



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi
The Journal of International Social Research
Cilt: 9 Sayı: 43 Volume: 9 Issue: 43
Nisan 2016 April 2016
www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

YÜKSEKÖĞRETİMDE KAMPUS OMBUDSMANLIĞI CAMPUS OMBUDSMAN IN HIGHER EDUCATION

Ümmühan KAYGISIZ*

Öz

Makalede insan haklarının korunmasında ve adaletin sağlanmasında klasik yargı dışı mekanizmaların en önemlilerinden biri olan Ombudsmanlık üzerinde durulmuştur. Birçok tüzük, ilgili kurallar ve yönetmeliklere dayalı olarak problem çözen kişi olarak adlandırılan ombudsmanların kolaylaştırıcı, müzakereci, hakem, savunucu (müdafacı) gibi rolleri mevcuttur. Bunların yanında Ombudsman aynı zamanda müstakil araştırmacı, etkinleştirici, komisyoncu ve siyasi aktivisttir. Öncelikle genel literatürden yola çıkarak Ombudsmanın nitelikleri, esas ve özellikleri bağlamında kampus ombudsmanı kavramının çerçevesi çizilmiştir. Daha sonra üniversitelerde Ombudsmanlık kavramının benimsenmesini etkileyen faktörler; tarih ve içindeki rolü ve kişinin bağlam organizasyonu tecrübesi, bağımsızlık, yansızlık ve tarafsızlık, araştırmacı güç, öneri sorumluluğu ve gizlilik ile ilgili olarak tartışılmaktadır. Uygulamada açıklanan bu unsurların etkileri incelenmektedir.

Çalışmanın amacı ilgili literatüre göre bahsedilen unsurların kampus ombudsman ofislerinin etkinliği ile ilişkisini incelemektir.

Anahtar Kelimeler: Ombudsman, Kampus Ombudsmanı, Yükseköğretim.

Abstract

Articles in ensuring the protection of human rights and justice, which is one of the most important non-judicial mechanisms classic Ombudsman focused on. Many statutes relevant rules and called the people to solve problems on the basis of regulations ombudsmen facilitator, negotiator, arbitrator, advocates such roles are available. Besides, the Ombudsman also independent researchers, an activator, a broker and political activist. First, starting from the general literature Ombudsman's qualifications, the framework of the principles and characteristics of the ombudsman concept in the context of the campus were drawn. The factors influencing the adoption of the Ombudsman concept of the university; and the person's role in the history and context of the organization of experience, independence, neutrality and impartiality, researchers strength, responsibility and confidentiality are discussed in relation to the proposal. Effects of this embodiment described the elements are examined.

According to the literature on the purpose of the study was to examine the relationship between the effectiveness of campus ombudsman offices mentioned factors.

Keywords: Ombudsman, Campus Ombudsman, Higher Education.

1. Giriş

Son yirmi yılda kampus ombudsman ofisi Kuzey Amerika kampuslerinde nispeten yaygın servis haline gelmiştir. Dünyanın diğer bölgelerinde çok az olmasına rağmen ABD'de 100'den fazla üniversite ve kolejde ombudsman ofisi vardır. Çağdaş Kuzey Amerikan üniversitelerinde böyle bir ofis ombudsmanın kurumsal yapısını ve rolünü anlamak için yararlı bir yaklaşımdır. Özellikle Kansas Üniversitesi deneyimi 1985'ten günümüze Üniversite Ombudsmanı kapasitesini açıklamaktadır. Bir üniversite ombudsmanının rolü yasadaki rolünden farklı değildir. Ombudsman şikayetleri alıp inceleyen, bulguları rapor eden ve adil ve eşitlikçi yaşamın yerleşmesine yardımcı olan tarafsız bir kişidir. Hükümetteki meslektaşları gibi, birçok üniversite ombudsmanı, kural, yönetmelik, politika ve haksız uygulamalara değişiklik ve iyileştirme öneren "değişim ajanları"dır. Bunun yanı sıra, üniversite ombudsmanları genellikle belki de hükümetten daha çok danışmanlar, müşavirler ve eğitimciler olarak hareket ederler. Onlar zamanlarını, hakları konusunda insanları bilgilendirmek, şikayet ve itirazlar için mevcut kanallar hakkında açıklama yapmak ve bu prosedürlerin kullanımı için kişilere yardımla geçirirler (McKee, 1979).

Ombudsman kavramı ya da "şikayet adamı" başlangıçta sivil hükümetlerin organizasyonunda bir yenilik olarak ortaya çıkmıştır. Ombudsman hizmeti hükümetin çeşitli idari ofislerinin takipçisi olarak İsveç Kralı XII. Charles'ın atandığı 1713 yılına dayanmaktadır. Ajan veya avukat anlamına gelen ombudsman kelimesi İsveç'ten ödünç alınmıştır. O zamandan bu yana, kavram dünyada sivil toplum kuruluşları tarafından kabul edilmiştir.

İsveçli bir politika bilimcisi olan Nils Arden Ombudsmanın görevini şu şekilde tanımlamıştır: "Ombudsman kamu hizmetinin ve kamu otoritelerinin belirli kategorilerdeki faaliyetlerini denetlemek görevi için ulusal parlamentolar tarafından atanan bir hukuk memurudur. Onun ana endişesi vatandaşların hakları ve özgürlükleriyle ilgilidir. Onun birincil hedefi genel olarak,

*Yrd. Doc. Dr., Suleyman Demirel Üniversitesi, Isparta Meslek Yüksekokulu, ummuhankaygisiz@sdu.edu.tr.

kararların genel olarak

uygunluğudeğil,

kontrolü

altındaki faaliyetlerinden etetlenmesi yoluyla yasaların gözetimelemedir" (Mundinger, 1967:493).

Birçok Ombudsman savunucusu onun en doğru fonksiyonu olarak bir "vatandaş savunucusu" ya da "adaletin ortak bir ajanı" 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 yurttaş haklarını ve çıkarlarını savunmak ve korumak olduğunu söylemek yanlış olmaz.

2.Yükseköğretimde Kampus Ombudsmanı

Kanada üniversiteleri, Amerika Birleşik Devletleri ve Birleşik Krallık'taki kendi muadilleri gibi, 1960'lar ve 1970'lerin öğrenci huzursuzlukları deneyimi yaşadı. Amerika Birleşik Devletleri'nde, 1971 Yükseköğretim Carnegie Komisyonu Raporu (Stieber, 1987), kargaşa ile başa çıkmak için bir yol olarak ombudsman bürolarının kurulmasını öngördü. Yaygın bir araç olarak Amerika kampuslerinde oylandı. Böylelikle üniversiteler ve kolejler, kendileri aleyhine şikâyetleri, geniş sosyal ve politik konulardan ayırarak tanımlama ve çözüme konusunda söz hakkı almış oldular (Stieber, 1987).

