



NEERAJ®

M.E.S. - 113

शिक्षार्थी सहायता सेवाएँ

(Learner Support Services)

**Chapter Wise Reference Book
Including Many Solved Sample Papers**

Based on

I.G.N.O.U.

& Various Central, State & Other Open Universities

By: Vaishali Gupta



**NEERAJ
PUBLICATIONS**

(Publishers of Educational Books)

Mob.: 8510009872, 8510009878 E-mail: info@neerajbooks.com

Website: www.neerajbooks.com

MRP ₹ 280/-

Content

शिक्षार्थी सहायता सेवाएँ (Learner Support Services)

Question Paper—June-2023 (Solved).....	1
Question Paper—December-2022 (Solved).....	1
Question Paper—Exam Held in July-2022 (Solved).....	1
Question Paper—Exam Held in March-2022 (Solved)	1

<i>S.No.</i>	<i>Chapterwise Reference Book</i>	<i>Page</i>
--------------	-----------------------------------	-------------

सहायता सेवाएँ : आवश्यकता और यंत्र

(Support Services: Need and Mechanisms)

1. विद्यार्थी समर्थन-क्या, क्यों और कैसे	1
(Learner Support-What, Why and How)	
2. पठन कौशल	13
(Reading Skills)	
3. अध्ययन कौशल	25
(Study Skills)	
4. शिक्षार्थी सहायता के लिए संस्थागत व्यवस्थाएँ	38
(Institutional Arrangements for Learner Support)	

परामर्श और ट्यूशन सेवाएँ

(Counselling and Tutoring Services)

5. परिभाषाएँ, महत्त्व और श्रेणियाँ	58
(Definition, Importance and Categories)	
6. सिद्धांत, अभ्यास और मीडिया परामर्श	72
(Theory, Practice and Media of Counselling)	

**असाइनमेंट के माध्यम से अंतःक्रिया
(Intraction Through Assignments)**

7. आमने-सामने सत्र	90
(Fact-to-Face Sessions)	
8. शिक्षक टिप्पणियाँ	106
(Tutor-Comments)	
9. पत्राचार के माध्यम से ट्यूशन	120
(Tutoring Through Correspondence)	
10. मूल्यांकन एवं ग्रेडिंग	133
(Assessment and Grading)	
11. पूरक अंतःक्रिया	143
(Supplemental Interaction)	



**Sample Preview
of the
Solved
Sample Question
Papers**

Published by:



**NEERAJ
PUBLICATIONS**

www.neerajbooks.com

QUESTION PAPER

June – 2023

(Solved)

शिक्षार्थी सहायता सेवाएँ
(Learner Support Services)

M.E.S.-113

समय : 3 घण्टे]

[अधिकतम भारिता : 70%

नोट : सभी प्रश्न अनिवार्य हैं। सभी प्रश्नों की भारिता समान है।

प्रश्न 1. निम्नलिखित प्रश्न का उत्तर दीजिए—
अनिवार्य पठन बोध कौशलों (एसेंसियल रीडिंग कम्प्रीहेन्शन स्किल्स) की परिचर्चा कीजिए।
उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-2, पृष्ठ-13, 'परिचय', पृष्ठ-21,
प्रश्न 3

अथवा

एक अध्ययन-केन्द्र के कौन-से प्रकार्य हैं?
उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-4, पृष्ठ-40, 'एक अध्ययन केंद्र के कार्य'

प्रश्न 2. निम्नलिखित प्रश्न का उत्तर दीजिए—
दूरस्थ शिक्षा में परामर्श की विभिन्न श्रेणियों की परिचर्चा कीजिए।

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-5, पृष्ठ-61, 'परामर्श की श्रेणियाँ'

अथवा

दूरस्थ शिक्षा में एक परामर्शदाता को किन कौशलों की आवश्यकता होती है?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-6, पृष्ठ-73, 'एक परामर्शदाता के कौशल'

प्रश्न 3. निम्नलिखित में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए—

(क) दूरस्थ शिक्षण में निहित सोपान कौन-से हैं?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-9, पृष्ठ-123, 'दूरस्थ शिक्षण चार चरणों वाली प्रक्रिया'

(ख) अनुपूरक सम्प्रेषण (सप्लीमेन्टल कम्युनिकेशन) के महत्त्व की व्याख्या कीजिए।

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-8, पृष्ठ-109, 'पूरक संचार' तथा अध्याय-11, पृष्ठ-145, 'पूरक अंतःक्रिया का महत्त्व'

