ARAŞTIRMA

ÜNİVERSİTELERDE UYUŞMAZLIK ÇÖZÜMÜ ARACI OLARAK KAMPÜS OMBUDSMANLIĞI: ÖĞRENCİLERİN ALGILARINI ÖLÇMEYE YÖNELİK BİR ANALİZ

Campus Ombudsman as A Instrument for Dispute Resolution in the Universities: An Analysis for Measuring the Students Perceptions

Dr. Öğr. Üyesi Ümmühan KAYGISIZ*

Geliş Tarihi: 25.03.2018 Yayına Kabul Tarihi: 18.05.2018

ÖZ

Üniversiteler, öğrenciler ile üniversite arasındaki uyuşmazlıkların nasıl yönetileceği konusunda bazen zorlanmaktadır. Üniversitenin sorun çözücü konumunu teşvik etmek ve iyileştirmek için kampüs ombudsmanlığı diğer mekanizmaların yanında önemli bir alternatif sunabilmektedir. Bazı ülkelerde öğrenci mağduriyetlerini çözmek için önemli bir mekanizmadır. Bu çalışmanın amacı, kampüs ombudsmanı adlı öğrenci mağduriyeti giderme biriminin öğrencilerdeki algısını ve kurumun etkinliğini ortaya koymaktır. Çalışmada öncelikle konuyla ilgili genel literatüre değinilmiştir. Sonrasında kampüs ombudsmanı algısı ön lisans, lisans ve lisansüstü öğrencilerde ölçülmüştür. Mülakat tekniği kullanılarak gerçekleştirilen çalışma sonuçlarına göre, kampüs ombudsmanı öğrenciler açısından tercih edilebilir bir kurumdur.

Anahtar Kelimeler: Ombudsman, Kampüs Ombudsmanı, Üniversite, Kamu Yönetimi.

ABSTRACT

Universities are sometimes challenged when it comes to managing disputes between students and the university. The campus ombudsmanship can offer an important alternative to other mechanisms in the act of promoting and improving the University's problem-solving position. In some countries, it is an important mechanism for solving student complaints. The purpose of this study is to examine how students perceive what is called as the campus ombudsmanship, a student relief unit, and to further assess its effectiveness. In the study, firstly the general literature on the subject was reviewed. Afterwards, associate degree, undergraduate and graduate students' perceptions about the campus ombudsmanship were measured. According to the results of the interviews, the campus ombudsmanship is a preferable unit for students.

Keywords: *Ombudsman, Campus Ombudsman, University, Public Administration.*

* Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İİBF, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, ukaygisiz@mehmetakif.edu.tr, orcid.org/0000-0003-0418-0144

GİRİŞ

Ombudsmanlık, zorlu sınavları geçerek, ilk İskandinav ülkelerinde, daha sonra İngilizce konuşan ülkelerde bazı adaptasyonlarla 200 yılı aşkın zamandır varlığını sürdürmektedir. Ombudsmanlık, bireysel vatandaş şikâyetlerinin çözümü için, eşsiz, verimli ve ucuz bir mekanizma olarak ortaya çıkmıştır.

Makalenin konusunu oluşturan kampüs ombudsmanı, öğrenci ve eğitim ombudsmanı şeklinde ortaya çıkmıştır. Üniversite öğrencileri, ilk ve orta öğrenim öğrencilerine göre daha çok ve daha çeşitli sorunlarla karşılaştıkları için, öğrenci ombudsmanı aslında üniversitelerde daha yaygın olduğundan uygulandığı ülkelerde kampüs ombudsmanı haline gelmiştir. Özellikle, akademik konular, danışmanlık, kayıt, ayrımcılık, iş bulma, not verme ile ilgili problemler, şikâyet prosedürü ve politikası, öğretim üyesi- öğrenci anlaşmazlıkları, finansal yardım, disiplin, ulaşım vs. konular kampüs ombudsmanı görev alanındaki konulardır (http://www.ombuds.siu.edu, 23.02.2017).

Kampüs ombudsmanını tartışırken "ombudsman" kavramını tanımlamak başta gelen zorluktur. Genellikle, üniversitenin şikâyetlerin çözülmesine yardımcı olması için birden fazla iş birliği yapacağı kuruma ihtiyacı olacaktır. Ombudsman konsepti, bir üniversitenin etkili bir şikâyet yönetimi sağlayabileceği çeşitli yollardan biridir. Bu kapsamda çalışmanın amacı, kampüs ombudsmanı adlı öğrenci mağduriyeti giderme biriminin öğrencilerdeki algısını ve kurumun etkinliğini ortaya koymaktır. Bunun için önlisans, lisans ve yüksek lisans düzeyinde öğrencilerin konuya dair algılarını ölçmeye yönelik bir analiz gerçekleştirilmiştir.

1. OMBUDSMAN VE KAMPÜS OMBUDSMANLIĞI

Geçtiğimiz yüzyıl boyunca hükümet yönetimi faaliyetlerinin büyümesiyle doğru orantılı olarak bürokratik davranışlarla ilgili şikâyetler de artmıştır. Böylelikle ombudsman kurumu, dünyanın birçok ülkesinde devlet tarafından kurulmuştur. Ombudsmanın tarihi, çağdaş biçiminde 1809 İsveç ombudsmanına kadar uzansa da, kurum 1960'lardan itibaren İskandinav ülkelerinin dışına yayılmaya başlamıştır (Reif, 2000: 5-9, 11-13, 23-30).

En popüler geleneksel ombudsman modeli, Danimarka ve Norveç gibi Batı İskandinav ülkelerinde kurulan yargılama veya soruşturma yetkisine sahip olmayan ofislere dayanmaktadır. Ombudsmanın genel hedefleri kamu yönetiminin performansının iyileştirilmesi ve kamuya hesap verilebilirliğin artırılmasıdır. Kanada Yüksek Mahkemesi, "Ombudsman'a verilen yetkilerin, mahkemelerin, yasama organının ve yürütmenin etkin bir şekilde çözemediği idari sorunlar" şeklinde olduğunu belirtmiştir. Ombudsman ofislerinin çoğu demokratik ülkelerde kurulmuştur. Bu tür bir hükümette, ombudsman, yasama organı, mahkemeler ve diğer kamu kurumları tarafından uygulanan denetimlere ek olarak, yürütme gücü üzerinde başka bir kontrol görevi görmektedir. Mahkemelere ve idari mahkemelere tamamlayıcı veya ek olarak işleyen, ombudsmanın diğer kamu sektörü

uyuşmazlık çözüm mekanizmalarına göre hız ve erişilebilirlik gibi bazı avantajları vardır. Erişilebilirliğinin bir unsuru, kurumun kullanımının şikâyetçiye ücretsiz olmasıdır (Reif, 2004: 2).

Ombudsman, bir devlette şeffaflığı ve demokratik hesap verebilirliği arttıran sonuç olarak iyi yönetişimin inşasına yardımcı olan bir mekanizmadır. Ayrıca, bazı ombudsman kurumları hem idari gözetim hem de insan hakları koruma işlevlerine sahip haklar ombudsmanı olarak görev yaparlar. Genel olarak ise, ombudsmanlara yolsuzlukla mücadele, yasaların güçlendirilmesine önderlik etme ve / veya çevre koruma işlevleri de dâhil olmak üzere yetkiler verilebilir. Klasik bir ombudsman bazı şikâyetleri insan hakları unsurlarıyla çözebilir. Ombudsman, uluslararası insan hakları hukukunun uygulanması için yerel yargı dışı bir kurum olarak davranmaktadır. Ombudsman, idarenin yasadışı veya daha geniş çapta adil olmayan veya uygunsuz işlemlerine karşı vatandaş şikâyetlerini soruşturma yetkisine sahiptir.