1960'ların ortalarında, idari ofisler, öğrenciler ve öğretim üyeleri dünyadaki sivil haklar hareketlerinin de etkisiyle istekler ve taleplerle ile karşı karşıya kalmıştır (Shelton, 2000:82).

Üniversiteler siyasi ılımlılık kültürel tarihi içinde değişim için eylem yapan grup ve bireysel sorumlulara saygı duyarak endişelere cevap vermeye çalışmıştır. 1970'lerin başında, Kansas Üniversitesi, sivil haklar konularına devam eden ilginin yanı sıra Vietnam savaşına karşı önemli bir aktivite ile karşılaştı. Böylelikle üniversite içinde yönetim değişiklikleri yoluyla politika yapma organlarına öğrenci katılımında önemli artışlar sağlandı.

1977 yılında kurulan, Kansas Üniversitesi'nde oluşturulan Ombudsman pozisyonu, tanınmasının yanı sıra iç kaygılar, diğer yükseköğretim Amerikan kurumlarındaki gelişmeler sonucunda kısmen gelişmiştir. Kansas Üniversitesi değişim öğrencisi baskılarını birkaç yıl yaşayarak, birçok kamu üniversitesi gibi, üniversite yönetimine erişimi kolaylaştırdı.

Bütün bu gelişmelere paralel olarak yönetim ve yönetim, Üniversite topluluk üyelerinin ihtiyaçlarını karşılamak için bir üniversite ombudsman pozisyonu kurulmasının kurumsal açıklığı kolaylaştıran anlamlı ve faydalı bir adım olacağını kabul etti.

Üniversite Senatosu, üniversite ombudsman fonksiyonlarını belirleyen ve "Çatışma Çözme Usul"lerini de içeren "Kurallar ve Düzenlemeler"i oluşturdu. 1977 yılında Kansas Üniversitesi'nde Öğrenci İşleri Daire Başkanı olarak görev yapan bir biyoloji profesörü yarım zamanlı olarak atanan ilk ombudsman olur. (Shelton, 2000:82).

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 çözüme"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.

Fakülte ve yönetimden güven ve kabul de öğrenciler dışındaki kişileri ilgilendiren konularda önemli olacaktır. Bir kadrolu pozisyonun bağımsızlığı ve özgürlüğü için minimum altı yıllık dönemi içermesi önemlidir. Büyük olasılıkla fakülte ve üniversite yönetimine doğrudan katılımı ile "üniversite organizasyon ve prosedürleri hakkında kapsamlı bir bilgiye" sahip olacağı ve böylece kampus katılımcılarının hayatlarını etkileyen üniversite süreçlerine geniş aşinalık için fırsat bulacağı düşünülmüştür.

Açıklandığı üzere Ombudsmanlık, zamanın zorlu testlerini 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. Ancak, Amerika Birleşik Devletleri'nde ilk zamanlarda Hawaii ve Oregon dışında Ombudsman genel kabul görmemiştir. Yetkililer bununla ilgili iki neden ileri sürmüşlerdir: İlki, ulusal hükümet ve devletler arasındaki iletişim hatlarının çokluğu; ikincisi ombudsmanın vatandaş-seçmen grubunun her ikisine hizmet ettiği zaman seçilmiş yetkililerle arasında potansiyel bir çatışma ortaya çıkacağı endişesidir. Yerel yönetimlerde, polis departmanları ve belediye ofislerinde, özellikle "soruşturma fonksiyonuna" referansla ombudsmanın "Bir polis inceleme kurulu" olabileceği şüphesini uyanmıştır. Diğerlerinin yanı sıra, bu nedenler de, ilk dönemlerde Amerika Birleşik Devletleri'nde ombudsmanın tam gelişmesini engellemiştir. Amerikan hükümetinde beklemeye alınan ombudsmanlık sisteminin başarısızlığına rağmen, ülke genelinde üniversite kampuslerinde ve kolejlerde faaliyet gösteren yaklaşık 65 ombudsman vardır. Kaliforniya'da 1968 yılında başlayan üç yıllık bir zaman dilimi içinde 17 kampus ombudsmanı atanması öngörülmüştür. California kampuslerinde ombudsmanın benimsenmesi zorluklarla

olmuştur. Özellikle destekleyici olan yöneticiler, öğretim üyeleri, öğrenciler ve destek personel ofisle ilgili sorgulanmışlardır (Poblano, 1971).

Bazı üniversitelerde "öğrenci koruyucusu" olarak adlandırılan ve her gün karşılaşılan ve çoğalan baş ağrısını azaltmak için idari manevradan başka bir şey olmadığı yönünde görüşler olan Ombudsman, bir Ombudsmanın ofis kapısına yazılan notta şöyle ifade edilmektedir:

"O senin kederini duyar, araştırır, Sorununa sihirli çare bulur."

"O senin arkadaşım, avukatın, sırdaşındır."

"Rahatsız olma lütfen, Gök gürültüsünde onun huzurunu duyarsın" (London, 1970:357).

Ombudsmanın ana fonksiyonları, vatandaşlardan gelen kötü yönetim şikayetlerini alma, raporları inceleme ve yanlışlıkları düzeltme, sorumlu yetkililerin sürekli denetimidir. Ombudsman yasaların üstünde resmi bir karar yetkisine sahip değildir ve hukuki sınırlar içerisindeyse eğer takdir yetkisinin kullanılmasını sorgulayamaz (Speck, 1971).

Finlandiya, Danimarka, Norveç, Yeni Zelanda, Japonya, Yugoslavya ve Sovyetler Birliği de dahil olmak üzere çeşitli ülkeler İsveç modelinden sonra planlı pozisyonları uygulamıştır (Sawer, 1964).

3.Kampus Ombudsmanının Roller ve Sorumlulukları

Washington Üniversitesi'nde görev yapan, Ombudsman Dr. George Aagaard Ombudsmanlık'adair altı genel sorumluluk alanı ifade etmiştir:

1.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;

2.İddia edilen eşitsizlikler konusunda öğrenci, akademik ve idari personel üyelerinin şikayetlerini kabul etmek;

3.Ajans tarafından henüz duyulmayan konularda Üniversite ajansı dikkatine herhangi bir uygunsıkayet getirmek;

4.İlgili kişi hala mağdur ise birey ve ilgili Üniversite ajansı arasındaki çözümdeki zorluk neticesinde duyduğu şikayetleri araştırmak ve çözmek;

5.Yanlış bir işlem olduğu zaman ve Ombudsman konuyu kendisi çözmede başarılı olmadığında Başkana tazminat konusunu tavsiye etmek;

6.Gerekli ya da arzu ettiği durumlarda kurallar, yönetmelik değişiklikleri ve prosedürleri için Başkana ve uygun yetkililere tavsiyede bulunmak (Aagaard, 1969).

