



Σχολή Θετικών Επιστημών και Τεχνολογίας

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διαχείριση και Τεχνολογία Ποιότητας (ΔΙΠ)

Διπλωματική Εργασία

Διερεύνηση των απόψεων και των στάσεων των εκπαιδευτικών και
των μαθητών απέναντι στο πρότυπο ISO 21001:2018

Άννα Φαλιάγκα

Επιβλέπων καθηγητής: Επαμεινώνδας Διαμαντόπουλος

Πάτρα, Μάιος 2024

Η παρούσα εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του φοιτητή («συγγραφέας/δημιουργός») που την εκπόνησε. Στο πλαίσιο της πολιτικής ανοικτής πρόσβασης ο συγγραφέας/δημιουργός εκχωρεί στο ΕΑΠ, μη αποκλειστική άδεια χρήσης του δικαιώματος αναπαραγωγής, προσαρμογής, δημόσιου δανεισμού, παρουσίασης στο κοινό και ψηφιακής διάχυσής τους διεθνώς, σε ηλεκτρονική μορφή και σε οποιοδήποτε μέσο, για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, άνευ ανταλλάγματος και για όλο το χρόνο διάρκειας των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Η ανοικτή πρόσβαση στο πλήρες κείμενο για μελέτη και ανάγνωση δεν σημαίνει καθ' οιονδήποτε τρόπο παραχώρηση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας του συγγραφέα/δημιουργού ούτε επιτρέπει την αναπαραγωγή, αναδημοσίευση, αντιγραφή, αποθήκευση, πώληση, εμπορική χρήση, μετάδοση, διανομή, έκδοση, εκτέλεση, «μεταφόρτωση» (downloading), «ανάρτηση» (uploading), μετάφραση, τροποποίηση με οποιονδήποτε τρόπο, τμηματικά ή περιληπτικά της εργασίας, χωρίς τη ρητή προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του συγγραφέα/δημιουργού. Ο συγγραφέας/δημιουργός διατηρεί το σύνολο των ηθικών και περιουσιακών του δικαιωμάτων.



Διερεύνηση των απόψεων και των στάσεων των εκπαιδευτικών και
των μαθητών απέναντι στο πρότυπο ISO 21001:2018

Άννα Φαλιάγκα

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής:

Επαμεινώνδας Διαμαντόπουλος

Ε.ΔΙ.Π. Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής:

Μαριλένα Πούλου

Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Πάτρα, Μάιος 2024

Αφιέρωση

Στην Ελένη

Περίληψη

Η έρευνα για τις στάσεις και τις απόψεις των μαθητών και εκπαιδευτικών σχετικά με την εφαρμογή του ISO 21001:2018 στις δομές της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης αποσκοπεί στην αξιολόγηση των αντιλήψεων και των εμπειριών των δύο αυτών ομάδων σχετικά με το πρότυπο διαχείρισης εκπαιδευτικών οργανισμών. Το ISO 21001:2018 είναι ένα διεθνές πρότυπο που παρέχει ένα κοινό πλαίσιο για τη βελτίωση της ικανότητας των μαθητών και των άλλων δικαιούχων, μέσω της παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης και της αποτελεσματικής διαχείρισης των εκπαιδευτικών οργανισμών. Στόχος της έρευνας είναι η καταγραφή των απόψεων των μαθητών που φοιτούν και των καθηγητών που εργάζονται στα σχολεία και τα φροντιστήρια μέσης εκπαίδευσης. Οι συμμετέχοντες με τη βοήθεια των ερωτηματολογίων απάντησαν σε ερωτήματα που αφορούν τη διοίκηση, τις διαδικασίες διδασκαλίας και μάθησης αλλά και το συνεργατικό κλίμα που επικρατεί στις δομές αυτές. Από τους ερωτώμενους μαθητές ζητήθηκε ο βαθμός ικανοποίησης τους από τη συνεργασία τους με τη διοίκηση και τους καθηγητές τους και η άποψή τους για τη χρήση νέων τεχνολογιών στη οργάνωση της διδασκαλίας που τους παρέχει ο εκπαιδευτικός οργανισμός. Οι απαντήσεις τους καταγράφηκαν με βάση την ηλικία, το φύλο και τη δομή εκπαίδευσης που φοιτούν (ιδιωτική ή δημόσια).

