

Dünyada Yükseköğretim Sisteminde Ombudsmanlık Kurumunun Gelişimi ve Türk Yükseköğretim Sisteminde Ombudsmanlık Sisteminin Getirilmesine Dair Öneriler

Fusun ÖZERDEM*

Özet

Kamu hayatı içerisinde ombudsmanlık (kamu denetçisi) kurumunun oluşumu 1809’da ilk olarak İsveç’te anayasal bir kurum niteliğinde devlet kurumlarının gücünü kontrol etme arzusu ile oluşturulmuştur. 1960’lardan beri ombudsmanlık Amerika Birleşik Devletleri’nde özellikle şirketler, üniversiteler ve devlet kurumlarında gelişmiş ve tarafsız bir kurum olarak çalışması kurgulanmıştır. İsveççe bir kelime olan ombudsman sözlük anlamı ile “bir kişiyi temsil eden başka bir kimse” manasındadır. Görevleri arasında ise başka insanların haklarının korunması, kamu denetçisi rolünün üstlenmesi ve kent meclisinde insanların haklarının gözetilmesi gibi hususlar bulunmaktadır. Bu temel konsept zaman içerisinde büyük bir ün kazanmış ve yükseköğretimde kabul görmüştür. Yükseköğretimde ombudsman fikrinin hayata geçirilmesine dair ilk girişim ise Kanada’nın Vancouver şehrinde bulunan Simon Fraser Üniversitesinde 1965 yılında gerçekleşen bir öğrenci teşebbüsü sayesinde olmuştur.

Bu makalede yurtdışında oldukça yaygın olmasına rağmen Türk yükseköğretim sisteminde halen işlerlik kazanmamış olan ombudsmanlık sisteminin ne olduğu anlatılacak, yurtdışı örneklerinden yola çıkarak Türkiye’de de uygulanabilirliği tartışılacaktır.

Anahtar Kelimeler: Ombudsmanlık, Yükseköğretim Sistemi, Türkiye.

Development of Ombudsman Institution at Higher Education System in the World and Suggestions for the Bringing the Ombudsman System in Turkish Higher Education System

Abstract

The formation of an ombudsman (public auditor) institution in public life was first established in 1809 in Sweden with the desire for control the power of state institutions as a constitutional tool. Since the 1960s, the ombudsman has grown in the United States, especially in corporations, universities and governmental institutions, but rather than being a management instance, it has been designed for functioning as a neutral party. The ombudsman, which is a Swedish word, literally means “a person who represents someone elses”. Among the duties of an ombudsman one can cite following points: Defending human rights in the city councils, protecting the rights of the people and undertaking the role of public auditor as well. This basic concept has gained popularity as the time went on and has been accepted in higher education. The first attempt to realise the idea of ombudsmanship in the sphere of higher education was a student initiative in 1965 at Simon Fraser University in Vancouver, Canada.

In this article, the ombudsman system, which is quite common in abroad despite being absent in the Turkish higher education system, will both be described and explained and from the examples of abroad the applicability in Turkey will be discussed.

Key Words: Ombudsman, Higher Education System, Turkey.

İsveç’de 1713 yılında kurulan ve 1809’da anayasal bir kurum niteliğini kazanan ombudsmanlık kurumunun amacı, yönetimin faaliyetlerini ve işlemlerini denetlemektir. Bu

* Doç. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Bölümü, E-mektup: fusunozerdem@mu.edu.tr

kurum, kişi hak ve özgürlüklerinin anavatanı olan Fransa’da ise 1973 yılında “arabulucu” sıfatı adı altında kamuoyunun gündemine gelmiştir. Diğer yandan, Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı ise birlik üyesi ülke vatandaşlarının gerekli şartlar oluştuğunda ombudsmana başvuru haklarını teminat altına almaktadır¹.

İdarenin işlem ve eylemlerinden dolayı vatandaşların haklarının korunması hukuk devleti anlayışının bir gereğidir. Günümüzde idari işlemlerin karmaşıklığı ve uzun sürmesi yüzünden mevcut yasalara rağmen vatandaşlar bireysel haklarını kullanırken dezavantajlı duruma düşmektedirler. Dolayısıyla kimi durumlarda anayasal düzenlemelerin kişilerin hak ve özgürlüklerini sağlamada yetersiz kaldıkları görülmektedir. Değişimin kaçınılmaz olduğu günümüzde hukuk kurallarının aynı hızla yeni durumlara intibak edememesi mağduriyetler yaratmış ve bu durumun neden olduğu olumsuzlukları ortadan kaldırmak amacıyla²; daha adil, hakkaniyetli, hızlı, barışçıl ve daha az bürokratik bir kurum olan ombudsmanlık uygulaması getirilmiştir.

Ombudsmanlık olgusu genel olarak İskandinav mirası üzerinde şekillenmiş olup, dünyada üniversitelerde uygulanmaya başlaması görece olarak daha geç bir dönemde gerçekleşmiştir. Yükseköğretim ombudsmanı şikâyetleri olarak edinmiş olduğu bulgular üzerinden rapor hazırlayan, adil ve eşit düzenlemelere ulaşmaya yardımcı olan kişidir. 1960’lı yılların ortalarında Kuzey Amerika’da, kampüslerde ortaya çıkan çatışmaların çoğalmasına cevap olarak geliştirilen yükseköğretim ombudsmanlığı Danimarka modeli temelinde ortaya çıkmaya başlamıştır. Aşağıda görüleceği üzere, yükseköğretimde ombudsmanlık ilk kez Kanada’nın Vancouver şehrinde bulunan Simon Fraser Üniversitesinde 1965 yılında gerçekleşen bir öğrenci teşebbüsü sayesinde hayata geçirilmiştir. Bu olaydan sonra tüm dünyaya yayılmış olan ombudsmanlık uygulaması Türk yükseköğretim sisteminde bulunmamaktadır. Ancak, Bologna Süreci ile birlikte Türk yükseköğretim sistemini Avrupa Birliği müktesebatı ile uyumlulaştırma çabası içerisinde olan Türkiye’de ombudsmanlık sistemi getirildiği takdirde hiç kuşkusuz bu uygulama Türk üniversitelerinin uluslararasılaşmasına ciddi katkılar sağlayacaktır.

Bu çalışmada cevap aranacak soru, “Türkiye’de yükseköğretimde ombudsmanlık sistemi uygulandığında Türk üniversitelerinin bu durumdan nasıl etkileneceği”ni ortaya koymaktır. Bu makalenin amacı ise, yüksek öğretimde ombudsmanlık fikrinin İskandinav ülkeleri başta olmak üzere Batı Avrupa ve Kuzey Amerika’da nasıl ortaya çıktığı ve bu ülkelerde nasıl uygulandığından hareketle, hâlihazırda Türk yükseköğretim sisteminde bulunmayan bu sistemin Türkiye’de yürürlüğe girdiğinde Türk öğretim sisteminin demokratikleşmesine nasıl bir katkı yapabileceğine dair öneriler getirmektir.