Cornell Üniversitesi Dekanı Kahn ombudsmanlık oluşturulması için bir öneri ("Teklif için ..." 1969)verdiğinde Ombudsman konusunun beş genel işlevi olarak soruşturma, öneri, bilgi, teşvik ve acil durumlarda özel hizmetlere katılımı, detaylı olarak ele alınmıştır. Bu rapor aynı zamanda ofis sorumluluklarından bazı "yapılmaması gerekenler"i de sıralamaktadır: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 prosedürlerini 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, şikayetçilerin taleplerini korumak zorundadır (Speck,1971:2).

Ombudsman rolüne ilişkin özel fonksiyonlar okuldan okula, durumdan duruma ve ihtiyaca göre değişir, daha da geliştirilebilir. Ancak aşağıdaki ombudsman fonksiyonlarına ilişkin bu ve diğer genel açıklamalar, ombudsman rolünü özetlemektedir:

Soruşturma: Ombudsman okul içindeki bir birey ya da grubun talebi üzerine, ayrımcılık, gücün kötüye kullanılması ya da mantıksız cezaları araştırır.

Öneri: Ombudsman politikalar, prosedürler, düzenlemelerde değişiklikler önerebilir, ama o değişikliği kendisi yapamaz.

Bilgi: Ombudsman okuldaki tüm üyeler için genel bir bilgi kaynağı olarak hizmet verir.

Teşvik: Ombudsman sorunların farkında olarak ve şikayet ve şikâyetlere yanıt verecek üniversite topluluğunun üyelerini teşvik edecek bir atmosfer geliştirmek görevini yerine getirir.

Üniversite ve Kolej Ombudsmanları tarafından paylaşılan en yaygın roller ise şunlardır:

- Dinleyici
- Bilgi kaynağı
- Danışman
- Sevk Kaynağı
- Değişim Ajanı
- Araştırmacı
- Ara bulucu

- Danışman
- Avukat
- Hakem
- Siyasi aktivist

(C. McKee& S. Belson, 2006:204).

4. Atanma Şartları

Ombudsmanın genellikle iki ya da üç yıl belirli bir atama süresi olması kabul edilmiştir (Cook, 1970; Norman, 1968; Rowland, 1969; Rust, 1968). Çünkü bir yıllık yeniden atanma sistemi veya görev sistemi istenmeyen bir durumdur. Ombudsmanın, kendi çerçevesinde konumunu geliştirmesi için bir yıldan fazla bir süre gereklidir. Söz konusu olan Yüksek öğretimde profesyonel ombudsmanlık pozisyonudur. Ombudsmanlar genellikle atanmasından belirli bir dönem sonra ilgili olduğu orijinal alanına dönmeyi planlamaktadır.

San Diego'dan Nelson Norman (1968), Ombudsmanlık rollerine dair hükümlerle ilgili bir kontrol listesi hazırlamıştır. Buna göre:

a) Dönem uzunluğu, atama ve fesih yöntemi b) Yetkililer, kayıtlar, komite toplantılarına erişilebilirlik konusunda net bir açıklama ve süreler, iletişim organları. c) Ombudsman rolünü açıklamaya ilişkin olarak; O fakültenin idarecisi ya da öğrencinin adamı mı? Kime, herkese, rapor verir mi? O herhangi bir resmi görevli ya da kurum için sorumlu mu? d) O ne tür sorunları kabul edebilir? Gizlilik sağlar mı? e) Bilgi ve sevk fonksiyonları için hangi yardım kullanılabilir? f) Onun düzenli kampus yapılarında resmi statüsüdür? g) Gövlendirdikleri için hangi yönleri takdirine bırakılmıştır? Büro Yönetimi? Operasyon yöntemi? Kayıtları tutmak mı? h) Onun maaşını kim öder ve bu ne anlama gelir? ı) Onun güvenlik açığı için ne teminatlar verilmektedir?

Açıkçası, yukarıdaki tüm sorulara verilen cevaplar okulun belirli ihtiyaçları göz önüne alınarak nitelikli olmalıdır (Speck, 1971:3).

Howard Rowland (1969) kurum, kolej ve üniversite ombudsman etkinliği için işin önemli olan yönlerini ortaya koymada Norman'dan daha ileri gitmiştir. Rowland'a göre:

1. Kurum, bir kampus Ombudsmanı ile içindeki insanlar tarafından çoğu zaman desteklenen, güvenilir ve nispeten istikrarlı bir örgütsel yapı halinde olmalıdır.

2. Ombudsman ofisi üst seviye akademik ve idari pozisyonlarla maaş ve prestij açısından eşdeğer olmalıdır.

3. Kampus Ombudsman kurumdaki öğretim ve danışmanlık konusunda deneyimli uzun vadeli fakülte üyesi olmalı ve öğrenciler, meslektaşları ve yöneticiler O'na karşı son derece saygılı olmalıdır. Ne olursa olsun, onun akademik disiplini olmalı, bazı temel yasa bilgilerine sahip olmalı ve sivil Ombudsman konseptini iyice tanımalıdır.

4. 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.

5. İki yıllık bir dönem için tayin edilen ombudsmanın görev süresi karşılıklı anlaşma ile ve seçici kurul tarafından yenilenebilir.

6. Ombudsman, kurumunun tüm üyelerine periyodik genel raporlar sunmalıdır. Ombudsman kamuoyuna genel bir açıklama yapabilir. Baş idari memurun önerileri ile gizli raporları yapabilir.

7. Ombudsman olarak hizmet ederken, öğretim görevini ya da diğer fakülte görevlerini ifa gerekli olmamalıdır.

8. Onun öğrencilerin kolayca erişilebileceği ama ana yönetim binasından ayrı, bir sekreter ile özel bir ofisi olmalıdır.

9. Ombudsman, akademik ve akademik olmayan, bireysel öğrenci şikâyetlerine, kurumu ilgilendiren konulara açık olmalıdır. O, sahip olduğu yetki ve yeterlilik dahilinde hangi şikâyetlerin soruşturmasının yapılacağına karar vermelidir.

10. O gerçek öğrenci mağduriyetinin giderilmesi için nakli edici gerekçelerle mümkün olduğunca süratli ve adil olmalıdır.

