



## राष्ट्रीय मूल्यांकन एवं प्रत्यायन परिषद, बंगलूर

### छात्र संतुष्टि सर्वेक्षण

मुख्य संकेतक [ की इंडीकेटर ] – २.७.१

मानदंड – २ के अंतर्गत शिक्षण – शिक्षा और मूल्यांकन

#### छात्र संतुष्टि सर्वेक्षण पर ध्यान दें

##### संदर्भ:

सन २०१७ के बाद से नाँक ने छात्र अनुभव सर्वेक्षण करने का प्रयास किया है जिसका परिणाम प्रत्यायन प्रक्रिया में एक होगा। सर्वेक्षण उच्च शिक्षा संस्थान द्वारा प्रदान की गई छात्रों की सूची के माध्यम से प्रतिक्रियाओं को एकत्रित करेगा। पूरी प्रक्रिया के दौरान छात्रों का नाम गोपनीय रख दिया जाएगा। संस्थान को विद्यार्थियों की एक सूची भेजनी होगी, जिसमें छात्र पहचान संख्या, आधार कार्ड संख्या (आधार कार्ड के अभाव में कोई अन्य मान्य आईडी संख्या), उपाधि(डिग्री) कार्यक्रम (प्रोग्राम), ई-मेल आईडी, मोबाइल संख्या का विवरण होगा। नाँक छात्र के ई-मेल पते अथवा मोबाइल नंबर पर सर्वेक्षण के लिए ऑनलाइन लिंक भेजेगा और छात्र को निर्धारित दिनांक से पहले सर्वेक्षण भरना होगा।

##### प्रश्नावली के बारे में :

प्रश्नावली लैकार्ट टाईप स्केल पर आधारित होगी, इसका मतलब है कि प्रतिक्रियाओं को ० से ४ तक के अंक पर स्केल किया जाएगा। जिनमें सबसे अधिक सकारात्मक प्रतिक्रिया को ४ के रूप में अंक होंगे और सबसे नकारात्मक प्रतिक्रिया को ०। नाँक के सात मानदंडों में से सर्वेक्षण से उभरनेवाला स्कोर शिक्षण-शिक्षा और मूल्यांकन के लिए दूसरे मानदंड का हिस्सा है। इस प्रश्नावली में शिक्षण-शिक्षा प्रक्रिया के कई पहलुओं के प्रश्न होंगे। शैक्षणिक प्रक्रिया में शिक्षकों के समग्र दृष्टिकोण के लिए उनके विशिष्ट शिक्षण कौशल से अलग-अलग सवाल होते हैं। शिक्षक की विशिष्ट शिक्षण कौशल जैसे - विषय ज्ञान, संप्रेषण कौशल, कक्षा की तैयारी और सूचना एवं संप्रेषण तकनीक ( ICT) उपकरणों का उपयोग प्रश्नावली का हिस्सा हैं। सही वातावरण, प्रेरणा, पारस्परिक संबंध, प्रतिक्रिया आदि प्रदान करने के शिक्षक और संस्थान के समग्र दृष्टिकोण प्रश्नावली का दूसरा मुख्य घटक है। २१ प्रश्नों में से २० प्रश्नों वस्तुनिष्ठ हैं, जबकि एक सवाल खुला

है जो अवलोकन और सुधार के लिए छात्रों को अपने शब्दों में विस्तृत रूप में सुझाव और आलोचना करने की मौका दी गई है। सर्वेक्षण का विश्लेषण साफ्टवेयर का उपयोग करके किया जाएगा जो प्रतिक्रिया को एकत्रित करेगा और स्कोर को जांचेगा। यह स्कोर श्रेणी पाँच अंकों की श्रेणी पर न्यूनतम ० से अधिकतम ४ तक होंगे और यह शिक्षण-शिक्षा और मूल्यांकन के दूसरे मानदंड के समग्र स्कोर को प्रभावित करेगा। अंतिम विस्तृत जवाबवाला खुला प्रश्न की प्रतिक्रिया भी सर्वेक्षण से उभरने वाले सबसे आम सुझाव और आलोचनाओं को खोजने के लिए एकत्रित किया जाएगा।

### **प्रक्रिया :**

सर्वेक्षण विश्लेषण अंक मान्यता/प्रत्यायन के एक प्रमुख घटक के रूप में उपयोग किया जाएगा। इस प्रत्यायन ढांचे में इस सूचक को एक पूर्वनिर्धारित भार भी सौंपा गया है।

