.

आपको सिर्फ वही प्रश्न पूछने हैं जो क्वालित्रिक्स पर आपको दिखेंगे, इसके अलावा दूसरे प्रश्न न पूछें। ऐसा इसलिए है क्योंकि अगर आप खुद से कुछ प्रश्न पूछते हैं तो वो आगे आने वाले प्रश्नों के जवाबों पर प्रभाव डाल सकते हैं। हमने प्रश्नों को और उन्हें पूछे जाने वाले क्रम को बहुत ध्यान से चुना है, तो ज़रूरी है कि आप उसे उसी तरह पूछें जिस तरह वो लिखे हैं और साथ ही उन्हें उसी क्रम में पूछें जिस क्रम में वो आपको दिख रहे हैं।

**d. Meanings of the questions and what to do if the respondent does not understand**

**प्रश्नों का मतलब और अगर उत्तरदाता उन्हें नहीं समझ पाता है तो क्या करना होगा**

In the training, we will talk about what each of the questions means, and why we are asking that question in that way. We have piloted each of the questions, and thought about them carefully, so it is very important that you ask them in the way they are written.

ट्रेनिंग के दौरान हम हर प्रश्न के बारे में बात करेंगे और बताएंगे कि उसका मतलब क्या है और इसके साथ ही हम उस प्रश्न को क्यों पूछना चाहते हैं वो भी बताएंगे। हमने सभी इन सभी प्रश्नों को लोगों से पहले भी पूछा है और इनके बारे में काफी सोच समझकर निर्णय लिया है। इसलिए ये बहुत ज़रूरी है कि आप उन्हें उसी तरह से पूछें जिस तरह उन्हें लिखा गया है।

In case the respondent doesn't understand the question, the first thing you need to do is read the same question the same way a second time. Sometimes people just need to hear it twice.

अगर उत्तरदाता किसी प्रश्न के बारे में नहीं समझ पाते हैं तो, सबसे पहले आपको सवाल को दोबारा, ठीक उसी तरह जिस तरह वो लिखा है, पढ़ना होगा। कभी-कभी लोगों को प्रश्न दोबारा पढ़ने में समझ आ जाता है।

If the person doesn't understand on the second reading, you can explain or rephrase some questions, but not others. We will teach you which questions you can rephrase or explain and how to do it. But you should not make up explanations or rephrasings on your own.

अगर दुबारा पढ़ने पर भी उत्तरदाता प्रश्न को समझ नहीं पा रहे हैं तो, आप कुछ प्रश्नों को उन्हें समझाने की कोशिश कर सकते / सकती हैं। सभी प्रश्नों के साथ ऐसा नहीं किया जा सकता है। हम आपको सिखाएंगे कि प्रश्नों को समझाने के लिए आप क्या कर सकते / सकती हैं। पर आपको यह भी ध्यान देना होगा कि आप अपने हिसाब से उत्तरदाता को प्रश्न समझाने की कोशिश न करें।

If the person can't understand you after this, then it is ok to skip the question, meaning don't fill any answer, just leave it blank and click the arrow to go on to the next question. If many people don't understand the same question, then please tell Nidhi/Nazar about it.

अगर हमारे बताए गए तरीके से समझाने के बाद भी उत्तरदाता प्रश्न को नहीं समझ पाते हैं तो ठीक है कोई बात नहीं आप प्रश्न का जवाब बिना दिए ही अगले प्रश्न पर जा सकती / सकते हैं। अगले प्रश्न पर जाने के लिए उत्तर की जगह पर निशान लगाए बिना ही आप अगले प्रश्न पर जाने के लिए आगे के चिन्ह को दबाएँ। अगर आपको लगता है कि कोई ऐसा प्रश्न है जिसको काफी सारे लोग नहीं समझ पा रहे हैं तो उसे निधि/नज़र को बताएँ।

**e. If the respondent does not want to answer a particular question.**

**अगर उत्तरदाता किसी प्रश्न का जवाब नहीं देना चाहते हों तो**

If the person does not want to answer a particular question, then it is ok to skip the question, meaning don't fill any answer, just leave it blank and click the arrow to go on to the next question.

