



Gönderim: 13.07.2020

Düzeltilme: 20.10.2020

Kabul: 30.10.2020

Tür: Derleme Makale

Açık ve uzaktan öğrenme sistemlerindeki psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinin bireysel farklılıklar kapsamında incelenmesi

Nilay ÖZER^a^a Eskişehir Necip Fazıl Kısakürek Ortaokulu, ORCID: 0000-0003-4160-7119

Özet

Açık ve uzaktan öğrenme sisteminin önemli bir bileşeni de öğrenen destek hizmetleridir. Öğrenen destek hizmetleri arasında yer alan danışmanlık hizmetleri farklı uygulamalarla sunulmakta olup genel anlamda öğrenenlerin bilgilendirilmesi, tavsiye verilmesi ve psikolojik danışma hizmetlerini kapsamaktadır. Bu çalışmanın amacı açık ve uzaktan mega üniversitelerde rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmetlerinin incelenmesidir. Bu kapsamda rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerinin bireysel farklılıklara duyarlılığı, kim tarafından, hangi birime bağlı olarak, hangi araçlarla yürütüldüğüne odaklanılmıştır. Sonuç olarak hizmetlerin senkron-asenkron veya yüz yüze sağlandığı anlaşılmaktadır. Öne çıkan uygulamaların, oryantasyon ve kariyer hizmetleri, kişisel gelişim dersleri, yüz yüze psikolojik danışmanlık uygulamaları olduğu görülmektedir.

Anahtar Sözcükler: açık ve uzaktan öğrenme, uzaktan eğitim, destek hizmetleri, psikolojik danışma, rehberlik.

Abstract

In the open and distance learning system, the drop-out of the learners is regarded as a worrying situation. One of the services offered to prevent early quitting in open and distance learning systems is learner support services. Consultancy services, which are among the learner support services, are offered with different applications and generally include informing learners, giving advice and psychological counseling services. The aim of this study is to examine guidance and psychological counseling services in open and remote mega universities. In this context, the sensitivity of guidance and psychological counseling services to individual differences was focused on by whom, depending on which unit, and by what means. As a result, it is understood that the services are provided synchronously or face to face. It is understood that the prominent applications are, orientation and career services, personal development courses, face-to-face counseling practices.

Keywords: open and distance learning, distance education, support services, counseling, guidance.

Kaynak Gösterme

Özer, N. (2020). Açık ve uzaktan öğrenme sistemlerindeki psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinin bireysel farklılıklar kapsamında incelenmesi. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi (AUAAd)*, 6(4), 55-80.

Giriş

Açık ve uzaktan öğrenmenin (AUÖ) tanımı incelendiğinde dikkat çeken noktalardan birisi de öğrenenlerin zaman veya mekan bağlamında diğer öğrenme kaynaklarından ayrı olmasıdır (Moore and Kearsley, 2012). Uzaklığın uzamsal, psikolojik, iletişimsel veya etkileşimsel olabileceği bu süreçte öğrenenlerin öğrenme sürecinde yardıma ihtiyaç duymasından dolayı AUÖ sisteminin önemli bir bileşeni de öğrenen destek hizmetleridir. Öğrenen destek hizmetleri alan yazında farklı şekillerde sınıflandırılmaktadır. Bu sınıflandırmalarda, danışmanlık hizmetlerinin, çevrim içi sunulan hizmetlerden biri olduğu görülmektedir (Simpson, 2002; Keast, 1997). Danışmanlık hizmetleri, yönlendirme hizmetlerinin yanı sıra bireylerin kişisel problemlerine ilişkin uzmanlarca sağlanan destek hizmetlerini kapsamaktadır (Lee, 2003; Ramakrishna, 2012). Açık ve uzaktan öğrenen bireylerin kişisel sorunlara yönelik sağlanan danışmanlık hizmetlerine ihtiyaç duyması (La Padula, 2003), çevrimiçi öğrenmenin özellikle yalıtılmışlık gibi sosyal-duygusal etkileri, ruh sağlığına yönelik danışmanlık hizmetlerini gerekli kılmaktadır (Müller, 2008).

Ruh sağlığına yönelik sağlanan hizmetlerin başında rehberlik ve psikolojik danışma hizmetleri gelmektedir (Doğan, 2000). Rehberlik ve psikolojik danışma, alanında uzman bireyler tarafından sunulan, problemlerle baş etme becerilerini destekleyerek, kişisel hedeflere ulaşma ve kendini gerçekleştirmeye katkı sağlama amacı taşıyan bir süreçtir (Erkan, 2004). Bu kapsamda AUÖ sistemindeki danışmanlık hizmetlerinin rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerini kapsadığı söylenebilir.

AUÖ sistemlerinde, öğrenenlerin kalıcılığını arttırmanın yanı sıra öğrenme deneyimlerinin anlamlandırılması, etkili, yenilikçi destek hizmetlerinin sağlanmasını gerektirmektedir (Gil-Jaurena, 2014). Yapılan araştırmalar açık ve uzaktan öğrenenlerin danışmanlık ve çoklu sorumluluk, duygusal engeller ve stres yaşantılarına ilişkin yardım ihtiyaçları bulunduğunu (Müller, 2008; Kimotho, 2018) göstermektedir. Aynı zamanda danışmanlık hizmeti sağlayan (AUÖ) sistemlerinin öğrenci elde tutma konusunda başarılı oldukları görülmektedir (Bishop, 2010; Wessel, 2013). Bu kapsamda AUÖ sistemlerinde ruh sağlığına ilişkin verilen rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerinin incelenmesinin, verilecek hizmetlerin çeşitlendirilmesi, geliştirilmesi ve bu konuda yapılacak diğer çalışmalara yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Aynı zamanda araştırmanın hem danışmanlık hizmeti alacak açık ve uzaktan öğrenenler hem de öğrenenlerin sistemde kalıcılığını arttırması bağlamında kurumlar için önemli olduğu söylenebilir. Bu kapsamda çalışmanın amacı mega üniversitelerde (Daniel, 1998) açık ve uzaktan öğrenen bireylere yönelik sunulan danışmanlık

hizmetlerinin incelenmesidir. Danışmanlık hizmetleri rehberlik ve psikolojik danışma gelişim alanlarına göre betimsel bir yöntemle incelenecektir.

Araştırma Sorunsalı

Teknolojik gelişmelerin etkisiyle yükseköğretimde, giderek artan sayıda kurum, açık ve uzaktan eğitim sistemine geçmiştir (Moore ve Kearsley, 2012). Dünyada açık üniversitelerin sayısı artmakla birlikte Türkiye’de de Açıköğretim sistemine kayıtlı öğrenci sayısı, Yükseköğretim Kurulu 2019-2020 Öğretim Yılı Yükseköğretim İstatistiklerine göre, 3.334.810 yaklaşık olarak yükseköğretime kayıtlı öğrenci sayısının yarısını oluşturmaktadır (YÖK, 2020). Açık ve uzaktan öğrenen bireylerin problemlerinin anlaşılması yüz yüze eğitim gören bireylere göre daha zorlayıcıdır (Thompson ve Porto, 2014). Bu kapsamda yapılan çalışmalar; açık ve uzaktan öğrenen bireylerin yoğun olarak çoklu sorumluluk, izolasyon ve duygusal engeller ve stres yaşadıklarını (Lapadula, 2003; Müller, 2008; Kimotho, 2018), öğrenen rolünün dışında uzaktan öğrenimlerini etkileyen farklı rollerinin ele alınmaması ve farkındalığı sağlanmaması durumunda çatışmalar yaşadıklarını (Scheer ve Locke, 2003) belirtmektedir. Aynı zamanda açık ve uzaktan öğrenen bireyler, zaman problemleri, özyönetim ve aile problemleri yaşamakta ve bu nedenle öğrenme ortamlarını erken bırakmaktadırlar (Street, 2010). Açık ve uzaktan öğrenen bireylerin sistemde kalıcılığını desteklemek için danışmanlık hizmetlerinin önemli olduğu ve bu hizmetlerin psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerini de kapsadığı söylenebilir. Bu kapsamda toplum ruh sağlığını desteklemeye yönelik, öğrenci sayısı yüksek olan AUÖ sistemlerinde, psikolojik danışmanlık hizmetlerinin verilmesi ve bireysel farklılık ve ihtiyaçlara göre sistemli bir şekilde sağlanması sorunsalı ortaya çıkmaktadır. AUÖ sistemlerinde verilen psikolojik danışmanlık hizmetlerine ilişkin araştırma azlığı da göz önünde bulundurularak bu çalışmada aşağıdaki sorulara cevap aranacaktır:

- Dünyadaki mega üniversitelerden rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmeti sağlayan üniversiteler hangileridir?
- Rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmeti sağlayan mega üniversitelerde sunulan hizmetler ne şekilde sunulmaktadır?
- Mega üniversitelerde rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmetlerinin sunumu sırasında hangi uygulama ve teknolojilerden yararlanılmaktadır?
- Mega üniversitelerde rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmetleri kimler tarafından yürütülmektedir?