(ग) परामर्श और अनुशिक्षण (काउंसलिंग एंड ट्यूटोरिंग) में क्या अंतर है?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-1, पृष्ठ-9, '1. सलाह/परामर्श, 2. व्यक्तिगत रूप से या समूहों में शिक्षण'

(घ) दूरस्थ शिक्षार्थियों की क्या विशेषताएँ हैं?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-1, पृष्ठ-2, 'दूरस्थ शिक्षार्थियों की विशेषताएँ'

(ङ) एक दूरस्थ शिक्षक के क्या कार्य हैं?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-9, पृष्ठ-120, 'दूरस्थ शिक्षक के कार्य'

(च) क्षेत्रीय केन्द्र (रीजनल सेन्टर) के क्या प्रकार्य हैं?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-4, पृष्ठ-55, प्रश्न 10

प्रश्न 4. निम्नलिखित प्रश्न का उत्तर दीजिए—

विभिन्न प्रकार की अनुशिक्षक टिप्पणियों को सूचीबद्ध कीजिए। यदि आप एक शैक्षिक परामर्शदाता हैं, तो आप नियत कार्यों के प्रत्युत्तरों के मूल्यांकन में इन टिप्पणियों का अनुप्रयोग किस प्रकार करेंगे?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-8, पृष्ठ-113, प्रश्न 3'

QUESTION PAPER

December – 2022

(Solved)

शिक्षार्थी सहायता सेवाएँ
(Learner Support Services)

M.E.S.-113

समय : 3 घण्टे]

[अधिकतम भारिता : 70%

नोट : सभी प्रश्न अनिवार्य हैं। सभी प्रश्नों की भारिता समान है।

प्रश्न 1. निम्नलिखित प्रश्न का उत्तर दीजिए—
आप दूरस्थ शिक्षा में शिक्षार्थी सहायता सेवाओं की आवश्यकता को किस प्रकार तर्कसंगत सिद्ध कर सकते हैं?
उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-1, पृष्ठ-2, 'सहायता सेवाओं की आवश्यकता'

अथवा

बैरट के पठन बोध की वर्गिकी (बैरट्स टैक्सोनामी ऑफ रीडिंग कम्प्रीहेन्सन) का वर्णन कीजिए।
उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-2, पृष्ठ-20, प्रश्न 1
प्रश्न 2. निम्नलिखित प्रश्न का उत्तर दीजिए—
दूरस्थ शिक्षा में परामर्श के लिए प्रयोग किए जाने वाले विभिन्न क्रियाकलापों की परिचर्चा कीजिए।

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-5, पृष्ठ-58, 'परामर्श क्या है?'

अथवा

दूरस्थ शिक्षा में एक प्रभावी परामर्शदाता के कौन-से गुण हैं?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-6, पृष्ठ-72, 'एक परामर्शदाता के गुण'

प्रश्न 3. निम्नलिखित में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए—

(क) दूरस्थ शिक्षा में निहित कौन-सी कड़िनाइयाँ हैं?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-9, पृष्ठ-120, 'दूरस्थ शिक्षण में शामिल कठिनाइयाँ'

(ख) संकलनात्मक टिप्पणियाँ (समेटिव कमेन्ट्स) कौन-सी हैं?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-9, पृष्ठ-122, 'सारांशात्मक टिप्पणियाँ'

(ग) दूरस्थ शिक्षा में परामर्श क्यों महत्त्वपूर्ण है?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-5, पृष्ठ-65, प्रश्न 1

(घ) अनुशिक्षक टिप्पणियों के कौन-से प्रकार हैं?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-8, पृष्ठ-113, प्रश्न 3

(ङ) दूरस्थ शिक्षा में परामर्श के लिए प्रयोग किए जाने वाले माध्यम (मीडिया) कौन-से हैं?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-6, पृष्ठ-83, प्रश्न 2

(च) आई.जी.एन.ओ.यू. (इग्नू) के अध्ययन केन्द्रों पर शैक्षिक परामर्शदाताओं के प्रकार्य कौन-से हैं?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-7, पृष्ठ-99, प्रश्न 6

प्रश्न 4. निम्नलिखित प्रश्न का उत्तर दीजिए—

एस.क्यू. 3 आर. तकनीक क्या है? एक दूरस्थ शिक्षार्थी इसका प्रयोग किस प्रकार कर सकता है? व्याख्या कीजिए। उपयुक्त उदाहरण दीजिए।

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-2, पृष्ठ-18, प्रश्न 4

Sample Preview of The Chapter

Published by:



**NEERAJ
PUBLICATIONS**

www.neerajbooks.com

शिक्षार्थी सहायता सेवाएँ (Learner Support Services)

