

# ULUSLARARASI EĞİTİM BİLİMLERİ DERGİSİ

ISSN: 2149-0848

THE JOURNAL OF INTERNATIONAL EDUCATION SCIENCE

Çevrim İçi Psikolojik Destek Hizmetinden  
Beklentiler Ölçeği: Bir Ölçek Geliştirme  
Çalışması

Online Psychological Support Service  
Expectations Scale (OPSSSES): A Scale  
Development Study

Fatma Ebru İKİZ\*  
Songül Yasemin ÖZGÜN\*\*  
Kemal BALKAN\*\*\*  
Akif SAĞLAM\*\*\*\*



Geliş/Submitted: 04.11.2021  
Kabul/Accepted: 16.12.2021  
Yayın/Published: 26.12.2021

 10.29228/INESJOURNAL.54082

Makale Türü: Araştırma Makalesi Article Information: Research Article

## Citation / Atıf


İkiz, F. E., Özgün, S. Y., Balkan, K. ve Sağlam, A. (2021). Çevrim içi psikolojik destek hizmetinden beklentiler ölçeği: Bir ölçek geliştirme çalışması. *The Journal of International Education Science*, 8 (29), 96-120.

İkiz, F. E., Özgün, S. Y., Balkan, K., & Sağlam, A. (2021). Online psychological support service expectations scale (OPSSSES): A scale development study. *The Journal of International Education Science*, 8 (29), 96-120.

This article was checked by Intihal.net. Bu makale İntihal.net tarafından taranmıştır.

This article is under the Creative Commons license. Bu makale Creative Commons lisansı altındadır.

\*Prof. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, ikizef@gmail.com 

\*\*Öğr. Gör., İzmir Ekonomi Üniversitesi, songul.ozgun@izmirekonomi.edu.tr 

\*\*\*Uzm. Psk. Dan., Dokuz Eylül Üniversitesi, kemal.balkaan@gmail.com 

\*\*\*\* Uzm. Psk. Dan., Dokuz Eylül Üniversitesi, akifsaglam7661@gmail.com 

# ULUSLARARASI EĞİTİM BİLİMLERİ DERGİSİ

ISSN: 2149-0848

THE JOURNAL OF INTERNATIONAL EDUCATION SCIENCE

## Çevrim İçi Psikolojik Destek Hizmetinden Beklentiler Ölçeği:

### Bir Ölçek Geliştirme Çalışması<sup>1</sup>

*Online Psychological Support Service Expectations Scale (OPSSSES):*

*A Scale Development Study*

Prof. Dr. Fatma Ebru İKİZ

Öğr. Gör. Songül Yasemin ÖZGÜN

Uzm. Psk. Dan. Kemal BALKAN

Uzm. Psk. Dan. Akif SAĞLAM

**Öz:** Bu araştırmanın amacı danışanların çevrim içi psikolojik destek hizmetlerinden beklentilerini belirlemeye yönelik geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı geliştirmektir. Bu amaç doğrultusunda alanyazın taraması yapılarak 62 maddelik taslak ölçek 317 bireye online olarak uygulanmıştır. Verilerin analizinde, ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları kapsamında açıklayıcı faktör analizi (AFA), doğrulayıcı faktör analizi (DFA), SCR, AVE, MSV, madde toplam korelasyonu, alt ve üst çeyrekler için t testi, Cronbach Alpha yöntemleri kullanılmıştır. Faktör analizi sonucunda 21 maddelik 4 boyutlu (bilgilendirilme, güvenlik, yazışma ve haberleşme, faydalanma) bir yapıya ulaşılmıştır. DFA sonucunda dört boyutlu yapının geçerli olduğu saptanmıştır. Güvenirlik bulguları, Cronbach Alpha katsayısının 0.84 olduğunu; alt boyutlarda Cronbach Alpha katsayılarının 0.86, 0.80, 0.84 ve 0.85 olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca, komposit güvenilirlik ve geçerlik, ayırt edicilik ve yakınsaklık sonuçlarına göre tüm faktörlerin gerekli koşulları sağladığı (CR>0.70; AVE> 0.50; CR>AVE; AVE> MSV) tespit edilmiştir. Araştırma sonucu elde edilen bulgular Çevrim İçi Psikolojik Destek Hizmetinden Beklentiler Ölçeği'nin (ÇPDBÖ) hem geçerli hem de güvenilir olarak danışanların çevrim içi danışmadan beklentilerini belirlemede kullanılabileceğini göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Çevrim içi danışma, online terapi, psikolojik danışma, beklenti, psikolojik destek.

<sup>1</sup>“COPE-Dergi Editörleri İçin Davranış Kuralları ve En İyi Uygulama İlkeleri” beyanları: Bu çalışma için herhangi bir çıkar çatışması bildirilmemiştir. Bu çalışma Dokuz Eylül Üniversitesi'nin 15.05.2020 tarih ve 37 sayılı izni çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. Katkı Oranı Beyanı: Her yazar için %25. Sorumlu Yazar: Fatma Ebru İKİZ

Statements of “COPE-Code of Conduct and Best Practices Guidelines for Journal Editors”: No conflicts of interest were reported for this article. This study was prepared with the approval of Dokuz Eylül University. Author Contributions: Each author %25. Corresponding Author: Fatma Ebru İKİZ

**Abstract:** In this study, it is aimed to determine the expectations of clients from online psychological support services by developing a scale and to determine its validity and reliability. For this purpose, the literature was searched, and the 62-item draft scale was applied to 317 individuals online. To analyze the data and to conduct validity and reliability studies, explanatory factor analysis (EFA), confirmatory factor analysis (DFA), SCR, AVE, MSV, item-total correlation, lower and upper quartiles t-test, Cronbach Alpha methods were used. Factor analysis results revealed a 4-dimensional structure consisting of 21 items. EFA results showed that the scale had construct validity. According to the reliability findings, the Cronbach Alpha coefficient of the whole scale was 0.84. Results revealed that the Cronbach Alpha coefficients for the sub-dimensions were 0.86, 0.80, 0.84 and 0.85. In addition, the results of composite reliability, validity, distinctiveness, convergence showed that all the necessary conditions were met (CR>0.70; AVE> 0.50; CR>AVE; AVE> MSV). It is determined that the Online Psychological Support Service Expectations Scale (OPSSES) can be used to determine the expectations of clients for online counseling.

**Keywords:** Online counseling, online therapy, counseling, expectation, psychological support.

## Giriş

Teknolojik gelişmeler birçok alanda hızlı değişimler yaratarak, avantajlı ve dezavantajlı durumları beraberinde getirmektedir. Özellikle son zamanlarda küresel salgınla, bireyler evde daha fazla zaman geçirmek durumunda kalmış ve dolayısıyla birçok ihtiyacını çevrim içi olarak gidermeye başlamıştır. Covid-19 pandemi sürecinde birçok ruh sağlığı çalışanı da sundukları hizmetleri uyarlama ve çevrim içi danışma sürecine geçme ihtiyacı duymuştur. Çok sayıda terapist çevrim içi danışma hizmetlerine yönelik olumlu tutum geliştirme yönünde potansiyellerini kullanmaya başlamıştır. Sadece ruh sağlığı çalışanları değil aynı zamanda danışanların da online terapilere yönelik tutum ve beklentilerinde değişim söz konusudur. Hanley (2020), Covid-19 pandemisinin çevrim içi danışmanlık ve psikoterapideki gelişmeler açısından “evrimsel bir katalizör” olarak görülmesi gerektiğini belirtmektedir. Dolayısıyla günümüzde danışanların çevrim içi ruh sağlığı hizmetinden beklentilerinin oluşmuş olabileceği ve neler olduğunun belirlenmesinin sonraki süreçlerin bilinçli bir şekilde yapılandırılması için önemli olduğuna inanılmaktadır.

Danışmanlık uygulamasının tipik olarak danışman ve danışanın aynı fiziksel alanı paylaşmasını içerdiği kabul edilir. Bununla birlikte, bu kavramsallaştırma, çalışmalarının bir bölümünü çevrim içi yürüten, giderek sayıca çoğalan bir grup uygulayıcı ile değişmeye başlamıştır (Murphy ve Mitchell, 1998). Danışmanlar çevrim içi medya-

nın terapötik potansiyelini keşfetmeye başladıkça, bu uygulamaları desteklemek için kuruluşlar ve yapılar ortaya çıkmıştır. Örneğin, 1990'ların sonlarında, akıl sağlığı konusunda çevrim içi teknolojilerin kullanımını ve geliştirilmesini teşvik eden bir kuruluş olan International Society for Mental Health Online'ın (ISMHO) kurulmuştur (Chester ve Glass, 2006). Bununla birlikte çevrim içi danışmanlık uygulama kılavuzları da yaygınlaşmaya başlamıştır. Örneğin, 1997'de Amerikan Psikoloji Derneği (APA) İnternet hizmetleri hakkında bir bildiri yayımlanmış (APA, 1997) ve iki yıl sonra Amerikan Danışmanlık Derneği Çevrim içi Danışmanlık için Etik Standartlar (1999) başlıklı bir belge yayımlanmıştır. Amerikan Danışmanlık Derneği bu kavrama genel etik kodlar bölümünde yer vermektedir (ACA, 2014). 2001 yılında Birleşik Krallık'ta İngiliz Danışmanlık ve Psikoterapi Derneği tarafından kapsamlı kılavuzlar geliştirilmiş ve bunlar 2005 yılında revize edilmiştir. Kanada ve Avustralya dahil bir dizi ülkede benzer kılavuzlar mevcuttur. Çevrim içi Danışmanlık: Ruh Sağlığı Uzmanları için El Kitabı (Kraus, Stricker ve Speyer, 2010) gibi uygulamacı el kitapları da çıkmaya devam etmektedir. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği pandemi sürecinde hızlıca "Çevrim içi-online psikolojik danışma özellikleri kurallar sınırları" başlıklı bir bilgilendirme yayımlanmıştır (TPDR, 2020). Bu bildiri de çevrim içi psikolojik danışmanlığa ilişkin yöntemler ve etik kurallar vurgulanmasının ardından Türk PDR Derneği Psikolojik Danışma Etik Kodları yazılmış ve çevrim içi psikolojik danışma etik kodları da yayımlanmıştır (İkiz, Uz Baş ve Arslan, 2021). Bu çalışmalar, dünyada ruh sağlığı uzmanının, çevrimiçi ruh sağlığı hizmeti vermeden önce, verirken ve sonrasında nelere dikkat etmesi gerektiğini önermektedir ancak danışanların beklentilerinin belirlenmesinin halen bir ihtiyaç olduğuna inanılmaktadır.