Στην ομάδα των εκπαιδευτικών ζητήθηκε να απαντήσουν σε ερωτήματα που αφορούν στην οργάνωση από τη διοίκηση του σχολείου, την ποιότητα διδασκαλίας και το ανθρώπινο δυναμικό της δομής. Η ποιότητα διδασκαλίας εστιάζει στη χρήση νέων τεχνολογιών και στο βαθμό αποδοχής αυτών από τους μαθητές. Οι ερωτήσεις που καλούνται να απαντήσουν οι συμμετέχοντες και αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό διερευνούν τη σχέση συνεργασίας που έχουν με τους μαθητές, με τους άλλους εκπαιδευτικούς της δομής και με τη διοίκηση. Οι απαντήσεις που δόθηκαν θα αξιολογηθούν ανάλογα με την ηλικία, το επίπεδο κατάρτισης, την προϋπηρεσία τους στην εκπαίδευση καθώς και το είδος της δομής εκπαίδευσης.

Στη συνέχεια της μελέτης του δείγματος αναζητήθηκαν στατιστικά εργαλεία τα οποία έδειξαν ποσοτικά την ικανοποίηση των μαθητών και των καθηγητών στην εκπαιδευτική δομή καθώς και την εξάρτηση του φύλου και της ηλικίας με τη συνολική ικανοποίηση.

Μέσα από την επεξεργασία των απαντήσεων και την προσπάθεια να ερμηνευτούν με βάση τις προτάσεις του προτύπου ISO 21001:2018 αξιοσημείωτο είναι το εύρημα στην ερώτηση

αν ο μαθητής θα σύστηνε το σχολείο/φροντιστήριο στο οποίο φοιτά, σε άλλους συμμαθητές του. Η αρνητική αξιολόγηση της δομής μέσα από την ερώτηση αυτή, οδηγεί σε ενέργειες βελτίωσης του σχολικού περιβάλλοντος ώστε να γίνει περισσότερο ανταγωνιστικό. Στην ερώτηση εάν η δομή αναγνωρίζει τις ανάγκες και τις προσδοκίες των μαθητών η απάντηση ήταν θετική μόνο στις ιδιωτικές δομές, γεγονός που επιβεβαιώνεται και με την απάντηση στην πρόταση εάν το σχολείο/ φροντιστήριο δίνει ευκαιρίες βελτίωσης στη μάθηση των παιδιών με μαθησιακές δυσκολίες. Ανάλογα συμπεράσματα προκύπτουν μέσα από τις απαντήσεις των εκπαιδευτικών σε ερωτήματα που ταυτίζονται στις απαιτήσεις του προτύπου. Η χαμηλή απόκριση που αφορά τη συνέπεια που η εκπαιδευτική δομή εφαρμόζει την πολιτική της και την αναγνώριση του έργου των εκπαιδευτικών δείχνει ότι ο εκπαιδευτικός οργανισμός πρέπει να προβεί σε ενέργειες βελτίωσης ώστε να στοχεύει στην ενίσχυση της ικανοποίησης των εκπαιδευτικών. Οι απαντήσεις στην ερώτηση αν το σχολείο/ φροντιστήριο στο οποίο εργάζονται σχεδιάζει ενέργειες για τη δημιουργία ευκαιριών ανάπτυξης και εξέλιξης του, έχουν θετική αξιολόγηση από τις ιδιωτικές δομές σε σχέση με τις δημόσιες γεγονός που επισημαίνει την αποδοχή του προτύπου στη λειτουργία των ιδιωτικών εκπαιδευτικών οργανισμών.

Λέξεις – Κλειδιά

Ποιότητα στην εκπαίδευση, Απόψεις, ISO 21001:2018, Αξιολόγηση,

Abstract

The survey on the attitudes and opinions of students and teachers regarding the implementation of ISO 21001:2018 in secondary education structures aims to assess the perceptions and experiences of these two groups regarding the management standard of educational organizations. ISO 21001:2018 is an international standard that provides a common framework for improving the capacity of students and other beneficiaries through the provision of quality education and effective management of educational organizations. The aim of the survey is to capture the views of students attending and teachers working in secondary schools and tutorial centres. With the help of the questionnaires, the participants answered questions concerning the administration, the teaching and learning processes and the cooperative climate in these structures. The student respondents were asked about their level of satisfaction with their cooperation with the administration and their teachers and their opinion on the use of new technologies in the organization of teaching provided by the educational organization. Their responses were recorded by age, gender and the educational structure they attend (private or public).