अगर उत्तरदाता किसी प्रश्न का जवाब देने से मना करते / करती तो हैं तो ठीक है कोई बात नहीं आप प्रश्न का जवाब बिना दिए ही अगले प्रश्न पर जा सकती / सकते हैं। अगले प्रश्न पर जाने के लिए उत्तर की जगह पर निशान लगाए बिना ही आप अगले प्रश्न पर जाने के लिए आगे के चिन्ह को दबाएँ।

## **12. Recording caste group information in Qualtrics:**

### **क़ुलत्रिक्स में जाति समूह की जानकारी लिखने का तरीका**

Recording the right caste and caste category information of the respondent is very important for us to get the right flow of the questions in the survey. Do not be shy about asking this question. If we talk about what caste and category a person falls into, that does not mean that we ourselves believe the negative things that some people say about certain caste groups. The purpose of this survey is to learn about people's attitudes so that we can tell other people, and foster more understanding and social cohesion. The caste information is a very important part of this goal. If someone seems annoyed or hurt when you ask this question, you can say, "I needed to ask this because in our study we want to make sure that the opinions of people from all different backgrounds are heard."

जाति और जाति समूह की सही जानकारी को क़ुलत्रिक्स में दर्ज करना हमारे सर्वे के लिए बहुत ज़रूरी है। इस सवाल को दुबारा पूछने में शरमाये नहीं। अगर हम लोगो के जाति या उन्हें जाति समूह के बारे में बात करते हैं तो इसका मतलब यह नहीं है कि हम उन्ही सभी बुरी बातों को मानते हैं जो अन्य लोग उस जाति के बारे में बोलते हैं। इसलिए इसे थोड़ा खुल कर पूछें। इस सर्वे का मकसद है कि हम लोगो के सोच और व्यवहार को समझ सकें, और बाकी लोगो को बता सकें जिससे सामाजिक एकजुटता बढ़ सके। इसके लिए लोगो की जाति जानना बहुत ज़रूरी है। अगर आपके इस सवाल से कोई नाराज़ होता है तो आप उन्हें बोलें: "मेरे लिए यह जानना इसलिए ज़रूरी है क्योंकि मैं चाहता/चाहती हूँ की हमारी किताब में सभी जाति के लोगो के विचार हों।"

In addition to simply trying harder, and being more confident in asking this question, we have also tried to help you know what categories different caste names fall into. There are two questions that ask for "biradri." When someone says the "jati" or "biradri" name, first look in the dropdown menu to see if it is there. All the SC/ST/OBC jatis in the state are listed in the dropdown menu. We have also written what list they are on. If the person says a biradri that is on the list, confirm, my list says this is on the \_\_\_\_ list, is that right? If the person says, no, mark whatever category the person says is the correct one. If the person says a jati that is not on the dropdown menu, ask the category question as you normally would -- giving all the options in case there are jatis that are SC/ST/OBC that are not on the lists, or in case you didn't hear the person correctly. Do not ask the persons surname unless they will not give a jati or biradri, because often surnames (like Kumar, or Singh) do not let you know the category. And it is the category that we need to ask the right questions later in the survey.

इस सवाल पर जोर डालने और इसे और खुलकर पूछने के अलावा हमने कोशिश की है कि हम आपकी मदद कर सकें यह जानने में कि कौन सी जाति कौन से जाति समूह में आती है। बिरादरी जानने के लिए दो सवाल हैं। जब कोई अपनी जाति बताता है तो पहले हमारे द्वारा बनायीं गयी सूची (dropdownmenu) जो क्वालिक्स में ही है उसे देखें। इस सूची में जिस राज्य में आप बात कर रहे हैं उस राज्य के अनुसूचित जाति, जनजाति और पिछड़े वर्ग के जाति के नाम हैं। हमने उन जाति के नाम के आगे जाति वर्ग भी लिख दिया है। अगर किसी व्यक्ति को अपना जाति समूह नहीं पता है तो उनसे एक बार पूछ लें कि मेरी सूची के अनुसार यह जाति \_\_\_\_\_ समूह में आती है, क्या यह सही है? अगर उत्तरदाता की जाति सूची में नहीं है तो उनसे यह सवाल उसी तरह से पूछें जैसे पहले पूछते थे- सभी जाति समूह का नाम पढ़ते हुए क्योंकि यह हो सकता है कि सारी SC/ST/OBC जाति के नाम हमारी सूची में न हों, या हो सकता है आपने ठीक से सुना न हो। किसी भी उत्तरदाता से 'आप अपने नाम के पीछे क्या लगाते हैं' न पूछें, जब तक कि वह जाति या बिरादरी समझ नहीं पाए हों। ऐसा इसलिए क्योंकि कुछ जाति के नाम से यह जानना मुश्किल होता है कि वो किस जाति समूह में आती है (जैसे कुमार, सिंह आदि)। हमारे इसी सवाल के हिसाब से हम आगे के ठीक प्रश्न पूछ सकते हैं।