Montero-Marín ve arkadaşları (2013), online terapilerde terapistle uyum, çevrim içi iletişim süreci ve danışanların motivasyonlarının önemli olduğunu vurgulamaktadır. Çevrim içi danışma, kolay ulaşılabilir olma, anonim olabilme, düşük maliyet gibi bilinen birçok kolaylaştırıcı etkisi nedeniyle sıklıkla tercih edilmektedir (Kaiser, Hanschmidt ve Kersting, 2020). Stoll ve arkadaşları (2020) gerçekleştirdikleri sistematik gözden geçirme çalışmasında çevrim içi danışma ile ilgili olumlu yönlerin hizmete ulaşmada esneklik, kolaylık, sınırları kaldırma (uzak mesafenin önemli olmaması) ve ekonomik avantajlar olduğunu bildirirken, terapistin yeterliliği ile ilgili kaygılar, teknolojik aksaklıklar, mahremiyet, güvenlik ve gizlilik sorunları ve acil durumlarda ulaşım ile ilgili sorunlar olduğunu belirtmektedirler.

Coğrafi olarak uzak ya da yeterli hizmetin ulaşamadığı, terapistlerin olmadığı bölgelerde yaşayan ve aynı zamanda eve bağlı ve hareket kısıtlılığı olan danışanlar için çevrim içi danışma faydalı olabilmektedir (Godine ve Barnett, 2013; Stoll, Müller ve Trachsel, 2020). Çevrim içi danışmaya yönelik olumlu tutumların artma faktörlerinden biri de ekonomik olarak hem danışanlara hem de terapistlere sağladığı avantajlardır.

Çevrim içi danışmanın daha ekonomik olması daha fazla bireyin ruh sağlığı hizmetinden faydalanmasını sağlamakla birlikte ruh sağlığı çalışanlarının da işgücünü artırmaktadır. Çevrim içi danışmada anonim olabilme, danışanların mahremiyet ile ilgili kaygılarını azaltmakta, dolayısıyla danışanlar duygusal konuları tartışırken daha az engellenmişlik duygusu yaşamaktadır (Chester ve Glass, 2006; Fraser, 2009). Öte yandan psikolojik yardım hizmeti almaya yönelik tutumların olumsuz olduğu kültürlerde online danışma algılanan damgalanma ile ilgili endişeleri oldukça azaltmaktadır. Danışanlar, kriz durumlarında ve acil konularda online danışmaya daha hızlı erişim sağlayabilmektedir. Bu sayede intihar gibi eğilimleri olan danışanlara daha kolay müdahale edilebilmektedir.

Giderek artan sayıda danışanın çevrim içi danışmaya başvurması beraberinde etik durumları gündeme getirmektedir. Danışanlar terapiye başvururken bilinçli bir karar verebilmelerinde bu konular oldukça önemlidir. Çevrim içi psikoterapinin yaygınlaşmasının önündeki ana engellerden biri, etik davranış kurallarında, etik ve yasal konulardaki belirsizliktir (Abbott, Klein ve Ciechowski, 2008; Stoll, Müller ve Trachsel, 2020). Bunlardan birisi gizlilik, güvenlik ve mahremiyet ile ilgili konulardır. Güvenli olmayan web siteleri veya şifrelenmemiş iletişim araçları daha kolay saldırıya uğrayabilmektedir. Bu durumda danışan ile ilgili veriler terapistin kontrolünün dışına çıkarak gizlilik ihlali tehlikesini oluşturmaktadır (Stoll, Müller ve Trachsel, 2020). Bir diğer konu terapistlerin teknoloji araçları kullanma yeterlilikleri ve çevrim içi ortama özgü klinik ve terapötik yeterlilikleridir. Terapistlerin yasal gereksinimler ve politikaları göz önünde bulundurarak hizmet sunmaları gereklidir (Johnson, 2014).

Erdem ve Özdemir (2020) bireylerin yüz yüze ve çevrim içi danışmaya ilişkin algılarını inceledikleri çalışmada katılımcıların çoğunun yüz yüze danışmayı tercih ettiklerini bildirmektedir. Yüz yüze danışmayı tercih eden bireyler güvenilir, samimi, etkili ve sözsüz iletişimin daha çok kullanıldığı gibi nedenlerle; çevrim içi danışmayı tercih eden bireyler ulaşılabilir olma ve anonim olma gibi nedenler belirtmiştir. Buna benzer bir araştırmada çevrim içi danışmayı tercih eden bireyler, zaman açısından esneklik sağlama, yardım almaya yönelik çekincelerin ortadan kalkması gibi sebeplerle çevrim içi danışmayı avantajlı görmektedir (Yılmaz, Duy ve Zeren, 2017). Alman örnekleminde internet tabanlı terapilere yönelik tutumların incelendiği bir araştırmada danışanların etkililik, terapötik destek, uyumluluk ve gelecekte online terapiye başvurma konusunda olumsuz algıları olduğu görülmüştür (Apolinário-Hagen, Vehreschild ve Alkoudmani, 2017). Zeren (2016) yirmi bir danışanla gerçekleştirdikleri araştırmada yüz yüze ve çevrim içi psikolojik danışma hizmeti alan her iki grubun da memnuniyet düzeylerinin benzer ve yüksek olduğunu bildirmiştir.

Yapılan araştırmalar, çevrim içi terapiye yönelik beklentilerin toplumun genelinde olumsuz olduğunu göstermektedir (Apolinário-Hagen, Vehreschild ve Alko-

udmani, 2017; Moock, 2014). Ancak yapılan bu çalışmalarda demografik özelliklere göre değişkenlik göstermekte, ergenlerin yüz yüze terapiyi daha fazla tercih ettikleri, ancak erkeklerin çevrim içi terapiyi kadınlara göre daha fazla tercih ettikleri ileri sürülmektedir (Bradford ve Rickwood, 2014). Başka bir araştırmada ergenlerin % 32.9'unun yüz yüze müdahalelere göre çevrim içi terapiyi tercih ettiğini, çevrimiçi terapinin en önemli faydasının, damgalanmada algılanan azalma ve erişilebilirliğin artması olduğunu ortaya koymuştur (Sweeney vd., 2019). Araştırmalar ayrıca, damgalanma ve önceki terapi deneyimlerinin çevrim içi terapiye yönelik tutumları olumlu bir şekilde yordadığını göstermektedir (Ballesteros ve Hilliard, 2016).

Çevrim içi psikolojik destek hizmeti sağlayan portalların artmış olması beraberinde gerçekleştirilen görüşmelerin gizliliği, uzman yeterliği ve hizmetin verimliliği konusunda soruları da getirmektedir. Ülkemiz için yeni diyebileceğimiz çevrim içi psikolojik danışma hizmetlerinin yetkin kurumlarca standart hale getirilmesi ve konu ile ilgili araştırmaların artırılması kaçınılmaz bir ihtiyaç haline gelmiştir. Ülkemizde ve dünyada çevrim içi psikolojik destek hizmetleri birçok bireye farklı alanlarda hizmet vermektedir. Çevrim içi psikolojik destek hizmet alımında bireylerin farklı ihtiyaç ve beklentileri olmaktadır. Bu doğrultuda bu çalışmanın amacı, danışanların çevrim içi psikolojik destek hizmetlerinden beklentilerini belirlemeye yönelik bir ölçek geliştirmek ve bu ölçeğin geçerlik ve güvenilirliğini incelemektir. Bu doğrultuda çalışmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

- 1- Danışanların çevrim içi psikolojik destek hizmeti almayı isteme düzeyi nedir?
- 2- Danışanlar hangi konularda çevrim içi psikolojik destek hizmeti almak ister?
- 3- Danışanların çevrim içi psikolojik destek almak istememe nedenleri neler olabilir?
- 4- Danışanların çevrimiçi psikolojik hizmetlerde bilgilendirilmeye yönelik beklentileri var mıdır?
- 5- Danışanların çevrimiçi psikolojik hizmetlerde uzmanla yazışma ve haberleşme beklentileri var mıdır?
- 6- Danışanların çevrimiçi psikolojik hizmetlerin güvenliğine dair beklentileri var mıdır?
- 7- Danışanların çevrimiçi psikolojik hizmetleri faydalı bulmaya yönelik beklentileri var mıdır?
- 8- Danışanların çevrim içi psikolojik destek hizmetlerinden beklentilerini belirlemeye yönelik geliştirilen ölçek geçerli ve güvenilir midir?



