



ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ
ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
MASTER IN BUSINESS ADMINISTRATION

**ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Διπλωματική Εργασία

**ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ : Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΣΤΗΝ ΠΤΟΛΕΜΑΙΔΑ**

της
ΑΓΓΕΛΙΚΗΣ ΔΡΙΤΣΑ

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του μεταπτυχιακού
διπλώματος ειδίκευσης στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Σεπτέμβριος 2016

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Για την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου κα Αικατερίνη Γκοτζαμάνη για την πολύτιμη καθοδήγησή της, καθώς και την οικογένειά μου για την ενθάρρυνση και την στήριξη καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα έχουν γίνει προσπάθειες ένταξης της έννοιας της ποιότητας και της διασφάλισης και ελέγχου αυτής στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Ωστόσο, το ερώτημα που εγείρεται είναι κατά πόσο τα σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης πράγματι εφαρμόζουν πρακτικές διασφάλισης και ελέγχου της ποιότητας. Στόχος της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να διερευνηθεί κατά πόσο τα σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στην Ελλάδα εφαρμόζουν πολιτικές για τη διασφάλιση και τον έλεγχο της ποιότητας στην εκπαίδευση. Η έρευνα διεξήχθη με τη βοήθεια της ποσοτικής μεθόδου με ερωτηματολόγιο, σε ένα δείγμα 150 εκπαιδευτικών που υπηρετούν σε σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στην πόλη της Πτολεμαΐδας.

Μέσα από την έρευνα καταδείχθηκε ότι ο διευθυντής διαδραματίζει εξαιρετικά σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού έργου. Επιπρόσθετα, ο πρώτιστος παράγοντας που συμβάλλει σε πολύ προς πάρα πολύ μεγάλο βαθμό στην επιτυχή και αποτελεσματική εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας στο σχολείο είναι η επικέντρωση στους μαθητές. Επίσης, βρέθηκε ότι ο έλεγχος και η διασφάλιση της ποιότητας οδηγεί πρωτίστως στο να γίνεται σωστή διαχείριση των οικονομικών και άλλων διαθέσιμων πόρων του σχολείου, ενώ παράλληλα οδηγεί στην εισαγωγή καινοτομιών, στην τήρηση της νομοθεσίας και των κανονισμών, αλλά και στην καλλιέργεια ενός θετικού κλίματος μάθησης στο σχολείο. Ωστόσο, περαιτέρω έρευνα σε ένα μεγαλύτερο δείγμα εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης κρίνεται απαραίτητο, προκειμένου να εξαχθούν συμπεράσματα που θα μπορούν να γενικευθούν.

Λέξεις-κλειδιά: ποιότητα, διασφάλιση ποιότητας, έλεγχος ποιότητας, δευτεροβάθμια εκπαίδευση, Πτολεμαΐδα

Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	4
1.1 Η έννοια της ποιότητας.....	4
1.2 Διασφάλιση και έλεγχος της ποιότητας.....	5
1.3 Η ποιότητα στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση	9
1.4 Παράγοντες αποτελεσματικής εφαρμογής πρακτικών για τη διασφάλιση και τον έλεγχο της ποιότητας στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση.....	10
1.5 Αναγκαιότητα της έρευνας	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΜΕΘΟΔΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	13
2.1 Η ποσοτική έρευνα	13
2.2 Το ερωτηματολόγιο της έρευνας	13
2.3 Μέθοδος δειγματοληψίας	14
2.4 Αξιοπιστία και εγκυρότητα της έρευνας.....	14
2.5 Στατιστική ανάλυση δεδομένων	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	16
3.1 Εσωτερική αξιοπιστία έρευνας.....	16
3.2 Περιγραφική στατιστική	16
3.3 Επαγωγική στατιστική	35
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ- ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	40
4.1 Αποτελέσματα έρευνας.....	40
4.2 Προτάσεις πρακτικής εφαρμογής	43
4.3 Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα	45
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	47
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.....	51
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ.....	58

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τοποθέτηση του προβλήματος

Ο Arcaro (1995, όπως παρατίθεται στους Goldberg και Cole, 2002), τονίζει ότι η ποιότητα στην εκπαίδευση δημιουργεί ένα περιβάλλον όπου όλοι οι εμπλεκόμενοι εργάζονται μαζί, προκειμένου να παράσχουν στους εκπαιδευόμενους τους απαραίτητους πόρους που χρειάζονται, έτσι ώστε να μπορέσουν να ανταποκριθούν στις μελλοντικές (περαιτέρω) ακαδημαϊκές, επιχειρηματικές (αγορά εργασίας) και κοινωνικές (ως πολίτες) ανάγκες.

Εκτός των παραπάνω, υποστηρίζεται πως η ποιότητα στην εκπαίδευση σχετίζεται με την ορθή και αποτελεσματική αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού (Aslam, 2011), με την τροποποίηση του προγράμματος σπουδών (Evans και McNelis, 2000), με την επαγγελματική εξέλιξη των εκπαιδευτικών (Aslam, 2011) και εν τέλει με την αυξημένη παραγωγικότητα και αποδοτικότητα του εκπαιδευτικού προσωπικού που οδηγεί στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ικανοποίηση των μαθητών (Aslam, 2011). Συνεπώς, κατανοούμε πως η έννοια της ποιότητας στην εκπαίδευση δεν είναι απόλυτη, αλλά ορίζεται διαφορετικά από τους διάφορους ερευνητές.

Επιπρόσθετα, οι Goldberg και Cole (2002) αναφέρουν τρία στάδια εφαρμογής της διοίκησης ποιότητας στην εκπαίδευση: α) διαδικασία Management, η οποία περιλαμβάνει στρατηγικό σχεδιασμό, πρόσληψη και εκπαιδευτική / επαγγελματική ανάπτυξη στελεχών, αλλά και σύνδεση του τι διδάσκεται, πώς διδάσκεται και πώς αξιολογείται, β) διδασκαλία της ποιότητας στους εκπαιδευόμενους, που σημαίνει ότι θα πρέπει οι εκπαιδευόμενοι να εμπλακούν στην ίδια την εκπαιδευτική και μαθησιακή διαδικασία, μέσα από την αξιολόγηση αυτής της μάθησης και της αποδοχής της ευθύνης για αυτό που μαθαίνουν, γ) υιοθέτηση κατάλληλων μεθόδων για τη διδασκαλία και την ενίσχυση της μάθησης. Για τους προαναφερθέντες λόγους είναι πολύ σημαντική η διαδικασία της διασφάλισης και του ελέγχου στην εκπαίδευση. Για το λόγο αυτό, η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει θεσπίσει 16 συνολικά δείκτες για την ποιότητα της σχολικής εκπαίδευσης.

Σε αυτό το πλαίσιο, τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα έχουν γίνει προσπάθειες ένταξης της έννοιας της ποιότητας και της διασφάλισης και ελέγχου αυτής στη

δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Στην Ελλάδα το νομοθετικό πλαίσιο αξιολόγησης είναι ο Νόμος 4142/2013 «Αρχή Διασφάλισης της Ποιότητας στην Πρωτοβάθμια και Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Α.ΔΙ.Π.Π.Δ.Ε.)», καθώς και ο Νόμος Ν.3848/2010, άρθρο 32, «Προγραμματισμός και αξιολόγηση της δράσης των σχολικών μονάδων και των εκπαιδευτικών», η Υ.Α. 30972/Γ1/5-03-2013 (ΦΕΚ Β/614/15-03-2013) «Αξιολόγηση του Εκπαιδευτικού Έργου της Σχολικής Μονάδας – Διαδικασία Αυτοαξιολόγησης» και το Π.Δ. 152/2013 «Αξιολόγηση των εκπαιδευτικών της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης».

Ωστόσο, το ερώτημα που εγείρεται είναι κατά πόσο τα σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης πράγματι εφαρμόζουν πρακτικές διασφάλισης και ελέγχου της ποιότητας. Ο Βιταντζάκης (2012) αναφερόμενος σε μία παλαιότερη έρευνα σε σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στην Ελλάδα επεσήμανε ότι οι συνεχείς μεταρρυθμίσεις στο χώρο της παιδείας και ειδικότερα της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης χωρίς τη συμμετοχή των εκπαιδευτικών και υπό την πίεση άλλων παραγόντων (π.χ. στενότητας οικονομικών πόρων), δεν θέτει στο επίκεντρο την ποιότητα. Επιπρόσθετα, η δέσμευση από την ηγεσία που αποτελεί σημαντικό προσδιοριστικό παράγοντα της ύπαρξης ενός μοντέλου διασφάλισης και ελέγχου της ποιότητας σύμφωνα με τους Winn και Green (1998), ενδεχομένως να περιορίζεται από το γραφειοκρατικό σύστημα διοίκησης των σχολικών μονάδων στην Ελλάδα, μειώνοντας την αυτονομία των τελευταίων ως προς την εισαγωγή πρακτικών διασφάλισης ποιότητας.

Στόχος και ερευνητικά ερωτήματα

Στόχος της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να διερευνηθεί κατά πόσο τα σχολεία Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης στην Ελλάδα εφαρμόζουν πολιτικές για τη διασφάλιση και τον έλεγχο της ποιότητας στην εκπαίδευση.

Δομή της διπλωματικής εργασίας

Το πρώτο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας πραγματεύεται το ζήτημα της ποιότητας στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Στο κεφάλαιο αυτό αποσαφηνίζεται η έννοια της ποιότητας, γίνεται αναφορά στη διασφάλιση και τον έλεγχο της ποιότητας, καθώς και στην έννοια της ποιότητας στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Επίσης, το κεφάλαιο αυτό αναφέρεται στους παράγοντες αποτελεσματικής εφαρμογής πρακτικών για τη διασφάλιση και τον έλεγχο της ποιότητας στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, καθώς και στα ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας εργασίας, που απορρέουν από τη βιβλιογραφική

ανασκόπηση και τον σκοπό της έρευνας. Το δεύτερο κεφάλαιο περιγράφει τη μεθοδολογία, το μεθοδολογικό εργαλείο, τη μέθοδο δειγματοληψίας, την αξιοπιστία, αλλά και τη στατιστική ανάλυση που έχουν χρησιμοποιηθεί για την εκπόνηση της παρούσας εργασίας. Στο επόμενο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από τη στατιστική ανάλυση. Τέλος, στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας σε αντιπαράθεση και με τα ευρήματα άλλων μελετών, προτάσεις πρακτικής εφαρμογής, ενώ τέλος κατατίθενται και προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

1.1 Η έννοια της ποιότητας

Η ποιότητα μπορεί να οριστεί ως μία διαδικασία που ενσωματώνει την εξάλειψη των εσωτερικών και εξωτερικών λαθών κατά την παραγωγή και διάθεση ενός προϊόντος / μιας υπηρεσίας (Garvin, 1983, όπως παρατίθεται στον Shrivastava, 2012). Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 8402:1996, ποιότητα «είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών μίας οντότητας (ενός προϊόντος ή υπηρεσίας), που της αποδίδουν την ικανότητα να ικανοποιεί εκφρασμένες και συνεπαγόμενες ανάγκες του χρήστη (π.χ. του καταναλωτή)» (Αγγελοπούλου και συν., 2005, σελ. 2). Σύμφωνα με το Βιοτεχνικό Επιμελητήριο Αθηνών (2011), «ποιότητα είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας, που έχουν σχέση με την ικανότητά του να ικανοποιεί τις σαφείς ανάγκες αλλά και τις σιωπηρές απαιτήσεις, μιας συγκεκριμένης αγοράς (δηλαδή ενός συνόλου πελατών), προς την οποία απευθύνεται ή για την οποία κατασκευάστηκε». Επίσης, σύμφωνα με τους Fitzsimmons και Fitzsimmons (2000, όπως παρατίθενται στους Nur-E-Alam Siddique et al., 2013), η ποιότητα είναι μία σειρά από δραστηριότητες, λιγότερο ή περισσότερο άυλες, που συνήθως, αλλά όχι απαραίτητα, λαμβάνουν χώρα σε αλληλεπιδράσεις μεταξύ καταναλωτών και παρόχων της υπηρεσίας και τα φυσικά χαρακτηριστικά του προϊόντος / της υπηρεσίας του παρόχου, που παρέχονται ως λύσεις στα προβλήματα των πελατών.

Η ποιότητα στην περίπτωση των υπηρεσιών συνδέεται με τις ανάγκες και επιθυμίες των καταναλωτών, τον κύκλο ζωής της υπηρεσίας, καθώς και την ευνοϊκή σχέση μεταξύ της αξίας της υπηρεσίας και της τιμής της υπηρεσίας (Δερβιτσιώτης, 2005). Ο Grönroos (1984), τονίζει ότι στην περίπτωση των υπηρεσιών, η ποιότητα συμπεριλαμβάνει όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά μίας υπηρεσίας που απαντούν, ή ακόμα ξεπερνούν, τις προσδοκίες των καταναλωτών. Συνεπώς, μπορεί να υποστηριχθεί ότι η ποιότητα στην περίπτωση των υπηρεσιών απορρέει από τη σύγκριση μεταξύ του τι περιμένουν οι πελάτες από μία υπηρεσία πριν αυτή τους παρασχεθεί και τι τελικά τους παρέχεται. Αυτό σημαίνει ότι η ποιότητα στις υπηρεσίες βασίζεται στην αξιολόγηση της υπηρεσίας από μέρους των καταναλωτών. Στην περίπτωση των υπηρεσιών, τεράστια σημασία στην έννοια της ποιότητας έχει η υποκειμενική διάσταση. Έτσι, οι Buzzell και Gale (1987, όπως παρατίθενται στον Γούναρη, 2003, σελ. 90) τονίζουν ότι «ποιότητα είναι ότι ορίζεται

ο πελάτης της υπηρεσίας και η ποιότητα μίας υπηρεσίας κρίνεται βάσει του πώς ο πελάτης την αντιλαμβάνεται».

Η έμφαση που δίνεται στην ποιότητα των υπηρεσιών απορρέει από το γεγονός ότι η αυξανόμενη ποιότητα μπορεί να οδηγήσει στην ικανοποίηση των καταναλωτών και στην πιστότητα αυτών (Shrëtim, 2012). Αυτό σχετίζεται με το γεγονός ότι η αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες ποιότητα των υπηρεσιών είναι σημαντικό κομμάτι της ικανοποίησης των πελατών (Cronin et al. 2000). Επίσης, υποστηρίζεται πως, αυξημένα επίπεδα ποιότητας υπηρεσιών συνδέονται θετικά με την από στόμα σε στόμα επικοινωνία, την αυξημένη οργανωσιακή επίδοση, τη βελτιωμένη εταιρική εικόνα, αλλά και την αυξανόμενη κερδοφορία (Cronin et al, 2000, Shrëtim, 2012). Εκτός των παραπάνω, επισημαίνεται πως υψηλά επίπεδα ποιότητας υπηρεσιών βοηθούν τον οργανισμό να διαφοροποιηθεί από τους ανταγωνιστές του (Riadh, 2009).

1.2 Διασφάλιση και έλεγχος της ποιότητας

Η πρώτη προσπάθεια για την καθιέρωση προτύπων ποιότητας χρονολογείται από τη δεκαετία του 1950 στις ΗΠΑ. Οι προσπάθειες αυτές άρχισαν προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι τα προϊόντα πληρούν ορισμένες προδιαγραφές. Αργότερα, οι κανόνες αυτοί εγκρίθηκαν από την British Standard Institution η οποία διεύρυνε το πεδίο εφαρμογής σε όλες τις επιχειρήσεις με την εισαγωγή του προτύπου BS 5750 (Franceschini et al. 2006).

Στη δεκαετία του 1970, η πλειοψηφία των αναπτυγμένων χωρών είχαν αναπτύξει τα δικά τους πρότυπα, τουλάχιστον για γενικές εφαρμογές. Σταδιακά, όμως, άρχισε να γίνεται αντιληπτή η ανάγκη να δημιουργηθεί ένα διεθνές πρότυπο διασφάλισης ποιότητας (Franceschini et al. 2006). Αυτή η ανάγκη οδήγησε το 1979 το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO) να καθιερώσει μία Τεχνική Επιτροπή (TC 176), προκειμένου να αναπτυχθούν τα πρότυπα διασφάλισης και διαχείρισης ποιότητας.

Το πρότυπο ISO είναι το ελάχιστο πρότυπο ποιότητας που πρέπει να ακολουθείται από τους οργανισμούς για να εξασφαλίσουν τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις διαδικασίες τους (Singels et al., 2001). Μια σημαντική διαφορά του ISO από τα προηγούμενα μοντέλα είναι ότι, το ISO επικεντρώνεται σε γενικές γραμμές στα συστήματα ελέγχου της ποιότητας, δηλαδή κατά τη διαδικασία του σχεδιασμού, την

παραγωγή και την εξυπηρέτηση μετά την πώληση (Motwani et al., 1996, όπως παρατίθεται στους Singels et al., 2001). Επιπλέον, το πρότυπο ISO βασίζεται στο γεγονός ότι τα ελάχιστα κριτήρια διασφάλισης της ποιότητας που καθορίζονται μπορούν να τυποποιούνται, κάτι το οποίο αποφέρει αμοιβαία οφέλη και για τους οργανισμούς και για τους προμηθευτές τους (Tummala and Tang, 1996, όπως παρατίθεται στους Singels et al., 2001). Αυτό που θα πρέπει να διευκρινιστεί είναι ότι από τη μία πλευρά, δεν μπορεί να εφαρμοστεί η πιστοποίηση κατά ISO με τον ίδιο τρόπο σε κάθε οργανισμό, ενώ από την άλλη, η πιστοποίηση δεν εγγυάται ότι τα προϊόντα ενός οργανισμού είναι καλύτερα από τα προϊόντα ενός άλλου (Singels et al., 2001).

Το πρώτο πρότυπο ISO, το ISO 9000, καθιερώθηκε το 1987 (Langhammer, 2012). Το ISO 9000 είναι ένα πρότυπο πιστοποίησης, το οποίο απαιτεί από τους οργανισμούς να υιοθετηθούν συγκεκριμένα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας. Από τότε μέχρι σήμερα έχουν γίνει τρεις αναθεωρήσεις. Η πρώτη το 1994, η δεύτερη το 2000 και η τελευταία το 2008 (Langhammer, 2012). Η εφαρμογή ενός συστήματος ISO οδηγεί σε βελτίωση της οργανωτικής κουλτούρας, στην ενίσχυση της συνεργασίας και της ομαδικής εργασίας, στη μείωση των προβλημάτων και των λαθών, καθώς και την αύξηση της οργανωσιακής απόδοσης (Srivastav, 2010). Επιπλέον, η εφαρμογή του ISO 14000 συμβάλλει στην περιβαλλοντική διαχείριση των δραστηριοτήτων ενός οργανισμού, παρέχοντας βελτιωμένες μεθόδους παραγωγής και προστασία του περιβάλλοντος, βελτίωση των διαδικασιών και γενικά βελτιωμένη λειτουργία του οργανισμού (de Vries et al., 2012).

