



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«Διοίκηση Επιχειρήσεων – Master in Business Administration (MBA)»

Διαχείριση Ποιότητας σε Εκπαιδευτικές Υπηρεσίες:

Μελέτη Περίπτωσης σε Ιδιωτικά Εκπαιδευτήρια

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Αναστασίου Ευφημία

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΚΑΖΑΝΤΖΗ ΒΑΣΙΛΙΚΗ

ΛΑΡΙΣΑ

ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ: 2022–2023

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	4
1. Οργάνωση και Διοίκηση Σχολικών Μονάδων.....	6
1.1. Διοίκηση στην Εκπαίδευση	6
1.2. Η σχολική μονάδα ως ανοικτό κοινωνικό σύστημα.....	8
1.3. Δομή και Διάρθρωση Ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος	9
1.4. Στατιστικά Στοιχεία Δημόσιας και Ιδιωτικής Εκπαίδευσης.....	12
1.5. Οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στην εκπαίδευση	18
2. Η ποιότητα στην Εκπαίδευση.....	23
2.1. Η έννοια της ποιότητας.....	23
2.2. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και η εξέλιξή της.....	24
2.3. Θεμελιώδεις θεωρητικές προσεγγίσεις	26
2.3.1. Deming	26
2.3.2. Crosby.....	28
2.3.3. Juran	29
2.3.4. Feigenbaum	30
2.3.5. Ishikawa	30
2.3.6. Garvin	32
2.3.7. Taguchi	32
2.4. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Εκπαίδευση	33
3. Μεθοδολογία της Έρευνας	35
3.1. Σκοπός και στόχοι.....	35
3.2. Ερευνητικά Ερωτήματα.....	35
3.3. Διεξαγωγή της έρευνας.....	36
3.4. Το εργαλείο της Έρευνας-Ερωτηματολόγιο	37
4. Αποτελέσματα της Έρευνας	40
4.1. Δείγμα-Δημογραφικά Στοιχεία	40
4.1.1. Φύλο.....	40
4.1.2. Ηλικία	40
4.1.3. Μορφωτικό Επίπεδο	41
4.1.4. Εργασιακός Τομέας	42
4.2. Ποιότητα στην εκπαίδευση.....	44
4.2.1. Προσδοκίες γονέων από το σχολείο φοίτησης των παιδιών τους	44

4.2.2.	Εμπειρίες γονέων από το σχολείο φοίτησης των παιδιών τους.....	51
4.2.3.	Ανάλυση χασμάτων.....	58
4.3.	Διαστάσεις Ποιότητας υπηρεσιών- Μοντέλο SERVQUAL.....	62
4.4.	Χάσματα διαστάσεων ποιότητας.....	66
5.	Συμπεράσματα.....	69
5.1.	Συζήτηση.....	69
5.2.	Προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	72
	Βιβλιογραφία.....	73
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.....	78
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β.....	81

Εισαγωγή

Η εκπαίδευση αποτελεί έναν ισχυρό μοχλό ανάπτυξης καθώς είναι ένα αποτελεσματικό εργαλείο για τον περιορισμό της αν και τη βελτίωση της υγείας, της ισότητας των φύλων, της ειρήνης και της πολιτικής και οικονομικής σταθερότητας (World Bank, 2015). Η ποιότητα στην εκπαίδευση συντελεί στην οικονομική άνθιση και την ασφάλεια (Kosgei, 2014). Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (TQM) μπορεί να οριστεί ως μια συστηματική προσέγγιση διαχείρισης για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία και την ικανοποίηση των πελατών ή τελικών χρηστών. Στην διαδικασία εμπλέκονται όλα τα μέλη του οργανισμού και συμμετέχουν ενεργά στοχεύοντας στη βελτίωση των προϊόντων, των υπηρεσιών, των διαδικασιών και της γενικότερης κουλτούρας (Deming, 1986, Juran, 1999). Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας εφαρμόστηκε αρχικά και με επιτυχία στον κατασκευαστικό τομέα. Τα θετικά αποτελέσματα αυτής της εφαρμογής οδήγησαν στην αναπαραγωγή της σε ποικίλους τομείς από άλλους επαγγελματίες και επιστήμονες. (Farrington et al., 2018). Ο τομέας της εκπαίδευσης είναι ένας από αυτούς που η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας εφαρμόστηκε με επιτυχία, καθώς βασικός της στόχος είναι η αυτοβελτίωση (Bayraktar et al., 2008; Sahney et. al., 2016· Sfakianaki, 2019· Weckenmann et al., 2015). Επιπλέον, η ποιότητα στην εκπαίδευση χαρακτηρίζεται ως «προστιθέμενη αξία», η οποία είναι απαραίτητη σε κάθε επίπεδο (Ciurea και Nedelcu, 2014).

Αναμφίβολα, οι σύγχρονες εκπαιδευτικές κοινότητες είναι πολύπλοκοι οργανισμοί που χαρακτηρίζονται από ετερότητα σε ποικίλους τομείς (Saiti, 2012). Σύμφωνα με τον Kalra (2014), η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας επιτρέπει σε παγκόσμιους εκπαιδευτικούς οργανισμούς να κάνουν μεταρρυθμίσεις στις λειτουργίες τους, στα συστήματα ανθρώπινης αλληλεπίδρασης, στο μακροπρόθεσμο όραμα και τις επιμέρους στρατηγικές τους. Ανάλογα, ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ, 2011) υποστηρίζει ότι η εκπαίδευση χρειάζεται δυναμικά μοντέλα ποιότητας, όπως η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.

Υπάρχουν αρκετές αναφορές στη βιβλιογραφία που αποδεικνύουν ένα σημαντικό πλήθος μεθόδων και προσεγγίσεων διαχείρισης ποιότητας (Cruz et al., 2016; Sunder, 2016). Ωστόσο, οι βιβλιογραφικές αναφορές επικεντρώνονται στην εφαρμογή Διοίκηση

Ολικής Ποιότητας σε ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (Bayraktar et al., 2008; Harvey and Williams, 2010) και όχι σε σχολικό επίπεδο (Nawelwa et al., 2015).

Η παρούσα διπλωματική εργασία στοχεύει στην ανασκόπηση της βιβλιογραφίας και στον εντοπισμό των θεωριών διαχείρισης ποιότητας που εφαρμόζονται σε σχολικές μονάδες πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και στοχεύουν στην επίτευξη της σχολικής αποτελεσματικότητας.

1. Οργάνωση και Διοίκηση Σχολικών Μονάδων

1.1. Διοίκηση στην Εκπαίδευση

Κάνοντας μια αναγωγή του ορισμού της διοίκησης στον τομέα της εκπαίδευσης, αυτός τροποποιείται ως εξής: Διοίκηση είναι η εξειδικευμένη ανθρώπινη δραστηριότητα που αναπτύσσεται στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών οργανισμών ή ολόκληρου του εκπαιδευτικού συστήματος και επιδιώκει την υλοποίηση των σκοπών της εκπαίδευσης τους διαθέσιμους υλικούς και ανθρώπινους – μέσα από λειτουργίες, όπως είναι ο προγραμματισμός, η οργάνωση, η διεύθυνση, ο συντονισμός και ο έλεγχος (Κατσαρός, 2008).

Σύμφωνα με την Μπρίνια (2008), η διοίκηση στην εκπαίδευση είναι η διαδικασία δημιουργίας και διατήρησης του κατάλληλου σχολικού κλίματος και μέσα από διαδικασίες προγραμματισμού, της οργάνωσης, της διεύθυνσης και της αξιολόγησης, οι άνθρωποι να συνεργάζονται αρμονικά και χρησιμοποιώντας τους διαθέσιμους πόρους με στόχο την αποτελεσματικότητα της εκπαιδευτικής μονάδας. (Μπρίνια, 2008).

Σύμφωνα με τον Σαΐτη (2000), η διοίκηση στην εκπαίδευση πρόκειται για ένα σύστημα δράσης το οποίο αξιοποιεί με ορθολογικό τρόπο κάθε πόρο, είτε ανθρώπινο, είτε υλικό ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι των εκπαιδευτικών.

Σύμφωνα με τον Bush (1986), η διοίκηση στην εκπαίδευση είναι μια διαδικασία συντονισμού των πόρων (ανθρώπινων, υλικών και τεχνικών) με ακοπό την αποτελεσματική παροχή της εκπαίδευσης.

Οι παραπάνω ορισμοί καταδεικνύουν ότι και στον χώρο της εκπαίδευσης μπορεί εύκολα να γίνει αναγωγή θέσεων και αρχών από τον κλάδο της διοίκησης.

Παράλληλα, περιγράφοντας την εκπαίδευση ως οργανωτική δομή παρατηρείται το εξής: Η εκπαίδευση ως θεσμός αποτελεί συλλογική κοινωνική οντότητα, με διάρκεια και σταθερότητα, μορφοποιημένη σε ένα σύστημα με ιδιαίτερη σύσταση και δομή (Chevallier, 1993).

Οι κοινωνικοί σχηματισμοί που στοχεύουν στην παροχή εκπαίδευσης-το σύστημα εκπαίδευσης, οι σχολικές μονάδες, κλπ – χαρακτηρίζονται από την οργάνωση ανθρώπων,

μέσων και λειτουργιών, την ύπαρξη τυπικών, συντονιστικών δομών και στηρίζονται στις αλληλεπιδραστικές διαπροσωπικές σχέσεις (Davies, 1981).

Η σχολική μονάδα ως οργάνωση παρουσιάζει τις παρακάτω ιδιαιτερότητες (Chevallier, 1993):

- Δεν προσδιορίζει με σαφήνεια το σκοπό του εκπαιδευτικού συστήματος, καθώς οι όροι παιδεία, μόρφωση, εκπαίδευση έχουν ευρεία έννοια, η οποία εξαρτάται από το επικρατόν σύστημα αξιολόγησης και τις πολιτικές επιλογές. Αναμφίβολα, ο σκοπός και οι στόχοι της δημόσιας εκπαίδευσης δεν είναι δυνατό να υπόκεινται πάντα στις αρχές του διοικητικού ορθολογισμού. Ενώ, ο σκοπός της κάθε σχολικής μονάδας είναι διαφορετικός όταν εκφράζεται από την μεριά των εκπαιδευτικών, των μαθητών, των γονέων, κτλ.

- Δεν προσδιορίζει σαφώς: α) τους ωφελούμενους, δηλαδή τους μαθητές, τους γονείς, τους κοινωνικούς φορείς, κτλ., β) τους εργαζόμενους, δηλαδή το εκπαιδευτικό και βοηθητικό προσωπικό, αλλά υπό συνθήκες και τους μαθητές ή τους γονείς και γ) το τελικό προϊόν-το αποτέλεσμα, όπως την παρεχόμενη εκπαίδευση και το μορφωτικό επίπεδο των μαθητών.

- Έλλειψη διοικητικής αυτονομίας και διοικητική αποδυνάμωση του σχολείου, τα οποία αυξάνονται ανάλογα με το πόσο έντονα συγκεντρωτικά και γραφειοκρατικά είναι τα εκπαιδευτικά συστήματα. Επιπλέον, η έλλειψη ανταγωνισμού όπως συμβαίνει στη δημόσια εκπαίδευση δεν απαιτεί εξορθολογισμό και εκσυγχρονισμό.

- Η αντιφατική σχέση μεταξύ της ιεραρχικής δομής και του χαρακτήρα της εξουσίας με τις δημοκρατικές αξίες της ισότιμης συμμετοχής, θεμελιώδεις για το χαρακτήρα του σχολείου.

Οι ιδιαιτερότητες αυτές δεν επιτρέπουν την αυτόματη μεταφορά των αρχών του management στον τομέα της διοίκησης της εκπαίδευσης, αλλά απαιτούν την τροποποίηση τους με κριτήριο τις ιδιαίτερες συνθήκες της εκπαίδευσης. Η διοίκηση της εκπαίδευσης επικεντρώνεται σε αξίες και σε άξονες όπως, π.χ., η οικονομία, η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα και μπορεί πιθανά να αγνοήσει χαρακτηριστικά, όπως η νομιμότητα, η δημοκρατικότητα, η κοινωνική ευαισθησία και λογοδοσία, η ακεραιότητα και η ηθική. (Κατσαρός, 2008).

1.2. Η σχολική μονάδα ως ανοικτό κοινωνικό σύστημα

Στο πλαίσιο της Εκπαιδευτικής Διοίκησης βρίσκει εφαρμογή η θεωρία των Κοινωνικών Συστημάτων (Αθανασούλα -Ρέππα, 2008). Ως σύστημα λογίζεται ένα ποιοτικά διαφορετικό σύνολο, το οποίο έχει το γνώρισμα ότι συμπεριφέρεται διαφορετικά από το άθροισμα των ατόμων ή των στοιχείων που το συνθέτουν (Bartelanffy, 1956). Σύμφωνα με τη συστημική θεώρηση, κάθε οργάνωση είναι ένα υποσύστημα, επιμέρους μονάδα ενός μεγαλύτερου συστήματος. Κάθε σύστημα απαρτίζεται από επιμέρους υποσυστήματα, τα οποία αλληλεπιδρούν και παράλληλα η σχέση τους χαρακτηρίζεται από μια ισορροπία και σταθερότητα (Κατσαρός, 2008). Τα κοινωνικά συστήματα διακρίνονται σε δυο βασικές κατηγορίες: τα κλειστά και ανοιχτά κοινωνικά συστήματα, ανάλογα με τη σχέση τους με το περιβάλλον. Τα ανοιχτά συστήματα συνδέονται δυναμικά και αλληλεπιδραστικά με το περιβάλλον, ενώ τα κλειστά δεν αλληλεπιδρούν με το περιβάλλον και χαρακτηρίζονται εσωστρεφή (Μπουραντάς κ.ά., 1999).

Οι σχολικές μονάδες είναι οργανωμένες εκπαιδευτικές μονάδες που παρέχουν την τυπική εκπαίδευση ως δημόσιος ή ιδιωτικός φορέας. Λαμβάνοντας υπόψη τη συστημική θεωρία, οι σχολικές μονάδες αποτελούν κοινωνικά συστήματα που εκπληρώνουν δικούς τους σκοπούς και στόχους και διαιρούνται σε υποσυστήματα με τους αντίστοιχους σκοπούς και στόχους (Θεοχαρόπουλος, 2009). Το σχολείο χαρακτηρίζεται ως ανοικτό κοινωνικό σύστημα, γιατί υπάρχει και λειτουργεί μέσα σε ένα ευρύτερο περιβάλλον και αλληλεπιδρά με αυτό. Έτσι, η σχολική μονάδα και τα επιμέρους υποσυστήματά της συνδέονται, επικοινωνούν, αλληλοεξαρτώνται και συλλειτουργούν, ώστε να επιτύχουν τους σκοπούς της εκπαίδευσης (Κοντάκος & Αγγελάκου, 2016).

Τα βασικά δομικά χαρακτηριστικά ενός ανοικτού εκπαιδευτικού οργανισμού είναι τα εξής: α) Οι εισροές, δηλαδή οι πληροφορίες που εισέρχονται από το περιβάλλον και μπορεί να είναι ανθρώπινοι πόροι (μαθητές, εκπαιδευτικοί, κ.λπ), εκπαιδευτικό υλικό, πρώτες ύλες, επιχορηγήσεις, υπουργικές αποφάσεις, νέες προτάσεις και ιδέες, οικονομικές δυσκολίες, κλπ. Το σύστημα προσπαθεί και συνήθως επιτυγχάνει να ασκήσει έλεγχο στις δεχόμενες εισροές. β) Η επεξεργασία των εισροών, δηλαδή η διαδικασία μετασχηματισμού τους, ώστε να παραχθεί ένα προϊόν ή μια υπηρεσία. Τα υποσυστήματα που συνδράμουν στη συγκεκριμένη λειτουργία είναι: το αναλυτικό πρόγραμμα, οι επιλεγμένες μέθοδοι διδασκαλίας, η κουλτούρα επικοινωνίας, η συμμετοχικότητα στη διαδικασία λήψης

αποφάσεων, γ) οι εκροές, δηλαδή τα υλικά ή άυλα αποτελέσματα που διοχετεύονται προς το περιβάλλον και μπορεί να είναι η αποκτηθείσα γνώση, η κοινωνικοποίηση, οι διαμορφωμένες στάσεις, τα ερευνητικά αποτελέσματα, κλπ. δ) η ανατροφοδότηση, η οποία ως μηχανισμός επικοινωνίας και ελέγχου προσαρμόζεται στις συνθήκες ανάλογα με τις προσλαμβάνουσες πληροφορίες, ε) η ισορροπία- προσαρμογή, δηλαδή η ικανότητα προσαρμογής και αφομοίωσης των πληροφοριών που εισάγονται με τη μορφή περιβαλλοντικών αλλαγών (Σαΐτης, 2008; Πασιαρδής 2014).

1.3. Δομή και Διάρθρωση Ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος

Το οργανόγραμμα είναι ένα εργαλείο αποτύπωσης της ιεραρχικής δομής μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού, το οποίο εμπεριέχει σημαντικές πληροφορίες, όπως την δομή των επιμέρους τμημάτων, τα επίπεδα ιεραρχίας και τις μεταξύ τους σχέσεις. Αποτελεί ένα πολύ σημαντικό εργαλείο που συνδράμει στην σωστή και αναμενόμενη λειτουργία του οργανισμού, αποσαφηνίζοντας τις αρμοδιότητες και τις ευθύνες κάθε τμήματος και κάθε εργαζομένου. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η καλύτερη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και το συντομότερο και ποιοτικότερο αποτέλεσμα (Διαμαντή, 2009).

Το 2016, το Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων (τότε ΥΠΠΕΘ, τώρα Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, ΥΠΑΙΘ) μαζί με το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ) ξεκίνησαν μια συνεργασία με σκοπό την αναμόρφωση του Οργανογράμματος του ΥΠΑΙΘ και γνώμονα το νέο θεσμικό πλαίσιο (Ν. 4369/2016). Κύρια στοχοθεσία της συνεργασίας είναι η αξιολόγηση και η αναδιοργάνωση των υφιστάμενων δομών του ΥΠΑΙΘ ώστε να αναβαθμιστούν οι υπηρεσίες τους και η λειτουργία τους να είναι πιο αποτελεσματική.

Το Προεδρικό Διάταγμα 18/2018 (ΦΕΚ 31/Α'/23-02-2018) έθεσε σε ισχύ το νέο οργανόγραμμα του ΥΠΑΙΘ. Στο πρώτο μέρος του Προεδρικού Διατάγματος καθορίζεται διεξοδικά η ιεραρχική δομή του Υπουργείου μέχρι και τα Τμήματα και προσδιορίζονται με λεπτομέρεια οι αρμοδιότητες κάθε οργανωτικής μονάδας. Στο δεύτερο μέρος του Προεδρικού Διατάγματος αναφέρονται οι διαθέσιμες οργανικές και προσωποπαγείς θέσεις για κάθε υπηρεσία, σε κάθε κλάδο και με κάθε εξειδίκευση. Με τον τρόπο αυτό, έμμεσα ενοποιούνται όσες αποφάσεις είχαν εκδοθεί στο παρελθόν για την δημιουργία ή κατάργηση θέσεων. Επιπλέον, περιγράφεται με κάθε λεπτομέρεια η θέση και η

εξειδίκευση που απαιτείται για κάθε υπάλληλο, αλλά και οι προϋποθέσεις και τα προσόντα που απαιτούνται για κάθε θέση ευθύνης.

Η οργανωτική δομή του ΥΠΑΙΘ είναι πυραμιδική. Στην κορυφή της ιεραρχικής πυραμίδας βρίσκεται το Υπουργείο Παιδείας αποτελούμενο από τέσσερις Γενικές Γραμματείες (Γενική Γραμματεία Πρωτοβάθμιας, Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και Ειδικής Αγωγής, Γενική Γραμματεία Ανώτατης Εκπαίδευσης, Γενική Γραμματεία Θρησκευμάτων και τη Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς και Διά Βίου Μάθησης) και από Αυτοτελείς Μονάδες Υπαγόμενες στον Υπουργό (Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου, Τμήμα Νομοθετικής Πρωτοβουλίας και Γραφείο Επιστημονικών Συμβούλων). Πιο κάτω στην ιεραρχία υπάρχουν 40 Διευθύνσεις και 153 Τμήματα.

Οι 13 Περιφερειακές Διευθύνσεις Εκπαίδευσης υπάγονται διοικητικά στη Γενική Γραμματεία Πρωτοβάθμιας, Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και Ειδικής Αγωγής. Διακρίνονται σε έξι τμήματα:

- 1) Τμήμα Α΄ Διοικητικού
- 2) Τμήμα Β΄ Οικονομικών θεμάτων
- 3) Τμήμα Γ΄ Προσωπικού
- 4) Τμήμα Δ΄ Πληροφορικής
- 5) Τμήμα Ε΄ Επιστημονικής και Παιδαγωγικής Καθοδήγησης της Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης
- 6) Τμήμα ΣΤ΄ Επιστημονικής και Παιδαγωγικής Καθοδήγησης της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και ένα ανεξάρτητο Γραφείο,
- 7) Γραφείο Νομικής Υποστήριξης.

Επιπλέον, κάθε τοπική Διεύθυνση Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης η οποία υπάγεται διοικητικά στη αντίστοιχη Περιφερειακής Διεύθυνσης, αποτελείται από πέντε τμήματα:

- 1) Τμήμα Α΄ Διοικητικού
- 2) Τμήμα Β΄ Οικονομικού
- 3) Τμήμα Γ΄ Προσωπικού

- 4) Τμήμα Δ΄ Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών
- 5) Τμήμα Ε΄ Εκπαιδευτικών θεμάτων

Το Ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα διακρίνεται σε τρεις βασικές βαθμίδες εκπαίδευσης: την Πρωτοβάθμια, τη Δευτεροβάθμια και την Τριτοβάθμια. Η Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση αποτελείται από τα Νηπιαγωγεία και τα Δημοτικά σχολεία (Σαΐτης, 2008). Η φοίτηση στα Νηπιαγωγεία είναι διετής ή ετήσια, ενώ στα Δημοτικά σχολεία είναι εξαετής. Η εγγραφή στο Δημοτικό σχολείο εξαρτάται μόνο από την ηλικία του παιδιού, ενώ η προαγωγή του στην επόμενη τάξη γίνεται με βάση την ετήσια επίδοση του.

Η Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση περιλαμβάνει τα Γυμνάσια, τα Λύκεια -τα Γενικά Λύκεια (ΓΕΛ) και τα Επαγγελματικά Λύκεια (ΕΠΑΛ)- και τις Επαγγελματικές Σχολές (ΕΠΑΣ) (άρθρο 3 του ν. 3475/ 2006). Στα Γυμνάσια εγγράφονται χωρίς εισιτήριες εξετάσεις όσοι αποφοιτούν από την Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση και η φοίτηση είναι τριετής. Στην Ελλάδα, η φοίτηση είναι υποχρεωτική μέχρι την τρίτη τάξη του Γυμνασίου. Ο νόμος υποχρεώνει τον γονέα ή κηδεμόνα να φροντίσει να πηγαίνει το παιδί του ή το προστατευμένο μέλος του στο σχολείο. Στο Λύκειο εγγράφονται, χωρίς εισιτήριες εξετάσεις, απόφοιτοι του Γυμνασίου. Η φοίτηση στα ημερήσια ΓΕ.Λ. και ΕΠΑ.Λ. είναι τριετής, ενώ στα εσπερινά ΓΕ.Λ. και ΕΠΑ.Λ. είναι τετραετής. Τα Επαγγελματικά Λύκεια διακρίνονται σε ημερήσια -τριετούς φοίτησης- και εσπερινά -τετραετούς φοίτησης. Στα εσπερινά μπορούν να φοιτήσουν οι μαθητές που εργάζονται παράλληλα (Σαΐτης, 2008).

Η Τριτοβάθμια εκπαίδευση περιλαμβάνει τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Α.Ε.Ι), τα οποία είναι αυτοδιοικούμενα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου.

Ο νόμος 2009/ 1992 (ΦΕΚ 18, τ. Α΄) θέσπισε τα δημόσια ή ιδιωτικά Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) με σκοπό να παρέχουν κάθε είδους επαγγελματικής κατάρτισης στους απόφοιτους Λυκείων. Τα ιδρύματα αυτά δεν υπάγονται στο Υπουργείο Παιδείας και επομένως δεν ανήκουν σε κάποια εκπαιδευτική βαθμίδα (Σαΐτης, 2008).