## Yöntem

### Çalışma Grubu

Gönüllü olarak çalışmaya katılmayı kabul eden 18-38 yaş aralığındaki 317 kişi çalışma grubunu oluşturmaktadır. Yaş ortalaması  $20,69 \pm 2,73$  olarak tespit edilmiştir. 18 ile 20 yaş aralığındaki katılımcılar toplam grubun yarısından fazlasını oluşturmaktadır (%59.9). 21-22 yaşlarındaki katılımcılar %27,1 oranında, 23 yaş ve üstü katılımcılar %12,9 oranında yer almıştır. Kadın katılımcılar %89,6'yı, erkek katılımcılar %10,4'ü oluşturmaktadır. Katılımcıların %15,3'ü evli dir, %37,2 'si bekindir; %99,1'i çocuk sahibi değil, %0,9'u tek çocuk sahibidir. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı Tablo 1'de gösterilmektedir.

**Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı**

Demografik Değişken	Gruplar	n	%
Yaş (20,69±2,73)	18-20 yaş	190	59,9
	21-22 yaş	86	27,1
	23 yaş ve üstü	41	12,9
Cinsiyet	Kadın	284	89,6
	Erkek	33	10,4
Medeni durum	Bekar	216	37,2
	Evli	89	15,3
Çocuk sayısı	Yok	314	99,1
	1 çocuk	3	0,9

### Ölçeğin Geliştirilme Süreci

Ölçek geliştirmenin ilk aşamasında literatür incelenerek çevrim içi psikolojik danışma hizmetlerinde ilkeler ve etik standartlar incelenmiştir. Ek olarak, yüz yüze psikolojik destek hizmetlerine yönelik danışan tutumlarının kapsamı araştırılmıştır. Bu bilgiler ışığında çevrim içi psikolojik destek alan kişiler için önemli olan unsurlar belirlenmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda Türk PDR Derneği Psikolojik Danışma Etik Kodları içerisinde yer alan çevrim içi süreçlere yönelik standartlar temel alınmış, yurtiçi ve yurtdışı çalışmalar irdelenerek madde havuzunun kapsamı belirlenmiştir. Yapılan araştırmalar sonucunda toplam madde havuzu 62 maddeden oluşturulmuştur. Ölçek geliştirmeye yönelik bu çalışma, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etik kuruluna onaya sunulmuş, 3.6.2020 tarihli 87347630/42104268/2243 sayılı kararı ile etik açıdan uygun bulunmuştur. Oluşturulan 62 maddelik taslak form, konu alanında bilgi sahibi olan ve çalışma konusu hakkında bilgilendirilen uzmanların görüşüne sunulmuştur. Uzmanların geri bildirimlerine göre maddelerde ifadeler düzenlenmiş, "Danışanların Çevrimiçi Danışmanlığa İlişkin Tutum Ölçeği" olarak planlanan ölçek adı, öneriler ve düzeltmeler sonrasında "Çevrim

İçi Psikolojik Destek Hizmetinden Beklentiler Ölçeği" olarak değiştirilmiştir. Alt boyutlar bilgilendirilme, güvenlik, yazışma ve haberleşme, faydalanma olarak netleştirilmiştir ve bilgilendirilme boyutunda 16, güvenlik boyutunda 16, yazışma ve haberleşme boyutunda 19 ve faydalanma boyutunda 11 madde yer almıştır. Maddelerin oransal olarak birbirlerine denk olması gözetilmiş, bununla birlikte boyutu oluşturan özellikleri kapsama özelliklerine göre gerektiğinde ilgili boyut için madde sayısı artırılmıştır ve nihai aday ölçek 62 maddelik oluşturulmuştur. 5'li Likert tipi bir ölçek üzerinde değerlendirme planlanmış; katılımcıların kişisel algılarını "Kesinlikle katılmıyorum", "Katılmıyorum", "Kararsızım", "Katılıyorum" ve "Tamamen katılıyorum" seçenekleri arasında değişen derecelemede ifade etmeleri doğrultusunda ölçek yapılandırılmıştır.

### **Verilerin Toplanması**

Oluşturulan madde havuzu Google Formlar aracılığıyla çevrim içi form haline getirilmiştir. İlgili formun linki, araştırma hakkında etik kurul onayının da dahil olduğu açıklayıcı bilgileri içeren ve katılımcıların gönüllü olarak çalışmaya katıldıklarını onayladıkları bilgilendirilmiş onam formu ile birlikte e-posta ve mobil iletişim uygulamaları aracılığıyla katılımcılara gönderilmiştir. Çalışmaya katılmayı kabul eden kişiler bu link aracılığıyla formu doldurmuşlardır.

### **Veri Toplama Araçları**

Veri toplama aracı olarak bilgi formları ve ölçek maddeleri bir arada oluşturulmuş, tek anket formu olarak düzenlenmiştir. Önce katılımcıların demografik bilgilerini edinmek üzere cinsiyet bilgisi, yaşı, medeni durumu, çocuk sayısı bilgileri istenmiştir. Ardından çevrim içi psikolojik destek alma durumu, online destek almaya nasıl karar verdiği, hangi konuda online psikolojik destek aldığı, yararlanma düzeyi, online psikolojik destek almaya devam etme isteği, online psikolojik destek alınan uzman hakkındaki yorumları ve takipçi/üye sayısını dikkate alma bilgilerinden oluşan çevrim içi psikolojik destek almaya ilişkin genel bilgileri istenmiştir. En sonda 62 madde ve 4 boyut (bilgilendirme, güvenlik, yazışma ve haberleşme, faydalanma) olarak planlanmış olan aday ölçek yer almıştır.

### **Verilerin Analizi**

Verilerin analizinde SPSS 21.0 ve AMOS 22.0 istatistik programları kullanılmıştır. Ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları kapsamında açıklayıcı faktör analizi (AFA), doğrulayıcı faktör analizi (DFA), SCR, AVE, MSV, madde toplam korelasyonu, alt ve üst çeyrekler t testi, Cronbach Alpha katsayısı belirlenmesine yönelik istatistiksel yöntemlerden yararlanılmıştır.

Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk'e (2012) göre , açıklayıcı faktör analizi (AFA) birbiriyle ilişkili çok sayıda değişkeni bir araya getirerek, kavramsal olarak anlamlı daha az sayıda yeni değişkenler bulmayı, keşfetmeyi amaçlayan çok değişkenli



bir istatistik olarak tanımlanabilir. Açıklayıcı faktör analizinde değişkenler arasındaki ilişkilerden hareketle faktör bulmaya yönelik bir işlem gerçekleştirilir. Açıklayıcı faktör analizinde öncelikle örneklemin yeterli olup olmadığı Kaiser Meyer Olkin ve Barlett's Küresellik Testi ile değerlendirilir. Genel olarak  $KMO > 0,70$  ve Barlett's Küresellik Testi için  $p < 0,05$  olması beklenir. Çeşitli faktör üretme teknikleri vardır, fakat en yaygın kullanılanı Temel Bileşenler Analizi tekniğidir. Diğer yandan döndürme yöntemlerinden biri kullanılarak döndürülmüş faktör matrisi elde edilir. Sosyal bilim uygulamalarında en yaygın olarak dik döndürme yöntemlerinden Varimax tekniği kullanılır. Varimax döndürmesi sonrasında maddelerin ait oldukları faktördeki yük değerleri, diğer faktörlerdeki yük değerleri ve birden fazla faktördeki yükler arasındaki fark incelenir. Faktör analizinde aynı yapıyı ölçmeyen maddelerin ayıklanmasında faktör yük değerlerinin yüksek olmasına (0,45 ya da daha yüksek olması iyi bir ölçü olmakla birlikte bu oran 0,30'a kadar indirilebilir) ve maddelerin tek bir faktörde yüksek yük değerine, diğer faktörlerde düşük yük değerine sahip olmasına (her maddenin en yüksek faktör yüküne sahip olduğu faktör dışındaki faktörlerle faktör yük farkının en az 0,10 olması) dikkat edilmelidir. (Büyüköztürk, 2011: 123-125).

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), gizil değişkenler ile ilgili kuramların test edilmesine dayanan ve ileri düzey araştırmalarda kullanılan oldukça gelişmiş bir tekniktir. Daha önceden tanımlanmış ve sınırlandırılmış bir yapının, bir model olarak doğrulanıp doğrulanmadığının test edildiği bir analizdir. Doğrulayıcı faktör analizi yapısal eşitlik modellerinden biri olup yapısal eşitlik modellerinde öncelikle model uyumunun sağlanması gerekir. Model uyumunun değerlendirilmesinde yaygın olarak "Ki-kare istatistiğinin serbestlik derecesine oranı" ( $X^2/sd$ ), "bireysel parametre tahminlerinin istatistiksel anlamlılığı" (t değeri), "kalıntılara dayanan uyum indeksleri" (SRMR, GFI), "bağımsız modele dayanan uyum indeksleri" (NFI, NNFI, CFI) ve "yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA)" olarak sınıflandırılan uyum indeksleri kullanılır (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012). Model uyum indeksleri için beklenen katsayılar Tablo 2'de yer almaktadır.