1709'da Rusya askeri bir yenilgisinden sonra, İsveç kralı Xll, Charles Osmanlı Devleti'ne birkaç yıl sığınmıştır. Kral, kendisi ülke dışındayken İsveç'teki yönetim bozulması sorunları üzerine 1713'de, İsveç idaresinin ve yargısının davranışını denetlemek için bir temsilci tayin etmiştir. Görevlendirilen kişi özellikle vergi toplayanları, hâkimleri ve kral adına hareket edenleri denetlemekle görevlendirilmişti. Böylelikle 1719'da resmi *Justitiekanslern*'i (Adalet Şansölyesi) seçilmeye başlanmıştır. Yasa ihlal edildiğinde veya başka bir suistimalin tespit edilmesi halinde, *Justitiekanslern* yasal olarak işleme başlayacak güçtedir. Ombudsman kavramının modern anlamda kullanılışı İsveç'te 1809'da gerçekleşmiştir. Kabul edilen yeni bir Anayasa ile Ombudsmana icra yetkisini kullanma konusunda bazı kontroller yapma olanağı verilmiştir. 1809 Anayasası ile kamu idaresini ve yargıyı denetlemek ve resmi görevlerini yerine getiremeyenleri yargılamak için parlamento tarafından atanan yeni bir kurum olarak *Riksdagens Justitie Ombudsman* (Parlamento Adalet Ombudsmanı) atanmıştır. Kurum geliştikçe, salt bir yasama izleyicisi olmaktan çıkıp halkın şikâyet sürecine girmesi sürecine dönüşmüştür (Reif, 2004: 5).

İsveç halkını koruma ihtiyacı ile ortaya çıkan Ombudsmanlığın günümüzde farklı versiyonları vardır. Ombudsman birçok tüzük, ilgili kurallar ve yönetmeliklere dayalı olarak problem çözen kişi olarak adlandırılmaktadır. Bütün ombudsmanların kolaylaştırıcı (Enabler), müzakereci, hakem, savunucu rolleri mevcuttur (Stieber, 1987: 3-5). Bunların yanı sıra Ombudsman müstakil araştırmacı, etkinleştirici, komisyoncu ve siyasi aktivisttir. Ombudsman kavramı ya da "şikâyet adamı" başlangıçta sivil hükümetlerin organizasyonunda bir yenilik olarak ortaya çıkmıştır. Ajan veya avukat anlamı ile İsveç'ten alınan ombudsman kelimesi o zamandan bu yana, dünya genelinde sivil toplum kuruluşları tarafından kabul edilmiştir (Kaygısız, 2016: 1917).

Ombudsmanlık rolünün incelenmesinde İsveç ve diğer İskandinav ülkeleri, bazı temel unsurları ortaya koymaktadır. Birçok Ombudsman savunucusu onun en doğru fonksiyonu

olarak bir "vatandaş savunucusu" ya da "adaletin temsilcisi" olduğunu (Quade, Bennett, 1964: 377-88; Werner, 1967: 391-92; Madden, 1967: 2-9; De Nardis, 1966: 2-3) ileri sürmüşlerdir. Buradan yola çıkarak Ombudsmanın görevinin bürokrasinin çıkarları ve suistimallerine karşı vatandaş haklarını ve çıkarlarını savunmak ve korumak olduğu söylenebilir. Ombudsman şikâyetleri alıp inceleyen, bulguları rapor eden, adil ve eşitlikçi yaşamın yerleşmesine yardımcı olan tarafsız bir kişidir (McKee, 1979).

Ombudsman konsepti, İskandinav ülkelerinde yaklaşık 200 yıldır ayakta kalmış, İsveç'ten sonra Finlandiya, Danimarka, Norveç, Yeni Zelanda gibi ülkelerin ardından çoğu ülkeye yayılmıştır. Daha sonra İngilizce konuşulan ülkelerde (Commonwealth) bazı uyarlamalarla geliştirilmiştir. Bireysel vatandaş şikâyetinin kolaylıkla çözülmesi için eşsiz, verimli ve ucuz bir yanıt mekanizması olarak ortaya çıkması tercih edilirliğini arttırmıştır (Özden, 2010: 30-31).

Ombudsmanın klasik bağlamda bazı değişikliklerle birlikte üç çeşidi ortaya çıkmıştır. Bunlar: Klasik ombudsman, avukat ombudsman ve kurumsal ombudsmandır. Sonrasında ombudsman kurumuna ihtiyacın daha da artmasıyla ombudsmanın görev alanı da genişlemiştir. Aynı zamanda sahip olduğu denetim alanlarında uzmanlaşma belirmeye başlamıştır. Parlamento ombudsmanı, insan hakları ombudsmanı, çocuk hakları ombudsmanı, silahlı kuvvetler ombudsmanı, öğrenci ombudsmanı, tüketici ombudsmanı, basın ombudsmanı ve yerel yönetim ombudsmanı gibi türler ortaya çıkmıştır. Bu şekilde kurumun uygulama alanlarının çeşitlenmesi bazı ülkelerde daha spesifik türleri de ortaya çıkarmıştır. Hollanda'da gelişen, emeklilik ve sigorta ombudsmanı, Güney Afrika'da uygulanan kadın hakları ombudsmanı ve ABD ve Kanada'da gelişen çevre ombudsmanı bunlardan bazılarıdır (Özden, 2010: 52-53).

Çok farklı türleri ve farklı ülke gelenekleri olmasına rağmen geleneksel olarak ombudsman denildiğinde vatandaşın hükümetin kötü yönetiminden korunduğu kamu denetçisi akla gelmektedir. Görüldüğü üzere, ombudsman, 1960'lardan bu yana giderek çoğalmış ve türleri çeşitlendirilmiştir. Bazı ülkelerde ombudsmanların oynadığı rolleri belirlemeye yönelik anketler yapılmıştır. Bu çalışmalarda ombudsman işlevine ilişkin yaklaşımlar kapsamlı olarak incelenmiştir. Örneğin Hill (1983) tarafından yapılan araştırmalarda Ombudsman işlevine yönelik altı model veya yaklaşım belirlenmiştir. Bunlar müstakil araştırmacı, etkinleştirici, komisyoncu, hakem, savunucu ve siyasi eylemcidir (McKee ve Belson, 1990: 204). Bazı yazarlarca belirlenen rollerin neredeyse her alanında klasik ve uzmanlaşmış ombudsmanlar arasında yüksek düzeyde bir benzerlik olduğu iddia edilmektedir (Stieber, 1987).

1.1. Kampüs Ombudsmanlığı

Kampüs Ombudsmanı, bir üniversitede veya şikâyetlerin başka yerlerden kaynaklanmasına rağmen, öncelikle öğrencilerden şikâyet alan bağımsız bir araştırmacıdır.