İlgili Alanyazın

Açık ve Uzaktan Öğrenmede Destek Hizmetleri

AUÖ sistemlerinde öğrenci sayısı yüz bin üzerinde olan üniversiteler mega üniversiteler olarak tanımlanmaktadır (Daniel, 1998). Öğrenen sayısı bir milyonun ötesine geçen üniversiteler ise giga üniversite olarak ele alınmakta ve bu durum öğrenci destek hizmetleri bakımından üniversitelerin yeni stratejiler kullanmasını gerekli kılmaktadır (Bozkurt, 2019).

AUÖ sisteminde öğrenenlerin bireysel gelişiminin desteklenmesini amaçlayan, öğrenme materyali dışındaki tüm faaliyetler destek hizmetleri olarak adlandırılmaktadır (Simpson, 2002). Öğrenen destek hizmetleri hem etkileşimin artırılması hem de çeşitli ihtiyaçların zamanında giderilmesi açısından, açık ve uzaktan öğrenme sistemlerinin ayrılmaz bir parçası olarak ele alınmaktadır (Durak, 2017).

AUÖ sistemlerinde zorlayıcı yaşam olaylarıyla karşılaşan (kayıp, boşanma, hastalık vb.) öğrenenlerin manevi olarak desteklenmesi ve programlarına devam etmeleri, kapsamlı ve çok yönlü destek hizmetlerini gerekli kılmaktadır (Simpson, 2002). Bu nedenle AUÖ sistemlerinde, öğrenci kalıcılığını destekleyecek sistemik yönetsel destek hizmetleri ve öğrenmeyi desteklemesi amacıyla bilişsel ve duyuşsal destek hizmetlerinin sunulması gereklidir (Tait, 2000). Bilişsel destek eğitim hedeflerini ulaşmak için çok yönlü öğretim, değerlendirme ve geribildirim kullanılması içerirken, duyuşsal destek, öğrenme ortamında motivasyonu ve diğer olumlu duyguları destekleyerek, bireysel problemlerin çözümüne yönelik etkinlikleri içermektedir. Tüm bu destek türleri birlikte gerçekleştiği takdirde, uzaktan öğrenenlere, ait hissettikleri ve yönetime ortak oldukları bir ortam sunacaktır (Anderson, 2004).

Uzaktan öğrenenlere yönelik sunulacak destek hizmetleri planlanırken, bireysel özellik ve farklılıklar (yaş, cinsiyet, gelir, eğitim seviyesi, özel gereksinim ve beceriler), teknoloji, ders ve program talebi, yönetim sistemi, ölçek, coğrafya gibi unsurların göz önünde bulundurulması gerekmektedir (Tait, 2000). Destek hizmetlerinde sunulması gereken hizmetlerin süreç içerisinde sunumuna ilişkin Floyd ve Cassell-Powel (2004) tarafından geliştirilen kapsayıcı destek hizmetleri modeline göre destek hizmetleri; öğrenen giriş evresi, öğrenenin sisteme dahil edildiği evre, öğrenen destek evresi, öğrenen dönüşüm evresi ve değerlendirme evresi şeklinde sınıflandırılmaktadır. Öğrenen giriş evresinde uzaktan öğrenen bireye, kabul, kayıt öncesi değerlendirme, kayıt, finansal yardım, bilgi teknolojisiyle ilgili yardım ve oryantasyon

hizmetleri verilmektedir. Sisteme dahil oldukları evrede ise akademik danışmanlık, başarılı olma stratejileri yardımı, teknolojilerin kullanımı ve yardım amaçlı danışma desteği verilmektedir. Destek evresinde öğretim desteği ve bireysel öğretim, akademik danışmanlık, kütüphane desteği, ağ yardımı ve özel gereksinimli bireylere yönelik yardım hizmetleri sunulmaktadır. Dönüşüm evresinde mezuniyet sonrasında hazırlamak amaçlı kariyer geliştirme, danışmanlık ve işe yerleştirme hizmetleri verilmektedir. Değerlendirme evresinde ise programın etkililiği değerlendirilmektedir. Buna ek olarak destek hizmetleri alan yazında farklı şekillerde sınıflandırılmaktadır. Sınıflandırmalara ilişkin açıklamalar Tablo 1.de görülmektedir:

Tablo 1 <i>Destek hizmetlerinin sınıflandırılması</i>		
	Sınıflandırma Türü	Açıklama
Thorpe (2003)	Program öncesi, program sırası, program sonrası destek şeklinde <i>kurumsal</i> ve <i>konu desteği</i> .	Kurumsal destek: kurumun öğrenen bireye sağladığı destek türüdür. Konu desteği ise öğrenen bireyin yeterliliğini ve performansını geliştirmeye yönelik sunulan hizmetleri
Keast (1997)	Akademik destek, danışmanlık desteği, idari destek, teknik destek ve kütüphane desteği.	Akademik destek ;öğrenme sürecinde öğretim şekliyle birlikte etkileşimsel olan süreçleri, İdari destek; programa kayıt işlemleri ile mali işlemleri, Teknik destek; öğretim araçları ile öğrenenlere sağlanan teknik yardım süreçleridir, Kütüphane desteği ise öğrenme kaynaklarına ulaşma süreçleri, Danışmanlık desteği ile kastedilen hizmetler, rehberlik, yönlendirme ve danışmanlık verme gibi geniş kapsamlı uygulamaları içeren hizmetlerdir.
Simpson (2002)	Akademik destek hizmetleri ve akademik olmayan destek hizmetleri	Akademik destek hizmetleri, açık ve uzaktan öğrenme sürecinde öğretici tarafından verilecek olan hizmetleri içermektedir. Akademik olmayan destek hizmetler ise geliştirici ve problem çözücü hizmetler olarak ele alınmaktadır.
Rekkedal ve Qvist-Eriksen (2012)	Program öncesi, öğrenme süreci, mezuniyet sonrası	Program öncesi, derse kayıt, oryantasyon süreçlerini kapsamaktadır. Öğrenme süreci, ders ya da program kaydından sonraki tüm öğrenme süreçlerini kapsamaktadır.

		<i>Mezuniyet sonrası</i> ise ders veya program süreci tamamlandıktan sonra yönlendirme, izleme süreçlerini kapsamaktadır.
--	--	---

AUÖ sistemlerinde destek hizmetleri sınıflandırmalarında rehberlik ve danışmanlık hizmetlerinin ele alındığı görülmektedir. Uzaktan öğrenen bireyler, özellikle öğrenme sürecinde akademik veya akademik olmayan konularda belirli zorluklar yaşamaktadırlar (Sharma, Pandey ve Rajesh, 2004). Simpson'a (2002) göre AUÖ sisteminde öğrenen bireylere verilen danışmanlık hizmetleri akademik ve kişisel sorunların çözümüne destek olmayı hedeflemektedir. Akademik olmayan konularda yaşanan zorluklar ise çalışma problemleri, ilişkisel problemler, kaygı, stres ve düşük özgüven problemlerini içerebilir (Ramakrishna, 2012). Konusu bakımından danışmanlık hizmetleri, öğrencilerin kişisel gelişimine (kariyer, kurs aşamaları, motivasyonel-bireysel gelişim, çalışma ve zaman engelleri vb.) yönelik olabileceği gibi karşılaştığı kurumsal, öğretim elamanı ile ilgili problemlerin çözümüne yönelik olarak da yürütülmektedir (Ramakrishna, 2012). Bu kapsamda danışmanlık hizmetlerinin bir ruh sağlığı hizmeti olan, psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerinin gelişim alanlarına yönelik hizmetlerini de kapsadığı söylenebilir.