Σύμφωνα με τους Cheng et al. (2004), το ISO 9000 μπορεί να χρησιμοποιηθεί από έναν εκπαιδευτικό οργανισμό, ώστε να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα του εκπαιδευτικού συστήματος. Συγκεκριμένα, οι ίδιοι αναφέρουν πως όπως πλήθος οργανισμών και επιχειρήσεων, που δραστηριοποιούνται είτε στον ιδιωτικό είτε στο δημόσιο τομέα, έτσι και οι εκπαιδευτικοί οργανισμοί, έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν τα συστήματα ποιότητας, ώστε να επωφεληθούν από τα πλεονεκτήματα που αυτά προσφέρουν.

Το μοντέλο επιχειρηματικής αριστείας (EFQM), είναι ακόμη ένα σύστημα το οποίο χρησιμοποιείται από πολλούς και διάφορους οργανισμούς, εκ των οποίων κάποιοι είναι και εκπαιδευτικοί, με σκοπό να βελτιώσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Πιο συγκεκριμένα, το μοντέλο επιχειρηματικής αριστείας, αποτελεί ένα ιδιαίτερα πρακτικό εργαλείο, το οποίο επιτρέπει στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς να αυτό-αξιολογήσουν την οργάνωσή τους. Επιπροσθέτως, έχει τη δυνατότητα να εξετάζει τις λειτουργίες, τις δραστηριότητες καθώς και τη συνολική αποτελεσματικότητα του οργανισμού στο σύνολό τους. Καταληκτικά, πρόκειται για ένα μοντέλο το οποίο καθιστά ξεκάθαρες τις μελλοντικές ανάγκες των συμβαλλόμενων μερών και διαμορφώνει τις παρεχόμενες υπηρεσίες με τον κατάλληλο τρόπο. Οι εκπαιδευτικοί οργανισμοί, έχουν τη δυνατότητα με αυτό το μοντέλο να παρακολουθήσουν την ικανοποίηση των μαθητών, με συνέπεια να μπορούν να προβούν στις κατάλληλες κινήσεις ώστε να επιτευχθεί η ανάπτυξη του (Finnish National Board of Education, χ.χ.). Το μοντέλο αυτό προσπαθεί να αναλύσει πώς η ικανοποίηση μπορεί να οδηγήσει στην αριστεία, μέσα από την αποτελεσματική διαχείριση των στρατηγικών, του ανθρώπινου δυναμικού, των πόρων και των διαδικασιών.

Έχει αναγνωρισθεί ότι το υπό εξέταση μοντέλο παρέχει μια σειρά βασικών οφελών. Πιο συγκεκριμένα, εξετάζει όλους τους τομείς της οργάνωσης, με αποτέλεσμα να προσφέρει μια ολιστική προσέγγιση, η οποία απουσιάζει από πολλές άλλες προσεγγίσεις διαχείρισης που έχουν χρησιμοποιηθεί στο παρελθόν. Ακόμη, παρέχει μια διαδικασία αυτό-αξιολόγησης χωρίς να είναι αναγκαία η ύπαρξη μίας σειράς αυστηρών και προκαθορισμένων κριτηρίων. Πρόκειται για ένα ευέλικτο μοντέλο το οποίο προσαρμόζεται στις ανάγκες του εκάστοτε οργανισμού. Επιπλέον, η διαδικασία αξιολόγησης βασίζεται σε πραγματικά στοιχεία και μπορεί να ολοκληρωθεί σε χρονικό διάστημα μεταξύ μιας ημέρας έως και αρκετών εβδομάδων. Πολύ σημαντικό είναι να αναφερθεί ότι παρέχει ένα ισορροπημένο σύνολο αποτελεσμάτων και όχι μόνο αποτελέσματα που σχετίζονται με την χρηματοοικονομική κατάσταση ενός οργανισμού. Το μοντέλο αυτό χρησιμοποιείται ευρέως σε όλη την Ευρώπη με συνέπεια να έχει δοκιμαστεί εκτεταμένα σε ένα ευρύ φάσμα οργανισμών που δραστηριοποιούνται είτε στον ιδιωτικό είτε στο δημόσιο τομέα. Ως συνέπεια, το υπό εξέταση μοντέλο προσφέρει δυνατότητες σύγκρισης με άλλους οργανισμούς εντός και εκτός του τομέα, παρέχοντας μια κοινή γλώσσα στην ανταλλαγή ορθών πρακτικών και στην ανάπτυξη (Saraiwa et al. 2003; Chatzipanagiotou και Savva, 2011).

Το μοντέλο επιχειρηματικής αριστείας (EFQM), μπορεί να υιοθετηθεί και να εφαρμοστεί πολύ εύκολα από τις σχολικές μονάδες και το αποτέλεσμα θα είναι πολύ θετικό καθώς θα βελτιώσει σημαντικά την ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που

παρέχουν (Saraiwa et al. 2003). Σε αυτό το σημείο είναι πολύ βασικό να αναφερθεί, ότι όλοι οι εμπλεκόμενοι στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς, έχουν ευθύνη απέναντι στην πορεία του οργανισμού και στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται. Η εφαρμογή του μοντέλου τοποθετεί τον άνθρωπο στο επίκεντρο της οργάνωσης επειδή βασίζεται στην αλλαγή της νοοτροπίας και της κουλτούρας. Χρησιμοποιώντας το μοντέλο αυτό σε επίπεδο σχολικής μονάδας, η μονάδα εντοπίζει τα θετικά στοιχεία καθώς και τις αδυναμίες της, ώστε να προβεί σε μία ολοκληρωμένη αυτό-αξιολόγηση (Chatzipanagiotou και Savva, 2011).

Εκτός των παραπάνω, σημαντικά είναι και τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας. Ως σύστημα διαχείρισης ποιότητας ονομάζεται η οργάνωση, τα αναγκαία μέσα και το προσωπικό που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση της διασφάλισης ποιότητας. Ο σκοπός ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας είναι η τήρηση και η βελτίωση των προδιαγραφών των προϊόντων ή/και υπηρεσιών που προσφέρονται από έναν οργανισμό, προκειμένου να καλύπτονται οι συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών της επιχείρησης (Γκίκα, 2007). Η ανάπτυξη και εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας περιλαμβάνει έξι στάδια (Γκίκα, 2007): α) διαγνωστική μελέτη, β) σχεδιασμό συστήματος, γ) προετοιμασία τεκμηρίωσης, δ) εφαρμογή συστήματος, ε) επιθεώρηση συστήματος και στ) πιστοποίηση συστήματος.

Η εισαγωγή ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας σε έναν οργανισμό επιφέρει οφέλη σε αυτόν, τα οποία διακρίνονται σε εσωτερικά και εξωτερικά (Γκίκα, 2007). Τα εσωτερικά αναφέρονται στα οφέλη που προκύπτουν από την καλύτερη εσωτερική λειτουργία της επιχείρησης. Τα εξωτερικά αναφέρονται στα οφέλη που προκύπτουν από τις σχέσεις του οργανισμού με το περιβάλλον του, από τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης, αλλά και από την αύξηση της αξιοπιστίας της.

Μία σημαντική παράμετρος κατά την εισαγωγή και εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας είναι και το κόστος αυτού του συστήματος. Σύμφωνα με την Γκίκα (2007), το κόστος αυτό αποτελείται αφενός από το κόστος σχεδιασμού, ανάπτυξης, εγκατάστασης και πιστοποίησης και αφετέρου από το κόστος της εφαρμογής μετά την πιστοποίηση.

1.3 Η ποιότητα στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση

Η ποιότητα στην εκπαίδευση αναφέρεται στη βελτίωση της μαθησιακής διαδικασίας μέσα από τη διαμόρφωση κατάλληλων αναλυτικών προγραμμάτων που εστιάζουν στις ανάγκες των μαθητών (Zubair, 2013), μέσα από την εφαρμογή κατάλληλων μεθόδων και πρακτικών διδασκαλίας που ενισχύουν τη μάθηση (Michalska-Cwiek, 2009) και συνολικά μέσα από τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται από τις σχολικές μονάδες (Zubair, 2013).

Στο πλαίσιο της ποιότητας στην εκπαίδευση, «η σχολική μονάδα αποτελεί ένα ολόκληρο κοινωνικό σύστημα, στο εσωτερικό του οποίου αναπτύσσονται σχέσεις αμφίδρομες ανάμεσα στα μέλη που το αποτελούν (διευθυντές, εκπαιδευτικούς, μαθητές, βοηθητικό προσωπικό σχολείου, γονείς, τοπική κοινωνία). Η ικανοποίηση των αναγκών όλων των «μελών» της σχολικής κοινότητας και ο στρατηγικός σχεδιασμός των δράσεων του εκάστοτε εκπαιδευτικού οργανισμού συνδέονται άμεσα με τη βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας του» (Καρατάσιος και Καραμήτρου, 2008, σελ. 49).

Τα συστήματα ποιότητας στην εκπαίδευση, έχουν τη δυνατότητα να διαμορφώνουν την οργανωτική δομή των εκπαιδευτικών οργανισμών, να προχωρούν στον καταμερισμό των εργασιών, να διαχωρίζουν τις ευθύνες και τις αρμοδιότητες, να καθορίζουν τους όρους και τους τρόπους του προσφερόμενου εκπαιδευτικού έργου καθώς και να επιτρέπουν τη σύγκριση μεταξύ των διαφορετικών εκπαιδευτικών οργανισμών που ανήκουν είτε στην ίδια είτε σε διαφορετική χώρα (Michalska-Cwiek, 2009).

Η επίτευξη υψηλής ποιότητας στην εκπαίδευση, πρέπει να είναι ο στόχος του σχεδιασμού των νέων εκπαιδευτικών συστημάτων. Ο ποιοτικός έλεγχος αποτελεί τον πρωταρχικό παράγοντα της βελτίωσης της ποιότητας. Σε διεθνές επίπεδο η διασφάλιση μίας παιδείας με υψηλή ποιοτική στάθμη, επιτυγχάνεται με την συνεχή βελτίωση της ποιότητας και την ευέλικτη προσαρμογή της στα συνεχή νέα δεδομένα. Σύμφωνα με ερευνητές σε Ευρωπαϊκό και Διεθνές επίπεδο, η ποιότητα δεν εξασφαλίζεται με πραγματικά δεδομένα αλλά με συστηματική παρακολούθηση των θετικών ή αρνητικών αποτελεσμάτων.

1.4 Παράγοντες αποτελεσματικής εφαρμογής πρακτικών για τη διασφάλιση και τον έλεγχο της ποιότητας στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση

Η χρήση κοινών δεικτών από όλες τις ευρωπαϊκές χώρες για την συστηματική συλλογή δεδομένων κρίνεται απαραίτητη, ώστε να πραγματοποιείται σύγκριση και να επιτυγχάνεται η βελτίωση της ποιότητας στην εκπαίδευση. Για το λόγο αυτό η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει θεσπίσει 16 δείκτες μέτρησης της ποιότητας στη σχολική εκπαίδευση, όπως αναφέρονται παρακάτω¹:

1. Μαθηματικά
2. Αναγνωστικές ικανότητες
3. Θετικές επιστήμες
4. Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
5. Ξένες γλώσσες
6. Ικανότητα μάθησης
7. Αγωγή του πολίτη
8. Ποσοστά εγκατάλειψης του σχολείου
9. Ολοκλήρωση του δεύτερου κύκλου της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης
10. Συμμετοχή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση
11. Αξιολόγηση και οργάνωση της σχολικής εκπαίδευσης
12. Συμμετοχή των γονέων
13. Εκπαίδευση και κατάρτιση των εκπαιδευτικών
14. Ποσοστά συμμετοχής στην προσχολική εκπαίδευση
15. Αριθμός μαθητών ανά ηλεκτρονικό υπολογιστή
16. Εκπαιδευτική δαπάνη ανά μαθητή

Η εισαγωγή των συστημάτων μέτρησης και οι βελτιώσεις, πρέπει να γίνονται σταδιακά, και κατά τακτά χρονικά διαστήματα. Σημαντικός παράγοντας είναι οι βασικές επιδιώξεις και οι στόχοι να παραμείνουν σταθερά. Η επιτυχία, όμως της εφαρμογής ενός προγράμματος μέτρησης ποιότητας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το κατά πόσο η εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος είναι αποδεκτή από την ηγεσία της εκπαίδευσης. Σύμφωνα με τους Winn και Green (1998), ο πρωταρχικός παράγοντας που επηρεάζει την επιτυχία ή αποτυχία της εφαρμογής της διασφάλισης και του ελέγχου ποιότητας σε ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα είναι η δέσμευση από την ηγεσία. Αυτό συνεπάγεται μία αλλαγή στη φιλοσοφία διοίκησης του εκπαιδευτικού οργανισμού, αλλά και την μετάδοση αυτού

¹<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV%3Ac11063>

του οράματος σε όλους όσους εμπλέκονται στην εκπαιδευτική διαδικασία. Επίσης, η διοίκηση έχει την ευθύνη να διασφαλίσει ότι ο οργανισμός εστιάζει στον πελάτη, στην προκειμένη περίπτωση στους μαθητές, αλλά και τους γονείς αυτών κατ' επέκταση.

Εκτός από τη δέσμευση για συνεχή ποιότητα, θα πρέπει ο εκπαιδευτικός οργανισμός να έχει στόχους ποιότητας αφενός μετρήσιμους, δηλαδή συγκεκριμένους και ποσοτικούς, και αφετέρου αυτοί οι στόχοι να είναι σύμφωνοι με την πολιτική ποιότητας. Η εσωτερική επικοινωνία μεταξύ των μελών της σχολικής μονάδας είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την καλή λειτουργία του οργανισμού, αλλά και τη γνωστοποίηση της πολιτικής ποιότητας που ακολουθεί. Άλλοι παράγοντες που κρίνονται σημαντικοί έως απαραίτητοι για τη διασφάλιση της ποιότητας και τη διασφάλιση της καλής λειτουργίας ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας είναι η ανατροφοδότηση, η υλοποίηση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, η παρακολούθηση ενεργειών προηγούμενων ανασκοπήσεων, ο εντοπισμός και η διάθεση των απαραίτητων πόρων, καθώς και η δημιουργία και διατήρηση του κατάλληλου εργασιακού περιβάλλοντος (Dahlgaard et al., 2002).

Επιπρόσθετοι παράγοντες που συμβάλουν στη διασφάλιση και τον έλεγχο της ποιότητας στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση είναι η ενεργός συμμετοχή όλων των εργαζομένων και η ομαδική εργασία και συνεργασία (Brown και Benson, 2003), η ύπαρξη ανατροφοδότησης (Ngware και Ndirangu, 2005), η ύπαρξη συστήματος επιβράβευσης, το οποίο οδηγεί στη βελτίωση της αποδοτικότητας και παραγωγικότητας των εργαζομένων στον εκπαιδευτικό οργανισμό (In'airat και Al-Kassem, 2014), καθώς και η δημιουργία ενός περιβάλλοντος στον εκπαιδευτικό οργανισμό που θέτει στο επίκεντρο τη συνεχή ανάπτυξη του οργανισμού με προληπτικές βελτιώσεις και το μακροχρόνιο σχεδιασμό (Sabet et al., 2012).

1.5 Αναγκαιότητα της έρευνας

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, υπάρχει αναγκαιότητα για τη διασφάλιση και τον έλεγχο της ποιότητας στην εκπαίδευση. Οι διάφορες έρευνες που έχουν διεξαχθεί σε άλλες χώρες επισημαίνουν τα οφέλη από τον έλεγχο και τη διασφάλιση της ποιότητας, καθώς και την ανάγκη ύπαρξης συγκεκριμένων προϋποθέσεων για να εξασφαλιστεί η επιτυχής και αποτελεσματική εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας. Ωστόσο, υπάρχει

έλλειψη παρόμοιων μελετών στην Ελλάδα. Αυτό αποτέλεσε και το κίνητρο για τη διεξαγωγή της παρούσας εργασίας. Βάσει του σκοπού αυτής της εργασίας, τα ερευνητικά ερωτήματα που διαμορφώνονται είναι τα εξής:

1. Πώς κρίνουν οι εκπαιδευτικοί την ποιότητα στο σχολείο που υπηρετούν; Όπως αναφέρθηκε, υπάρχουν διάφοροι ορισμοί για την ποιότητα βάσει των διαφόρων ερευνών. Επομένως, έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον να διερευνήσουμε τις απόψεις των ιδίων των εκπαιδευτικών για το βαθμό ποιότητας που χαρακτηρίζει το εκπαιδευτικό έργο στη σχολική μονάδα που υπηρετούν.

2. Ποιοι δείκτες χρησιμοποιούνται για τον έλεγχο της ποιότητας στο σχολείο που υπηρετούν οι εκπαιδευτικοί; Όπως αναφέρθηκε, η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει θεσπίσει 16 δείκτες μέτρησης της ποιότητας, αλλά δε γνωρίζουμε αν στις σχολικές μονάδες δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης χρησιμοποιούνται κάποιοι από αυτούς τους δείκτες.

3. Ποια είναι τα οφέλη από τον έλεγχο και τη διασφάλιση της ποιότητας στο σχολείο που υπηρετούν οι εκπαιδευτικοί; Διάφορες έρευνες έχουν καταλήξει σε διαφορετικά αποτελέσματα σχετικά με τον έλεγχο και τη διασφάλιση της ποιότητας στο σχολείο. Επομένως, μέσα από το ερώτημα αυτό θα γίνει μία προσπάθεια να διερευνηθούν οι απόψεις των εκπαιδευτικών στην Ελλάδα.

4. Κατά πόσο ισχύουν οι απαραίτητες προϋποθέσεις για να εξασφαλιστεί η επιτυχής και αποτελεσματική εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας στο σχολείο που υπηρετούν οι εκπαιδευτικοί; Με βάση τα παραπάνω, έχει ενδιαφέρον να εξετάσουμε κατά πόσο στις σχολικές μονάδες της Ελλάδας υπάρχουν οι απαραίτητες προϋποθέσεις, ή το ίδιο το σύστημα διοίκησης των σχολείων θέτει περιορισμούς ως προς την εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΜΕΘΟΔΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

2.1 Η ποσοτική έρευνα

Για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική έρευνα. Η ποσοτική έρευνα επιλέχθηκε καθώς αυτός ο τύπος έρευνας μπορεί να ποσοτικοποιήσει τις απόψεις των ερωτηθέντων. Η ποσοτική έρευνα επιτρέπει τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων που έχουν συλλεχθεί σε αριθμητική μορφή, προκειμένου να συγκεντρώσει, να κάνει συγκρίσεις, αλλά και γενικεύσεις με εύκολο και ακριβή τρόπο (Blessing και Chakrabarti, 2009). Ένας ακόμη λόγος για τον οποίον επιλέχθηκε η ποσοτική έρευνα, είναι ότι αυτό το είδος έρευνας χρησιμοποιείται στην περίπτωση που ο σκοπός είναι η εξέταση ερευνητικών υποθέσεων και ερωτημάτων που έχει ήδη τεθεί, όπως στη συγκεκριμένη περίπτωση (Παπαγεωργίου, 2014). Συνολικά, υποστηρίζεται πως «σκοπός της Ποσοτικής ανάλυσης είναι να ανακαλύψει τις αιτίες της αλλαγής των κοινωνικών φαινομένων μέσω αντικειμενικής μέτρησης και αριθμητικής ανάλυσης» (Παπαγεωργίου, 2014, σελ. 2).