Mevcut yazında yükseköğretimde ombudsmanlık konusu üzerine yazılan kaynaklara bakıldığında bu eserlerin çoğunlukla yabancı dillerde oldukları görülmektedir. Bu çalışmalar arasında; Lawrence D. Mankin’in “Yükseköğretimde Ombudsmanın Rolü”

¹ Şartın 41inci maddesi “iyi yönetilme hakkı”ni temel bir hak olarak benimsemekte ve AB vatandaşlarının, birlik kurum ve organlarından sorunlarının ve işlerinin tarafsız ve adil bir şekilde makul bir zamanda çözüme bağlanmasını garanti altına almaktadır. Aynı zamanda bu şartın 43üncü maddesi de ombudsmana ilişkin açıklama getirmekte ve AB vatandaşlarından üye ülkelere birisinde oturan ya da tescilli bürosu üye ülkelere birisinde bulunan gerçek veya tüzel bir kişinin adli işlemlerini uygulayan Adalet Mahkemesi ve Asliye Mahkemesi hariç olmak üzere topluluk kurum ve kuruluşlarının hatalı eylem ve işlemlerinden dolayı ombudsmana başvurma hakkı vermektedir (Charter of Fundamental Rights of the European Union, Official Journal of the European Union, 2012/C 326/02).

² Daha fazla bilgi için bakınız: Şahin, Ramazan, “Ombudsman ya da Kamu Denetçiliği ve Avrupa Birliği”, Türk İdare Dergisi, Sayı 444, Eylül 2004, s. 75-90, s. 75.

adlı makalesi³ ile Douglas Blackmur'un "Yükseköğretim Kalite Güvence Konuları"⁴ ve "Yükseköğretim Niteliklerinin Kamu Düzenlemesi: Mantık, Süreçler ve Çıktılar" isimli çalışmaları⁵ öne çıkmaktadır. Diğer yandan Türkiye'de yükseköğretimde ombudsmanlık olmadığından Türkçe yazında haliyle konuyla ilgili herhangi bir çalışma bulunmamaktadır.

Yukarıdaki soruya cevap verebilmek için ilkin dünyada ombudsmanlık fikrinin nasıl ortaya çıktığı üzerinde durulacak, ardından ise bu makalenin asıl konusunu oluşturan ombudsmanlığın diğer ülkelerde nasıl uygulandığı Kuzey Amerika ve Batı Avrupa ülkeleri örnekleri üzerinden değerlendirmeye tabi tutulacaktır. Son olarak ise, Türkiye'de yükseköğretimde ombudsmanlık getirildiği taktirde sağlanacak faydalar doğrultusunda öneriler getirilecektir.

Bu çalışma, birincil ve ikincil Batılı kaynaklardan elde edilen verilen kalitatif içerik çözümlemesi suretiyle değerlendirilmiştir.

Ombudsmanlık Uygulamasının Tarihsel Gelişimi

İsveççe bir kelime olan "ombudsman"⁶ genel itibariyle bürokrasiye karşı insanların zaferi anlamına gelmektedir. Sözlük anlamı "bir kişiyi temsil eden başka bir kimse" olmasına rağmen çağrıştırdığı gerçek mana, bir kişinin, insan haklarını koruması, kamu denetçiliği yapması ve kent meclislerinde insan haklarını gözetmesidir. Bu kelimenin İsveç dilindeki hali "umboosmaor" olup İngilizce çevirisi "ombudsman"dır ve kökenindeki "ombuds" temsilci, "man" ise kişi anlamına gelmektedir. Farklı coğrafyalarda, söz konusu ülkelerin tarihi, politik ve sosyal geçmişine bağlı olarak farklı form ve uygulamalarda "parlamento komiseri", "arabulucu", "halk savunucusu" gibi farklı sıfatlarla anılsa da yaygın kullanım ombudsman şeklindedir. Mesela Ukrayna'da "İnsan Hakları Ukrayna Parlamento Komiseri", Güney Afrika'da "İnsanların Koruyucusu", Polonya'da "Sivil Hakları Koruyan Komiser", Fransa'da "Arabulucu", Yunanistan'da "Vatandaşların Koruyucusu", Moldova'da "Parlamentar Avukat" isimleriyle anılırken, İsveç, Finlandiya ve Danimarka'da ise "Ombudsman" kavramı kullanılmaktadır. Buna karşılık, Türkçede ise "kamu denetçisi", "halk hakemi" ve "parlamento komiseri" ifadeleri dolaşımda olsa da yaygın olarak "kamu denetçisi" kavramı kullanılmaktadır.

Birçok ombudsmanlık çeşidi bulunmaktadır. Birincisi, parlamenter ombudsmanlık olarak nitelenen ve temsilcinin ülkenin kanun koyucu kurumu tarafından belirlendiği çeşittir. Bu çeşitte, parlamento aynı zamanda parlamenter ombudsman raporlarını hazırlayan kurumdur ki çoğunlukla yaygın olarak uygulanan sistem budur. Diğer bir model ise, hükümet tarafından seçilen ve dolayısıyla yazmış olduğu raporlardan hükümete karşı sorumlu olan "idari ombudsmanlık" çeşididir. Diğer yandan, söz konusu iki çeşitten ayrı karma ombudsmanlık sistemleri de mevcuttur.

Esasında, ombudsmanın görev alanı devletin tüm faaliyetlerini kapsamaktadır. Ancak, özelde cezaevleri, ordu ve çocukların korunması gibi hususlar üzerine uzmanlaşmış

³ Mankin, Lawrence D., "The Role of Ombudsman in Higher Education", Dispute Resolution Journal, Volume 51, Issue 4, 1996, s. 50-53.

⁴ Blackmur, Douglas, "Issues in Higher Education Quality Assurance", Australian Journal of Public Administration, Volume 63, Issue 2, 2004, s. 105-116.

⁵ Blackmur, Douglas, "The Public Regulation of Higher Education Qualities: Rationale, Processes, and Outcomes", Westerheijden D.F., Stensaker B., Rosa M.J. (der.) Quality Assurance In Higher Education. Higher Education Dynamics, Springer, Dordrecht, Volume 20, 2007, s. 15-45.

⁶ Kelimenin ilk ortaya çıkışı, İngilizcede ombudsman şeklinde olup, zamanla bu görevi kamusal alanda yerine getiren kişinin kadın oluşuna göre ombudswoman kullanımı da yer edinmiştir. Hatta ombudsperson kullanımı daha kabul edilebilir bir tabir olsa da literatürde ombudsman olarak kabul gördüğü için bu çalışmada bu kullanıma sadık kalınacaktır.

ombudsmanlıklar da bulunmaktadır. Merkezileşmiş tek bir ombudsman olacağı gibi çalışma alanlarına göre yerelde farklı ombudsmanlar da olabilir. Ombudsmanların sahip oldukları yetkiler ülkeden ülkeye değişebilmektedir. Ancak genel bir tanım yapmak gerekirse, ombudsmanların temel görevleri; yönetime karşı bireylerin şikâyetlerini çözüme kavuşturma, yasa ihlallerini tespit etme ve görevin kötüye kullanılmasını önleme şeklinde sıralanabilir. Ombudsmanlığın henüz üzerinde mutabakat sağlanmış bir tanımı bulunmamaktadır. Ancak, Hayrettin Eren ombudsmanlığı aşağıdaki ifadelerle tanımlamaktadır:

“İdarenin işlemleri, eylemleri, davranışları üzerinde hukuka aykırılık ve yerindelik denetimi yapmaya; hukuka aykırı bulduğu veya yerinde bulmadığı işlemlerin geri alınması kaldırılması ya da bu işlem veya eylemlerden doğan zararların giderilmesi ve yurttaşlara yönelik uygunsuz davranışların düzeltilmesi için, ya şikâyet üzerine ya da res’en idare nezdinde girişimlerde bulunmaya ve bağlayıcı olmayan kararlar almaya yetkili olan, parlamentoya karşı sorumlu bağımsız bir devlet organıdır”⁷.