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Πληροφόρησης για την εκπαίδευση-
ΕΥΡΥΔΙΚΗ (Eurydice)
(https://eacea.ec.europa.eu/nationalpolicies/eurydice/content/greece_el), το Ελληνικό

εκπαιδευτικό σύστημα χαρακτηρίζεται ως συγκεντρωτικό και διέπεται από Νομοθεσία και Νομοθετικές πράξεις, όπως διατάγματα και υπουργικές αποφάσεις.

1.4. Στατιστιστικά Στοιχεία Δημόσιας και Ιδιωτικής Εκπαίδευσης

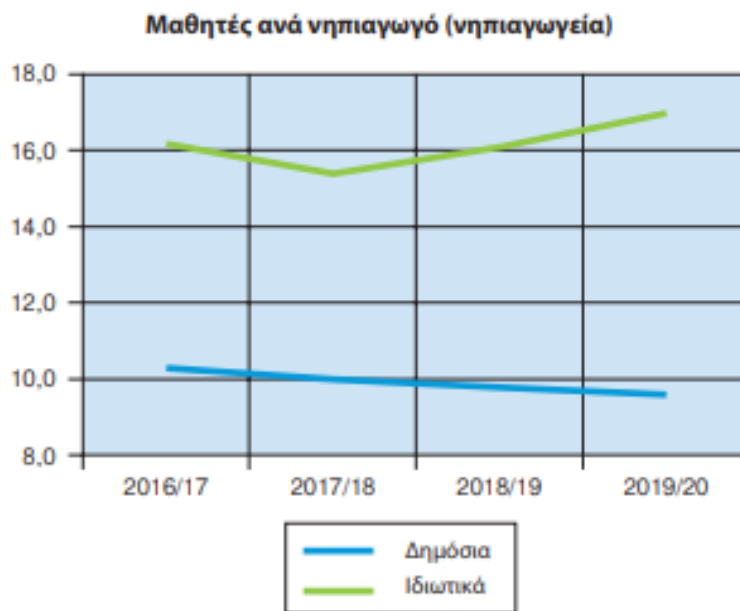
Με βάση το πιο πρόσφατο τριμηνιαίο δημοσίευμα της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (ΕΛΣΤΑΤ) με Η Ελλάδα με Αριθμούς (Ιούλιος - Σεπτέμβριος 2022), παρουσιάζεται η κατάσταση στο χώρο της εκπαίδευσης στην Ελλάδα με τρόπο σαφή και εμπειριστατωμένο.

Σχετικά με τους μαθητές και το διδακτικό προσωπικό σε Δημόσια και Ιδιωτικά Νηπιαγωγεία τα τέσσερα σχολικά έτη, από το 2016-17 έως το 2019-20, παρατηρείται μια σταθερή μικρή μείωση των Δημόσιων σχολικών μονάδων σε αντίθεση με μια μικρή σταθερή αύξηση των Ιδιωτικών Νηπιαγωγείων. Οι μαθητές ανά νηπιαγωγό στα Δημόσια σχολεία είναι λιγότεροι από τα αντίστοιχα ιδιωτικά σχολεία και μάλιστα με τάσεις μείωσης, ενώ στα ιδιωτικά με τάξεις αύξησης.

Παρόμοια είναι η κατάσταση και στις υπόλοιπες βαθμίδες. Τα στατιστικά στοιχεία που ακολουθούν δίνουν σημαντικές πληροφορίες για τα τέσσερα σχολικά έτη, από το 2016-17 έως το 2019-20.

Πίνακας 1: Νηπιαγωγεία

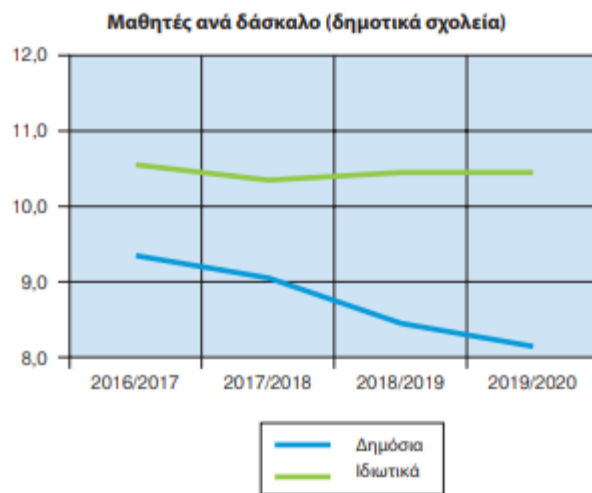
1. Πρωτοβάθμια εκπαίδευση (νηπιαγωγεία): Μαθητές, σχολικές μονάδες και διδακτικό προσωπικό, λήξη σχολικού έτους 2016/17 - 2019/20				
	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Σχολικές μονάδες	5.672	5.644	5.611	5.607
Διδακτικό προσωπικό ⁽¹⁾	14.382	14.726	15.231	16.483
Μαθητές	151.804	151.225	154.744	164.716
Δημόσια				
Σχολικές μονάδες	5.056	5.006	4.962	4.937
Διδακτικό προσωπικό ⁽¹⁾	13.494	13.754	14.233	15.391
Μαθητές	137.470	136.308	138.762	146.302
Μαθητές ανά νηπιαγωγό	10,2	9,9	9,7	9,5
Ιδιωτικά				
Σχολικές μονάδες	616	638	649	670
Διδακτικό προσωπικό	888	972	998	1.092
Μαθητές	14.334	14.917	15.982	18.414
Μαθητές ανά νηπιαγωγό	16,1	15,3	16,0	16,9



Γράφημα 1: Μαθητές ανά νηπιαγωγό

Πίνακας 2: Δημοτικά Σχολεία

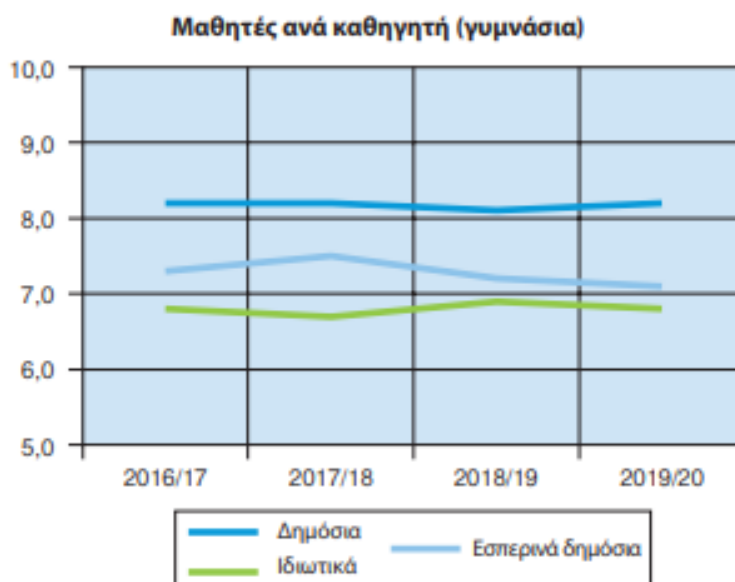
2. Πρωτοβάθμια εκπαίδευση (δημοτικά): Μαθητές, σχολικές μονάδες και διδακτικό προσωπικό, λήξη σχολικού έτους 2016/17 - 2019/20				
	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Σχολικές μονάδες	4.509	4.486	4.452	4.429
Διδακτικό προσωπικό ⁽¹⁾	67.808	68.980	72.561	73.722
Μαθητές	645.250	639.037	631.700	621.298
Δημόσια				
Σχολικές μονάδες ⁽²⁾	4.346	4.324	4.293	4.272
Διδακτικό προσωπικό ⁽¹⁾	64.463	65.427	68.974	70.035
Μαθητές	609.414	601.601	593.673	582.271
Μαθητές ανά δάσκαλο	9,5	9,2	8,6	8,3
Ιδιωτικά				
Σχολικές μονάδες	163	162	159	157
Διδακτικό προσωπικό	3.345	3.553	3.587	3.687
Μαθητές	35,836	37,436	38,027	39,027
Μαθητές ανά δάσκαλο	10,7	10,5	10,6	10,6



Γράφημα 2: Μαθητές ανά δάσκαλο

Πίνακας 3: Γυμνάσια

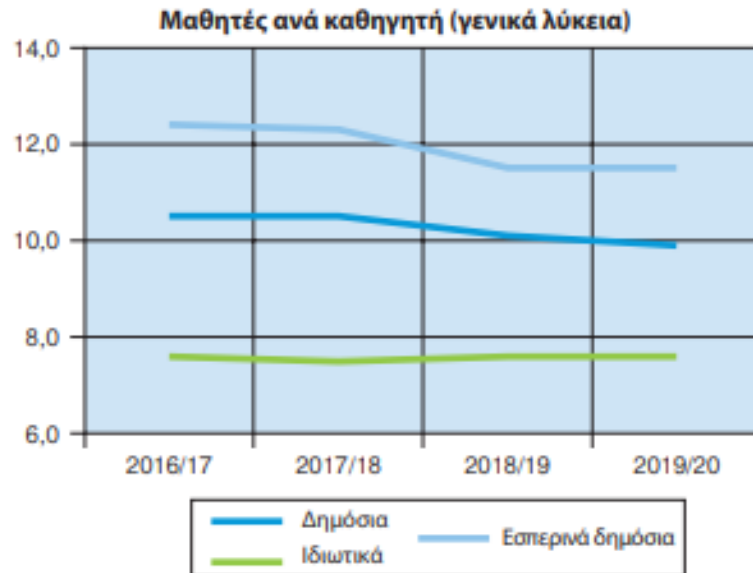
3. Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (γυμνάσια): Μαθητές, σχολικές μονάδες και διδακτικό προσωπικό, λήξη σχολικού έτους 2016/17 - 2019/20				
	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Σύνολο				
Σχολικές μονάδες	1.823	1.823	1.824	1.818
Διδακτικό προσωπικό ⁽¹⁾	38.411	38.706	39.470	39.524
Μαθητές	313.130	312.604	317.622	320.822
Δημόσια				
Σχολικές μονάδες ⁽²⁾	1.725	1.724	1.725	1.724
Διδακτικό προσωπικό ⁽¹⁾	36.237	36.415	37.148	37.196
Μαθητές	298.287	297.293	301.524	304.995
Μαθητές ανά καθηγητή	8,2	8,2	8,1	8,2
εκ των οποίων, εσπερινά				
Σχολικές μονάδες	73	73	74	74
Διδακτικό προσωπικό ⁽¹⁾	670	668	692	672
Μαθητές	4.895	4.986	4.961	4.742
Μαθητές ανά καθηγητή	7,3	7,5	7,2	7,1
Ιδιωτικά				
Σχολικές μονάδες	98	99	99	94
Διδακτικό προσωπικό	2.174	2.291	2.322	2.328
Μαθητές	14.843	15.311	16.098	15.827
Μαθητές ανά καθηγητή	6,8	6,7	6,9	6,8



Γράφημα 3: Μαθητές ανά καθηγητή (γυμνάσια)

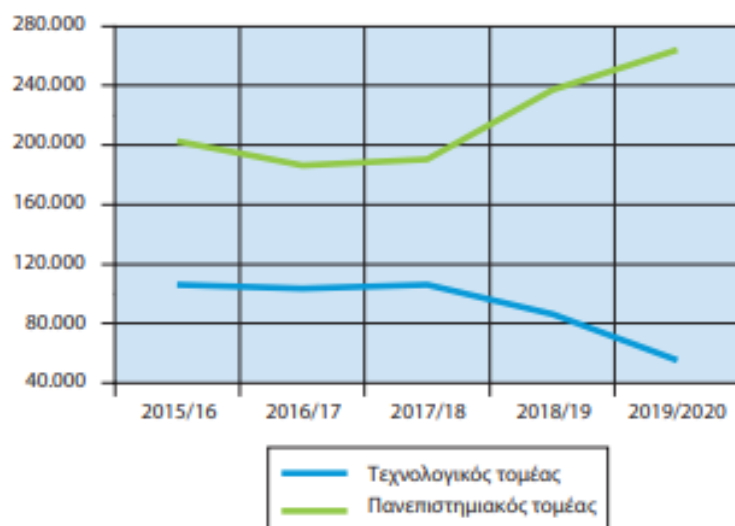
Πίνακας 4: Γενικά Λύκεια

4. Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (γενικά λύκεια): Μαθητές, σχολικές μονάδες και διδακτικό προσωπικό, λήξη σχολικού έτους 2016/17 - 2019/20				
	2016/17	2017/18	2018/19 ⁽¹⁾	2019/20
Σύνολο				
Σχολικές μονάδες	1.348	1.345	1.352	1.347
Διδακτικό προσωπικό ⁽¹⁾	23.822	23.970	23.652	23.914
Μαθητές	244.386	245.811	⁽²⁾ 238.968	233.627
Δημόσια				
Σχολικές μονάδες ⁽²⁾	1.255	1.253	1.260	1.261
Διδακτικό προσωπικό ⁽¹⁾	22.013	22.085	21.736	21.616
Μαθητές	230.581	231.610	⁽²⁾ 219.539	214.510
Μαθητές ανά καθηγητή	10,5	10,5	10,1	9,9
ΕΚ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ, ΕΣΠΕΡΙΝΑ				
Σχολικές μονάδες	72	73	73	73
Διδακτικό προσωπικό ⁽¹⁾	459	443	417	442
Μαθητές	5.678	5.455	⁽²⁾ 4.814	5.077
Μαθητές ανά καθηγητή	12,4	12,3	11,5	11,5
Ιδιωτικά				
Σχολικές μονάδες	92	92	92	86
Διδακτικό προσωπικό	1.809	1.885	⁽²⁾ 1.916	1.856
Μαθητές	13.805	14.201	⁽²⁾ 14.615	14.040
Μαθητές ανά καθηγητή	7,6	7,5	7,6	7,6



Γράφημα 4: Μαθητές ανά καθηγητή (γενικά λύκεια)

Φοιτητές: τεχνολογικός τομέας - πανεπιστημιακός τομέας

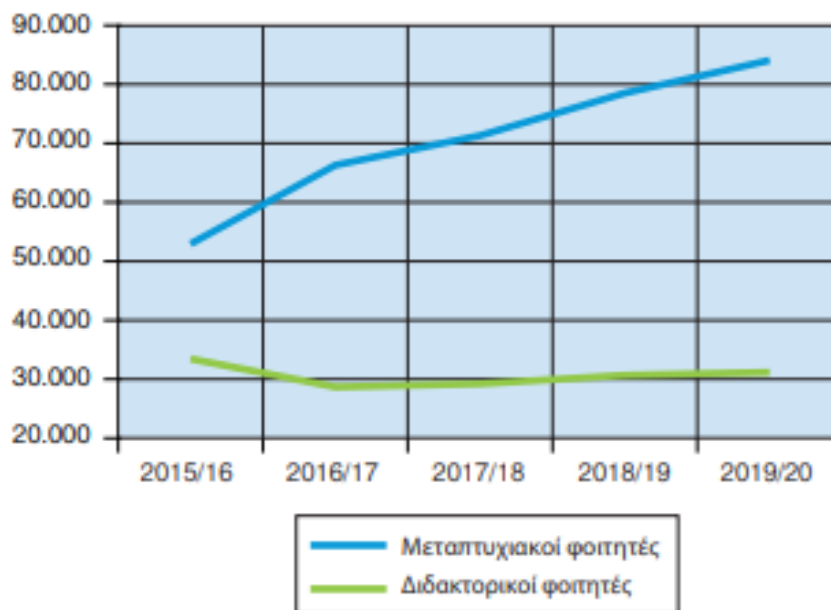


Γράφημα 5: Φοιτητές

Πίνακας 5: Ανώτατη Εκπαίδευση

6. Ανώτατη εκπαίδευση (πανεπιστημιακός τομέας): Διδακτικό προσωπικό, φοιτητές και πτυχιούχοι, λήξη ακαδημαϊκού έτους 2015/16 - 2019/20					
	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Διδακτικό προσωπικό ⁽¹⁾	13.148	13.923	15.003	15.992	19.063
Φοιτητές ⁽²⁾	202.831	186.208	190.652	⁽⁴⁾ 237.241	264.024
Πτυχιούχοι	34.491	33.380	33.430	38.460	39.146
Μεταπτυχιακοί φοιτητές	52.946	66.295	71.313	78.518	84.077
Λαβόντες μεταπτυχιακό ⁽³⁾	13.276	15.292	18.373	19.106	20.577
Διδακτορικοί φοιτητές	33.452	28.682	29.221	30.671	31.167
Λαβόντες διδακτορικό	2.003	1.877	1.558	1.774	1.597

Μεταπτυχιακοί φοιτητές - Διδακτορικοί φοιτητές



Γράφημα 6: Μεταπτυχιακοί - Διδακτορικοί φοιτητές

Πίνακας 6: Ανώτατη εκπαίδευση

5. Ανώτατη εκπαίδευση (τεχνολογικός τομέας): Διδακτικό προσωπικό, φοιτητές και πτυχιούχοι, λήξη ακαδημαϊκού έτους 2015/16 - 2019/20					
	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Διδακτικό προσω- πικό ⁽¹⁾	⁽¹⁾ 4.750	5.045	5.146	3.869	⁽¹⁾
Φοιτητές ⁽²⁾	106.266	103.819	106.032	86.473	⁽²⁾ 55.123
Πτυχιούχοι	18.632	16.753	14.747	9.855	⁽³⁾ 8.283

1.5. οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στην εκπαίδευση

Η Ελλάδα είναι μια από τις χώρες της Ευρωπαϊκής ένωσης με τις λιγότερες κρατικές δαπάνες για την εκπαίδευση ως ποσοστό των δημόσιων δαπανών.

Σύμφωνα με την πιο πρόσφατη στατιστική μελέτη της ΕΛ.ΣΤΑΤ το 4,5 % του ΑΕΠ του 2020 ως συνολικές δαπάνες της Ελληνικής Γενικής Κυβέρνησης είναι από τα

μεγαλύτερα εγχώρια ποσοστά (συγκρινόμενο με το 3,9%), αλλά πολύ χαμηλό για τα δεδομένα των άλλων χωρών της Ευρωζώνης.

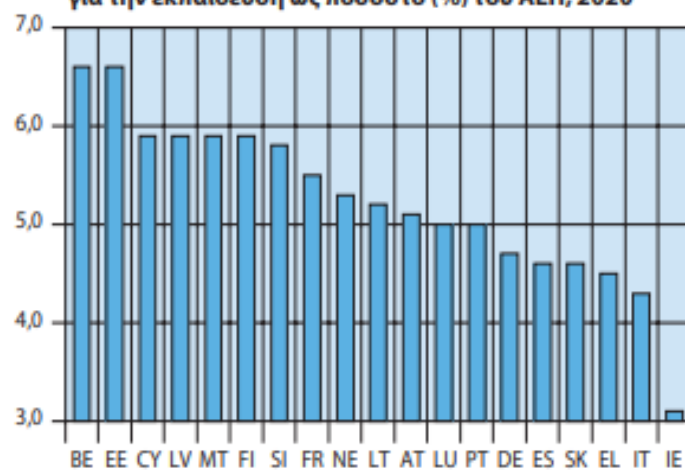
Πίνακας 7: ΕΕ: Συνολικές δαπάνες της Γενικής Κυβέρνησης για την εκπαίδευση ως ποσοστό (%) του ΑΕΠ

8. ΕΕ: Συνολικές δαπάνες της Γενικής Κυβέρνησης για την εκπαίδευση ως ποσοστό (%) του ΑΕΠ, 2016 - 2020					
	2016	2017	2018	2019	2020
ΕΕ 27	4,7	4,7	4,7	4,7	5,0
Ευρωζώνη					
Αυστρία (AT)	4,9	4,8	4,8	4,8	5,1
Βέλγιο (BE)	6,2	6,2	6,2	6,1	6,6
Γαλλία (FR)	5,4	5,4	5,3	*5,2	*5,5
Γερμανία (DE)	4,2	4,2	*4,3	*4,3	*4,7
Ελλάς (EL)	4,0	3,9	4,1	4,0	4,5
Εσθονία (EE)	5,7	5,7	6,2	6,1	6,6
Ιρλανδία (IE)	3,5	3,3	3,2	3,1	3,1
Ισπανία (ES)	4,1	4,0	4,0	4,0	*4,6
Ιταλία (IT)	3,9	3,9	3,9	3,9	4,3
Κύπρος (CY)	5,5	5,3	5,0	5,2	5,9
Λετονία (LV)	5,5	5,8	5,8	5,7	5,9
Λιθουανία (LT)	4,8	4,5	4,5	4,6	5,2
Λουξεμβούργο (LU)	4,3	4,4	4,6	4,8	5,0
Μάλτα (MT)	5,1	4,6	5,0	5,1	5,9
Ολλανδία (NE)	5,3	5,1	5,1	5,0	5,3
Πορτογαλία (PT)	4,8	4,6	4,4	4,5	*5,0
Σλοβακία (SK)	3,9	3,9	3,9	4,3	4,6
Σλοβενία (SI)	5,5	5,4	5,4	5,5	5,8
Φινλανδία (FI)	6,0	5,6	5,5	5,6	5,9
Εκτός Ευρωζώνης					
Βουλγαρία (BG)	3,4	3,5	3,5	3,8	4,0
Δανία (DK)	6,8	6,4	6,4	6,3	6,4
Κροατία (HR)	4,7	4,7	4,7	4,7	5,4
Ουγγαρία (HU)	5,0	5,1	5,0	4,7	4,7
Πολωνία (PL)	5,0	4,9	5,0	5,0	5,2
Ρουμανία (RO)	3,3	2,8	3,2	3,6	3,7
Σουηδία (SE)	6,6	6,7	6,9	6,9	7,0
Τσεχία (CZ)	3,9	4,1	4,6	4,9	5,1

Πηγή: Eurostat.

* = Προσωρινά στοιχεία.

Χώρες Ευρωζώνης: Συνολικές δαπάνες της Γενικής Κυβέρνησης για την εκπαίδευση ως ποσοστό (%) του ΑΕΠ, 2020



Γράφημα 7: Χώρες Ευρωζώνης: Συνολικές δαπάνες της Γενικής Κυβέρνησης για την εκπαίδευση ως ποσοστό (%) του ΑΕΠ, 2020

Η οικονομική κρίση που ξεκίνησε το 2008 άσκησε σημαντική επιρροή τόσο σε εθνικό όσο και το παγκόσμιο επίπεδο. Πολύ σύντομα η οικονομική κρίση επηρέασε άμεσα και έμμεσα τον τομέα της εκπαίδευσης (Χάλαρη, 2017). Στην Ευρώπη, η οικονομική κρίση του 2008, μέσα στο πλαίσιο του νεοφιλελευθερισμού στο χώρο της εκπαίδευσης, έστρεψε το ενδιαφέρον στην ιδιωτικοποίηση. Παράλληλα, περιόρισε τους εκπαιδευτικούς πόρους και τις αυξανόμενες κοινωνικές ανισότητες, ιδίως για εκείνους που βρίσκονται ήδη σε υψηλότερο κίνδυνο κοινωνικού αποκλεισμού. Η «τρίκα» της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας και του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου επέβαλε διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις στα εκπαιδευτικά συστήματα των εθνικών κρατών ως απόρροια των υποχρεώσεων τους.