2.2 Το ερωτηματολόγιο της έρευνας

Οι ερωτήσεις που έχουν χρησιμοποιηθεί στο ερωτηματολόγιο είναι διαζευκτικού τύπου, πολλαπλής επιλογής με δυνατότητα μίας απάντησης, αλλά και πενταβάθμιας κλίμακας Likert (Javeau, 1996). Οι ερωτήσεις 1-3 διερευνούν το προφίλ των εκπαιδευτικών που συμμετείχαν στην έρευνα. Οι ερωτήσεις προέρχονται από την έρευνα της Κουρτόβα (2014). Οι ερωτήσεις 4-6 στηρίζονται στην έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και πιο συγκεκριμένα του Δικτύου Ευρυδίκη (2015) για τη διασφάλιση της ποιότητας στην εκπαίδευση. Η ερώτηση 7 αφορά το εκπαιδευτικό έργο και προέρχεται από την έρευνα της Κουρτόβα (2014). Η ερώτηση 8 στηρίζεται στο ερωτηματολόγιο αξιολόγησης της ΑΔΙΠ που παρόλο που χρησιμοποιείται για τριτοβάθμια εκπαιδευτικά ιδρύματα, οι ερωτήσεις του μπορούν να χρησιμοποιηθούν και στην περίπτωση της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Η ερώτηση 9 διερευνά το κατά πόσο εφαρμόζονται οι δείκτες που έχουν προταθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι ερωτήσεις 10-12 έχουν σχεδιαστεί στη βάση της βιβλιογραφίας, όπως αυτή αξιοποιήθηκε για τη δημιουργία της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, προκειμένου να δοθεί απάντηση στα ερευνητικά ερωτήματα που έχουν τεθεί (Zubair, 2013, Michalska-Cwiek, 2009, Winn και Green 1998, Ngware και Ndirangu, 2005, In'airat και Al-Kassem, 2014, Sabet et al., 2012).

2.3 Μέθοδος δειγματοληψίας

Όσον αφορά στη μέθοδο δειγματοληψίας, θα χρησιμοποιηθεί η βολική δειγματοληψία. «Στη βολική δειγματοληψία επιλέγονται τα πλησιέστερα άτομα, για να χρησιμεύσουν ως απαντώντες, και αυτή η διαδικασία συνεχίζεται μέχρι να αποκτηθεί το απαιτούμενο μέγεθος» (Cohen et al., 1994). Στην παρούσα εργασία το δείγμα αποτελείται από εκπαιδευτικούς δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που υπηρετούν σε αντίστοιχες σχολικές μονάδες στην πόλη της Πτολεμαΐδας (3 Γενικά Λύκεια, 2 ΕΠΑΛ, 5 Γυμνάσια, 1 Μουσικό σχολείο). Η πόλη αυτή επιλέχθηκε, καθώς αποτελεί τόπο διαμονής μου και συνεπώς υπάρχει εύκολη πρόσβαση στο δείγμα, γεγονός που αποτελεί σημαντικό κριτήριο επιλογής του δείγματος, σύμφωνα με τους Cohen et al. (1994). Επίσης, λήφθηκε υπόψη η φθορά, δηλαδή το γεγονός ότι ορισμένοι εκπαιδευτικοί ίσως να μη δεχθούν να απαντήσουν (Cohen et al., 1994). Συνεπώς, δεδομένου ότι χρειάζονται κατ' ελάχιστο 30 άτομα (Javeau, 1996), ζητήθηκε από 348 εκπαιδευτικούς να συμμετέχουν στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Από αυτόν τον αριθμό, συγκεντρώθηκαν εν τέλει 150 ερωτηματολόγια, με αποτέλεσμα το ποσοστό ανταπόκρισης να είναι 43%.

2.4 Αξιοπιστία και εγκυρότητα της έρευνας

Η αξιοπιστία και η εγκυρότητα της έρευνας καταρχήν διασφαλίστηκε μέσα από την πιλοτική έρευνα που διεξήχθη σε ένα δείγμα δέκα (10) εκπαιδευτικών στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Blessing και Chakrabarti, 2009). Με τη χρήση της πιλοτικής έρευνας δόθηκε η δυνατότητα να διαπιστωθεί αν το δείγμα και η μέθοδος δειγματοληψίας είναι κατάλληλα για αυτήν την έρευνα, καθώς και αν το ερωτηματολόγιο που έχει σχεδιαστεί δίνει απαντήσεις στις ερευνητικές υποθέσεις. Μέσα από την πιλοτική έρευνα διαπιστώθηκε ότι οι ερωτηθέντες δεν έχουν δυσκολία στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, αλλά και ότι όλες οι ερωτήσεις που τέθηκαν ήταν κατανοητές και έδιναν απάντηση στα ερευνητικά ερωτήματα.

Επίσης, μέσω του δείκτη Cronbach's α θα εξεταστεί αν τα δεδομένα που συλλέχθηκαν μέσω των ερωτηματολογίων είναι κατάλληλα προς στατιστική ανάλυση, ελέγχοντας την εσωτερική αξιοπιστία αυτών των δεδομένων. Ο δείκτης αυτός θα πρέπει να είναι άνω του 0,7 προκειμένου τα δεδομένα να είναι αξιόπιστα (Cortina, 1993). Τέλος, το γεγονός ότι ορισμένες από τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου έχουν ήδη χρησιμοποιηθεί σε

προηγούμενες μελέτες συμβάλλει ως ένα βαθμό στην διασφάλιση της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας της έρευνας.

2.5 Στατιστική ανάλυση δεδομένων

Τα δεδομένα που θα συλλεχθούν μέσω του ερωτηματολογίου θα αναλυθούν με στατιστικό πρόγραμμα και πιο συγκεκριμένα με το Statistical Package for Social Sciences (SPSS) έκδοση 21.0. Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων θα γίνει με τη χρήση της περιγραφικής και επαγωγικής στατιστικής. Η περιγραφική στατιστική περιλαμβάνει τη χρήση πινάκων (συχνότητες και ποσοστά, αλλά και μέσους όρους και τυπικές αποκλίσεις), καθώς και τη χρήση γραφημάτων (πίτες ή ραβδογράμματα). Η περιγραφική στατιστική χρησιμεύει στην απλή αποτύπωση των απόψεων των ερωτηθέντων σε πίνακες και / ή γραφήματα και την αριθμητική παρουσίασή τους. Η επαγωγική στατιστική χρησιμεύει στην εύρεση συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών. Προτού αποφασιστεί το είδος των τεστ που θα χρησιμοποιηθούν, θα διεξαχθεί έλεγχος κανονικότητας των δεδομένων με το τεστ Kolmogorov-Smirnov. Στην περίπτωση που τα δεδομένα ακολουθούν την κανονική κατανομή θα χρησιμοποιηθούν τα εξής παραμετρικά τεστ: independent samples t-test (αν η ανεξάρτητη μεταβλητή έχει δύο επίπεδα) και one-way Anova (αν η ανεξάρτητη μεταβλητή έχει τρία και άνω επίπεδα). Στην περίπτωση που τα δεδομένα δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή θα χρησιμοποιηθούν τα εξής μη παραμετρικά τεστ, αντίστοιχα των προαναφερθέντων: Mann - Whitney (αν η ανεξάρτητη μεταβλητή έχει δύο επίπεδα) και Kruskal - Wallis (αν η ανεξάρτητη μεταβλητή έχει τρία και άνω επίπεδα).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

3.1 Εσωτερική αξιοπιστία έρευνας

Αρχικά θα εξεταστεί η εσωτερική αξιοπιστία των δεδομένων με το δείκτη Cronbach's α . Όπως παρατηρεί κανείς από τον παρακάτω πίνακα, ο δείκτης είναι πολύ υψηλός (0,972), γεγονός που σημαίνει ότι τα δεδομένα είναι σε πολύ υψηλό βαθμό αξιόπιστα και κατάλληλα για στατιστική ανάλυση.

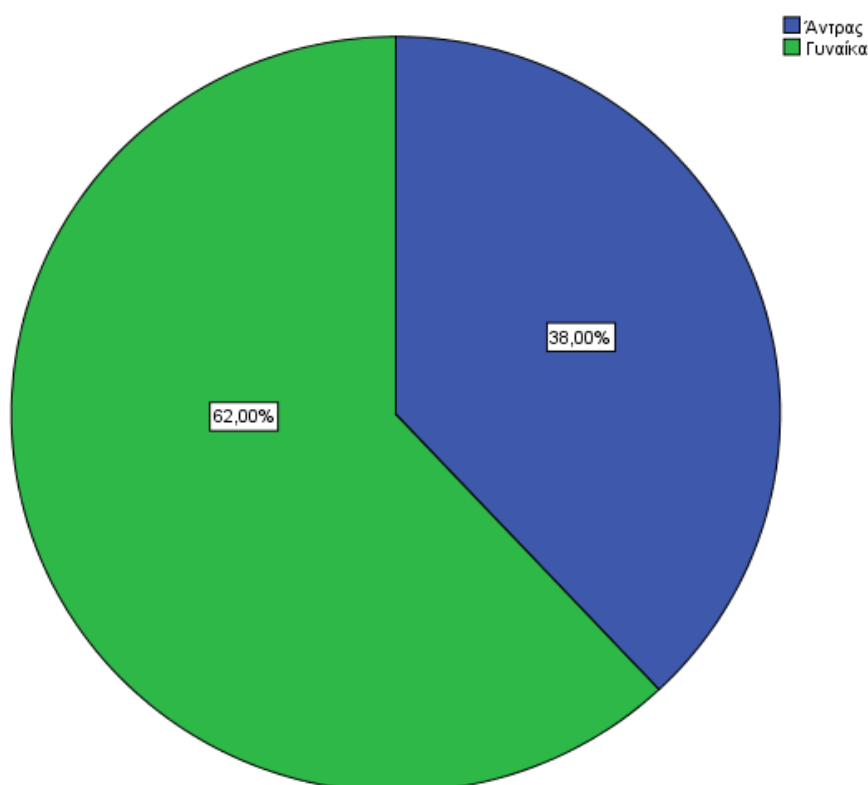
Πίνακας 1. Δείκτης Cronbach's α

Cronbach's α	N of items
0,972	101

3.2 Περιγραφική στατιστική

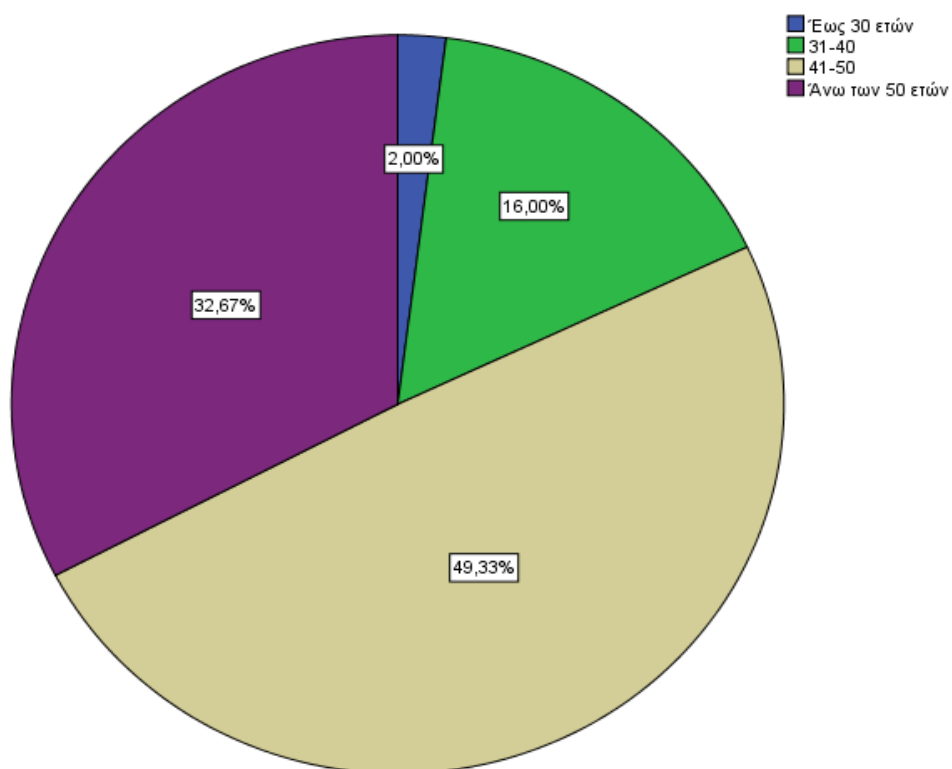
Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι γυναίκες, σε ποσοστό 62%. Οι άντρες αντιπροσωπεύουν το 38% του δείγματος.

Γράφημα 1. Φύλο ερωτηθέντων



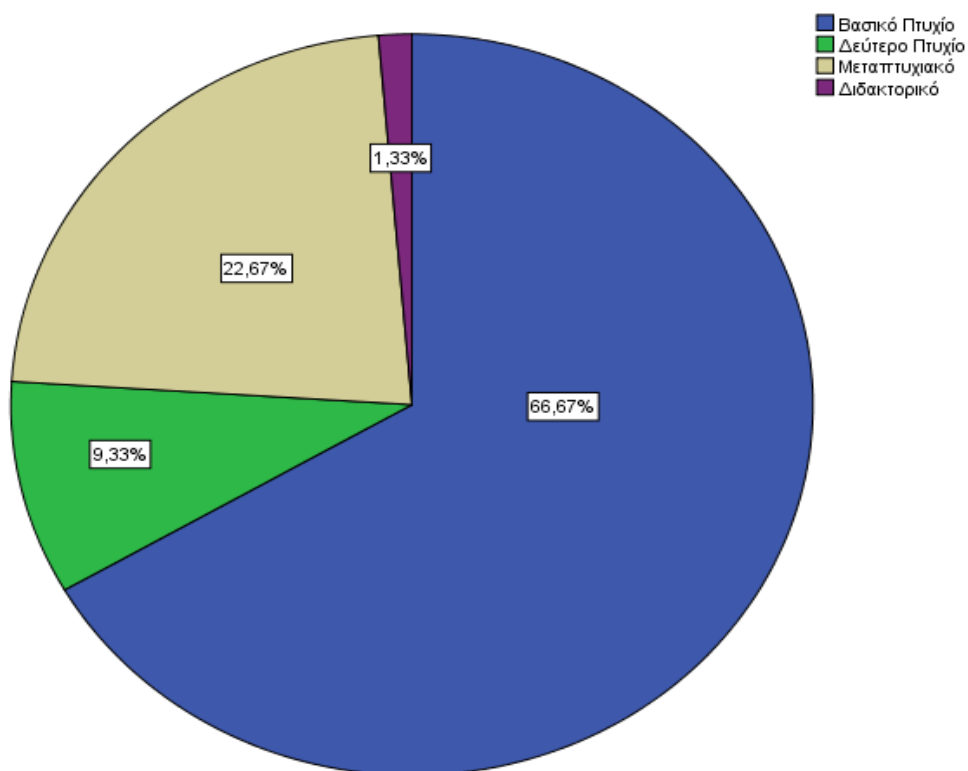
Όσον αφορά στην ηλικία των ερωτηθέντων, οι περισσότεροι σε ποσοστό 49,3% είναι 41-50 ετών. Ακολουθούν όσοι είναι άνω των 50 ετών (32,7%), όσοι είναι 31-40 ετών (16%) και τέλος ένα μικρό ποσοστό (2%) που αντιστοιχεί σε μόλις τρία άτομα, που είναι έως 30 ετών.

Γράφημα 2. Ηλικία ερωτηθέντων



Τέλος, αναφορικά με το επίπεδο σπουδών των ερωτηθέντων, η πλειοψηφία σε ποσοστό 66,7% είναι κάτοχος του βασικού πτυχίου. Ακολουθούν όσοι έχουν μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών σε ποσοστό 22,7%, όσοι έχουν δεύτερο πτυχίο (9,3%) και τέλος ένα πολύ μικρό ποσοστό της τάξης του 1,3% (που αντιστοιχεί σε μόλις δύο άτομα), που έχει διδακτορικό.

Γράφημα 3. Επίπεδο σπουδών ερωτηθέντων



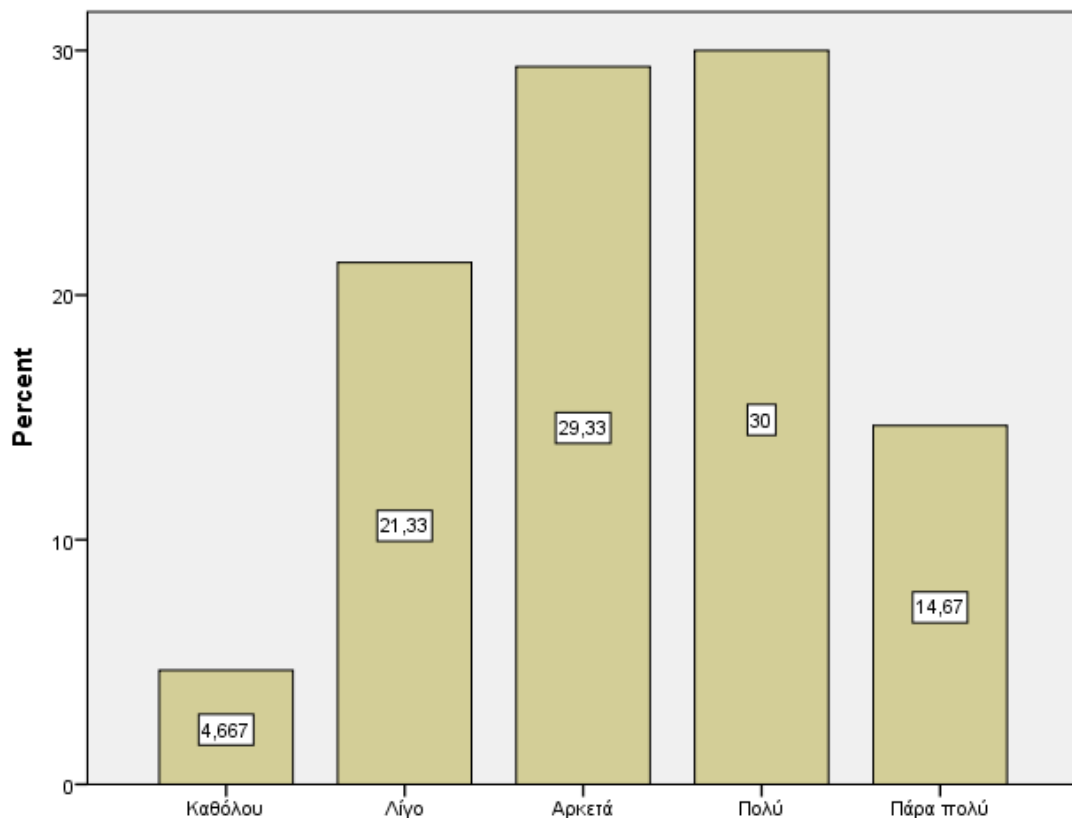
Στον πιο κάτω πίνακα απεικονίζεται η άποψη των ερωτηθέντων (σε συχνότητες και ποσοστά) σχετικά με το πώς χαρακτηρίζουν το ρόλο συγκεκριμένων φορέων στη διαμόρφωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού έργου. Ο διευθυντής της σχολικής μονάδας είναι σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό σημαντικός στη διαμόρφωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού έργου, σύμφωνα με την άποψη της πλειοψηφίας των ερωτηθέντων (52,7%). Εξίσου πάρα πολύ σημαντικός είναι και ο Υπουργός Παιδείας, όπως ανέφερε το 34,7% των συμμετεχόντων στην έρευνα. Αντίθετα, οι διευθύνσεις και τα γραφεία Β/θμιας χαρακτηρίστηκαν ως πολύ σημαντικά, βάσει της άποψης του 35,3% των εκπαιδευτικών που συμμετείχαν στην έρευνα.