Ruh Sağlığı Hizmeti Olarak Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Hizmetleri

Ruh sağlığı hizmetlerinin gelişmesine ve yaygınlaşmasına rağmen dünyada yaklaşık 450 milyon kişinin ruh sağlığı problemleri yaşadığı düşünülmektedir (Gültekin, 2010). Ruh sağlığı rahatsızlıklarının ülkemizde her 6 kişiden birinde tanı alacak düzeyde görüldüğü anlaşılmaktadır. Ruh sağlığı problemi yaşayan bu bireylerin yardım arama ve alma oranının düşük olması toplumda ciddi bir iş gücü kaybını gündeme getirmektedir (Ünverdi, 2019). Bununla birlikte Türkiye Hastalık Yüku çalışmasına göre (2013) gelişmiş ülkelere benzer şekilde ülkemizde de bulaşıcı olmayan hastalıklar kapsamında ruhsal rahatsızlık oranlarının artacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda, özellikle toplumun her kesimine ulaşmanın mümkün olduğu eğitim kurumlarında, ruh sağlığı kapsamında verilecek olan psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinin önemli olduğu söylenebilir. Psikolojik danışmanlık, bireyin kendini tanıması, kişisel ve kişilerarası problemlerinin farkına varması, hedeflerini belirleyerek, gizil güçlerini keşfetmesi ve problemlerine yönelik etkili başa çıkma stratejileri geliştirmesi amacıyla uzman kişiler tarafından sunulan etkileşimli yardım süreci olarak tanımlanmaktadır (Tan, 2011; Yeşilyaprak, 2015). Psikolojik danışma hizmetleri, toplum ruh sağlığı hizmetlerinin eğitim kurumlarında verilmesiyle ortaya çıkmış, önem kazanmıştır (Doğan,

2000). Bu kapsamda hizmet türleri bakımında rehberlik hizmetleri genel bir çerçeve oluştururken, psikolojik danışma rehberlik hizmetlerinin önemli bir kısmını oluşturmaktadır (Kuzgun, 2002).

Rehberlik hizmetleri farklı şekillerde sınıflandırılmakla beraber, geleneksel rehberlik yaklaşımında en yaygın kullanılan sınıflandırmalardan biri problem alanlarına yönelik yapılan sınıflandırmadır. Gelişimsel rehberlik anlayışının rehberlik hizmetlerinde öne çıkmasıyla birlikte, bu sınıflandırmanın problem odaklılık yerine gelişim alanları olarak ele alındığı görülmektedir. Bu kapsamda rehberlik hizmetleri eğitsel(akademik), kişisel-sosyal ve kariyer gelişim alanlarına yönelik olarak verilmektedir (Yeşilyaprak, 2015; Nazlı, 2016). Bu hizmetler bireysel olarak yürütülebileceği gibi grup çalışmaları, psiko-eğitim programları şeklinde de yürütülebilmektedir. Gelişim alanlarına yönelik verilen rehberlik hizmetlerinin kapsamı şu şekilde açıklanmaktadır (Nazlı, 2014):

-Eğitsel rehberlik hizmetleri, uyum-oryantasyon hizmetleriyle birlikte öğrenmeyi kolaylaştıran, zaman yönetimi, verimli çalışma alışkanlıkları kazanma, sınav kaygısı ile baş etme gibi hizmetleri kapsamaktadır.

-Bireysel rehberlik hizmetleri, kişisel faktörlerden kaynaklanan stresle baş etme, iletişim, duygu düzenleme, yaşam becerileri gibi sorun alanlarına yönelik hizmetleri kapsamaktadır. Aynı zamanda kendini tanıma, kimlik gelişimi, yeterliliklerine yönelik farkındalık geliştirme, sosyal ilişkilerinde sağlıklı iletişim kurabilme becerilerine yönelik hizmetleri içermektedir.

Kariyer gelişimi rehberlik hizmetleri kendini tanıma, kişisel yaşamının mesleki, ailevi ve sosyal yaşamla ilgili boyutlarını tanıma, kariyer olanaklarını tanıma, kendine gerçekçi amaçlar edinerek, tercihte bulunma ve bu konuda önüne çıkan sorunları çözme konusundaki hizmetleri kapsamaktadır.

Yöntem

Bu çalışmada nitel araştırma desenlerinden durum çalışması yöntemi kullanılmıştır. Durum çalışması bir durumun, olayın, ortamın ayrıntılarını tanımlamak, değerlendirmek amacıyla incelendiği yöntemdir (Büyüköztürk, Kılıç-Çakmak, Akgün, Karadeniz, Demirel, 2009). Çalışmada veri toplama yöntemi olarak döküman analizi kullanılmıştır. Elde edilen verilerin incelenmesinde ise nitel araştırma yöntemlerinden betimsel analiz kullanılmıştır. Betimsel analiz, elde edilen verilerin belirli temalar çerçevesinde yüzeysel olarak incelenmesi

ve yorumlanması yöntemidir (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Bu kapsamda Tablo-2’de görülen 10 farklı mega üniversitenin internet siteleri incelenmiş, internet sitesinde psikolojik danışma ve rehberlik hizmetleri ile ilgili bilgiye ulaşılamayan 3 üniversite araştırma kapsamından çıkarılmıştır.

Tablo 1	
<i>Web siteleri incelenen mega üniversiteler</i>	
<u>Mega Üniversite</u>	<u>İnternet Sitesi</u>
İngiliz Açık Üniversitesi	link://www.open.ac.uk/
Indra Gandhi Açık Üniversitesi	www.ignou.ac.in
Kore Açık Üniversitesi	www.knou.ac.kr
Sukhothai Thammathirat Açık Üniversitesi	links://www.stou.ac.th
Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi	links://www.anadolu.edu.tr/acikogretim
Ulusal Uzaktan Eğitim Üniversitesi	links://www.uned.es/
Çin Açık Üniversitesi	link://en.ouchn.edu.cn/
Payame Noor Üniversitesi	link://en.pnu.ac.ir/
,Pakistan Allama İkbâl Açık Üniversitesi	link://dsacs.aiou.edu.pk/
Endonezya Terbuka Açık Üniversite	links://www.ut.ac.id

Bulgular ve Yorumlar

Dünyadaki AUÖ sistemlerinden mega üniversitelerde verilen rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmetlerinin bireysel farklılıklar göz önünde bulundurularak ne şekilde, hangi uygulamalarla, kimler tarafından verildiğinin incelenmesi amacı taşıyan bu çalışmada, internet siteleri incelenen ve rehberlik-psikolojik danışma hizmeti verdiği belirlenen mega üniversiteler Tablo-3’ de görülmektedir.

Tablo 2

Mega üniversitelerde problem alanlarına yönelik rehberlik ve psikolojik danışma hizmetleri