विद्यार्थी समर्थन-क्या, क्यों और कैसे (Learner Support-What, Why and How)

1

परिचय

शिक्षा एक ऐसी प्रक्रिया है, जो नई जानकारी को अवशोषित करने और उसका मूल्यांकन करने के लक्ष्य के साथ दोनों दिशाओं में चलती है। एक विद्यार्थी के साथ दोनों दिशाओं में संचार का लक्ष्य उनके ज्ञान कौशल का विश्लेषण और वृद्धि करना है। इस प्रक्रिया में संचार प्रौद्योगिकी के कई रूप महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। शिक्षा की शैली को दूरस्थ शिक्षा के रूप में जाना जाता है, क्योंकि यह छात्र और शिक्षक के बीच बातचीत शुरू करने की अनुमति देती है। यह न केवल ज्ञान के वितरण में मदद करती है, बल्कि यह विद्यार्थी को मानव-से-मानव संपर्क के अवसर प्रदान करके अलगाव की भावनाओं को भी दूर करती है। विद्यार्थी सहायता प्रणालियाँ समग्र प्रक्रिया के लिए वास्तव में महत्वपूर्ण हैं। विद्यार्थियों को पाठ्यक्रम सामग्री देने और उनकी क्षमताओं को बढ़ाने के अलावा, वे शिक्षाविदों (संज्ञानात्मक या अकादमिक समर्थन), संगठन (संगठनात्मक समर्थन) और भावनाओं (भावनात्मक समर्थन) के क्षेत्रों में भी सहायता प्रदान करते हैं।

अध्याय का विहंगावलोकन

विद्यार्थी सहायता सेवाएँ

शिक्षण की दूरस्थ शिक्षा पद्धति में दोतरफा संचार के लिए विद्यार्थी सहायता प्रणालियाँ महत्वपूर्ण हैं। यह चार तरीकों से किया जाता है, पहला, छात्रों को अध्ययन के लिए सामग्री उपलब्ध कराना, दूसरा विद्यार्थियों और शैक्षणिक प्रशिक्षकों के बीच दोतरफा संपर्क, तीसरा, कार्यक्रम की व्यवस्था करना और चौथा, विद्यार्थियों को परीक्षा के अंतिम परिणाम प्रदान करना।

दूरस्थ शिक्षा के लिए सामग्री उपलब्ध कराने के लिए उपयोग की जाने वाली प्रमुख विधियाँ हैं—अध्ययन सामग्री, टीवी, रेडियो और कंप्यूटर कार्यक्रम प्रदान करना, ट्यूशन और परामर्श के माध्यम से (आमने-सामने सत्र, टेलीफोन और इलेक्ट्रॉनिक रूप से)।

सहायता सेवाएँ क्या हैं?

दूरस्थ अधिगम शिक्षा में सहायता सेवाओं का मुख्य उद्देश्य है—सीखने की सुविधा प्रदान करना, उन्हें सहायता सेवाओं का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करना और दूर से सीखने वाले अनुभवों का सफल वितरण करना।

शिक्षार्थी सहायता सेवाओं में शामिल हैं—सलाह/परामर्श, अध्ययन कौशल सीखना, ट्यूशन, सहकर्मी समूह समर्थन, परीक्षा कौशल, छात्रों की प्रगति को समझने के लिए प्रतिक्रिया, भाषा समर्थन, कैरियर मार्गदर्शन और प्रशासनिक समस्या समाधान।

सहायता सेवाओं के तत्वों में शामिल हैं—छात्रों और सहायक एजेंटों के बीच व्यक्तिगत संपर्क, सहकर्मी संपर्क, छात्र अधिगम के मूल्यांकन के तरीके के रूप में प्रतिक्रिया प्रदान करना, अध्ययन समूहों (वास्तविक और आभासी), पुस्तकालयों और प्रयोगशालाओं तक पहुँच। संस्थान इन तत्वों का उपयोग विद्यार्थियों के भौगोलिक वितरण, संसाधनों की उपलब्धता और देश के बुनियादी ढाँचे के आधार पर संयोजन में करते हैं।

नई सूचना प्रौद्योगिकी अब शिक्षार्थियों और सहायता एजेंटों के बीच आमने-सामने बातचीत को आसान बनाती है। विभिन्न प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक शिक्षण समर्थन में ई-मेल, वेब पेज, बुलेटिन बोर्ड, सीडी-रोम, कॉन्फ्रेंसिंग शामिल हैं।