Η Ελλάδα στον τομέα της εκπαίδευσης δεν βρισκόταν σε καλή κατάσταση και πριν την οικονομική κρίση. Μετά όμως από την οικονομική κρίση, η κατάσταση επιδεινώθηκε. Την πενταετία 2010 - 2015 οι δαπάνες μειώθηκαν κατά πολύ σε όλους τους τομείς. Το 2010, σύμφωνα με το Ν. 3833/2010 μειώθηκε κατά 10% ο ετήσιος προϋπολογισμός όλων των υπουργείων, συμπεριλαμβανομένου του ΥΠΑΙΘ. Μέχρι το 2013, οι εκπαιδευτικές δαπάνες μειώθηκαν κατά 33%. Επιπλέον περικοπές κατά 14% εφαρμόστηκαν τα επόμενα χρόνια, ενώ οι προβλέψεις τις τρέχουσες είναι ακόμα πιο δυσοίωνες, με υποχρηματοδότηση ακόμα και των πιο βασικών δαπανών, όπως η θέρμανση των σχολικών μονάδων, υποδομές και εξοπλισμός νέων τεχνολογιών, διορισμός εκπαιδευτικών και ανανέωση των βιβλιοθηκών (Χαραμής & Κοτσιφάκης, 2015). Το άρθρο 3 του νόμου 3845/2010 έπληξε εισοδηματικά τους εκπαιδευτικούς δημοσίων και ιδιωτικών σχολείων της χώρας αντικαθιστώντας τον 13ο και 14ο μισθό με τρία επιδόματα 500, 250 και 250 ευρώ. Το 2011, ο Νόμος 3986/2011 με το άρθρο 37 επιβάλλει μείωση των προσλήψεων των δημοσίων υπαλλήλων από το 2011 έως και το τέλος του 2015 με αναλογία πέντε αποχωρήσεις μία πρόσληψη, έτσι περιορίζονται και οι διορισμοί των εκπαιδευτικών. Επιπλέον, για όλους τους δημοσίους υπαλλήλους θεσπίζεται η καθιέρωση ειδικής εισφοράς αλληλεγγύης (2% επί των αποδοχών). Το πολυνομοσχέδιο του Οκτωβρίου του 2011 για το νέο βαθμολόγιο-μισθολόγιο, με τον Νόμο 4024/2011, περιορίζει αισθητά τις αποδοχές των δημοσίων υπαλλήλων, ιδιαίτερα εκείνων που βρίσκονται στους τρεις τελευταίους βαθμούς βαθμολογικής εξέλιξης. Ο Νόμος 4093/2012 που εγκρίνει το Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2013-2016, φέρνει καθολική

κατάργηση των δώρων των εορτών και των επιδομάτων αδείας των δημοσίων υπαλλήλων , την αύξηση των ορίων συνταξιοδότησης από τα 65 στα 67 έτη και κατάργηση της μονιμότητας στο δημόσιο, καθώς μόνιμο εκπαιδευτικό προσωπικό του δημοσίου, που οι θέσεις του καταργούνταν βγήκε σε διαθεσιμότητα για έναν χρόνο με μειωμένες αποδοχές. Ο νόμος 4152/2013 αύξησε το υποχρεωτικό ωράριο των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης κατά δύο ώρες από την έναρξη της σχολικής χρονιάς 2013-2014, με σκοπό των περιορισμό των προσλήψεων και την ε'πίτευξη του μνημονιακού στόχου των πέντε αποχωρήσεων μίας πρόσληψης.

Πολύ σημαντική είναι και η υποχρηματοδότηση των ελληνικών σχολείων, η οποία κατά βάση προέρχεται από τις σχολικές επιτροπές των Δήμων. Από τη σχολική χρονιά 2010-2011, η χρηματοδότηση των σχολικών επιτροπών, μειώθηκε κατά το 1/3 από αυτήν της προηγούμενης χρονιάς, γεγονός που κατέστησε ιδιαίτερα επώδυνη την κάλυψη των λειτουργικών εξόδων των σχολικών μονάδων πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (Παπαματθαίου, 2010).

Αναμφισβήτητα, και η ιδιωτική εκπαίδευση στην Ελλάδα δέχτηκε πλήγμα. Πρώτα από όλα, η μείωση του ετήσιου οικογενειακού εισοδήματος οδήγησε μεγάλο ποσοστό των γονέων να διακόψει τη φοίτηση των παιδιών του σε ιδιωτικές σχολικές μονάδες και μάλιστα συχνά χωρίς να έχουν αποπληρώσει τη φοίτηση. Τέλος, ένα μικρότερο ποσοστό γονέων επέλεξε τις περικοπές άλλων οικογενειακών δαπανών, με σκοπό τα παιδιά τους να συνεχίσουν τη φοίτηση στις ιδιωτικές σχολικές μονάδες. Επομένως, τα ιδιωτικά εκπαιδευτήρια κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν και τους επιχειρηματικούς κινδύνους που προέκυψαν από τη μείωση του όγκου των μαθητών, τα ακάλυπτα δίδακτρα και την αύξηση των εισφορών των επιχειρήσεων που συνεπάχθηκαν τα μέτρα δημοσιονομικής προσαρμογής του κράτους. Τα ιδιωτικά εκπαιδευτήρια αντέδρασαν παγώνοντας ή μειώνοντας τα δίδακτρα, περικόπτοντας το εκπαιδευτικό και βοηθητικό προσωπικό, περιορίζοντας τις δαπάνες τους και διαθέτοντας το μεγαλύτερο μέρος των εσόδων τους για την κάλυψη τρεχόντων αναγκών και κυρίως για τη μισθοδοσία των εκπαιδευτικών (Λιάτσου, 2013).

2. Η ποιότητα στην Εκπαίδευση

2.1. Η έννοια της ποιότητας

Η ποιότητα ως έννοια είναι υποκειμενική και αφηρημένη και επομένως δύσκολη ως προς τον προσδιορισμό της. Παρόλα αυτά κυριαρχεί στον τομέα της διοίκησης από από τα μέσα του 21ου αιώνα (Beckford, 2010). Ο Mosadeghrad (2013) έχει καταγράψει πως η ποιότητα έχει προσδιοριστεί ως «αξία» (Feigenbaum, 1951), «συμμόρφωση προς τις προδιαγραφές» (Gilmore, 1974), «υπεροχή» (Peters και Waterman, 1982), και «ικανοποίηση ή υπέρβαση των προσδοκιών των πελατών» (Parasuraman et al., 1985).

Οι Evans & Dean (2003) σε μια προσπάθεια να προσδιορίσουν την προέλευση των ορισμών της ποιότητας, διακρίνουν τέσσερις θεμελιώδεις κατηγορίες:

1. Την αξία
2. Την αριστεία
3. Τη συμφωνία με τα πρότυπα
4. Την αποδοχή των απαιτήσεων των καταναλωτών.

Από τους ορισμούς της ποιότητας διακρίνονται κάποιες θεμελιώδεις προτάσεις που πρόερχονται από επιστήμονες-γκουρού της ποιότητας, όπως:

- “Η ποιότητα είναι κατάλληλη για χρήση.” (Juran, 1986)
- “Η ποιότητα μπορεί να κριθεί από τον καταναλωτή.” (Deming, 1986)
- “Η ποιότητα ισοδυναμεί με την ικανοποίηση των καταναλωτών.”

(Ishikawa, 1985)

Ο ορισμός της έννοιας της ποιότητας που υιοθετήθηκε από τον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης (ΕΛ.Ο.Τ.) και ενσωματώθηκε στο πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2005 είναι ο εξής: η ποιότητα είναι ο βαθμός στον οποίο ένα σύνολο εγγενών χαρακτηριστικών πληρεί κάποιες συγκεκριμένες απαιτήσεις (Κέφης, 2014).

Σε γενικές γραμμές, στο πλαίσιο ενός οργανισμού ή επιχείρησης υπάρχουν πέντε βασικές πτυχές της ποιότητας:

- Παραγωγή (Producing), κατά την οποία παράγεται ένα επιθυμητό αποτέλεσμα,

- Έλεγχος (Checking), κατά τον οποίο αξιολογείται αν κάτι έχει γίνει σωστά,
- Ποιοτικός έλεγχος (Quality Control), ο οποίος αξιολογεί μία διαδικασία με σκοπό τα αποτελέσματα να είναι προβλέψιμα,
- Διαχείριση Ποιότητας (Quality Management), η οποία είναι η κατεύθυνση του οργανισμού ή της επιχείρησης με στόχο τη βελτιστοποίηση της απόδοσης του/της μέσα από της ανάλυση και τη βελτίωση των εμπλεκόμενων διαδικασιών και
- Διασφάλιση Ποιότητας (Quality Assurance), η οποία συμβάλλει στην απόκτηση της εμπιστοσύνης ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία θα είναι ικανοποιητικό/ή ως προς τις προδιαγραφές του/της. (Beasley, 2014).



Εικόνα 1: Οι πέντε βασικές πτυχές της ποιότητας στο πλαίσιο του οργανισμού/ επιχείρησης (Πηγή: Beasley, 2014)

2.2. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και η εξέλιξή της

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management) έκανε την εμφάνισή της τη δεκαετία του 1920 στο Statistical Process Control (SPC) των εργαστήριων του Bell στις Η.Π.Α. Εμφανίστηκε ως μία επιστημονική μέθοδος, βασισμένη στον κύκλο του σχεδιασμού-ελέγχου-πράξης, με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας της συνολικής διαδικασίας παραγωγής (Evans & Lindsay, 2001). Στη πορεία, η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας εξελίχθηκε με γνώμονα τις ιδιαίτερες προοπτικές των διαφόρων ερευνητών. Εκείνοι εντόπισαν τα ποικίλα στάδια της διαδικασίας παραγωγής (Billich & Neto, 2000).

Σύμφωνα με τους περισσότερους ερευνητές, τα στάδια εξέλιξης της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας κατηγοριοποιούνται ως εξής: 1. Η επιθεώρηση της ποιότητας 2. Ο

έλεγχος της ποιότητας 3. Η διασφάλιση της ποιότητας 4. Η Διαχείριση (ή Διοίκηση) Ολικής Ποιότητας.



Εικόνα 2: Η ιστορική εξέλιξη της ποιότητας (Πηγή: Τσιότρας, 2002)

Το τέταρτο αυτό στάδιο της διαδικασίας της ανάπτυξης της ποιότητας, η Διαχείριση (ή Διοίκηση) Ολικής Ποιότητας, πρωτοχρησιμοποιήθηκε ως όρος τη δεκαετία του 1980 από το Υπουργείο Άμυνας των Η.Π.Α. (Evans & Lindsay, 2001). Αποτέλεσε μέσο βελτίωσης της ποιότητας και ανταγωνισμού του με τον Ιάπωνα ομόλογό του (Talha, 2004). Η φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας χαρακτηρίστηκε από πιο εκλεπτυσμένες τεχνικές και μεγαλύτερη προσοχή προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη κάθε οργανισμού ή επιχείρησης, παρόμοια με αυτά της Ιαπωνικής κουλτούρας (Dale, Wiele, & Iwaarden, 2013).

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας δεν εφαρμόστηκε μόνο στη διαδικασία παραγωγής ή παροχής υπηρεσιών, αλλά επιπλέον σε συνεργασίες με προμηθευτές και παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας προς τους καταναλωτές (Dale, Wiele, & Iwaarden, 2013).

Συνοψίζοντας, σύμφωνα με τον Μπίνα (2016) η εξέλιξη του ελέγχου ποιότητας έχει ως εξής:

ΕΠΙΠΕΔΟ	ΣΗΜΕΙΟ ΕΣΤΙΑΣΗΣ
Επιθεώρηση	Προϊόν
Έλεγχος Ποιότητας	Διεργασίες
Διασφάλιση Ποιότητας	Σύστημα
Διοίκηση Ολικής Ποιότητας	Άνθρωπος

Ενώ, οι βασικοί σκοποί της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι να:

- παρέχει σε έναν οργανισμό ή μια επιχείρηση την δυνατότητα να επικεντρώνεται στους στόχους του/ της,
- πετυχαίνει τη μέγιστη ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη,
- συνδράμει στη διατήρηση και τη βελτίωση του επιπέδου ποιότητας των παρεχομένων αγαθών ή προσφερομένων υπηρεσιών,
- συνδράμει ώστε να πληρούνται οι απαιτήσεις του πελάτη με τον έλεγχο των διαδικασιών,
- εμπλέκει όλα τα στελέχη και τους εργαζόμενους στην διαρκή βελτίωση των διαδικασιών μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού,
- συμβάλλει στη μείωση του κόστους τους προωθώντας την συνεργατικότητα σε ομάδες,
- πετύχει υψηλότερες αποδόσεις για τις πωλήσεις και τις επενδύσεις και αύξηση των κερδών,
- προσφέρει πιο φιλική πρόσβαση στις παγκόσμιες αγορές να αυξήσει την αφοσίωση στους πελάτες,
- επιτύχει την ευρύτερη αναγνώριση και αποδοχή της εταιρείας ως ένα εμπορικό σήμα ποιότητας (Dale, Wiele, & Iwaarden, 2013).

2.3. Θεμελιώδεις θεωρητικές προσεγγίσεις

2.3.1. Deming

Το 1986, στο βιβλίο του *Out of Crisis*, ο Deming επικεντρώθηκε στην ανάγκη αλλαγής και εκσυγχρονισμού του τρόπου διοίκησης των επιχειρήσεων και των οργανισμών ώστε να αναβαθμιστούν σε οργανισμούς ποιότητας. Τα 14 σημεία που τόνισε είναι τα ακόλουθα:

1. Διαρκής στόχος να είναι η βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών, ώστε αυτά να είναι ανταγωνιστικά και να δημιουργήσουν θέσεις εργασίας.
2. Υιοθέτηση μιας νέας φιλοσοφίας από τη Διοίκηση με γνώμονα την ανάγκη για αλλαγή.
3. Η ποιότητα πρέπει να υφίσταται από την αρχή της παραγωγής του προϊόντος ή της υπηρεσίας.

4. Όχι αποφάσεις με κύριο κριτήριο το κόστος, αλλά στηριζόμενες σε μακροπρόθεσμες σχέσεις εμπιστοσύνης με τους προμηθευτές.
5. Καθιέρωση της κατάρτισης των εργαζομένων.
6. Συστηματική έρευνα αναφορικά με τα προβλήματα του συστήματος παραγωγής και μελέτη των τρόπων περιορισμού τους.
7. Αποτελεσματικότερη ηγεσία σε όλους τους τομείς.
8. Αποβολή του φόβου των εργαζομένων και ενίσχυση της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
9. Καθιέρωση της ομαδικής εργασίας, χωρίς εμπόδια συνεργασίας μεταξύ των τμημάτων.
10. Εξάλειψη των ποσοτικών στόχων, προτροπών και συνθημάτων σε συγκρουσιακές σχέσεις καθώς πιθανά να προκαλέσουν αντίθετα αποτελέσματα με χαμηλή παραγωγικότητα ή ποιότητα.
11. Εξάλειψη της διοίκησης με ποσοτικούς στόχους εις βάρος της ποιότητας.
12. Κατάργηση της αξιολόγησης που στηρίζεται σε αριθμούς και πλήττει την αυτοεκτίμηση των εργαζομένων.
13. Εφαρμογή σύγχρονων συστημάτων εκπαίδευσης και βελτίωσης του προσωπικού.
14. Ομαδική δέσμευση και από κοινού συμμετοχή όλων των εργαζομένων στην προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας.

Ο Deming επίσης αναφέρει στη θεωρία του τα επτά θανάσιμα νοσήματα, δηλαδή προβληματικές καταστάσεις που εμποδίζουν την εφαρμογή της ποιότητας σε οργανισμούς και επιχειρήσεις. Αυτές οι ασθένειες τα νοσήματα είναι:

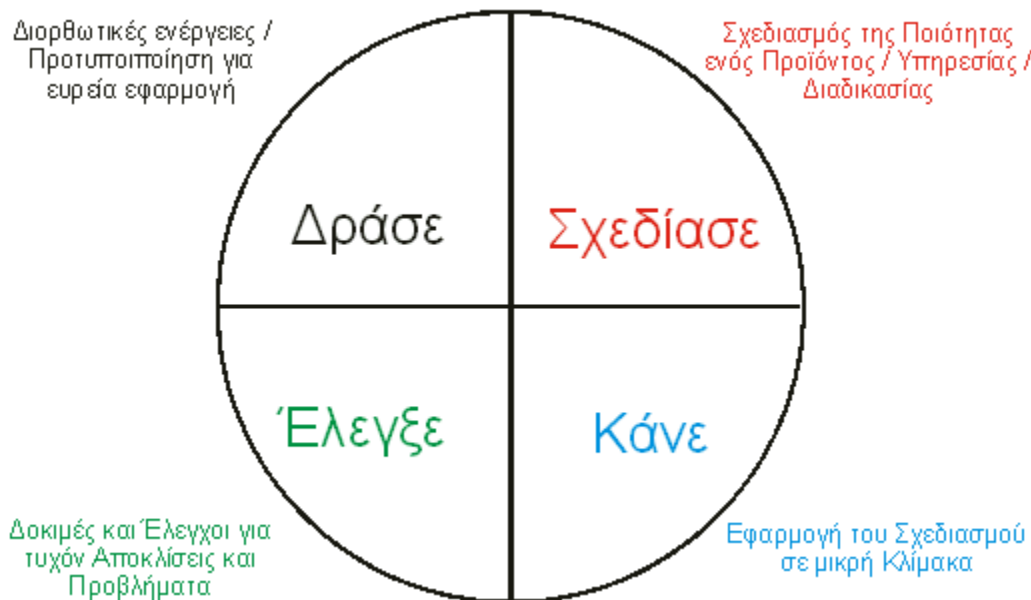
1. Έλλειψη σταθερότητας σε μακροπρόθεσμους σκοπούς.
2. Τα βραχυπρόθεσμα οφέλη αποτελούν το επίκεντρο.
3. Αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων.
4. Κινητικότητα των στελεχών.
5. Η Διοίκηση αξιοποιεί μόνο ποσοτικούς δείκτες.
6. Οικονομική επιβάρυνση από αναρρωτικές άδειες και νοσηλείες των εργαζομένων.

7. Οικονομική επιβάρυνση λόγω νομικών υποχρεώσεων. (Ακριβός, Ψαρόπουλος, 2008).

Μια ακόμη θεωρία που αποδίδεται στο Deming ονομάζεται «κύκλος του Deming» και αποτελεί μια κυκλική διαδικασία συνεχού βελτιώσης, βασισμένη σε τέσσερα στάδια:

1. σχεδιασμός της ποιότητας ενός προϊόντος/ υπηρεσίας/ διαδικασίας (plan)
2. εφαρμογή του σχεδίου σε μικρή κλίμακα (do)
3. έλεγχοι και δοκιμές για τυχόν αποκλίσεις και προβλήματα (check)
4. διορθωτικές ενέργειες-προτυποποίηση για ευρεία εφαρμογή (act) (Στεφανάτος, 2000):

Ο κύκλος του Deming περιγράφεται διαγραμματικά στην εικόνα που ακολουθεί:



Εικόνα 3: Ο κύκλος του Deming

2.3.2. Crosby

Η θεωρία Crosby είναι γνωστή ως «Τέσσερις Απόλυτες Θέσεις» και επικεντρώνεται στην ιδέα της σωστής παραγωγής του προϊόντος από την πρώτη φορά (Δερβιτσιώτης, 2001). Οι θέσεις αυτές είναι:

Θέση 1: Ποιότητα είναι η συμμόρφωση στις προδιαγραφές, στις απαιτήσεις του Πελάτη.

Θέση 2: Η σύστημα ποιότητας στηρίζεται στην πρόληψη και την πρόβλεψη των λαθών και όχι στην αξιολόγηση μετά την παραγωγή του Προϊόντος.

Θέση 3: Το μοναδικό πρότυπο απόδοσης είναι η τεχνική «Μηδέν Ελαττώματα».

Θέση 4: Ο δείκτης απόδοσης ταυτίζεται με το κόστος της μη συμμόρφωσης

2.3.3. Juran

Η θεωρία του Juran είναι γνωστή ως «τριλογία της ποιότητας» (1989). Σύμφωνα με αυτή, η διασφάλιση της ποιότητας προκύπτει δυναμικά και αμοιβαία από τον σχεδιασμό, τη βελτίωση και τον έλεγχο της ποιότητας (Γιαννοπούλου, 2004)



Εικόνα 4: Η «τριλογία της ποιότητας» του Juran (Πηγή: Γιαννοπούλου, 2004)

Ο Juran υποστηρίζει πως η ποιότητα έχει δύο διαστάσεις: α) την εξωτερική: η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη και β) την εσωτερική: η παραγωγή του προϊόντος/υπηρεσίας/ διαδικασίας χωρίς λάθη.

Επιπλέον, ο Juran δίνει οδηγίες σχετικά με την επίτευξη της ποιότητας (οδικός χάρτης για την ποιότητα):

1. προσδιορίστε τους πελάτες σας
2. προσδιορίστε τις ανάγκες των πελατών σας
3. μεταφράστε τις ανάγκες σε τεχνικές προδιαγραφές
4. αναπτύξτε προϊόν που ικανοποιεί τις ανάγκες

5. βελτιώστε το προϊόν ώστε να ικανοποιεί τόσο τις ανάγκες του πελάτη όσο και τις δικές σας
6. αναπτύξτε διαδικασία που ανα παράγει το προϊόν
7. βελτιώστε τη διαδικασία παραγωγής
8. αποδείξτε ότι μπορεί να λειτουργήσει σε πραγματικές συνθήκες
9. εντάξτε τη διαδικασία στην παραγωγή.

2.3.4. Feigenbaum

Η φιλοσοφία του Feigenbaum επικεντρώνεται στη συστημική προσέγγιση της ποιότητας και τη σημασία αυτής. Εντοπίζει και διακρίνει τα ακόλουθα τρία σημεία:

1. Η Διοίκηση του οργανισμού ή της επιχείρησης οφείλει να ηγηθεί της προσπάθειας επίτευξης της ποιότητας
2. Το ανθρώπινο δυναμικό θα πρέπει να χρησιμοποιεί σύγχρονη και αξιόπιστη τεχνολογία ποιότητας
3. Συνεχής εκπαίδευση, παρακίνηση και δέσμευση όλων των εργαζομένων στην ποιότητα (Ζαβλανός, 2006).

2.3.5. Ishikawa

Ο Ishikawa (1985) υποστηρίζει πως η βελτίωση της ποιότητας είναι μια συνεχής διαδικασία, η οποία μπορεί να εξελιχθεί. Ο ίδιος έδωσε μεγαλύτερη έμφαση στα εργαλεία και τους κύκλους ποιότητας και στις στατιστικές τεχνικές.

Τα Επτά βασικά εργαλεία της ποιότητας που εντόπισε και εδραίωσε είναι:

- Το Διάγραμμα αίτιου-αποτελέσματος (διάγραμμα Ishikawa ή διάγραμμα ψαροκόκκαλου) (Cause-and-effect)
- Το Διάγραμμα ροής (flow chart) ή στρωματισμός
- το Φύλλο ελέγχου (Check sheet)
- ο Πίνακας ελέγχου (Control chart)
- το Ιστόγραμμα (Histogram)
- ο Πίνακας Pareto (Pareto chart)
- το Διάγραμμα Scatter (Scatter diagram)

Η εφαρμογή του διαγράμματος αιτίου - αποτελέσματος που φέρει και το όνομά του ξεκινά με τον εντοπισμό ενός προβλήματος και την ανάγκη για διορθωτικές ενέργειες.

Στη συνέχεια περιγράφεται όλη η διαδρομή των παραγόντων που συσχετίζουν τις αιτίες και τις επιμέρους αιτίες με το αποτέλεσμα-πρόβλημα.

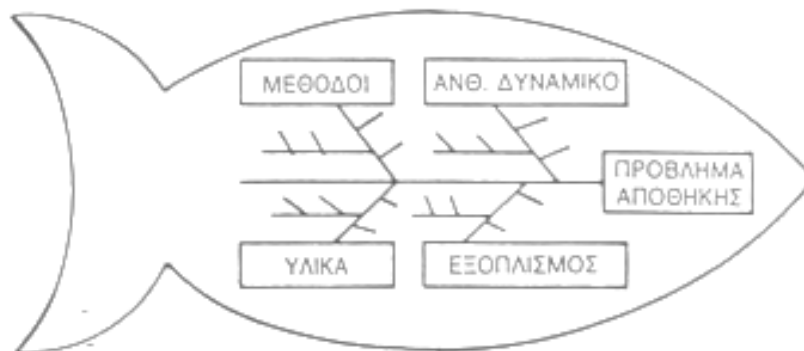
Η διαδρομή περιγράφεται ως ένα διάγραμμα που αναπαρίσταται σχηματικά με ψαροκόκαλο, όπου στο κεφάλι υπάρχει το πρόβλημα (αποτέλεσμα) και στα πλάϊνά υπάρχουν οι πρωταρχικοί παράγοντες (αίτια).