11. Yönetmelik ve prosedür değişiklikleri için çalışarak öğrenci mağduriyetlerini gidermek için bir model geliştirebilir.

12. Kendi inisiyatifleriyle soruşturma yapmaktan ziyade öğrenci şikâyetleri üzerine harekete geçmelidir.

13. Ombudsmanın, tıbbi, psikolojik ve gizli hükümet kayıtları dışındaki tüm kampus ve ofis dosyalarına erişimi olmalıdır.

14. O gördüğü her durumda gizli kayıtlarını tutmalıdır.

15. Bir soruşturma sırasında tepki olduğunda, O baş idari görevlisine itiraz yetkisine sahip olmalıdır.

16. O'nun kararlara ters ve düzenlemeleri aşan şekilde disiplin cezası verme yetkisi olmamalıdır.

17. Onun sorumluluğu, diğer araçların yerinialmak değil, öğrenci şikayetleri için bir telafi takviye yol olmaktır (Speck,1971:4;Janzen,1971:229-231).

5.Geleneksel Unsurlarla İlgili Kampus Ombudsman Rolü

Ombudsmanlık rolünün incelenmesinde İsveç ve diğer İskandinav ülkeleri, bazı temel unsurları ortaya koymaktadır. Ombudsmanlık rolünün başarısı için gerekli olan bu unsurlar şunlardır: 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 veombudsman sorunları getirenler ile çalışma (Shelton, 2000:83).

Toplumda Deneyim: İsveç milli tarih, ya da İskandinav yerel toplulukların daha az resmi bir pozisyonda "adalet ombudsman"ı (insanlık tarihi boyunca çok farklı kültürlerden büyüleyici benzerlikler) vardır. Toplum içinde aktif bir deneyim sonucunda kişisel özerklik ve sistem içindeki güç kaynaklarından bağımsız olması yeteneği tezahür eder. Açıkçası, bir adayın bu tür becerilere sahip olduğunu iddia etmesi yeterli olmaz ve bunun kampuste yeterince deneyimli ve rolleri geniş yelpazede olan kişiler tarafından teyit edilmesi gerekir.

Bağımsızlık: Gereklerinle ve düzenleyici hükümlerle bağımsızlık çeşitli yönleri ile güvence altına alınmıştır. İlk olarak, ombudsman görev süresi ile "üst düzey" öğretim üyesi olmak zorundadır. Varsayılan görev sistemindeki bir kişinin, akademik kurumsal geleneksel saygı görevlerinin yerine getirilmesinde uygunsuz baskılardan arınmış olması gerekir. Gerçekte, bu öğretim üyelerinin kendileri üzerinde güç kullanmak girişiminde bulunan kişilerin etkisi veya kısıtlaması olmadan sorumlu akademik özgürlüğü olması anlamına gelir.Bu özgürlük, kişinin görevini güvenlik içinde yapması veya sistemin dışından başkaları tarafından tehdit edilememesi anlamındadır. Bu özgürlük, mümkün olduğu kadar kurum içinde, en üst düzeyde korunmalıdır. Ombudsman rolü gerçekleştirecek kişileri önerme görevine sahip olan kişiler, bu role uygun bilgiyi artırma kapasitesini göstermeyi ve diğer kişilere karşı gereksiz zarar vermeyecek şekillere aşinalığı da içeren temel bir aşinalık ve tanınırlık temelinde birilerini bu role seçmeye yönelik arzu ve istekleri konusunda nettirler.

Birçok Amerikan üniversitesinde, kişisel ve mesleki bağımsızlık ile özerklik miktarı belki de daha önemlidir.

Yansızlık ve tarafsızlık: Yansızlık ve tarafsızlık, ombudsman işlevi için gerekli koşullardada önemlidir. Nitekim, kimsenin gerçekten nötr olması mümkün değildir. Tarafsızlık uygulanması gerekir ve mümkün olduğu kadar korunur.

Tarafsızlık, kayıtlara erişildiğinde kuvvetlice önerilmesine karşın, güç bir şey yapmak için birilerini zorlamak için ise reddedilerek personel garanti altına alınmaya çalışılmıştır.

Soruşturma: Geleneksel Ombudsman'ın temel soruşturma gücü, ofis şartnamesinde güvence altına alınmıştır. Müstakilaraştırmacı rolüyle soruşturmaya yapabilme rolü her yerde olduğu gibi akademi içinde de, bir Ombudsmanın çalışmasını temelini oluşturmaktadır. Fakat soruşturma tarafsız olarak algılanmadığı sürece, bulgular kimseyi ikna edemeyecektir.

Öneri sorumluluğu: Bu üniversitenin ofis fonksiyonları içinde geleneksel bir ombudsmanın birincil görevi, tavsiyelerde bulunmak için sorumluluktur.

Gizlilik: Ombudsmanın gizlilik geleneği resmen, üniversitenin ofisinin kurulmasında tanınmıştır: "münferit durumlarda tüm işlemler şikayetçi tarafından izin verilmediği sürece ombudsman tarafından gizli tutulacaktır " (Shelton, 2000:83-91).

6.Pratikte Bu Unsurların Anlamı

Tecrübe, bağımsız olma, tarafsızlık, araştırmacı ruh, tavsiyelerde bulunabilme yeteneği ve güvenilirlik unsurlarının pratikte bir dizi anlamlı sonuçları vardır. Şöyle ki Ombudsmanlık pozisyonundaki kişi, "bir şeyi değiştirmek yerine, üzerine bir şeyler eklemeli ve yeni bir şeyler üretmelidir; bir başka deyişle, bulunduğu konumda, şikâyetleri dinleyip sorunları çözüme ulaştırmalıdır." İşte bu unsurların bulunması birçok örnekte (Ombudsmanın) tercih edilmesinin nedeni olmuştur. Pek çok kişi, sorunlarının toplumda açığa çıkmasından korkarak ve zamanın çoğunu tükettiği bilinen resmi şikâyet prosedürlerinden kaçarak, resmi olmayan yollarla çok daha zorlu bir mücadele vermenin, sorunların çözüme ulaşmasında avantajlı bir tarafı olduğunu düşünebilir. Ancak şunu vurgulamak gerekir ki, ilgili kişiler elde edilen sonuçlardan memnun olmazlarsa, her kim olursa olsun şikâyetin çözüme ulaştırılması için resmi yollarla haklarını aramaya da devam edebilmektedir. Bu bilgi Ombudsmanın hizmetlerine "karşı" tutum sergileyen kişiler için en azından cesaretlendirici bir seçenek olarak görülmektedir. Bununla birlikte tabii ki, var olan prosedürlerin kullanıldığı iyi şartlar da vardır. Bu gibi durumlarda, bu prosedürleri kullanılmak isteyen kişilere yararlı teklifler sunulmaktadır (Shelton,2000:92).