सहायता सेवाओं के प्रकार

दूरस्थ शिक्षा में अधिगम की प्रक्रिया के विभिन्न चरणों में विभिन्न प्रकार की शिक्षार्थी सहायता सेवाएँ आवश्यक हैं। विभिन्न चरण इस प्रकार हैं—

(क) प्रवेश-पूर्व चरण—प्रवेश-पूर्व चरण में शिक्षार्थी अपने जीवन के लक्ष्यों को लेकर भ्रमित रहते हैं। उन्हें जानकारी, सलाह और परामर्श की आवश्यकता है। वे संस्थान से फीस, शिक्षण पद्धतियों, पुरस्कारों और भविष्य में रोजगार की संभावनाओं के बारे में जानने के इच्छुक हैं। इसके बाद वे संस्थान में प्रवेश आवश्यकताओं और आवेदन प्रक्रियाओं के बारे में जानकारी चाहते हैं।

2 / NEERAJ : शिक्षार्थी सहायता सेवाएँ

इस स्तर पर आवश्यक सहायता प्रणालियों के प्रकार हैं—

- संगठन द्वारा कार्यक्रमों के प्रकार और शिक्षार्थियों के लिए उपलब्ध पाठ्यक्रमों के बारे में जानकारी प्रदान करना।
- पाठ्यक्रम के चयन से पहले परामर्श, शिक्षण पद्धतियों, प्रवेश आवश्यकताओं, शुल्क संरचना पाठ्यक्रम की अवधि आदि के बारे में जानकारी प्रदान करना।
- शुल्क प्रतिपूर्ति एवं शुल्क रियायतों के संबंध में मार्गदर्शन।

(ख) पाठ्यक्रम चरण के दौरान—प्रवेश-पूर्व के चरण के बाद जब शिक्षार्थी अंततः कोई पाठ्यक्रम अपनाता है, तो उसे कई आशंकाओं का सामना करना पड़ता है, जैसे कि क्या उसके लिए पाठ्यक्रम को सफलतापूर्वक पूरा करने की संभावना है, प्रेरणा की कमी से कैसे निपटा जाए, गैर-शैक्षणिक समस्याओं का सामना कैसे किया जाए और कैसे परीक्षा की चिंता को कम किया जा सकता है, आदि।

इस चरण के दौरान सहायता प्रणालियों के प्रकार—

- प्रेरण कार्यक्रम।
- अध्ययन सामग्री और असाइनमेंट का वितरण।
- टीवी कार्यक्रम, टेलीकांफ्रेंसिंग आदि।
- पुस्तकालय सुविधाएँ।
- विज्ञान प्रयोगशालाओं में प्रैक्टिकल का आयोजन।
- कंप्यूटर प्रयोगशाला आदि असाइनमेंट मूल्यांकन के संबंध में प्रतिक्रिया।
- विद्यार्थियों के अध्ययन कौशल का विकास।
- ट्यूटोरिंग और परामर्श सेवाएँ।
- परीक्षाएँ।
- मूल्यांकन के परिणामों का संचार।
- निष्पक्ष जानकारी प्रदान करना।

(ग) पाठ्यक्रम के बाद का चरण—इस चरण में शिक्षार्थी पहले ही अपनी परीक्षा दे चुका है और उसे इस संबंध में जानकारी या मार्गदर्शन की आवश्यकता हो सकती है कि उसे अपने परिणाम कब मिलेंगे? उसे कौन-सा कार्य क्षेत्र चुनना चाहिए और ऐसे कई सवाल। इस चरण के दौरान सहायता प्रणालियों के प्रकार—

- ग्रेड कार्ड प्रदान करके, दीक्षांत समारोह आदि आयोजित करके अंतिम परिणामों के बारे में जानकारी दी जाती है।
- नौकरी के अवसरों के संबंध में और शिक्षार्थी द्वारा पाठ्यक्रम पूरा करने की भविष्य की संभावनाओं पर मार्गदर्शन दिया जाता है।
- संस्थान शिक्षार्थियों के लिए संचालित कार्यक्रमों और सेवाओं पर प्रतिक्रिया प्राप्त करता है।

सहायता सेवाओं की आवश्यकता

शिक्षण की दूरस्थ शिक्षा प्रणाली के लिए शिक्षार्थी सहायता सेवाएँ महत्वपूर्ण हैं। चूँकि शिक्षार्थी स्व-अध्ययन करते हैं, इसलिए ये शिक्षार्थी सहायता सेवाएँ विद्यार्थियों की सीखने की प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाने में मदद करती हैं।