Πίνακας 2. Απόψεις ερωτηθέντων σχετικά με το ρόλο συγκεκριμένων φορέων στη διαμόρφωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού έργου

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Υπουργός Παιδείας				
Καθόλου σημαντικός	11	7,3	7,3	7,3
Λίγο σημαντικός	21	14,0	14,0	21,3
Αρκετά σημαντικός	26	17,3	17,3	38,7
Πολύ σημαντικός	40	26,7	26,7	65,3
Πάρα πολύ σημαντικός	52	34,7	34,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	
Διευθύνσεις και γραφεία Β/θμιας				
Καθόλου σημαντικός	5	3,3	3,3	3,3
Λίγο σημαντικός	17	11,3	11,3	14,7
Αρκετά σημαντικός	45	30,0	30,0	44,7
Πολύ σημαντικός	53	35,3	35,3	80,0
Πάρα πολύ σημαντικός	30	20,0	20,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	
Διευθυντής σχολικής μονάδας				
Καθόλου σημαντικός	2	1,3	1,3	1,3
Λίγο σημαντικός	5	3,3	3,3	4,7
Αρκετά σημαντικός	20	13,3	13,3	18,0
Πολύ σημαντικός	44	29,3	29,3	47,3
Πάρα πολύ σημαντικός	79	52,7	52,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

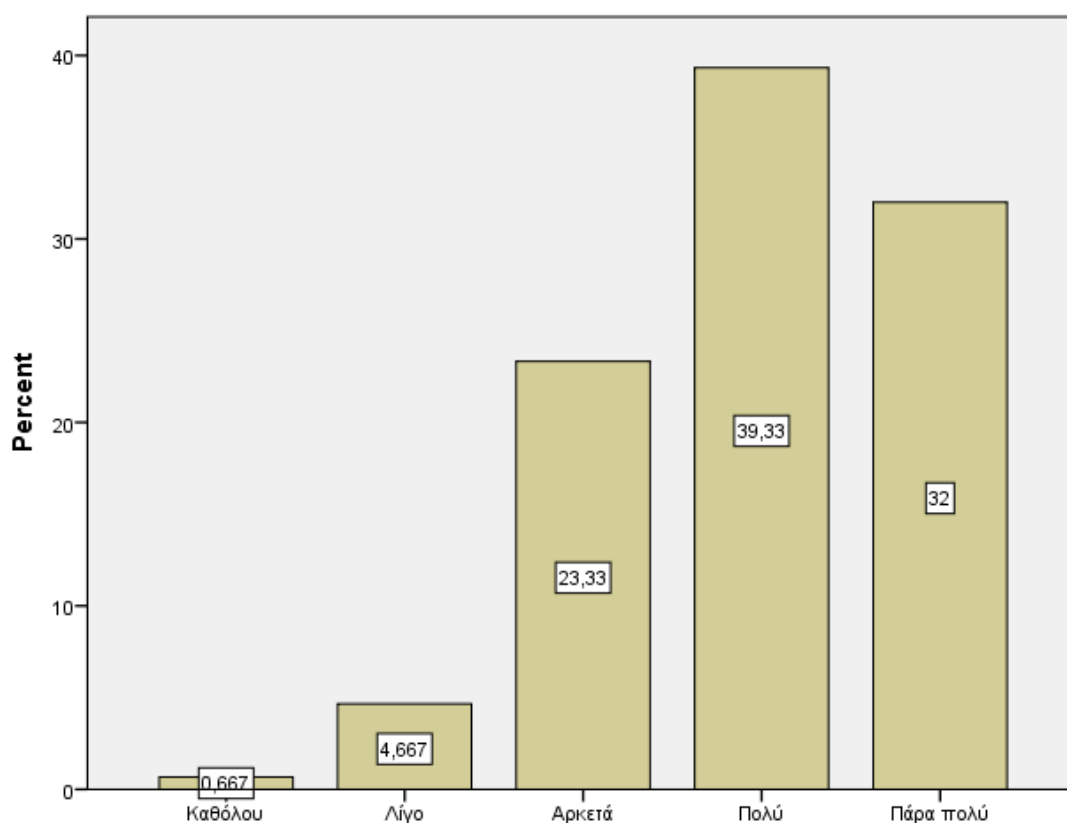
Στο πιο κάτω γράφημα απεικονίζονται οι απόψεις των ερωτηθέντων σχετικά με το πώς χαρακτηρίζουν τη δυνατότητα της συμμετοχής τους στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το εκπαιδευτικό τους έργο. Όπως παρατηρούμε, οι περισσότεροι ανέφεραν ότι έχουν αυτή τη δυνατότητα σε πολύ μεγάλο βαθμό (30%), παρουσιάζοντας μικρή διαφορά από όσους υποστηρίζουν ότι έχουν τη συγκεκριμένη δυνατότητα σε αρκετά μεγάλο βαθμό (29,3%). Επίσης, αξίζει να σημειωθεί ότι το 21,3% πιστεύει ότι διαθέτει σε μικρό μόνο βαθμό τη δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το εκπαιδευτικό έργο. Μικρότερο είναι το ποσοστό όσων θεωρούν ότι έχουν αυτή τη δυνατότητα σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό (14,7%), ενώ ακόμα μικρότερο είναι όσων θεωρούν ότι δεν έχουν καθόλου αυτή τη δυνατότητα (4,7%).

Γράφημα 4. Πώς χαρακτηρίζουν οι ερωτηθέντες τη δυνατότητα της συμμετοχής τους στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το εκπαιδευτικό τους έργο



Παρακάτω απεικονίζονται οι απόψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το πόσο ελεύθεροι αισθάνονται στο να εκφράσουν τις απόψεις τους στη συνεδρίαση του συλλόγου διδασκόντων. Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες στην έρευνα ανέφεραν ότι αισθάνονται πολύ (39,3%) και πάρα πολύ (32%) ελεύθεροι στο να εκφράσουν τις απόψεις τους στη συνεδρίαση του συλλόγου διδασκόντων. Μικρότερο είναι το ποσοστό όσων ανέφεραν ότι αισθάνονται σε αρκετό (23,3%), σε μικρό (4,7%) ή και καθόλου (0,7%) ελεύθεροι.

Γράφημα 5. Ελευθερία που αισθάνονται οι ερωτηθέντες στο να εκφράσουν τις απόψεις τους στη συνεδρίαση του συλλόγου διδασκόντων



Στον πιο κάτω πίνακα απεικονίζονται οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις των απόψεων των ερωτηθέντων σχετικά με το εκπαιδευτικό έργο.

Σε πολύ προς πάρα πολύ μεγάλο βαθμό, οι ερωτηθέντες ανέφεραν πως:

- Γίνεται σωστή διαχείριση των οικονομικών και άλλων διαθέσιμων πόρων του σχολείου (M=4,02, TA=0,878)

Σε αρκετό προς πολύ μεγάλο βαθμό, οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι:

- Η νομοθεσία, οι κανονισμοί και οι εγκύκλιοι του Υπουργείου Παιδείας εφαρμόζονται στο ακέραιο (M=3,81, TA=0,831)
- Οι σχολικοί χώροι (π.χ. αίθουσες, προαύλιο, κυλικείο, τουαλέτες) είναι καθαροί και πληρούν τα πρότυπα υγιεινής (M=3,79, TA=0,885)
- Οι εγκαταστάσεις του σχολείου είναι επαρκώς συντηρημένες και λειτουργούν με ασφάλεια (π.χ. θέρμανση, φωτισμός, εξαερισμός) (M=3,75, TA=0,874)
- Στο σχολείο καλλιεργείται παιδαγωγικό κλίμα και θετικό περιβάλλον μάθησης (M=3,73, TA=0,793)
- Τελούνται τακτικές και έκτακτες συνεδριάσεις του συλλόγου διδασκόντων και του συλλόγου γονέων προς επίλυση ζητημάτων του σχολείου (M=3,59, TA=0,876)
- Υλοποιούνται ερευνητικές δράσεις ή δημιουργικές δραστηριότητες στο σχολείο (περιβαλλοντικές, ανθρωπιστικές, κ.α. δραστηριότητες) (M=3,55, TA=0,902)
- Διατηρούνται θετικές εργασιακές σχέσεις με πνεύμα συναδελφικότητας και συλλογικότητας ανάμεσα στους εκπαιδευτικούς (M=3,55, TA=0,848)
- Διατηρείται ευχάριστο και δημιουργικό σχολικό κλίμα, χωρίς διαπληκτισμούς και εντάσεις (M=3,54, TA=0,791)
- Ο διδακτικός χρόνος αξιοποιείται κατάλληλα για τη διδασκαλία του γνωστικού αντικείμενου και της διδακτέας ύλης (M=3,49, TA=0,849)
- Το σχολείο είναι επαρκώς και κατάλληλα εξοπλισμένο με σύγχρονα μέσα διδασκαλίας, οπτικοακουστικό υλικό και αναλώσιμα υλικά (M=3,47, TA=1,001)
- Διοργανώνονται ημερίδες, επισκέψεις και εκδρομές με εκπαιδευτικό χαρακτήρα (π.χ. σε εκπαιδευτικά ιδρύματα, θέατρα, μουσεία) (M=3,45, TA=0,879)
- Υπάρχει άρτια οργάνωση, προγραμματισμός και μεθοδικότητα σε όλους τους τομείς του σχολείου (M=3,39, TA=0,775)
- Διαμορφώνονται μηχανισμοί τακτικής και αμφίδρομης επικοινωνίας με τους κηδεμόνες προκειμένου να αναπτυχθεί αμοιβαίο πνεύμα συνεργασίας μαζί τους (M=3,34, TA=0,911)

- Οι στόχοι και το περιεχόμενο της διδασκαλίας διαμορφώνονται ανάλογα με τις μαθησιακές ανάγκες των μαθητών (M=3,28, TA=1,100)
- Τα διαθέσιμα διδακτικά και οπτικοακουστικά μέσα χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια της διδασκαλίας (M=3,26, TA=0,937)
- Η αξιολόγηση της προόδου των μαθητών γίνεται συστηματικά και με ποικίλες μεθόδους (M=3,26, TA=0,815)
- Υπάρχουν ειδικά διαμορφωμένες αίθουσες και εργαστήρια για τη διδασκαλία ειδικών μαθημάτων (π.χ. αίθουσα πολλαπλών χρήσεων, μουσικής, τέχνης, επιστήμης, γυμναστικής, σχεδιασμού & τεχνολογίας, οικιακής οικονομίας) (M=3,23, TA=1,124)
- Η διδασκαλία δομείται με ποικιλία διδακτικών προσεγγίσεων και εισάγονται καινοτομίες σε θέματα διδακτικής μεθοδολογίας (M=3,12, TA=0,933)
- Οι μαθητές του σχολείου συμμετέχουν σε εθνικούς ή διεθνείς διαγωνισμούς – διακρίσεις (π.χ. ολυμπιάδες μαθηματικών και φυσικών επιστημών, αθλητικοί αγώνες, βραβεύσεις, διακρίσεις, ευρεσιτεχνίες) (M=3,05, TA=0,929)
- Προωθείται η ολόπλευρη ανάπτυξη κάθε μαθητή, ανεξαρτήτως ικανοτήτων, γένους, κοινωνικής ή πολιτισμικής προέλευσης (M=3,00, TA=1,030)

Σε μικρό προς αρκετά μεγάλο βαθμό, οι συμμετέχοντες στην έρευνα δήλωσαν ότι:

- Το Πρόγραμμα Σπουδών εμπλουτίζεται με συμμετοχή σε θεσμοθετημένα ελληνικά ή ευρωπαϊκά προγράμματα (π.χ. Comenius, Βουλή Εφήβων, Μελίνα, Διαθεματικά ή άλλα Προγράμματα) (M=2,99, TA=1,020)
- Οι μαθητές αναπτύσσουν γνώσεις, στάσεις και δεξιότητες για τη ζωή μετά το σχολείο (M=2,97, TA=0,897)
- Οι μαθητές δηλώνουν ικανοποιημένοι με αυτά που μαθαίνουν (M=2,89, TA=0,778)
- Σημειώνονται υψηλά επίπεδα προόδου των μαθητών σε όλες τις τάξεις (M=2,85, TA=0,766)

Πίνακας 3. Περιγραφικά μέτρα απόψεων ερωτηθέντων σχετικά με το εκπαιδευτικό έργο

	N	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
Οι στόχοι και το περιεχόμενο της διδασκαλίας διαμορφώνονται ανάλογα με τις μαθησιακές ανάγκες των μαθητών	150	3,28	1,100
Ο διδακτικός χρόνος αξιοποιείται κατάλληλα για τη διδασκαλία του γνωστικού αντικειμένου και της διδακτέας ύλης.	150	3,49	,849
Η διδασκαλία δομείται με ποικιλία διδακτικών προσεγγίσεων και εισάγονται καινοτομίες σε θέματα διδακτικής μεθοδολογίας	150	3,12	,933
Τα διαθέσιμα διδακτικά και οπτικοακουστικά μέσα χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια της διδασκαλίας	150	3,26	,937
Η αξιολόγηση της προόδου των μαθητών γίνεται συστηματικά και με ποικίλες μεθόδους	150	3,26	,815
Σημειώνονται υψηλά επίπεδα προόδου των μαθητών σε όλες τις τάξεις	150	2,85	,766
Οι μαθητές δηλώνουν ικανοποιημένοι με αυτά που μαθαίνουν	150	2,89	,778
Προωθείται η ολόπλευρη ανάπτυξη κάθε μαθητή, ανεξαρτήτως ικανοτήτων, γένους, κοινωνικής ή πολιτισμικής προέλευσης	150	3,00	1,030
Οι μαθητές αναπτύσσουν γνώσεις, στάσεις και δεξιότητες για τη ζωή μετά το σχολείο	150	2,97	,897
Οι μαθητές του σχολείου συμμετέχουν σε εθνικούς ή διεθνείς διαγωνισμούς – διακρίσεις (π.χ. ολυμπιάδες μαθηματικών και φυσικών επιστημών, αθλητικοί αγώνες, βραβεύσεις, διακρίσεις, ευρεσιτεχνίες)	150	3,05	,929

Το Πρόγραμμα Σπουδών εμπλουτίζεται με συμμετοχή σε θεσμοθετημένα ελληνικά ή ευρωπαϊκά προγράμματα (π.χ. Comenius, Βουλή Εφήβων, Μελίνα, Διαθεματικά ή άλλα Προγράμματα)	150	2,99	1,020
Υλοποιούνται ερευνητικές δράσεις ή δημιουργικές δραστηριότητες στο σχολείο (π.χ. περιβαλλοντικές, ανθρωπιστικές, καλλιτεχνικές δραστηριότητες)	150	3,55	,902
Διοργανώνονται ημερίδες, επισκέψεις και εκδρομές με εκπαιδευτικό χαρακτήρα (π.χ. σε εκπαιδευτικά ιδρύματα, θέατρα, μουσεία)	150	3,45	,879
Υπάρχει άρτια οργάνωση, προγραμματισμός και μεθοδικότητα σε όλους τους τομείς του σχολείου	150	3,39	,775
Τελούνται τακτικές και έκτακτες συνεδριάσεις του συλλόγου διδασκόντων και του συλλόγου γονέων προς επίλυση ζητημάτων του σχολείου	150	3,59	,876
Η νομοθεσία, οι κανονισμοί και οι εγκύκλιοι του Υπουργείου Παιδείας εφαρμόζονται στο ακέραιο	150	3,81	,831
Γίνεται σωστή διαχείριση των οικονομικών και άλλων διαθέσιμων πόρων του σχολείου	150	4,02	,878
Το σχολείο είναι επαρκώς και κατάλληλα εξοπλισμένο με σύγχρονα μέσα διδασκαλίας, οπτικοακουστικό υλικό και αναλώσιμα υλικά	150	3,47	1,001
Οι εγκαταστάσεις του σχολείου είναι επαρκώς συντηρημένες και λειτουργούν με ασφάλεια (π.χ. θέρμανση, φωτισμός, εξαερισμός)	150	3,75	,874
Οι σχολικοί χώροι (π.χ. αίθουσες, προαύλιο, κυλικείο, τουαλέτες) είναι καθαροί και πληρούν τα πρότυπα υγιεινής	150	3,79	,885

Υπάρχουν ειδικά διαμορφωμένες αίθουσες και εργαστήρια για τη διδασκαλία ειδικών μαθημάτων (π.χ. αίθουσα πολλαπλών χρήσεων, μουσικής, τέχνης, επιστήμης, γυμναστικής, σχεδιασμού & τεχνολογίας, οικιακής οικονομίας)	150	3,23	1,124
Στο σχολείο καλλιεργείται παιδαγωγικό κλίμα και θετικό περιβάλλον μάθησης	150	3,73	,793
Διατηρείται ευχάριστο και δημιουργικό σχολικό κλίμα, χωρίς διαπληκτισμούς και εντάσεις	150	3,54	,791
Διατηρούνται θετικές εργασιακές σχέσεις με πνεύμα συναδελφικότητας και συλλογικότητας ανάμεσα στους εκπαιδευτικούς	150	3,55	,848
Διαμορφώνονται μηχανισμοί τακτικής και αμφίδρομης επικοινωνίας με τους κηδεμόνες προκειμένου να αναπτυχθεί αγαστό πνεύμα συνεργασίας μαζί τους	150	3,34	,911

*1=καθόλου, 2=λίγο, 3=αρκετά, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ

Στη συνέχεια οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε ορισμένες ερωτήσεις που αφορούν την αξιολόγηση του μαθήματος, των συγγραμμάτων και εν γένει συγκεκριμένων πτυχών του εκπαιδευτικού έργου. Στον πιο κάτω πίνακα απεικονίζονται οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις των απόψεων των εκπαιδευτικών. Σε αρκετό προς πολύ μεγάλο βαθμό, οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι:

- Η ύλη που διδάχθηκε ήταν καλά οργανωμένη (M=3,63, TA=0,790)
- Τα εκπαιδευτικά βοηθήματα («σύγγραμμα», σημειώσεις, πρόσθετη βιβλιογραφία) χορηγήθηκαν εγκαίρως (M=3,63, TA=0,994)
- Το του θέματος (M=3,62, TA=0,825) εκπαιδευτικό υλικό που χρησιμοποιήθηκε βοήθησε στην καλύτερη κατανόηση
- Η ύλη που καλύφθηκε ανταποκρινόταν στους στόχους του μαθήματος (M=3,57, TA=0,772)
- Οι στόχοι του μαθήματος ήταν σαφείς (M=3,53, TA=0,816)

- Πόσο απαραίτητα κρίνετε τα προαπαιτούμενα του μαθήματος (M=3,52, TA=0,880)
- Χρήση γνώσεων από / σύνδεση με άλλα μαθήματα (M=3,35, TA=0,827)
- Πώς κρίνετε το επίπεδο δυσκολίας του μαθήματος για το έτος του (M=3,19, TA=0,800)
- Πόσο ικανοποιητικό βρίσκετε το κύριο βιβλίο(α) ή τις σημειώσεις (M=3,03, TA=0,901)

Ωστόσο, οι ερωτηθέντες κρίνουν πως σε μικρό προς αρκετά μεγάλο βαθμό είναι χρήσιμα τα φροντιστήρια (M=2,45, TA=1,078), ενώ στον ίδιο βαθμό αξιολογείται και η ποιότητα αυτών των φροντιστηρίων (M=2,59, TA=1,100).