Onun etkisi, eleştiri, takdir, ikna ve tanıtım aracıyla hissedilmektedir (Janzen, 1971: 33). Bir üniversite ombudsmanının rolü yasamadaki rolünden farklı değildir. Hükümetteki meslektaşları gibi, birçok üniversite ombudsmanı, kural, yönetmelik, politika ve haksız uygulamalara karşı değişiklik ve iyileştirme öneren "değişim ajanları"dır. Bunun yanı sıra, üniversite ombudsmanları belki de hükümetten daha çok danışmanlar, müşavirler ve eğitimciler olarak hareket ederler. Onlar zamanlarını, bireyleri hakları konusunda bilgilendirmek, şikâyet ve itirazlar için mevcut kanallar hakkında açıklama yapmak ve bu prosedürlerin kullanımı için kişilere yardımla geçirirler (McKee, 1979). Kampüs ombudsmanı, öğrencilerin bir türlü kendilerini ifade edemediği, sorunlarını dile getiremediği durumlarda onlara yardımcı olarak eğitim ve öğretim konularında görüşlerini almaktadır. Fakülte öğretim üyelerinin ve idarenin dikkatinden kaçan sorunları ve aksaklıkları tespit edebilme noktasında adeta ekstra göz kulak olmaktadır. Aynı zamanda bir erken uyarı sistemi gibi hareket ederek eğitimdeki sorunları önceden fark ederek öğretim üyeleri ve idareyi olası problemlere karşı uyarmaktadır. Bunların yanı sıra üniversitede akademik faaliyetlerin devamı için uygun psikolojik atmosferi oluşturabilmektedir (Herring ve Mendleson, 1999: 576-577).

Kampüs ombudsmanın farklı ülkelerde uygulanışına bakılacak olursa örneğin, Birleşik Devletler'de bazı nedenlerle ombudsman gelişimi oluşmamış ancak, kolejlerde ve üniversitelerde denenmiştir. Ülke genelinde belirli sayıda kampüs ombudsmanı bulunmaktadır. Özellikle Kaliforniya, 1968'den itibaren kampüs ombudsmanı atamaktadır (Poblano, 1974: 97). Amerika Birleşik Devletleri gibi Kanada ve Birleşik Krallık üniversiteleri, 1960'lar ve 1970'lerin öğrenci huzursuzlukları deneyimi yaşamıştır. Amerika Birleşik Devletleri'nde ilk zamanlarda Hawaii ve Oregon dışında Ombudsmanlık genel kabul görmese de 1971 Yükseköğretim Carnegie Komisyonu Raporu (Stieber, 1987), kargaşa ile başa çıkma yöntemi olarak ombudsman bürolarının kurulmasını öngörmüştür. Sonrasında Ombudsmanlık yaygın bir araç olarak Amerika kampüslerinde yer bulmuştur. Böylelikle üniversiteler ve kolejler, kendileri aleyhine şikâyetleri, geniş sosyal ve politik konulardan ayırarak tanımlama ve çözme konusunda söz hakkı almışlardır (Stieber, 1987). 1977 yılında Kansas Üniversitesi'nde Öğrenci İşleri Daire Başkanı olarak görev yapan bir biyoloji profesörü yarım zamanlı olarak atanan ilk ombudsman olmuştur. Ombudsmanlık pozisyonu için belirtilen şartlar "Kansas Üniversitesi fakülte statüsünde minimum altı yıl deneyim" ve "kişilerarası becerilere sahip olmak" şeklinde belirlenmiştir. Ayrıca başarılı aday "öğretim ve danışmanlık deneyimi göstermeli hem de kapsamlı üniversite organizasyon ve prosedürleri bilgisi" ve "şikâyetleri çözme" becerisi göstermelidir. Adaylar arasında yapılan tercihlerde, "temel hukuk bilgisi" ve "şikâyet konularında önceki deneyim" oldukça önemli yer tutmaktadır. Pozisyon deneyimli öğretim üyeleri tarafından doldurulacaktır. Kişinin birinci elden konularda tecrübeli, hem de kabul edilebilirliğinin olması gerekmektedir. Kampüs ombudsmanının yerine getirdiği görevler genel olarak: Üniversitenin akademik ve akademik olmayan kuralları ile yönetmelikler

ve prosedürlerine ilişkin ilgili üniversite topluluk üyeleri tarafından kullanılabilir bilgi ve yardım için bir kaynak olarak hizmet vermek; iddia edilen eşitsizlikler konusunda öğrenci, akademik ve idari personel üyelerinin şikâyetlerini kabul etmek; gerekli ya da arzu ettiği durumlarda kurallar, yönetmelik değişiklikleri ve prosedürlerle ilgili olarak yetkililere tavsiyede bulunmaktır (Shelton, 2000: 82).

Kampüs ombudsmalığı ile ilgili 1970'li yıllardan itibaren Amerika, Kanada ve İskandinav ülkeleri gibi ülkelere yönelik çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Öncelikle, Ralph Poblano (1974) ombudsmanlık meselesine derinden inanan doktora tezinde temel kaygısının kampüs ombudsmanı rolünün, idealde ve uygulamada olanla karşılaştırmak olduğunu ifade etmektedir. Buna göre, üniversite kampüsünde ideal bir kamu denetçisi için fikir ve rehber sunulmakta, öğrenciler için bazı bilgiler sağlanmaktadır (Pablano, 1974: 97). McKee ve Belson (1990), Kanada üniversitelerinde ombudsmanlık kurumuna dair yaptığı araştırmayı dört temel konu etrafında geliştirmiştir. Bunlar; Ombudsmanın konseptinin gözden geçirilmesi; ombudsman kavramının Kanada üniversiteleri tarafından benimsenmesini etkileyen faktörler; ombudsmanlık bürolarının etkinliği ile bağlantılı faktörler ve üniversite ombudsmanlarının karşılaştırmalı çalışmalarıdır. Genel olarak klasik ombudsman modeline en yaklaşan operasyonların en etkili şekilde çalıştığı ve hizmet ettikleri kurumlarda yüksek düzeyde kabul gördüğü tespit edilmiştir (McKee ve Belson, 1990:197). Anita Stuhmcke (2001), kampüs ombudsmanının üniversitelerin öğrenci mağduriyetlerini çözmek için etkili bir şikâyet yönetimi sağlayabileceğini belirtmiştir. Genellikle, bir üniversite bu tür şikâyetlerin çözülmesine yardımcı olması için birden fazla mekanizma ile iş birliği içerisinde olmalıdır. "Üniversite ombudsmanı" adlı öğrenci mağduriyeti giderme birimi gelecekte de etkili olmaya devam edecektir. Bazı üniversiteler kampüs ombudsmanlığı adı altında değil de "öğrenci dekanı" olarak ifade ettikleri birim üzerinde durmaktadır (Stuhmcke, 2001:181).