दूरस्थ शिक्षार्थियों की विशेषताएँ

दूरस्थ शिक्षार्थी अंशकालिक गतिविधि के रूप में दूरस्थ शिक्षा पद्धति को अपनाते हैं। कौल (1989) के अनुसार, शिक्षार्थियों को तीन श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है। पहले आत्मविश्वासी प्रकार के लोग, जिन्हें परामर्शदाताओं की सहायता की आवश्यकता नहीं होती है। दूसरे प्रकार के शिक्षार्थियों को आमने-सामने सत्रों के माध्यम से अपने प्रश्नों को हल करने के लिए एक परामर्शदाता की आवश्यकता होती है और तीसरी श्रेणी के शिक्षार्थी वे होते हैं, जो परामर्शदाता से केवल तभी संपर्क करते हैं, जब उन्हें सीखने की प्रक्रिया के दौरान किसी बाधा का सामना करना पड़ता है।

अधिगम की एक विधा के रूप में पारंपरिक प्रणाली और मुक्त प्रणाली के बीच अंतर—

- पारंपरिक प्रणाली शिक्षार्थी के लिए एक पूर्णकालिक गतिविधि है, जबकि दूरस्थ शिक्षा प्रणाली शिक्षार्थी के लिए एक अंशकालिक गतिविधि है।
- पारंपरिक प्रणाली में शिक्षार्थी एक ही संस्थान से संबंधित होता है, जबकि दूरस्थ शिक्षा प्रणाली में शिक्षार्थी एक साथ कई संगठनों का सदस्य होता है।
- एक पारंपरिक प्रणाली में शिक्षार्थी कम उम्र का होता है, जबकि दूरस्थ शिक्षा प्रणाली के अंतर्गत एक परिपक्व वयस्क द्वारा शिक्षा ग्रहण की जाती है।
- पारंपरिक प्रणाली में शिक्षार्थी अन्य सह-शिक्षार्थियों के साथ जुड़ सकता है, जबकि दूरस्थ प्रणाली में शिक्षार्थियों के लिए यह मुश्किल है।
- एक पारंपरिक प्रणाली में शिक्षार्थी संस्थागत संसाधनों तक पहुँच सकता है, जबकि एक दूरस्थ प्रणाली में शिक्षार्थी दूरी के कारण संस्थागत संसाधनों तक नहीं पहुँच सकता है।
- पारंपरिक प्रणाली में शिक्षार्थी को पूर्णकालिक आधार पर व्याख्यान में भाग लेना होता है, जबकि दूरस्थ शिक्षा प्रणाली में शिक्षार्थी अपने समय का कुछ हिस्सा सीखने में लगाता है।
- पारंपरिक प्रणाली में शिक्षार्थी पर शिक्षण के अलावा अन्य प्रतिबद्धताओं का बोझ नहीं होता है, जबकि दूरस्थ प्रणाली में शिक्षार्थी पर नौकरी, परिवार और अन्य चीजों जैसी अन्य प्रतिबद्धताओं का बोझ होता है।

शिक्षण सामग्री की विशेषताएँ

विद्यार्थियों को स्व-शिक्षण सामग्री प्रदान की जाती है। अध्ययन सामग्री को समझने में सहायता के लिए विद्यार्थी को कुछ मात्रा में मानवीय सहायता प्रदान की जाती है। अध्ययन सामग्री के साथ परामर्श आदि जैसी अतिरिक्त सहायता प्रणालियाँ दी जाती हैं।

शैक्षणिक समाजीकरण

दूरस्थ शिक्षा पद्धति एक प्रकार का स्व-अध्ययन कार्यक्रम है, इसलिए नए प्रवेशकों को यह सुविधा प्रदान करने की आवश्यकता

है कि वे स्वयं को प्रणाली के साथ कैसे उन्मुख करें, इसलिए प्रेरण कार्यक्रम सभी संस्थानों द्वारा संचालित किए जाते हैं, जो शिक्षार्थी की मदद करते हैं—

- पारंपरिक शिक्षार्थी से दूरस्थ शिक्षार्थी के रूप में परिवर्तन में उनकी मदद करना।
- शिक्षार्थी को संस्था की कार्यप्रणाली से परिचित कराना
- विद्यार्थी को अनुदेशात्मक पैकेज की वितरण प्रणाली से अवगत कराना।
- शिक्षण सामग्री के अलावा सीखने की सुविधा के लिए संस्थान द्वारा प्रदान की जाने वाली अन्य सुविधाओं से शिक्षार्थी को परिचित कराना।
- अपने लक्ष्य की स्वतंत्रता की संरचना करके शिक्षार्थी को अधिक जवाबदेह बनने में मदद करना।
- विद्यार्थी को प्रेरित करना।
- प्रवेशोत्तर पाठ्यक्रम की समस्याओं को कम करना।