### **13. Asking about discrimination**

#### **भेदभाव के बारे में पूछते समय**

##### **f. Asking people whether they discriminate**

##### **जब आप उनसे पूछते हैं की क्या वो भेदभाव करते / करती हैं**

For some of the questions, we will be asking people whether they discriminate against people of different caste groups. For example, one question we will ask people is whether they practice untouchability. When you ask questions about discrimination, it is very, very important not to sound like you are judging people. If the respondent knows, for instance, that you think practicing untouchability is a bad thing, then he or she will certainly say “no.” But our whole purpose in doing this study is to understand people’s real views and practices. So, we must make them feel comfortable in sharing whatever opinions and practices they really have.

कुछ प्रश्नों के लिए हम लोगों से पूछने की कोशिश करेंगे कि क्या वो दूसरी जाति या बिरादरी के लोगों के साथ भेदभाव करते / करती हैं। उदाहरण के लिए, एक प्रश्न जो हम लोगों से पूछ रहे हैं वो है- क्या आप छुआछूत मानते हैं? जब आप भेदभाव के बारे में प्रश्न पूछते हैं तो ये बहुत ज़रूरी है कि आपकी आवाज़ से उन्हें ये नहीं लगना चाहिए की आप उनके बारे में अपनी कोई राय बना रहे / रही है। मान लीजिये की अगर उत्तरदाता को ये समझ आ जाता है कि आपकी नज़र में छुआछूत मानना गलत है वो ज़रूर ही “नहीं” में जवाब देंगे / देंगी। पर इस अध्ययन को करने का हमारा मकसद जो की लोगों की राय और उनके व्यवहार को समझना है इस स्थिति में पूरा नहीं हो पाएगा। इसलिए, हमें उन्हें उनकी राय और व्यवहार के बारे में बात करने के लिए इस तरह का माहौल देना होगा कि वो खुल कर हमसे बात कर सकें।

##### **g. Asking people if they’ve been discriminated against**

##### **लोगों से उनके साथ हुए भेदभाव के बारे में पूछना**

For dalit and adivasi respondents, we will ask them about discrimination their caste group faces in their state. Similarly, for muslim respondents we will ask about the discrimination Muslims face in their state.

दलित और आदिवासी लोगों से हम उनके राज्य में दलित और आदिवासी को कितना भेदभाव झेलना पड़ता है उसके बारे में पूछेंगे। इस तरह से मुस्लिमान लोगो को भी हम उनके राज्य में मुसलमानों को कितना भेदभाव झेलना पड़ता है उसके बारे में पूछेंगे।

#### **14. Refusal conversion**

Since multiple users often use the same mobile phone, it is possible that one user may be willing to participate in the survey even though another is not. It is also possible that certain groups of individuals tend to feel uncomfortable in answering the survey. For these reasons, we will call people who refused to participate (codes 9 and 10) at least once more to see if we can convert the initial refusal into an interview.