Οι κατηγορίες παραγόντων που εντοπίζονται και τοποθετούνται στο διάγραμμα προέρχονται κυρίως από τις ακόλουθες κατηγορίες:

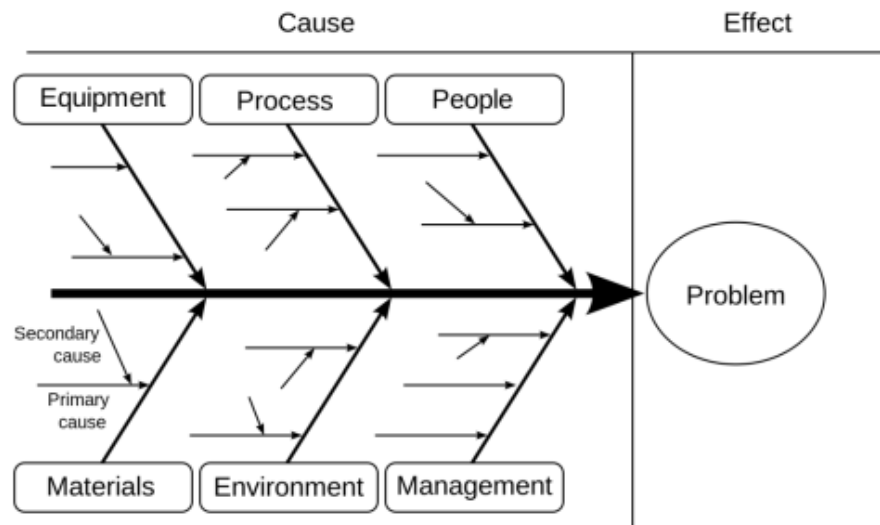
- 4m: methods (μέθοδοι) – machines (εξοπλισμός) – materials (υλικά) – manpower (άνθρωποι)
- 4p: place (τόπος) – procedure (διαδικασία) – people (άνθρωποι) – policies (πολιτικές)
- 4s: surround (περιβάλλον) – suppliers (προμηθευτές) – systems (συστήματα) – skills (ικανότητες, δεξιότητες)

Η επιλογή των κατηγοριών των παραγόντων εξαρτάται από τον αναλυτή και τη φύση του προβλήματος.

Ακολουθούν δυο διαφορετικά διαγράμματα αιτίου – αποτελέσματος που αναφέρονται σε δυο διαφορετικούς τύπους προβλημάτων.



Εικόνα 5: Παράδειγμα διαγράμματος αιτίου - αποτελέσματος



Εικόνα 6: Παράδειγμα διαγράμματος αιτίου - αποτελέσματος

2.3.6. Garvin

Η έννοια της ποιότητας κατά τον Garvin (1984) έχει οκτώ διαστάσεις. Αυτές είναι:

1. Τα βασικά χαρακτηριστικά απόδοσης του προϊόντος (performance).
2. Τα δευτερεύοντα χαρακτηριστικά του προϊόντος (features).
3. Η αξιοπιστία και η αντοχή (reliability).
4. Η ποιότητα στην παραγωγή - συμφωνία με τις προδιαγραφές (conformance).
5. Η διάρκεια ζωής του προϊόντος και η δυνατότητα επισκευής (durability).
6. Η εξυπηρέτηση πριν και μετά την πώλησή του (serviceability).
7. Η αισθητική του προϊόντος (aesthetics).
8. Η υποκειμενική αντίληψη του πελάτη για την ποιότητα (perceived quality).

Ο Garvin υποστηρίζει πως το κάθε άτομο έχει διαφορετική οπτική αναφορικά με το συνδυασμό των διαστάσεων που ευθύνεται για τη βέλτιστη ποιότητα, ενώ μέσα από αυτές τις διαστάσεις η Διοίκηση μπορεί να αντιληφθεί τις πραγματικές ανάγκες των πελατών της και να επιδιώξει την Ποιότητα.

2.3.7. Taguchi

Η φιλοσοφία που εισήγαγε ο Taguchi επικεντρώνεται σε στατιστικές τεχνικές πριν από το στάδιο της παραγωγής, στην κατά τη φάση του σχεδιασμού.

Στο επίκεντρο της μεθοδολογίας του Taguchi βρίσκονται τρία στοιχεία:

1. Η συνάρτηση της απώλειας ή της ζημίας (Quality Loss Function), ένα μέτρο απόκλισης από την τιμή- στόχο. Οφείλεται στη δυσαρέσκεια του πελάτη και η αποτίμησή της γίνεται σε ολόκληρο το σύστημα κι όχι σε ένα μεμονωμένο σημείο της παραγωγικής διαδικασίας. Η απώλεια της ποιότητας έχει οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις.

2. Η έννοια του Εκτός σειράς Ελέγχου Ποιότητας (Off – Line Quality Control) με πρώτη φάση τον σχεδιασμό του Συστήματος, δεύτερη φάση τον σχεδιασμό των παραμέτρων και τρίτη φάση τον προσδιορισμό των ανοχών. Στόχος είναι η ευρωστία, η αξιοπιστία και ο ολοκληρωμένος σχεδιασμός ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών.

3. Οι Ορθογωνικές Διατάξεις, μια μεθοδολογία διεξαγωγής δοκιμών που στοχεύουν στη μείωση των απαιτούμενων δοκιμών και την ελαχιστοποίηση του κόστους σχεδιασμού (Taguchi et al., 2005).

2.4. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Εκπαίδευση

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι εφαρμόσιμη και στον τομέα της εκπαίδευσης, όπως αναλογικά συμβαίνει σε άλλους κλάδους, επιχειρήσεις και βιομηχανίες. Πρωτοπόρες χώρες στην εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην εκπαίδευση ήταν η Η.Π.Α και το Ηνωμένο Βασίλειο κατά τη δεκαετία του 1990 (Sallis, 2002). Σήμερα, εφαρμόζεται σε αρκετά εκπαιδευτικά ιδρύματα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης κυρίως (Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2012). Ουσιαστικά, η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποτελεί μία ιδέα ή μία φιλοσοφία παρά μία μεμονωμένη πρακτική. Η εφαρμογή της στον τομέα της εκπαίδευσης διασφαλίζει ότι μπορούν να αντιμετωπιστούν οι απαιτήσεις των εμπλεκόμενων μερών (Brucelj, 2019). Για την ορθή εφαρμογή της ποιότητας στην εκπαίδευση θεωρείται ότι πρέπει να υπάρχει ένα κατάλληλο επίπεδο υποδομών και ένα άρτια καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό (Khan, Khan, Aslam, Mateen, & Punhal, 2018).

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην εκπαίδευση ταυτίζεται με μια διάθεση γενικής και συνεχούς αλλαγής και μετασχηματισμού της εκπαίδευσης. Μέσα από την εφαρμογή της επιτυγχάνεται βελτιστοποίηση των διαδικασιών που υπάρχουν ήδη και παράλληλα αυξάνονται οι δυνατότητες που έχουν τα εμπλεκόμενα μέρη (Αθανασούλα-Ρέππα, 2008). Συγκεκριμένα, ο ρόλος του εκπαιδευτικού αλλάζει. Η εκπαίδευση από δασκαλοκεντρική γίνεται μαθητοκεντρική, με ένα χαρακτήρα δυναμικής αλληλεπίδρασης μαθητών-

δασκάλου. Επιπλέον, οι Νέες Τεχνολογίες έχουν εισαχθεί στην εκπαίδευση δρώντας επικουρικά στην εκπαιδευτική διαδικασία. Με αυτούς τους τρόπους και την εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην εκπαίδευση, η εκπαιδευτική διαδικασία γίνεται πιο αποτελεσματική (Τσιότρας, 2002).

Επιπρόσθετα, η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας εφαρμόζοντας καινοτομίες όπως η ενισχυτική διδασκαλία, κλπ βοηθά στο γνωστικό αντικείμενο και στα μαθησιακά αποτελέσματα και προσφέρει στους μαθητές περισσότερο ελεύθερο χρόνο μετά το σχολείο (Σαΐτης, 2000).

Αξίζει να σημειωθεί ότι η συμμετοχή των εκπαιδευτικών σε διαβουλεύσεις σχετικά με τους εκπαιδευτικούς στόχους, τη μεθοδολογία κλπ αποτελεί μία καινοτομία για την εκπαίδευση. Οι εκπαιδευτικοί λειτουργούσαν με αποκλειστική προτεραιότητα τις οδηγίες του Υπουργείου και παραγκωνίζοντας τις ανάγκες των μαθητών (Ζαβλανός, 2006). Μέσα από τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και η σχέση εκπαιδευτικών και σχολικής ηγεσίας εξελίσσεται σε πιο συνεργατική και αλληλοϋποστηρικτική. Επιπλέον, μέσα από τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας οι γονείς αποκτούν πιο έντονη και ουσιαστική παρουσία στη σχολική ζωή, λαμβάνοντας γνώση και μέρος στην ακαδημαϊκή και κοινωνική εξέλιξη των παιδιών τους (Everard & Morris, 1999).

Ολοκληρώνοντας, η διασφάλιση της ποιότητας στον τομέα της εκπαίδευσης πρέπει να αποτελεί τη βασική προτεραιότητα της κοινωνίας των πολιτών και της εκάστοτε εθνικής κυβέρνησης. Μέσα από τη Διοίκηση Ολική Ποιότητα είναι εφικτή η εφαρμογή της ποιότητας, η βελτιστοποίηση της και τελικά η βιωσιμότητα (Veteran, 2017).

3. Μεθοδολογία της Έρευνας

3.1. Σκοπός και στόχοι

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να διερευνηθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν τους γονείς στην επιλογή της πρώτης σχολικής μονάδας φοίτησης του παιδιού τους κατά την πρωτοβάθμια ή δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Η παρούσα μελέτη εστιάζει στα ιδιωτικά εκπαιδευτήρια κι επιδιώκει τον εντοπισμό των βασικών κριτηρίων που οδηγούν τους γονείς στο να επιλέξουν σχολείο πρωτοβάθμιας ή δευτεροβάθμιας για το παιδί τους και τα χαρακτηριστικά ποιότητας που αυτό πρέπει να έχει. Η έρευνα στοχεύει να καλύψει το σχετικό ερευνητικό κενό και να προσδιορίσει τα χαρακτηριστικά των σχολικών μονάδων και των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, ώστε να αξιολογούνται ως ποιοτικά.

Ο κεντρικός αυτός σκοπός αναλύεται περαιτέρω σε επιμέρους στόχους, οι οποίοι είναι οι εξής:

1. Εντοπισμός κριτηρίων που οδηγούν τους γονείς στην επιλογή της πρώτης ιδιωτικής σχολικής μονάδας φοίτησης του παιδιού τους κατά την πρωτοβάθμια ή δευτεροβάθμια εκπαίδευση με βάση διεθνώς καθιερωμένες ποιοτικές παραμέτρους παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Ιεράρχηση των κριτηρίων επιλογής από τους γονείς με γνώμονα τις επιθυμίες τους και την επιμέρους αξιολόγηση τους για κάθε ένα από αυτά τα κριτήρια.
3. Αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των κριτηρίων επιλογής από την επιλεγμένη σχολική μονάδα.
4. Εντοπισμός των κριτηρίων που δεν ικανοποιούνται από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της ιδιωτικής σχολικής μονάδας φοίτησης του παιδιού κατά την πρωτοβάθμια ή δευτεροβάθμια εκπαίδευση.

3.2. Ερευνητικά Ερωτήματα

1. Ποια είναι τα κριτήρια που οδηγούν τους γονείς στην επιλογή της πρώτης ιδιωτικής σχολικής μονάδας φοίτησης του παιδιού τους κατά την πρωτοβάθμια ή δευτεροβάθμια εκπαίδευση με βάση διεθνώς καθιερωμένες ποιοτικές παραμέτρους παρεχόμενων υπηρεσιών;
2. Πως ιεραρχούνται τα κριτήρια επιλογής από τους γονείς με γνώμονα τις επιθυμίες τους και την επιμέρους αξιολόγηση τους για κάθε ένα από αυτά τα κριτήρια;

3. Σε ποιο βαθμό ικανοποιείται το κάθε ένα κριτήριο επιλογής από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του προσχολικού ιδρύματος που επιλέχθηκε;

4. Ποια κριτήρια δεν ικανοποιούνται από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της επιλεγμένης ιδιωτικής σχολικής μονάδας φοίτησης του παιδιού τους κατά την πρωτοβάθμια ή δευτεροβάθμια εκπαίδευση;

3.3. Διεξαγωγή της έρευνας

Για τους σκοπούς την παρούσας έρευνας, επιλέχθηκε ως καταλληλότερη η ποσοτική μέθοδος και όχι η ποιοτική. Η ποσοτική μέθοδος ενδείκνυται όταν η έρευνα ξεκινά από το θεωρητικό πλαίσιο ενός κοινωνικού φαινομένου (Κυριαζή, 2002). Από το θεωρητικό πλαίσιο προκύπτουν οι θεωρητικές υποθέσεις, οι οποίες στοχεύουν στην ερμηνεία των κοινωνικών φαινομένων. Ο εμπειρικός έλεγχος των θεωρητικών υποθέσεων επιβεβαιώνει ή συμπληρώνει τη θεωρία για το κοινωνικό φαινόμενο. Η ποσοτική μέθοδος, που υλοποιείται με δειγματοληπτική έρευνα και χρήση συμβατικού ή ψηφιακού ερωτηματολογίου, προσφέρει στον ερευνητή την ευκαιρία να αξιοποιήσει μεγάλο μέρος του πληθυσμού. Τα στοιχεία που συγκεντρώνονται είναι τυποποιημένα και επιδέχονται στατιστική επεξεργασία.

Σχετικά με τον τρόπο δειγματοληψίας, στη συγκεκριμένη έρευνα τέθηκαν κριτήρια επιλογής συγκεκριμένου κοινού. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε γονείς των οποίων τα παιδιά φοιτούν σε ιδιωτικές σχολικές μονάδες στην Ελλάδα. Η έρευνα έγινε με συμπτωματική δειγματοληψία ή δείγμα ευκολίας και τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν ηλεκτρονικά μέσω την υπηρεσίας Google Forms και δεν απαιτούσε καταχώρηση ονομάτων, ήταν ανώνυμα. Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε ατομικά από τον/την κάθε ερωτώμενο/η, χωρίς την φυσική παρουσία και την επίβλεψη της ερευνήτριας και με την ολοκλήρωση του οι απαντήσεις εμφανίζονταν σταδιακά στην ηλεκτρονική σελίδα της ερευνήτριας που ήταν η μόνη που είχε πρόσβαση στις απαντήσεις. Ο χρόνος για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου κυμαίνεται στα 10-12 λεπτά. Η δειγματοληψία ευκολίας είναι μια ερευνητική μέθοδος απροσδιόριστης πιθανότητας επιλογής και χρησιμοποιείται πολύ συχνά. Μέσω αυτής, αξιοποιούνται από τον ερευνητή μόνο όσοι είναι πρόθυμοι, διαθέσιμοι και μπορούν να βοηθήσουν εθελοντικά στην έρευνα. Επομένως, η αντιπροσωπευτικότητα ενός τέτοιου δείγματος συχνά αμφισβητείται. Ουσιαστικά, τα αποτελέσματα μιας τέτοιου είδους έρευνας είναι επεκτάσιμα και

γενικεύσιμα μόνο σε πληθυσμούς που παρουσιάζουν γνωρίσματα και ιδιότητες ανάλογες με το δείγμα (Ψαρρού & Ζαφειρόπουλος, 2001). Η δυνατότητα της αυτοσυμπλήρωσης και μάλιστα σε σύντομο χρονική διάρκεια, δίνει τη δυνατότητα συγκέντρωσης αρκετών ερωτηματολογίων σε μικρό χρονικό διάστημα και μάλιστα ο/η ερωτώμενος/η έχει τη δυνατότητα να εκφραστεί ελεύθερα και ανώνυμα. Η αυτοσυμπλήρωση έχει το αρνητικό χαρακτηριστικό ότι κάποια ερωτηματολόγια δεν επιστρέφονται ή επιστρέφονται αρκετά ημιτελή (De Vaus, 2001).

3.4. Το εργαλείο της Έρευνας-Ερωτηματολόγιο

Για τη συγκεκριμένη έρευνα δημιουργήθηκε ένα ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο στην υπηρεσία Google Forms τύπου SERVQUAL (SERVice QUALity-Quality of Service). των Parasuraman, Zeithaml και Berry (1985), τροποποιημένο και προσαρμοσμένο στην ελληνική γλώσσα και πραγματικότητα. Σύμφωνα με αυτό, οι 5 βασικές διαστάσεις ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σε ιδιωτικές σχολικές μονάδες είναι οι:

- 1) Απτή διάσταση-Υλικά στοιχεία (tangibility): Υλικοτεχνική υποδομή και εξοπλισμός
- 2) Αξιοπιστία (Reliability): Δυνατότητα παροχής υπηρεσιών με αξιοπιστία και ακρίβεια
- 3) Ανταπόκριση (Responsiveness): Προθυμία για κάλυψη της ζήτησης από παιδιά και γονείς και προορατική στάση για την παροχή υπηρεσιών
- 4) Ενσυναίσθηση (Empathy): Φροντίδα και εξατομικευμένη προσοχή των παρόχων προς τους γονείς και τα παιδιά
- 5) Ασφάλεια (Assurance): Η ικανότητα των εκπαιδευτικών να εμπνέουν εμπιστοσύνη και σιγουριά (Kim, 2014).

Όλες οι ερωτήσεις τέθηκαν ως προαπαιτούμενες για την συνέχεια και ολοκλήρωση του ερωτηματολογίου, επομένως δεν υπήρχαν κενά στις ερωτήσεις. Ο χρόνος συμπλήρωσης ήταν μικρός, καθώς υπήρχε ομοιομορφία στην διατύπωση των ερωτήσεων και δεν υπήρχαν αρνητικές ερωτήσεις ώστε να απαιτηθεί αντιστροφή κλίμακας κ.α. Για κάθε διάσταση προέκυψαν ερωτήσεις με στόχο την καταμέτρηση των προσδοκιών, αλλά και των τελικών εμπειριών των γονέων. Η επιλογή των ερωτήσεων βασίστηκε σε

συνδυασμό από αντίστοιχα ερωτηματολόγια που αντλήθηκαν από την βιβλιογραφία και προσαρμόστηκε στα ελληνικά δεδομένα (Mehta et al., 2014; Penceliah et al., 2015; Sriwong, 2004; Pena et al., 2013).

Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων γονέων στην έρευνα, όπως: το Φύλλο, η Ηλικία, το Μορφωτικό Επίπεδο, ο Εργασιακός Τομέας και η Βαθμίδα Φοίτησης του παιδιού τους. Είναι σημαντικό να αναφερθεί πως οι συμμετέχοντες στην έρευνα είχαν ενημερωθεί μέσω επιστολής για την ανωνυμία και το απόρρητο της έρευνας, καθώς και τους λόγους διεξαγωγής της και τον τρόπο συμπλήρωσης του ψηφιακού ερωτηματολογίου (Παράρτημα Β).

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται από 22 προτάσεις (δείκτες ποιότητας) που αποτυπώνουν τη λειτουργία της σχολικής μονάδας και της ευρύτερης σχολικής ζωής. Ουσιαστικά, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αποδώσουν τις προσδοκίες τους σε σχέση με τη σχολική μονάδα φοίτησης των παιδιών τους, απαντώντας στο ερώτημα «πόσο σημαντικό είναι για εσάς;» για κάθε έναν από τους 22 δείκτες ποιότητας. Για την αποτύπωση των απαντήσεών τους χρησιμοποιήθηκε η πενταβαθμιαία κλίμακα Likert δίνοντάς τους έτσι την επιλογή των εξής απαντήσεων: Καθόλου = 1, Σχεδόν Καθόλου= 2, Ούτε Λίγο, Ούτε Πολύ = 3, Πολύ = 4 και Εξαιρετικά = 5. Πολύ συχνά σε ερωτηματολόγια τύπου SERVQUAL χρησιμοποιείται είτε η πενταβαθμιαία, είτε η επταβαθμιαία κλίμακα Likert (Penceliah et al., 2015; Mehta et al., 2014; Sriwong, 2004).

Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου μοιάζει αρκετά με το δεύτερο, καθώς χρησιμοποιούνται οι ίδιοι ακριβώς 22 δείκτες και οι γονείς που συμμετέχουν στην έρευνα καλούνται να απαντήσουν στο ερώτημα «πώς βαθμολογείτε το σχολείο σας;». Με τον τρόπο αυτό αποτυπώνεται η άποψή τους σχετικά με τις παροχές που προσφέρει η σχολική μονάδα φοίτησής του παιδιού τους. Για την αποτύπωση των απαντήσεών τους χρησιμοποιήθηκε η πενταβαθμιαία κλίμακα Likert δίνοντάς τους εκ νέου τη δυνατότητα επιλογής μιας από τις εξής απαντήσεις: Καθόλου = 1, Σχεδόν Καθόλου= 2, Ούτε Λίγο, Ούτε Πολύ=3, Πολύ = 4 και Εξαιρετικά = 5.

Ουσιαστικά, με αυτόν τον τρόπο σχεδιασμού του ερωτηματολογίου, παρουσιάζονται οι προσδοκίες των γονέων για την ιδανική ιδιωτική σχολική μονάδα και ταυτόχρονα αν ικανοποιούνται αυτές οι προσδοκίες από τις παροχές της ιδιωτικής σχολικής

μονάδας φοίτησης του παιδιού τους. Παράλληλα αναλύοντας κάθε διάσταση ποιότητα των υπηρεσιών γίνεται φανερό ποια αξιολογείται ως σημαντικότερη και ποια όχι για το σύνολο των συμμετεχόντων γονέων.

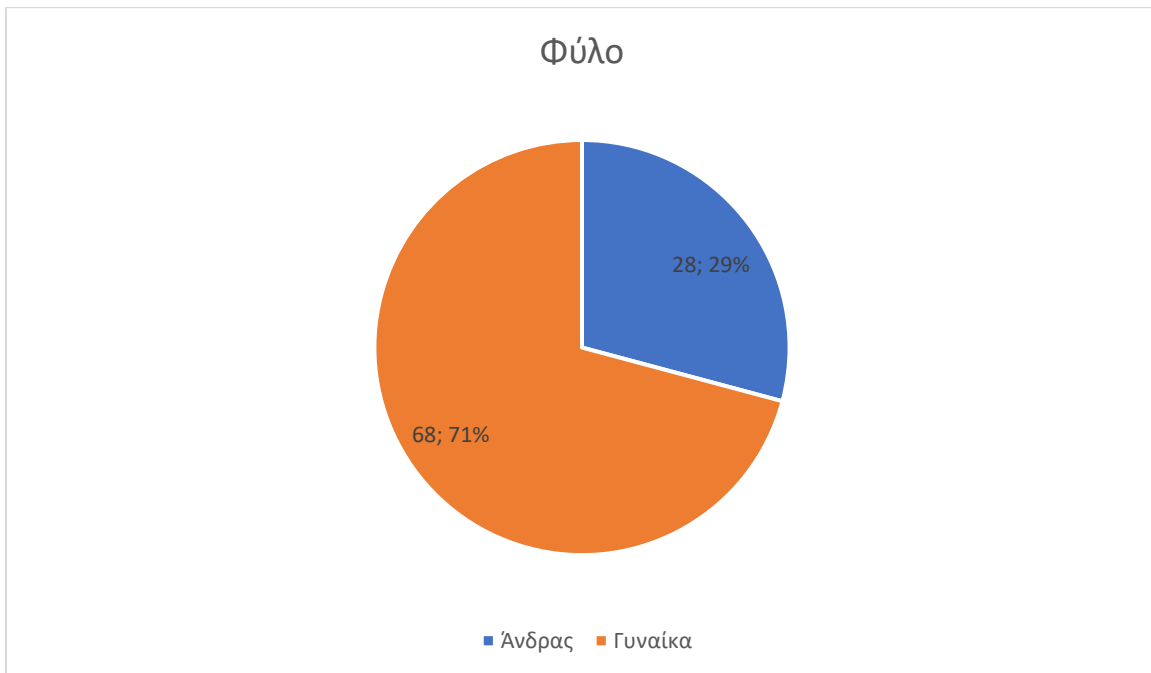
Το ερωτηματολόγιο πρωτού δοθεί στην κύρια δειγματοληψία ελέγχθηκε ως προς τη μορφή του, τη γλώσσα του, τη σαφήνεια του και την αξιοπιστία του σε μια πιλοτική έρευνα 5 ατόμων. Στόχος ήταν ο πιθανός εντοπισμός παραγόντων που επιδρούν αρνητικά στην έρευνα έχοντας την τάση να διαστρεβλώνουν τις απαντήσεις, π.χ η παρερμηνεία και η ασάφεια των ερωτήσεων, η αμφισβήτηση του τρόπου πρόκλησης των απαντήσεων των ερωτηθέντων κ.α. (Oppenheim, 2010). Ζητήθηκε και από δυο ειδικούς, ένα στατιστικό αναλυτή και μια μητέρα με εξειδίκευση στη μεθοδολογία της έρευνας, μία αδρή εκτίμηση του ερωτηματολογίου αναφορικά με την έννοια που μετράει (Φαινομενική εγκυρότητα ή εγκυρότητα όψης) (LoBiondo-Wood G, Haber J., 1994).