Rehberlik ve Psi.Dan. Hizmetleri Mega Üniversiteler	Eğitsel Gelişime Yönelik Rehberlik Hizmetleri	Kişisel-Sosyal Gelişime Yönelik Rehberlik Hizmetleri	Kariyer Gelişimine Yönelik Rehberlik Hizmetleri	Psikolojik Danışma Hizmetleri
İngiliz Açık Üniversitesi	-Çalışma becerilerinin geliştirilmesi kursları(link-2) -Oryantasyon ve yönlendirme kapsamında ilgili ruh sağlığı blog ve öğrenci topluluk tanıtımları(link-4), -Çalışma becerilerinin geliştirilmesine yönelik destek ve kaynaklar(link-4),	-Kaygı yönetimi ve çeşitli bireysel sorun alanlarına yönelik makaleler(link-3) -Çevrimiçi akran destek grupları(link-1) -Stres yönetimi vb. konularda ses kayıtları (link-4), -Mindfulness farkındalık egzersizleri vb.(link-4)	-Kariyer gelişimi, kariyer dayanıklılığı kursları(link-2) -Kariyer ve istihdam merkezi çalışmalarıyla kendini tanıma, özgeçmiş hazırlama, iş arama becerileri, kariyer planlama hizmetleri sunulmaktadır(link-5).	-Kaygı, depresyon ve diğer ruh sağlığı problemlerine yönelik 'Bigwall' başlıklı uygulama ile çevrimiçi psikolojik danışma desteği. Bu hizmet sesli, anlık mesajlaşma ve video yoluyla yalnızca İngiltere'de olan üyelere yönelik çevrimiçi canlı terapi(e-terapi) desteği şeklinde verilmektedir(link-1)
Indra Gandhi Açık Üniversitesi	-Eğitsel rehberlik içeriklerinin sunulduğu kişisel gelişim dersleri(link-7,link-8) -Tv kanalı ve ön kabul danışmanlığı ile oryantasyon konularında akademik danışmanlarla telekoferans ve rehberlik hizmeti(link-11)	-Stres yönetimi vb. konularda sunulan kişisel gelişim dersleri (link-7,link-8). -Günün konusu şeklinde içerikler belirlenerek sunulan sesli danışmanlık hizmetleri ile öğrenenlerin danışmanların seminer ve söyleşilerini dinleyebildikleri, e-posta ve sohbet uygulamaları ile soru yöneltebildikleri 'gyan dhara'' programı ve etkileşimli radyo danışmanlığı(link-9) -Çeşitli ruh sağlığı konularında öğrenci destek hizmetleri tarafından sunulan planlı hizmetler,'gyanvani'(link-10).	-Mesleki, kariyer rehberlik içeriklerinin sunulduğu kişisel gelişim dersleri(link-7,link-8) -Üniversite bünyesinde iş ilanları(link-12)	-Öğrenci destek hizmetleri merkezinde sağlanan danışmanlık hizmetleri. (link-12)
Kore Açık Üniversitesi	-Öğrenci merkezlerinde oryantasyon amaçlı	-Kendini tanıma amaçlı psikolojik testler (kişilik,	-İş bulma veya kariyer geliştirme, lisans ve iş	- Çevrimdışı yöntemle Bireysel psikolojik

	<p>danışmanlık hizmetleri sunulmaktadır(link-13)</p> <p>-Kendini düzenleyerek öğrenme, çalışma planları amaçlı yöntemlerin tanıtımlarına ilişkin bilgiler bulunmaktadır(link-15).</p>	<p>kariyer,öğrenme) uygulanmaktadır.</p> <p>-Özellikle bireysel konulara odaklanan akran rehberlik sistemi ile çevrimiçi-çevrimdışı,bölge ofisleri dahil olmak üzere, etkileşimli etkinlikler olduğu görülmektedir(link-15)</p> <p>-Kişisel hikaye paylaşımları,şiddeti önleme ve toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda akran rehberlik sisteminin kullanıldığı görülmektedir(link-15).</p>	<p>listeleri,web site tavsiyeleri, mesleki eğitim programları, kariyer geliştirme ders ve atölyeleri, çevrimiçi kariyer danışmanlığı hizmeti sunulmaktadır(link-13,link-14)</p>	<p>danışmanlık (kişilerarası ilişki, kişilik, duyu, kariyer vb.), grupla psikolojik danışma (kişilerarası ilişki, iletişim, kitap terapisi, ebeveynlik, benlik) -gelişmişlik, film terapisi, vb.) (link-14)</p>
<p>Anadolu Üniversitesi- Açıköğretim Fakültesi</p>	<p>-Sınav kaygısı, zaman yönetimi konularında Radyo A uzman söyleşileri olduğu görülmektedir(link-17).</p> <p>-Oryantasyon hizmetleri kapsamında çevrimiçi-çevrimdışı destek, soru cevap etkinlikleri bulunmaktadır.</p>	<p>-Zaman yönetimi konusunda kişisel gelişim dersi olduğu görülmektedir (link-16)</p> <p>-Stres yönetimi,iletişim, kaygı, kişisel gelişim konularında Radyo A uzman söyleşileri olduğu görülmektedir(link-17).</p>	<p>-Etkili iş görüşmeleri gerçekleştirme, özgeçmiş hazırlama ve işe tutunma konularında akadema sisteminde farklı öğretim görevlileri tarafından verilen kişisel gelişim dersleri olduğu görülmektedir(link-16)</p> <p>-Sosyal medya hesaplarında kariyer destek öyküleri olduğu görülmektedir.(link-18)</p> <p>-Öğrenci destek servisi bölümünde girilebilecek sınav bilgileri ve sıkça sorulan mesleki rehberlik konularında soru-cevap etkinliği görülmektedir(link-17)</p>	<p>-Kampüs içi rehberlik ve psikolojik danışma biriminde öğrencilere yönelik psikolojik danışma hizmeti sunulmaktadır.</p>
<p>Çin Açık Üniversitesi</p>	<p>-Çevrimiçi-çevrimdışı, televizyon vb. oryantasyon danışmanlık hizmetleri olduğu görülmektedir(link-19).</p>	<p>-Zihinsel sağlık, bireysel öğrenme kaynakları yer almaktadır(link-19).</p>	<p>-Kariyer rehberliği hizmetleri bulunmaktadır (link-19).</p>	-
<p>Pakistan Allama İkbâl Açık Üniversitesi</p>	<p>-Eğitimsel yeterliliklerin artırılmasına yönelik bilgilendirici rehberlik</p>	<p>-Öğrenenlerin yeni bilgi ve beceri kazanmalarına yönelik koçluk</p>	<p>-Uygun kariyer seçimine yönelik danışmanlık hizmetleri</p>	<p>-Öğrenci danışma ve danışmanlık müdürlüğü kapsamında</p>

	hizmetleri sunulduğu görülmektedir (link-20).	faaliyetlerinin olduğu görülmektedir(link-20).	verildiği görülmektedir (link-20).	akademik,kişisel hedeflere ve kariyer hedeflerine ulaşmak için tüm kültürden öğrenenlere psikolojik danışmanlık hizmeti sunulmaktadır(link-20).
Endonezya Terbuka Açık Üniversite	-Kendi kendine bağımsız çalışma, kendi kendine egzersiz, yönerge ve bilgilendirme hizmetleri bulunmaktadır. (link-21)	-	-Kariyer Bilgi merkezinde iş ilanları ve kariyer bilgi bağlantılarına yönlendirme hizmetleri sunulmaktadır(link-21).	-

Rehberlik ve psikolojik danışma hizmeti sağlayan mega üniversitelerin bu hizmetleri senkron ve asenkron şeklinde sağladıkları görülmektedir. Bununla birlikte yüz yüze sağlanan hizmetlerin de olduğu görülmektedir (Bknz.Tablo-3). Destek hizmetlerine yönelik olarak sağlanan çevrimiçi hizmetler, iletişim zaman esnekliği tanıyan asenkron uygulamalarla yürütülebileceği gibi gerçek zamanlı senkron uygulamalarla da yürütülebilmektedir (Bailey ve Brown, 2016). Uzaktan eğitimin doğası ve bireysel farklılıklar dikkate alındığında senkron ve asenkron uygulamalarla destek hizmetlerinin yürütülmesinin işlevsel olacağı söylenebilir.