कभी कभी एक ही फ़ोन को काफी लोग इस्तमाल करते हैं, तो यह मुमकिन है कि एक व्यक्ति सर्वे में हिस्सा लेना चाह रहा हो और दूसरा व्यक्ति जो इसी फ़ोन का इस्तमाल करता है वह हिस्सा नहीं लेना चाहता हो. ऐसा होना स्वाभाविक है की कुछ लोगो को सर्वे में हिस्सा लेने में अच्छा न लगे. इन्ही कारणों के रहते हम लोगो को जिन्होंने पहले मना किया था ( कोड 9 और 10), उन्हें एक बार और कॉल करेंगे जिससे जहा पहले इंटरव्यू नहीं हो पाया था वह इंटरव्यू हो सके।

There are a few key differences between refusal conversions and calling new numbers:

नए नंबर और रेफुसल कॉल्स पर फ़ोन करने में कुछ अंतर है:

- a. All of the numbers called for refusal conversion are real numbers since a previous surveyor was already able to reach someone on each refusal conversion phone number.

रेफुसल कॉल के सभी नंबर वह नंबर है जो इस्तमाल में है क्योंकि इन नंबर से हमारे किसी सर्वेयर ने पहले बात की है.

- b. We're calling numbers on which someone previously refused, so you will introduce your purpose by saying: "Namaste, my name is \_\_\_\_ and I study at a college in Delhi. A few days ago, my colleague may have called you to talk to a man/woman in your household about their opinions about society and the community they live in. We will use this information for a book that we are writing, and it will take only 10 minutes." You should try to ascertain if the person on the phone is the same person our team spoke to before, or if this is a new person. You should then tailor their language accordingly.

हम इन नम्बरों पर दुबारा फ़ोन कर रहे हैं जिन पर पहली बार किसी ने मना किया था, तो हमें अपना परिचय कुछ इस तरह से देना होगा:

"नमस्ते! मेरा नाम \_\_\_\_ है और मैं दिल्ली के एक कॉलेज में पढ़ाई कर रही हूँ। कुछ दिन पहले मेरे एक साथी \_\_\_\_\_ ने आपको फ़ोन किया था आपके घर के किसी आदमी/महिला से बात करने के लिए की वह अपने समाज और आस-पास के माहौल के बारे में क्या सोचते हैं। हम इस जानकारी से किताब लिखना चाहते हैं और हमें इसमें लगभग 10 मिनट लगेंगे।"

इसमें आपको यह खुद पता लगाना होगा कि क्या यह वो ही व्यक्ति है जिससे पहले आपकी साथी की बात हुई थी या कोई दूसरा व्यक्ति है। इसके हिसाब से आपको आगे की बात करनी होगी।

- c. If, in fact, the same person answers the second time, after having refused the first time, it is possible that they will be annoyed that we are calling them again. You must be prepared to explain why you are trying again: "We call everyone we reach at least twice in order to ask if they are willing to help us with our study." You must continue to be polite. If they are firm in refusing, say "Thank you" and hang up. You will record those who are very upset by our calling back so that we do not call again.

अगर पहले वाला व्यक्ति, जिसने इंटरव्यू के लिए मना किया था, दूसरी बार भी फ़ोन का उत्तर देता है तो संभावित है की वह थोड़ा हमसे नाराज़ होगा क्योंकि हम उसे बार बार कॉल कर रहे हैं। आपको उन्हें समझाना होगा की हम उन्हें दुबारा क्यों फ़ोन कर रहे हैं: "हम सभी को कम से कम दो बार फ़ोन कर रहे हैं यह देखने के लिए की वह हमारी पढ़ाई में मदद करेंगे की नहीं।" आपको नम्रता से बात करनी होगी। अगर वह काफी सख्ती से मना कर रहे हैं तो धन्यवाद बोल कर फ़ोन रख दें। आपको इन बातों को लिखना होगा अगर वह आपके दुबारा कॉल करने से काफी नाराज़ थे, ताकि हम उनको दुबारा कॉल न करें।

- d. We are hoping to convince people who were previously uncomfortable in taking the survey to take it this time around. In order to do that, you should use language to explain that we want to talk to everyone, from all different backgrounds: "I understand that you may be uncomfortable talking on the phone with a stranger, but we are trying to talk to people of all backgrounds – from rural and urban areas, people with more and with less education, rich and poor – so if you would talk to me, it would be a great help."