Amerikan yüksek öğrenim sisteminde ise kampüs ombudsmanlığı 1977 yılından sonra daha da yaygınlaşmaya ve akademik çevrelerde buna ilişkin yaklaşımlar ve çalışmalar başlamıştır. Bunlardan bir tanesi Fred G. Janzen (1971)'in Amerikan yüksek öğreniminde kampüs ombudsmanının mevcut durumunu belirlemeye yönelik çalışmasıdır. 73 Amerikan yüksek öğrenim kurumundan toplanan veriler temel alınarak kampüs ombudsmanlığı bir çok boyutuyla incelenmiştir. Çalışma, ilgili literatürün analizi, Amerikan üniversitelerinde kamu denetçisinin görevlerinin analizi ve örnek grubun oluşturduğu ombudsman uygulamalarının analizi yoluyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmada ombudsmanlığın bazı yüksek öğretim kurumlarında popüler şekilde büyüdüğü fikri doğrulanmıştır. Ombudsmanlık faaliyetlerini harekete geçiren mantığı belirlemeyi ve atamaların dayandığı bazı temelleri vermeyi amaçlamıştır. Ombudsmanlık fikrine, sık sık, idaredeki sorunları çözmek için yeni yaklaşımlar geliştirmede üniversitelerin ilgi duyduğu sonucuna varılmıştır (Janzen, 1971: 1-202).

Üniversitelerde Ombudsmanlık kavramının benimsenmesini etkileyen faktörler farklı olsa da amaç aynıdır. Öğrenci mağduriyetlerini çözmek, öğrenci şikâyetlerini değerlendirmek temel gayedir. Bu bağlamda ombudsman yapısal çerçevede eğitim hiyerarşinin bir parçasıdır. Akademik yapının bürokratik birimlerine karşı öğrenci veya personel mağduriyetlerine karşı meşru sınırlı icra yetkisine sahip daha spesifik olarak, geniş tahkikat ve ikna edici gücü olan bir Ombudsmana her zaman ihtiyaç vardır (Kaygısız, 2016:1917). Kampüs ombudsmanı çoğunlukla bir öğrenci hakları savunucusu, danışman, psikolog ve arabulucu olarak görev yapmaktadır (London, 1970: 350).

Genel işlev olarak soruşturma, öneri, bilgi, teşvik ve acil durumlarda özel hizmetlere katılım gibi konular Ombudsmanlık ile ilgili olarak sayılmaktadır. Ombudsmanlık görev alanına girmeyen konular ise: a) Ombudsman üniversite veya ilgili birimlerin yetkileri konusunda öneriler yapabilir, ancak, üniversitenin yasal yetkileri ötesinde hiçbir yetki kullanamaz. b) Ombudsman, üniversite ile ilgili politika, ya da her türlü araştırma, sorular sorma ve kurumun iyileştirilmesi ve verimli işleyişi için uygun öneriler yapabilir, ancak yasama veya yargı prosedürleri yerine geçemez; c) Ombudsmanın, kişisel ve personel kayıtlarına erişimi olabilirken etkilenen tarafların yazılı izni olmadığı sürece o bilgiyi açıklayamaz, gizlilik ilkesine uymalıdır; d) Ombudsmanın kamu bulguları ve önerileri geniş bir yere sahipken, şikâyetçilerin taleplerini korumak zorundadır (Speck,1971: 2).

Howard Rowland (1969) kurum, kolej ve üniversite ombudsmanlığı görevi için önemli olan unsurları şöyle sıralamaktadır. Rowland'a göre; bir kampüs Ombudsmanı kurumdaki diğer insanlar tarafından çoğu zaman desteklenen, güvenilir ve nispeten istikrarlı bir yapı halinde olmalıdır. Ombudsman ofisi üst seviye akademik ve idari pozisyonlarla maaş ve prestij açısından eşdeğer olmalıdır. Öğrencilerin kolayca erişilebileceği ama ana yönetim binasından ayrı, bir sekreter ile özel bir ofisi olmalıdır. Kampüs Ombudsmanı kurumdaki öğretim ve danışmanlık konusunda deneyimli bir fakülte üyesi olmalı ve öğrenciler, meslektaşları ve yöneticiler O'na karşı son derece saygılı olmalıdır. Her halükarda onun akademik disiplini olmalı, bazı temel yasa bilgilerine sahip olmalı ve sivil Ombudsman konseptini iyice tanımalıdır. O öğrencileri temsil eden komite, fakülte ve idare tarafından dikkatle seçilmelidir. Gerçek atama kurumun en yüksek idari görevlisinin önerisi üzerine kurum yönetim kurulu tarafından yapılmalı veya teyit edilmelidir. İki yıllık bir dönem için tayin edilen ombudsmanın görev süresi karşılıklı anlaşma ile ve seçici kurul tarafından yenilenebilir olmalıdır. Ombudsman, kurumunun tüm üyelerine periyodik genel raporlar sunmalıdır. Ombudsman kamuoyuna genel bir açıklama yapabilir. Gizli raporlar hazırlayabilir. Ombudsman olarak hizmet ederken, öğretim görevini ya da diğer fakülte görevlerini ifa gerekli olmamalıdır. Ombudsman, akademik ve akademik olmayan, bireysel öğrenci şikâyetlerine, kurumu ilgilendiren konulara açık olmalıdır. O, sahip olduğu yetki ve yeterlilik dâhilinde hangi şikâyetlerin soruşturmasının yapılacağına karar vermelidir. O gerçek öğrenci mağduriyetinin giderilmesi için ikna edici gerekçelerle mümkün olduğunca

süratli ve adil olmalıdır. Yönetmelik ve prosedür değişiklikleri için çalışarak öğrenci mağduriyetlerini gidermek için bir model geliştirebilir. Kendi inisiyatifiyle soruşturma yapmaktan ziyade öğrenci şikâyetleri üzerine harekete geçmelidir. Ombudsmanın, tıbbi, psikolojik ve gizli hükümet kayıtları dışındaki tüm kampüs ve ofis dosyalarına erişimi olmalıdır. O gördüğü her durumda gizli kayıtlarını tutmalıdır. Onun kararlara ters ve düzenlemeleri aşan şekilde disiplin cezası verme yetkisi olmamalıdır. Onun sorumluluğu, diğer araçların yerini almak değil, öğrenci şikâyetleri için bir telafi takviye yol olmaktır (Speck, 1971: 4; Janzen, 1971: 229-231).

Ombudsmanlık rolünün başarısı için, topluluk ya da örgüt içinde aktif önemli deneyim; güç etkilerinden bağımsızlık; yansızlık ve tarafsızlık; gerekli bilgileri toplamak için araştırmacı güç; otorite olanlara tavsiyeler için sorumluluk tanınması; gizlilik ve ombudsman sorunları getirenler ile çalışma gibi unsurlara ihtiyaç vardır (Shelton, 2000: 83).

Türkiye'de ilk ve orta öğrenim ile yüksek öğrenim kurumlarına bakıldığında öğrenci ve eğitim konularına ilişkin özel bir ombudsman bulunmamaktadır. Bunun yerine kısmen, öğrenci danışmanlık uygulamaları, kredi ve yurtlar müdürlükleri ve bazı üniversitelerde uygulanan öğrenci dekanlığı birimleri bulunmaktadır (Özden, 2010: 52-53).