Diğer yandan, Türkiye’de anayasal bir organ olan Kamu Denetçiliği Kurumu ise ombudsmanın görevlerini aşağıdaki şekilde tarif etmektedir: “İdarenin işleyişi ile ilgili şikâyet üzerine, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile ilgili tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk açısından incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmakla[...]” görevlendirilmiştir.

Ombudsmanların statüleri ülkeden ülkeye değişmektedir. Örneğin İsveç’de ombudsman bir hukuk memuru olup ulusal parlamento tarafından atanır ve vatandaşların temel hak ve özgürlüklerini ilgilendiren hususlardaki ihlalleri gözetlemek temel görevidir⁸. İsveç’de ombudsman görevini yürütürken tam bağımsız olarak hareket eder ve hiç bir kimse veya kurumdan talimat almaz. İsveç’in ilk ombudsmanlarından biri olan Alfred Bexelius 1809’da ortaya çıkan sivil ombudsmanların görevinin ilk dönemlerde sadece memurlara soru sormakla sınırlı olduğunu ve icabı halinde bir ombudsmanın mahkeme öncesi tanıklık yapabilme hakkına sahip olduğunu belirtmektedir⁹. Ayrıca haksızlığa uğrayan kişiler açısından söz konusu ombudsmanların ulaşılabilir olması önemli bir konudur.

İsveç’de ombudsmanlık kurumunun başarısını müteakiben bu kurumun 1919 yılında bir başka İskandinav ülkesi olan Finlandiya’da hayata geçirildiği görülmektedir. İkinci Dünya Savaşı’ndan sonra ise ombudsmanlık kurumu diğer Avrupa ülkelerinde de yayılmaya başlamıştır. Bu dönemde yürütme erki kamu hayatının tüm alanlarında düzenleyici faaliyetlere odaklandığından devletin resmi kararlarının ve uygulamalarının ayrıca izlenmesi ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Norveç’de 1952’de oluşturulan ombudsmanlık kurumu, ilkin silahlı kuvvetlerin faaliyetlerini izlemekle görevlendirilmiş, aradan on yıl geçtikten sonra kurumun faaliyetleri sivil alanları kapsayacak şekilde genişletilmiştir. Ombudsmanlık kurumunun İsveç’in ardından 1953 yılında Danimarka’da rüştünü ispat etmesinden sonra diğer ülkelerin de bu sistemi benimsemesi kolaylaşmıştır. Danimarka’da

⁷ Eren, Hayrettin, “Ombudsmanlık Kurumu”, Atatürk Üniversitesi Erzincan Hukuk Fakültesi Dergisi, Sayı 1-2, 2000, s. 79-96, s. 82.

⁸ Rosenthal, Albert H. “The Ombudsman--Swedish Grievance Man”, Public Administration Review, XXIV Aralık, 1964, s. 228.

⁹ Bexelius, Alfred. “The Origin, Nature, and Functions of the Civil and Military Ombudsmen in Sweden”, The Annals of the American Academy of Political and Social Science. Peel, Roy V. (der.) CCCLXXVII, Mayıs, 1968, s. 11.

uygulanan siyasal sisteminin Roma-Cermen ve Anglo-Sakson siyasal sistemlerine yakın olması nedeniyle dünyada Danimarka'da kullanılan ombudsmanlık sistemi yaygın olarak benimsenmiştir. Her ne kadar Danimarkalı ombudsman İsveç ve Finlandiya'daki mevkidaşlarına kıyasla daha kısıtlı yetkilere sahip olsa da, Danimarka'da hükümetlerin parlamentoya karşı hesap verme zorunluluğu bulunması ve bu ülkede yürütme üzerinde yargı kontrolünün olması gibi hususlar Danimarka modelinin diğer ülkeler tarafından benimsenmesini kolaylaştırmıştır. Daha sonraki yıllarda ise ombudsmanlık kurumunu benimseyen ülkeler arasına; Yeni Zelanda (1962)¹⁰, Norveç (1963), Tanzanya (1965), Guyana (1966), Birleşik Krallık (1967) ve Hindistan (1971) katılmıştır. Diğer yandan, ombudsmanlık Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) ise ilk kez New York eyaletinde 1966 yılında uygulanmaya başlamıştır. Daha sonraki yıllarda ombudsmanlık kurumunun önemi diğer devletler tarafından da benimsenerek 1978 yılına gelindiğinde 90'dan fazla ülkeden 200 civarındaki ombudsman kurumunun katılımıyla küresel ölçekte işbirliğini artırmak amacıyla Uluslararası Ombudsman Kurumu¹¹ hayata geçirilmiştir. Böylece dünyada idari ve yargı alanında benimsenen ombudsmanlık sistemi aşağıda ele alınacağı gibi daha sonra yükseköğretim alanında da uygulanmaya başlamıştır.

Yükseköğretimde Ombudsmanlık Kurumu

Yukarıda vurgulandığı üzere, ombudsmanlık kurumu genel olarak ilkin yönetsel ve idari alanlarda İskandinav mirası üzerinde şekillenmiş, ilerleyen on yıllarda ise üniversitelerde sorunların çözümüne hizmet eden bir araç olarak yükseköğretim alanında uygulanmaya başlanmıştır. Esasında sivil alanda faaliyet gösteren bir ombudsman ile yükseköğretim camiasına yönelik ombudsmanın görevleri birbirinden çok farklı değildir. Dolayısıyla yükseköğretim ombudsmanı da şikâyetleri değerlendiren bunların nedenlerini araştıran topladığı bulgular üzerinden rapor hazırlayan ve böylece adaletin tecelli etmesine yardımcı olan kişidir. Tıpkı yönetsel alanda görev yapan muadilleri gibi, yükseköğretim ombudsmanları da yasaların adaleti sağlamada yetersiz kaldığı durumlarda getirmiş olduğu değişiklik önerileriyle onların zayıf yönlerini güçlendiren bir rol oynamaktadır¹².

Ombudsmanlığın yükseköğretimde uygulanmasında Amerikan kolej ve üniversitelerinde öğrenciler ve üniversite yönetimi arasında ortaya çıkan iletişim eksikliği önemli bir rol oynamış ve böylece yöneticiler, öğrencilerin çevrelerine yabancılaşma ve memnuniyetsizlik nedenlerini araştırmaya yönelmişlerdir¹³.

Kanada'nın Vancouver şehrinde bulunan Simon Fraser Üniversitesi'nde 1965 yılında gerçekleşen bir öğrenci teşebbüsü, ombudsmanlığın yükseköğretimde uygulanmasının önünü açmıştır. Kanada'da zamanla yaygınlaşan bu kurumu önceleri öğrenciler finanse etmiştir. Hatta bu finansman şekli Simon Fraser Üniversitesi'nde 2007, Victoria Üniversitesinde ise 2004 yılına kadar devam etmiştir. Diğer yandan bir başka Kuzey Amerika ülkesi olan Amerika Birleşik Devletleri'ne bakıldığında, bu ülkede yükseköğretimde ombudsmanlığın ilk olarak, Vietnam Savaşı'na karşı yapılan protestolar

¹⁰ İngilizce konuşan ülkelerdeki ilk girişim Yeni Zelanda'da başlayıp, İngiliz İmparatorluğu içindeki diğer devletlere yayılmıştır.

¹¹ Afrika, Asya, Avrupa, Avustralya, Pasifik bölgesi, Latin Amerika, Karayipler ve Kuzey Amerika olmak üzere altı bölgesel düzenleme öngörmektedir. İyi yönetim ve kapasite inşasına odaklanılarak yapılan çalışmalarda Uluslararası Ombudsmanlık Kurumu üyelerini eğitim, araştırma ve bölgelere yönelik proje yardımları alanlarında desteklemektedir (Uluslararası Ombudsman Kurumu için daha fazla bilgi resmi web-sitesinden elde edilebilir: <http://www.theioi.org/>, 11.11.2017).