सहायता कैसे प्रदान करें

विद्यार्थी सहायता सेवाओं की प्रकृति संस्थान के अनुसार भिन्न-भिन्न होती है। विद्यार्थी सहायता प्रणाली के दो दृष्टिकोण हैं—

1. **गैर-संक्रामक संचार**—लिखित और रिकॉर्ड की गई सामग्री प्रदान करके मीडिया के माध्यम से संचार प्रदान करना।
2. **बड़े पैमाने पर दृष्टिकोण**—शिक्षार्थियों के लिए बड़ी संख्या में पाठ्यक्रम विकसित करना। पाठ्यक्रम सामग्री की हजारों प्रतियां उपलब्ध कराना। आमने-सामने ट्यूटोरियल की पेशकश करना तथा पैमाने की अर्थव्यवस्थाओं से लाभ प्राप्त करना।

सहायता सेवाओं के प्रावधान को प्रभावित करने वाले कारक—सहायता सेवाओं के प्रावधान को प्रभावित करने वाले कारक संगठन के उद्देश्य, संगठन में उपलब्ध संसाधन, निर्देशात्मक पाठ्यक्रम सामग्री, पाठ्यक्रम सामग्री का वितरण, लक्षित दर्शक, सामाजिक आर्थिक शैक्षिक संरचना और घर/कार्य स्थल पर विभिन्न मीडिया के स्वरूप की उपलब्धता हैं।

विद्यार्थी सहायता के विभिन्न मॉडल

सीवर्ट (1989) के अनुसार, शिक्षा की तीन अलग-अलग प्रणालियाँ हैं—

पारंपरिक पत्राचार और पाठ्यक्रम सामग्री को डाक के माध्यम से भेजना, जहां विद्यार्थी अलगाव में अध्ययन करते हैं और प्रतिक्रिया के लिए असाइनमेंट वापस भेजते हैं। संचार केवल विद्यार्थी और संस्थान के बीच है। इसे औद्योगिक मॉडल भी कहा जाता है, जहां डिजाइन और निर्देशात्मक पैकेज महत्वपूर्ण है।

दूसरी विधि आमतौर पर पूर्वी यूरोप में अपनाई जाती है, जहां शिक्षार्थियों को अंतराल पर सामग्री प्राप्त होती है और अनिवार्य कक्षाओं और सेमिनारों में भाग लेना होगा।

यूके ओपन यूनिवर्सिटी मॉडल में तीसरा तरीका अपनाया जाता है। इस पद्धति में छात्रों को विभिन्न प्रकार की संचार और सहायता

प्रणालियाँ प्रदान की जाती हैं। अध्ययन केन्द्रों और क्षेत्रीय केंद्रों पर आमने-सामने सत्रों का संचालन किया जाता है। यह वितरित मॉडल है, जहां अध्ययन केंद्र और संचार नेटवर्क महत्वपूर्ण हैं।

पाठ्यक्रम विकास के लिए रचनावादी दृष्टिकोण में शिक्षार्थियों की व्यक्तिगत स्थितियों से जुड़े प्रासंगिक निर्देशात्मक डिजाइन शामिल हैं। दूसरे, अध्ययन केंद्रों पर आमने-सामने बातचीत के माध्यम से या कंप्यूटर कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से मध्यस्थता सेटिंग के माध्यम से अधिगम के परस्पर संवादात्मक तरीकों का उपयोग किया जाता है।

बोध प्रश्न

प्रश्न 1. शिक्षार्थी सहायता सेवाएँ क्या हैं?