**Tablo 2. Model Uyum İndeksleri**

Uyum İndeksi- ri	İyi Uyum	Mükemmel Uyum
$X^2/sd$	< 5	<3
RMSEA	$\leq 0,10$	<0,08
SRMR	$\leq 0,08$	<0,05
GFI	$\geq 0,90$	>0,95
NFI	$\geq 0,90$	>0,95
NNFI	$\geq 0,90$	>0,95
CFI	$\geq 0,90$	>0,95

Kaynak: Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012

SCR (Scale Composite Reliability) Raykov (1977) tarafından geliştirilen yöntem, gözlenen bağımsız değişkenlerin eklenen varyanslarını içeren iç tutarlık katsayısıdır. SCR'nin alt ölçekler için ayrı ayrı hesaplanması ve 0,60'tan büyük olması beklenir. AVE (Açıklanan ortalama varyans - Average Variance Extracted), MSV yakınsak geçerlilik ölçütü olarak önerilmiştir. SCR'nin 0,70'ten büyük, AVE'nin 0,50'den yüksek olması ve SCR>AVE birlikte kabul edilebilir ve yakınsak geçerliğin güçlü bir göstergesi olacaktır (Fornell ve Larcker, 1981). Çıkarılan ortalama varyans (AVE) paylaşılan maksimum varyansın karesinden (MSV) daha büyük olduğunda ayırt edici geçerlik söz konusudur. Ayrıca, yapı tarafından açıklanan varyans, ölçüm hatasından ve çapraz yüklemelerden daha büyük olması da ayırt edici geçerliğin diğer koşullarıdır.

Güvenirlilik çalışması kapsamında uygulanan madde analizi yöntemlerinden madde-toplam korelasyonu, test maddelerinden alınan puanlar ile testin toplam puanı arasındaki ilişkiyi açıklar. Madde-toplam korelasyonunun pozitif ve yüksek olması, maddelerin benzer davranışları örneklediğini gösterir ve testin iç tutarlığının yüksek olduğunu gösterir. Genel olarak madde-toplam korelasyonu 0,30 ve daha yüksek olan maddelerin bireyleri iyi derecede ayırt ettiği, 0,20-0,30 arasında kalan maddelerin zorunlu görülmesi durumunda teste alınabileceği söylenebilir. Madde analizinde kullanılan diğer bir yöntem alt ve üst çeyrekler t-testidir. Testin toplam puanlarına göre alt-%27 ve üst-%27'lik grupların madde ortalama puanları arasındaki farkların ilişkisiz t-testi kullanılarak sınanması sonucunda gruplar arasında anlamlı farklılık çıkması testin iç tutarlığının bir göstergesi olarak değerlendirilir. Madde toplam korelasyonu ve alt ve üst çeyrekler t testleri maddelerin bireyleri ölçülen davranış bakımından ne derece ayırt ettiğini gösterir. Cronbach Alpha test puanları arasındaki iç tutarlığı incelemek amacıyla kullanılır. Hesaplanan güvenirlilik katsayısının 0,70 ve daha yüksek olması test puanlarının güvenirliliği için genel olarak yeterli görülmektedir (Büyüköztürk, 2011).

Katılımcıların demografik bilgileri ve çevrim içi psikolojik destek alma bilgileri frekans ve yüzde tablolarında gösterilmiştir. Ölçeklerin güvenirlilik ve geçerlik analizleri sonucunda oluşan alt boyut ve toplam puanlarının normallik sınaması çarpıklık ve basıklık ile incelenmiştir. Bilgilendirilme ve güvenlik puanlarının normal dağılım göstermediği (Tablo 9) tespit edildiğinden cinsiyet, medeni durum, online destek alma durumu, online destek alma isteği değişkenlerine göre karşılaştırılmasında Mann Whitney U testinden; yaş gruplarına göre karşılaştırılmasında Kruskal Wallis H testinden yararlanılmıştır. Uzman yeterliği, faydalanma ve çevrim içi psikolojik destek hizmetinden beklenti puanlarının normal dağılım gösterdiği (Tablo 9) tespit edildiğinden cinsiyet, medeni durum, online destek alma durumu, online destek alma isteği değişkenlerine göre karşılaştırılmasında bağımsız iki örneklem t testinden; yaş gruplarına göre karşılaştırılmasında ANOVA testinden yararlanılmıştır. Analizlerde güven aralığı

%95 (anlamlılık düzeyi 0,05  $p < 0,05$ ) olarak belirlenmiştir.

### Bulgular

#### Geçerlik ve Güvenirlik Bulguları

##### Açıklayıcı Faktör Analizi Bulguları

Ölçeğin açıklayıcı faktör analizinde KMO 0,87; Bartlett's küresellik testi anlamlılık düzeyi ise  $p < 0,01$  olarak tespit edildiğinden örneklemin açıklayıcı faktör analizi için yeterli olduğu gözlenmiştir. Açıklayıcı faktör analizi ilk sonuçları Tablo 3'te yer almaktadır.

Açıklayıcı faktör analizi ilk sonuçlarına göre ölçekte yer alan 62 maddenin açıkladığı toplam varyansın oldukça düşük düzeyde (%30,37) olduğu, çok sayıda maddenin ait olduğu faktördeki faktör yükünün 0,40'tan düşük ve diğer faktörlerde daha yüksek olduğu, yine çok sayıda maddenin birden fazla faktördeki faktör yükü arasındaki farkın 0,10'dan daha yüksek olduğu oldukları tespit edildiğinden sorunlu maddeler aşamalı olarak çıkarılarak tekrarlanan AFA sonucunda Tablo 4'teki sonuçlar elde edilmiştir.

**Tablo 3. Çevrim İçi Psikolojik Destek Hizmetinden Beklentiler Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi İlk Sonuçları**

Boyut ve Madde No	F1	F2	F3	F4	Boyut ve Madde No	F1	F2	F3	F4
<b>Bilgilendirilme (Varyans =%12,22)</b>					<b>Yazışma ve Haberleşme (Varyans =%4,96)</b>				
m1	0,19	0,10	0,06	0,09	m10	0,52	0,04	0,09	-0,01
m2	<b>0,63</b>	0,13	0,03	0,09	m11	0,68	0,06	0,07	0,03
m3	<b>0,60</b>	0,16	0,01	0,06	m12	0,32	0,11	-0,07	0,13
m4	<b>0,62</b>	-0,07	0,06	0,06	m31	0,13	0,05	0,19	0,11
m5	<b>0,78</b>	0,17	-0,04	-0,02	m32	0,09	0,00	0,16	0,27
m6	<b>0,77</b>	0,14	0,03	-0,02	m33	-0,06	-0,05	0,20	0,23
m7	<b>0,85</b>	0,14	0,08	0,03	m34	0,04	-0,08	0,04	0,31
m8	0,49	0,01	0,05	0,39	m35	0,18	0,09	0,14	0,08
m15	<b>0,62</b>	0,19	-0,16	0,19	m36	0,21	0,20	0,05	0,08
m30	0,07	0,02	0,31	-0,13	m37	-0,04	-0,09	0,09	0,40
m43	0,10	0,09	0,07	0,05	m38	0,26	0,37	0,04	-0,02
m44	0,17	0,18	0,01	0,07	m39	0,36	0,23	0,35	0,00
m47	0,40	0,48	0,14	0,08	m40	0,09	0,14	<b>0,78</b>	0,04
m48	0,21	0,51	0,11	0,08	m41	-0,03	0,06	<b>0,77</b>	0,10
m58	0,22	0,20	0,06	0,07	m42	0,02	0,06	<b>0,81</b>	0,12
m60	0,24	0,30	0,03	0,02	m45	0,14	0,22	0,09	0,04
<b>Güvenlik (Varyans =%6,61)</b>					m46	0,42	-0,07	0,40	-0,04
m9	0,69	0,25	-0,02	0,10	m54	0,23	0,30	0,08	0,01
m13	0,44	-0,07	0,02	0,07	m55	0,04	0,20	0,20	-0,01

					<b>Faydalanma (Varyans =%6,58)</b>				
m14	0,51	0,10	0,10	0,15	m17	0,31	0,20	-0,12	0,08
m16	0,73	0,27	0,02	-0,02	m18	0,16	0,02	0,08	0,01
m26	0,13	0,11	-0,05	-0,23	m19	0,18	0,21	-0,07	<b>0,65</b>
m27	0,05	0,13	0,02	-0,10	m20	0,07	0,01	0,04	<b>0,76</b>
m29	-0,06	0,01	0,14	-0,03	m21	0,14	0,02	-0,04	<b>0,76</b>
m49	0,13	<b>0,67</b>	0,21	0,03	m22	-0,03	-0,07	0,09	<b>0,80</b>
m50	0,20	<b>0,47</b>	0,22	0,01	m23	-0,01	-0,07	0,09	<b>0,84</b>
m51	0,37	<b>0,65</b>	0,10	0,03	m24	0,08	0,16	0,26	<b>0,59</b>
m52	0,37	<b>0,65</b>	0,09	-0,08	m25	-0,04	-0,03	0,10	-0,12
m53	0,27	<b>0,68</b>	-0,05	0,04	m28	-0,05	-0,15	0,20	0,16
m56	0,23	0,36	-0,01	0,09	m59	0,10	0,23	0,49	0,06
m57	0,30	0,33	0,02	0,00					
m61	0,20	0,30	0,06	0,17					
m62	0,16	0,01	0,02	0,18					
<b>Toplam Varyans (%) =</b>					<b>30,37</b>				