¹² McKee, Christine ve Belson, Suzanne, The ombudsman in Canadian universities: And justice for all, *Studies in Higher Education*, Volume 15, Issue 2, 1990, s. 197-206, s. 198.

¹³ Ack, Marvin. "Is Higher Education Relevant?", *College and University*, XL, No. 3, Spring, 1969, s. 229.

ve sivil haklar mücadelesi dönemlerinde hayata geçirildiği görülmektedir. ABD’de yükseköğretim ombudsmanlığı ilk kez 1967 yılında Michigan Devlet Üniversitesi’nde kurulmuştur. Söz konusu üniversitenin ilk ombudsmanı olan Carolyn Stieber kampüste yapmış olduğu incelemeleri tarafsız bir şekilde yürütmüş ve bu sayede sistem herkes tarafından erişilebilir olmuştur. Ayrıca kampüste meydana gelen bütün olaylara yaygın kanının aksine itinalı bir şekilde yaklaşmıştır. Aynı zamanda sürekli olarak müzakereye açık ve uzlaşmadan yana olan tavrıyla da diğer birçok üniversiteye önemli bir örnek olmuştur¹⁴. Bu gelişmelere paralel olarak, üniversite ve kolejlerde ombudsman ofisleri hem sayısal olarak artmış hem de ünlü hale gelmişlerdir. Böylece 1969 yılı ortalarına gelindiğinde, yaklaşık olarak 20 kadar kolej ve üniversitede birçok fakülte üyeleri ve öğretmenler ombudsman olarak hizmet veriyorlardı. Bu şartlar altında Kuzey Amerika’da olgunlaşan yükseköğretim ombudsmanlığı sistemi, 1970’li yıllarda Avustralya’da, 1980’lerde ise Batı Avrupa ve Güney Amerika bölgelerinde uygulanmaya başlamıştır.

Bu bağlamda, dünyanın diğer ülkelerine bakıldığında, Avustralya’da yükseköğretim ombudsmanlığının ilk kez 1977 yılında New England Üniversitesi’nde uygulamaya sokulduğu görülmektedir. Daha sonra on iki üniversitede üniversite ombudsmanlık daireleri kurulmuştur¹⁵. Güney Amerika’da ise ilk kez 1985 yılında Meksika Ulusal Özerk Üniversitesi üniversite ombudsmanlığı sistemini getirmiş ve bu yükseköğretim kurumunu, ülkenin diğer on üniversitesi izlemiştir¹⁶. Meksika’da oluşturulan yükseköğretim ombudsmanlığı dairesi, büyük ölçüde insan hakları geleneğinden ilham alarak, üniversitelerde temel insan haklarının teminat altına alınması konusunda önemli bir rol oynayan kurum olarak temayüz etmiştir. Meksika’daki bu uygulamaların ardından bu kurum, diğer Latin Amerika ülkeleri olan Honduras, Brezilya, Peru, Kolombiya, Panama, El Salvador ve Arjantin’de de hızla yayılmıştır.

Batı Avrupa özelinde, ombudsmanlığın yükseköğretim sisteminde uygulanmasına göz atılacak olursa, bu coğrafyada ilk yükseköğretim ombudsmanlığının İspanya’da bulunan Leon Üniversitesi’nde 1988 yılında kurulmuş olduğu dikkat çekmektedir. Bunu, gene aynı yıl Granada ve Valencia üniversitelerinde hayata geçirilen ombudsmanlık daireleri izlemiştir¹⁷. Diğer yandan, bu gelişmeler ışığında 2001 yılına gelindiğinde İspanya’da her üniversitenin bir ombudsman istihdam etmesi yasal bir zorunluluk haline gelmiştir¹⁸. Batı Avrupa’da, yükseköğretimde ombudsmanlık uygulamasına göreli olarak erken bir dönemde hayatiyet kazandıran diğer bir ülke ise 1966 yılında Hollanda olmuştur. Böylece, söz konusu yılda Eğitim, Kültür ve Bilim Bakanlığı’nın desteği ile teknik bir üniversitede ombudsmanlık ofisi oluşturulmuştur¹⁹. Ancak Hollanda’da kesintiye uğrayan ombudsmanlık kurumu ilk kez Amsterdam Üniversitesi’nden Kristl Holtrop’un çalışmaları sayesinde kurumsal kimliğine kavuşmuştur²⁰. Hollanda yönetimi, daha sonra akademik

¹⁴ Stieber, Carolyn, Variation on a Classical Theme: the Academic Ombudsman in the United States, International Ombudsman Institute, Occasional Paper 38, Mart 1987, s. 3-4.

¹⁵ Stuhmcke, Anita, Bronwen Olliffe and Maxine Evers, “Resolution of Student Grievances within Universities”, Varnham, Kamvounias and Squelch (der.), op.cit., 2015, s. 117-118.

¹⁶ University Ombudsman: The Mexican Model, UNAM, Second Edition, 2010.

¹⁷ Alonso de la Varga, Marta Elena, 30 years of Solitude? Looking back into the Spanish Ombuds pioneering institution, Paper presented to 12th ENOHE Annual Conference, Innsbruck, Austria, 28-30 Mayıs 2015.

¹⁸ Bayod, Jose Manuel, “The University Ombudsman in Spain under the New University Law of 2001”, Holtrop Kristl and Leidenfrost Josef (der.), Student–Institutional Relationships in Times of New University Management: Academic Ombudsmen in European Higher Education, İkinci Baskı, 2006, s. 58.

¹⁹ Holtrop, Kristl, “Ombudsmen at the Institutions of Higher Education in the Netherlands”, Holtrop Kristl and Leidenfrost Josef (der.), Student–Institutional Relationships in Times of New University Management: Academic Ombudsmen in European Higher Education, İkinci Baskı, 2006, s. 55.

²⁰ Kristl, a.g.e. s. 55.

kurumlarda şikayetleri değerlendiren bir memur veya üniversite öğrencileri ve çalışanları arasında meydana gelen anlaşmazlıkların çözümüne yönelik bir daire oluşturulması yönünde bir yasa kabul etmiştir. Bir başka Benelüks ülkesi olan Belçika’da ise ombudsmanlık sistemi 2004 yılında zorunlu hale getirilmiş ve bu doğrultuda ilk ombudsmanlık dairesi Antwerp Üniversitesi’nde kurulmuştur²¹.

Yükseköğretim ombudsmanlığının 1997 yılında Bilim ve Ulaştırma Federal Bakanlığı bünyesinde oluşturulduğu Avusturya’da bu kurumun gelişmesinde Josef Leidenfrost’un vizyonu çok etkili olmuş ve bu durum ombudsmanlık çerçevesinde daha sonra meydana gelen gelişmeleri derinden etkilemiştir. Ancak, bu ülkede ombudsmanlığın asıl gelişimi 2001 yılında harç ücretlerinin geri getirilmesini protesto etmek için yapılan gösteriler döneminde gerçekleşmiştir. Böylece, Avusturya’da yükseköğretimdeki ombudsmanlık iyi bir sınav vermiştir²². Avusturya’da 2008 yılında ombudsmanlık dairesinin kurumsallaşması yönündeki çalışmalar meyvelerini vermiş ve bu süreç, söz konusu tarihten dört yıl sonra ombudsmanlığın yasal bir statü kazanmasıyla sonuçlanmıştır.