2. ÖĞRENCİLERDEKİ KAMPÜS OMBUDSMANI ALGISININ ÖLÇÜLMESİ

Çalışmada üniversitelerde sorun çözme konumunu teşvik etmek ve iyileştirmek için geliştirilen Ombudsman konseptinin, öğrenci mağduriyetlerini çözmek için nasıl bir metod olduğu noktasında öğrencilerin algılarını ölçmek amaçlanmaktadır. Çalışma, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesinin ön lisans, lisans ve lisansüstü programlarından seçilmiş olan üç grupta uygulanmaktadır. Öğrenciler seçilirken amaçlı örneklem yöntemi tercih edilmiştir. Amaçlı örneklem yönteminin tercih edilmesinin sebebi bu yöntemin derinlemesine araştırma yapmaya uygun zengin bilgiye sahip örneklerin seçilmesine imkân vermesidir. Bu örnekleme yönteminin kullanıldığı niteliksel araştırmanın geçerliliği örneklemin büyüklüğüne değil seçilen örneklemin zengin bilgi birikimi ile ilişkilidir (Layder, 2013: 88-89). Bu bilgiler ışığında çalışmada seçilen örneklemin ombudsmanlık kavramı ile ilgili farkındalıklarının olması ve hazır bulunuşluk seviyeleri dikkate alınmış ve lisans düzeyinde Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İİBF Kamu Yönetimi üçüncü sınıflar, yüksek lisans düzeyinde Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi anabilim dalı öğrencileri ve ön lisans düzeyinde Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Tefenni Meslek Yüksekokulu Yerel Yönetimler öğrencileri çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır. Çalışmada ön lisans düzeyinde 26 öğrenci, lisans düzeyinde 36 öğrenci ve yüksek lisans düzeyinde 6 öğrenci ile görüşülmüştür. Toplamda 68 öğrenci çalışmada yer almıştır.

Çalışmada, üniversite kampüsünde bir kamu denetçisi, bir kampüs ombudsmanı fikrine yönelik öğrencilerin bilgileri ve algıları belirlenmektedir. Çalışma, açıklandığı üzere üç seçilmiş grupta uygulanmaktadır. Nitel araştırma tekniklerinden bir tanesi olan mülakat yöntemi kullanılmıştır. Mülakat ya da görüşme; sözlü iletişim yoluyla veri toplama (soruşturma) tekniğidir. Bir diğer deyişle mülakat; önceden belirlenmiş, ciddi bir amaç için yapılan, soru sorma ve yanıtlama tarzına dayalı karşılıklı ve etkileşimli bir iletişim sürecidir. Mülakat, araştırılan konunun bütün boyutlarını kapsayan, daha çok açık uçlu soruların sorulduğu ve detaylı cevapların alınmasına olanak veren, yüz yüze, birebir görüşülerek bilgi toplanmasına imkân veren bir veri toplama tekniğidir (Tekin, 2006:101).

Çalışmada veri toplama yöntemi olarak yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmıştır. Bu yöntem yapılandırılmış ve yapılandırılmamış mülakatlar arasında yani iki uç arasında yer almakta (Karasar, 1995:165), araştırmayı yapan kişiye esneklik sağlamaktadır. Araştırma konusu ile ilgili genel bir literatür taraması yapıldıktan sonra mülakat soruları hazırlanmıştır. Araştırmada üniversite öğrencilerine yöneltilen sorular şunlardır: 1) Ombudsman kavramını duydunuz mu? Kampüs ombudsmanı kavramından ve faaliyetlerinden haberdar mısınız? 2) Size en çok çağrışım yapan kampüs ombudsmanı rolü hangisidir? Neden? 3) Öğrenciliğiniz boyunca yaşayacağınız problemlerde **kampüs ombudsmanına** gitmeyi tercih eder misiniz? 4) Öğrenciliğiniz boyunca yaşayacağınız hangi problemlerde **kampüs ombudsmanına** gitmeyi tercih edersiniz? 5) Sizce kampüs ombudsmanı olacak kişi en çok hangi niteliği taşımalıdır? 6) Sizce kampüs ombudsmanı olacak kişi hangi meslekten olmalıdır? Neden? 7) Kampüs Ombudsmanı hukuki ve mali açıdan nasıl olmalıdır? Oluşturulan görüşme soruları araştırma kapsamındaki öğrencilere yöneltilmiştir. Mülakat esnasında öğrencilerin kendilerini rahat ve huzurlu hissedebileceği ve görüşlerini samimiyetle açıklayabilecekleri bir ortam sağlanması bakımından gereken hassasiyet gösterilmiştir.

Çalışmada "araştırma" amacı ile yapılan mülakat tekniği ile kampüs ombudsmanına dair başlıca konu başlıkları oluşturulmuştur. Çalışmadaki ölçülen ana temalar dört alana ayrılmıştır: (1) Ombudsmanın başlıca görevleri (2) uyuşmazlık-çatışma yönetimi prosedürleri (3) Ombudsmandan beklenen roller ve (4) kurumsal, hukuki ve mali yapı.

3. BULGULAR

Veri kaynakları, çalışma rol modelinin kavramsallaştırılması için kullanılmıştır. Öncelikle kampüs ombudsmanı hakkında öğrencilere kısa bir bilgi verilerek mülakatın ne amaçla yapıldığı anlatılmıştır. Çalışmada belirlenen sorular öğrencilere sorulmuştur. Görüşme tekniği ile elde edilen veriler sayısallaştırılarak frekans olarak ifade edilmiştir. Elde edilen verilere göre üç grubun rol algılamaları her konu başlığına göre tablolaştırılmıştır. İlk olarak öğrencilere ombudsman kavramından haberdar olup olmadıkları sorulmuştur. Buna göre görüşme yapılan 26 ön lisans öğrencisinden 2'si kavramı bildiğini ifade

etmiştir. Fakat hepsi de kampüs ombudsmanı kavramını duymadıklarını belirtmiştir. Lisans ve yüksek lisans öğrencileri ise ombudsman kavramını bildiklerini fakat kampüs ombudsmanını hiç duymadıklarını ifade etmişlerdir.

Çalışmada görüşme yapılan öğrencilere dinleyici, danışman, sevk kaynağı, değişim temsilcisi ve araştırmacı gibi roller arasından kendisine en çok çağrışım yapan kampüs ombudsmanı rolü sorulmuştur.

Tablo 1: Kampüs ombudsmanı tarafından en çok paylaşılan roller

Rol	Önlisans (f)[1]	Lisans (f)	Y. lisans (f)
Dinleyici	1	**3**	
Danışman	**19**	**16**	2
Değişim görevlisi			
Araştırmacı	3	4	
Arabulucu	2	**8**	**3**
Avukat	1	1	
Hakem		3	1
Politik eylemci		1	

Tablo 1'de kampüs ombudsmanı tarafından en çok paylaşılan roller görülmektedir. Mülakata katılan ön lisans, lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin verdiği cevaplara göre en yüksek frekans sıklığı olarak ön lisans ve lisans öğrencilerinde "**danışman**", yüksek lisans öğrencilerinde **"ara bulucu"** rolü ön plana çıkmıştır. Görüldüğü gibi kampüs ombudsmanı rolü olarak danışman ve ara buluculuk özelliği öğrenciler açısından daha önemli bulunmuştur. G1'[2] üniversite bünyesinde yaşadıkları sorunlar açısından çekinmeden danışabilecekleri bir kuruma duydukları ihtiyaç sebebiyle "danışma" rolüne önem vermektedir. Buna göre *"Myo'da program/bölüm danışmanlıkları yeteri kadar işlemiyor, problemlerime çözüm bulamıyorum, benim için danışman rolü çok önemli"*(Mülakat, erkek, ön lisans öğrenci).