Πίνακας 4. Περιγραφικά μέτρα απόψεων ερωτηθέντων σχετικά με την αξιολόγηση του εκπαιδευτικού έργου

	N	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
Οι στόχοι του μαθήματος ήταν σαφείς;	150	3,53	,816
Η ύλη που καλύφθηκε ανταποκρινόταν στους στόχους του μαθήματος;	150	3,57	,772
Η ύλη που διδάχθηκε ήταν καλά οργανωμένη;	150	3,63	,790
Το εκπαιδευτικό υλικό που χρησιμοποιήθηκε βοήθησε στην καλύτερη κατανόηση του θέματος;	150	3,62	,825
Τα εκπαιδευτικά βοηθήματα («σύγγραμμα», σημειώσεις, πρόσθετη βιβλιογραφία) χορηγήθηκαν εγκαίρως;	150	3,63	,994
Πόσο ικανοποιητικό βρίσκετε το κύριο βιβλίο(α) ή τις σημειώσεις;	150	3,03	,901
Πόσο απαραίτητα κρίνετε τα προαπαιτούμενα του μαθήματος;	150	3,52	,880
Χρήση γνώσεων από / σύνδεση με άλλα μαθήματα.	150	3,35	,827

Πώς κρίνετε το επίπεδο δυσκολίας του μαθήματος για το έτος του;	150	3,19	,800
Χρησιμότητα ύπαρξης φροντιστηρίων	150	2,45	1,078
Αξιολόγηση ποιότητας φροντιστηρίων	150	2,59	1,100

*1=καθόλου, 2=λίγο, 3=αρκετά, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ

Στον διπλανό πίνακα, απεικονίζονται οι απόψεις των ερωτηθέντων σχετικά με το κατά πόσο χρησιμοποιούνται οι δείκτες που έχουν προταθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση για την ποιότητα στην εκπαίδευση. Οι δείκτες που χρησιμοποιούνται (με φθίνουσα σειρά) είναι οι εξής:

- Ικανότητα μάθησης (M=3,57, TA=0,951)
- Εκπαίδευση και κατάρτιση των εκπαιδευτικών (M=3,54, TA=0,994)
- Τεχνολογίες της πληροφορίας και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) (M=3,43, TA=0,993)
- Αξιολόγηση και οργάνωση της σχολικής εκπαίδευσης (M=3,37, TA=0,916)
- Συμμετοχή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (M=3,33, TA=1,034)
- Αναγνωστικές ικανότητες (M=3,31, TA=1,011)
- Ολοκλήρωση του δεύτερου κύκλου της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (M=3,30, TA=1,054)
- Θετικές επιστήμες (M=3,20, TA=1,111)
- Συμμετοχή των γονέων (M=3,14, TA=1,036)
- Αριθμός μαθητών ανά ηλεκτρονικό υπολογιστή (M=3,14, TA=0,963)
- Μαθηματικά (M=3,06, TA=1,166)
- Ξένες γλώσσες (M=3,05, TA=0,985)
- Εκπαιδευτική δαπάνη ανά μαθητή (M=2,99, TA=1,108)
- Αγωγή του πολίτη (M=2,92, TA=1,040)
- Ποσοστά συμμετοχής στην προσχολική εκπαίδευση (M=2,89, TA=1,000)
- Ποσοστά εγκατάλειψης του σχολείου (M=2,60, TA=1,164)

Πίνακας 5. Δείκτες ποιότητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης που χρησιμοποιούνται

	N	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
Μαθηματικά	150	3,06	1,166
Αναγνωστικές ικανότητες	150	3,31	1,011
Θετικές επιστήμες	150	3,20	1,111
Τεχνολογίες της πληροφορίας και των επικοινωνιών (ΤΠΕ)	150	3,43	,993
Ξένες γλώσσες	150	3,05	,985
Ικανότητα μάθησης	150	3,57	,951
Αγωγή του πολίτη	150	2,92	1,040
Ποσοστά εγκατάλειψης του σχολείου	150	2,60	1,164
Ολοκλήρωση του δεύτερου κύκλου της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	150	3,30	1,054
Συμμετοχή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση	150	3,33	1,034
Αξιολόγηση και οργάνωση της σχολικής εκπαίδευσης	150	3,37	,916
Συμμετοχή των γονέων	150	3,14	1,036
Εκπαίδευση και κατάρτιση των εκπαιδευτικών	150	3,54	,994
Ποσοστά συμμετοχής στην προσχολική εκπαίδευση	150	2,89	1,000
Αριθμός μαθητών ανά ηλεκτρονικό υπολογιστή	150	3,14	,963
Εκπαιδευτική δαπάνη ανά μαθητή	150	2,99	1,108

*1=καθόλου, 2=λίγο, 3=αρκετά, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ

Εν συνεχεία, οι εκπαιδευτικοί που συμμετείχαν στην έρευνα κλήθηκαν να δηλώσουν την ικανοποίησή τους από διάφορες παραμέτρους στο σχολείο που υπηρετούν. Οι εκπαιδευτικοί που συμμετείχαν στην έρευνα είναι σε αρκετό προς πολύ μεγάλο βαθμό ικανοποιημένοι από τις εξής παραμέτρους στο σχολείο στο οποίο υπηρετούν:

- Δέσμευση των εργαζομένων στην ποιότητα (M=3,71, TA=0,856)
- Εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό (M=3,62, TA=0,939)
- Δέσμευση της ηγεσίας στην ποιότητα (M=3,51, TA=0,968)
- Σχεδιασμός πολιτικής για την ποιότητα (M=3,41, TA=1,011)
- Εφαρμογή μεθόδων για τη βελτίωση της ποιότητας (M=3,36, TA=0,999)
- Αναθεώρηση των διαδικασιών όπου απαιτείται προκειμένου για τη βελτίωση της ποιότητας (M=3,31, TA=1,044)
- Μέτρηση της ποιότητας (M=3,26, TA=1,033)
- Ανάλυση των αποτελεσμάτων μέτρησης της ποιότητας (M=3,19, TA=1,045)

Πίνακας 6. Περιγραφικά μέτρα ικανοποίησης ερωτηθέντων από το σχολείο στο οποίο υπηρετούν

	N	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
Δέσμευση της ηγεσίας στην ποιότητα	150	3,51	,968
Σχεδιασμός πολιτικής για την ποιότητα	150	3,41	1,011
Εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό	150	3,62	,939
Δέσμευση των εργαζομένων στην ποιότητα	150	3,71	,856
Μέτρηση της ποιότητας	150	3,26	1,033
Ανάλυση των αποτελεσμάτων μέτρησης της ποιότητας	150	3,19	1,045
Αναθεώρηση των διαδικασιών όπου απαιτείται προκειμένου για τη βελτίωση της ποιότητας	150	3,31	1,044
Εφαρμογή μεθόδων για τη βελτίωση της ποιότητας	150	3,36	,999

*1=καθόλου ικανοποιητικά, 5=πέρα πολύ ικανοποιητικά

Στη συνέχεια, οι εκπαιδευτικοί κατέθεσαν τις απόψεις τους σχετικά με τα οφέλη που έχει η διασφάλιση και ο έλεγχος της ποιότητας στο σχολείο στο οποίο υπηρετούν. Βάσει των απαντήσεων των εκπαιδευτικών, η διασφάλιση και ο έλεγχος της ποιότητας έχει συμβάλει σε αρκετό προς πολύ μεγάλο βαθμό στα παρακάτω στις σχολικές μονάδες:

- Εισαγωγή καινοτομιών και αλλαγών στο σχολείο (M=3,62, TA=1,053)
- Βελτίωση των συνθηκών εργασίας (M=3,60, TA=1,081)
- Τήρηση νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου (M=3,59, TA=0,949)
- Οριοθέτηση των αρμοδιοτήτων των εκπαιδευτικών (M=3,57, TA=0,893)
- Βελτίωση της σχέσης με τους γονείς (M=3,57, TA=0,972)
- Βελτίωση των μεθόδων διδασκαλίας (M=3,54, TA=0,987)
- Αποφυγή επανάληψης λανθασμένων κινήσεων (M=3,53, TA=1,060)
- Αύξηση παραγωγικότητας των εκπαιδευτικών (M=3,53, TA=0,960)
- Χαμηλότερα ποσοστά απουσίας από τον χώρο εργασίας (M=3,51, TA=1,048)
- Βελτίωση της σχέσης με την τοπική κοινωνία (M=3,51, TA=0,981)
- Μεγαλύτερη ικανοποίηση μαθητών (M=3,46, TA=0,967)
- Αύξηση της ικανοποίησης των εκπαιδευτικών (M=3,42, TA=1,044)
- Μεγαλύτερη ικανοποίηση γονέων (M=3,39, TA=0,969)
- Ελαχιστοποίηση των απωλειών σε εργατοώρες (M=3,36, TA=1,089)
- Διασφάλιση της ποιότητας σε όλα τα επίπεδα του σχολείου (M=3,34, TA=1,002)
- Καθορισμός των ελάχιστων πόρων για την παροχή υπηρεσιών (M=3,34, TA=1,029)
- Δημιουργία προγραμμάτων συνεχιζόμενης εκπαίδευσης για τους εκπαιδευτικούς (M=3,31, TA=1,142)
- Αποτελεσματικότερη αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (M=3,24, TA=1,015)
- Μείωση του κόστους (M=3,24, TA=1,060)
- Ανάπτυξη πολιτικών και διαδικασιών (M=3,20, TA=0,983)
- Βελτίωση πληροφόρησης management (M=3,12, TA=1,016)

Πίνακας 7. Αντίκτυπος από τη διασφάλιση και τον έλεγχο της ποιότητας στο σχολείο που υπηρετούν οι ερωτηθέντες

	N	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
Διασφάλιση της ποιότητας σε όλα τα επίπεδα του σχολείου	150	3,34	1,002
Μεγαλύτερη ικανοποίηση μαθητών	150	3,46	,967
Μεγαλύτερη ικανοποίηση γονέων	150	3,39	,969
Αύξηση παραγωγικότητας των εκπαιδευτικών	150	3,53	,960
Αύξηση της ικανοποίησης των εκπαιδευτικών	150	3,42	1,044
Βελτίωση πληροφόρησης management	150	3,12	1,016
Αποτελεσματικότερη αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών	150	3,24	1,015
Βελτίωση των μεθόδων διδασκαλίας	150	3,54	,987
Καθορισμός των ελάχιστων πόρων για την παροχή υπηρεσιών	150	3,34	1,029
Οριοθέτηση των αρμοδιοτήτων των εκπαιδευτικών	150	3,57	,893
Ανάπτυξη πολιτικών και διαδικασιών	150	3,20	,983
Δημιουργία προγραμμάτων συνεχιζόμενης εκπαίδευσης για τους εκπαιδευτικούς	150	3,31	1,142
Αποφυγή επανάληψης λανθασμένων κινήσεων	150	3,53	1,060
Μείωση του κόστους	150	3,24	1,060
Ελαχιστοποίηση των απωλειών σε εργατοώρες	150	3,36	1,089
Τήρηση νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου	150	3,59	,949
Βελτίωση των συνθηκών εργασίας	150	3,60	1,081
Χαμηλότερα ποσοστά απουσίας από τον χώρο εργασίας	150	3,51	1,048

Βελτίωση της σχέσης με τους γονείς	150	3,57	,972
Βελτίωση της σχέσης με την τοπική κοινωνία	150	3,51	,981
Εισαγωγή καινοτομιών και αλλαγών στο σχολείο	150	3,62	1,053

*1=καθόλου, 2=λίγο, 3=αρκετά, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ

Τέλος, οι εκπαιδευτικοί κλήθηκαν να απαντήσουν σε ερώτηση σχετικά με τους παράγοντες που υπάρχουν στο σχολείο στο οποίο υπηρετούν που οδηγούν στην επιτυχή και αποτελεσματική εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας. Ο πρώτιστος παράγοντας που συμβάλλει σε πολύ προς πάρα πολύ μεγάλο βαθμό στην επιτυχή και αποτελεσματική εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας στο σχολείο είναι η επικέντρωση στους μαθητές (M=4,01, TA=0,886). Οι υπόλοιποι παράγοντες συμβάλλουν σε μέτριο προς πολύ μεγάλο βαθμό. Οι παράγοντες αυτοί είναι οι εξής (με φθίνουσα σειρά):

- Ενεργός συμμετοχή όλων των εργαζομένων (M=3,95, TA=0,944)
- Ομαδική συνεργασία (M=3,93, TA=1,008)
- Υποστήριξη από την ηγεσία (M=3,87, TA=0,971)
- Διαρκής βελτίωση των διδακτικών μεθόδων (M=3,85, TA=0,965)
- Τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων (M=3,82, TA=0,927)
- Ενδυνάμωση των εργαζομένων (M=3,81, TA=1,021)
- Ενθάρρυνση των εκπαιδευτικών για ανάληψη πρωτοβουλιών και καινοτομιών (M=3,78, TA=1,122)
- Σωστή διαχείριση πληροφοριών (M=3,76, TA=0,932)
- Συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση των εκπαιδευτικών (M=3,73, TA=1,111)
- Ελαχιστοποίηση παραγόντων που προκαλούν άγχος και φόβο στους εκπαιδευτικούς για τις επικείμενες αλλαγές (M=3,70, TA=1,186)
- Επιβράβευση των εκπαιδευτικών και παροχή κινήτρων για αύξηση της παραγωγικότητας και της ικανοποίησής τους (M=3,69, TA=1,238)
- Δέσμευση της ηγεσίας (M=3,68, TA=1,005)
- Μακροπρόθεσμος Στρατηγικός Σχεδιασμός (M=3,68, TA=1,051)
- Προληπτικές βελτιώσεις (M=3,50, TA=1,022)

Πίνακας 8. Παράγοντες που οδηγούν στην επιτυχή και αποτελεσματική εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας στο σχολείο στο οποίο υπηρετούν οι εκπαιδευτικοί

	N	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
Δέσμευση της ηγεσίας	150	3,68	1,005
Υποστήριξη από την ηγεσία	150	3,87	,971
Ενεργός συμμετοχή όλων των εργαζομένων	150	3,95	,944
Μακροπρόθεσμος Στρατηγικός Σχεδιασμός	150	3,68	1,051
Επικέντρωση στους μαθητές	150	4,01	,886
Διαρκής βελτίωση των διδακτικών μεθόδων	150	3,85	,965
Ενδυνάμωση των εργαζομένων	150	3,81	1,021
Προληπτικές βελτιώσεις	150	3,50	1,022
Σωστή διαχείριση πληροφοριών	150	3,76	,932
Τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων	150	3,82	,927
Ομαδική συνεργασία	150	3,93	1,008
Συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση των εκπαιδευτικών	150	3,73	1,111
Επιβράβευση των εκπαιδευτικών και παροχή κινήτρων για αύξηση της παραγωγικότητας και της ικανοποίησής τους	150	3,69	1,238
Ενθάρρυνση των εκπαιδευτικών για ανάληψη πρωτοβουλιών και καινοτομιών	150	3,78	1,122
Ελαχιστοποίηση παραγόντων που προκαλούν άγχος και φόβο στους εκπαιδευτικούς για τις επικείμενες αλλαγές	150	3,70	1,186

*1=καθόλου, 2=λίγο, 3=αρκετά, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ

3.3 Επαγωγική στατιστική

Στην ενότητα αυτή θα πραγματοποιηθούν ορισμένες συσχετίσεις, προκειμένου να εξεταστεί κατά πόσο ορισμένες μεταβλητές επηρεάζουν κάποιες άλλες. Αρχικά, διεξήχθη έλεγχος κανονικότητας, όπου διαπιστώθηκε ότι τα δεδομένα δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή. Για το λόγο αυτό χρησιμοποιήθηκαν μη παραμετρικά τεστ για την ανάλυση αυτή.

Αρχικά εξετάστηκε κατά πόσο το φύλο των ερωτηθέντων επηρεάζουν τις απόψεις που εξέφρασαν. Ο έλεγχος διεξήχθη με το τεστ Mann-Whitney. Μέσα από τον έλεγχο διαπιστώθηκε ότι το φύλο επηρεάζει τις απόψεις των ερωτηθέντων. Στον πιο κάτω πίνακα απεικονίζονται οι στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις.

Οι κωδικοποιημένες ονομασίες των παρακάτω πινάκων ερμηνεύονται στον πίνακα του Παραρτήματος II.