Batı Avrupa’nın önemli bir ülkesi olan Almanya’da ise durum daha farklıdır. Bu ülkenin federal siyasal sistemi gereğince ulusal düzeyde bir yükseköğretim ombudsmanı bulunmamaktadır. Almanya’da yükseköğretimde ombudsmanlık ise üniversitenin senato üyesi olan bir öğrencinin girişimi üzerine 2004 yılında Frankfurt Goethe Üniversitesi tarafından hayata geçirilmiştir. Diğer yandan, Almanya’daki üniversitelerde farklı sorunların çözümüne yoğunlaşmış ombudsmanlık çeşitleri bulunmaktadır. Örneğin; bilimsel suistimallere belli bir ombudsman bakarken, uluslararası öğrencilerin sorunlarına başka bir ombudsman eğilmektedir. İngiltere ve Galler’de ise ombudsmanlık, Yükseköğretim Bağımsız Hakem Ofisi²³ ve yükseköğretim ombudsmanlığı karışımı bir kurum olarak 2004 yılında gönüllülük esasına bağlı olarak kurulmuş ve İngiltere’nin ilk ombudsmanı olan Norman Gower başkanlığında bir ekibin özverili çalışmaları neticesinde, bir yıl sonra bu kurum yasal bir çerçeveye oturtulmuştur²⁴.

Bazı Batı ülkelerinde kurulan ombudsmanlıklar öğrenci ombudsmanlıkları şeklinde hayata geçirilmiştir. Örneğin öğrenci ombudsmanlığı olan ülkeler arasında Hırvatistan (2008)²⁵ ve Portekiz (2010) gibi ülkeler yer almaktadır.

Diğer yandan, idari alanda ombudsmanlığın anavatanı sayılan İskandinav ülkelerinde yükseköğretim ombudsmanlığı uygulaması oldukça geç bir dönemde uygulamaya konulmuştur. Örneğin, Oslo Üniversitesi’nde öğrenci ombudsmanlığına 2013 yılında işlerlik kazandırılmıştır. Dolayısıyla günümüzde Norveç’te sadece altı üniversitede ombudsmanlık daireleri veya yetkilileri bulunmaktadır. Danimarka’da ise ombudsmanlık yönünde yapılmış tek girişim, 2013 yılında Kopenhag Üniversitesi bünyesinde adına

²¹ Cras, Patrick ve Leidenfrost, Josef, “The Ombudsman in Higher Education: Counsellor, Student Advocate, Watchdog?” Cras Patrick ve Leidenfrost Josef (der.), The Ombudsman in Higher Education: Counsellor, Student Advocate, Watchdog?, ENOHE, Occasional Paper 4, 2007, s. 2-4.

²² Leidenfrost, Josef, “Student Complaints and Appeals – Comparative Approaches of the Courts: A View from Austria” Reddy Michael ve Leidenfrost Josef (der.), Universities, Students and Justice, ENOHE, Occasional Paper 5, 2009, s. 335-338.

²³ Tüm üyeler için bakınız: <http://www.oiahe.org.uk/media/35752/provider-list.pdf>, (13.10.2017).

²⁴ Behrens, Rob. Three cheers for Lord Leveson: Independent self-regulation – newspapers and universities compared, published in association with the Higher Education Policy Institute, OIA, Haziran 2013, s. 3-5.

²⁵ Juros, Luka, “The most current status of the introduction of the student ombudsman in Croatia – actors, roles, message”, Beisiegel Ulrike, Leidenfrost Josef (der.), Lost in Transition? Defining the Role of Ombudsmen in the Developing Bologna World, ENOHE, Occasional Paper 6, 2010, s. 135-141.

“öğrenci büyükelçisi” denilen bir kurumun ihdas edilmesi olmuştur²⁶. Danimarka’da söz konusu kurumun kurulmasında bir profesörün bir öğrenciyi hırsızlıkla suçlaması önemli bir rol oynadığından Parlamento Yasal İşler Komitesi üniversitede böyle bir kurum için “ombudsman” sıfatının kullanılmasına izin vermemiştir²⁷.

2000’li yılların başından itibaren yükseköğretim ombudsmanları kendi aralarında ortak bir örgütlenmeye gitmişlerdir. Amsterdam Üniversitesi ombudsmanı Kristl Holtrop önderliğinde bir grup Avrupalı yükseköğretim ombudsmanı 2002 yılında bilgi ve beceri paylaşımını sağlamak ve ortak sorunların çözümü üzerine yeni stratejiler geliştirebilmek amacıyla bir konferans düzenlemek için düğmeye basmışlardır. Neticede bu görüşmelerden bir yıl sonra Avrupa Yükseköğretim Ombudsmanları Konferansı Hollanda’nın Amsterdam kentinde 37 ombudsman ve konuyla ilgilenenlerin katılımıyla gerçekleştirilmiştir²⁸. Bu konferansta Avrupa Yükseköğretim Ombudsmanları Ağı adı altında genel olarak yükseköğretim ombudsmanları ve onların çalışmalarını takip etmek isteyen kimselerin katıldığı gayri resmi bir ağ oluşturulmuştur.

Yükseköğretimde Ombudsmanların Görevleri ve Seçimleri

Yükseköğretim ombudsmanlarının görev alanı geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. Genel olarak bakıldığında, yükseköğretim ombudsmanlarının asli görevleri, çatışmaları çözüme kavuşturmak ve şikâyet konusu olan hususları tatlıya bağlamaktır. Ombudsmanlar, bir yandan resmi prosedürleri kolaylaştırıcı ve şikâyetlerin azalmasını sağlayıcı bir rol oynarlarken, diğer yandan sorunların çözümünde yol göstericilik ve arabuluculuk yaparlar. Ayrıca, mevcut sorunların tespit edilmesi ve bunların çözümleri doğrultusunda raporlar hazırlamak da ombudsmanların görev alanı içinde bulunmaktadır. Örneğin, İsveç öğrenci ombudsmanının görevleri arasında; sorunların çözümüne katkı sağlamak, disiplin gerektiren işlerde öğrencileri temsil etmek, çatışan taraflar arasında arabuluculuk yapmak ve müzakereleri yönetmek, tartışma konularının ve tarafların eğilimlerini anlayabilmek için anketler düzenlemek, üniversiteye danışmanlık desteği sağlamak vb. hususlar yer almaktadır. Diğer yandan Polonyalı bir yükseköğretim ombudsmanının da benzer görevler ifa ettiği görülmektedir. Yüksek etik standartlarının sağlanması, çatışma çözümlerine yardımcı olma ve yenilikçi yöntemler getirme, çatışmaların negatif etkilerini azaltma, üniversite kurulları için bilgi toplama, paylaşma ve üniversitenin çözümsüz sorunlarının kaynağını belirleme Polonyalı ombudsmanların görevleri arasındadır. Bu bağlamda, Almanya’da Stuttgart Üniversitesi ombudsmanının görev alanına bakıldığında bu görevlerin, çatışma taraflarını bir araya getirme, öğrenciler ve üniversite çalışanları arasındaki çatışmalarda arabuluculuk yapma, şikâyet konusu olan hususlar hakkında bilgi toplama, öğretimin kalitesini koruma ve artırma yönünde inisiyatif alma gibi alanları kapsadığı görülmektedir.