4. Αποτελέσματα της Έρευνας

4.1. Δείγμα-Δημογραφικά Στοιχεία

4.1.1. Φύλο

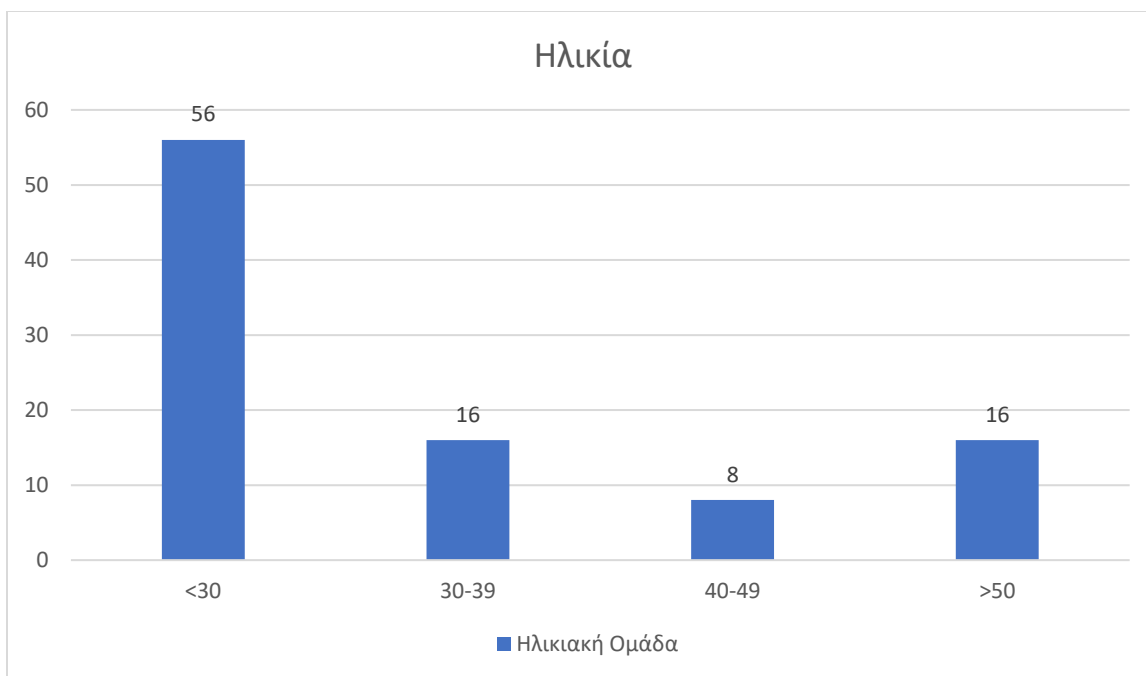
Από τους 96 συμμετέχοντες στην έρευνα γονείς, οι 68 είναι γυναίκες (ποσοστό 71,0%), και οι 28 είναι άνδρες (ποσοστό 29,0%). Τα αποτελέσματα ως προς την κατανομή ανά φύλο παρουσιάζονται με τη μορφή κυκλικού γραφήματος στο Γράφημα 1.



Γράφημα 8: Φύλο συμμετεχόντων στην έρευνα

Από τους 96 συμμετέχοντες στην έρευνα γονείς, οι 56 είναι νεότεροι των 30 ετών (ποσοστό 58,33%), οι 16 ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 30-39 (ποσοστό 16,67%), οι 8 στην ηλικιακή ομάδα 40-49 (ποσοστό 8,33%) και οι υπόλοιποι 16 (ποσοστό 16,67%), στην ηλικιακή ομάδα 50 και άνω. Στο Διάγραμμα 6 αποτυπώνεται η κατανομή αυτών ανά ηλικία.

4.1.2. Ηλικία

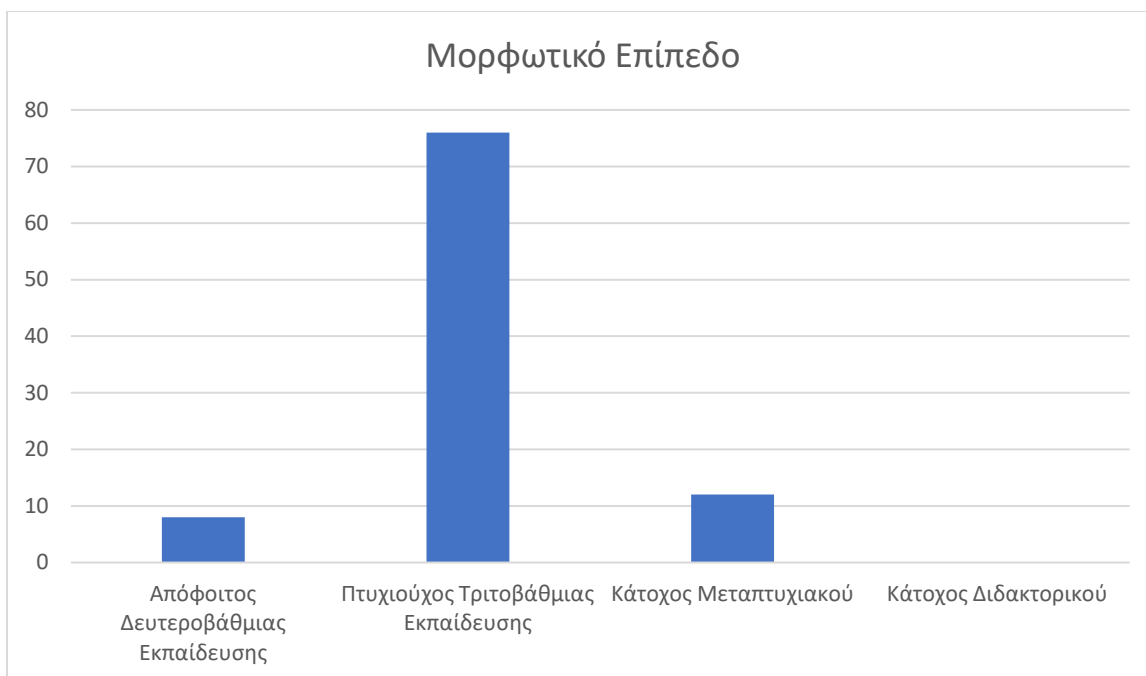


Γράφημα 9: Ηλικία συμμετεχόντων στην έρευνα γονέων

Η κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα γονέων σε σχέση με μορφωτικό τους παρουσιάζεται στο διάγραμμα που ακολουθεί. Η πλειοψηφία, 76 από τους 96 (ποσοστό 79,17%) είναι πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, οι 12 από τους 96 (ποσοστό 12,5%) είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, και 8 από τους 96 (ποσοστό 8,33%) είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ κανένας από τους ερωτώμενους γονείς δεν είναι κάτοχος διδακτορικού διπλώματος.

4.1.3. Μορφωτικό Επίπεδο

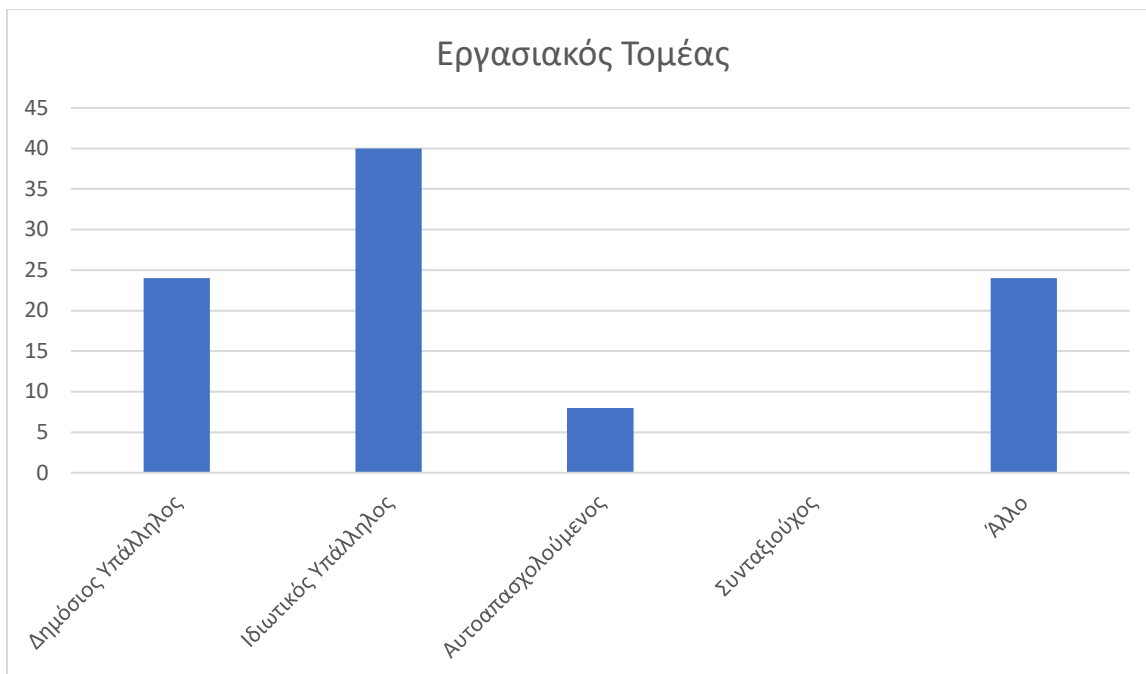
Το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνα γονέων κρίνεται ιδιαίτερα υψηλό, αφού το 91,67% είναι τουλάχιστον πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και ταυτόχρονα κάποιοι από αυτούς είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών.



Γράφημα 10: Μορφωτικό Επίπεδο συμμετεχόντων στην έρευνα

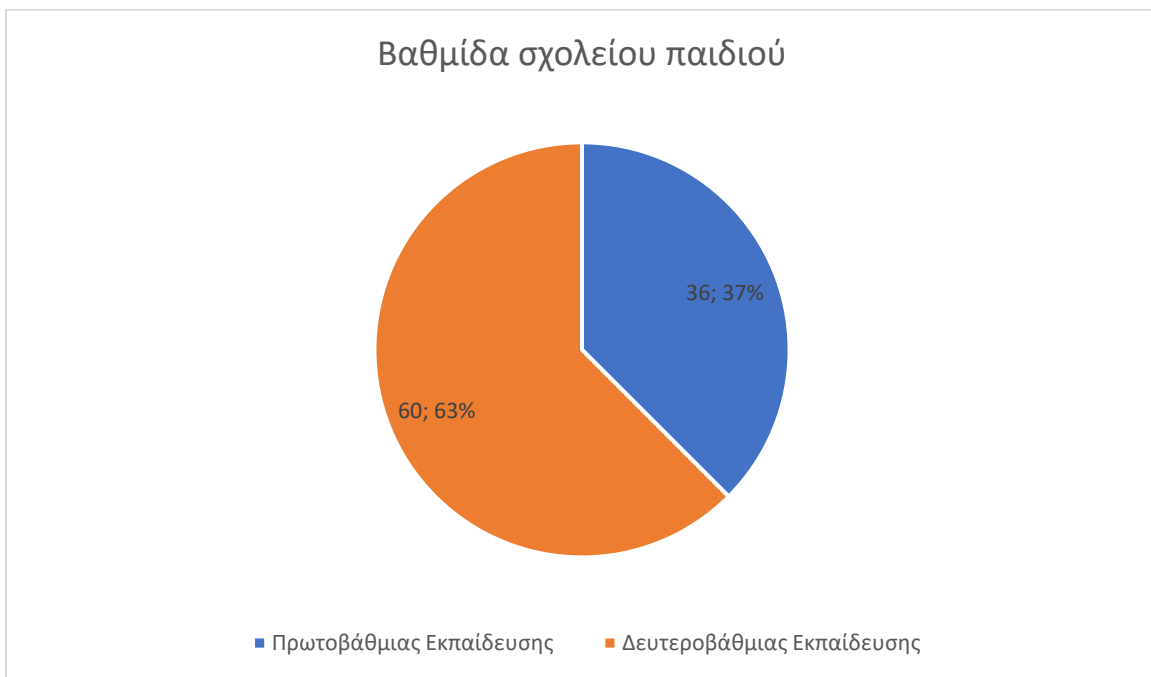
4.1.4. Εργασιακός Τομέας

Κατανέμοντας τους συμμετέχοντες στην έρευνα γονείς με βάση τον εργασιακό τους τομέα, παρουσιάζεται ότι οι 40 από τους 96 (ποσοστό 41,67%) είναι Ιδιωτικοί Υπάλληλοι και οι 24 από τους 96 (ποσοστό 25%) είναι Δημόσιοι Υπάλληλοι. Το ίδιο ποσοστό, 25% παρουσιάζουν και οι Αυτοαπασχολούμενοι, ενώ 8 (ποσοστό 8,33%) δηλώνουν άλλη επαγγελματική ενασχόληση, ενώ κανένας δεν δηλώνει συνταξιούχος. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται με τη μορφή ραβδογράμματος στη συνέχεια.



Γράφημα 11: Εργασιακός Τομέας συμμετεχόντων στην έρευνα

Ανάλογα με τη βαθμίδα σχολείου του παιδιού τους, οι συμμετέχοντες στην έρευνα μαθητές κατανέμονται ως εξής: 60 από τους 96 (ποσοστό 62,5%) έχουν παιδί που φοιτά σε σχολείο της Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, επομένως περιγράφουν δείκτες ποιότητας Γυμνασίου ή Λυκείου. Οι υπόλοιποι 36 από τους 96 (ποσοστό 37,5%) έχουν παιδί που φοιτά σε σχολείο της Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης, επομένως απαντούν στα ερωτήματα με γνώμονα τους δείκτες ποιότητας που αφορούν Νηπιαγωγείο ή Δημοτικό. Η κατανομή φαίνεται στο κυκλικό διάγραμμα που ακολουθεί:



Γράφημα 12: Βαθμίδα σχολείου παιδιού των συμμετεχόντων στην έρευνα γονέων

4.2. Ποιότητα στην εκπαίδευση

4.2.1. Προσδοκίες γονέων από το σχολείο φοίτησης των παιδιών τους

Στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αποδώσουν τις προσδοκίες τους σε σχέση με τη σχολική μονάδα φοίτησης των παιδιών τους, απαντώντας στο ερώτημα «πόσο σημαντικό είναι για εσάς;» για κάθε έναν από τους 22 δείκτες ποιότητας. Οι 22 δείκτες ποιότητας είναι προτάσεις που αποτυπώνουν τη λειτουργία της σχολικής μονάδας και της ευρύτερης σχολικής ζωής. Ουσιαστικά, για την αποτύπωση των απαντήσεών τους χρησιμοποιήθηκε η πενταβαθμιαία κλίμακα Likert

δίνοντάς τους έτσι την επιλογή των εξής απαντήσεων: Καθόλου = 1, Σχεδόν Καθόλου = 2, Ούτε Λίγο, Ούτε Πολύ =3, Πολύ = 4 και Εξαιρετικά = 5.

Πίνακας 8: Προσδοκίες γονέων- Δείκτες ποιότητας

Δείκτες Ποιότητας		Πόσο σημαντικό είναι για εσάς;				
		Καθόλου	Σχεδόν Καθόλου	Ούτε Λίγο, Ούτε Πολύ	Πολύ	Εξαιρετικά
1	Καλά διατηρημένα σχολικά κτίρια και εγκαταστάσεις TANGIBLES	4	4	12	32	44
2	Σχολείο επαρκώς και κατάλληλα εξοπλισμένο με σύγχρονα μέσα διδασκαλίας, οπτικοακουστικό υλικό και υψηλού επιπέδου υλικοτεχνική υποδομή TANGIBLES	4	4	8	32	48
3	Ασφαλείς σχολικές εγκαταστάσεις (ράμπες εισόδου/εξόδου, εύκολη πρόσβαση στον εξωτερικό χώρο, ασφαλείς κοινόχρηστοι χώροι κλπ) ASSURANCE	0	12	8	20	56
4	Εγκαταστάσεις που τηρούν τα πρότυπα υγιεινής TANGIBLES	0	8	16	0	72
5	Καλή οργάνωση και μεθοδικότητα σε όλους τους τομείς της σχολικής ζωής (σχολικό πρόγραμμα, εκδηλώσεις, διδακτικές επισκέψεις κ.λπ.) ASSURANCE	4	0	0	44	48
6	Προγράμματα Σχολικών Δραστηριοτήτων που προάγουν το άνοιγμα του σχολείου προς την κοινωνία TANGIBLES	0	8	20	20	48

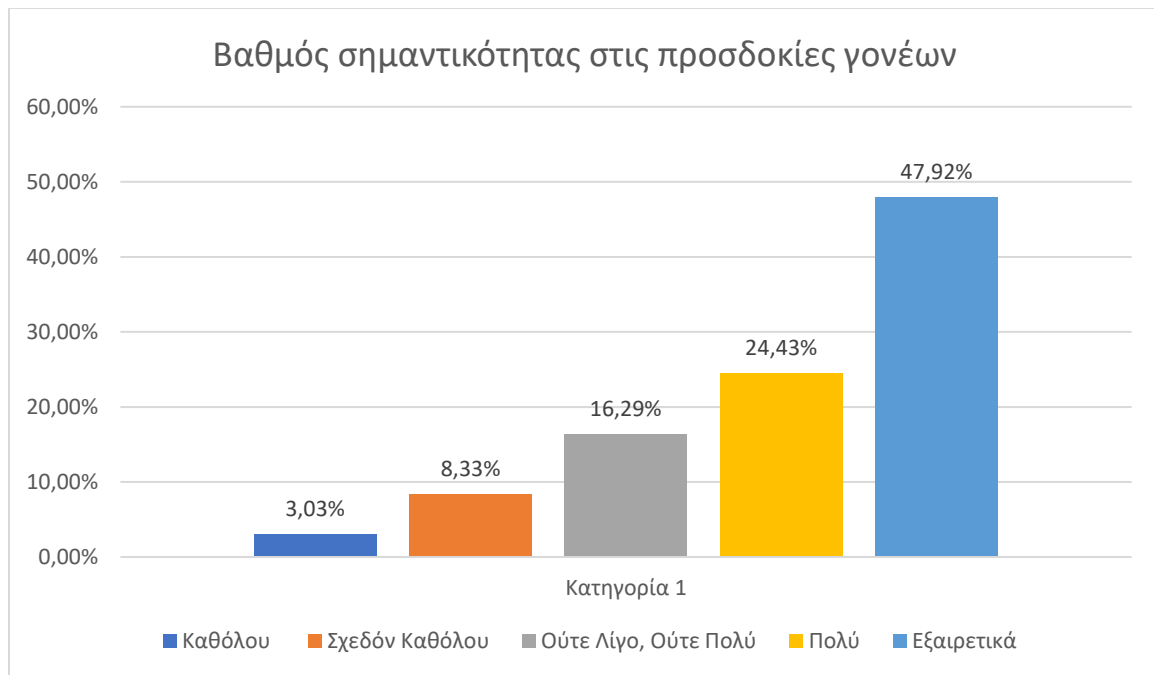
7	Ολιγομελή τμήματα (αριθμός μαθητών ανά τάξη) TANGIBLES	0	12	28	32	24
8	Αποτελεσματική διεύθυνση και ισχυρή ηγεσία του σχολείου	4	12	16	16	48
9	Προστασία κάθε μαθητή/τριας από επικίνδυνες καταστάσεις στον χώρο του σχολείου (πρόσβαση εξωσχολικών ατόμων, προστασία από διαξιφισμούς μεταξύ παιδιών, κ.λπ) ASSURANCE	4	12	12	8	60
10	Αποτελεσματική διεύθυνση και ισχυρή ηγεσία του σχολείου RELIABILITY	0	0	24	20	52
11	Αίσθημα άνετης και ελεύθερης πρόσβασης EMPATHY	0	4	20	24	48
12	Υψηλός βαθμός ευκολίας προσαρμογής στο νέο σχολείο (βαθμίδα) RELIABILITY	4	8	16	28	40
13	Το σχολείο παρέχει χρήσιμες συμβουλές για το πώς μπορώ να βοηθήσω το παιδί μου σε διάφορα θέματα όπως γνωστικού αντικειμένου, συμπεριφοράς κ.τ.λ. EMPATHY	8	8	12	32	36
14	Η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης που λαμβάνει το παιδί μου είναι υψηλή (ηθικές αξίες, αρχές, καλλιέργεια, κ.λπ.) RELIABILITY	0	12	8	12	64
15	Τακτική και αμφίδρομη επικοινωνία με τους	4	4	20	28	40

	γονείς για ό,τι γίνεται στο σχολείο RESPONCIVENESS					
16	Το προσωπικό του Σχολείου είναι διαθέσιμο όταν το χρειαστεί ο γονέας RESPONCIVENESS	4	0	20	32	40
17	Το προσωπικό του Σχολείου είναι διαθέσιμο όταν το χρειαστεί ο/η μαθητής/τρια RESPONCIVENESS	0	4	16	16	60
18	Εξατομικευμένη φροντίδα και προσοχή στον/ην μαθητή/τρια, ανάλογα με τις ανάγκες του/της EMPATHY	4	8	12	20	52
19	Άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των γονέων εκ μέρους της διεύθυνσης και των εκπαιδευτικών RESPONCIVENESS	4	12	24	28	28
20	Βιωματική διδασκαλία σε όλες τις διδακτικές ενότητες και όπου είναι εφικτό RELIABILITY	0	20	24	24	28
21	Αναγνώριση και αξιοποίηση των κλίσεων και των ενδιαφερόντων του/της κάθε μαθητή/τριας EMPATHY	4	16	8	16	52
22	Η πολιτική σχολικής υγιεινής διατροφής ASSURANCE	8	8	20	32	28
	Σύνολο	64	176	344	516	1012

Είναι σημαντικό ότι και οι 22 δηλώσεις που καθορίζουν τους δείκτες ποιότητας απαντήθηκαν από όλους τους συμμετέχοντες στην έρευνα γονείς. Η απάντηση «καθόλου» συγκέντρωσε τις λιγότερες επιλογές, 64 σε σύνολο $96 \cdot 22 = 2112$ (ποσοστό 3,03%) και αυτό αποτελεί ένδειξη για τη σημασία που δίνουν οι γονείς για το σύνολο των παραμέτρων

που σχετίζονται με τη σχολική μονάδα φοίτηση των παιδιών τους. Αντίστοιχα, οι δείκτες ποιότητας που απαντήθηκαν με το «πολύ» είναι 516 (ποσοστό 24,43%) και με το «εξαιρετικά» είναι 1012 (ποσοστό 47,91%)

Συνολικά, για τους 22 δείκτες ποιότητας, οι προσδοκίες των συμμετεχόντων στην έρευνα γονέων από την ιδιωτική σχολική μονάδα φοίτησης των παιδιών τους είναι πολύ και εξαιρετικά πολύ σημαντικές. Δηλαδή, οι γονείς στην πλειοψηφία τους έχουν απαιτήσεις από την ιδιωτική σχολική μονάδα για τη διαπαιδαγώγηση του παιδιού τους. Στο Γράφημα 6 διαφαίνεται χαρακτηριστικά η τάση αυτή.



Γράφημα 13: Βαθμός σημαντικότητας στις προσδοκίες γονέων

Οι υψηλές προσδοκίες των συμμετεχόντων γονέων αποτυπώνονται και στον Πίνακα 2, ο οποίος για κάθε έναν από τους 22 δείκτες ποιότητας περιλαμβάνει τη μέση τιμή, την τυπική απόκλιση, την ελάχιστη και η μέγιστη βαθμολογία.

Πίνακας 9: Μέση τιμή των προσδοκιών των γονέων ανά δείκτη ποιότητας.