Mega üniversitelerde sunulan hizmet türleri, eğitsel, kişisel-sosyal ve kariyer gelişimi temaları çerçevesinde incelendiğinde, eğitsel danışmanlık hizmetlerinin yoğunlukla oryantasyon sürecinde verildiği görülmektedir. Ders çalışma becerileri ve sınav sürecine ilişkin eğitsel rehberlik hizmetleri verilirken genelde asenkron kaynaklar ve soru cevap hizmetleri kullanılmaktadır. Uzaktan öğrenenlerin sisteme giriş evresinde AUÖ sistemine ait olmaları ve sisteme devam edebilmeleri için çevrimiçi ve sanal oryantasyon hizmetleri kullanılabilir (Floyd, Cassey Powell, 2004). Mega üniversitelerin aidiyet ve öğrenci devamlılığına ilişkin oryantasyon hizmetlerine ağırlık verdiği söylenebilir. Alanyazında yapılan çalışmalar, AUÖ sistemlerinde öğrenci kalıcılığını arttırmak için iyi bir süreç yönetimi ve programa başvuru, ders seçimi, ders çalışma, öğrenme becerilerinin geliştirilmesi, sınavlara hazırlanma ve sınav sonrasına ilişkin destek hizmetlerinin önemli olduğunu belirtmektedir (Simpson, 2002; Lapadula, 2003; Simpson, 2012). Bu kapsamda eğitsel rehberliğe ilişkin verilecek hizmetlerin oryantasyon süreçleriyle birlikte ders süreci, sınav süreci ve sınav sonrasına ilişkin hizmetleri kapsamının yararlı olacağı belirtilebilir. Bu süreçte verilecek hizmetlerde, yenilikçi destek uygulamalarının ve özel gereksinimli öğrencilere yönelik

hizmetlerin de geliştirilmesi vurgulanmaktadır (Tresman, 2002; Simpson, 2002; Brindley, Walti ve Zavacki-Richter, 2004; Genç, 2018). Çevrimiçi öğrenmenin tüm süreçlerinde olduğu gibi danışmanlık hizmetlerinde de özel gereksinimli bireylere yönelik döküman, kaynak ve ihtiyaçlarına yönelik sağlanacak diğer danışmanlık hizmetlerinin önemli olduğu söylenebilir.



Şekil 1. Mega üniversitelerde sunulan eğitsel rehberlik hizmetleri

Mega üniversitelerde sağlanan kişisel-sosyal gelişim alanına yönelik psikolojik danışmanlık hizmetlerinde, akran rehberliğini destekleyici grup uygulamaları, stres ve kaygı yönetimine yönelik yazılı, sesli kaynaklar ve kişisel gelişim dersleri öne çıkmaktadır. Bununla birlikte bireyi tanıma tekniklerinin de kullanıldığı görülmektedir. Yapılan bir çalışmada (Lapadula, 2003) çevrimiçi öğrenenlerin kişisel danışmanlık ve yardım ihtiyaçları olduğu görülmektedir. AUÖ sisteminde yapılan başka bir çalışmada (Özoğlu, 2009), öğrenenlerin onlar için önemli olduğunu belirttikleri duyuşsal destek ihtiyaçlarının çoğunlukla karşılanmadığı, özellikle danışmanlık hizmetlerinin motivasyon desteği sağlama konusunda yetersiz kaldığı görülmektedir. Özellikle birinci sınıf katılımcıların diğer sınıf düzeylerine göre özgüven destekleyen ve kaygılarının üstesinden gelmeye yönelik danışmanlık uygulamalarına daha çok önem verdikleri tespit edilmiştir. Bu kapsamda sunulacak kişisel-sosyal rehberlik hizmetlerinin çevrim içi öğrenenlerin sınıf düzeylerini de kapsayacak şekilde ihtiyaçları belirlenerek sunulması gerektiği belirtilebilir. Akademik ve kariyer konularında sağlanacak danışmanlık hizmetlerinin çevrimiçi olarak sunumu kişisel danışmanlık hizmetlerine göre daha az zorlayıcı olabilmektedir (Moisey ve Hughes, 2008). Bu durum kişisel sosyal problemlerin

birbirinden farklı doğası ve faktörleri nedeniyle bireye özgü birebir danışmanlık hizmetinin verilmesi gerekliliği ve maliyeti ile açıklanabilir. Bu kapsamda ikili (dual) sistemde hizmet veren üniversitelerin, geleneksel öğrenenlere verilen hizmetlere uzaktan öğrenenleri dahil etmeleri maliyet açısından kolaylaştırıcı olacaktır (Floyd ve Casey-Powell, 2004). Ancak verilen destek hizmetlerinin uzaktan öğrenenlerin ihtiyaçları belirlenerek ayrı bir çerçevede verilmesi gerekmektedir (Tait, 2000; Rumble, 2000; Lapadula, 2003).



Şekil 1. Mega üniversitelerde sunulan kişisel-sosyal rehberlik hizmetleri

Mega üniversitelerde sağlanan kariyer gelişim alanına yönelik hizmetlerin kariyer planlama, özgeçmiş hazırlama gibi dersler ve bilgi, bağlantı yönlendirmeleri, bununla birlikte çevrimiçi ve yüz yüze kariyer danışmanlığı hizmetleri olduğu görülmektedir. Öğrenen hedeflerinin belirlendiği ve bu hedeflerin sisteme uyumluluğuna yönelik geribildirimleri içeren akademik ve kariyer danışmanlığı uygulamaları motivasyonu arttırmak amaçlı kullanılmaktadır (Bailey ve Brown, 2016). Yapılan araştırmalar uzaktan öğrenenlerin sisteme giriş sebebi olarak kariyer seçeneklerini belirttiklerini ve kariyer gelişimine yönelik hizmetlere ihtiyaç duyduklarını göstermektedir (Gümüş, 2016; Özer, 2019). Özellikle kariyer hedefi olan ve bu kapsamda AUÖ sistemine dahil olan bireylerin hedefi olmayanlara göre daha başarılı sonuçlar elde ettikleri görülmektedir (Ng, 2018). Bu kapsamda kariyer gelişimine yönelik sağlanan rehberlik ve psikolojik danışma etkinliklerinin, sistemde devamlılığı ve başarı motivasyonunu destekleyici işlevi olduğu belirtilebilir.



Şekil 3. Mega üniversitelerde sunulan psikolojik danışma hizmetleri

Çevrimiçi psikolojik danışmanlık, danışan ve danışman arasındaki etkileşimin web tabanlı internet programları ile sağlandığı uygulamalar olarak tanımlanmaktadır (Rochlen, Zach, & Speyer, 2004). Bu hizmetlerin sunumu sırasında, alanında uzman danışmanlar, elektronik posta, eş zamanlı sohbet araçları, video-konferanslar ya da sanal gerçeklik uygulamalarından faydalanabilmektedir (Beutler ve Harwood, 2004; Mallen, Vogel, Rochlen ve Day, 2005). Yapılan çalışmalar çevrimiçi danışmanlığın danışanın gelişiminde olumlu sonuçlar verdiğini göstermektedir (Barach ve Block, 2006; Efstathiou & Kalantzi-Azizi, 2005; Knaevelsrud ve Maercker, 2006; Leibert, Archer, Munson ve York, 2006; Reynolds, Stiles ve Grohol, 2006). Çevrimiçi danışmanlığın gerek farklı teknolojiler aracılığıyla bireylere ve gruplara yönelik yürütülebilir oluşu (Mallen, Vogel, Rochlen ve Day, 2005) gerekse mekan, zaman, maliyet ve ulaşım bakımından dezavantajlı gruplara erişimi kolaylaştırması (Griffiths, Lindenmeyer, Powell, Lowe ve Throgood, 2006), AUÖ sistemlerinin doğasına uygun bir danışmanlık hizmeti olduğu şeklinde yorumlanabilir. Yükseköğretimde yürütülen bir çalışmada öğrencilerin, kendi kendine yardım materyalleri yerine, danışmana bir gönderi ile ulaşarak, geri bildirim alabildikleri psikolojik danışmanlık hizmetlerini tercih ettikleri görülmektedir (Efstathiou & Kalantzi-Azizi, 2005). Bir başka çalışma (Spek vd, 2007) belirli bir düzeyde danışman yardımı içeren müdahalelerin tedavi sonuçlarını iyileştirdiğini göstermektedir. Bu kapsamda yürütülen çevrimiçi danışmanlık hizmetlerinde uzman geribildirimine izin veren sistem ve teknolojilerin işlevsel olacağı söylenebilir.

Mega üniversitelerde verilen psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerinin genellikle psikologlar, psikolojik danışmanlar, kariyer danışmanları ile yürütüldüğü görülmektedir. Bu kapsamda ruh sağlığı alanındaki farklı uzmanların (psikiyatrist, psikolojik danışman, psikolog, sosyal hizmet uzmanı) birlikte çalıştığı ve farklı projeler üreterek uygulamalarda buldukları üniversitelerde hizmetlerin çeşitlendiği söylenebilir (link-1, link-4, link-5, link-13, 14, 15).