Bu bağlamda, bazı bilim adamlarının ombudsmanlara yüklediği görevlere yakından bakılırsa, şunlar söylenebilir: Howard Ray Rowland’a göre, yükseköğretim ombudsmanının birinci görevi; bireysel öğrenci şikâyetlerini çözmektir. İkinci görevi ise; şikâyetleri azaltmak için yeni yöntemler bulmaktır. Ancak ombudsman, bu görevini icra ederken var olan sistem yerine yeni bir sistem önermekten ziyade var olanı iyileştirmeye

²⁶ University [of Copenhagen] Post, 6 Aralık 2016, <http://universitypost.dk/article/denmarks-first-studentambassador-quits-job/>, (13.10.2017).

²⁷ Kaare, Tina, The first Student Ambassador in Denmark: why not ‘Student Ombudsman’ and why not sooner?, Paper presented to 11th ENOHE Annual Conference, Warsaw, Poland, 15-17 Mayıs 2014, s.2-5.

²⁸ Yükseköğretimde Ombudsman Avrupa Ağı (European Network of Ombudsmen in Higher Education, <http://www.enohe.net/about/>, (12.12.2017).

odaklanmalıdır²⁹. Walter Gellhorn'a göre ise, ombudsmanın sadece önemli sorunlara değil, önemsiz görülen çatışma ve sorunlara da eğilmesi gerekmektedir. Gellhorn'un düşüncesine göre ombudsmanın başarısı, tabiri caizse 'onun çatlaklara sızma becerisi'nde gizlidir. Ombudsmanın rolünü bir öğretmene benzeten Gellhorn, ombudsmanın da tıpkı bir öğretmen gibi yavaş öğrenen öğrencilere dersini tekrar ederken bundan sıkılmayan, emir vermek yerine öğrencisini ikna etmeye çalışan bir eğitimci gibi davranması gerektiğini düşünmektedir. Ona göre, ombudsmana karşı yapılacak en büyük haksızlık ise onu tüm dertlerin devasıymış gibi görmektir³⁰.

Ombudsmanlar, çalıştıkları kurumlarda mevcut çatışmaların ve sorunların adilane bir şekilde çözüme kavuşturulmalarına ve yükseköğretim sistemi içerisindeki aksaklıkların ortadan kaldırılmasına yardımcı olurlar. Yükseköğretim ombudsmanları, gayri resmi bir şekilde görev yaptıkları için sorunların çözümünde daha çok tarafları ikna etme ve yapıcı eleştiri getirme suretiyle hareket ederler. Ayrıca, mevcut durumun ve sorunların raporlanması da ombudsmanların görevleri arasındadır. Ombudsmanların kötü yönetimi cezalandırma ve yönetimin almış olduğu kararları değiştirme gücü bulunmamasına rağmen, bağımsızlık ve özerklik özelliklerinden dolayı yeri geldiğinde kendisini atayan kurumu dahi eleştirebilme gücüne sahiptir.

Diğer yandan ombudsmanlar öğrenciler ile üniversite yönetimi arasında etkili bir iletişim kanalı sağlayacaktır. Böylece öğrencilerin yaratıcılıkları, paylaşımcı ve demokratik bir güce dönüşebilecektir. Ancak bir ombudsman, öğrenci ile yönetim arasında tampon bir bölge değildir. Ombudsmanlar öğrencilerin çabalarını etkili iletişim kanalları vasıtasıyla doğru yola sevk edebilecek bir pilot gibidir.

Ombudsman üniversite senatosu tarafından dışarıdan da atanabilir. Ancak yönetim içerisindeki konumu üniversitenin başı olan rektörden üstün değildir. Ombudsman kesinlikle üniversitenin önderi durumunda değildir. Üniversitenin ilerlemesini sağlayan asıl itici güç, üniversitenin kendi yönetsel ve akademik özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Ombudsman, üniversite çalışanlarına ve öğrencilerine iyi bir akademik ortam sağlamakla yükümlü değildir. Dahası bürokrasiden kaynaklanan sorunlara çözüm bulmak da ombudsmanın görevi değildir. Ancak gerek içeriden gerekse dışarıdan seçilsinler, ombudsmanlar üniversitelerin yürüttükleri politikalar, ihtiyaçları ve sahip oldukları iletişim kanalları hakkında tam anlamıyla bilgilendirilmelidirler.

Kampüs içerisinde bir ombudsmanın bulunması hem öğrencilere, hem de idari ve akademik personele büyük bir güven hissi verecektir. Bu husus, öğrenciler açısından daha fazla önem arz etmektedir. Ancak ombudsmanlar mevcut yasalar ve yönetmelikler çerçevesinde işleyen bilgi edinme ve çözüm mekanizmalarının alternatifi olarak değerlendirilmemelidir. Örneğin, almış olduğu sınav notuna itiraz eden bir öğrenci bunu doğrudan ombudsmana getirmek yerine, kendi fakültesinde veya enstitüsünde bu itiraza yönelik mevcut prosedürü takip etmelidir. Esasında ombudsmanların görevleri üniversite yönetimlerine yardımcı olmaktır. Diğer yandan, ombudsmanların eğildikleri hususlar akademik camiada ortaya çıkan sorunları fazla büyümeden veya barışçıl yollardan çözümü denenmediği için adeta bir sorun yumağına dönmüş olan mevzuların halledilmesinde taraflar arasında iletişimi sağlamaktır. Ombudsmanların çözüm önerileri tavsiye niteliğinden öteye geçememektedir. Dolayısıyla, onların faaliyetleri sorunların çözümünde yargı yolunu engellemek değildir. Çünkü ombudsmanlık işlevini yerine getirecek kişinin

²⁹ Rowland, Howard Ray, "A Study of the Campus Ombudsman in Higher Education with Emphasis on Michigan State University", University Microfilms, Inc., Ann Arbor, Michigan, 1969, s. 4.

³⁰ Gellhorn, Walter, Ombudsmen and Others: Citizens' Protectors in Nine Countries. Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1966, s. 46-47.

şikâyet konusu oluşturan bir hususu etraflıca araştırması ve ihtilafın taraflarını dinleyerek çözüm önerileri geliştirmesi gerekmektedir. Ayrıca bu görevi çerçevesinde üniversite personeline ve öğrencilere danışmak durumunda olan ombudsman, gerektiğinde resmi belgeleri inceleyebilir ve hatta dışarıdan bir hukukçudan akıl alabilir. Ancak, çıkar ve güç çatışmasıyla ilgili sorunlara el atarak tarafsızlığını tehlikeye atmamalıdır. Her ne kadar ilkin net olarak tarif edilmiş bir görev ve yetki alanı olmasa da, ombudsmanın, görevlerini tarafsız ve bağımsız olarak yürütebilmek için yeterli bir otoritesi bulunmalıdır. Ancak her halükârda en kısa zamanda ombudsmanlık Türk yükseköğretim sistemi içerisinde de tıpkı diğer ülkelerde olduğu gibi yasal bir çerçeveye kavuşturulmalıdır.