सर्वेक्षण के लिए छात्रों के एक स्तरीकृत यादृच्छिक नमूने का चयन किया जाएगा। १०% से नीचे की प्रतिक्रिया दर पर विचार नहीं किया जाएगा। नमूना में, छात्रों को अलग-अलग कक्षाओं में, समानता और लिंग के, वर्ष के रूप में यथासंभव व्यापक रूप से फैला दिया जाएगा। HEI (उच्च शिक्षा संस्थान) को सभी छात्रों के संपूर्ण विवरण जमा करना आवश्यक है। (कक्षानुसार नाम, ई-मेल और मोबाइल संख्या और आधार संख्या) संस्थान, शिक्षकों को किसी भी तरह से सर्वेक्षण के संबंध में छात्रों को प्रभावित करने की कोशिश नहीं करनी चाहिए। इससे संस्थान के सुधार के लिए वास्तविक प्रतिक्रिया सुनिश्चित की जाएगी।

### **प्रश्नावली का विश्लेषण:**

प्रश्नावली में २० प्रश्न हैं और एक खुला प्रश्न है।

### **वस्तुनिष्ठ प्रश्नों का विश्लेषण:**

यहाँ २० वस्तुनिष्ठ प्रश्न हैं और छात्रों को ० से ४ तक के स्कोर पर प्रतिक्रिया देना होगा, जिसमें सबसे अधिक सकारात्मक प्रतिक्रिया का रेट ४ और सबसे नकारात्मक मूल्यांकन १ प्रत्येक प्रश्न के लिए औसत स्कोर गणना की जाएगी और समग्र अर्थ आ जाएगा। यह आंकड़ा ४ से ० तक हो जाएगा और विशेष संस्थान के लिए छात्रों का औसत संतुष्टि स्तर देगा। ४ से ० तक की श्रेणी में यह आंकड़ा मुख्य संकेतक (की इंडिकेटर) 'छात्र संतुष्टि सर्वेक्षण' का स्कोर होगा जो शिक्षण-शिक्षा और मूल्यांकन पर मानदंड-२ का हिस्सा है।

## खुला विस्तृत जवाबवाले प्रश्न का विश्लेषण :

इस प्रश्न में छात्रों को संस्थान में समग्र शिक्षण – शिक्षा के अनुभव में सुधार के लिए तीन टिप्पणियों के सुझाव देने के लिए कहा जाता है। विश्लेषण में छात्र व्दारा दिए गए प्रतिक्रियाओं में से सबसे अधिक सुझावों को एकत्रित किया जाएगा। यह छात्रों से सबसे सामान्य उम्मिदों, टिप्पणियों और सुझावों का एक विचार प्रदान करेगा। इस जानकारी को ऑनसाइट यात्रा आयोजित करने के लिए निरीक्षण दल (पीर टीम) को प्रदान किया जा सकता है, जो सत्यापन के लिए और साथ ही निरीक्षण दल (पीर टीम) की प्रतिवेदन (रिपोर्ट) तैयार करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।



## **NATIONAL ASSESSMENT AND ACCREDITATION COUNCIL, BENGALURU**

### **Revised Accreditation Framework - Student Satisfaction Survey**

#### **Guidelines for Higher Education Institutions (HEIs) - Student Satisfaction Survey (SSS)**

- Higher Education Institutions (HEIs) have to strictly upload data of all currently enrolled students as per data template format of excel sheet given in portal.
- Data will be accepted in text format only as per the template given by NAAC.
- Column names (case sensitive) and order should not be altered. No column/cell should be left blank
- Repetition of Name, e-mail address, Mobile number is not allowed.
- There are two separate columns for Student ID and Enrollement ID. In the absence of separate Ids the institutions can repeat same Id in the two columns.
- Total entries should not be greater than the students marked in Institutional Information for Quality Assessment (IIQA).
- SSS will be administered to institutions which qualify for the Peer Team visit i.e. after clearing the pre-qualifier stage.
- The SSS questionnaire (20 objective & 01 subjective) which is available in NAAC website and will also be e-mailed to students and the following rules will be applied for processing the responses.
  - a) Maximum of Two survey attempts will be initiated to reach the desired level of response as per requirements mentioned below
    - i. For Colleges – (UG/PG and Autonomous) responses should be received from at least 10% of the student population or 100, whichever is lesser.
    - ii. For Universities – 10% of the student population or 500, whichever is lesser.
  - b) If the response rate is lower than the limits mentioned by NAAC, the metric will not be taken up for evaluation.
  - c) SSS will be completed before Peer Team visit which shall be organised within 30 days from the date of clearing the pre-qualifier stage.
  - d) As soon as survey is initiated by the coordinator of NAAC it has to be completed within 10 days.
  - e) The institute can encourage students to participate in survey and guide them about survey to make the SSS possible within the given time period of 10 days.
  - f) SSS questionnaire is in English. NAAC website will have both English and Hindi version available. If needed HEIs can make local language translation available for information of students before they take the survey.

