



## 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।