Sonuçlar

Mekansal olarak öğrenen ve öğreten bireylerin AUÖ sistemlerinde farklı yerlerde olmaları destek hizmetlerini önemli kılmaktadır (Brindley vd, 2004). Öğrenen bireylerin zaman yönetimini ve çalışmalarını olumsuz etkileyecek kişisel sorunlara yönelik sağlanacak hizmetler danışmanlık hizmetleri olarak ele alınmaktadır (Simpson, 2012). AUÖ sistemlerinde danışmanlık hizmetleri hem fırsat eşitliği hem de eğitim kalitesine katkı sağlama bakımından önemlidir (Bozkurt, 2013). Mega üniversitelerde danışmanlık hizmetleri kapsamında rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmetlerinin ele alındığı bu çalışmada internet siteleri incelenen 7 mega üniversitenin eğitsel, kişisel-sosyal ve kariyer gelişim alanlarına yönelik sunduğu hizmetler, betimsel analiz yöntemiyle incelenmiştir. Bu kapsamda, hizmetlerin sunumunda zaman esnekliği, uygulama ve içerik çeşitliliği, hizmetlerin sunumu-ulaşılabilirliği, hedef-beklentiler gibi bireysel farklılıklar dikkate alınmıştır. Mega üniversitelerde 7/24 sunulan rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerinin zaman esnekliği bağlamında bireysel farklılıklara duyarlı hizmetler olduğu söylenebilir. Bununla birlikte birbirinden farklı içeriklerle eğitsel, kişisel-sosyal, kariyer gelişim alanlarına yönelik kişisel gelişim dersleri, akran rehberliği, çevrimiçi-yüz yüze psikolojik danışmaların, blog uygulamaları, yazılı bülten ve broşür uygulamalarının hizmetlerin çeşitliliği bakımından bireysel farklılıklara uygun olduğu söylenebilir. Çalışmalar yürütülürken farklı ruh sağlığı alan uzmanları tarafından verilen hizmetlerin hizmet çeşitliliğini desteklediği belirtilebilir. Bazı açık üniversitelerde psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerine yönelik beklenti ve ihtiyaçların araştırmalarla belirlenerek uygulamaların desteklendiği görülmektedir (link-1, link-6). İhtiyaç çalışmaları sunulan hizmetlerin işlevselliği açısından önem taşımaktadır (Kentworthy, 2004). Açık ve uzaktan öğrenen bireylerin, bireysel farklılıkları kapsamında, farklı konularda farklı destek beklendikleri anlaşılmaktadır (Lapadula 2003; Genç, 2018; Akgün Özbek, 2017). Bu kapsamda öğrenenlerin ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenerek geliştirilen psikolojik danışma ve rehberlik hizmet uygulamalarının, bireysel farklılıklara uygun, işlevsel hizmetler sağlanması açısından önemli olduğu belirtilebilir.

Mega üniversitelerde sunulan eğitsel gelişime yönelik rehberlik hizmetlerinde oryantasyon süreçlerinde sunulan hizmetler öne çıkmaktadır. Bu tür uygulamalara sanal gerçeklik teknolojilerinin dahil edilmesiyle birlikte gerekli donanıma sahip öğrenciler üniversiteyi yakından tanıma ve neredeyse gerçek bir gezinti fırsatı bulabilmektedir (Durak, 2017). Uzaktan öğrenenlerin sistemde devamlılığını desteklemek ve eğitsel hedeflerine ulaşmaları için rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmetlerinin ders süreci, ders sonrası ve değerlendirme süreçlerinde de kendini geliştiren uygulamalarla devam etmesi gerekliliği ifade edilebilir. Mega üniversitelerde sunulan kişisel-sosyal gelişim alanına yönelik rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerinin akran destekli uygulamalar, stres ve kaygı yönetimine ilişkin kişisel gelişim sağlayan ders ve materyallerin yoğunlukla kullanıldığı anlaşılmıştır. Bu süreçte ek olarak sağlanacak bireysel psikolojik danışma ve grupla psiko-eğitim uygulamalarının farklılıklara ilişkin duyarlılığı yüksek hizmetler olacağı söylenebilir. Sunulan kariyer gelişim alanına yönelik hizmetlerde ise kariyer gelişimine yönelik çevrimiçi dersler, özgeçmiş hazırlama, iş ilanlarına yönlendirme etkinlikleri öne çıkan uygulamalardır. Sisteme giriş aşamasından itibaren sistemli şekilde yürütülerek ilgi, yeteneklerini tanıma, ders seçimi ve kariyer yönlendirme hizmetlerinin mezuniyet sonrasında izleme şeklinde devam etmesinin hizmetlerin sürekliliğinin sağlanması açısından önemli olduğu belirtilebilir. Mega üniversitelerde sunulan psikolojik danışma uygulamalarının yüz yüze danışma, grupla psikolojik danışma ve çevrimiçi psikolojik danışma uygulamaları şeklinde yürütüldüğü görülmektedir. Çevrimiçi psikolojik danışma uygulamalarına bir uzmandan geri bildirim almaya dayalı etkinliklerin dahil edilmesinin yararlı olacağı söylenebilir.

Sınırlılıklar ve Öneriler

Araştırma yedi mega üniversitenin hizmetlerini kapsamı bakımından sınırlı bir araştırmadır. Bununla birlikte betimsel analiz yönteminin sınırlılıklarını taşımaktadır. Araştırmaya ilişkin öneriler şu şekilde sıralanabilir:

-AUÖ sistemlerinde, açık ve uzaktan öğrenmenin doğasına uygun olarak, çevrimiçi rehberlik ve danışmanlık hizmetleri artırılabilir.

-Açık ve uzaktan öğrenenlerin psikolojik ihtiyaç ve hizmetlere yönelik beklentilerinin belirlenerek kendi kendine yardım materyallerinin oluşturulması, aile ile ilgili konulara yönelik psiko-eğitim gibi grupla rehberlik hizmetlerinin sağlanması önerilebilir.

-Bireysel psikolojik danışmanlık hizmetlerinin, bölgesel bürolarda, yüz yüze ve uzaktan ruh sağlığı desteği birimleri ve platformları oluşturulması yoluyla yürütülmesi önerilebilir.

-AUÖ sistemlerinde ruh sağlığı, rehberlik ve psikolojik danışmanlık konularında yapılacak bilimsel araştırma ve projelerle bu uygulamalar desteklenebilir.

-Ruh sağlığı alanında uzman farklı meslek gruplarından yardım alınarak içerik ve bireysel ihtiyaç ve farklılıklara duyarlı uygulamalar geliştirilebilir. Örneğin maddi problemleri ve şiddet geçmişi bulunan öğrenenlerin sosyal hizmet uzmanlarıyla görüşmeleri eş zamanlı olarak psikolojik danışmanlık desteği ile yürütülebilir. Bu sistemlerin belirli sırada, öğrenenlerin erişimini kolaylaştırıcı bilgilendirmelerle yapılması sağlanabilir.

-Özel gereksinimli uzaktan öğrenenlerin rehberlik ve psikolojik danışma ihtiyaçları ayrıca belirlenerek mobil uygulama, sesli veya yazılı geribildirim uygulamalarıyla desteklenen psikolojik yardım platformları geliştirilebilir.

-Yapılacak yeni araştırmalarda öğretici, yönetici ve çalışan diğer personele yönelik destek ve danışmanlık hizmetleri ele alınabilir.