Ombudsmanın nasıl seçileceği de oldukça önemlidir. Üniversitede ombudsmanlık yapacak kimse, ya üniversite personeli arasından ya da dışarıdan atanabilir. Şayet ombudsman, dışarıdan atanırsa maaşı en az üniversitede görev yapan ve onunla aynı eğitim düzeyine sahip olan bir personeline eşit düzeyde olmalıdır. Fakat ombudsman üniversite personeli arasından atanacak ise bu şahıs üniversitenin izlediği politika ve uygulamalara vakıf olmalıdır. Böyle bir ombudsman söz konusu üniversitenin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Personel Daire Başkanlığı ve Öğrenci Konseyi gibi birimleriyle eşitlik, adalet ve hakkaniyet ilkeleri temelinde çalışan en az doçent unvanına sahip ve çatışma çözümlemeleri konusunda yetkin bir kimse olmalıdır. Üniversite senatosu tarafından atanması gereken ombudsman, senatoya karşı şikâyet konularıyla ilgili olarak söz konusu şahısların kimliklerini gizli tutmak kaydıyla raporlar düzenlemekle yükümlü olmalıdır. Yükseköğretim ombudsmanı tek başına çalışabileceği gibi bu görevini küçük bir ekip kurarak da yerine getirebilir. Ombudsmanın yardımcı sayısı çok olursa, şikâyetçinin kimliğinin gizlilik ilkesi rahatlıkla ihlal edilebilir. Bir diğer önemli husus ise, ombudsmanın ulaşılabilir olmasıdır. Bu yüzden çalışma ofisi öncelikle öğrenciler tarafından rahatlıkla ulaşılacak bir yerde ve öğrencilerin kendilerini rahatça ifade edebilecekleri bir şekilde tefriş edilmiş olmalıdır. Mekân, bürokrasi kokan bir yer olmamalıdır.

Yükseköğretim ombudsmanı, akademik camianın sorunlarına vakıf olmalı ve ne yöne gittiğinin farkında olmalıdır. Bir ombudsman, çevresine duyarlı ve yaptığı işe önem veren, bir bakıma yüksek bir görev bilinci olan birisi olmalıdır. Esasında bu makam sadece bir kimse rektöre yakın diye tevdi edilecek bir görev değildir. Ombudsmanlık başka bir görevin yanında üstünkörü icra edilecek bir görev olmaktan uzaktır. Dolayısıyla bu göreve getirilecek kimseler sadece bu işe eğilmelidirler ki işlerini layıkıyla yapabilsinler. Bu bağlamda, ombudsmanın erişilebilirliği ve net bir şekilde tespit edilmiş belirli çalışma saatlerine sahip olması çok önemlidir.

Bir ombudsmanın, kendisinin güçlü ve zayıf yönlerinin farkında olması ve ihtiyaç hissettiğinde profesyonel yardım almaktan çekinmemesi gerekir. Ombudsman, empati yapmasını bilen ve hem akademisyenlerin hem de öğrencilerin güvenini kazanmış birisi olmalıdır. Şayet ombudsman bir sorunun çözümüne yönelik üniversitenin ilgili birimlerine öneriler getirirse bu, kesinlikle onlara verilen bir öğütmüş gibi algılanmamalıdır. Aynı şekilde üniversite yetkilileri şikâyette bulunan öğrencilere “bu sorunu kendi aramızda çözebilirdik neden bu sorunu ombudsmana götürdünüz?” tarzında bir yaklaşım içinde olmamalıdır. Şayet, üniversite yönetimi bu yönde müdahalelerde bulunursa ombudsmanlık makamı başvuru yapılmayacak bir makam olarak algılanabilir ve işlevsiz hale gelebilir. Esasında ombudsman, sadece şikâyetlerin dile getirildiği bir kimse olarak da algılanmamalıdır. Üniversite çalışanları ve öğrenciler ombudsmanı sorunlarının çözümüne olumlu yönde katkı sağlayan ve başları her sıkıştığında güvenle başvuracakları bir kimse

olarak görmelidirler. Ancak bir ombudsmanın işlevi kesinlikle bir psikoloğunki ile karıştırılmamalıdır.

Türk Yükseköğretim Sisteminde Ombudsmanlık Kurumunun Oluşturulmasına Yönelik Öneriler

Yukarıda açıklandığı üzere ombudsmanlık kurumu, dünyada yükseköğretimde oldukça yaygın bir kurum olmasına rağmen bu uygulama Türk yükseköğretim sistemi içerisinde halen bulunmamaktadır. Oysa bu kurum, Türkiye’de işlerlik kazandığı takdirde üniversitelerin hem uluslararasılaşma çabalarına hem de üniversite personeli ve öğrencilerin mensup oldukları kurumlara aidiyet hislerinin artmasına katkı sağlayabilir.

Ombudsmanlar yukarıda ortaya konulan özellikleri ve ulaşılabilir olmalarından dolayı sorunları proaktif olarak, daha sorunlar ortaya çıkmadan adilane bir şekilde çözüme kavuşturabilirler. Dolayısıyla, bu yaklaşım biçimi Türk kültüründe halihazırda mevcut olan hoşgörünün yükseköğretim camiasında sorun çözmede yaygın olarak kullanılmasını kolaylaştırabilir. Diğer yandan, günümüzde Türkiye’de ilgili kanunlarda yükseköğretim ombudsmanlığı diye bir kurum olmadığından ilk etapta bu işi üstlenecek kişi tamamen gönüllülük esasına göre hizmet verecektir. Diğer yandan, gönüllük temelinde böyle bir görevi icra edecek kişi fazla bir iş yüküyle karşı karşıya kalacaktır.

Şayet Türkiye’de herhangi bir üniversite, ombudsmanlığı hayata geçirecek olursa, beklentileri yüksek tutmamak için böyle bir kurum reklam aracı haline getirilmemelidir. Her halükârda bir sorunun çözümünde ilkin normal yasal prosedür takip edilmelidir. Bir anlaşmazlık mevcut yasal yollar tüketilmeden ombudsmanın önüne getirilirse bu durum çeşitli karışıklıklara neden olur. Söz gelimi, bir sorun bir fakültede çözülebilecekken ombudsmana havale edilirse o, bu konuyu fakülteye tekrar göndermek zorunda kalır. Dolayısıyla böyle bir durumda ombudsmanlığın bir sorun çözme makamı olmadığı, bilâkis sorunları başka mercilere havale eden bir kurum olduğu intibai yerleşir ki bu durum; kurumu bir bakıma işlevsizleştirmek anlamına gelmektedir. Bundan dolayı ombudsmanlık kurumunun ilk tanıtımı ve üniversite çalışanları ve öğrenciler arasında uyandıracığı ilk izlenim hiç kuşkusuz çok önemlidir. Genel bir tanıtım yapmak yerine üniversitenin bütün kurumlarında öğrencilerin, idari ve akademik personelin katılımıyla özel toplantılar düzenlenerek ombudsmanlığın ne olduğu, hangi durumlarda bu kuruma başvurulabileceği vb. konular açıklığa kavuşturulmalıdır.

Sonuç

Yukarıda ortaya konulduğu üzere, yurtdışındaki üniversitelerde halihazırda öğrencilerin, idari ve akademik personelin haklarının korunmasına yardımcı olan ve uğranılan mağduriyetleri yetkili birimlere ulaştırmada onların sesi olan ombudsmanlık sistemi yaygın olarak hayata geçirilmişken, Türk yükseköğretim sisteminde bu uygulama henüz hayatiyet bulmamıştır. Gün geçtikçe kamusal hayata yapılan müdahalelerin artmasının, ombudsmanlık kurumunun ortaya çıkışında itici güç oluşturduğu düşünüldüğünde, son yıllarda sayıları çoğalan üniversitelerdeki dezavantajlı grupların sorunlarına çözüm bulmak önem arz etmiş ve bu durum ombudsmanlık kurumunun yükseköğretim sisteminde kullanılmasının önünü açmıştır.