हम यह आशा कर रहे हैं की जो लोग हमारे सर्वे में पहले हिस्सा लेने में थोड़ा हिचकिचा रहे थे वह दूसरी बार कॉल करने में शायद सर्वे में हिस्सा लेने के लिए मान जाये। उन्हें राजी करने के लिए आपको इस तरह से उन्हें समझाना होगा कि हम सभी लोगो से बात करना चाहते हैं। "मैं समझ सकती/सकता हूँ की आपको एक अनजान व्यक्ति से बात करने में झिझक हो रही होगी, लेकिन हम कोशिश कर रहे हैं की सभी तरह के लोगो से बात कर पाए- चाहे वह गाँव में रहते हो या शहर में, पढ़े लिखे हो या अनपढ़, आमीर हो या गरीब- अगर आप मुझसे बात कर लेगे तोमेरी पढ़ाई में थोड़ी मदद हो जाएगी।"

You will use a separate call log for recording refusal conversion calls. These call logs will have information from the first call filled in already, so you will know what happened in the first call. You will fill out the 'call back 1' section for the first refusal conversion call, 'call back 2' section for the first refusal conversion call back, etc. You will use the same codes as for new calls, though codes 1 through 8 will hardly occur at all. Call backs for refusal conversions will be done in the same way as with new calls – you will call back all code 19s, 20s, and 21s(without scheduled time) at the beginning of the next shift, and record scheduled call backs in their calendars. The only new question on the refusal call log is to record whether the respondent gets very annoyed – in these cases, we will not call back again.

इसके लिए आप एक दुसरे कॉल लोग का इस्तमाल करेंगे. इस कॉल लोग में पहले कॉल लोग जिसमे इंटरव्यू में भाग लेने से मना किया था उसकी जानकारी होगी, जिससे आपको पता हो की पहली बार जब कॉलकिय था तो क्या हुआ था. आप अपनी कॉल करने की जानकारी को कॉल बेक 1(callback 1) वाले हिस्से में लिखेगे, उन्हें दुबारा फ़ोन करना हुआ तो callback 2 में इसे लिखेगे. कॉल लोग को भरने के लिए आप पहले वाले कोड्स का ही इस्तमालकरेंगे- लेकिन इसमें कोड 1 से 8 तक आने की संभावना थोड़ी कम है. रेफुसल कॉल की कॉलबैक्स उसी तरह से होंगी जिस तरह से नयी कॉल्स के लिए होता है- 19, 20 और 21 (जिनके लिए उतर्दाता द्वारा टाइम नहीं दिया गया था) को अगली शिफ्ट की शुरुवात में, और बाकि सब कॉल जिनके लिए समय मिला है उन्हें कैलेंडर पर लिखना होगा. बस आपको यह जानकारी लिखनी होगी कॉल बेक के समय पर भी की जिस व्यक्ति ने हमारा फ़ोन उठाया वो हमारे बार बारकॉल करने से नाराज़ तो नहीं हो रहे.

## **15. Monitoring**

### **मोनिटरिंग**

#### **a. Self monitoring**

#### **खुदकीमोनिटरिंग**

At 11:55 am and 7:25 pm, you will do self monitoring everyday. You will record this information in the *sheet 2* of your call log named as 'Self-monitoring'. You will get the number of calls in the sheet 2 by putting date, month and shift in the columns provided there. (*Demo needed for self monitoring practice*).

रोज 11:55am और 7:25 pm पर आप सेल्फ मोनिटरिंग करेंगे। इसे आपको कॉल लॉग कि शीट 2 में करना होगा। शीट 2 का नाम सेल्फ मोनिटरिंग लिखा हुआ है। उसमें दिए हुए कॉलम में तरीक, महिना और शिफ्टका कोड डालकर आपको दिन में आपने कितने कॉल्स किये हैं वो पता चल जायेगा। (सेल्फमोनिटरिंग शीट दिखाए एक बार)

We have put a formula in your call log that counts the number of calls, callbacks and completed interviews for you. Please make sure that you are putting the right date and shift everyday. If the numbers do not match with the actual number of calls or interviews you have done during a shift, please inform Nidhi/Nazar that day only. They will fix the formula for you. It often happens that the excel formula gets messed up while working on it.