Kaynakça

- Akgün Özbek,E. (2017). Açık ve uzaktan öğrenmede beklenti ve hedefler, (V. Yüzer, Ed.), *Açık ve Uzaktan Öğrenmede Bireysel Farklılıklar*. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, s. 170-183, Eskişehir.
- Anderson,T.(2004). Learner support in open, distance and online learning environments.J.E.Brindley,C. Walti, & O. Zawacki-Richter (Eds.). *Bis, Bibliotheks-und Informationssystem der Universität Oldenburg*. Researchgate.net/profile/Alan_Tait/publication/237705066_On_Institutional_Models_and_Concepts_of_Student_Support_Services_The_Case_of_the_Open_University_UK/links/545001680cf24e8f7374ad42.pdf (Erişim Tarihi:29.09.2020)
- Bailey, T. L., & Brown, A. (2016). Online student services: Current practices and recommendations for implementation. *Journal of Educational Technology Systems*, 44(4), 450-462. <https://doi.org/10.1177%2F0047239515616956>
- Barak, A., Bloch, N. (2006). Factors Related to Perceived Helpfulness in Supporting Highly Distressed Individuals through an Online Support Chat. *CyberPsychology & Behavior*, 9(1), 20. <https://doi.org/10.1089/cpb.2006.9.60>
- Beutler, L. E., & Harwood, T. M. (2004). Virtual reality in psychotherapy training. *Journal of Clinical Psychology*, 60, 317-330. <https://doi.org/10.1002/jclp.10266>
- Bishop, J. B. (2010). The Counseling Center: An Undervalued Resource in Recruitment, Retention, and Risk Management. *Journal of College Student Psychotherapy*, 24(4),248–260. <https://doi.org/10.1080/87568225.2010.509219>
- Bozkurt, A. (2013). Mega üniversitelerde destek hizmetleri. *Akademik Bilişim 2013* (382-388). Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Bozkurt, A. (2019). The Historical Development and Adaptation of Open Universities in Turkish Context: Case of Anadolu University as a Giga University. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 20(4). <https://doi.org/10.19173/irrodl.v20i4.4086>
- Brindley, J. E., Walti, C., & Zawacki-Richter, O. (2004). *The current context of learner support in open, distance and online learning: An introduction*. Learner support in open, distance and online learning environments, 9-28.

- Büyüköztürk, Ş.; Kılıç-Çakmak, E.; Akgün, Ö.E.; Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Daniel J.S. (1998). *Mega-universities and knowledge media: Technology strategies for higher education*. London: Kogan Page.
- Doğan, S. (2000). Psikolojik Danışman Eğitiminde Akreditasyonun Gereği ve Bir Model Önerisi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2 (14), 31-38. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/en/pub/tpdrd/issue/21434/229870>
- Durak, G. (2017). Uzaktan eğitimde destek hizmetlerine genel bakış: sorunlar ve eğilimler. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 160-173. <https://dergipark.org.tr/en/pub/auad/issue/34247/378493> (Erişim Tarihi: 29.09.2020)
- Efstathiou, G., Kalantzi-Azizi, A. (2005, 8 - 11 June 2005). Students' psychological web-counselling: A European perspective. Paper presented at the Fedora Psyche Conference, Groningen, Netherlands.
- Erkan, Serdar (2004). Rehberlik Nedir? Yıldız Kuzgun (Ed.), *İlköğretimde Rehberlik*, (5th ed.). İstanbul: Nobel Yayınları.
- Floyd, D. L., & Casey-Powell, D. (2004). New roles for student support services in distance learning. *New directions for community colleges*, 2004(128), 55-64. <https://doi.org/10.1002/cc.175>
- Genç, H. (2018). *Açık ve uzaktan öğrenmede özel gereksinimli öğrencilere yönelik destek hizmetlerinde gereksinim ve önceliklerin belirlenmesi* (Master's thesis, Anadolu Üniversitesi).
- Gil-Jaurena, I. (2014). Student support services in open and distance education. *Open Praxis*, 6(1), 3-4. <http://dx.doi.org/10.5944/openpraxis.6.1.111>
- Griffiths, F., Lindenmeyer, A., Powell, J., Lowe, P., & Thorogood, M. (2006). Why are health care interventions delivered over the internet? *A systematic review of the published literature. Journal of medical Internet research*, 8(2), 1-16. doi: [10.2196/jmir.8.2.e10](https://doi.org/10.2196/jmir.8.2.e10)
- Gültekin, B. K. (2010). Ruhsal Bozuklukların Önlenmesi: Kavramsal Çerçeve ve Sınıflandırma. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*;2(4):583-94. http://psikguncel.org/archives/vol2/no4/cap_02_30.pdf (Erişim Tarihi:09.09.2020).

- Gümüş, M. (2016). Yetişkinlerin açık ve uzaktan öğrenmeyi tercih etme nedenlerinin demografik özelliklerine göre androgojik yaklaşımla incelenmesi. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi) Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Jackson, K. P. (2000). *Determining student support services for distance learners in American higher education* (pp. 1-384). Texas A&M University.
- Keast, D. (1997). "Toward an effective model for implementing distance programs", *The American Journal of Distance Education*, 11(2), 39-55. <https://doi.org/10.1080/08923649709526960>
- Kentworthy, B. (2004). Supporting the student in new teaching and learning environments. R. Mills ve A. Tait (Ed.), *Rethinking Learner Support in Distance* içinde (ss. 55–63).Routledge.<https://www.taylorfrancis.com/books/e/9780203006191/chapters/10.4324/97802030061> (Erişim Tarihi:07.08.2020)
- Kimotho, M. M. (2018) A Review of the Coping Strategies used by Male and Female Open and Distance Learning Students. *African Research Journal of Education and Social Sciences*, 5(3),1-11. <http://arjess.org/education-research/a-review-of-the-coping-strategies-used-by-male-and-female-open-and-distance-learning-students.pdf> (Erişim Tarihi:07.08.2020).
- Knaevelsrud, C., & Maercker, A. (2006). Does the quality of working alliance predict treatment outcome in online psychotherapy for traumatized patients? *Journal of Medical Internet Research*, 8(4), e31. doi: [10.2196/jmir.8.4.e31](https://doi.org/10.2196/jmir.8.4.e31)
- Lapadula, M. (2003). A Comprehensive Look at Online Student Support Services for Distance Learners, *The American Journal of Distance Education*, 17(2), 119-128. https://doi.org/10.1207/S15389286AJDE1702_4
- Leibert, T., Archer, J., Munson, J., & York, G. (2006). An exploratory study of client perceptions of internet counseling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28 (1), 69-83. DOI: 10.17744/mehc.28.1.f0h37djr89nv6vb
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005). Online counseling: Reviewing the literature from a counseling psychology framework. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819-871. <https://doi.org/10.1177/0011000005278624>

- Moisey, S. D., Hughes, J. A. (2008) Supporting the online learner. In: Anderson, T. (eds) The theory and practice of online learning, 2nd ed. Athabasca, Canada: AU Press, pp. 419–439.
- Moore, M. G., & Kearsley, G. (2012). Distance education: A systematic view of online learning. United Kingdom: Wadsworth Cengage Learning.
- Müller, T. (2008). Persistence of Women in Online Degree-Completion Programs. *The International Review Of Research In Open And Distance Learning*, 9(2).1-18. <https://doi.org/10.19173/irrodl.v9i2.455>
- Nazlı, S. (2014). Polis Akademisi kapsamlı gelişimsel rehberlik programının orta vadeli değerlendirilmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 5(41). <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/200294> (Erişim Tarihi:12.09.2020)
- Nazlı, S. (2016). *Kapsamlı Gelişimsel Rehberlik ve Psikolojik Danışma Programları*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Ng, C. (2018). “I learn for a job promotion!”: the role of outcome-focused career goals in motivating distance learners to learn. *Distance Education*, 39(3), 390-410. <https://doi.org/10.1080/01587919.2018.1476839>
- Özer, N. (2019). Açıköğretim sisteminde öğrenenlerin kariyer destek sisteminden beklentileri ve kariyer gelişim ihtiyaçlarının incelenmesi. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi) Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Özoğlu, Murat, "A Case Study of Learner Support Services in the Turkish Open Education System" (2009). *All Graduate Theses and Dissertations*. 410. <https://digitalcommons.usu.edu/etd/410> (Erişim Tarihi:23.09.2020)
- Ramakrishna,T.(2012).Counselling. Counselling and Tutoring Services, Learner Support Systems and Services, (Edt.Prof.K.Murugan), *Staff Training and Research Institute of Distance Education (STRIDE)*, Indira Gandhi National Open University, s.6-27,New Delhi.
- Rekkedal, T., Qvist-Eriksen, S., Keegan, D., Súilleabháin, G. Ó., Coughlan, R., & Fritsch, H. (2003). Internet based e-learning, pedagogy and support systems. *Norway: NKI Distance Education*. <http://ids.hof.uni-halle.de/documents/t813.pdf#page=14> (Erişim Tarihi: 18.19.2020)