Üniversitenin şikâyet prosedürleri üzerine son yaptığı düzenleme arasında arabuluculuğun da kullanıldığı prosedürlerin kapsamlı bir yeniden düzenlenmiş şeklidir. Çalışmada, kısaca resmi olmayan

arabuluculuğun değeri tanımlanarak yararlı olabileceği düşünölen süreçte, bu arabuluculuk alternatifine sürecin ilk safhasında yer verir. Bu yeni sistemde, her bir vaka için tek bir arabulucu ve bir arabulucu ekip görev alır. Bu arabulucular, Yargı Kurulu başkanı (Üniversite Yüksek Kurulu) ve Ombudsman tarafından belirlenen bir listeden seçilir. Bu yüzden, Ombudsman ofisi seçilen kişinin gerektiğinde eğitilmesi ve bu kişi ile temasa geçilmesi konusunda artan bir sorumluluğa sahiptir (Shelton, 2000:92).

Fakültede arabuluculuk kaynaklarının koordine edilmesi ihtiyacı doğduğunda, ombudsman ofisi tecrübeli, uzman kişilerin oluşturduğu, arabuluculuk konusunda ve diğer uyuşmazlıkların çözölmesinde güçlü isteğe sahip kişilerden oluşan bir bütündür. 1998 yazında, Kampus Uyuşmazlık Yardım Hizmetleri kampus toplumunda meydana gelen uyuşmazlıklarla mücadelede çalışacak yardımcı kişilere uyuşmazlığı önleme, araya girme, bu kişileri yönlendirme ve eğitime hizmetleri sunmaktadır. Ombudsmanlık ofisi sayesinde bulunan, oldukça yetenekli kişilerden oluşan bu ekip, uyuşmazlıkların yönetimine karşı arabuluculuğun yanı sıra pek çok yaklaşımın da benimsendiği bir dizi hizmet için oluşturulmuştur. Ombudsman ofisi bu yaklaşımda da güvenilirliğinin yanı sıra "tarafsız ve güvenli danışma" hizmeti vermektedir.

Kampus Uyuşmazlık Yardım Hizmetleri için çalışan kişilerin isimleri gizli kalmaktadır. Bu ekipten beklenen bağımsızlık, tarafsızlık ve güvenilirlikle çalışmalarıdır. Potansiyel olarak ciddi durumlar üzerinde çalışması için kriz müdahale takımı oluşturmak gereken durumlarda, resmi olmayan yollarla özel kişiler ekibe çağırılmaktadır. Bazı içinden çıkılmaz durumlarda akademik bölümlerden yardım için gelen kişiler olduğu zaman, bu kişilere o an için yaptıkları veya yapmakta oldukları kendi görevlerini bırakarak kadroya dâhil edilmektedir. Bu kişiler, gönüllü olarak temelde basit ve güvenilir bir şekilde görev almaktadır. Üniversitenin diğer her hangi bir ofisi için tüm kişilerin yararlı olduğu bir ekibi hızla kurmak imkânsız değilse bile oldukça zordur. Bu ekiplerin oluşturulması ve çalışmaya başlamaları süreci, ombudsmanlığın kurumsal olarak kabul edilmesi ve bu kuruma saygı duyulması konularına da katkı sağlamaktadır (Shelton, 2000:93).

Müdahale ekiplerinin etkililiğini gösteren bir konuda üniversitede çok daha esnek olmasına rağmen daha resmi iki gelişme vardır. Bir tanesi Üniversite Acil Müdahale Takımı, üniversite idarecileri ve program çalışanlarının her acil durumda çağırıldıkları ve böyle durumlarda kullanılacak olan diğer takım üyelerinin bilmedikleri kaynakları ombudsmanın ulaşacağı farz edilmektedir. Bu açıdan, Ombudsmanın olaylarda uygun bir şekilde karar vereceği konusunda oluşan beklenti vardır. Bir diğer benzer çalışma ise İşyerinde Şiddeti Önleme ve Müdahale Ekibi ve bu çalışmaya Yardımcı Ekipten oluşmaktadır. Devlet, üniversitelerin de içinde bulunduğu tüm kurum ve kuruluşlarında işyerinde şiddete karşı müdahale konusunda çalışmalar yapması gerektiğini gündeme getirdiğinde, kampuste müdahale ekibinin önceden yaptığı çalışmalar göz önünde bulundurularak gereken yapılması için, Ombudsmanın da içinde olduğu bir görevlendirme yapılmıştır. Bu konuda Ombudsman, bir dizi politika ve prosedür oluşumunda yer alan kişilere danışma fırsatı bulmaktadır.

Ombudsman çalışma ofisinde başlangıçta tartışılan unsurların neler olduğunu aydınlatma konusunda bir örnek vermek, yol gösterici olacaktır. *Fakültenin yeniden değerlendirme politikası* ile ilgili örnekte, değerlendirme sınavında başarısız olduğu söylenen mezun öğrenci şikayeti söz konusudur. Bölüm bir prosedür başlatmış ve sınavları iki kısma ayırmış: "öğrencinin girdiği" yazılı sınav ve ardından mezun olunan fakülte tarafından yapılan "öğrencinin girmedeği" mülakat. Öğrenci ise haklı olarak sormaktadır: "girmedeğim, yer almadığım bir sınavdan nasıl başarısız olabilirim?" Sonrasında öğrenci Ombudsmandan fakülte ile konuşmasını istiyor ve bu tartışmayı onlara bildirme konusunda Ombudsmana izin veriyor (Shelton, 2000:94).

Ombudsmanın birimdeki idari personelle temasında, kendisinin de katılacağı bir fakülte toplantısı yapılması ve bu konunun görüşölmesi kararlaştırıldı. Yapılan toplantıda, başta Ombudsman bu durumun eğer sınavın bir parçası ise fakültenin verdiği karar o zaman sınava girmeyen bir öğrencinin sınavdan kalmasının mantıklı bir sebebi olduğunu düşünmüş, sonra ise, şunu fark etmiştir; "bazen fakültelerin öğrencilere kızmasının nedeni, o öğrencinin sınıf geçmesine yetecek kadar not almak için çalışarak derslerini geçtiği ancak tüm öğrendiklerinin o öğrenciyi bulunduğu bölümde araştırma yapacak veya etkili olacak kadar taşıyamıyor olmasıdır". Sonra ise tam bunları düşünürken sorduğu sorularla alevlenen bir tartışma olayı aydınlatmıştır. Fakülte, bu öğrenci ile çalışmak istemiyor. Ancak sınavın yapılmasına karar verilerek toplantı bitiyor. Tabi ki "başarısız" olduğu sonucu ortadan kalkıyor ve öğrenci sınava girme hakkı elde ediyor. Yapıcı bir şekilde konunun kurumda açılması Ombudsman'ın tecrübesinin ne derece önemli olduğunu göstermektedir. Ombudsmanın bağımsız ve tarafsız olması bu örnekte güçlü etmenler olmuştur. Ombudsman ne onların bölümlerinde bir üye ne de onlar üzerinde onları cezalandıracak bir otorite değildir (Shelton, 2000:94)

Ombudsman araştırmacı ruhla bu vakada yönelttiği sorularla küçük çapta yarattığı tartışma ortamı ile öğrenci ile kadrodaki diğer kişilerin arasında farklar olduğunu görüponların tartışmalarını izlemiştir.