Δείκτες Ποιότητας	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	min	max
1 Καλά διατηρημένα σχολικά κτίρια και εγκαταστάσεις TANGIBLES	4,125	1,053269	1	5

2	Σχολείο επαρκώς και κατάλληλα εξοπλισμένο με σύγχρονα μέσα διδασκαλίας, οπτικοακουστικό υλικό και υψηλού επιπέδου υλικοτεχνική υποδομή TANGIBLES	4,041667	1,206896	1	5
3	Ασφαλείς σχολικές εγκαταστάσεις (ράμπες εισόδου/εξόδου, εύκολη πρόσβαση στον εξωτερικό χώρο, ασφαλείς κοινόχρηστοι χώροι κλπ) ASSURANCE	4,25	1,050793	2	5
4	Εγκαταστάσεις που τηρούν τα πρότυπα υγιεινής TANGIBLES	4,416667	1,037492	2	5
5	Καλή οργάνωση και μεθοδικότητα σε όλους τους τομείς της σχολικής ζωής (σχολικό πρόγραμμα, εκδηλώσεις, διδακτικές επισκέψεις κ.λπ.) ASSURANCE	4,375	0,856957	1	5
6	Προγράμματα Σχολικών Δραστηριοτήτων που προάγουν το άνοιγμα του σχολείου προς την κοινωνία TANGIBLES	4,125	1,012937	2	5
7	Ολιγομελή τμήματα (αριθμός μαθητών ανά τάξη) TANGIBLES	3,708333	0,978058	2	5
8	Αποτελεσματική διεύθυνση και ισχυρή ηγεσία του σχολείου	3,5	1,224745	1	5
9	Προστασία κάθε μαθητή/τριας από επικίνδυνες καταστάσεις στον χώρο του σχολείου (πρόσβαση εξωσχολικών ατόμων, προστασία από διαξιφισμούς μεταξύ	4,125	1,268611	1	5

	παιδιών, κ.λπ) ASSURANCE				
10	Αποτελεσματική διεύθυνση και ισχυρή ηγεσία του σχολείου RELIABILITY	4,291667	0,840593	3	5
11	Αίσθημα άνετης και ελεύθερης πρόσβασης EMPATHY	4,208333	0,91192	2	5
12	Υψηλός βαθμός ευκολίας προσαρμογής στο νέο σχολείο (βαθμίδα) RELIABILITY	3,958333	1,135751	1	5
13	Το σχολείο παρέχει χρήσιμες συμβουλές για το πώς μπορώ να βοηθήσω το παιδί μου σε διάφορα θέματα όπως γνωστικού αντικειμένου, συμπεριφοράς κ.τ.λ. EMPATHY	3,833333	1,247219	1	5
14	Η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης που λαμβάνει το παιδί μου είναι υψηλή (ηθικές αξίες, αρχές, καλλιέργεια, κ.λπ.) RELIABILITY	4,333333	1,067187	2	5
15	Τακτική και αμφίδρομη επικοινωνία με τους γονείς για ό,τι γίνεται στο σχολείο RESPONCIVENESS	4	1,080123	1	5
16	Το προσωπικό του Σχολείου είναι διαθέσιμο όταν το χρειαστεί ο γονέας RESPONCIVENESS	4,083333	0,996522	1	5
17	Το προσωπικό του Σχολείου είναι διαθέσιμο όταν το χρειαστεί ο/η μαθητής/τρια RESPONCIVENESS	4,375	0,904272	2	5
18	Εξατομικευμένη φροντίδα και προσοχή	4,125	1,165922	1	5

	στον/ην μαθητή/τρια, ανάλογα με τις ανάγκες του/της EMPATHY				
19	Άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των γονέων εκ μέρους της διεύθυνσης και των εκπαιδευτικών RESPONCIVENESS	3,666667	1,142609	1	5
20	Βιωματική διδασκαλία σε όλες τις διδακτικές ενότητες και όπου είναι εφικτό RELIABILITY	3,625	1,111024	2	5
21	Αναγνώριση και αξιοποίηση των κλίσεων και των ενδιαφερόντων του/της κάθε μαθητή/τριας EMPATHY	4	1,290994	1	5
22	Η πολιτική σχολικής υγιεινής διατροφής ASSURANCE	3,666667	1,213352	1	5
	Συνολική Μέση Τιμή	4,037879			

4.2.2. Εμπειρίες γονέων από το σχολείο φοίτησης των παιδιών τους.

Στο τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου, οι συμμετέχοντες στην έρευνα γονείς κλήθηκαν να απαντήσουν στο ερώτημα «πώς βαθμολογείτε το σχολείο σας;». Με τον τρόπο αυτό αποτυπώθηκε η άποψή τους σχετικά με τις παροχές που προσφέρει η σχολική μονάδα φοίτησής του παιδιού τους. Για την αποτύπωση των απαντήσεών τους χρησιμοποιήθηκε η πενταβαθμιαία κλίμακα Likert δίνοντάς τους εκ νέου τη δυνατότητα επιλογής μιας από τις εξής απαντήσεις: Καθόλου = 1, Σχεδόν Καθόλου= 2, Ούτε Λίγο, Ούτε Πολύ =3, Πολύ = 4 και Εξαιρετικά = 5.

Πίνακας 10: Δείκτες Ποιότητας-Εμπειρίες γονέων

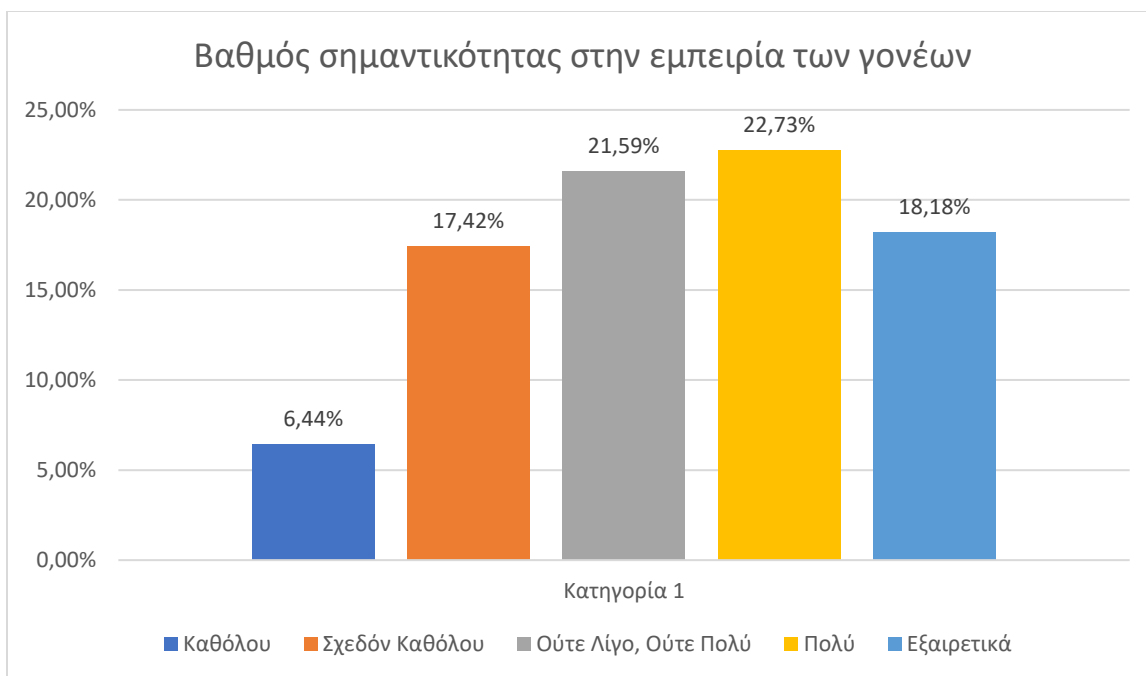
Δείκτες Ποιότητας		πώς βαθμολογείτε το σχολείο σας;				
		Καθόλου	Σχεδόν Καθόλου	Ούτε Λίγο, Ούτε Πολύ	Πολύ	Εξαιρετικά
1	Καλά διατηρημένα σχολικά κτίρια και εγκαταστάσεις TANGIBLES	0	8	24	36	28

2	Σχολείο επαρκώς και κατάλληλα εξοπλισμένο με σύγχρονα μέσα διδασκαλίας, οπτικοακουστικό υλικό και υψηλού επιπέδου υλικοτεχνική υποδομή TANGIBLES	4	24	36	8	24
3	Ασφαλείς σχολικές εγκαταστάσεις (ράμπες εισόδου/εξόδου, εύκολη πρόσβαση στον εξωτερικό χώρο, ασφαλείς κοινόχρηστοι χώροι κλπ) ASSURANCE	8	12	24	28	24
4	Εγκαταστάσεις που τηρούν τα πρότυπα υγιεινής TANGIBLES	0	12	36	24	24
5	Καλή οργάνωση και μεθοδικότητα σε όλους τους τομείς της σχολικής ζωής (σχολικό πρόγραμμα, εκδηλώσεις, διδακτικές επισκέψεις κ.λπ.) ASSURANCE	0	12	20	52	12
6	Προγράμματα Σχολικών Δραστηριοτήτων που προάγουν το άνοιγμα του σχολείου προς την κοινωνία TANGIBLES	8	28	20	20	20
7	Ολιγομελή τμήματα (αριθμός μαθητών ανά τάξη) TANGIBLES	4	28	32	16	16
8	Αποτελεσματική διεύθυνση και ισχυρή ηγεσία του σχολείου	8	12	24	28	24
9	Προστασία κάθε μαθητή/τριας από επικίνδυνες καταστάσεις στον χώρο του σχολείου (πρόσβαση	12	16	20	24	24

	εξωσχολικών ατόμων, προστασία από διαξιφισμούς μεταξύ παιδιών, κ.λπ) ASSURANCE					
10	Αποτελεσματική διεύθυνση και ισχυρή ηγεσία του σχολείου RELIABILITY	8	12	24	28	24
11	Αίσθημα άνετης και ελεύθερης πρόσβασης EMPATHY	8	16	8	32	32
12	Υψηλός βαθμός ευκολίας προσαρμογής στο νέο σχολείο (βαθμίδα) RELIABILITY	8	12	36	32	8
13	Το σχολείο παρέχει χρήσιμες συμβουλές για το πώς μπορώ να βοηθήσω το παιδί μου σε διάφορα θέματα όπως γνωστικού αντικειμένου, συμπεριφοράς κ.τ.λ. EMPATHY	12	28	8	28	20
14	Η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης που λαμβάνει το παιδί μου είναι υψηλή (ηθικές αξίες, αρχές, καλλιέργεια, κ.λπ.) RELIABILITY	8	8	36	16	28
15	Τακτική και αμφίδρομη επικοινωνία με τους γονείς για ό,τι γίνεται στο σχολείο RESPONCIVENESS	8	20	24	20	24
16	Το προσωπικό του Σχολείου είναι διαθέσιμο όταν το χρειαστεί ο γονέας RESPONCIVENESS	8	12	28	20	28
17	Το προσωπικό του Σχολείου είναι	4	12	20	32	28

	διαθέσιμο όταν το χρειαστεί ο/η μαθητής/τρια RESPONCIVENESS					
18	Εξατομικευμένη φροντίδα και προσοχή στον/ην μαθητή/τρια, ανάλογα με τις ανάγκες του/της EMPATHY	0	32	16	32	16
19	Άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των γονέων εκ μέρους της διεύθυνσης και των εκπαιδευτικών RESPONCIVENESS	4	20	32	24	16
20	Βιωματική διδασκαλία σε όλες τις διδακτικές ενότητες και όπου είναι εφικτό RELIABILITY	12	28	32	16	8
21	Αναγνώριση και αξιοποίηση των κλίσεων και των ενδιαφερόντων του/της κάθε μαθητή/τριας EMPATHY	12	36	8	20	20
22	Η πολιτική σχολικής υγιεινής διατροφής ASSURANCE	12	24	32	16	12
	Σύνολο	136	368	456	480	384

Είναι φανερό πως οι απαντήσεις των γονέων έχουν διασκορπιστεί σχετικά με την αξιολόγηση των 22 δεικτών ποιότητας. Παρόλα αυτά, η επιλογή «πολύ» με 480 σε σύνολο 2112 επιλογών, συγκεντρώνει ποσοστό 22,72%. Οι προτάσεις που απαντήθηκαν με την επιλογή «καθόλου» είναι οι λιγότερες, 136 (ποσοστό 6,4%). (Γράφημα 7).



Γράφημα 14: Βαθμός σημαντικότητας στην εμπειρία των γονέων

Συνεπώς, η ικανοποίηση των συμμετεχόντων στην έρευνα γονέων από το σχολείο φοίτησης των παιδιών τους είναι από αδιάφορη έως εξαιρετική σε ποσοστό 62,5% για το σύνολο των δεικτών ποιότητας, ενώ η έλλειψη ικανοποίησης συγκεντρώνει ποσοστό 23,86%. Τα ποσοστά αυτά υποδηλώνουν ότι οι προσδοκίες τους για το ιδανικό σχολείο μερικώς ικανοποιούνται από το ιδιωτικό σχολείο που επέλεξαν για τη φοίτηση των παιδιών τους.

Η μέτρια εμπειρία των γονέων από το ιδιωτικό σχολείο φοίτησης των παιδιών του αποτυπώνεται και στον Πίνακα 4 που περιλαμβάνει τη μέση τιμή, την τυπική απόκλιση, την ελάχιστη και τη μέγιστη βαθμολογία σχετικά με την ικανοποίηση των γονέων για κάθε ένα από τους 22 δείκτες ποιότητας.

Πίνακας 11: Δείκτες Ποιότητας-Εμπειρίες γονέων

	Δείκτες Ποιότητας	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	min	max
1	Καλά διατηρημένα σχολικά κτίρια και εγκαταστάσεις TANGIBLES	3,875	0,927025	2	5
2	Σχολείο επαρκώς και κατάλληλα εξοπλισμένο με σύγχρονα μέσα	3,25	1,198958	1	5

	διδασκαλίας, οπτικοακουστικό υλικό και υψηλού επιπέδου υλικοτεχνική υποδομή TANGIBLES				
3	Ασφαλείς σχολικές εγκαταστάσεις (ράμπες εισόδου/εξόδου, εύκολη πρόσβαση στον εξωτερικό χώρο, ασφαλείς κοινόχρηστοι χώροι κλπ) ASSURANCE	3,5	1,224745	1	5
4	Εγκαταστάσεις που τηρούν τα πρότυπα υγιεινής TANGIBLES	3,625	0,992157	2	5
5	Καλή οργάνωση και μεθοδικότητα σε όλους τους τομείς της σχολικής ζωής (σχολικό πρόγραμμα, εκδηλώσεις, διδασκτικές επισκέψεις κ.λπ.) ASSURANCE	3,666667	0,849837	2	5
6	Προγράμματα Σχολικών Δραστηριοτήτων που προάγουν το άνοιγμα του σχολείου προς την κοινωνία TANGIBLES	3,166667	1,280191	1	5
7	Ολιγομελή τμήματα (αριθμός μαθητών ανά τάξη) TANGIBLES	3,125	1,12962	1	5
8	Αποτελεσματική διεύθυνση και ισχυρή ηγεσία του σχολείου	3,333333	1,34371	1	5
9	Προστασία κάθε μαθητή/τριας από επικίνδυνες καταστάσεις στον χώρο του σχολείου (πρόσβαση εξωσχολικών ατόμων, προστασία από διαξιφισμούς μεταξύ παιδιών, κ.λπ) ASSURANCE	3,875	0,927025	2	5
10	Αποτελεσματική διεύθυνση και ισχυρή	3,5	1,224745	1	5

	ηγεσία του σχολείου RELIABILITY				
11	Αίσθημα άνετης και ελεύθερης πρόσβασης EMPATHY	3,666667	1,312335	1	5
12	Υψηλός βαθμός ευκολίας προσαρμογής στο νέο σχολείο (βαθμίδα) RELIABILITY	3,208333	1,039999	1	5
13	Το σχολείο παρέχει χρήσιμες συμβουλές για το πώς μπορώ να βοηθήσω το παιδί μου σε διάφορα θέματα όπως γνωστικού αντικειμένου, συμπεριφοράς κ.τ.λ. EMPATHY	3,166667	1,374369	1	5
14	Η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης που λαμβάνει το παιδί μου είναι υψηλή (ηθικές αξίες, αρχές, καλλιέργεια, κ.λπ.) RELIABILITY	3,5	1,224745	1	5
15	Τακτική και αμφίδρομη επικοινωνία με τους γονείς για ό,τι γίνεται στο σχολείο RESPONCIVENESS	3,333333	1,280191	1	5
16	Το προσωπικό του Σχολείου είναι διαθέσιμο όταν το χρειαστεί ο γονέας RESPONCIVENESS	3,5	1,258306	1	5
17	Το προσωπικό του Σχολείου είναι διαθέσιμο όταν το χρειαστεί ο/η μαθητής/τρια RESPONCIVENESS	3,708333	1,135751	1	5
18	Εξατομικευμένη φροντίδα και προσοχή στον/ην μαθητή/τρια, ανάλογα με τις ανάγκες του/της EMPATHY	3,333333	1,105542	2	5

19	Άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των γονέων εκ μέρους της διεύθυνσης και των εκπαιδευτικών RESPONCIVENESS	3,291667	1,098452	1	5
20	Βιωματική διδασκαλία σε όλες τις διδακτικές ενότητες και όπου είναι εφικτό RELIABILITY	2,791667	1,117257	1	5
21	Αναγνώριση και αξιοποίηση των κλίσεων και των ενδιαφερόντων του/της κάθε μαθητή/τριας EMPATHY	3	1,384437	1	5
22	Η πολιτική σχολικής υγιεινής διατροφής ASSURANCE	2,916667	1,187317	1	5
	Σύνολο	3,355159			

Παρατηρούνται μέτριες μέσες τιμές, με άριστα το 5 και σχετικά μεγάλες τυπικές αποκλίσεις. Είναι λογικό οι απαντήσεις που αφορούν την ικανοποίηση των γονέων από τη σχολική μονάδα φοίτησης των παιδιών τους να παρουσιάζουν λίγο μεγαλύτερη διασπορά από τις αντίστοιχες απαντήσεις που αφορούν τις προσδοκίες τους. Τέλος, η συνολική μέση τιμή των εμπειριών των γονέων που αφορά το σύνολο των 22 δεικτών ποιότητας είναι 3,355159.

4.2.3. Ανάλυση χασμάτων

Στις υποενότητες που προηγήθηκαν, αναλύθηκαν τα αποτελέσματα αναφορικά με τις προσδοκίες και τις εμπειρίες των γονέων που συμμετείχαν στην έρευνα σχετικά με το σχολείο φοίτησης του παιδιού τους. Θα ακολουθήσει η μελέτη του χάσματος, δηλαδή της διαφοράς μεταξύ προσδοκιών και εμπειριών, για κάθε δείκτη ποιότητας χωριστά, αλλά και συνολικά. Για τον υπολογισμό του χάσματος χρησιμοποιείται ο ακόλουθος μαθηματικός τύπος: Χάσμα = Εμπειρία - Προσδοκία

Θετική τιμή χάσματος σημαίνει ότι η εμπειρία για έναν δείκτη ποιότητας είναι καλύτερη της προσδοκίας, ενώ αρνητική τιμή σημαίνει ότι η εμπειρία είναι κατώτερη της προσδοκίας. Στον Πίνακα 6 αποτυπώνονται τα χάσματα των μέσων τιμών εμπειριών και προσδοκιών των γονέων.

Πίνακας 12: Χάσματα μέσω τιμών εμπειριών και προσδοκιών των γονέων

	Δείκτες Ποιότητας	Μέση τιμή Εμπειρίας	Μέση τιμή Προσδοκίας	Χάσμα
1	Καλά διατηρημένα σχολικά κτίρια και εγκαταστάσεις TANGIBLES	3,875	4,125	-0,25
2	Σχολείο επαρκώς και κατάλληλα εξοπλισμένο με σύγχρονα μέσα διδασκαλίας, οπτικοακουστικό υλικό και υψηλού επιπέδου υλικοτεχνική υποδομή TANGIBLES	3,25	4,041667	-0,79167
3	Ασφαλείς σχολικές εγκαταστάσεις (ράμπες εισόδου/εξόδου, εύκολη πρόσβαση στον εξωτερικό χώρο, ασφαλείς κοινόχρηστοι χώροι κλπ) ASSURANCE	3,5	4,25	-0,75
4	Εγκαταστάσεις που τηρούν τα πρότυπα υγιεινής TANGIBLES	3,625	4,416667	-0,79167
5	Καλή οργάνωση και μεθοδικότητα σε όλους τους τομείς της σχολικής ζωής (σχολικό πρόγραμμα, εκδηλώσεις, διδακτικές επισκέψεις κ.λπ.) ASSURANCE	3,666667	4,375	-0,70833
6	Προγράμματα Σχολικών Δραστηριοτήτων που προάγουν το άνοιγμα του σχολείου προς την κοινωνία TANGIBLES	3,166667	4,125	-0,95833
7	Ολιγομελή τμήματα (αριθμός μαθητών ανά τάξη) TANGIBLES	3,125	3,708333	-0,58333
8	Αποτελεσματική διεύθυνση και ισχυρή ηγεσία του σχολείου	3,333333	3,5	-0,16667

9	Προστασία κάθε μαθητή/τριας από επικίνδυνες καταστάσεις στον χώρο του σχολείου (πρόσβαση εξωσχολικών ατόμων, προστασία από διαξιφισμούς μεταξύ παιδιών, κ.λπ) ASSURANCE	3,875	4,125	-0,25
10	Αποτελεσματική διεύθυνση και ισχυρή ηγεσία του σχολείου RELIABILITY	3,5	4,291667	-0,79167
11	Αίσθημα άνετης και ελεύθερης πρόσβασης EMPATHY	3,666667	4,208333	-0,54167
12	Υψηλός βαθμός ευκολίας προσαρμογής στο νέο σχολείο (βαθμίδα) RELIABILITY	3,208333	3,958333	-0,75
13	Το σχολείο παρέχει χρήσιμες συμβουλές για το πώς μπορώ να βοηθήσω το παιδί μου σε διάφορα θέματα όπως γνωστικού αντικείμενου, συμπεριφοράς κ.τ.λ. EMPATHY	3,166667	3,833333	-0,66667
14	Η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης που λαμβάνει το παιδί μου είναι υψηλή (ηθικές αξίες, αρχές, καλλιέργεια, κ.λπ.) RELIABILITY	3,5	4,333333	-0,83333
15	Τακτική και αμφίδρομη επικοινωνία με τους γονείς για ό,τι γίνεται στο σχολείο RESPONCIVENESS	3,333333	4	-0,66667
16	Το προσωπικό του Σχολείου είναι διαθέσιμο όταν το χρειαστεί ο γονέας RESPONCIVENESS	3,5	4,083333	-0,58333

17	Το προσωπικό του Σχολείου είναι διαθέσιμο όταν το χρειαστεί ο/η μαθητής/τρια RESPONCIVENESS	3,708333	4,375	-0,66667
18	Εξατομικευμένη φροντίδα και προσοχή στον/ην μαθητή/τρια, ανάλογα με τις ανάγκες του/της EMPATHY	3,333333	4,125	-0,79167
19	Άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των γονέων εκ μέρους της διεύθυνσης και των εκπαιδευτικών RESPONCIVENESS	3,291667	3,666667	-0,375
20	Βιωματική διδασκαλία σε όλες τις διδακτικές ενότητες και όπου είναι εφικτό RELIABILITY	2,791667	3,625	-0,83333
21	Αναγνώριση και αξιοποίηση των κλίσεων και των ενδιαφερόντων του/της κάθε μαθητή/τριας EMPATHY	3	4	-1
22	Η πολιτική σχολικής υγιεινής διατροφής ASSURANCE	2,916667	3,666667	-0,75
	Συνολική Μέση Τιμή	3,355159	4,037879	-0,68272

Συμπερασματικά, οι εμπειρίες των γονέων από τη σχολική μονάδα φοίτησης των παιδιών είναι όλες συγκριτικά κατώτερες από τις προσδοκίες που οι ίδιοι έχουν από ένα σχολείο με ποιότητα. Οι δείκτες που εμφανίζουν το μεγαλύτερο αρνητικό χάσμα σε σχέση με τις προσδοκίες είναι:

- Προγράμματα Σχολικών Δραστηριοτήτων που προάγουν το άνοιγμα του σχολείου προς την κοινωνία TANGIBLES
- Βιωματική διδασκαλία σε όλες τις διδακτικές ενότητες και όπου είναι εφικτό RELIABILITY
- Η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης που λαμβάνει το παιδί μου είναι υψηλή (ηθικές αξίες, αρχές, καλλιέργεια, κ.λπ.) RELIABILITY

4.3. Διαστάσεις Ποιότητας υπηρεσιών- Μοντέλο SERVQUAL

Για την καταγραφή των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα γονέων και την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών υιοθετήθηκε το μοντέλο SERVQUAL των πέντε διαστάσεων:

1) Υλικά Στοιχεία – Απτότητα (tangibles): το σύνολο της υλικοτεχνικής υποδομής, των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού,

2) Αξιοπιστία (reliability): η τήρηση των συμφωνηθέντων υπηρεσιών με ακρίβεια, αξιόπιστα και συνέπεια,

3) Ανταπόκριση (responsiveness): η ικανότητα της επιχείρησης να παράσχει αποτελεσματικά τις υπηρεσίες της στους πελάτες,

4) Ενσυναίσθηση (empathy): η παροχή εξατομικευμένης αντιμετώπισης των αναγκών του κάθε πελάτη,

5) Ασφάλεια (assurance): η διασφάλιση ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις ανάγκες και απαιτήσεις του πελάτη.