Πίνακας 9. Επίδραση του φύλου στις απόψεις των εκπαιδευτικών

	Φύλο	N	Mean Rank	p-value
A1	Άντρας	57	64,61	0,013
	Γυναίκα	93	82,17	
	Total	150		
A2	Άντρας	57	63,95	0,008
	Γυναίκα	93	82,58	
	Total	150		
A3	Άντρας	57	67,38	0,049
	Γυναίκα	93	80,48	
	Total	150		
Γ	Άντρας	57	84,34	0,039
	Γυναίκα	93	70,08	
	Total	150		
Δ12	Άντρας	57	66,28	0,031
	Γυναίκα	93	81,15	
	Total	150		
Δ15	Άντρας	57	85,33	0,021

	Γυναίκα	93	69,47	
	Total	150		
ΣΤ2	Άντρας	57	64,26	0,009
	Γυναίκα	93	82,39	
	Total	150		
ΣΤ3	Άντρας	57	87,25	0,007
	Γυναίκα	93	68,30	
	Total	150		
ΣΤ9	Άντρας	57	66,92	0,047
	Γυναίκα	93	80,76	
	Total	150		
ΣΤ13	Άντρας	57	61,11	0,001
	Γυναίκα	93	84,32	
	Total	150		
ΣΤ14	Άντρας	57	66,28	0,030
	Γυναίκα	93	81,15	
	Total	150		
Ζ2	Άντρας	57	64,31	0,010
	Γυναίκα	93	82,36	
	Total	150		
Ζ5	Άντρας	57	66,54	0,038
	Γυναίκα	93	80,99	
	Total	150		
Η1	Άντρας	57	61,00	0,001
	Γυναίκα	93	84,39	
	Total	150		
Η2	Άντρας	57	65,24	0,017
	Γυναίκα	93	81,79	
	Total	150		
Η6	Άντρας	57	65,85	0,026
	Γυναίκα	93	81,41	
	Total	150		
Η8	Άντρας	57	66,48	0,037
	Γυναίκα	93	81,03	

	Total	150		
H9	Άντρας	57	62,93	0,004
	Γυναίκα	93	83,20	
	Total	150		
Θ1	Άντρας	57	65,71	0,023
	Γυναίκα	93	81,50	
	Total	150		
Θ2	Άντρας	57	63,09	0,004
	Γυναίκα	93	83,11	
	Total	150		
Θ4	Άντρας	57	65,61	0,023
	Γυναίκα	93	81,56	
	Total	150		
Θ8	Άντρας	57	66,14	0,031
	Γυναίκα	93	81,24	
	Total	150		
Θ9	Άντρας	57	61,12	0,001
	Γυναίκα	93	84,31	
	Total	150		
Θ10	Άντρας	57	64,92	0,013
	Γυναίκα	93	81,98	
	Total	150		
Θ12	Άντρας	57	66,35	0,036
	Γυναίκα	93	81,11	
	Total	150		
Θ14	Άντρας	57	65,77	0,025
	Γυναίκα	93	81,46	
	Total	150		
Θ15	Άντρας	57	64,15	0,009
	Γυναίκα	93	82,46	
	Total	150		

Έπειτα εξετάστηκε κατά πόσο η ηλικία των ερωτηθέντων επηρεάζει τις απόψεις που εξέφρασαν. Ο έλεγχος διεξήχθη με το τεστ Kruskal-Wallis. Μέσα από τον έλεγχο διαπιστώθηκε ότι το φύλο επηρεάζει τις απόψεις των ερωτηθέντων. Στον πιο κάτω πίνακα απεικονίζονται οι στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις.

Πίνακας 10. Επίδραση της ηλικίας στις απόψεις των εκπαιδευτικών

	Ηλικία	N	Mean Rank	p-value
A1	Έως 30 ετών	3	48,67	0,024
	31-40	24	88,71	
	41-50	74	80,86	
	Άνω των 50 ετών	49	62,58	
	Total	150		
A2	Έως 30 ετών	3	77,67	0,016
	31-40	24	96,15	
	41-50	74	76,89	
	Άνω των 50 ετών	49	63,16	
	Total	150		
A3	Έως 30 ετών	3	79,83	0,039
	31-40	24	94,29	
	41-50	74	75,61	
	Άνω των 50 ετών	49	65,86	
	Total	150		
Γ	Έως 30 ετών	3	34,67	0,032
	31-40	24	91,92	
	41-50	74	69,39	
	Άνω των 50 ετών	49	79,19	
	Total	150		
Δ3	Έως 30 ετών	3	128,33	0,007
	31-40	24	94,42	
	41-50	74	72,15	
	Άνω των 50 ετών	49	68,06	
	Total	150		
Δ10	Έως 30 ετών	3	17,00	0,030
	31-40	24	81,25	

	41-50	74	71,09	
	Άνω των 50 ετών	49	82,93	
	Total	150		
ΣΤ3	Έως 30 ετών	3	82,50	0,033
	31-40	24	96,21	
	41-50	74	67,55	
	Άνω των 50 ετών	49	76,93	
	Total	150		
ΣΤ4	Έως 30 ετών	3	116,50	0,036
	31-40	24	83,63	
	41-50	74	79,07	
	Άνω των 50 ετών	49	63,62	
	Total	150		

Έπειτα εξετάστηκε κατά πόσο το εκπαιδευτικό υπόβαθρο των ερωτηθέντων επηρεάζει τις απόψεις που εξέφρασαν. Ο έλεγχος διεξήχθη με το τεστ Kruskal-Wallis. Μέσα από τον έλεγχο διαπιστώθηκε ότι το εκπαιδευτικό υπόβαθρο επηρεάζει τις απόψεις των ερωτηθέντων. Στον πιο κάτω πίνακα απεικονίζονται οι στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις.

Πίνακας 11. Επίδραση της εκπαίδευσης στις απόψεις των εκπαιδευτικών

	Επίπεδο Σπουδών	N	Mean Rank	p-value
A1	Βασικό Πτυχίο	100	74,59	0,021
	Δεύτερο Πτυχίο	14	48,46	
	Μεταπτυχιακό	34	84,96	
	Total	148		
H8	Βασικό Πτυχίο	100	69,87	0,034
	Δεύτερο Πτυχίο	14	68,79	
	Μεταπτυχιακό	34	90,47	
	Total	148		

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ- ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

4.1 Αποτελέσματα έρευνας

Πρώτο ερευνητικό ερώτημα: Πώς κρίνουν οι εκπαιδευτικοί την ποιότητα στο σχολείο που υπηρετούν;

Οι εκπαιδευτικοί που συμμετείχαν στην έρευνα ανέφεραν ότι ο διευθυντής είναι κατά κύριο λόγο σημαντικός στη διαμόρφωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού έργου. Άλλωστε, η ηγεσία του εκπαιδευτικού οργανισμού αποτελεί σημαντικό παράγοντα στη διαμόρφωση ενός περιβάλλοντος ποιότητας στο σχολείο, σύμφωνα με τα όσα έχουν επισημάνει οι Winn και Green (1998).

Επίσης, η πλειοψηφία των εκπαιδευτικών ανέφερε ότι έχει σε πολύ μεγάλο βαθμό τη δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το εκπαιδευτικό τους έργο, ενώ παράλληλα αισθάνονται σε πολύ μεγάλο βαθμό ελεύθεροι στο να εκφράσουν τις απόψεις τους στη συνεδρίαση του συλλόγου διδασκόντων.

Αναφορικά με το πώς κρίνουν το εκπαιδευτικό έργο, οι ερωτηθέντες αναφέρουν πως η ύλη που διδάχθηκε ήταν καλά οργανωμένη, τα εκπαιδευτικά βοηθήματα χορηγήθηκαν εγκαίρως, το εκπαιδευτικό υλικό που χρησιμοποιήθηκε βοήθησε στην καλύτερη κατανόηση του θέματος, η ύλη που καλύφθηκε ανταποκρινόταν στους στόχους του μαθήματος, καθώς και οι στόχοι του μαθήματος ήταν σαφείς. Επιπρόσθετα, οι ερωτηθέντες κρίνουν πως σε μικρό προς αρκετά μεγάλο βαθμό είναι χρήσιμα τα φροντιστήρια, ενώ στον ίδιο βαθμό αξιολογείται και η ποιότητα αυτών των φροντιστηρίων.

Επιπρόσθετα, σε αρκετό προς πολύ μεγάλο βαθμό οι ερωτηθέντες είναι ικανοποιημένοι από τους εξής παράγοντες:

- Δέσμευση των εργαζομένων στην ποιότητα
- Εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό
- Δέσμευση της ηγεσίας στην ποιότητα
- Σχεδιασμός πολιτικής για την ποιότητα
- Εφαρμογή μεθόδων για τη βελτίωση της ποιότητας

- Αναθεώρηση των διαδικασιών όπου απαιτείται προκειμένου για τη βελτίωση της ποιότητας
- Μέτρηση της ποιότητας
- Ανάλυση των αποτελεσμάτων μέτρησης της ποιότητας

Δεύτερο ερευνητικό ερώτημα: Ποιοι δείκτες χρησιμοποιούνται για τον έλεγχο της ποιότητας στο σχολείο που υπηρετούν οι εκπαιδευτικοί;

Οι πέντε κυριότεροι δείκτες που χρησιμοποιούνται για τον έλεγχο της ποιότητας στο σχολείο που υπηρετούν οι εκπαιδευτικοί είναι οι εξής:

- Ικανότητα μάθησης
- Εκπαίδευση και κατάρτιση των εκπαιδευτικών
- Τεχνολογίες της πληροφορίας και των επικοινωνιών (ΤΠΕ)
- Αξιολόγηση και οργάνωση της σχολικής εκπαίδευσης
- Συμμετοχή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση

Αντίθετα, οι δείκτες που χρησιμοποιούνται λιγότερο είναι οι εξής:

- Ποσοστά εγκατάλειψης του σχολείου
- Ποσοστά συμμετοχής στην προσχολική εκπαίδευση
- Αγωγή του πολίτη
- Εκπαιδευτική δαπάνη ανά μαθητή

Οι δείκτες που χρησιμοποιούνται εντάσσονται στο πλαίσιο των 16 δεικτών μέτρησης της ποιότητας στη σχολική εκπαίδευση που έχουν θεσπιστεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση, όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο.

Τρίτο ερευνητικό ερώτημα: Ποια είναι τα οφέλη από τον έλεγχο και τη διασφάλιση της ποιότητας στο σχολείο που υπηρετούν οι εκπαιδευτικοί;

Βάσει των απόψεων που εξέφρασαν οι εκπαιδευτικοί που συμμετείχαν στην έρευνα, ο έλεγχος και η διασφάλιση της ποιότητας οδηγεί στο να γίνεται σωστή διαχείριση των οικονομικών και άλλων διαθέσιμων πόρων του σχολείου. Το αποτέλεσμα αυτό δεν έρχεται σε αντίθεση με τα όσα υποστηρίζονται από τον Aslam (2011), βάσει του οποίου η ποιότητα στην εκπαίδευση σχετίζεται με την ορθή και αποτελεσματική αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

Επίσης, ο έλεγχος και η διασφάλιση της ποιότητας συμβάλλει σε αρκετό προς πολύ μεγάλο βαθμό στην τήρηση της νομοθεσίας και των κανονισμών, στην εφαρμογή των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στις σχολικές μονάδες, στην καλλιέργεια ενός θετικού κλίματος μάθησης στο σχολείο, στην εφαρμογή συνεδριάσεων και ερευνητικών δράσεων και δραστηριοτήτων, στην ύπαρξη θετικού, ευχάριστου κλίματος και συναδελφικών σχέσεων εντός του σχολείου, στην αμφίδρομη επικοινωνία, στην επικέντρωση στις ανάγκες των μαθητών, στην ύπαρξη επαρκούς εξοπλισμού, αλλά και στην εισαγωγή καινοτομιών. Συνολικά, τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας δεν έρχονται σε αντίθεση με τα αποτελέσματα της έρευνας του Aslam (2011), σύμφωνα με τα οποία η ποιότητα στην εκπαίδευση οδηγεί στην αναδιαμόρφωση των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, με αποτέλεσμα την αύξηση της αποτελεσματικότητάς αυτών και συνεπώς τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η τροποποίηση του προγράμματος σπουδών αποτελεί σημαντικό παράγοντα της ποιότητας στην εκπαίδευση (Evans και McNelis, 2000), αλλά παρ' όλα αυτά, οι εκπαιδευτικοί ανέφεραν πως σε μικρό προς αρκετά μεγάλο βαθμό το Πρόγραμμα Σπουδών εμπλουτίζεται με συμμετοχή σε θεσμοθετημένα ελληνικά ή ευρωπαϊκά προγράμματα. Εκτός των παραπάνω, οι εκπαιδευτικοί ανέφεραν πως σε μικρό προς αρκετά μεγάλο βαθμό οι μαθητές αναπτύσσουν γνώσεις, στάσεις και δεξιότητες για τη ζωή μετά το σχολείο, δηλώνουν ικανοποιημένοι με αυτά που μαθαίνουν, και χαρακτηρίζονται από υψηλά επίπεδα προόδου.

Τέταρτο ερευνητικό ερώτημα: Κατά πόσο ισχύουν οι απαραίτητες προϋποθέσεις για να εξασφαλιστεί η επιτυχής και αποτελεσματική εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας στο σχολείο που υπηρετούν οι εκπαιδευτικοί;

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα, ο πρώτιστος παράγοντας που συμβάλλει σε πολύ προς πάρα πολύ μεγάλο βαθμό στην επιτυχή και αποτελεσματική εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας στο σχολείο είναι η επικέντρωση στους μαθητές. Επίσης, σε μέτριο προς πολύ μεγάλο βαθμό ισχύουν οι κάτωθι προϋποθέσεις για να εξασφαλιστεί η επιτυχής και αποτελεσματική εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας στο σχολείο που υπηρετούν οι εκπαιδευτικοί:

- Ενεργός συμμετοχή όλων των εργαζομένων
- Ομαδική συνεργασία
- Υποστήριξη από την ηγεσία
- Διαρκής βελτίωση των διδακτικών μεθόδων

- Τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων
- Ενδυνάμωση των εργαζομένων
- Ενθάρρυνση των εκπαιδευτικών για ανάληψη πρωτοβουλιών και καινοτομιών
- Σωστή διαχείριση πληροφοριών
- Συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση των εκπαιδευτικών
- Ελαχιστοποίηση παραγόντων που προκαλούν άγχος και φόβο στους εκπαιδευτικούς για τις επικείμενες αλλαγές
- Επιβράβευση των εκπαιδευτικών και παροχή κινήτρων για αύξηση της παραγωγικότητας και της ικανοποίησής τους
- Δέσμευση της ηγεσίας
- Μακροπρόθεσμος Στρατηγικός Σχεδιασμός
- Προληπτικές βελτιώσεις

Η δέσμευση από την ηγεσία αποτελεί σημαντικό προσδιοριστικό παράγοντα της διασφάλισης και του ελέγχου της ποιότητας σύμφωνα με τους Winn και Green (1998). Άλλοι παράγοντες που αναφέρθηκαν από τους εκπαιδευτικούς που συμμετείχαν στην έρευνα και που συμφωνούν με τα αποτελέσματα άλλων ερευνών είναι η ενθάρρυνση, ενδυνάμωση και συνεργασία των εκπαιδευτικών προκειμένου να συμμετάσχουν σε διαδικασίες βελτίωσης ποιότητας (Brown και Benson, 2003), η επιβράβευση των εκπαιδευτικών προκειμένου να αυξηθεί η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητά τους (In'airat και Al-Kassem, 2014), αλλά και η δημιουργία ενός περιβάλλοντος που θα θέτει ως στόχο τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας βάσει ενός μακροχρόνιου σχεδιασμού (Sabet et al., 2012).

4.2 Προτάσεις πρακτικής εφαρμογής

Τα τελευταία χρόνια στην παγκόσμια οικονομία έχουν διαμορφωθεί συνθήκες οι οποίες επιβάλλουν στις επιχειρήσεις και στους οργανισμούς να προσαρμοστούν σε δεδομένα που έχουν κοινό χαρακτηριστικό την ποιότητα. Η ποιότητα έχει σαν στόχο την αξιοποίηση του ανθρωπίνου δυναμικού, την ικανοποίηση των πελατών, και την βελτίωση της απόδοσης των επιχειρήσεων/ οργανισμών αφού βέβαια εφαρμοστεί ένα σύστημα πρότυπης δράσης, και αξιών. Το σύστημα αυτό αν εφαρμοστεί από μια επιχείρηση/οργανισμό θα την/ον οδηγήσει σε διαρκή βελτίωση.

Η ανάγκη δημιουργίας καλύτερων συνθηκών εκπαίδευσης στα σχολεία είναι απαραίτητη αφού η γνώση θεωρείται ο πολυτιμότερος πόρος για την πορεία ζωής των ανθρώπων. Η κοινωνική, οικονομική και πολιτιστική εξέλιξη ενός κράτους εξαρτάται από την ποιότητα που έχει το εκπαιδευτικό της σύστημα. Για ένα εκπαιδευτικό σύστημα υψηλής ποιοτικής στάθμης, απαραίτητη είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας του (In'airat και Al-Kassem, 2014). Σε όλα τα ευρωπαϊκά κράτη γίνονται συνεχείς προσπάθειες για την βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης με αποτέλεσμα να έχουν γίνει μεγάλα άλματα στον τομέα αυτό σε πολλά κράτη, αφού υπάρχει μάλιστα και μεγάλος συναγωνισμός μεταξύ τους. Στην Ελλάδα, οι επιχειρούμενες αλλαγές μολονότι υπήρξαν αρκετά φιλόδοξες, δεν καταφέραν να επηρεάσουν την κουλτούρα του σχολείου και την διδασκαλία ως επαγγελματική δραστηριότητα, ενώ από την άλλη οι νεωτερισμοί και οι προσπάθειες για την βελτίωση τους σχολείου δεν οικοδομήθηκαν στο πλαίσιο των καθημερινών δραστηριοτήτων των εκπαιδευτικών.

Από την ανάλυση που πραγματοποιήθηκε στην παρούσα εργασία, γίνεται εύκολα αντιληπτό, ότι η ποιότητα στην εκπαίδευση είναι αναγκαία στη σύγχρονη εποχή. Οι απαιτήσεις των πολιτών από το εκπαιδευτικό σύστημα μίας χώρας, ολοένα και αυξάνονται με συνέπεια να είναι αναγκαία, η ανάληψη ενεργειών που αποσκοπούν στην αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) στο πλαίσιο της εκπαίδευσης οδηγεί σε καλύτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα, όπου τόσο οι εκπαιδευτές όσο και οι εκπαιδευόμενοι είναι περισσότερο κινητοποιημένοι και συνεπώς συμβάλλουν σε μία βελτιωμένη εκπαιδευτική και μαθησιακή διαδικασία (Rosa et al., 2012). Προς αυτή την κατεύθυνση είναι απαραίτητη η χρήση συστημάτων ποιότητας, όπως είναι το ISO 9000 καθώς και το μοντέλο επιχειρηματικής αριστείας (EFQM). Η εφαρμογή των συστημάτων αυτών, είναι πολύ σημαντική καθώς διευκολύνει τις διεργασίες που πραγματοποιούνται εντός του σχολικού οργανισμού και επιτρέπουν την βελτίωση της ποιότητας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών.