उत्तर—शिक्षार्थी सहायता प्रणालियाँ कई अलग-अलग संगठनों द्वारा संचालित दूरस्थ शिक्षा कार्यक्रम पाठ्यक्रमों का महत्वपूर्ण अंग हैं। वे प्रिंट, ऑडियो, टीवी, टेलीकॉन्फ्रेंसिंग, पाठ्यक्रम सामग्री, आमने-सामने परामर्श आदि के माध्यम से शिक्षार्थियों को सीखने की प्रक्रिया की सुविधा प्रदान करते हैं। वे शिक्षार्थियों को संगठनों में प्रवेश और शुल्क मानदंड से लेकर पाठ्यक्रम सामग्री प्रदान करने और अंत में मूल्यांकन करने के बारे में जानकारी प्रदान करते हैं। छात्र ऑनलाइन परीक्षा प्रणाली के माध्यम से और संगठन द्वारा संचालित दूरस्थ शिक्षा मॉड्यूल की प्रतिक्रिया प्राप्त कर रहे हैं। वे शिक्षार्थी को परामर्श सुविधाएं भी प्रदान करते हैं और दृश्य-श्रव्य सहायता के उपयोग से व्यावहारिक और सैद्धान्तिक कार्यक्रम भी प्रदान करते हैं। संगठन को छात्रों द्वारा पाठ्यक्रम सामग्री और असाइनमेंट पर प्रतिक्रिया प्राप्त होती है। दूरस्थ शिक्षा कार्यक्रम की सफलता काफी हद तक संगठन द्वारा प्रदान की जाने वाली शिक्षार्थी सहायता सेवाओं पर निर्भर है। वे सूचना के प्रसार में सहायता करते हैं। वे भौगोलिक रूप से बिखरे हुए विद्यार्थियों और विभिन्न विविध समूहों के लिए भी उपयोगी हैं। दूरस्थ शिक्षा कार्यक्रमों के विकास के साथ विद्यार्थी सहायता सेवाओं ने सीखने की प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाने में गति प्राप्त की है। सहायता प्रणालियों में भौगोलिक रूप से पहचाने गए स्थानों पर पाठ्यक्रम सामग्री आदि केंद्रों की स्थापना प्रदान करना शामिल है, जहां न्यूनतम शैक्षणिक बुनियादी सुविधाओं की आवश्यकता होती है।

विद्यार्थी सहायता सेवाएँ प्रदान करते समय महत्वपूर्ण पहलुओं को ध्यान में रखना आवश्यक है—

- **विश्वसनीयता**—संगठन को अपने वादे के अनुसार लगातार शिक्षा और सेवाएँ प्रदान करनी चाहिए।
- **आवश्यकताएँ**—दूरस्थ विद्यार्थी की आवश्यकताओं के प्रति संगठन को उत्तरदायी होना चाहिए।
- उन्हें मार्गदर्शन और परामर्श प्रदान करना चाहिए।
- दूरस्थ शिक्षा के सुचारु कार्यान्वयन के लिए पर्याप्त कर्मचारी होने चाहिए।

4 / NEERAJ : शिक्षार्थी सहायता सेवाएँ

- प्रभावी ज्ञान और कौशल प्रदान किया जाना चाहिए।
- अध्ययन केंद्रों पर जानकारी और सामग्री प्रदान करने के लिए स्टाफ उपलब्ध होना चाहिए।
- शिक्षार्थियों और शैक्षणिक प्रशिक्षकों के बीच दोतरफा संचार को प्रोत्साहित करें।
- अध्ययन केंद्रों पर अच्छा बुनियादी ढाँचा प्रदान करें।
- दूरस्थ शिक्षार्थियों को ज्ञान प्राप्त करना आसान बनाने के लिए अकादमिक प्रशिक्षकों के पास विषय पर विशेषज्ञता होनी चाहिए।
- छात्र सहायता सेवाओं का मुख्य उद्देश्य शिक्षार्थियों को सफलता प्राप्त करने और पाठ्यक्रम से संतुष्ट रहने में मदद करना है।

संस्थान छात्रों को कुशल सहायता सेवा प्रदान करने के लिए रणनीतियाँ विकसित करते हैं।

- सेवाएँ शिक्षार्थी के सीखने के अनुभवों की गुणवत्ता में सुधार करती हैं और शैक्षणिक प्रशिक्षकों और शिक्षार्थियों के बीच सकारात्मक संबंधों को बढ़ावा देती हैं।
- वे छात्रों को ज्ञान प्राप्त करने के लिए प्रेरित करते हैं और छात्रों को सुविधा प्रदान करते हैं, संलग्न करते हैं और प्रेरित करते हैं।

प्रश्न 2. दूरस्थ शिक्षार्थी के लिए आवश्यक सभी प्रकार के समर्थन की सूची बनाएँ।

उत्तर—दूरस्थ शिक्षा विभिन्न सहायता सेवाओं पर अत्यधिक निर्भर है। प्रभावी सहायता प्रणालियाँ छात्रों द्वारा ज्ञान बनाए रखने में मदद करती हैं, जिससे शिक्षार्थियों के संतुष्टि स्तर में वृद्धि होती है। छात्र सहायता सेवाएँ तीन प्रकार की होती हैं—संज्ञानात्मक, भावनात्मक और संगठनात्मक। सीखने की प्रक्रिया के विभिन्न चरणों में विभिन्न सहायता सेवाओं की आवश्यकता होती है।