- Reynolds, D., Stiles, W.B., Grohol, J.M. (2006). An investigation of session impact and alliance in Internet based psychotherapy: preliminary findings. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6 (3), 164-168. <https://doi.org/10.1080/14733140600853617>
- Rochlen, A. B., Zach, J .S., & Speyer, C. (2004). Online therapy: Review of relevant definitions, debates, and current empirical support. *Journal of Clinical Psychology*, 60, 269–283. <https://doi.org/10.1002/jclp.10263>
- Rumble, G. (2000). Student support in distance education in the 21st century: Learning from service management. *Distance education*, 21(2), 216-235. <https://doi.org/10.1080/0158791000210202>
- Scheer, S. B., & Lockee, B. B. (2003). Addressing the wellness needs of online distance learners. *Open Learning: The Journal of Open, Distance and e-Learning*, 18(2), 177-196. <https://doi.org/10.1080/02680510307409>
- Sewart, D. (1993). Student support systems in distance education. *Open Learning*, 8(3), 3-12. <https://doi.org/10.1080/0268051930080302>
- Sharma, R. C., Sanjeev P., Rajesh,M. (2004). Academic Counselling as Student Support in 81 Distance Education: *An Evaluation Study Malaysian Journal of Distance Education* 6 (2), 43-65. https://www.researchgate.net/profile/Ramesh_Sharma29/publication/307935250_Academic_Counselling_as_Student_Support_in_Distance_Education_An_Evaluation_Study/links/57d2899e08ae6399a38d7174.pdf (Erişim Tarihi:08.09.2020)
- Simpson,O.(2002). Supporting students in online open and distance learning, London: Kogan Page.
- Spek, V., Cuijpers, P., Nyklicek, I., Riper, H., Keyzer, J., & Pop, V. (2007). Internet-based cognitive behaviour therapy for symptoms of depression and anxiety: a meta-analysis. *Psychological Medicine*, 37(3),319-328. <https://doi.org/10.1017/S0033291706008944>
- Street, H. (2010). Factors influencing a learner’s decision to drop-out or persist in higher education distance learning. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 13(4), 4. <https://www.learntechlib.org/p/52605/> (Erişim Tarihi:18.19.2020)

- Stewart, B. L., Goodson, C. E., Miertschin, S. L., Norwood, M. L., & Ezell, S. (2013). Online student support services: A case based on quality frameworks. *Journal of Online Learning and Teaching*, 9(2), 290-303. https://jolt.merlot.org/vol9no2/stewart_barbara_0613.pdf (Erişim Tarihi:08.09.2020)
- Tait, A. (2000). Planning student support for open and distance learning. *Open Learning: The Journal of Open, Distance and e-Learning*, 15(3), 287-299. <https://doi.org/10.1080/713688410>
- Tan, H. (2011). *Psikolojik danışma ve rehberlik: Teori ve uygulama*. Alkım Yayınevi.
- Thompson, J., & Porto, S. (2014). Supporting wellness in adult online education. *Open Praxis*, 6(1), 17-28. <http://dx.doi.org/10.5944/openpraxis.6.1.100>
- Thorpe, M. (2003). Collaborative online learning: transforming learner support and course design. In: Tait, Alan and Mills, Roger eds. *Re-thinking learner support in distance education: change and continuity in an international context*. Routledge Studies in distance education. London, UK: Routledge Falmer, pp. 198–211.
- Tresman, S. (2002). Towards a strategy for improved student retention in programmes of open, distance education: A case study from the Open University UK. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 3(1),1-11. <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/download/75/145?inline=1> (Erişim Tarihi: 08.09.2020).
- Türkiye Hastalık Yükü Çalışması (2013). http://www.hips.hacettepe.edu.tr/UHYCSunumu_06122016.pdf (Erişim Tarihi: 09.08.2020)
- Ünverdi, E. H. (2019). Ruh Sağlığı Hizmetlerine Ulaşım Yolları, Psikiyatri Hastalarının Aile Hekimliği Uygulamasını Kullanımı ve Aile Hekimi Algısı. <http://hdl.handle.net/11655/5717> (Erişim Tarihi:08.09.2020).
- Wessel, E. S. (2013). Extending Counseling & Psychological Services to Distance Education: a Delphi exploration of institutional options and opportunities from the perspective of college mental health practitioners and decision-makers at a large research university. Doctor of Education. The Pennsylvania State University. <https://etda.libraries.psu.edu/catalog/18715> (Erişim Tarihi:08.09.2020).

Yeşilyaprak, B. (2015). *Çağdaş Eğitimde Öğrenci Kişilik Hizmetlerinin Yeri ve Önemi*. Nobel Yayıncılık, Ankara.

YÖK. (2020). Yükseköğretim Kurumu İstatistik Sayfası. <https://istatistik.yok.gov.tr/> (Erişim tarihi: 16.09.2020).

link-1: <http://www.bigwhitewall.com/our-work/>(Erişim tarihi: 16.08.2020).

link-2: <http://www.open.edu/openlearn/for-life>(Erişim tarihi: 16.08.2020).

link-3: <http://ounews.co/education-languages-health/health/8-ways-to-manage-your-worries/> (Erişim tarihi: 16.08.2020).

link-4: <http://healthwellbeing.kmi.open.ac.uk/> (Erişim tarihi: 16.08.2020).

link-5: <http://help.open.ac.uk/careers-consultation> (Erişim tarihi: 17.08.2020).

link-6: healthwellbeing.kmi.open.ac.uk (Erişim tarihi: 17.08.2020).

link-7:<http://www.ignou.ac.in/userfiles/ALL%20%207%20jan%20b%20%20%2034%20page%20%20%20pdf.pdf> (Erişim tarihi: 17.08.2020).

link-8: <http://iop.ignouonline.ac.in/> (Erişim tarihi: 17.08.2020).

link-9: <http://www.ignouonline.ac.in/gyandhara/>(Erişim tarihi: 17.08.2020).

link-10: <http://www.ignouonline.ac.in/gyanvani/>(Erişim tarihi: 17.08.2020).

link-11: <http://www.ignouonline.ac.in/gyandarshan/>(Erişim tarihi: 17.08.2020).

link-12: <http://www.ignou.ac.in>(Erişim tarihi: 18.08.2020).

link-13: <http://knou.ac.kr>(Erişim tarihi: 18.08.2020).

link-14: <http://www.knou.ac.kr/knou/engknou2/sub.jsp?menukey=23>

(Erişim tarihi: 18.08.2020).

link-15: <http://mentor.knou.ac.kr> (Erişim tarihi: 18.08.2020).

link-16: <http://akadema.anadolu.edu.tr/program/67/kisisel-gelisim>(Erişim tarihi: 18.08.2020).

link-17: <http://aof.com>(Erişim tarihi: 18.08.2020).

link-18: <http://www.facebook.com/AOFAnadolum/posts/1917834161566791/>(Erişim tarihi: 18.08.2020).

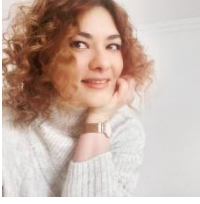
link-19: <http://en.ouchn.edu.cn/>(Erişim tarihi: 18.08.2020).

link-20: <http://dsacs.aiou.edu.pk/>(Erişim tarihi: 18.08.2020).

link-21: <http://www.ut.ac.id/pusatkarir/>(Erişim tarihi: 18.08.2020).

Yazarlar Hakkında

Nilay ÖZER



Lisans eğitimini Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri-Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık bölümünde 2010 yılında tamamlamıştır. Necip Fazıl Kısakürek Ortaokulunda okul psikolojik danışmanı olarak görev yapmaktadır.2017-2019 yılında Anadolu Üniversitesi Uzaktan Eğitim alanında yüksek lisansını tamamlamıştır.2020 itibariyle aynı programda doktorasına devam etmektedir. İlgi alanları; açık ve uzaktan öğrenme, açık ve uzaktan öğrenmede destek hizmetleri, kariyer ve danışmanlık hizmetleri.

Tel:0(222) 320 66 55

E-posta: nilay_ozel@anadolu.edu.tr