**Tablo 4. Çevrim İçi Psikolojik Destek Hizmetinden Beklentiler Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi İkinci Sonuçları**

<b>Boyut ve Madde No</b>	<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>F4</b>
<b>Bilgilendirilme (Varyans =%20,08)</b>				
m2	<b>0,71</b>	0,12	0,20	0,02
m3	<b>0,66</b>	0,10	0,24	0,04
m4	<b>0,76</b>	0,06	-0,03	0,18
m5	<b>0,81</b>	-0,01	0,18	0,00
m6	<b>0,74</b>	0,00	0,23	0,00
m7	<b>0,81</b>	0,05	0,22	0,02
m15	<b>0,63</b>	0,18	0,23	-0,07
<b>Güvenlik (Varyans =%16,87)</b>				
m49	0,07	0,02	<b>0,66</b>	0,22
m50	0,23	0,02	<b>0,53</b>	0,34
m51	0,35	0,07	<b>0,76</b>	0,06
m52	0,37	-0,04	<b>0,77</b>	0,08
m53	0,26	0,08	<b>0,78</b>	-0,07
<b>Yazışma ve Haberleşme (Varyans =%13,82)</b>				
m40	0,06	0,06	0,18	<b>0,79</b>
m41	-0,02	0,07	0,06	<b>0,87</b>
m42	0,03	0,12	0,10	<b>0,88</b>
<b>Faydalanma (Varyans =%11,49)</b>				
m19	0,19	<b>0,64</b>	0,07	-0,03
m20	0,08	<b>0,80</b>	0,02	0,06
m21	0,13	<b>0,76</b>	0,00	0,01
m22	-0,03	<b>0,81</b>	-0,09	0,07
m23	0,00	<b>0,87</b>	-0,05	0,06

m24	0,02	0,65	0,25	0,14
<b>Toplam Varyans (%) =</b>	<b>62,26</b>			

Açıklayıcı faktör analizi ikinci aşaması incelendiğinde faktör yükü uygun olmayan maddeler aşamalı olarak çıkarıldıktan sonra kalan 21 madde ile açıklanan varyansın düşmediği gibi her faktörde ölçek toplamında artış gösterdiği (%62,26) tespit edilmiştir. Buna göre ölçekte kalan daha az madde ile daha yüksek açıklama gücü elde edilmiştir. AFA sonuçlarının doğrulanması amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonuçları incelenmiştir.

#### *Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları*

Ölçekte kalan 21 madde ile gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonucunda elde edilen uyum indekslerine Tablo 5'te yer verilmiştir. Uyum indekslerinin genel olarak uygun düzeylerde olmadığı buna karşın madde faktör yükleri uygun seviyelerde olduğundan öncelikle uygun kovaryans bağlantıları ile model uyum indeksleri iyileştirilmeye çalışılmıştır.

**Tablo 5. Çevrim İçi Psikolojik Destek Hizmetinden Beklentiler Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizinde Elde Edilen Model Uyum İndeksleri**

Model Uyum İndeksleri	İlk DFA	Son DFA*
	21 madde 4 boyut	20 madde 4 boyut
X <sup>2</sup> /sd	2,565	2,097
RMSEA	0,070	0,059
SRMR	0,068	0,067
GFI	0,880	0,900
NNFI	0,893	0,925
CFI	0,907	0,936
Faktörler arası korelasyon	0,08 / 0,64	0,06 / 0,62
Faktör yükü	0,51 / 0,88	0,50 / 0,88

\*Kovaryans bağlantılarıyla

Modelde aynı boyutlardaki maddeler arasında 4 kovaryans bağlantısı (m2-m5, m6-m7, m49-m50, m20-m22) sonrası model uyum indekslerinin iyi ve çok iyi düzeylere ulaştığı, faktör yüklerinin uygun aralıklarda olduğu, faktör yüklerine ait t değerlerinin 0,01 düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 6. Ayırt Edicilik ve Yakınsaklık**

Boyutlar	SCR	AVE	MSV	1	2	3	4
1-Bilgilendirilme	0,88	0,51	0,41	<b>0,72</b>			
2-Güvenlik	0,83	0,50	0,41	0,64	<b>0,71</b>		
3-Yazışma ve Haberleşme	0,84	0,63	0,06	0,10	0,26	<b>0,80</b>	
4-Faydalanma	0,86	0,52	0,04	0,15	0,08	0,20	<b>0,72</b>

**Koyu renkli sayılar AVE'nin kare kökü (değişkenin kendisiyle korelasyonu), diğer katsayılar değişkenler arası korelasyon katsayılarıdır.**

Tablo 6'daki komposit güvenirlik ve geçerlik, ayırt edicilik ve yakınsaklık sonuçlarına göre tüm faktörlerin gerekli koşulların sağlandığı (CR>0,70; AVE> 0,50; CR>AVE; AVE> MSV) tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre ölçeğin 21 madde ve 4 faktörlü yapısı ile geçerli bir ölçek olduğu tespit edilmiştir.

### Güvenirlik Analizi Bulguları

Tablo 7'de doğrulayıcı faktör analizinden elde edilen faktör yükleri ile alt ve üst çeyrekler t testi, madde toplam korelasyonu, Cronbach Alpha istatistiklerine yer verilmiştir.

**Tablo 7. Çevrim İçi Psikolojik Destek Hizmetinden Beklentiler Ölçeği Geçerlik ve Güvenirlik Bulguları**

Boyut ve Madde No	Std. $\beta$	T	t <sup>1</sup> (n1=n2=85)	r	$\alpha$ (0,84)
<b>Bilgilendirilme</b>					<b>0,86</b>
m2	0,76		-6,56**	0,47	
m3	0,67	11,67**	-7,04**	0,46	
m4	0,66	11,53**	-7,03**	0,42	
m5	0,84	12,20**	-4,09**	0,43	
m6	0,66	11,46**	-5,09**	0,43	
m7	0,79	13,79**	-5,04**	0,50	
m15	0,61	10,69**	-7,97**	0,44	
<b>Güvenlik</b>					<b>0,80</b>
m49	0,50		-7,24**	0,36	
m50	0,53	7,72**	-9,13**	0,44	
m51	0,84	8,78**	-8,15**	0,52	
m52	0,85	8,81**	-7,52**	0,48	
m53	0,73	8,30**	-7,51**	0,43	
<b>Yazışma ve Haberleşme (Varyans =%13,82)</b>					<b>0,84</b>
m40	0,70		-9,82**	0,38	
m41	0,80	12,50**	-7,46**	0,33	
m42	0,88	12,61**	-9,48**	0,41	
<b>Faydalanma (Varyans =%11,49)</b>					<b>0,85</b>
m19	0,56		-9,62**	0,42	
m20	0,78	9,74**	-12,92**	0,46	
m21	0,69	9,24**	-12,73**	0,44	
m22	0,81	9,90**	-11,64**	0,37	
m23	0,84	10,37**	-13,33**	0,44	
m24	0,59	8,38**	-13,88**	0,48	

r: Madde toplam korelasyonu      \*\*p<0,01       $\alpha$ : Cronbach Alpha      1: Alt ve üst çeyrekler t testi

Tablo 7'deki güvenirlik bulgulara göre ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,84; alt boyutların Cronbach Alpha katsayıları sırasıyla 0,86 / 0,80 / 0,84 / 0,85 olarak tespit



edilmiştir. Ölçekte tüm maddelerin madde toplam korelasyonu 0,30'un üzerindedir. Tüm maddelerin alt ve üst %27'lik grupların (n1=n2=85) madde puan ortalamalarının karşılaştırılmasına ait t değerlerinin 0,01 düzeyinde anlamlı olduğu (Tablo 8) tespit edilmiştir. Çevrim İçi Psikolojik Destek Hizmetinden Beklentiler Ölçeği geçerlik ve güvenilirlik analizi bulgularına göre ölçeğin 21 madde ve 4 boyutlu yapısı ile geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu tespit edilmiştir.

### Betimsel Bulgular

Tablo 8'de katılımcıların çevrim içi psikolojik destek alma bilgilerine göre dağılımı gösterilmiştir.