विभिन्न चरणों में शामिल हैं

प्रवेश-पूर्व चरण—यह मूल रूप से सूचना एकत्र करने का चरण है, जिसमें छात्र अपने जीवन लक्ष्य के बारे में भ्रमित होता है। इस स्तर पर सलाह और परामर्श महत्वपूर्ण है। संस्थान, शिक्षण विधियों, शुल्क, प्रवेश प्रक्रिया और प्लेसमेंट आदि के बारे में जानकारी मांगी जाती है।

इस स्तर पर आवश्यक सहायता प्रणालियों के प्रकार हैं—

- उपलब्ध कार्यक्रमों और पाठ्यक्रमों के बारे में जानकारी का प्रसार।
- पाठ्यक्रम चयन से पहले व्यावसायिक परामर्श।
- शुल्क संरचना, पाठ्यक्रम अवधि, शिक्षण पद्धतियों के बारे में जानकारी प्रदान करना, आदि।
- शुल्क प्रतिपूर्ति और रियायत के संबंध में औपचारिकताएँ।

पाठ्यक्रम चरण के दौरान—पाठ्यक्रम के दौरान शिक्षार्थी को कुछ शैक्षणिक और गैर-शैक्षणिक समस्याओं का सामना करना पड़ता है, जैसे—प्रेरणा की कमी, ड्रॉपआउट के बारे में विचार, परीक्षा की चिंता और पाठ्यक्रम को सफलतापूर्वक पूरा करने के लिए सुझाव।

इस चरण के दौरान सहायता प्रणालियों के प्रकार हैं—

- उन्मुखीकरण कार्यक्रम।
- अध्ययन सामग्री और असाइनमेंट का प्रसार और वितरण।
- टेलीकांफ्रेंसिंग और टेलीविजन कार्यक्रम आदि जैसे डिजिटल समर्थन, आदि।
- पुस्तकालय और अनुसंधान सुविधाएँ।
- विज्ञान प्रयोगशालाओं कंप्यूटर प्रयोगशालाओं आदि में व्यावहारिक कक्षाओं का संचालन करना।
- मूल्यांकन और असाइनमेंट पर अंतिम प्रतिक्रिया।
- छात्रों के पढ़ने के कौशल का विकास करना।
- कोचिंग और परामर्श।
- मूल्यांकन एवं परीक्षाएँ।
- परिणामों की घोषणा।
- निष्पक्ष जानकारी प्रसारित करना।

पाठ्यक्रम के बाद का चरण—यह पाठ्यक्रम समाप्ति के बाद का चरण है। विद्यार्थी फिर से परिणामों और भविष्य में कैरियर के विकास को लेकर असमंजस में रहता है।

इस चरण के दौरान सहायता प्रणालियों के प्रकार हैं—

- परिणामों की घोषणा, रिपोर्ट कार्ड, दीक्षांत समारोह के संबंध में जानकारी देना, आदि।
- भविष्य की नौकरी की संभावनाओं और व्यावसायिक विकास के लिए कैरियर परामर्श प्रदान किया जाता है।
- शिक्षार्थी की प्रतिक्रिया एकत्र की जाती है।

प्रश्न 3. दूरस्थ शिक्षार्थी और पारंपरिक शिक्षार्थी में क्या अंतर है?

उत्तर—एक पारंपरिक शिक्षार्थी वह छात्र है, जो नियमित रूप से स्कूल और कॉलेजों में व्याख्यान में भाग लेता है। वह प्रशिक्षक के साथ आमने-सामने की बातचीत के माध्यम से सीखता है। वह कक्षा की सेटिंग में शिक्षक द्वारा निर्देशित वातावरण में अध्ययन करते हैं, जबकि दूरस्थ शिक्षार्थी वह छात्र है, जो ऑनलाइन पाठ्यक्रम में भाग लेता है। मूल्यांकन संरचित और वस्तुतः वितरित किए जाते हैं। अधिगम सुविधा के लिए दूरस्थ शिक्षार्थियों को शिक्षार्थी सहायता सेवाएँ दी जाती हैं।

- **पारंपरिक शिक्षार्थी और दूरस्थ शिक्षार्थी के बीच अंतर हैं**—पारंपरिक शिक्षार्थियों के पास सूचना के मुक्त प्रवाह तक पहुँच है, शिक्षार्थियों और शैक्षणिक प्रशिक्षकों के बीच मुक्त वार्तालाप की सुविधा है, जो दूरस्थ शिक्षार्थी के लिए नहीं है। दूरस्थ शिक्षार्थियों को सीखने की प्रक्रिया