हमने आपके कॉल लॉग में कुछ excel formula डाले हुए हैं जो आपके लिए खुद ही रोज किये गये कॉल्स, कॉलबैक्स और दिन में कितने इंटरव्यू पूरे किये हैं, उसे गिन देगा। आप बस बात का ध्यान दे कि आप सही तरीक, महिना और शिफ्ट का कोड दाल रहे हैं। अगर आपको लगता है कि आपके कॉल्स या इंटरव्यू कम या ज्यादा दिख रहे हैं, तो आप निधि/नज़र को बताये। वो एक बार formula देख कर ठीक कर देगे। ऐसा अक्सर हो जाता है कि excel formula खुद से बदल जाता है जब आप उसपर काम कर रहे होते हैं।

You will be provided a note book to keep a tally of the number of completed interviews in a shift. Once a shift is completed you can fill in the number of completed interviews from your notebook to the self monitoring sheet. You can also use this notebook to write the question or notes, which you have for Nidhi/Nazar.

शिफ्ट में पूरे हुए इंटरव्यूओं का हिसाब रखने के लिए आपको एक कॉपी दी जाएगी। आपको, उस कॉपी में, दिल्ली और उत्तर प्रदेश के नंबरों का हिसाब अलग-अलग रखना होगा। शिफ्टके खतम होने पर आप उस कॉपी से दिन भर में पूरे किये गए इंटरव्यूओं की संख्या को सेल्फ मॉनिटरिंग शीट पर लिख सकते / सकती हैं। इस कॉपी का इस्तेमाल आप निधि/नज़रके लिए सवाल और इंटरव्यू से जुड़ी कुछ बातें लिखने के लिए भी कर सकती /सकते हैं।

## **b. Supervisor monitoring**

### **सूपरवाइज़रमॉनिटरिंग**

Each morning and afternoon, Nidhi/Nazar will randomly select one or more surveyors to monitor. Being randomly selected for monitoring means that Nidhi/Nazar will look at your call logs and at the postpaid phone bill that corresponds to the calls you made that day. Every surveyor will be selected for monitoring every few days, but you will not know ahead of time which day you will be selected for monitoring – so you should do your best every day!

हर सुबह और शाम को, निधि/नज़र किसी भी एक सर्वेयर को मॉनिटर करने के लिए रैंडमली चुनेगी। मॉनिटरिंग के लिए रैंडमली चुने जाने का मतलब है कि निधि/नज़र, आपकी किसी भी दिन की गयी कॉलों को ऑपरेटर से मिली लिस्ट से मिलाएंगी। हर सर्वेयर को हर कुछ दिन में मॉनिटरिंग के लिए चुना जाएगा, पर इसके लिए आपको पहले से बताया नहीं जाएगा। इसलिए आपको हर दिन ही अपनी तरफ से अच्छी कोशिश करनी होगी!

Nidhi/Nazar will be looking for the following things when s\he does monitoring:  
निधि/नज़र मॉनिटरिंग के समय इन चीज़ों का ध्यान रखेंगे:

- I. Nidhi/Nazar will look to see whether you are using the codes properly.  
निधि/नज़र ये देखेंगे कि आप कोड का इस्तेमाल सही तरीके से कर रहे / रही हैं या नहीं।
- II. Nidhi/Nazar will look to see that your interviews are the right length – we need to make sure we give respondentstime to understand and answer the questions.  
निधि/नज़र देखेंगे की आपके इंटरव्यू सही समय में खतम हो रहे हैं या नहीं।  
ये ज़रूरी है कि हम उत्तरदाता को प्रश्न समझने के लिए और उसका जवाब देने के लिए पूरा समय दें।
- III. Nidhi/Nazar will look to see that you are remembering to call back numbers with codes 19-23.  
निधि/नज़र देखेंगे कि आपकोड 19-23 के नंबरों को दोबारा फोन कर रहे / रही हैं या नहीं।
- IV. Nidhi/Nazar will look to see whether you are getting a good number of completed interviews, and he/she will also make sure you aren't putting too much pressure on people who would not like to answer.  
निधि/नज़र देखेंगे कि क्या आप रोज़ जितने चाहिए उतने इंटरव्यू कर रहे / रही हैं या नहीं। इसके अलावा वो ये भी देखेंगी कि आप उन लोगों पर, जो इंटरव्यू में भाग नहीं लेना चाहते हैं, इसमें भाग लेने के लिए दबाव न बनाएं