Όπως ήδη αναφέρθηκε στη βιβλιογραφική επισκόπηση, το πρότυπο ISO είναι το ελάχιστο πρότυπο ποιότητας που πρέπει να ακολουθείται από τους οργανισμούς για να εξασφαλίσουν τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις διαδικασίες τους (Singels et al, 2001). Από την άλλη πλευρά, το μοντέλο επιχειρηματικής αριστείας (European Foundation for Quality Management - EFQM) στοχεύει στην ανάπτυξη, την προβολή και τη διάδοση των αρχών της ΔΟΠ και της Επιχειρηματικής Αριστείας στην Ευρώπη. Οι στόχοι του EFQM είναι οι εξής: α) πελατοκεντρική χάραξη στρατηγικής, β) καθορισμός

συγκεκριμένων στόχων μέσω προκαθορισμένων δεικτών απόδοσης, γ) καθορισμός επιμέρους έργων που βοηθούν στην επίτευξη των στόχων με βάση τα συστήματα ποιότητας της εκάστοτε εταιρείας, δ) συστηματική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων και ανανέωση στρατηγικής (Sanbrook, 2001). Επίσης, η υιοθέτηση της κουλτούρας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας μπορεί να συμβάλει αποτελεσματικά στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από τις σχολικές μονάδες δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Ο Ζαβλανός (2003, σελ. 27) αναφέρει ότι «η ολική ποιότητα είναι η συνεχής προσπάθεια όλων των ατόμων για τη βελτίωση των αγαθών, έτσι ώστε να ικανοποιούν ή και να υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών».

Ωστόσο, απαραίτητοι παράγοντες για την εφαρμογή της ποιότητας στις μονάδες δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης αποτελούν η συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική διαδικασία, καθώς και η δέσμευση αυτών προς την κατεύθυνση της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας. Η εισαγωγή νέων αρχών, η δημιουργία μίας αντίστοιχης κουλτούρας στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς, αλλά και η εισαγωγή μεθόδων μέτρησης και αξιολόγησης του υφιστάμενου επιπέδου ποιότητας και των αναγκών των εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική διαδικασία, κυρίως των μαθητών, κρίνονται απαραίτητα, προκειμένου να αναβαθμιστεί και να επικαιροποιηθεί το αναλυτικό πρόγραμμα, να εισαχθούν νέες και αποτελεσματικές μέθοδοι εκπαίδευσης, αλλά και εν τέλει να βελτιωθεί η παροχή του εκπαιδευτικού έργου. Τέλος, θα πρέπει να τονιστεί η σπουδαιότητα της ύπαρξης πολιτικής βούλησης, προκειμένου να εφαρμοστούν οι αρχές ποιότητας στα εκπαιδευτικά ιδρύματα όλων των βαθμίδων, αλλά και να καμφθούν πιθανές αρνητικές αντιδράσεις από τα διάφορα εμπλεκόμενα μέρη.

4.3 Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Η παρούσα διπλωματική εργασία εστίασε στη διερεύνηση των απόψεων των εκπαιδευτικών που υπηρετούν σε σχολικές μονάδες δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στην πόλη της Πτολεμαΐδας. Δεδομένου ότι το δείγμα της έρευνας προέρχεται μόνο από μία συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή της Ελλάδας, τα αποτελέσματα δεν μπορούν να γενικευθούν. Ως εκ τούτου, κρίνεται απαραίτητη η διεξαγωγή περαιτέρω έρευνας, σε ένα μεγαλύτερο και πιο αντιπροσωπευτικό δείγμα εκπαιδευτικών από σχολικές μονάδες δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης από όλη την Ελλάδα. Μία τέτοια έρευνα θα οδηγούσε σε

αποτελέσματα τα οποία θα μπορούσαν να γενικευθούν, καθώς το δείγμα θα προερχόταν από σχολικές μονάδες δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης από όλη την Ελλάδα.

Εκτός των παραπάνω, θα ήταν ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα η διεξαγωγή μίας συγκριτικής έρευνας μεταξύ των σχολικών μονάδων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης από διάφορες περιοχές της Ελλάδας, αλλά και μεταξύ πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Μία συγκριτική έρευνα θα μπορούσε να οδηγήσει σε αποτελέσματα σχετικά με τους παράγοντες που διαφοροποιούν την εφαρμογή της διασφάλισης και του ελέγχου της ποιότητας, στη βάση της γεωγραφικής περιοχής, αλλά και του τύπου των σχολικών μονάδων.

Επιπρόσθετα, μία ακόμη έρευνα θα μπορούσε να διεξαχθεί μεταξύ σχολείων από την Ελλάδα και μίας άλλης χώρας. Αυτή η συγκριτική έρευνα θα μπορούσε να οδηγήσει στον εντοπισμό των παραγόντων που διαφοροποιούν την επιτυχημένη και αποτελεσματική εφαρμογή της διασφάλισης και ελέγχου της ποιότητας ανάμεσα στις σχολικές μονάδες. Σε αυτό το πλαίσιο, τα αποτελέσματα από μία τέτοια έρευνα θα μπορούσαν να συμβάλλουν σε ανταλλαγή καλών πρακτικών, ιδίως στην περίπτωση που σε άλλες σχολικές μονάδες έχει εφαρμοστεί με επιτυχία η διασφάλιση και ο έλεγχος της ποιότητας.

Τέλος, μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν μία μικτή μέθοδο έρευνας (ποσοτική και ποιοτική), με διάφορα μεθοδολογικά εργαλεία, ούτως ώστε να εμπλουτιστούν τα συμπεράσματα, να μειωθεί ο αρνητικός αντίκτυπος από τη χρήση μίας μόνο μεθόδου και ενός μεθοδολογικού εργαλείου, και παράλληλα να αυξηθεί η αξιοπιστία και η εγκυρότητα των αποτελεσμάτων μέσω της τριγωνοποίησης. Επίσης, μέσα από τη χρήση και της ποιοτικής μεθόδου, θα μπορούν να εξαχθούν περισσότερα αποτελέσματα, που θα εξετάζουν τις απόψεις των ερωτηθέντων σε βάθος, προσφέροντας και τυχόν άλλες οπτικές και αντιλήψεις στο ζήτημα της διασφάλισης και του ελέγχου της ποιότητας στην εκπαίδευση. Σε αυτό το πλαίσιο, το δείγμα θα μπορούσε να περιλαμβάνει και άλλες ομάδες που εμπλέκονται στην εκπαιδευτική διαδικασία και σχετίζονται με την ποιότητα του εκπαιδευτικού έργου, όπως διευθυντές, γονείς και μαθητές. Μία τέτοια έρευνα θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως περισσότερο ολοκληρωμένη, καθώς θα προσέφερε το πλεονέκτημα της διερεύνησης των απόψεων διάφορων ενδιαφερομένων μερών, μέσα από ποικίλα μεθοδολογικά εργαλεία, διερευνώντας τις απόψεις, τις αντιλήψεις, αλλά και τις στάσεις, συμπεριφορές και εμπειρίες που τους οδήγησαν σε αυτές τις συγκεκριμένες απόψεις.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

1. Αγγελοπούλου, Α., Ράπτης, Γ., Τσιμπάνης, Κ. (2005) Τυποποίηση Παραγωγικής Λειτουργίας - ISO 9000. Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα http://conta.uom.gr/conta/ekpaideysh/metaptychiaka/strathgikes_diktywn/case_studies/di_oik_oikon/ergasies/ISO9000-ART.pdf
2. Βιοτεχνικό Επιμελητήριο Αθηνών (2011). Διασφάλιση ποιότητας. Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα http://www.acsmi.gr/gr/cpuid/ace5fd280c1c4f4985388b1291e39017/cm_spage.aspx
3. Βιταντζάκης, Ν.Β. (2012). Αναζητώντας τους προσανατολισμούς της Ποιότητας στην Εκπαίδευση. Ένα οδοιπορικό από την Τριτοβάθμια έως την Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση. Στο: Τριλιανός, Α., Κουτρομάνος, Γ., Αλεξόπουλος, Ν. (Επιμ.), *Η ποιότητα στην εκπαίδευση: Τάσεις και προοπτικές* (σελ. 401-412). Αθήνα: Εθνικό και Καποδιστριακό Τμήμα Αθηνών.
4. Γκίκα, Γ. (2007) Συστήματα διαχείρισης ποιότητας – Γενικές αρχές. Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα http://www.arcmeletitiki.gr/images/uploads/pdf/arc_sdp7.pdf.
5. Γούναρης, Σ. (2003). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών*. Αθήνα: Rosili
6. Δερβιτσιώτης, Κ. (2005). *Διοίκηση ολικής ποιότητας*. Αθήνα: Οικονομική Βιβλιοθήκη.
7. Ζαβλανός, Μ. (2003). *Η ολική ποιότητα στην εκπαίδευση*. Αθήνα: Σταμούλης.
8. Καρατάσιος, Γ.Δ., Καραμήτρος, Α.Ε. (2008). Η διαμόρφωση θετικού κλίματος ως παράγοντας ποιότητας της εκπαιδευτικής μονάδας. Ανακτήθηκε από: <http://repository.edulll.gr/edulll/retrieve/366/104.pdf>
9. Κουρτόβα, Χ. (2014). Ποιότητα του εκπαιδευτικού έργου στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση και η ηγετική επάρκεια του διευθυντή σχολείου. Μεταπτυχιακή Εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
10. Παπαγεωργίου, Γ. (2014). Ποσοτική έρευνα. Ανακτήθηκε από: http://sociology.soc.uoc.gr/pegasoc/wp-content/uploads/2014/10/Microsoft-Word-Parageorgiou_DEIGMATOLHPTIKH1.pdf

Μεταφρασμένη

11. Cohen, L., Manion, L., Morrison, K. (1994). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*, Αθήνα: Μεταίχμιο.
12. Javeau, C. (1996). *Η έρευνα με ερωτηματολόγιο*. Αθήνα: Τυπωθήτω.

Ξενόγλωσση

13. Aslam, H.D. (2011). Performance Evaluation of Teachers in Universities: Contemporary Issues and Challenges. *Journal of Educational and Social Research*, 1(2), 11-31
14. Blessing, L.T.M., Chakrabarti, A. (2009). *DRM, a design research methodology*. Luxembourg: Springer.
15. Brown, M., Benson, J. (2003). Rated to exhaustion? Reactions to performance appraisal process. *Public Relations Journal*, 34(1), 67-81.
16. Chatzipanagiotou, P., Savva, A. (2011). The application of EFQM model in pre-school education: a new way to internally certify quality and improvement. Ανακτήθηκε από: <http://www.icsei.net/icsei2011/Full%20Papers/0192.pdf>
17. Cheng, Y., Lyu, J., Lin, Y. (2004). Education Improvement through ISO 9000 Implementation: Experiences in Taiwan. *International Journal of Engineering Education*, 20(1), 91-95.
18. Cortina, J.M. (1993). What Is Coefficient Alpha? An Examination of Theory and Applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98-104.
19. Cronin, J.J.J., Brady, M.K., Hult, G.T.M. (2000). Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218.
20. Dahlgaard, J.J., Kristensen, K., Kanji, G.K. (2002). *Fundamentals of total quality management*. London: Taylor & Francis.
21. de Vries, H.J., Bayramoglu, D.K., van der Wiele, T. (2012). Business and environmental impact of ISO 14001. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 29(4), 425-435.
22. Evans, M.D.D., McNelis, P.D. (2000). Student Evaluations and the Assessment of Teaching: What Can We Learn from the Data?. Ανακτήθηκε από: http://faculty.georgetown.edu/evansm1/wpapers_files/evalstudy.pdf
23. Finnish National Board of Education, (χ.χ). EFQM model. Ανακτήθηκε από: http://www.oph.fi/english/sources_of_information/projects/quality_in_vet_schools/efqm

24. Franceschini, F., Galetto, M., Cecconi, P. (2006). A worldwide analysis of ISO 9000 standard diffusion, Considerations and future development. *Benchmarking: An International Journal*, 13(4), 523-541.
25. Goldberg, J.S., Cole, B.R. (2002). Quality management in education: Building excellence and equity in student performance. *Quality Management Journal*, 9(4), 8-22.
26. Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-45.
27. In'airat, M.H., Al-Kassem, A.H. (2014). Total Quality Management in Higher Education: A Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 4(3), 294-307.
28. Langhammer, S. (2012). *Quality Management with ISO 9001, How to implement a smart quality approach*. Cologne: Whitepaper, SQS Software Quality Systems AG.
29. Michalska-Cwiek, J. (2009). The quality management system in education - implementation and certification. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, 37(2), 743-750.
30. Ngware, M.W., Ndirangu, M. (2005). An improvement in instructional quality: can evaluation of teaching effectiveness make a difference?. *Quality Assurance in Education*, 13(3), 183-201.
31. Nur-E-Alam Siddique, M., Momena Akhter, M., Al Masum, A. (2013). Service Quality of Five Star Hotels in Bangladesh: An Empirical Assessment. *Asian Business Review*, 2(2), 67-72.
32. Riadh, L. (2009). Service quality, emotional satisfaction, and behavioural intentions: A study in the hotel industry. *Managing Service Quality*, 19(3), 308-331.
33. Rosa, M.J., Sarrico, C.S., Amaral, A. (2012). Implementing quality management systems in higher education institutions. Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα http://cdn.intechopen.com/pdfs/33265/InTech-Implementing_quality_management_systems_in_higher_education_institutions.pdf
34. Sabet, H.S., Saleki, Z.S., Roumi, B., Dezfoulian, A. (2012). A Study on Total Quality Management in Higher Education Industry in Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 3(17), 208-215.
35. Saraiva, P., Rosa, M. d' Orey, J. (2003). Applying An Excellence Model To Schools. *Quality Progress*, November, 46-51.
36. Sandbrook, M. (2001). Using the EFQM Excellence Model as a framework for improvement and change. *Journal of Change Management*, 2(1), 83-90.
37. Singels, J., Ruël, G., van de Water, H. (2001). ISO 9000 series. Certification and performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(1), 62-75.

38. Shpëtim, C. (2012). Exploring the Relationships among Service Quality, Satisfaction, Trust and Store Loyalty among Retail Customers. *Journal of Competitiveness*, 4(4), 16-35.
39. Srivastav, A.K. (2010). Impact of ISO 9000 implementation on the organisation. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(4), 438-450.
40. Winn, R.C., Green, R.S. (1998). Applying Total Quality Management to the Educational Process. *International Journal of Engineering Education*, 14(1), 24-29.
41. Zubair, S.S. (2013). Total Quality Management in Public Sector Higher Education Institutions. *Journal of Business & Economics*, 5(1), 24-55.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥΣ

1. Φύλο

Άντρας	
Γυναίκα	

2. Ηλικία

Έως 30 ετών	
31-40	
41-50	
Άνω των 50 ετών	

3. Άλλες σπουδές εκτός του βασικού πτυχίου

Δεύτερο πτυχίο	
Μεταπτυχιακό	
Διδακτορικό	

4. Πώς θα χαρακτηρίζατε το ρόλο του κάθε ενός από τους παρακάτω φορείς στην διαμόρφωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού έργου (1=καθόλου σημαντικός, 2=λίγο σημαντικός, 3=αρκετά σημαντικός, 4=πολύ σημαντικός, 5=πάρα πολύ σημαντικός)

	1	2	3	4	5
Του Υπουργού Παιδείας					
Των διευθύνσεων και γραφείων Δ/θμιας					
Του διευθυντή της σχολικής μονάδας					

5. Πώς θα χαρακτηρίζατε τη δυνατότητα της συμμετοχής σας στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το εκπαιδευτικό σας έργο;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

6. Πόσο ελεύθεροι αισθάνεστε στο να εκφράσετε τις απόψεις σας στη συνεδρίαση του συλλόγου διδασκόντων;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

7. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω (1=καθόλου, 2=λίγο, 3=αρκετά, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ);

	1	2	3	4	5
Οι στόχοι και το περιεχόμενο της διδασκαλίας διαμορφώνονται ανάλογα με τις μαθησιακές ανάγκες των μαθητών					
Ο διδακτικός χρόνος αξιοποιείται κατάλληλα για τη διδασκαλία του γνωστικού αντικείμενου και της διδακτέας ύλης.					
Η διδασκαλία δομείται με ποικιλία διδακτικών προσεγγίσεων και εισάγονται καινοτομίες σε θέματα διδακτικής μεθοδολογίας					
Τα διαθέσιμα διδακτικά και οπτικοακουστικά μέσα χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια της διδασκαλίας					
Η αξιολόγηση της προόδου των μαθητών γίνεται συστηματικά και με ποικίλες μεθόδους					
Σημειώνονται υψηλά επίπεδα προόδου των μαθητών σε όλες τις τάξεις					
Οι μαθητές δηλώνουν ικανοποιημένοι με αυτά που μαθαίνουν					
Προωθείται η ολόπλευρη ανάπτυξη κάθε μαθητή, ανεξαρτήτως ικανοτήτων, γένους, κοινωνικής ή πολιτισμικής προέλευσης					
Οι μαθητές αναπτύσσουν γνώσεις, στάσεις και δεξιότητες για τη ζωή μετά το σχολείο					
Οι μαθητές του σχολείου συμμετέχουν σε εθνικούς ή διεθνείς διαγωνισμούς – διακρίσεις (π.χ. ολυμπιάδες					

μαθηματικών και φυσικών επιστημών, αθλητικοί αγώνες, βραβεύσεις, διακρίσεις, ευρεσιτεχνίες)					
Το Πρόγραμμα Σπουδών εμπλουτίζεται με συμμετοχή σε θεσμοθετημένα ελληνικά ή ευρωπαϊκά προγράμματα (π.χ. Comenius, Βουλή Εφήβων, Μελίνα, Διαθεματικά ή άλλα Προγράμματα)					
Υλοποιούνται ερευνητικές δράσεις ή δημιουργικές δραστηριότητες στο σχολείο (π.χ. περιβαλλοντικές, ανθρωπιστικές, καλλιτεχνικές δραστηριότητες)					
Διοργανώνονται ημερίδες, επισκέψεις και εκδρομές με εκπαιδευτικό χαρακτήρα (π.χ. σε εκπαιδευτικά ιδρύματα, θέατρα, μουσεία)					
Υπάρχει άρτια οργάνωση, προγραμματισμός και μεθοδικότητα σε όλους τους τομείς του σχολείου					
Τελούνται τακτικές και έκτακτες συνεδριάσεις του συλλόγου διδασκόντων και του συλλόγου γονέων προς επίλυση ζητημάτων του σχολείου					
Η νομοθεσία, οι κανονισμοί και οι εγκύκλιοι του Υπουργείου Παιδείας εφαρμόζονται στο ακέραιο					
Γίνεται σωστή διαχείριση των οικονομικών και άλλων διαθέσιμων πόρων του σχολείου					
Το σχολείο είναι επαρκώς και κατάλληλα εξοπλισμένο με σύγχρονα μέσα διδασκαλίας, οπτικοακουστικό υλικό και αναλώσιμα υλικά					
Οι εγκαταστάσεις του σχολείου είναι επαρκώς συντηρημένες και λειτουργούν με ασφάλεια (π.χ. θέρμανση, φωτισμός, εξαερισμός)					
Οι σχολικοί χώροι (π.χ. αίθουσες, προαύλιο, κυλικείο, τουαλέτες) είναι καθαροί και πληρούν τα πρότυπα υγιεινής					
Υπάρχουν ειδικά διαμορφωμένες αίθουσες και εργαστήρια για τη διδασκαλία ειδικών μαθημάτων (π.χ. αίθουσα πολλαπλών χρήσεων, μουσικής, τέχνης, επιστήμης, γυμναστικής, σχεδιασμού & τεχνολογίας, οικιακής οικονομίας)					

Στο σχολείο καλλιεργείται παιδαγωγικό κλίμα και θετικό περιβάλλον μάθησης					
Διατηρείται ευχάριστο και δημιουργικό σχολικό κλίμα, χωρίς διαπληκτισμούς και εντάσεις					
Διατηρούνται θετικές εργασιακές σχέσεις με πνεύμα συναδελφικότητας και συλλογικότητας ανάμεσα στους εκπαιδευτικούς					
Διαμορφώνονται μηχανισμοί τακτικής και αμφίδρομης επικοινωνίας με τους κηδεμόνες προκειμένου να αναπτυχθεί αγαστό πνεύμα συνεργασίας μαζί τους					

8. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω (1=καθόλου, 2=λίγο, 3=αρκετά, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ);

	1	2	3	4	5
Οι στόχοι του μαθήματος ήταν σαφείς;					
Η ύλη που καλύφθηκε ανταποκρινόταν στους στόχους του μαθήματος;					
Η ύλη που διδάχθηκε ήταν καλά οργανωμένη;					
Το εκπαιδευτικό υλικό που χρησιμοποιήθηκε βοήθησε στην καλύτερη κατανόηση του θέματος;					
Τα εκπαιδευτικά βοηθήματα («σύγγραμμα», σημειώσεις, πρόσθετη βιβλιογραφία) χορηγήθηκαν εγκαίρως;					
Πόσο ικανοποιητικό βρίσκετε το κύριο βιβλίο(α) ή τις σημειώσεις;					
Πόσο απαραίτητα κρίνετε τα προαπαιτούμενα του μαθήματος;					
Χρήση γνώσεων από / σύνδεση με άλλα μαθήματα.					