Με βάση αυτούς τους ορισμούς, κατανεμήθηκαν οι δείκτες ποιότητας που περιγράφονται από τις 22 προτάσεις-δηλώσεις του ερωτηματολογίου, στις 5 διαστάσεις ποιότητας και υπολογίστηκαν οι μέσοι όροι εμπειριών και προσδοκιών καθώς και τα χάσματα για κάθε μία από τις πέντε διαστάσεις ποιότητας. Η μέση τιμή κάθε διάστασης υπολογίστηκε ως μέσος όρος των μέσων τιμών των επί μέρους δεικτών ποιότητας που συνιστούν την κάθε διάσταση. Σε αυτό το πλαίσιο στον Πίνακα 6 αποτυπώνεται η διάσταση Απτότητα στην οποία κατανέμονται οι δείκτες Δ1, Δ2, Δ4 ως εγκαταστάσεις και εξοπλισμός και οι Δ6 και Δ7 ως μέσα (πρόγραμμα σχολικών δραστηριοτήτων και ολιγομελή τμήματα) καθώς και οι αντίστοιχες μέσες τιμές και το χάσμα.

Πίνακας 13: Απτότητα

	Δείκτες ποιότητας	Μέση τιμή εμπειριών	Μέση τιμή προσδοκιών	Χάσμα
Δ1	Καλά διατηρημένα σχολικά κτίρια και εγκαταστάσεις	3,875	4,125	-0,25
Δ2	Σχολείο επαρκώς και κατάλληλα εξοπλισμένο με σύγχρονα μέσα διδασκαλίας, οπτικοακουστικό υλικό και υψηλού επιπέδου υλικοτεχνική υποδομή	3,25	4,041667	0,79167

Δ4	Εγκαταστάσεις που τηρούν τα πρότυπα υγιεινής	3,625	4,416667	- 0,79167
Δ6	Προγράμματα Σχολικών Δραστηριοτήτων που προάγουν το άνοιγμα του σχολείου προς την κοινωνία	3,166667	4,125	- 0,95833
Δ7	Ολιγομελή τμήματα (αριθμός μαθητών ανά τάξη)	3,125	3,708333	- 0,58333
	Σύνολο	3,18055	3,9583	-0,7777

Ανάλογα, στον Πίνακα 7 αποτυπώνεται η διάσταση Αξιοπιστία, στην οποία κατανέμονται οι δείκτες Δ10, Δ12, Δ14, και Δ20, που σχετίζονται με την ικανότητα να εκτελούνται οι υποσχόμενες υπηρεσίες από την ιδιωτική σχολική μονάδα με ακρίβεια και αξιόπιστα.

Πίνακας 14: Αξιοπιστία.

	Δείκτες ποιότητας	Μέση τιμή εμπειριών	Μέση τιμή προσδοκιών	Χάσμα
Δ10	Αποτελεσματική διεύθυνση και ισχυρή ηγεσία του σχολείου	3,5	4,291667	- 0,79167
Δ12	Υψηλός βαθμός ευκολίας προσαρμογής στο νέο σχολείο (βαθμίδα)	3,208333	3,958333	-0,75
Δ14	Η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης που λαμβάνει το παιδί μου είναι υψηλή (ηθικές αξίες, αρχές, καλλιέργεια κ.λπ.)	3,5	4,333333	- 0,83333
Δ20	Βιωματική διδασκαλία σε όλες τις διδακτικές ενότητες και όπου είναι εφικτό	2,791667	3,625	- 0,83333
	Σύνολο	3,25	4,052	- 0,80208

Στη διάσταση Ανταπόκριση κατανέμονται οι δείκτες ποιότητας Δ20, Δ21, Δ22, Δ24 και Δ.26 που εκφράζουν την ικανότητα του σχολείου να ανταποκριθεί στις ανάγκες των γονέων και των παιδιών τους (Πίνακας 8).

Πίνακας 15: Ανταπόκριση.

	Δείκτες ποιότητας	Μέση τιμή εμπειριών	Μέση τιμή προσδοκιών	Χάσμα
--	-------------------	---------------------	----------------------	-------

Δ15	Τακτική και αμφίδρομη επικοινωνία με τους γονείς για ό,τι γίνεται στο σχολείο	3,33333	4	- 0,6666 7
Δ16	Το προσωπικό του Σχολείου είναι διαθέσιμο όταν το χρειαστεί ο γονέας	3,5	4,083333	- 0,5833 3
Δ17	Το προσωπικό του Σχολείου είναι διαθέσιμο όταν το χρειαστεί ο/η μαθητής/τρια	3,708333	4,375	- 0,6666 7
Δ19	Άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των γονέων εκ μέρους της διεύθυνσης και των εκπαιδευτικών	3,291667	3,666667	-0,375
	Σύνολο	3,45833	4,03125	- 0,5729 1

Στην Κατανόηση κατανέμονται οι δείκτες Δ11, Δ13, Δ18 και Δ21 και αφορούν την παροχή εξατομικευμένης αντιμετώπισης των αναγκών του μαθητή που φοιτά στο ιδιωτικό σχολείο (Πίνακας 9).

Πίνακας 16: Κατανόηση.

	Δείκτες ποιότητας	Μέση τιμή εμπειριών	Μέση τιμή προσδοκιών	Χάσμα
Δ11	Αίσθημα άνετης και ελεύθερης πρόσβασης	3,666667	4,208333	- 0,54167
Δ13	Το σχολείο παρέχει χρήσιμες συμβουλές για το πώς μπορώ να βοηθήσω το παιδί μου σε διάφορα θέματα όπως γνωστικού αντικειμένου, συμπεριφοράς κ.τ.λ.	3,166667	3,833333	- 0,66667
Δ18	Εξατομικευμένη φροντίδα και προσοχή στον/ην μαθητή/τρια, ανάλογα με τις ανάγκες του/της	3,333333	4,125	- 0,79167
Δ21	Αναγνώριση και αξιοποίηση των κλίσεων και των ενδιαφερόντων του/της κάθε μαθητή/τριας	3	4	-1
	Σύνολο	3,29166	4,04167	-0,75

Στην Ασφάλεια κατανέμονται οι δείκτες Δ3, Δ5 ως μέσα απτής ασφάλειας και οι Δ9 και Δ22 για τη δημιουργία αισθήματος ασφάλειας σε γονείς και παιδιά (Πίνακας 10).

Πίνακας 17: Ασφάλεια.

	Δείκτες ποιότητας	Μέση τιμή εμπειριών	Μέση τιμή προσδοκιών	Χάσμα
Δ3	Ασφαλείς σχολικές εγκαταστάσεις (ράμπες εξόδου για κάθε τάξη, εύκολη πρόσβαση στον εξωτερικό χώρο, ασφαλής παιδική χαρά κ.τ.λ.)	3,5	4,25	-0,75
Δ5	Καλή οργάνωση και μεθοδικότητα σε όλους τους τομείς της σχολικής ζωής (σχολικό πρόγραμμα, εκδηλώσεις, εκδρομές κ.λπ.)	3,666667	4,375	-0,70833
Δ9	Προστασία κάθε μαθητή/τριας από επικίνδυνες καταστάσεις στον χώρο του σχολείου (πρόσβαση εξωσχολικών ατόμων, προστασία από διαξιφισμούς μεταξύ παιδιών, κ.λπ)	3,875	4,125	-0,25
Δ22	Η πολιτική σχολικής υγιεινής διατροφής	2,916667	3,666667	-0,75
	Σύνολο	3,48611	4,05556	-0,5694

Στον Πίνακα 11 αποτυπώνονται συγκεντρωτικά οι μέσες τιμές για τις πέντε διαστάσεις ποιότητας του μοντέλου SERVQUAL σε σχέση με τις προσδοκίες και τις εμπειρίες των γονέων από το ιδιωτικό σχολείο.

Πίνακας 18: Μέσες τιμές διαστάσεων ποιότητας.

ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Μέση τιμή εμπειριών	Μέση τιμή προσδοκιών
Απτότητα	3,18055	3,9583
Αξιοπιστία	3,25	4,052
Ανταπόκριση	3,45833	4,03125
Κατανόηση	3,29166	4,04167
Ασφάλεια	3,48611	4,05556

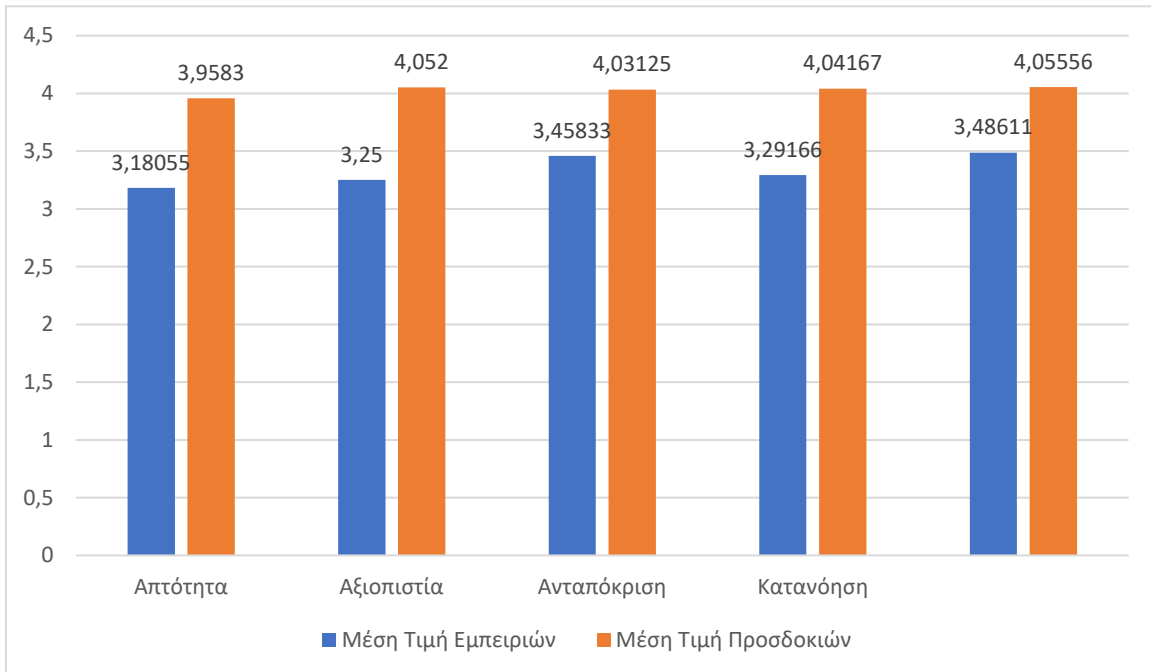
Από τις μέσες τιμές των προσδοκιών για κάθε μια από τις διαστάσεις ποιότητας προκύπτει ότι η διάσταση με τη μεγαλύτερη μέση τιμή είναι η Ασφάλεια ακολουθούμενη από την Ανταπόκριση, Κατανόηση, την Αξιοπιστία, και την Απτότητα που σημειώνει τη μικρότερη μέση τιμή.

Ασφάλεια > Ανταπόκριση > Κατανόηση > Αξιοπιστία > Απτότητα

Από τις μέσες τιμές των εμπειριών για κάθε μια από τις διαστάσεις ποιότητας προκύπτει ότι η διάσταση με τη μεγαλύτερη μέση τιμή είναι η Ανταπόκριση ακολουθούμενη από την Ασφάλεια, την Κατανόηση, την Αξιοπιστία και την Απτότητα που σημειώνει τη μικρότερη μέση τιμή. Γίνεται αντιληπτό πως η Ανταπόκριση σε αυτή την κατάταξη έχει μικρότερη σημασία.

Ασφάλεια > Κατανόηση > Ανταπόκριση > Αξιοπιστία > Απτότητα

Στο Γράφημα 8 παρουσιάζεται με μορφή ραβδογράμματος η σειρά κατάταξης των διαστάσεων ποιότητας για τις προσδοκίες και για τις εμπειρίες των γονέων η οποία είναι δεν ταυτίζεται πλήρως, αλλά σε σημαντικό βαθμό.



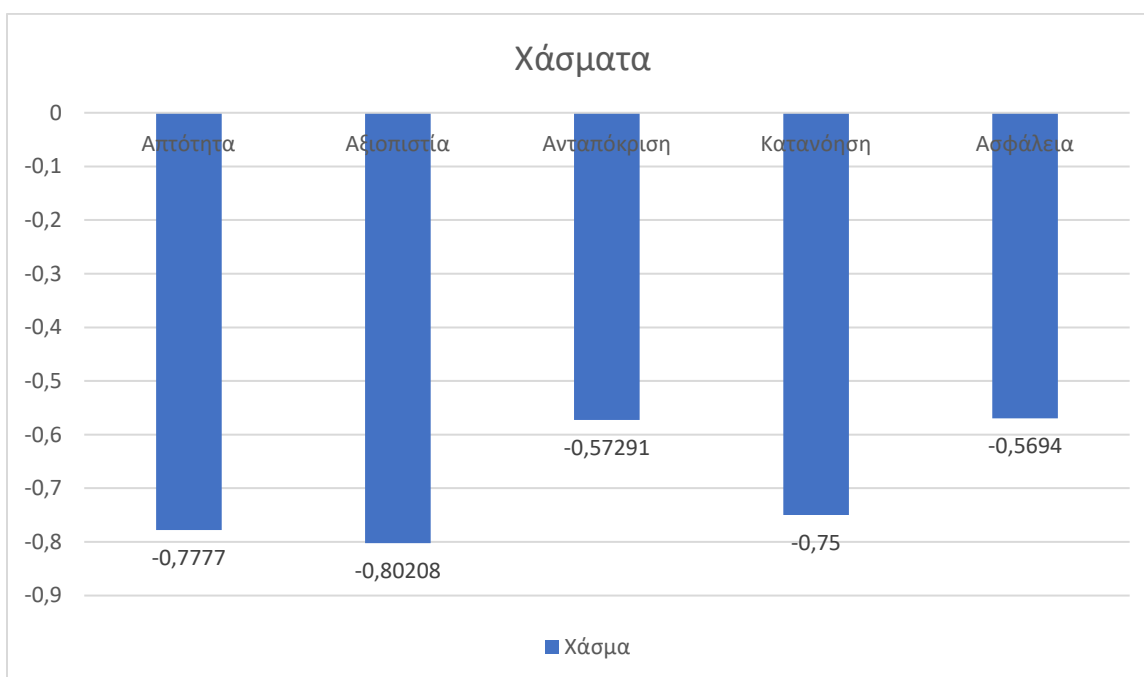
Γράφημα 15: Δείκτες Ποιότητας-Μέση Τιμή Εμπειριών και Προσδοκιών

4.4. Χάσματα διαστάσεων ποιότητας

Στον Πίνακα 12 αποτυπώνονται τα χάσματα για τις πέντε διαστάσεις ποιότητας του μοντέλου SERVQUAL ενώ στο Γράφημα 9 γίνεται η γραφική τους απεικόνιση με τη μορφή ραβδογράμματος.

Πίνακας 19: Χάσματα διαστάσεων ποιότητας.

ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Χάσμα
Απτότητα	-0,7777
Αξιοπιστία	-0,80208
Ανταπόκριση	-0,57291
Κατανόηση	-0,75
Ασφάλεια	-0,5694



Γράφημα 16: Χάσματα Δεικτών Ποιότητας: Προσδοκίες-Εμπειρίες

Σύμφωνα με την παραπάνω ανάλυση παρατηρείται ότι τα χάσματα είναι αρνητικά και για τις πέντε διαστάσεις ποιότητας του μοντέλου SERVQUAL, αλλά κατά απόλυτη τιμή παρουσιάζουν διακυμάνσεις μέτριες που σημαίνει ότι οι εμπειρίες είναι εμφανώς χαμηλότερες των προσδοκιών. Έτσι, οι εμπειρίες των γονέων για το επιλεγμένο ιδιωτικό σχολείο φοίτησης είναι αρκετά καλές, αν και υπάρχει περιθώριο βελτίωσης ώστε να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους για το ιδανικά ποιοτικό σχολείο.

Παράλληλα, από τις τιμές των χασμάτων προκύπτει η σειρά κατάταξης για τις πέντε διαστάσεις ποιότητας του μοντέλου SERVQUAL με βάση την ικανοποίηση από τις

εμπειρίες ως προς την προσδοκίες για την ιδιωτική σχολική μονάδα φοίτησης του παιδιού τους.

Ασφάλεια > Ανταπόκριση > Κατανόηση> Απτότητα> Αξιοπιστία

Επομένως η ασφάλεια εμφανίζει την μεγαλύτερη ικανοποίηση σε σχέση με τις προσδοκίες, πράγμα που συμβαδίζει και με επιμέρους δείκτες ποιότητας που συμπεριλαμβάνονται στην αξιοπιστία και εμφανίζουν θετικά χάσματα (όπως, π.χ. υψηλός βαθμός ευκολίας μετάβασης από το νηπιαγωγείο στο δημοτικό σχολείο (γνωστικό, προσαρμογής), αποτελεσματική διεύθυνση και ισχυρή ηγεσία του σχολείου). Αντίθετα η απτότητα εμφανίζει την μικρότερη ικανοποίηση σε σχέση με τις προσδοκίες, πράγμα που συμβαδίζει και με επιμέρους δείκτες ποιότητας που συμπεριλαμβάνονται στην απτότητα και εμφανίζουν τα μεγαλύτερα αρνητικά χάσματα (όπως, εγκαταστάσεις που τηρούν τα πρότυπα υγιεινής, ολιγομελή τμήματα).

5. Συμπεράσματα

5.1. Συζήτηση

Η ποιότητα του εκπαιδευτικού συστήματος αποτελεί μια σημαντική πρόκληση για τις σύγχρονες κοινωνίες. Αναλύοντας τα δεδομένα, έχουμε σημαντικά ευρήματα σχετικά με τις αντιλήψεις των γονέων για την ποιότητα των υπηρεσιών. Μετρώντας συνεχώς τις υπηρεσίες στις σχολικές μονάδες θα επιτυγχάνεται διαρκώς και συστηματικά η βελτίωση της ποιότητας. Παράλληλα, θα δημιουργηθεί η κατάλληλη βάση ώστε να επιτευχθούν υψηλοί στόχοι.

Στην τρέχουσα μελέτη χρησιμοποιείται η μέθοδος SERVQUAL (SERVice QUALity-Quality of Service). Αν και η μέθοδος αυτή, σχεδιάστηκε αρχικά για να μετρά την ικανοποίηση των πελατών ως προς μια εταιρεία, μεταφέροντάς τη στο πλαίσιο της εκπαίδευσης, μπορεί να μετρηθεί η ικανοποίηση των γονέων σχετικά με τη σχολική μονάδα φοίτησης των παιδιών τους και άρα να οδηγήσει στη βελτίωση της ποιότητας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Το μοντέλο SERVQUAL με εφαρμογή στο εκπαιδευτικό σύστημα και στη συγκεκριμένη περίπτωση στην ιδιωτική εκπαίδευση, ποσοτικοποιεί τη μη ποιότητα με το μέγεθος χάσμα, τη διαφορά δηλαδή ανάμεσα στην αντίληψη και την εμπειρία των γονέων και των προσδοκιών τους για μια ποιοτική σχολική μονάδα. Με τις μετρήσεις του, το μοντέλο SERVQUAL παρέχει την ευκαιρία στους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων να ακολουθούν διορθωτικές παρεμβάσεις με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών των σχολικών μονάδων. Κάτι τέτοιο είναι στο πλαίσιο μιας διαδικασίας συνεχούς βελτίωσης με σκοπό το μεγαλύτερο βαθμό ποιότητας.

Έπειτα από ενδελεχή μελέτη της βιβλιογραφίας σχετικά με τα κριτήρια που θέτουν οι γονείς σε σχέση με τα χαρακτηριστικά του ιδιωτικού σχολείου φοίτησης των παιδιών τους διαπιστώθηκε ότι υπάρχει ένα ερευνητικό κενό που υποδηλώνει ότι το εκπαιδευτικό σύστημα στην Ελλάδα δεν έχει λάβει ακόμα την πρέπουσα σημασία από την πολιτεία και τους εμπλεκόμενους φορείς. Με την παρούσα λοιπόν μελέτη επιχειρήθηκε να διερευνηθεί το συγκεκριμένο πεδίο και να αποσαφηνιστούν τα κριτήρια που οδηγούν τους γονείς να επιλέγουν ένα ιδιωτικό σχολείο φοίτησης του παιδιού τους, έναντι ενός άλλου καθώς και να αναδειχθεί το κατά πόσο οι προσδοκίες των γονέων για ένα ιδανικό σχολείο συνάδουν με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της σχολικής μονάδας που εν τέλει επέλεξαν.

Ειδικότερα στόχος αυτής της έρευνας ήταν να διερευνηθούν ερευνητικά ερωτήματα που διαπραγματεύονται: i) τις προσδοκίες που έχουν οι γονείς σχετικά με την ιδιωτική σχολική μονάδα φοίτησης του παιδιού τους καθώς και την ιεράρχηση τους, ii) το βαθμός ικανοποίησής τους από την ιδιωτική σχολική μονάδα φοίτησης που τελικά επέλεξαν να φοιτήσουν τα παιδιά τους και τα κριτήρια που τους ώθησαν τελικά να το επιλέξουν, iii) τη συγκριτική ανάλυση των προσδοκιών των γονέων σε σχέση με το βαθμό ικανοποίησής τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της ιδιωτικής σχολικής μονάδας φοίτησης των παιδιών τους, iv) τους δείκτες ποιότητας παροχής υπηρεσιών που θεωρούν πιο σημαντικούς και v) τη σειρά κατάταξης των διαστάσεων ποιότητα για τις προσδοκίες και τις εμπειρίες των γονέων.

Σύμφωνα λοιπόν με την επεξεργασία των δεδομένων που συλλέχθηκαν από τα ερωτηματολόγια διαπιστώθηκε ότι οι ερωτηθέντες γονείς έχουν υψηλές προσδοκίες και για τους 22 δείκτες ποιότητας, γεγονός που υποδεικνύει ότι η συντριπτική τους πλειοψηφία έχει πολλές απαιτήσεις από το σχολείο που θα επέλεγαν για τη διαπαιδαγώγηση του παιδιού τους. Συγκεκριμένα, οι δείκτες ποιότητας με τις μεγαλύτερες μέσες τιμές αντιστοιχούν στις δηλώσεις:

- Εγκαταστάσεις που τηρούν τα πρότυπα υγιεινής TANGIBLES
- Καλή οργάνωση και μεθοδικότητα σε όλους τους τομείς της σχολικής ζωής (σχολικό πρόγραμμα, εκδηλώσεις, διδακτικές επισκέψεις κ.λπ.) ASSURANCE
- Αποτελεσματική διεύθυνση και ισχυρή ηγεσία του σχολείου RELIABILITY

Οι προαναφερθέντες δείκτες ποιότητας υποδεικνύουν ότι οι γονείς θα επιθυμούσαν το σχολικό περιβάλλον στο οποίο φοιτούν τα παιδιά τους να είναι καθαρό τόσο στον εσωτερικό του χώρο, όσο και στις εγκαταστάσεις του περιβάλλοντος χώρου. Εξίσου σημαντικό κριτήριο για την επιλογή μιας ιδιωτικής σχολικής μονάδας φοίτησης είναι και η καλή οργάνωση που διαφαίνεται σε όλους τους τομείς της σχολικής ζωής: από τα εκπαιδευτικά προγράμματα, τις ενδοσχολικές εκδηλώσεις, αλλά και τις εξωσχολικές δραστηριότητες. Ωστόσο μεγάλη σημασία δίνεται και στην ηγεσία του σχολείου, καθώς ένας αποτελεσματικός/ή διευθυντής/ντρια αποτελεί προστιθέμενη αξία για την ιδιωτική σχολική μονάδα.