Tablo 2: Kampüs ombudsmanının en çok taşıması gereken nitelik

Nitelik	Önlisans (f)	Lisans (f)	Y. lisans (f)
Tarafsızlık	4	**18**	**4**
Bağımsızlık		1	
Adil Olma	**17**	13	
Eşitlikçi Olma	2	3	2
Sır Tutma	3	1	

[1] Frekans sıklığı.
[2] Mülakat yapılan kişilerin, gerçek kimliğinin kullanılmaması için çalışmamız kapsamında böyle bir adlandırmaya gidilmiştir.

Tablo 2'de kampüs ombudsmanının en çok taşıması gereken nitelik olarak tarafsızlık, bağımsızlık, adil olma ve eşitlikçi olma, sır tutma sayılmıştır. Kampüs ombudsmanının en çok taşıması gereken nitelik mülakat sonuçlarına göre "tarafsızlık"tır. Bu nitelik en fazla lisans öğrencileri tarafından tercih edilmiştir. G27 için kampüs ombudsmanının tarafsız olması gerekir. Buna göre **"***kampüs ombudsmanı üniversite yönetimi ve öğretim elemanları ile ilgili yaşadığım sıkıntılarda tarafsız birisi olmalıdır*" (Mülakat, kadın, lisans öğrencisi). "Tarafsızlık" lisans ve yüksek lisans öğrencileri için en yüksek nitelik olarak kabul edilirken, ön lisans öğrencilerinde "adil olma" niteliği ön plana çıkmıştır.

Tablo 3: Kampüs ombudsmanına başvuru tercih edilirliği

Tercih Edilirlik	Önlisans (f)	Lisans (f)	Y. lisans (f)
Kampüs Ombudsmanına başvurmayı tercih ederim	**22**	**31**	**6**
Kampüs Ombudsmanına başvurmayı tercih etmem	4	5	0

Tablo 3 kampüs ombudsmanının başvuru tercih edilirliğini göstermektedir. Buna göre kampüs ombudsmanlığı ön lisans, lisans ve yüksek lisans öğrencileri tarafından tercih edilir bir kurum olarak ortaya çıkmıştır. Kampüs ombudsmanına başvuru tercih edilirliği noktasında mülakata katılan yüksek lisans öğrencilerinin hepsi de tercih edebileceğini söylemiştir. Örneğin G64 kampüs ombudsmanına gitme nedenini şöyle açıklamıştır: *"yönetim ile halledemediğim ve kariyerimle alakalı her durumda gitmeyi tercih ederim"* (Mülakat, kadın, yüksek lisans öğrencisi). Kampüs ombudsmanına gitmeyi tercih etmeyen öğrenciler, kurumun faydasına inanmadıklarını, gerekli görmediklerini, kendi sorunlarını kendilerinin çözdüklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 4: Kampüs ombudsmanının tercih edilirlik konuları

Tercih Edilirlik Konuları	Ön lisans (f)	Lisans (f)	Y. lisans (f)
İdari İşlemlerle İlgili (Üniversite bünyesindeki sınav, not, ders programı, yapılan bir başvuru için geri dönüş yapılmadığında, burs vb. idari işlemler)	**20**	**25**	**5**
Diğer Sorunlar (Ulaşım, kantin, kütüphane, sosyal aktivite, psikolojik nedenler vb.)	**2**	**6**	**1**

Tablo 4 kampüs ombudsmanının tercih edilirlik konularını göstermektedir. Buna göre öğrencilerin büyük çoğunluğu üniversite içerisinde yaşanılan sınav, not, ders programı, yapılan bir başvuru için geri dönüş yapılmadığında, burs vb. idari konularla ilgili olarak kampüs ombudsmanına gitmeyi tercih edebileceğini ifade etmiştir.

Tablo 5: Kampüs ombudsmanının mesleği (Çalışma Alanı)

Meslek	Ön lisans (f)	Lisans (f)	Y. lisans (f)
Hukukçu	**13**	**18**	**4**
Akademisyen	7	9	1
Mesleği Fark etmez		3	1
Diğer Meslekler (Pdr, İnsan Kaynakları Uzmanı, Kaymakam, Sosyal Hizmet Uzmanı vb.)	6	5	

Tablo 5, kampüs ombudsmanının mesleği (çalışma alanı) konusunda yapılan görüşme sonucuna ilişkindir. Buna göre öğrencilerin büyük çoğunluğu kampüs ombudsmanının sorun çözücü bir mekanizma olarak hukuk kurallarını çok iyi bilmesi ve adil ve tarafsız olarak çalışabilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Bulgular kampüs ombudsmanının mesleği (çalışma alanı) noktasında öğrenciler arasında genel mutabakatın hukukçu olması yönünde olduğunu göstermektedir. G4 için kampüs ombudsmanı adil olmalıdır. "*Bence hukukçu olmalı, her ne karar alıp verirse adil davranmalıdır*" (Mülakat, erkek, ön lisans öğrencisi). G8 ise kampüs ombudsmanının psikoloji disiplini almış birisi olması gerektiği böylece olaylara pozitif yaklaşabileceğini söylemektedir. "*PDR alanında olmalı, olaylara daha pozitif yaklaşabilir*" (Mülakat, erkek, ön lisans öğrencisi). Öğrenciler arasında ombudsmanın akademisyen olması gerektiğini dile getirenler de olmuştur. G50'ye göre kampüs ombudsmanı "*akademisyen olmalı, çünkü bize en yakın, bizi daha iyi değerlendirebilecek olan akademisyendir. İyi bir akademisyen ortalama hukuk kurallarını bilen birisi zaten olur.*" (Mülakat, kadın, lisans öğrencisi).

Tablo 6: Kampüs ombudsmanının hukuki ve mali statüsü

Hukuki Ve Mali Statüsü	Ön lisans (f)	Lisans (f)	Y. lisans (f)
Hukuki ve mali açıdan **üniversite yönetimine bağlı değil, genel idareye bağlı**	**17**	**26**	**5**
Hukuki ve mali açıdan **üniversite yönetimine bağlı** olmalı	6	10	1

Tablo 6, kampüs ombudsmanının hukuki ve mali statüsü açısından değerlendirilmesine ilişkindir. Buna göre ön lisans, lisans ve yüksek lisans öğrencilerindeki kanaat, **üniversite yönetimine değil genel idareye bağlı** olmasının daha doğru olacağı yönündedir. G55 kampüs ombudsmanının hukuki ve mali statüsünün sahip olması gereken nitelik ile örtüşmesi gerektiğini ifade etmektedir. Buna göre **"***kampüs ombudsmanı mali açıdan kendi ihtiyaçlarını karşılamak için belirli bir bütçeye sahip olmalı, bu kurumun vereceği kararlarda tarafsız, adil, eşitlikçi bakış açısını pekiştirecek daha adaletli karar vermesini sağlayacaktır. Aynı zamanda kurumun mali durumunu karşılama telaşına girmemesi halinde rüşvet ve kayırmacılığın önüne geçilecektir"* (Mülakat, kadın, lisans öğrencisi).