**Tablo 8. Katılımcıların Çevrim İçi Psikolojik Destek Alma Bilgilerine Göre Dağılımı**

	Cevaplar	n	%
Hiç online destek aldınız mı?	Evet	6	1,9
	Hayır	311	98,1
Online (çevrim içi) psikolojik destek hizmeti almak ister misiniz?	Evet	121	38,2
	Hayır	196	61,8
Hangi konularda online (çevrim içi) psikolojik destek hizmeti almak istersiniz?	Kişisel problemler	88	27,8
	Aile ile ilişkiler	30	18,9
	Arkadaş ilişkileri	43	13,6
	Romantik ilişkiler	41	12,9
	Kariyer	2	0,6
	Akademik problemler	7	2,2
Online (çevrim içi) psikolojik destek almak istememe nedeni	Yüz yüze danışma tercihi	141	44,5
	Güvenirlik endişesi	20	6,3
	İhtiyacı yok	18	5,7
Online destek almaya nasıl karar verdiniz?	Pandemi nedeniyle	1	0,3
	Kendi bilgi ve deneyimiyle	3	0,9
	İş yeri seminerleri	2	0,6
Hangi konuda online (çevrim içi) psikolojik destek hizmeti aldınız?	Aile ile ilişkiler	3	0,9
	Kişisel problemler	3	0,9

Katılımcıların %98,1'i daha önce hiç çevrim içi psikolojik destek almadığını, %38,2'si almak istediğini ifade etmiştir. Katılımcıların 27,8'i kişisel problemler, %18,9'u aile ile ilişkiler, %13,6'sı arkadaş ilişkileri, %12,9'u romantik ilişkiler, %0,6'sı kariyer, %2,2'si akademik problemler konusunda çevrim içi psikolojik destek almak istediğini ifade etmiştir. Katılımcıların %44,5'i yüz yüze danışmayı tercih ettiği için, %6,3'ü güvenilirlik endişesi, %5,7'si ihtiyacı olmadığı için çevrim içi psikolojik destek almak istemediğini ifade etmiştir. Katılımcıların %0,3'ü pandemi nedeniyle çevrim içi psikolojik destek almaya başladığını, %0,9'u kendi bilgi ve deneyimleri aracılığıyla, %0,6'sı iş yeri semineri ile çevrim içi psikolojik destek almaya karar verdiğini ifade etmiştir. Katılımcıların %0,9'u aile içi ilişkiler, %0,9'u kişisel problemler nedeniyle online psikolojik

destek aldığını ifade etmiştir. Katılımcıların %0,3'ü pandemi nedeniyle, %0,9'u kendi bilgi ve deneyimle, %0,6'sı işyeri seminerleri aracılığıyla çevrim içi danışma hizmeti aldığını bildirmiştir. Katılımcıların %0,9'u aile içi ilişkiler ve %0,9'u kişisel problemler nedeniyle çevrim içi psikolojik destek aldıklarını ifade etmiştir.

Tablo 9'da ölçek puanlarının betimsel istatistiklerine yer verilmiştir.

**Tablo 9. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarına Ait Betimsel İstatistikler**

Alt Boyutlar	N	Min.	Maks.	$\bar{X}$	SS	Çarpıklık	Basıklık
Bilgilendirilme	317	1,00	5,00	4,68	0,52	-3,10	13,38
Güvenlik	317	2,00	5,00	4,47	0,64	-1,28	1,03
Yazışma ve Haberleşme	317	1,00	5,00	3,57	1,10	-0,44	-0,70
Faydalanma	317	1,00	5,00	3,67	0,87	-0,26	-0,26
<b>ÇEVİRİM İÇİ PSİKOLOJİK DESTEK HİZMETİNDEN BEKLENTİ</b>	317	2,45	5,00	4,10	0,51	-0,36	-0,06

Tablo 9'a göre, çevrim içi psikolojik destek hizmetinden beklentiler puanı ( $4,10 \pm 0,51$ ) "katılıyorum" aralığında ve yüksek düzeyde olumlu olarak tespit edilmiştir. Alt boyutlar düzeyinde incelendiğinde bilgilendirilme ( $4,68 \pm 0,52$ ) ve güvenliği ( $4,47 \pm 0,64$ ) ilişkin beklenti puanlarının "tamamen katılıyorum" aralığında ve çok yüksek düzeyde olumlu; yazışma ve haberleşme ( $3,57 \pm 1,10$ ) ve faydalanmaya ( $3,67 \pm 0,87$ ) ilişkin beklenti puanlarının "tamamen katılıyorum" aralığında ve çok yüksek düzeyde olumlu olarak tespit edilmiştir. Bilgilendirilme ve güvenlik alt boyut puanlarının çarpıklık ve basıklık değerleri  $\pm 1$  aralığında olmadığından normal dağılım göstermediği; yazışma ve haberleşme ve faydalanma alt boyut puanları ile çevrim içi psikolojik destek hizmetine ilişkin beklenti puanlarının çarpıklık ve basıklık değerleri  $\pm 1$  aralığında olmadığından normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre araştırma bilgilendirilme ve güvenlik puanlarının demografik değişkenlere göre karşılaştırılmasında non-parametrik testlerden, yazışma ve haberleşme, faydalanma ve çevrim içi psikolojik destek hizmetinden beklentiler puanlarının demografik değişkenlere göre karşılaştırılmasında parametrik testlerden yararlanılmıştır.

Tablo 10'da ölçek puanlarının cinsiyete göre karşılaştırılmasına ait bağımsız iki örneklem t testi ve Mann Whitney U testi sonuçlarına yer verilmiştir.

**Tablo 10. Ölçek Puanlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması**

Alt Boyut	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	SS	t/Z	p
Bilgilendirilme	Kadın	284	4,70	0,52	-2,25	<b>0,024</b>
	Erkek	33	4,56	0,44		
Güvenlik	Kadın	284	4,48	0,65	-2,35	<b>0,019</b>
	Erkek	33	4,32	0,55		
Yazışma ve Haberleşme	Kadın	284	3,55	1,12	-1,03	0,302
	Erkek	33	3,76	0,97		
Faydalanma	Kadın	284	3,67	0,88	0,13	0,897
	Erkek	33	3,65	0,84		

ÇEVİRİM İÇİ PSİKOLOJİK DESTEK HİZMETİNDEN BEKLENTİ	Kadın	284	4,10	0,51		
					0,30	0,766
	Erkek	33	4,07	0,48		

Bilgilendirilme ( $Z=-2,25$ ;  $p<0,05$ ) ve güvenlik ( $Z=-2,35$ ;  $p<0,05$ ) alt boyut puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Kadın katılımcıların bilgilendirilme ve güvenliğe ilişkin beklenti puanları, erkek katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir. Yazışma ve haberleşme, faydalanma ve çevrim içi danışmanlığa ilişkin beklenti puanları cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği ( $p>0,05$ ) tespit edilmiştir.

Çalışmada katılımcıların çevrim içi psikolojik destek hizmetinden beklentiler ölçeği toplam puanı ve alt boyutları puan düzeyleri ile çevrim içi psikolojik destek almayı isteyip istememeleri bir arada incelendiğinde, faydalanma alt boyutunun ( $t=7,14$ ;  $p<0,05$ ) ve çevrim içi psikolojik destek hizmetinden beklenti toplam puanlarının ( $t=4,58$ ;  $p<0,05$ ) çevrim içi psikolojik destek alma isteğine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Çevrim içi psikolojik destek almak isteyen katılımcıların faydalanma ve çevrim içi psikolojik destek hizmetinden beklenti puanları, çevrim içi destek almak istemeyen katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Bilgilendirilme, güvenlik ve yazışma ve haberleşmeye ilişkin beklenti puanlarının çevrim içi psikolojik destek alma isteğine göre anlamlı farklılık göstermediği ( $p>0,05$ ) tespit edilmiştir.

### Sonuç ve Tartışma ve Öneriler

Bu araştırmada bireylerin çevrim içi psikolojik destek hizmetine ilişkin beklentilerini belirlemeye yönelik bir ölçme aracı geliştirilmiştir. Bu doğrultuda danışanların çevrim içi psikolojik destek hizmeti almayı isteme düzeyi, hangi konularda çevrim içi psikolojik destek hizmeti almak istendiği, çevrim içi psikolojik destek almak istememe nedeninin ne olabileceği, danışanların çevrimiçi psikolojik hizmetlerde bilgilendirilmeye yönelik, yazışma ve haberleşmeye yönelik güvenliğe yönelik, faydalanmaya yönelik beklentileri olup olmadığı incelenmiştir.

Açıklayıcı faktör analizi (AFA) iki aşamada gerçekleştirilmiş ve faktör yükü düşük olan maddeler çıkarıldıktan sonra 21 maddelik 4 faktörlü modelin iyi uyum gösterdiği saptanmıştır. AFA sonuçlarına göre 4 faktörlü yapının ölçeğin varyansın %62,26'sını açıkladığı görülmektedir. Bu anlamda bu ölçek için elde edilen varyansın yüksek açıklama gücü olduğu söylenebilir. AFA sonuçlarının doğrulanması amacıyla yapılan doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonuçlarına göre geliştirilen bu ölçme aracının geçerli bir ölçek olduğu tespit edilmiştir.

Çevrim İçi Psikolojik Destek Hizmetinden Beklentiler Ölçeği'nin (ÇPDBÖ) güvenilirlik bulgularına göre, Cronbach Alpha katsayısı 0,84'tir. Ölçeğin alt boyutlarına

ilişkin güvenilirlik analizi sonucunda elde edilen Cronbach Alpha katsayısı, bilgilendirme için 0,86; güvenlik için 0,80; yazışma ve haberleşme için 0,84 ve faydalanma için 0,85'tir. Sonuçlar, ÇPDBÖ'nün danışanların çevrim içi psikolojik destek hizmetine ilişkin beklentilerini ölçme konusunda 21 maddelik 4 altboyutlu (bilgilendirilme, yazışma ve haberleşme, güvenlik ve faydalanma) yapıda geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu söylenebilir. Bu çalışmada danışanların çevrimiçi psikolojik hizmetlerden beklentilerinin bilgilendirilme, yazışma ve haberleşme, güvenlik ve faydalanma başlıkları kapsamında olduğu saptanmıştır.