Στη συνέχεια της έρευνας εξετάστηκε το κατά πόσο το δείγμα της έρευνας-οι γονείς που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, είναι ικανοποιημένοι από την ιδιωτική σχολική μονάδα φοίτησης των παιδιών τους, είτε είναι πρωτοβάθμιας, είτε δευτεροβάθμιας βαθμίδας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα διαφαίνεται ότι η συντριπτική τους πλειοψηφία δήλωσε ότι είναι ικανοποιημένοι, γεγονός που φανερώνει ότι το ιδιωτικό εκπαιδευτήριο που επέλεξαν καλύπτει σε μεγάλο βαθμό τα κριτήρια που έχουν θέσει. Σε αυτό το σημείο αξίζει να σημειωθεί ότι οι δείκτες ποιότητας που οι γονείς έδωσαν ιδιαίτερη βαρύτητα είναι:

- Καλά διατηρημένα σχολικά κτίρια και εγκαταστάσεις TANGIBLES
- Προστασία κάθε μαθητή/τριας από επικίνδυνες καταστάσεις στον χώρο του σχολείου (πρόσβαση εξωσχολικών ατόμων, προστασία από διαξιφισμούς μεταξύ παιδιών, κ.λπ) ASSURANCE
- Το προσωπικό του Σχολείου είναι διαθέσιμο όταν το χρειαστεί ο/η μαθητής/τρια RESPONCIVENESS

Επειδή, οι δείκτες δεν ταυτίζονται πλήρως, αλλά μερικώς και σχετίζονται αρκετά με τα κριτήρια της ασφάλειας και της ανταπόκρισης, υποδηλώνεται πως πιθανά οι προσδοκίες των γονέων να μην ταυτίζονται πλήρως, αλλά τελικά ικανοποιούνται αρκετά από κάποια άλλα χαρακτηριστικά της σχολικής μονάδας που επέλεξαν για την φοίτηση του παιδιού τους.

Παρόλα αυτά, δεν υπάρχουν τομείς που αξιολογήθηκαν για επιλεγείσα ιδιωτική σχολική μονάδα φοίτησης πιο υψηλά από τις προσδοκίες. Τα χάσματα όλα ήταν αρνητικά και έτσι οι εμπειρίες των γονέων από τη σχολική μονάδα φοίτησης των παιδιών είναι όλες συγκριτικά κατώτερες από τις προσδοκίες που οι ίδιοι έχουν από ένα σχολείο με ποιότητα.

Σε περαιτέρω ανάλυση των δεδομένων αναφορικά με τις διαστάσεις ποιότητας υπηρεσιών των μέσων τιμών των προσδοκιών διαφάνηκε ότι η διάσταση με τη μεγαλύτερη μέση τιμή είναι η Ασφάλεια ακολουθούμενη από την Ανταπόκριση, Κατανόηση, την Αξιοπιστία, και την Απτότητα που σημειώνει τη μικρότερη μέση τιμή. Από τις μέσες τιμές των εμπειριών για κάθε μια από τις διαστάσεις ποιότητας προκύπτει ότι η διάσταση με τη μεγαλύτερη μέση τιμή είναι η Ανταπόκριση ακολουθούμενη από την Ασφάλεια, την Κατανόηση, την Αξιοπιστία και την Απτότητα που σημειώνει τη μικρότερη μέση τιμή. Γίνεται αντιληπτό πως η Ανταπόκριση σε αυτή την κατάταξη έχει μικρότερη σημασία.

Ανακεφαλαιώνοντας, η ποσοτική έρευνα για την ποιότητα των υπηρεσιών ιδιωτικών σχολικών μονάδων εστίασε τόσο στη διερεύνηση των προσδοκιών των γονέων για το σχολείο που θα ήθελαν τα παιδιά τους να φοιτήσουν όσο και του βαθμού ικανοποίησης από τις προσφερόμενες παροχές του σχολείου που τελικά επέλεξαν. Τα αποτελέσματα της συγκριτικής αυτής ανάλυσης ανέδειξαν ότι οι εμπειρίες των γονέων είναι κάπως χαμηλότερες των προσδοκιών τους και χωρά βελτίωση στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Συμπερασματικά, οι εμπειρίες τους από τα ελληνικά ιδιωτικά εκπαιδευτήρια πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης είναι αρκετά θετικές και αλλά κατώτερες των προσδοκιών που έχουν για ένα ιδανικά ποιοτικό σχολείο. Τέλος, αναφορικά με την ιεράρχηση των πέντε διαστάσεων ποιότητας των υπηρεσιών τα ελληνικά ιδιωτικά εκπαιδευτήρια πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης αναδείχθηκε ότι οι γονείς ιεραρχούν ως σημαντικότερο δείκτη την Ασφάλεια ακολουθούμενη από την Ανταπόκριση, Κατανόηση, την Αξιοπιστία, και την Απτότητα.

5.2. Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Το ερευνητικό εργαλείο - ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην τρέχουσα έρευνα για την μέτρηση ικανοποίησης των γονέων από τις παρεχόμενες εκπαιδευτικές υπηρεσίες, στηρίζεται στο μοντέλο SERVQUAL. Για μια μελλοντική έρευνα θα ήταν χρήσιμος ένας συνδυασμός του ίδιου ερευνητικού εργαλείου με την προσθήκη ενός βαθμού σημαντικότητας των μεταβλητών. Κάτι τέτοιο, θα προσθέσει στα αποτελέσματα κάποια σειρά και ένα βαθμό προτεραιότητας στις προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες της σχολικής μονάδας με σκοπό τη συνεχή βελτίωση του επιπέδου ποιότητας. Επιπλέον, σαν μελλοντική έρευνα μπορεί να είναι η ανάλυση και με άλλα μοντέλα έρευνας της ποιότητας και η σύγκριση αξιοπιστίας των αποτελεσμάτων.

Επίσης καλό θα ήταν το δείγμα να εμπλουτιστεί και το πεδίο της έρευνας να επεκταθεί σε περισσότερες σχολικές μονάδες και με ποικιλία χαρακτηριστικών, ώστε να διερευνηθεί και η διαφοροποίηση του επιπέδου ικανοποίησης συγκριτικά με τη σχολική μονάδα και τον τόπο κατοικίας των μαθητών. Ακόμα, η έρευνα θα πρέπει να διεξάγεται σε τακτά χρονικά διαστήματα ώστε να διαπιστώνεται η αποτελεσματικότητα των διορθωτικών ενεργειών που έχουν αναληφθεί.

Εξίσου σημαντικό με την επέκταση του δείγματος θα ήταν ο συσχετισμός των δημογραφικών στοιχείων με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα γονέων ώστε να αποτυπωθούν διεξοδικότερα οι προτιμήσεις τους και με βάση αυτές να εφαρμοστούν οι κατάλληλες δράσεις που θα εστιάζουν στις προσωπικές τους επιλογές.

Βιβλιογραφία

Bayraktar, E., Tatoglu, E. and Zaim, S. (2008) 'An instrument for measuring the critical factors of TQM in Turkish higher education', *Total Quality Management and Business Excellence*, Vol. 19, No. 6, pp.551–574.

Beasley, R. (2014). *The Definitive Guide to Becoming a World Class Global Buyer*. XLIBRIS

Beckford, J. L. (2010). *Quality a critical introduction*. USA: Routledge

Bruçaj, S. (2019). *Quality Management in Higher Education; Challenges of Private Universities in Albania*. *European Journal of Education*, 194-202.

Ciurea, A. and Nedelcu, A. (2014) 'Analysis of the instruments and techniques used for total quality management. Applicability and implications in the educational system', *Proceedings of the Scientific Conference, Brasov, 22–24 May 2014*, Vol. 2, pp.383–387, Transilvania University of Brasov, Romania.

Cruz, F.J.F., Gálvez, I.E. and Santaolalla, R.C. (2016) 'Impact of quality management systems on teaching-learning processes', *Quality Assurance in Education*, Vol. 24, No. 3, pp.394–415.

Dale, B. G., Wiele, T. V., & Iwaarden, J. V. (2013). *Managing quality*. Blackwell Publishing.

De Vaus, D.A., 2001. *Research Guides: Organizing Your Social Sciences Research Paper: Types of Research Designs*, Available at: <http://libguides.usc.edu/writingguide/researchdesigns>.

Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.

Deming, W.E. (1986) *Out of the Crisis*, MIT Centre for Advanced Engineering Study, Cambridge, MA.

Evans, J. R., & Dean, J. W. (2003). *Total Quality Management: organization and strategy*. United States: Thomson Learning.

Everard, K. B., & Morris, G. (1999). *Αποτελεσματική Εκπαιδευτική Διοίκηση*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Farrington, T., Antony, J. and O’Gorman, K.D. (2018) ‘Continuous improvement methodologies and practices in hospitality and tourism’, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 30, No. 1, pp.581–600.

Feigenbaum, A. (1951). *Quality Control: Principles, Practice and Administration*. 2 Pennsylvania Plaza, New York City: McGraw Hill Book Company Inc.

Harvey, L. and Williams, J. (2010) ‘Fifteen years of quality in higher education’, *Quality in Higher Education*, Vol. 16, No. 1, pp.3–36.

Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2012). *Strategic management cases: competitiveness and globalization*. Cengage Learning.

Juran, J. M. (1986). *The quality trilogy: A universal approach to managing for quality*. Quality progress, 19-24.

Juran, J.M. (1999) ‘How to think about quality’, in Juran, J.M. and Godfrey, A.B. (Eds): *Juran’s Quality Handbook*, 5th ed., McGraw-Hill, New York, pp. 2.1–2.18

Kalpana, G. (2014) *Developing a model of total quality management for primary school education in India*. Available online at: http://www.academia.edu/6426955/Kalpana_Gopalan_DEVELOPING_A_MODEL_OF_TOTAL_QUALITY_MANAGEMENT_FOR_PRIMARY_SCHOOL_EDUCATION_IN_INDIA_16.03.2014

Khan, U. R., Khan, S., Aslam, S. M., Mateen, S., & Punhal, N. (2018). *Total Quality Management in Education*. *Dalam International Journal of Science and Business*, 182-197

Kim, E. (2014). *Quality analysis of child care services using SERVQUAL and study on factors effecting intent to recommend to others and to re-use*. Working paper under the aegis of Korea Institute for health and social affairs. Available at: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:cS6UyDyxdAUJ:https://www.kihasa.re.kr/common/filedown.do%3Fseq%3D18607+%&cd=1&hl=el&ct=clnk&gl=gr&client=firefox-b-d>

Kosgei, J.M. (2014) ‘Challenges facing the implementation of total quality management in secondary schools: a case of Eldoret east district, Kenya’, *Global Journal of Human Resource Management*, Vol. 3, No. 1, pp.12–18

LoBiondo-Wood G, Haber J. *Nursing research*. 3rd ed. Mosby, London, 1994

Mehta, S., Singh, T. & Kumar, Y., 2014. *Application of Quality Gap Model To Measure Quality of Pharmacist’s Service in Retail Pharmaceutical Settings*. *Prestige International Journal of Management & IT- Sanchayan*, 3(1), pp.62–74.

Mosadeghrad, A.M. (2013). *Healthcare service quality: towards a broad definition*. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(3), pp.203- 219.

Nawelwa, J., Sichinsambwe, C. and Mwanza, B.G. (2015) 'An analysis of total quality management (TQM) practices in Zambian secondary schools', *The TQM Journal*, Vol. 27, No. 6, pp.716–731.

OECD (2011) *Education at a Glance 2011: OECD Indicators*, OECD Publishing, Paris

Oppenheim, A.N. (1992). *Questionnaire Design, Interviewing and Attitude Measurement. (New Edition)*. London: Pinter Publishers Limited.

Parasuraman, A Parsu & Zeithaml, Valarie & Berry, Leonard. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *The Journal of Marketing*. 49. 41-50. 10.2307/1251430.

Parasuraman, A, Zeithaml, V. A & Berry, L.L., 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(1979), pp.41–50.

Pena, Mileide Morais, da Silva, Edenise Maria Santos, Tronchin, Daisy Maria Rizatto, Melleiro, Marta Maria, 2013. The use of the quality model of parasuraman, zeithaml and berry in health services. *Revista da Escola de Enfermagem*, 47(5), pp.1227–1232.

Penceliah, Darry S, Africa, South, Noel, Dion T, Africa, South, Adat, Nafisa, Africa, South, 2015. Customer satisfaction within pharmacies in a supermarket : a South African perspective. , 13(2).

Peters, T.J. and Waterman, R.H. (1982) *In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies*. Harper & Row, New York.

Sahney, S. (2016) 'Use of multiple methodologies for developing a customer-oriented model of total quality management in higher education', *International Journal of Educational Management*, Vol. 30, No. 3, pp.326–353

Saiti, A. (2012) 'Leadership and quality management', *Quality Assurance in Education*, Vol. 20, No. 2, pp.110–138.

Sallis, E. (2002). *Total quality management in education*. London: Kogan Page Ltd.

Sfakianaki, E. (2019) 'A measurement instrument for implementing total quality management in Greek primary and secondary education', *International Journal of Educational Management*, Vol. 33, No. 5, pp.1065–1081.

Sriwong, B.T., 2004. Application of Quality Gap Model to Measure the Quality of Pharmacist Service in Retail Pharmacy Settings: An Examination of Expectation and Perception. *Thai Journal of pharmacy (on-line version)*, 1(4), pp.1–14. Available at: <http://oldweb.pharm.su.ac.th/thai/CE/datafiles/1-000-SPU-000-0411-01.pdf>.

Sunder, V.M. (2016) 'Constructs of quality in higher education services', *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 65, No. 8, pp.1091–1111.

Taguchi, G., Chowdhury, S. and Wu, Y. (2005), “Taguchi’s Quality Engineering Handbook”, John Wiley and Sons, New York, NY, pp. 15-125

Weckenmann, A., Akkasoglu, G. and Werner, T. (2015) ‘Quality management – history and trends’, The TQM Journal, Vol. 27, No. 3, pp.281–293.

World Bank (2015) Education Overview. Available online at: <http://www.worldbank.org/en/topic/education/overview>

Αθανασούλα-Ρέππα, Α. (2008). Εκπαιδευτική Διοίκηση και Οργανωσιακή Συμπεριφορά. Η Παιδαγωγική Διοίκηση της Εκπαίδευσης. Αθήνα: Ίων.

Ακριβός Χ, Ψαρόπουλος Χ (2008), Εκπαιδευτική Ενοτητα: «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Δημοσιες Υπηρεσίες και στο Χωρο της Εκπαίδευσης», Υπόεργο 3 «Προγραμματα Επιμορφωσης Στελεχων Διοικησης της Εκπαίδευσης» της Πράξης «Επιμόρφωση Στελεχών Διοίκησης της Εκπαίδευσης» του Μέτρου 2.1 του ΕΠΕΑΕΚ II

Γιαννοπούλου Γ. (2004), Η Ολική Ποιότητα στον Τουρισμό, Ελλην, Αθήνα.

Δερβιτσιώτης Κ.Ν. (2001). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.

Ζαβλανός, Μ. (2006), Η ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες και τα προϊόντα. Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα. σελ. 30, 48-49, 317, 333-342.

Κέφης, Ν. Β. (2014). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*. 2^η έκδοση. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Κυριαζή, Ν., 2002. Η Κοινωνιολογική Έρευνα», Κριτική Επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Λιάτσου, Ο. (2013). Το «χρυσό» σχολείο. Διαδικτυακό άρθρο στην Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία. Ανάκτηση από: <http://www.enet.gr/?i=news.el.article&id=335601>

Μπίνας, Γ. (2016). Διερεύνηση πρακτικών διοίκησης ολικής ποιότητας στους οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Πατρών, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Αγροτικών Προϊόντων και Τροφίμων.

Παπαματθαίου, Μ. (2010), «Η θέρμανση «παγώνει» τα σχολεία Λιγότερα χρήματα εφέτος στις σχολικές επιτροπές.» ανακτήθηκε από: <https://www.tovima.gr/2010/09/08/society/b-i-thermansi-pagwnei-ta-sxoleia-b-br-ligoteraxrimata-efetos-stis-sxolikes-epitropes-etsi-oi-aithoyses-isws-den-zestathoyn-ton-xeimwnakata-tin-olme>

Σαΐτης Taguchi, G., Chowdhury, S. and Wu, Y. (2005), “Taguchi’s Quality Engineering Handbook”, John Wiley and Sons, New York, NY, pp. 15-125

Σαΐτης, Χ. (2000). Οργάνωση & Διοίκηση της Εκπαίδευσης. Αθήνα: Ατραπός .

Στεφανάτος Σ. (2000). Προγραμματισμός για την ποιότητα: Ολική Ποιότητα. Ε.Α.Π, Πάτρα

Τσιότρας, Γ. (2002). Βελτίωση ποιότητας. Αθήνα: Μπένου.

Χάλαρη Μ. (2017). Κοινωνική και οικονομική κρίση στην Ελλάδα και οι νέες προκλήσεις που προκύπτουν για την εκπαίδευση: Εμπειρίες, Νοηματοδοτήσεις και προβολές στον λόγο των εκπαιδευτικών. Ανακτήθηκε από:
https://www.researchgate.net/publication/324163915_E_KOINONIKE_KAI_OIKONOMIKE_KRISE_STEN_ELLADA_KAI_OI_NEES_PROKLESEIS_POU_PROKYPTOUN_GIA_TEN_EKPAIDEUSE_EMPEIRIES_NOEMATODOTESEIS_KAI_PROBOLES_STON_LOGO_TON_EKPAIDEUTIKON

Χαραμής Π. & Κοτσιφάκης, Θ. (2005). Πολιτικές επιμόρφωσης εκπαιδευτικών 1992-2004: Αξίες, σκοποί, προγράμματα. Αθήνα: Μεταίχμιο

Ψαρρού, Μ. & Ζαφειρόπουλος, Κ., 2001. Επιστημονική Έρευνα: θεωρία και εφαρμογές στις κοινωνικές επιστήμες, Τυπωθήτω.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Δείκτες Ποιότητας		Σημασία (Προσδοκίες)					Απόδοση (Εμπειρίες)				
		Πόσο σημαντικό είναι για εσάς;					Πώς βαθμολογείτε το σχολείο σας;				
		(Παρακαλώ βάλτε √ στο κουτάκι της επιλογής σας)					(Παρακαλώ βάλτε √ στο κουτάκι της επιλογής σας)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Καλά διατηρημένα σχολικά κτίρια και εγκαταστάσεις TANGIBLES										
2	Σχολείο επαρκώς και κατάλληλα εξοπλισμένο με σύγχρονα μέσα διδασκαλίας, οπτικοακουστικό υλικό και υψηλού επιπέδου υλικοτεχνική υποδομή TANGIBLES										
3	Ασφαλείς σχολικές εγκαταστάσεις (ράμπες εισόδου/εξόδου, εύκολη πρόσβαση στον εξωτερικό χώρο, ασφαλείς κοινόχρηστοι χώροι κλπ) ASSURANCE										
4	Εγκαταστάσεις που τηρούν τα πρότυπα υγιεινής TANGIBLES										
5	Καλή οργάνωση και μεθοδικότητα σε όλους τους τομείς της σχολικής ζωής (σχολικό πρόγραμμα, εκδηλώσεις, διδακτικές επισκέψεις κ.λπ.) ASSURANCE										
6	Προγράμματα Σχολικών Δραστηριοτήτων που προάγουν το άνοιγμα του σχολείου προς την κοινωνία TANGIBLES										
7	Ολιγομελή τμήματα (αριθμός μαθητών ανά τάξη) TANGIBLES										

8	Αποτελεσματική διεύθυνση και ισχυρή ηγεσία του σχολείου																		
9	Προστασία κάθε μαθητή/τριας από επικίνδυνες καταστάσεις στον χώρο του σχολείου (πρόσβαση εξωσχολικών ατόμων, προστασία από διαξιφισμούς μεταξύ παιδιών, κ.λπ) ASSURANCE																		
10	Αποτελεσματική διεύθυνση και ισχυρή ηγεσία του σχολείου RELIABILITY																		
11	Αίσθημα άνετης και ελεύθερης πρόσβασης EMPATHY																		
12	Υψηλός βαθμός ευκολίας προσαρμογής στο νέο σχολείο (βαθμίδα) RELIABILITY																		
13	Το σχολείο παρέχει χρήσιμες συμβουλές για το πώς μπορώ να βοηθήσω το παιδί μου σε διάφορα θέματα όπως γνωστικού αντικειμένου, συμπεριφοράς κ.τ.λ. EMPATHY																		
14	Η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης που λαμβάνει το παιδί μου είναι υψηλή (ηθικές αξίες, αρχές, καλλιέργεια, κ.λπ.) RELIABILITY																		
15	Τακτική και αμφίδρομη επικοινωνία με τους γονείς για ό,τι γίνεται στο σχολείο RESPONCIVENESS																		
16	Το προσωπικό του Σχολείου είναι διαθέσιμο όταν το χρειαστεί ο γονέας RESPONCIVENESS																		
17	Το προσωπικό του Σχολείου είναι διαθέσιμο όταν το χρειαστεί ο/η μαθητής/τρια RESPONCIVENESS																		
18	Εξατομικευμένη φροντίδα και προσοχή στον/ην μαθητή/τρια,																		

	ανάλογα με τις ανάγκες του/της EMPATHY									
19	Άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των γονέων εκ μέρους της διεύθυνσης και των εκπαιδευτικών RESPONCIVENESS									
20	Βιωματική διδασκαλία σε όλες τις διδακτικές ενότητες και όπου είναι εφικτό RELIABILITY									
21	Αναγνώριση και αξιοποίηση των κλίσεων και των ενδιαφερόντων του/της κάθε μαθητή/τριας EMPATHY									
22	Η πολιτική σχολικής υγιεινής διατροφής ASSURANCE									

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

Αγαπητέ γονέα

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί τμήμα μιας έρευνας που διεξάγεται στο πλαίσιο του Προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών ΠΜΣ Πλήρους Φοίτησης του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας «Διοίκηση Επιχειρήσεων – Master in Business Administration (MBA)» με τίτλο «**Διαχείριση Ποιότητας σε εκπαιδευτικές υπηρεσίες, μελέτη περίπτωσης σε ιδιωτικά εκπαιδευτήρια**». Με τη συγκεκριμένη έρευνα προσπαθούμε να ανιχνεύσουμε τις προτιμήσεις των γονέων και τις απόψεις τους για την ποιότητα του εκπαιδευτικού έργου που προσφέρει η ιδιωτική σχολική μονάδα που έχει επιλέξει για τη φοίτηση του παιδιού του.

Παρακαλώ να διαθέσετε περίπου 10' από το χρόνο σας και απαντήστε στις ερωτήσεις με ειλικρίνεια και ακρίβεια. Η συμμετοχή σας είναι πολύ σημαντική για την ολοκλήρωση της έρευνας και την εξαγωγή των συμπερασμάτων που θα συνδέονται στην πραγματικότητα.

Στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου καλείστε να συμπληρώσετε ορισμένα δημογραφικά χαρακτηριστικά που αφορούν εσάς και την οικογένειά σας. Στο δεύτερο μέρος καλείστε να συμπληρώσετε ένα ερωτηματολόγιο που αποτελείται από 22 ερωτήσεις. Να απαντήσετε αρχικά κατά πόσο είναι σημαντικό για εσάς να ικανοποιεί το σχολείο αυτό που δηλώνει η πρόταση σημειώνοντας ένα X στην επιλογή που ταιριάζει περισσότερο στην άποψή σας. Στη συνέχεια να δηλώσετε πόσο βαθμολογείτε το σχολείο της επιλογής σας σε αυτό που δηλώνει η εκάστοτε πρόταση σημειώνοντας ένα X στην επιλογή που ταιριάζει περισσότερο με την άποψή σας. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι *προαιρετική*.

Το ερωτηματολόγιο είναι αυστηρώς ανώνυμο και προσωπικό και οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς της έρευνας..

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συνεργασία, τη σημαντική σας συνεισφορά σε αυτή την έρευνα και για το χρόνο που θα διαθέσετε, για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου που ακολουθεί.

Με εκτίμηση, Αναστασίου Έφφη