Tablo 7: Kampüs ombudsmanının kararlarının niteliği

Kararların niteliği	Önlisans (f)	Lisans (f)	Y. lisans (f)
Kararları **bağlayıcı** olmalı	**16**	9	2
Kararları **tavsiye niteliğinde** olmalı	3	**15**	**4**

Tablo 7, kampüs ombudsmanının kararlarının niteliği hakkındadır. Buna göre, ön lisans, lisans ve yüksek lisans öğrencilerindeki görüş farklılaşmıştır. Ön lisans öğrencileri kararları **bağlayıcı** olmalı derken, lisans öğrencileri ve yüksek lisans öğrencileri, kararları **tavsiye niteliğinde** olmalı demektedir. G40 *"kararlarının bağlayıcı olması ve hukuki anlamda yaptırım gücüne sahip olması halinde, mahkemelere rakip olarak ortaya çıkabilir ayrıca yargının önemini azaltıp kararlarının sorgulanmasına yol açabilir"* diyerek **tavsiye niteliğinde** olmalı vurgusunu yapmaktadır (Mülakat, kadın, lisans öğrencisi). Eğer kampüs Ombudsmanına hukuki bakımdan yaptırım gücü verilirse yargının yaptırım gücü ile kıyaslanabileceğini sonuç olarak ikilik doğurabileceğini düşünmektedirler. Bunun yanı sıra kararlarının bağlayıcı olması halinde kampüs ombudsmanı, üniversite içerisindeki uyuşmazlıkların çözümünde rektörün otoritesinin önüne geçebilmekte, bu da ombudsman mantığı ile örtüşmemektedir.

SONUÇ

Çalışmada İskandinav mirası temelinde incelenen Ombudsman kavramının bir türü olarak, kampüs ombudsmanı, yüksek öğrenim uygulamasına dair ülke örnekleri perspektifinden incelenmiştir. Literatür analizinden elde edilen bulgular kampüs ombudsmanına ilişkin olarak, alanda başarılı olması noktasında dikkat edilecek hususları göz önüne sermektedir. Genel olarak başarılı ombudsmanın nasıl olması gerektiği alandaki saygın kişiler tarafından belirlenen tanımlayıcı niteliklerle listelenmekte ve temsil edilmektedir. Kısaca özetlemek gerekirse; öncelikle kampüs ombudsmanının kendine özgü bazı bilgilere sahip olması ve kampüs kurallarına iyice aşina olması gerekmektedir. Ombudsman, öğrenci ilişkilerini düzenleyen temel yasal mevzuatın farkında olmalı ve toplumsal eğilimlerin uzun soluklu etkileriyle ilgili keskin bir farkındalık duygusuna sahip olmalıdır. Tutumlara ilişkin olarak ise, vicdan sahibi, tarafsız, samimi ve işine adanmış olmalıdır. Düşmanlıktan uzak bir ortamda çalışabilme yeteneği ve ikna edici "güçlerini" kullanmadaki ustalığı olmalıdır. Eşitlik ve adalet duygusuna sahip olmalıdır. Tüm sorunların kolayca çözülemeyeceğinin bilincinde olarak hayal kırıklığı ile başa çıkmayı öğrenmelidir. Ombudsman, kendi güçlü ve zayıf yanlarını tanıyan keskin bir algılama gücüne sahip olmalı, meslektaşlarının saygısını kazanmalı ve güven duygusu verebilmelidir. Ayrıca onun dışa ve içe dönük kişilik gelişim ölçeğinin farkında olması, aşırı davranışlarla başa çıkmasına yardımcı olacaktır. Başarılı ombudsman, enerjik ve yorulmaz bir kişi olmalıdır. Ombudsman, kişilerarası ilişkiler için gerekli olan etkili iletişim becerilerine hâkim olan çok yetenekli bir profesyonel olmalıdır.

Araştırmanın amacı ombudsmanlık kurumunun üniversiteler için işlevsel bir önemi olup olmadığını göstermektir. Çalışma, kapsamlı, araştırmacı ve ikna gücü olan ancak meşru öğrenci veya personel şikâyetlerini akademik yapının bürokratik birimlerine karşı temsil etmek için sınırlı icra yetkisine sahip bir savunucu olmasının önemini ortaya koymaktadır. Diğerlerinin yanı sıra, ombudsmanın temel görevleri; şikâyetlerin alınması, cevaplanması, araştırma yapılması, ikna edilmesi ve pazarlık yapılmasıdır.

Çalışmada öğrencilerin kampüs ombudsmanı ve faaliyetleri hakkında bir fikri olup olmadığı, kendisine en çok çağrışım yapan kampüs ombudsmanı rolü, kampüs ombudsmanına gitmeyi tercih edip etmemeleri, hangi konularda gidebilecekleri, kampüs ombudsmanının en çok taşıması gerekli nitelik, kampüs ombudsmanının hangi meslekten olması gerektiği ve kurumun hukuki ve mali statüsüne ilişkin duruma dair sorular sorulmuştur. Elde edilen verilere göre üç grubun rol algılamaları her konu başlığına göre tablolarla ifade edilmiştir. Elde edilen sonuçlar şöyledir:

a. Mülakata katılan öğrenciler çoğunlukla ombudsman kavramını duymalarına rağmen kampüs ombudsmanı kavramından haberdar olmadıklarını ifade etmişler ancak kampüs içerisinde, sorumluluk alanı olarak sadece kendileri ile ilgilenen bir kurumun varlığına sıcak bakmışlardır.
b. Öğrenciler kampüs ombudsmanına "*danışman*" ve "*ara bulucu*" rolü yüklemişlerdir. Kampüs ombudsmanı rolü olarak danışman ve ara buluculuk özelliği öğrenciler açısından daha önemli bulunmuştur. Çoğunlukla danışman rolünün baskın çıkması, üniversite akademik danışmanlıkların yetersizliğinden kaynaklı olabilmektedir. Bunun yanı sıra ara bulucu rolünü önemseyen öğrenciler ise özellikle öğretim üyeleri kaynaklı yaşadıkları sorunlarda okul yönetiminin taraflı olabileceğini düşünebilmektedirler. Bu yüzden objektif bir bakış açısı ile sorunlarında ara bulucu olabilecek bir kampüs ombudsmanını tercih etmişlerdir.
c. Kampüs içerisinde yaşadıkları her türden sorun için özellikle de dersler, notlar, okul yönetimi ve öğretim üyeleri/elemanları kaynaklı sorunlarda kampüs ombudsmanını tercih edebileceklerini ifade etmişlerdir.
d. Böylesine bir kurumda görev yapacak kişilerin tarafsız, bağımsız, adil, eşitlikçi, sır tutan özelliklerinin hepsini de taşıması gerektiğini ifade etmişler, fakat kendileri açısından en öncelikli olanı seçmeleri istendiğinde *tarafsızlık* daha çok ön plana çıkmıştır. Bu hususa ilişkin ön lisans öğrencileri adil bir tutum daha önemli derken, lisans ve yüksek lisans öğrencileri tarafsızlığa daha çok önem vermişlerdir.
e. Kampüs ombudsmanının mesleğine ilişkin olarak tarafsızlık ve adil olma gibi özellikleri atfettikleri, hukuk alanında uzmanlaşmış kişilerden oluşması onlar açısından daha önemli bulunmuştur.
f. Kurumun hukuki ve mali bakımdan üniversite yönetimi dışında genel idareye bağlı olması gerektiğini ifade etmişlerdir. Kampüs ombudsmanının uyuşmazlıklar neticesinde vereceği kararların, tavsiye niteliğinde olması gerektiğini ifade

etmişlerdir. Seçilen örneklemin niteliği bu maddede daha da kendini göstermektedir. Konuya dair farkındalıkları ve hazır bulunuşlukları dolayısıyla seçilen bilhassa kamu yönetimi lisans ve yüksek lisans öğrencileri kararlardaki bağlayıcılık halinde oluşabilecek sıkıntıları muhakeme edebilmişlerdir.