Araştırma bulguları katılımcıların %98,1'inin daha önce hiç çevrim içi psikolojik destek almadığını, %38,2'sinin almak istediğini ortaya koymaktadır. Hangi konularda çevrimiçi destek alınması istendiğine dair bulgular sırasıyla 27,8'i kişisel problemler, %18,9'u aile ile ilişkiler, %13,6'sı arkadaş ilişkileri, %12,9'u romantik ilişkiler, %0,6'sı kariyer, %2,2'si akademik problemler olarak saptanmıştır. Çevrimiçi psikolojik destek almak istememe nedenine göre sonuçlar incelendiğinde, %44,5 oranında yüz yüze danışmanın tercih edilmesi ve %6,3 oranında güvenilirlik endişesi olması saptanmıştır. Çevrim İçi Psikolojik Destek Hizmetinden Beklentiler Ölçeği puanları demografik değişkenlere göre incelendiğinde katılımcıların çoğunun yüz yüze danışma hizmeti almayı tercih ettiği ve güvenlik ile ilgili kaygılar nedeniyle çevrim içi destek almak istemedikleri tespit edilmiştir. Araştırmamızın bu bulgusuna benzer birçok çalışmada, danışanların yüz yüze danışmayı tercih ettikleri bildirilmiştir (Apolinário-Hagen ve diğ., 2018; Erdem ve Özdemir, 2020; Musiat, Goldstone ve Tarrier, 2014). Diğer belirli demografik grupları inceleyen çalışmalar da yapılmıştır. Malezyalı üniversite öğrencileri ile yapılan bir çalışmada, çalışmaya katılanların yaklaşık %35'i çevrim içi terapiyi yüz yüze terapiye tercih ettiği görülmüştür (Wong, Bonn, Tam ve Wong, 2018). Mevcut çalışmada katılımcılar en çok kişisel problemler, aile ve arkadaşlarla ilişkiler konusunda çevrim içi danışma almak istediklerini belirtmişlerdir.

Araştırmada katılımcıların çevrim içi psikolojik destek hizmetine ilişkin beklentilerinde bilgilendirilme ve güvenlik alt boyutlarında cinsiyete göre anlamlı farklılıklar olduğu ve bu farklılığın kadın katılımcıların lehine olduğu görülmektedir. Bir başka ifadeyle erkeklere göre kadınlar çevrim içi danışma almadan önce bilgilendirme ve güvenlik ihtiyaçlarının giderilmesini daha çok istemektedir. Bu da kadın katılımcıların gizlilik, mahremiyet ve süreç bilgisi gibi konularda erkeklere kıyasla daha fazla bilgiye ihtiyaç duyduklarının göstergesi olabilir. Yapılan araştırmalara göre, üniversitedeki erkekler, kadınlara göre çevrim içi terapiye karşı daha olumlu tutuma sahip olduğu saptanmıştır çünkü bu, yardım arama ve akıl sağlığına yönelik algılanan damgalanmayı azaltır. Ayrıca, çevrim içi danışma erkeklerdeki sorunları ve cinsiyet rolü çatışmasının etkilerini hafifletmektedir (Lewis, Coursol, Bremer ve Komarenko, 2015). Mevcut çalışmada yazışma ve haberleşme, faydalanma ve çevrim içi danışmanlığa

ilişkin beklenti puanlarının ise cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği, yaş ve medeni durum değişkenlerine göre de çevrim içi psikolojik destek hizmetinden beklenti puanlarında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır. Literatüre bakıldığında demografik değişkenlere göre farklı gruplarda farklı sonuçlar olduğu görülmektedir. Apolinário-Hagen ve arkadaşları (2018) danışanların internet tabanlı psikolojik destek hizmetleri almaya yönelik tutumlarında yaşa göre anlamlı bir farklılık olduğunu, medeni durum ve cinsiyet göre ise tutumlarında anlamlı bir farklılık olmadığını bulmuşlardır.

Araştırmanın bir diğer bulgusu, güvenlik ve faydalanma alt boyut puanlarının çevrim içi psikolojik destek alma durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği'dir. Bu bulgu, çevrim içi destek alan bireylerin bu hizmetlerden etkili şekilde yararlandığı şeklinde yorumlanabilir. Tam aksine çevrim içi destek hizmeti almayan bireylerin güvenlik ile ilgili kaygı ve beklentilerinin yüksek olduğu söylenebilir. Faydalanma ve çevrim içi psikolojik destek hizmetinden beklenti puanlarının çevrim içi psikolojik destek alma isteğine göre anlamlı farklılık gösterdiği de saptanmıştır. Çevrim içi psikolojik destek almak isteyen katılımcıların, bu hizmetlerden faydalanma ve çevrim içi psikolojik destek hizmetinden beklenti konusunda olumlu görüş bildirdiği görülmektedir. Alanyazında danışanların çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik tutumlarına baktığımızda danışanların çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik tutumlarının değişkenlik gösterdiğini görülmektedir. Yüksek Öğrenim Ruh Sağlığı Birliği'ne (HEMHA) göre (2018), çevrim içi danışmanlık, tedavinin önündeki fiziksel engelleri azaltma ve yüz yüze hizmetlerle damgalanmış hisseden öğrencilere yardımcı olma potansiyeline sahiptir. Bu hizmet şekli gençlere hitap etme konusunda etkili bir yöntem olarak kullanılabilir. Yapılan araştırmalarda da, gençlerin ruhsal sorunları ile ilgili konuları internet üzerinden aktarma olasılığının şahsen olduğundan daha fazla olduğu görülmektedir (Ivancic vd., 2014).

Çalışma sonuçları online platformlar aracılığıyla gönüllü katılımcılarla yürütülmesi dolayısıyla katılımcı profili ile sınırlıdır. Çalışma katılımcıları sınırlı olduğu için AFA ve DFA'nın aynı örnekler grubu üzerinde yapılmış olması bir sınırlılık olarak değerlendirilebilir. Diğer bir deyişle, evli, kendisi farklı yaş gruplarında olan, farklı yaş gruplarında çocuğu olan, boşanmış, travma deneyimi olan ve olmayan gibi farklı katılımcı profillerinin çevrim içi psikolojik destek hizmetinden beklentileri, ÇPDBÖ ile ileriki çalışmalarda belirlenebilir. Hatta katılımcıların stres düzeyine, duygusal öz-yeterlik düzeyine, semptom düzeyine göre karşılaştırmalı ve beklentileri yordayıcı çalışmalar planlanabilir.

Çevrim içi ruh sağlığı hizmetleri ile ilgili olarak danışanların tutumlarında ve beklentilerinde farklılıklar görülmektedir. Çevrim İçi Psikolojik Destek Hizmetinden Beklentiler Ölçeği (ÇPDBÖ) aracılığı ile danışanlara hizmetten önce beklentilerinin

sorulması, çevrimiçi hizmeti verecek uzmanın ve verilecek platformun bu beklentileri ne derece karşıladığı bilgisinin danışana sunulması önerilmektedir. Dahası ölçek aracılığıyla çevrim içi hizmet verenler danışan beklentilerini ne derece karşılıyor olduklarını da belirleyebilecektir. Çevrim içi danışma hizmetlerini yaygınlaştırmada psiko-eğitim programlarının oluşturulmasında katılımcıların beklentilerini belirlemeye yönelik kullanılabilmesi gibi Çevrim İçi Psikolojik Destek Hizmetinden Beklentiler Ölçeği (ÇPDBÖ) çok yönlü ihtiyaç belirlemeye ve durum tespiti yapmaya uygundur. E-ruh sağlığı okuryazarlığı geliştirilmesinde, internet tabanlı tedavilere yönelik kabul edilebilirliği ve olumlu tutumları geliştirmenin alanyazında önemli olduğu dikkate alındığında (Ebert ve diğ., 2015; Apolinário-Hagen, Vehreschild ve Alkoudmani, 2017) çevrim içi psikolojik danışmanlığa ilişkin karşımıza çıkan soru ve sorunların irdelenmesi gerekliliği kaçınılmazdır. Bu noktada öncelikli düşünülmesi ve gözetilmesi gereken faktör; bu hizmeti alacak olan danışanların menfaatleridir. Bilgilendirilmiş onam, güvenlik, uzman yeterliliği ve danışanların sağlayacakları faydanın danışanlar açısından ve çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti açısından bundan sonraki çalışmalarda Çevrim İçi Psikolojik Destek Hizmetinden Beklentiler Ölçeği (ÇPDBÖ) ile irdelenmesi önerilmektedir.