Ombudsman tavsiyelerde bulunma sorumluluğu üzerine öğrenci programa başlarsa oluşturulacak uygun koşulların neler olabileceğini belirterek, fakülte danışmanlık yolunun izlenmesi gerektiğini ve böylece öğrencinin performansının artacağını ifade etmiştir. Sonrasında, fakülte üzerine düşen görevi yerine getirmiş, öğrenci ise başarılı bir şekilde lisansını bitirip öğrenimine devam etme konusunda verdiği sözünü tutmuştur (Shelton, 2000:95).

Örnek olayda da görüldüğü üzere Ombudsmanlık ofisinin bağımsızlığı öğrenci temaslarında ve araştırma konularında güvenilirlik kadar önemlidir. Bir kişinin Profesöre karşı diğerlerini ombudsmanla görüşme yapmaya zorlamasına rağmen, öğrencilerin ombudsmanla yaptıkları görüşmelerde tarafsızlık beklemişlerdir. Profesör de aynı şekilde ombudsmanın tecrübesinden yararlanırken tarafsız kalmıştır (Shelton, 2000:97).

Ombudsman rolünün geleneksel unsurları kesinlikle bir üniversitede faal ve örgütsel çalışan bir pozisyonda olmaktır. Yasal kurullar, hükümet kurumları veya çalışma ofisleri tarafından kurulan ombudsmanlık ofislerinde farklılıklar olmasına rağmen, Amerika Birleşik Devletlerinin merkezinde büyük bir devlet üniversitesinde görev yapan ombudsmanın günlük işlerini yerine getirmesinde bu bahsi geçen unsurlar temel oluşturmaktadır (Shelton, 2000:97).

7.Kampus Ombudsman Bürolarının Etkinliği İle İlişkili Faktörler

Genel literatürde ombudsman, nitelikleri ve özellikleri ile Rowat (1968), Anderson (1968) ve Hill (1983) gibi yazarlar tarafından tanımlanmıştır. Hill, "Başarılı" veya etkin ombudsmanlık işlemleri nitelikleri olan faktörlerin kapsamlı bir listesini sunar. Bunlar arasında yasal kuruluş; fonksiyonel özerklik; yönetime dışsallık; operasyonel bağımsızlık; yandaş olmamak; işlev uzmanı, bilgi ve faaliyetler için evrensel yetki; yönetim karşıtı olmayan müşteri merkezlilik ve halk erişilebilirliğine görünürlüğü vardır (Hui, 1983).

Ombudsmanın idari hiyerarşi dışından biri olarak görülmesi ve kurum veya hizmet verdiği seçim yönetimi tarafından etkilemeye tabi olmayan birisi olarak görülmesi önemlidir. Ombudsman için başvuru şartları, gelişim süreci içerisinde Senato'da tartışılarak ve nihayet Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu tarafından kabul edilip işbirliği içinde geliştirilmiştir. İlk tartışmadan son nihai onaya kadar, öğretim üyeleri, öğrenciler ve yöneticiler sürece dahil edilmiştir. Sonuç olarak, Ombudsmanlık konumunun yaratılması ile ilgili kurumsal konsensüs elde edilmiştir.

Üniversitelerde Ombudsmanlık ile ilgili yapılan çalışmalara bakılacak olursa örneğin Kanada Üniversitelerinden Manitoba Üniversitesi'nde bir akademik araştırma yapılmıştır. Araştırmada katılımcıların literatürde tanımlanan "başarı" ya da "etkinlik", niteliklerinin kendi operasyonlarında yeralıp almadığını belirlemek için bir dizi soru sorulmuştur. Araştırmadaki faktörler, yasal kuruluş, bağımsızlık ve özerklik, gizli bilgilere erişim, müşteri gizliliği, güven, işbirliği ve erişilebilirliktir (C. McKee & S. Belson, 2006:202).

Manitoba Üniversitesi'nde toplanan araştırma verilerine göre dört çeşit Ombudsman modeli ortaya çıkmıştır: Üniversite Ombudsmanı Modeli; Paylaşılan Model; Öğrenci Ombudsmanı Modeli ve Katmanlı veya Hibrid Modeli. Tablo I, ombudsmanın üniversitelerde farklı türlerini ve doğasındaki özelliklerini göstermektedir.

Tablo 1: Kanada üniversite / yüksek okul ombudsmanı için yapısal düzenlemeler

Model	Özellikleri	Örnekler
Üniversite Ombudsman Modeli	<ul style="list-style-type: none"> • Üniversite tarafından finanse edilen • Güvernörler Kurulu'na Raporlar / • Üniversite Konseyi ve / veya Baş Müdür (CEO) • Açık kaynak şartları • Gizli bilgilere erişim 	<ul style="list-style-type: none"> • Concordia • Laval • McGill • Manitoba • Toronto
Paylaşılan Model	<ul style="list-style-type: none"> • Üniversite ve Öğrenci Birliği tarafından ortaklaşa finanse • Ortak Danışma Raporları / Koordinasyon Kurulu • Anlaşmanın Muhtıralarını kurmak ve başvuru şartları • Gizli bilgiye sınırlı erişim 	<ul style="list-style-type: none"> • Carleton • Waterloo • Western
Öğrenci Ombudsman Modeli	<ul style="list-style-type: none"> • Öğrenci Derneği tarafından finanse edilir ve yönetilir • Ombudsman Öğrenci Konseyi veya Seçilmiş bir memur tarafından atanan personel pozisyonunda olabilir • Öğrenci Konseyi Raporları • Gizli bilgiye sınırlı ya da erişim yok 	<ul style="list-style-type: none"> • Calgary • Saskatoon • Victoria
Katmanlı yada Hibrit Model	<ul style="list-style-type: none"> • İdari yapının parçası ve kurumsal 	<ul style="list-style-type: none"> • Alberta

	finans faaliyeti • Ombudsman fonksiyonu oynayan birkaç kişi • Ombudsman, Öğrenci Dekanlığı, Akademik Başkan Yardımcısı olarak üst düzey yönetici yerine geçen kişi, ama CEO değil • Ombudsman olarak gizli bilgilere parçaları (C. McKee & S. Belson, 2006:203)	(Edmonton) • York • Algonquin • Dawson College
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