Görüldüğü gibi gerçekleştirilen mülakatlar neticesinde öğrenciler her ne kadar kavramı daha önce duymadıklarını ifade etseler de kavram hakkında yapılan genel bilgilendirme neticesinde üniversite içerisinde böyle bir mekanizmanın bulunmasının kendilerini daha özgür ve güvenli bir akademik ortamda hissettireceği algısını oluşturmuşlardır. Çünkü üniversite içerisinde ya da üniversite ile ilgili genel akademik çerçevede yaşadıkları problemi tarafsız gözle inceleyebilecek bir kurum onlar açısından tercih edilir olmaktadır. Bu doğrultuda denilebilir ki çalışma sonucuna göre üniversitedeki öğrenciler arasındaki sosyal iklim, ombudsmanların kampüste kabulüne açık ve isteklidir. Bu konuda eleştiri olmaması bunun en güzel delilidir. Ombudsmanın, üniversite bürokrasisinin diğer işlevleri için bir çare olabileceği ortadadır ancak onların yerini tutabilecek bir mekanizma değildir.

Kampüs Ombudsmanı, kampüs içerisindeki iletişimi iyileştirmek, kişisel ihlaller ve haksızlıkları ortadan kaldırmak, insan haklarının korunması, kampüs kurallarına ve yönetmeliklerine yabancılaşmayı önlemek, bürokrasiyi ortadan kaldırmaya yardımcı olan bir üniversite avukatına ihtiyaç duyulması ve kampüs ombudsmanlığının gelişmekte olan bir kurum olduğu inancı ile uygulandığı ülkelerde varlık göstermektedir.

Ombudsmanlık ve kampüs ombudsmanlığı ile ilgili literatürdeki eserler genel olarak önemli veriler sağlamaktadır. Bütün çalışmalar yargı dışı bir mekanizma olarak ombudsmanlığa gereken değeri vermektedir. İnsan haklarının korunmasında çağdaş mekanizmalardan birisi olarak çoğu ülke kendi tarihsel dinamikleri çerçevesinde bu kurumla tanışmış ya da desteklemiştir. Bu makale, Türkiye'de üniversitelerde denenmemiş bir uyuşmazlık çözüm mekanizması olarak ilgili literatür ışığında, öğrencilerin konuya dair tutumları ve bakış açılarının tespitini sağlamaya yönelik katkı sağlayacaktır.

Kampüs ombudsmanı algısını ölçmeye yönelik gelecekte yapılacak çalışmalar kamu yönetimi ve yerel yönetimler öğrencilerinin yanı sıra üniversitenin farklı fakülte ve farklı bölüm öğrencileri üzerinde daha geniş örneklem seçilerek gerçekleştirilebilir. Bu üniversitenin farklı akademik birimlerindeki öğrencilerin konuya dair tutumlarının karşılaştırılması imkânını verecektir.

KAYNAKÇA

DE NARDIS, Luigi (1966). "Little Man's Watchdog: The Case of an Ombudsman in Connecticut" **The Connecticut State Journal**, 33, 2-3.

HERRING, Robert A., ve Jack L. Mendleson (1999). Use of Student Ombudsperson to Enhance Communication in University Classes, Journal of Management Education, October, Vol. 23, No. 5.

HILL, L.B. (1983). "The Self Perceptions Of Ombudsmen: A Comparative Survey", in: L. CAIDEN, **International Handbook of the Ombudsman: Evolution And Present Function** (Westport, CN, Greenwood Press)

JANZEN, Fred G. (1971). "A Historical Study Of The Campus Ombudsman In United States Higher Educatıon", **A Dissertatıon In Educatıon**, May.

KARASAR, N. (1995). Bilimsel Araştırma Yöntemi. Ankara: 3A Araştırma Eğitim Danışmanlık.

KAYGISIZ, Ü. (2016). "Yükseköğretimde Kampüs Ombudsmanlığı", **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi The Journal of International Social Research** Cilt: 9 Sayı: 43 Volume: 9 Issue: 43 Nisan 2016 April 2016, ss. 1917-1926.

LAYDER, Derek (2013). **Sosyolojik Araştırma Pratiği, Teori ve Sosyal Araştırmanın İlişkilendirilmesi**, çev. Serdar Ünal, Heretik Yayınları, 2013, Ankara.

LONDON, H. (1970). "Underground Notes From a Campus Ombudsman", **The Journal of Higher Education,** Vol. 41, No. 5 (May), pp. 350- 364. (http://www.jstor.org/stable/1977388.

MADDEN, John D. (1967). "The Ombudsman: Protector of the Public" **St. John's University Alumni Magazine,** 13,pp. 2-9.

MCKEE, Christine ve Suzanne Belson (1990). "The Ombudsman In Canadian Universities: And Justice For All," **Studies in Higher Education**, 15:2, 197-206.

POBLANO, Ralph (1974). Improving College and University Teaching", Vol. 22, No. 2, **Accountability** (Spring,1974), pp. 97-99.

QUADE, Quentin L.,ve Thomas J. Bennett (1964). "Shield For The Citizen: The Ombudsman in Scandinavia." **Modern Age,** 8,pp.377-88.

ÖZDEN, Kemal (2010). Ombudsman (Kamu Denetçisi) ve Türkiyede'ki Tartışmalar, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

REIF, Linda C., (2000). Building Democratic Institutions: The Role of National Human Rights Institutions in Good Governance and Human Rights Protection, 13 HARV. HUM. RTS. J. 1, 2.

REIF, Linda C., (2004). The Ombudsman, Good Governance And The International Human Rights System, **International Studies in Human Rights** VOLUME 79.

SHELTON, Robert L. (2000). "The Institutional Ombudsman: A University Case Study", **Negotiation Journal January**, Volume 16, Issue 1,pp. 81-98.

SPECK, David G. (1971). **Ombudsman On Campus: A Review Clearing House On Higher Education,** Washington, D.C.PUB, Jan 71,Currents '71 n1.

STIEBER, C. (1987). "Variation On A Classical Theme: The Academic Ombudsman In The United States", **Occasional Paper 38** (Edmonton, International Ombudsman Institute).

STUHMCKE, Anita (2001). "Grievance Handling in Australian Universities: The Case Of The University Ombudsman And The Dean Of Students", **Journal of Higher Education Policy and Management,** 23:2, 181-189.

TEKİN, Hasan Hüseyin (2006). Nitel Araştırma Yönteminin Bir Veri Toplama Tekniği Olarak Derinlemesine Görüşme, **Sosyoloji Dergisi,** Cilt 3, Sayı 13, s. 101-116.

WERNER, Ray 0. (1967). "Educational Tyrannyand The Ombudsman: Protecting Pupils and Teachers." **School and Society**, 95,pp.391-92.

http://www.ombuds.siu.edu (e.t. 23.02.2017)