## KAYNAKÇA

- Abbott, J. A. M., Klein, B., & Ciechowski, L. (2008). Best practices in online therapy. *Journal of Technology in Human Services, 26*(2-4), 360-375.
- American Counseling Association (APA). (2014). Ethical And Professional Standards. Available online at: [fromhttps://www.counseling.org/knowledge-center/ethics](https://www.counseling.org/knowledge-center/ethics) (accessed 06 Mayıs 2021).
- American Psychological Association (APA). (1997). Statement on Services by Telephone, Teleconferencing, and Internet Available online at: <https://www.apa.org/ethics/education/telephone-statement> (accessed 06 May 2021).
- Apolinário-Hagen, J., Harrer, M., Kählke, F., Fritsche, L., Salewski, C., & Ebert, D. D. (2018). Public attitudes toward guided internet-based therapies: web-based survey study. *JMIR mental health, 5*(2), e10735. doi:10.2196/10735
- Apolinário-Hagen, J., Vehreschild, V., & Alkoudmani, R. M. (2017). Current views and perspectives on e-mental health: an exploratory survey study for understanding public attitudes toward internet-based psychotherapy in Germany. *JMIR mental health, 4*(1), e8, 1-16. doi: 10.2196/mental.6375
- Ballesteros, J. L., & Hilliard, R. C. (2016). U.S.-based Latina/o college students' attitudes toward online counseling. *International Journal for the Advancement of Counsel-*



- ling, 38(4), 269–285. doi:10.1007/s10447-016-9271-x
- Bradford, S., & Rickwood, D. (2014). Adolescent's preferred modes of delivery for mental health services. *Child and Adolescent Mental Health*, 19(1), 39–45. doi:10.1111/camh.12002
- Büyüköztürk, Ş. (2011). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı istatistik, araştırma deseni SPSS uygulamaları ve yorum. Ankara: PEGEM Akademi Yayıncılık.
- Chester, A., & Glass, C. A. (2006). Online counselling: A descriptive analysis of therapy services on the internet. *British Journal of Guidance & Counselling*, 34(2), 145-160. <https://doi.org/10.1080/03069880600583170>
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş., (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik SPSS ve LISREL uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Ebert, D. D., Berking, M., Cuijpers, P., Lehr, D., Pörtner, M., & Baumeister, H. (2015). Increasing the acceptance of internet-based mental health interventions in primary care patients with depressive symptoms. A randomized controlled trial. *Journal of affective disorders*, 176, 9-17.
- Erdem, A. ve Özdemir, M. (2020). Çevrimiçi ve Yüz Yüze Psikolojik Danışmaya İlişkin Algıları Keşfetmek: Nitel Bir Çalışma. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 12, 331-363.
- Fornell, C. and Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1): 39-50.
- Fraser, L. (2009). Etherapy: ethical and clinical considerations for version 7 of the World Professional Association for Transgender Health's Standards of Care. *International Journal of Transgenderism*, 11(4), 247-263. <https://doi.org/10.1080/15532730903439492>
- Godine, N., & Barnett, J. E. (2013). The use of telepsychology in clinical practice: Benefits, effectiveness, and issues to consider. *International Journal of Cyber Behavior, Psychology and Learning (IJCBPL)*, 3(4), 70-83. DOI: 10.4018/ijcbpl.2013100105
- Hanley, T. (2021). Researching online counselling and psychotherapy: The past, the present and the future. *Counselling and Psychotherapy Research*, 21(3), 493-497.
- Ivancic, L., Perrens, B., Fildes, J., Perry, Y., & Christensen, H. (2014). *Youth mental health report*. Mission Australia and Black Dog Institute.
- Johnson, G. R. (2014). Toward uniform competency standards in telepsychology: A proposed framework for Canadian psychologists. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 55(4), 291. <https://doi.org/10.1037/a0038002>

- Kaiser, J., Hanschmidt, F., & Kersting, A. (2020). The association between therapeutic alliance and outcome in internet-based psychological interventions: A meta-analysis. *Computers in Human Behavior*, 106512.
- Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (Eds.). (2010). *Online counseling: A handbook for mental health professionals*. Academic Press.
- Montero-Marín, J., Carrasco, J. M., Roca, M., Serrano-Blanco, A., Gili, M., Mayoral, F., ... & García-Campayo, J. (2013). Expectations, experiences and attitudes of patients and primary care health professionals regarding online psychotherapeutic interventions for depression: protocol for a qualitative study. *BMC psychiatry*, 13(1), 1-6.
- Moock, J. (2014). Support from the internet for individuals with mental disorders: Advantages and disadvantages of e-mental health service delivery. *Frontiers in Public Health*, 2, 65–66. doi:10.3389/fpubh.2014.00065
- Musiat, P., Goldstone, P., & Tarrier, N. (2014). Understanding the acceptability of e-mental health-attitudes and expectations towards computerised self-help treatments for mental health problems. *BMC psychiatry*, 14(1), 1-8. <https://bmcp psychiatry.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-244X-14-109>
- Stoll, J., Müller, J. A., & Trachsel, M. (2020). Ethical issues in online psychotherapy: A narrative review. *Frontiers in Psychiatry*, 10, 993, 1-16. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2019.00993>
- Sweeney, G. M., Donovan, C. L., March, S., & Forbes, Y. (2019). Logging into therapy: Adolescent perceptions of online therapies for mental health problems. *Internet Interventions*, 15, 93–99. doi:10.1016/j.invent.2016.12.001
- Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği (2020). 'Çevrimiçi-online psikolojik danışma özellikleri kurallar sınırları. <https://pdr.org.tr/2020/03/26/online-psikolojik-danisma> adresinden erişildi.
- Yılmaz, M. B., Duy, B., & Zeren, Ş. G. (2017). Çevrim içi psikolojik danışma: Danışanın öznel iyi oluşu, memnuniyeti ve terapötik işbirliğine yönelik algısı. *TÜBİTAK SO-BAG Projesi*, 1-101.
- Zeren, Ş. G. (2016). Yüz yüze ve çevrim içi psikolojik danışma: Danışanların sorunları ve memnuniyetleri. *Eğitim ve Bilim*, 40 (182), 127-141. <http://dx.doi.org/10.15390/EB.2015.4696>

## EXTENDED ABSTRACT

### Online Psychological Support Service Expectations Scale (OPSSSES): A Scale Development Study

#### Problem and Purpose

Recently, with the global epidemic, individuals have had to spend more time at home and therefore have started to meet many of their needs online. There are positive changes in the attitudes and expectations of both mental health professionals and clients towards online therapies. In recent years, there has been an increase in online consultancy applications in our country. The increase in portals providing online psychological support services also raises questions about the confidentiality of the interviews, the competence of the experts and the efficiency of the service.

In our country and in the world, online psychological support services serve many individuals in different areas. Individuals have different needs and expectations when purchasing online psychological support services. Accordingly, the aim of this study is to develop a scale to determine the expectations of clients from online psychological support services and to examine the validity and reliability of this scale.

#### Method

The study group of the research consists of 317 people between the ages of 18-38 who accepted voluntary participation.

In the first stage of scale development, the literature was examined and the principles and ethical standards in online counseling services were examined. As a result of the researches, an item pool of 62 items was created. In the pool, there were 16 items on information, 16 on security, 19 on correspondence and communication, and 11 on utilisation, respectively, in the sub-dimensions. It was observed that the items were proportionally equivalent to each other, however, the number of items for the relevant dimension was increased when necessary according to the features that make up the dimension.

The created item pool was converted into an online form via Google Forms and sent to the participants via e-mail and mobile communication applications along with the informed consent form. A questionnaire consisting of three parts was used in the study. The first part of the data collection tool includes the demographic information form, the second part includes the online psychological support information form, and the third part includes the Online Psychological Support Service Expectations Scale (OPSSSES), which will be developed by the researcher for reliability and validity studies.

Explanatory factor analysis (EFA), confirmatory factor analysis (DFA), SCR,

AVE, MSV, item-total correlation, lower and upper quartiles t-test, Cronbach Alpha methods were used in the analysis of the data, within the scope of validity and reliability studies of the scale.

### Results

In this study, a measurement tool was developed to determine the expectations of individuals regarding online psychological support service. Explanatory factor analysis (EFA) was carried out in two stages and it was found that the 21-item 4-factor model showed good fit after the items with low factor loading were removed. According to the results of EFA, it is seen that the 4-factor structure explains 62.26% of the assumption of the scale. In this sense, it can be said that the variance obtained for this scale has high explanatory power. It was determined that this measurement tool, which was developed according to the results of the confirmatory factor analysis (CFA) performed to confirm the EFA results, is a valid scale.

According to the reliability findings, the Cronbach Alpha coefficient of the scale was 0.84; Cronbach Alpha coefficients of the sub-dimensions were determined as 0.86, 0.80, 0.84 and 0.85, respectively. In addition, according to the results of composite reliability and validity, distinctiveness, and convergence, it was determined that all the necessary conditions were met ( $CR > 0.70$ ;  $AVE > 0.50$ ;  $CR > AVE$ ;  $AVE > MSV$ ). The findings obtained as a result of the research show that the Online Psychological Support Service Expectations Scale (OPSSSES) can be used in a valid and reliable way to determine the expectations of clients for online counseling.

### Conclusion

It can be said that the Online Psychological Support Service Expectations Scale (OPSSSES) is a valid and reliable scale with 21 items and 4-dimensional structure to measure the expectations of clients regarding online psychological support. The results of the study are limited to the participant profile, as it is carried out with voluntary participants through online platforms. In other words, the expectations of different participant profiles such as married, in different age groups, with children in different age groups, divorced, with and without trauma experience, can be determined in future studies with OPSSSES. In fact, comparative and predictive studies can be planned according to the stress level, emotional self-efficacy level, symptom level of the participants.

It is recommended to ask clients about their expectations before the service, and to provide the client with the information to what extent the online service specialist and the platform to be provided meet these expectations via the Online Psychological Support Service Expectations Scale (OPSSSES). Moreover, through the scale, online service providers will be able to determine to what extent they are meeting client expecta-

tions.

Although online mental health services have become widespread today, there are still differences in expectations towards online therapy. In expanding online counseling services, psychoeducation and e-mental health literacy can improve acceptability and positive attitudes towards internet-based treatments.