\*\*\*\*\*



## **NATIONAL ASSESSMENT AND ACCREDITATION COUNCIL, BENGALURU**

### **Student Satisfaction Survey (Key Indicator 2.7.1) Under Criteria II on Teaching – Learning and Evaluation**

#### **Note on the Student Satisfaction Survey**

##### **Context:**

From 2017 onwards the NAAC (National Assessment and Accreditation Council) has endeavoured to conduct a Student Experience Survey the results of which will go into the accreditation process. The Survey will capture student responses through the list of students provided by the Higher education institutes (HEIs). The students will remain anonymous throughout the process. The institution is supposed to send a list of total student strength, with details of their student ID number, Aadhaar ID number (Any other Valid ID No. in the absence of Aadhaar), degree programme, email id and mobile number. NAAC will send online link to the survey to the email address/mobile no of the student, and the student will have to fill the survey before a stipulated date.

##### **About questionnaire:**

The questionnaire will be based on the Likert type scale, that means the responses are scaled on a scale of 0 to 4, with the most positive response being rated as 4 and the most negative response being rated as 0. The score emerging out of the survey is part of the second criterion on Teaching—Learning and Evaluation, out of the seven NAAC criteria. The questionnaire consists of several facets of the teaching learning process. Questions vary from specific teaching skills of the teacher, to his overall approach to the educational process. Specific skills of the teacher like, subject knowledge, communication skills, class preparation, and use of ICT tools are part of the questionnaire. The overall approach of the teacher and institution with respect to providing the right environment, motivation, interpersonal relationships, feedback etc. forms the second major component of the questionnaire. Twenty of the twenty one questions are objective in nature, while one question is open ended to elicit observations and suggestions for improvements providing an opportunity to the student to give suggestions and criticisms in their own words. Analysis of the survey would be done using software which will aggregate the responses and generate the score. The score will range from a minimum of 0 to a maximum of 4 on a five point scale and would affect the overall score of second criteria on Teaching-Learning and evaluation. Responses to the open ended question would also be aggregated to find out the most common suggestion and criticisms emerging out of the survey.

**Process:**

The survey analysis score will be used as a key component of accreditation. A predetermined weightage is also assigned to this key indicator in this accreditation framework.

A stratified random sample of students will be chosen for the survey. Response rate below 10% will not be considered. In sample, students would be spread evenly across different classes, year of enrolment and gender as far as possible. The HEIs are required to submit data of all students. (Class wise with name, e-mail & mobile number and Aadhaar number)

The institution, teachers; should not by any way try to influence the students with respect to the survey. This will ensure genuine feedback for the institute to improve further.

**Analysis of questionnaire:**

There are twenty objective questions in the questionnaire and one open ended question.

**Analysis of objective questions:**

There are twenty objective questions and students will respond on a scale of 4 to 0, with the most positive response rated as 4 and most negative response rated as 0. The mean score for each question will be calculated and the overall mean will be arrived at. This figure will range from 4 to 0 and will give the mean satisfaction level of the students for the particular institute. This figure in the range of 4 to 0 will be the score of key indicator 'Student Satisfaction Survey' (2.7.1) which is part of criterion II on Teaching – Learning and Evaluation

**Analysis of the open-ended question:**

The students are asked to give three observations/suggestions to improve the overall teaching-learning experience in the institution. Analysis would be carried out by aggregating the most occurring suggestions in the student responses. This would provide an idea of the most general expectations, observations and suggestions from the students. This Information can be provided to peer team conducting onsite visit, to be used for validation as well as peer team report preparation.