- V. One surveyor per shift will be randomly chosen for '**interview quality monitoring**'. Nidhi/Nazar will sit with you for at least three interviews and see if you are talking nicely to the people. She will also see if you are coding the answers correctly. There are times when the way we ask certain questions affects the response which we are getting from our respondents. Nidhi/Nazar will see if you are not letting any bias affect respondent's answers. If there is anything problematic, she will provide you with the feedback then and there or in the weekly one-on-one meetings. You should take any form of feedback positively and not as personal criticism. We really care for the quality of our interviews for good data.

हर शिफ्ट में एक सर्वेयर 'इंटरव्यू क्वालिटी मॉनिटरिंग' के लिए चुना जायेगा। निधि/नज़र आपके साथ कम से कम तीन इंटरव्यू के लिए बैठेंगे और इस बात पर ध्यान देगी की आप लोगो से अच्छे से बात कर रहे हैं कि नहीं. वह यह भी देखेंगे की आप उत्तरदाता के जवाबो को ठीक से दर्ज कर रहे हैं या नहीं. कही बार हम कुछ सवालो को इस तरह से पूछते हैं की उससे उत्तरदाता के जवाबो पर प्रभाव पड़ता है। निधि/नज़र यह देखेंगे की आप अपने सवाल कुछ इस तरह से तो नहीं पूछ रहे जिससे उत्तरदाता के जवाब में प्रभाव पड़ रहा हो। अगर कुछ गलती है तो आपको तभी बताया जायेगा या साप्ताहिक मीटिंग के दौरान बताया जायेगा। आप को जो भी गलती बताई जाये उसे खुद के सुधार के लिए ही अच्छा समझे, न की निजी आलोचना के तौर से. हम अपने इंटरव्यू की गुणवत्ता को बहुत महत्व देते हैं।



## **16. A note on using the computers**

### **कंप्यूटर का उपयोग के बारे में**

Please do not put any pen drives, hard drives, CDs, camera cards, or any other devices into the computers. There is always a risk of putting a virus on the computer by adding external devices, and we want to make sure to prevent that from happening.

कोई पेन ड्राइव, हार्डड्राइव, सी डी, कैमरा का कार्ड, या कोई भी दूसरी डिवाइस कंप्यूटर में मत डालियेगा। जब कुछ बाहर की चीज़ कंप्यूटर में डालता है वायरस का खतरा हमेशा रहता है, और हमको इससे पहले से रोकना है।

## **17. What to do if you have questions**

### **अगर आपके पास प्रश्न हैं तो क्या करें**

Most questions will be answered during training. But if a question comes up while you are doing the survey, ask Nidhi/Nazar. She will give you an answer, and she may write down your question to share with the group later.

We want you to ask questions if you have any doubts, because research studies often have to be done in a very particular way in order to be valid. It is far better to ask Nidhi/Nazar and get it right than to decide on your own instinct.

ज़्यादातर प्रश्नों का जवाब आपको आपकी ट्रेनिंग के समय ही मिल जाएगा। पर फिर भी अगर सर्वे करते समय आपको कोई प्रश्न पूछना हो तो निधि/नज़र से पूछें। वो आपको उसका जवाब देंगे, और इसके साथ ही वो बाकी साथियों को भी इन प्रश्नों के बारे में बताने के लिए उन्हें लिखेंगे। हम चाहते हैं कि अगर आपके पास कोई सवाल है तो उसे पूछें, क्योंकि रीसर्च अध्ययन कई बार एक तरीके से किये जाते हैं और उनके स्वीकार होने के लिए ये बहुत ज़रूरी होता है की वो बताए गए तरीके से ही किया गया हो। निधि/नज़र से पूछकर किसी भी संदेह को सही कर लेना उसे गलत करने से बहुत ज़्यादा बेहतर होगा।