(C. McKee & S. Belson, 2006:203)

Ombudsman ile genel müdür, diğer müdürler ve öğretmenler arasında doğrudan iletişim hatları mevcuttur. İletişim çizgileri ombudsmanın iletişimsel rolünü vurgulamak açısından önemlidir. Öğretmenlerin açık bir iletişim var olduğunu bilmeleri ve inanmaları gerekmektedir. Ombudsman yapısal çerçevede eğitim hiyerarşinin bir parçasıdır (Stephen W. Brown and Russel F. Dyer, 1971:237)

Tablo 2: Ombudsman Fonksiyonları (Stephen W. Brown and Russel F. Dyer, 1971:236)

OMBUDSMAN	
(1) Temel Fonksiyonlar:	Akademisyenler ve Yönetici Ofisi arasında bir iletişimi kolaylaştırır.
(2) Raporlama İlişkileri:	
(a) Doğrudan Raporları : Genel Müdür Yardımcısına	
(b) Raporlar veya İşler: Alan (lar) ya da Etkinlikler:	
Tüm Çalışan Üyeler	Bireysel İlgili Alanları
(c) Kişi (ler) için Doğrudan Sorumlu:	Alan (lar) ya da Etkinlikler:
Hiçbiri	Hiçbiri
(d) Kişi (ler) için de Sorumlu:	Alan (lar) ya da Etkinlikler:
Hiçbiri	Hiçbiri
(3) Görev ve Sorumlulukları:	
(a) idari hukuk yollarının tüketilmesinden sonra (a), bir girişim bölgesi içinde öğretmenlerin problemlerini çözmek için öğretmenler ve uygun departmanla çalışacaktır.	
(b) durumun kapsamlı bir incelemesi tamamlandıktan sonra, (b), Ombudsman tüm uygun kişilere rapor verecek.	

Sonuç Ve Değerlendirme

Yaklaşık 200 yıl önce sive halkın koruma ihtiyacı ile ortaya çıkan Ombudsmanlığın günümüzde farklı versiyonları büyüme trendindedir. Çalışmada öncelikle ombudsman kavramı gözden geçirilmiştir; bunun yanı sıra ombudsman ofislerinin etkinliği ile ilişkili faktörler; Ombudsmanların nitelikleri, esas özellikleri hakkında genel bilgi; kurumlarda verdikleri yüksek düzeyde kabul gören faaliyet ve hizmetler incelenmiştir. Genel olarak üniversitelerin Ombudsmanlık kavramını benimsemesini etkileyen faktörler örnek üniversiteler üzerinden açıklanmıştır.

Kurumsal ombudsman rolü olan unsurlar Üniversite ombudsmanlık deneyimini geleneksel olarak incelemek için kullanılır. Birçok küçük, ilgilikurallar ve yönetmeliklere dayalı olarak problem çözen kişi olarak adlandırılan Ombudsmanın kendisi için ve onun müşterisi için, üniversite tarafından sağlanan hukuk müşaviri, erişimi olmalıdır. Bütün ombudsmanların kolaylaştırıcı (Enabler), müzakereci, hakem, savunucu (müdafacı) rolleri mevcuttur (Stieber, 1987:3-5). Bunların yanı sıra Ombudsman müstakil araştırmacı, etkinleştirici, komisyoncu vesiyasi aktivisttir.

Günümüzde dünyanın modern ve çağdaş üniversitelerinin çoğunda Öğrenci İşleri Dekanlığı mevcuttur. Amacı, öğrencilere, öğrenimleri süresince daha iyi hizmet vermek ve karşılaşılan sorunların çözümünde yardımcı olmaktır. Daha etkin ve verimli bir öğrenim ortamı oluşması için destek sağlar.¹

¹Öğrenci İşleri Dekanı Üniversite Yönetim Kurulu ve Üniversite Senatosu'nda yer alır ve görev alanıyla ilgili konularda bilgi verir. Gerektiğinde bu konularda öneriler, taslaklar, yönetmelikler ve yönergeler hazırlar. Öğrenci İşleri Dekanı Rektör ve Öğrenci İşlerinden sorumlu Rektör Yardımcısı ile sıkı işbirliği içinde çalışarak öğrencilerin akademik ve sosyal yaşamlarını kolaylaştıracak yeni projeler üretir. Öğrencilerin üniversite yaşamına ilişkin akademik ve sosyal sorunlarını dinler, ilgili idari ve akademik birimlerle işbirliği içinde sorunlara çözüm arar. Öğrencileri doğrudan ilgilendiren bireysel ve genel sorunları çözmek amacıyla akademik ve idari birimler arasında koordinasyonu sağlamakta yardımcı olur. Öğrencilerin kampus yaşamına ilişkin akademik, sosyal ve idari başvurularını değerlendirir ve yönlendirir.

Kampus Ombudsmanlarının görev tanımları genellikle üniversite yetkililerinin gücüne sahip olaraktanımlanmaktadır. Kolay erişilebilir ve şikayetlere hızlı bir şekilde yanıt mekanizması olarak kampus ombudsmanı üniversite topluluğunun sadece küçük bir kesimi tarafından bilinmektedir. Bu anlamda ofis varlığına ilişkin bilginin mevcut hizmetlerin geniş bir şekilde yaygınlaştırılması için ofis destekçiyararlı olacaktır (Poblano, 1974:99).

Problemlerinin içeriğine bağlı olarak, bir ombudsman organizasyon içinde çatışma çözümü ya da çatışma yönetimi rolünü yerine getirebilir. Ombudsman tarafından üstlenilen faaliyetlerin ilk kategorisi müşterileri ile ilişkiler kurmaktır. Yüksek öğretim kurumlarında çatışma çözümü ve çatışma yönetimi konusunda ombudsman etkin rol oynamaktadır. Bir üniversite ortamında gayri örgütlerin çatışma çözme ve çatışma yönetimi doğası ile ilgili birçok varsayım yapılmıştır. Önemli varsayımlar listesi aşağıdadır: (Stewart, 1978:4)

1. Ombudsman ofisleri eğitim örgütlerinde yapısal değişim baskıları oluşturarak çatışmayı çözmek işlevi görebilir veya bir eğitim örgütünün mevcut kuralları ve ilkelerine göre çatışmayı yönetmeye yardım ederler.
2. Çatışma çözme ve çatışma yönetimi, bir ombudsman ve müşterileri arasındaki etkileşimi içerir ve de böyle bir etkileşim bir ombudsman tarafından müvekkillerine karşı yapılacak bir dizi sistematik faaliyetleri de kapsar.
3. Ombudsman tarafından gerçekleştirilen faaliyetler aslında çatışmaları önlemek rolü için yetki aldığı eğitim üyeleri tarafından amaçlanan etkiye sahip olmayabilir.
4. Aslında bir ombudsman tarafından gerçekleştirilen faaliyetler ya da etkiler ombudsmanın kendisi tarafından arzu edilir olmayabilir (Stewart, 1978:4).