Yurtdışında yükseköğretim sisteminde ombudsmanlık kurumunun yaygın olarak hayata geçirilmesi üniversitelerde eşitliğin, adaletin ve çok sesliliğin sağlanmasının önemli göstergelerinden birisidir. Ombudsmanın görevlerinden birisi de görmüş olduğu aksaklıkları dile getirmek olduğundan, idareciler ve akademisyenler eleştirilerin odağında yer almamak adına adil bir şekilde davranacaklardır. Dolayısıyla, bir üniversitede

ombudsmanın varlığı, haliyle işlerin usulüne uygun olarak yapılmasına ve çalışanların dikkatlerini işlerine teksif etmelerine yardımcı olacaktır.

Türkiye’de henüz uygulamaya konulmamış olan ombudsmanlık kurumuna duyulan ihtiyaç kendini şiddetli bir şekilde hissettirmektedir. Çünkü bu kurum, sorunların çözümünde tarafların rızalarını alarak iyi bir çalışma atmosferi meydana getirecek, dolayısıyla, üniversitelerde demokratik anlayışın güçlenmesine hizmet edecektir. Bunun yanı sıra, bu kurum birçok sorunun yetkili yasal mercilere taşınmadan çözülmesini sağlayacaktır. Türkiye’de yükseköğretim ombudsmanlığı, Yükseköğretim Kurumu Başkanlığı bünyesinde çatı bir örgüt niteliğinde genel bir ombudsmanlık kurumu olarak hayata geçirilebilir. Böylece doğrudan YÖK tarafından her üniversiteye bir ombudsman atanmak suretiyle üniversitelerde öğrenciler, akademik ve idari personel arasında etkili iletişim meydana getirilerek sorunların daha hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulması sağlanabilir. Böylece üniversite yönetimine demokratik katılım artacak ve oluşan güven ortamında bütün tarafların kurumlarına olan aidiyetleri güçlenecektir.

KAYNAKÇA

Ack, Marvin. "Is Higher Education Relevant?" *College and University*, XL, No. 3, İlkbahar 1969.

Alonso de la Varga, Marta Elena. 30 years of Solitude? Looking back into the Spanish Ombuds pioneering institution, Paper presented to 12th ENOHE Annual Conference, Innsbruck, Austria, 28-30 Mayıs 2015.

Avşar, B. Zakir. Ombudsman İyi Yönetilen Türkiye İçin Kamu Hakemi, Asil Yayınları, Ankara, 2007.

Bayod, Jose Manuel. "The University Ombudsman in Spain under the New University Law of 2001", Kristl Holtrop ve Josef Leidenfrost (der.), *Student–Institutional Relationships in Times of New University Management: Academic Ombudsmen in European Higher Education*, İkinci Baskı, 2006.

Behrens, Rob. "Three cheers for Lord Leveson: Independent self-regulation – newspapers and universities compared, published in association with the Higher Education Policy Institute", OIA, Haziran 2013.

--- Being an Ombudsman in Higher Education, A Comparative Study, Vienna, Austria, European Network of Ombudsmen in Higher Education, Haziran 2017.

Bexelius, Alfred. "The Origin, Nature, and Functions of the Civil and Military Ombudsmen in Sweden", Roy V. Peel (der.), *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, CCCLXXVII, Mayıs, 1968.

Charter of Fundamental Rights of the European Union, Official Journal of the European Union, (2012/C 326/02).

Blackmur, Douglas. "Issues in Higher Education Quality Assurance", *Australian Journal of Public Administration*, Cilt 63, Sayı 2, 2004.

--- "The Public Regulation of Higher Education Qualities: Rationale, Processes, and Outcomes", D.F. Westerheijden, B. Stensaker ve M. J. Rosa (der.), *Quality Assurance in Higher Education*, Higher Education Dynamics: Springer, Dordrecht, Cilt 20, 2007.

Cras, Patrick ve Josef Leidenfrost. "The Ombudsman in Higher Education: Counsellor, Student Advocate, Watchdog?", Patrick Cras ve Josef Leidenfrost (der.), *The Ombudsman in Higher Education: Counsellor, Student Advocate, Watchdog?*, ENOHE, Occasional Paper 4, 2007.

Eren, Hayrettin. "Ombudsmanlık Kurumu", *Atatürk Üniversitesi Erzincan Hukuk Fakültesi Dergisi*, Sayı 1-2, 2000.

Gellhorn, Walter. *Ombudsmen and Others: Citizens' Protectors in Nine Countries*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1966.

Holtrop, Kristl. "Ombudsmen at the Institutions of Higher Education in the Netherlands", Kristl Holtrop ve Josef Leidenfrost (der.), *Student–Institutional Relationships in Times of New University Management: Academic Ombudsmen in European Higher Education*, İkinci Baskı, 2006.

Leidenfrost, Josef. "Student Complaints and Appeals – Comparative Approaches of the Courts: A View from Austria", Michael Reddy ve Josef Leidenfrost (der.), *Universities, Students and Justice*, ENOHE, Occasional Paper 5, 2009.

Juros, Luka. "The most current status of the introduction of the student ombudsman in Croatia – actors, roles, messages", Ulrike Beisiegel ve Josef Leidenfrost (der.), *Lost in Transition? Defining the Role of Ombudsmen in the Developing Bologna World*, ENOHE, Occasional Paper 6, 2010.

- Kaare, Tina. "The first Student Ambassador in Denmark: why not 'Student Ombudsman' and why not sooner?", Paper presented to 11th ENOHE Annual Conference, Warsaw, Poland, 15-17 Mayıs 2014.
- Mankin, Lawrence D. "The Role of Ombudsman in Higher Education", *Dispute Resolution Journal*, Cilt 51, Sayı 4, 1996.
- McKee Christine ve Suzanne Belson. "The ombudsman in Canadian universities: And justice for all", *Studies in Higher Education*, Cilt 15, Sayı 2, 1990.
- Rosenthal, Albert H. "The Ombudsman--Swedish Grievance Man", *Public Administration Review*, XXIV, Aralık 1964.
- Rowland, Howard Ray. "A Study of the Campus Ombudsman in Higher Education with Emphasis on Michigan State University", University Microfilms, Inc., Ann Arbor, Michigan, 1969.
- Stieber, Carolyn. Variation on a Classical Theme: the Academic Ombudsman in the United States, International Ombudsman Institute, Occasional Paper 38, Mart 1987.
- Stuhmcke, Anita, Bronwen Olliffe ve Maxine Evers, "Resolution of Student Grievances within Universities", Varnham, Kamvounias and Squelch (der.), op.cit., 2015.
- Şahin, Ramazan. "Ombudsman ya da Kamu Denetçiliği ve Avrupa Birliği", *Türk İdare Dergisi*, Sayı 444, Eylül 2004.
- University Ombudsman: The Mexican Model, UNAM, İkinci Baskı, 2010.

İnternet Kaynakları

- "International Ombudsman Institute", <http://www.theioi.org/>, (28.11.2017).
- "Office of the Independent Adjudicator", <http://www.oiahe.org.uk/media/35752/provider-list.pdf>, (12.10.2017).
- Report on the activities of the Ombudsman for student and personnel affairs (for the period from 1 January to 31 December 2014), University of Warsaw, 2015, s.1, <http://ombudsman.uw.edu.pl/documents/6117946/0/Report+2014.pdf>, (16.11.2017).
- Statute of Higher Education and Research of the Republic of Lithuania (No. XI-242 of 30 April 2009); <http://www.etika.gov.lt/about-us/history/>, (25.11.2017).
- University [of Copenhagen] Post, 6 December 2016, <http://universitypost.dk/article/denmarks-first-studentambassador-quits-job>, (13.10.2017).
- Yükseköğretimde Ombudsman Avrupa Ağı (European Network of Ombudsmen in Higher Education, <http://www.enohe.net/about/>, (12.12.2017).