Πώς κρίνετε το επίπεδο δυσκολίας του μαθήματος για το έτος του;					
Χρησιμότητα ύπαρξης φροντιστηρίων					
Αξιολόγηση ποιότητας φροντιστηρίων					

9. Χρησιμοποιείτε κάποιον από τους παρακάτω δείκτες για την μέτρηση της ποιότητας (1=καθόλου, 2=λίγο, 3=αρκετά, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ);

	1	2	3	4	5
Μαθηματικά					
Αναγνωστικές ικανότητες					
Θετικές επιστήμες					
Τεχνολογίες της πληροφορίας και των επικοινωνιών (ΤΠΕ)					
Ξένες γλώσσες					
Ικανότητα μάθησης					
Αγωγή του πολίτη					
Ποσοστά εγκατάλειψης του σχολείου					
Ολοκλήρωση του δεύτερου κύκλου της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης					
Συμμετοχή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση					
Αξιολόγηση και οργάνωση της σχολικής εκπαίδευσης					
Συμμετοχή των γονέων					
Εκπαίδευση και κατάρτιση των εκπαιδευτικών					
Ποσοστά συμμετοχής στην προσχολική εκπαίδευση					
Αριθμός μαθητών ανά ηλεκτρονικό υπολογιστή					
Εκπαιδευτική δαπάνη ανά μαθητή					

10. Πώς κρίνετε τις παρακάτω παραμέτρους στο σχολείο που υπηρετείτε; (1=καθόλου ικανοποιητικά, 5=πάρα πολύ ικανοποιητικά):

	1	2	3	4	5
Δέσμευση της ηγεσίας στην ποιότητα					
Σχεδιασμός πολιτικής για την ποιότητα					
Εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό					
Δέσμευση των εργαζομένων στην ποιότητα					

Μέτρηση της ποιότητας					
Ανάλυση των αποτελεσμάτων μέτρησης της ποιότητας					
Αναθεώρηση των διαδικασιών όπου απαιτείται προκειμένου για τη βελτίωση της ποιότητας					
Εφαρμογή μεθόδων για τη βελτίωση της ποιότητας					

11. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η διασφάλιση και ο έλεγχος της ποιότητας έχει συμβάλει στα παρακάτω στο σχολείο στο οποίο υπηρετείτε (1=καθόλου, 5=πάρα πολύ);

	1	2	3	4	5
Διασφάλιση της ποιότητας σε όλα τα επίπεδα του σχολείου					
Μεγαλύτερη ικανοποίηση μαθητών					
Μεγαλύτερη ικανοποίηση γονέων					
Αύξηση παραγωγικότητας των εκπαιδευτικών					
Αύξηση της ικανοποίησης των εκπαιδευτικών					
Βελτίωση πληροφόρησης management					
Αποτελεσματικότερη αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών					
Βελτίωση των μεθόδων διδασκαλίας					
Καθορισμός των ελάχιστων πόρων για την παροχή υπηρεσιών					
Οριοθέτηση των αρμοδιοτήτων των εκπαιδευτικών					
Ανάπτυξη πολιτικών και διαδικασιών					
Δημιουργία προγραμμάτων συνεχιζόμενης εκπαίδευσης για τους εκπαιδευτικούς					
Αποφυγή επανάληψης λανθασμένων κινήσεων					
Μείωση του κόστους					
Ελαχιστοποίηση των απωλειών σε εργατοώρες					
Τήρηση νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου					
Βελτίωση των συνθηκών εργασίας					
Χαμηλότερα ποσοστά απουσίας από τον χώρο εργασίας					

Βελτίωση της σχέσης με τους γονείς					
Βελτίωση της σχέσης με την τοπική κοινωνία					
Εισαγωγή καινοτομιών και αλλαγών στο σχολείο					

12. Κατά πόσο ισχύουν οι παρακάτω παράγοντες προκειμένου να εξασφαλιστεί η επιτυχής και αποτελεσματική εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας στο σχολείο που υπηρετείτε (1=καθόλου, 5=πάρα πολύ):

	1	2	3	4	5
Δέσμευση της ηγεσίας					
Υποστήριξη από την ηγεσία					
Ενεργός συμμετοχή όλων των εργαζομένων					
Μακροπρόθεσμος Στρατηγικός Σχεδιασμός					
Επικέντρωση στους μαθητές					
Διαρκής βελτίωση των διδακτικών μεθόδων					
Ενδυνάμωση των εργαζομένων					
Προληπτικές βελτιώσεις					
Σωστή διαχείριση πληροφοριών					
Τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων					
Ομαδική συνεργασία					
Συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση των εκπαιδευτικών					
Επιβράβευση των εκπαιδευτικών και παροχή κινήτρων για αύξηση της παραγωγικότητας και της ικανοποίησής τους					
Ενθάρρυνση των εκπαιδευτικών για ανάληψη πρωτοβουλιών και καινοτομιών					
Ελαχιστοποίηση παραγόντων που προκαλούν άγχος και φόβο στους εκπαιδευτικούς για τις επικείμενες αλλαγές					

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Κωδικοποίηση	Ερώτηση
A	Πως θα χαρακτηρίζατε το ρόλο του κάθε ενός από τους παρακάτω φορείς στην διαμόρφωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού έργου
A1	Του Υπουργού Παιδείας
A2	Των διευθύνσεων και γραφείων Δ/θμιας
A3	Του διευθυντή της σχολικής μονάδας
B	Πώς θα χαρακτηρίζατε τη δυνατότητα της συμμετοχής σας στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το εκπαιδευτικό σας έργο
Γ	Πόσο ελεύθεροι αισθάνεστε στο να εκφράσετε τις απόψεις σας στη συνεδρίαση του συλλόγου διδασκόντων
Δ	Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω
Δ1	Οι στόχοι και το περιεχόμενο της διδασκαλίας διαμορφώνονται ανάλογα με τις μαθησιακές ανάγκες των μαθητών
Δ2	Ο διδακτικός χρόνος αξιοποιείται κατάλληλα για τη διδασκαλία του γνωστικού αντικειμένου και της διδακτέας ύλης.
Δ3	Η διδασκαλία δομείται με ποικιλία διδακτικών προσεγγίσεων και εισάγονται καινοτομίες σε θέματα διδακτικής μεθοδολογίας
Δ4	Τα διαθέσιμα διδακτικά και οπτικοακουστικά μέσα χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια της διδασκαλίας
Δ5	Η αξιολόγηση της προόδου των μαθητών γίνεται συστηματικά και με ποικίλες μεθόδους
Δ6	Σημειώνονται υψηλά επίπεδα προόδου των μαθητών σε όλες τις τάξεις
Δ7	Οι μαθητές δηλώνουν ικανοποιημένοι με αυτά που μαθαίνουν
Δ8	Προωθείται η ολόπλευρη ανάπτυξη κάθε μαθητή, ανεξαρτήτως ικανοτήτων, γένους, κοινωνικής ή πολιτισμικής προέλευσης

Δ9	Οι μαθητές αναπτύσσουν γνώσεις, στάσεις και δεξιότητες για τη ζωή μετά το σχολείο
Δ10	Οι μαθητές του σχολείου συμμετέχουν σε εθνικούς ή διεθνείς διαγωνισμούς – διακρίσεις (π.χ. ολυμπιάδες μαθηματικών και φυσικών επιστημών, αθλητικοί αγώνες, βραβεύσεις, διακρίσεις, ευρεσιτεχνίες)
Δ11	Το Πρόγραμμα Σπουδών εμπλουτίζεται με συμμετοχή σε θεσμοθετημένα ελληνικά ή ευρωπαϊκά προγράμματα (π.χ. Comenius, Βουλή Εφήβων, Μελίνα, Διαθεματικά ή άλλα Προγράμματα)
Δ12	Υλοποιούνται ερευνητικές δράσεις ή δημιουργικές δραστηριότητες στο σχολείο (π.χ. περιβαλλοντικές, ανθρωπιστικές, καλλιτεχνικές δραστηριότητες)
Δ13	Διοργανώνονται ημερίδες, επισκέψεις και εκδρομές με εκπαιδευτικό χαρακτήρα (π.χ. σε εκπαιδευτικά ιδρύματα, θέατρα, μουσεία)
Δ14	Υπάρχει άρτια οργάνωση, προγραμματισμός και μεθοδικότητα σε όλους τους τομείς του σχολείου
Δ15	Τελούνται τακτικές και έκτακτες συνεδριάσεις του συλλόγου διδασκόντων και του συλλόγου γονέων προς επίλυση ζητημάτων του σχολείου
Δ16	Η νομοθεσία, οι κανονισμοί και οι εγκύκλιοι του Υπουργείου Παιδείας εφαρμόζονται στο ακέραιο
Δ17	Γίνεται σωστή διαχείριση των οικονομικών και άλλων διαθέσιμων πόρων του σχολείου
Δ18	Το σχολείο είναι επαρκώς και κατάλληλα εξοπλισμένο με σύγχρονα μέσα διδασκαλίας, οπτικοακουστικό υλικό και αναλώσιμα υλικά
Δ19	Οι εγκαταστάσεις του σχολείου είναι επαρκώς συντηρημένες και λειτουργούν με ασφάλεια (π.χ. θέρμανση, φωτισμός, εξαερισμός)
Δ20	Οι σχολικοί χώροι (π.χ. αίθουσες, προαύλιο, κυλικείο, τουαλέτες) είναι καθαροί και πληρούν τα πρότυπα υγιεινής

Δ21	Υπάρχουν ειδικά διαμορφωμένες αίθουσες και εργαστήρια για τη διδασκαλία ειδικών μαθημάτων (π.χ. αίθουσα πολλαπλών χρήσεων, μουσικής, τέχνης, επιστήμης, γυμναστικής, σχεδιασμού & τεχνολογίας, οικιακής οικονομίας)
Δ22	Στο σχολείο καλλιεργείται παιδαγωγικό κλίμα και θετικό περιβάλλον μάθησης
Δ23	Διατηρείται ευχάριστο και δημιουργικό σχολικό κλίμα, χωρίς διαπληκτισμούς και εντάσεις
Δ24	Διατηρούνται θετικές εργασιακές σχέσεις με πνεύμα συναδελφικότητας και συλλογικότητας ανάμεσα στους εκπαιδευτικούς
Δ25	Διαμορφώνονται μηχανισμοί τακτικής και αμφίδρομης επικοινωνίας με τους κηδεμόνες προκειμένου να αναπτυχθεί αγαστό πνεύμα συνεργασίας μαζί τους
E	Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω
E1	Οι στόχοι του μαθήματος ήταν σαφείς;
E2	Η ύλη που καλύφθηκε ανταποκρινόταν στους στόχους του μαθήματος;
E3	Η ύλη που διδάχθηκε ήταν καλά οργανωμένη;
E4	Το εκπαιδευτικό υλικό που χρησιμοποιήθηκε βοήθησε στην καλύτερη κατανόηση του θέματος;
E5	Τα εκπαιδευτικά βοηθήματα («σύγγραμμα», σημειώσεις, πρόσθετη βιβλιογραφία) χορηγήθηκαν εγκαίρως;
E6	Πόσο ικανοποιητικό βρίσκετε το κύριο βιβλίο(α) ή τις σημειώσεις;
E7	Πόσο απαραίτητα κρίνετε τα προαπαιτούμενα του μαθήματος;
E8	Χρήση γνώσεων από / σύνδεση με άλλα μαθήματα.
E9	Πώς κρίνετε το επίπεδο δυσκολίας του μαθήματος για το έτος του;
E10	Χρησιμότητα ύπαρξης φροντιστηρίων
E11	Αξιολόγηση ποιότητας φροντιστηρίων
ΣΤ	Χρησιμοποιείτε κάποιον από τους παρακάτω δείκτες για την μέτρηση της ποιότητας

ΣΤ1	Μαθηματικά
ΣΤ2	Αναγνωστικές ικανότητες
ΣΤ3	Θετικές επιστήμες
ΣΤ4	Τεχνολογίες της πληροφορίας και των επικοινωνιών (ΤΠΕ)
ΣΤ5	Ξένες γλώσσες
ΣΤ6	Ικανότητα μάθησης
ΣΤ7	Αγωγή του πολίτη
ΣΤ8	Ποσοστά εγκατάλειψης του σχολείου
ΣΤ9	Ολοκλήρωση του δεύτερου κύκλου της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης
ΣΤ10	Συμμετοχή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση
ΣΤ11	Αξιολόγηση και οργάνωση της σχολικής εκπαίδευσης
ΣΤ12	Συμμετοχή των γονέων
ΣΤ13	Εκπαίδευση και κατάρτιση των εκπαιδευτικών
ΣΤ14	Ποσοστά συμμετοχής στην προσχολική εκπαίδευση
ΣΤ15	Αριθμός μαθητών ανά ηλεκτρονικό υπολογιστή
ΣΤ16	Εκπαιδευτική δαπάνη ανά μαθητή
Z	Πώς κρίνετε τις παρακάτω παραμέτρους στο σχολείο που υπηρετείτε
Z1	Δέσμευση της ηγεσίας στην ποιότητα
Z2	Σχεδιασμός πολιτικής για την ποιότητα
Z3	Εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό
Z4	Δέσμευση των εργαζομένων στην ποιότητα
Z5	Μέτρηση της ποιότητας
Z6	Ανάλυση των αποτελεσμάτων μέτρησης της ποιότητας
Z7	Αναθεώρηση των διαδικασιών όπου απαιτείται προκειμένου για τη βελτίωση της ποιότητας
Z8	Εφαρμογή μεθόδων για τη βελτίωση της ποιότητας
H	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η διασφάλιση και ο έλεγχος της ποιότητας έχει συμβάλει στα παρακάτω στο σχολείο στο οποίο υπηρετείτε
H1	Διασφάλιση της ποιότητας σε όλα τα επίπεδα του σχολείου
H2	Μεγαλύτερη ικανοποίηση μαθητών
H3	Μεγαλύτερη ικανοποίηση γονέων

H4	Αύξηση παραγωγικότητας των εκπαιδευτικών
H5	Αύξηση της ικανοποίησης των εκπαιδευτικών
H6	Βελτίωση πληροφόρησης management
H7	Αποτελεσματικότερη αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
H8	Βελτίωση των μεθόδων διδασκαλίας
H9	Καθορισμός των ελάχιστων πόρων για την παροχή υπηρεσιών
H10	Οριοθέτηση των αρμοδιοτήτων των εκπαιδευτικών
H11	Ανάπτυξη πολιτικών και διαδικασιών
H12	Δημιουργία προγραμμάτων συνεχιζόμενης εκπαίδευσης για τους εκπαιδευτικούς
H13	Αποφυγή επανάληψης λανθασμένων κινήσεων
H14	Μείωση του κόστους
H15	Ελαχιστοποίηση των απωλειών σε εργατοώρες
H16	Τήρηση νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου
H17	Βελτίωση των συνθηκών εργασίας
H18	Χαμηλότερα ποσοστά απουσίας από τον χώρο εργασίας
H19	Βελτίωση της σχέσης με τους γονείς
H20	Βελτίωση της σχέσης με την τοπική κοινωνία
H21	Εισαγωγή καινοτομιών και αλλαγών στο σχολείο
Θ	Κατά πόσο ισχύουν οι παρακάτω παράγοντες προκειμένου να εξασφαλιστεί η επιτυχής και αποτελεσματική εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας στο σχολείο που υπηρετείτε
Θ1	Δέσμευση της ηγεσίας
Θ2	Υποστήριξη από την ηγεσία
Θ3	Ενεργός συμμετοχή όλων των εργαζομένων
Θ4	Μακροπρόθεσμος Στρατηγικός Σχεδιασμός
Θ5	Επικέντρωση στους μαθητές
Θ6	Διαρκής βελτίωση των διδακτικών μεθόδων
Θ7	Ενδυνάμωση των εργαζομένων
Θ8	Προληπτικές βελτιώσεις
Θ9	Σωστή διαχείριση πληροφοριών
Θ10	Τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων

Θ11	Ομαδική συνεργασία
Θ12	Συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση των εκπαιδευτικών
Θ13	Επιβράβευση των εκπαιδευτικών και παροχή κινήτρων για αύξηση της παραγωγικότητας και της ικανοποίησής τους
Θ14	Ενθάρρυνση των εκπαιδευτικών για ανάληψη πρωτοβουλιών και καινοτομιών
Θ15	Ελαχιστοποίηση παραγόντων που προκαλούν άγχος και φόβο στους εκπαιδευτικούς για τις επικείμενες αλλαγές