Ombudsman yayılması konusunda temel bir soru eğitim (Gellhorn, 1967; Hill 1974:1075-85) ya da yüksek öğretim ve sivil hükümetin (Madden, 1974:110-14; Rowland, 1970) üzerindeki etkisi ile ilgilidir. Ombudsman yapısal çerçevede eğitim hiyerarşisinin parçası olarak bu şekilde kalmalıdır. Ombudsman soruşturma yapma ve karar vericilere erişme noktasında serbest olmalıdır. Akademik yapının bürokratik birimlerine karşı öğrenci veya personel mağduriyetlerine karşı sınırlı bir yetkisine sahip daha spesifik olarak, geniş tahkikat ve ikna edici gücü olan bir Ombudsman için ihtiyaç vardır.

Daha önce açıklandığı üzere Kampus Ombudsmanlarının daha etkili çalışabilmesi için bazı önemli kriterler gereklidir. Bunlardan bazıları; a) Ombudsman kurumunun başkanı, iki yıllık dönemde hizmet etmek için öğrenci, öğretim üyeleri ve yöneticilerinden oluşan bir komite tarafından seçilmelidir. b) Ofis Başkanı veya onun tayin ettiği asistanın üniversitenin herhangi bir kurumu tarafından kontrol den bağımsız olmalıdır. c) Kampus Ombudsmanı yasaltı düzeyde üniversite kural ve düzenlemelerine eşitliğine olmalıdır. d) Sınırlı yetkilerinden yararlanarak, ombudsman sahip olduğu yetkilerle haksızlıkları ortaya çıkarmasına yetkin olmalıdır. Budurum Ombudsmanın "meslektaşlarını" ya da "arkadaşlarını" dışlamak şeklinde olmamalıdır. e) Ombudsmanın altı aylık raporlarının gerçek durumları yansıtmamasıyla günlük iş yükünü doğru bir hesaba tutulmalıdır. f) Ombudsman bireyler için resmi organizasyonlar ile savaşında insanlığı yükseltmek, kişi onuru, akılcı, bürokratik ve gelişen kurumları artırmak için gayret göstermelidir. g) Ombudsman ofisi izole olmamalı, çoğu öğrenci için görünür ve onun hizmetine kolay erişimi olan bir yerde olmalıdır (Janzen, 1971:229-231).

KAYNAKÇA

- DE NARDIS, Luigi (1966) "Little Man's Watchdog: The Case of an Ombudsman in Connecticut." *The Connecticut State Journal*, 33, 2-3.
- GELLHORN, Walter (1967) *Ombudsmen and Others*, Cambridge: Harvard University Press.
- JANZEN, Fred G. (1971) *A Historical Study Of The Campus Ombudsman In United States Higher Education*, A Dissertation In Education, May.
- HILL, Larry B. (1974) "Institutionalization, the Ombudsman, and Bureaucracy." *American Political Science Review*, 68, pp.1075-85.
- HILL, Larry B. (1983) *Democracy, Bureaucracy and Ombudsmen* (New York, Oxford University Press).
- HILL, Larry 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).
- ROWLAND, Howard Ray. (1969) "The Campus Ombudsman: An Emerging Role," *Educational Record*, L (Fall), p. 444.

- 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 L., and KRISLOV, Joseph (1974) "A University Experience with Academic Ombudsmen." *Educational Record*, 55, pp. 110-14.
- MADDEN, John D. (1967) "The Ombudsman: Protector of the Public." *St. John's University Alumni Magazine*, 13, pp. 2-9.
- MCKEE, Christina (1979) *Why An Ombudsman: Costs And Benefits*, in: S. BELSON (Ed.) *Proceedings of the First Canadian Conference of College and University Ombudsmen* (Montreal, Concordia University).
- MUNDINGER, Donald C. (1967) "The University Ombudsman: His Place on The Campus", *The Journal Of Higher Education*, Vol 38 No:9, (Dec.) pp.493-499.
- POBLANO, Ralph (1974) *The Campus Ombudsman, Improving College and University Teaching*, Vol. 22, No. 2, *Accountability* (Spring), pp. 97-99
- POBLANO, Ralph (1971) *Campus Ombudsmen in California Universities and State Colleges*, *The Phi Delta Kappan*, Vol. 52, No. 10 (Jun., 1971), pp. 580-582. (<http://www.jstor.org/stable/20373030>)
- ROWLAND, Howard Ray (1970) "Campus Ombudsman." In *The Troubled Campus*, edited by G. K. Smith. San Francisco: Jossey-Bass.
- ROWLAND, Howard Ray, (1969) "The Campus Ombudsman: An Emerging Role," *Educational Record*, L (Fall), p. 444.
- SHELTON, Robert L. (2000) "The Institutional Ombudsman: A University Case Study", *Negotiation Journal* January
- SAWER, Geoffrey (1964) *Ombudsman*, Melbourne: Melbourne University Press.
- SPECK, David G. (1971) *Ombudsman on Campus: A Review Clearinghouse on Higher Education*, Washington, D.C. PUB, Jan 71, Currents '71 n1.
- STIEBER, Carolyn (1987) *Variation On A Classical Theme: The Academic Ombudsman In The United States*, President-Elect Of The University & College Ombudsman Association (U. S. A.) The International Ombudsman Institute Occasional Paper #38 March
- STEWART, Kenneth L. (1978) What a University Ombudsman Does: A Sociological Study of Everyday Conduct, *The Journal of Higher Education*, Vol. 49, No. 1 (Jan. - Feb.), pp. 1-22
- QUADE, Quentin L., and BENNETT, Thomas J. (1964) "Shield for the Citizen: The Ombudsman in Scandinavia." *Modern Age*, 8, pp. 377-88.
- WERNER, Ray O. (1967) "Educational Tyranny and the Ombudsman: Protecting Pupils and Teachers." *School and Society*, 95, pp. 391-92.