The group of teachers were asked to answer questions about the organisation by the school administration, the quality of teaching and the human resources of the structure. Teaching quality focuses on the use of new technologies and the degree of acceptance of these by students. The questions that the participants are asked to answer concerning human resources explore the collaborative relationship they have with students, with other teachers in the structure and with the administration. The answers given will be evaluated according to their age, level of training, previous experience in education and the type of education structure.

The sample study then sought statistical tools that quantitatively showed the satisfaction of students and teachers in the educational structure as well as the dependence of gender and age on overall satisfaction.

Through the processing of the answers and the attempt to interpret them based on the recommendations of the ISO 21001:2018 standard, the finding in the question of whether the student would recommend the school/preschool he/she attends to other classmates is noteworthy. The negative evaluation of the structure through this question leads to actions

to improve the school environment to make it more competitive. To the question whether the structure recognizes the needs and expectations of students, the answer was positive only in private structures, which is confirmed by the answer to the sentence whether the school/care centre gives opportunities to improve the learning of children with learning difficulties. Similar conclusions are drawn through the teachers' responses to questions that match the requirements of the standard. The low response regarding the consistency with which the educational structure implements its policy and the recognition of teachers' work indicates that the educational organization should take improvement actions to aim to enhance teacher satisfaction. Responses to the question whether the school/tutoring institution in which they work plans actions to create opportunities for growth and development have a positive evaluation by private structures compared to public ones which indicates the acceptance of the standard in the operation of private educational organizations.

Keywords

Quality in education, Views, ISO 21001:2018, Evaluation

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	v
Abstract	vii
Κατάλογος Διαγραμμάτων.....	x
Κατάλογος Πινάκων	x
Συντομογραφίες & Ακρωνύμια.....	xii
1. Εισαγωγή.....	13
2. Θεωρητικό Μέρος	17
2.1 Ποιότητα και Εκπαίδευση	17
2.2 Πρότυπα στην εκπαίδευση.....	19
2.3 Απόψεις και στάσεις μαθητών και εκπαιδευτικών για την εφαρμογή του ISO 21001:2018.....	20
2.3.1 Απόψεις Εκπαιδευτικών για την εφαρμογή του ISO 21001:2018.....	20
2.3.2 Απόψεις μαθητών για την εφαρμογή του ISO 21001:2018	23
2.4 Σκοπός – Στόχοι εφαρμογής του ISO 21001:2018 στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς	23
2.5 Εφαρμογή του ISO 21001:2018 στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς της Ελλάδας.....	24
2.6 Ερευνητικά Ερωτήματα	26
3 Ειδικό Μέρος.....	30
3.1 Μεθοδολογία της Έρευνας.....	30
3.2 Σημασία της έρευνας	30
3.3 Στατιστικές Υποθέσεις.....	31
3.4 Στατιστική ανάλυση.....	31
3.5 Περιορισμοί της μελέτης	32
4 Αποτελέσματα	33
4.1 Περιγραφή του δείγματος των εκπαιδευτικών.....	33
4.2 Παράγοντες που συσχετίζονται με τις πρακτικές του οργανισμού	37
4.3 Ικανοποίηση σχετικά με τις πρακτικές του οργανισμού.....	43
4.4 Περιγραφή του δείγματος των μαθητών	46
4.5 Παράγοντες που συσχετίζονται με τις πρακτικές του οργανισμού	48
4.6 Ικανοποίηση σχετικά με τις πρακτικές του οργανισμού.....	52
5 Συζήτηση	55
5.1 Στάσεις και απόψεις των εκπαιδευτικών	55
5.2 Στάσεις και απόψεις των μαθητών	58
5.3 Επίλογος.....	60
Βιβλιογραφικές Αναφορές	62
Παράρτημα Α: Πίνακες και διαγράμματα	67
Παράρτημα Β: Ερωτηματολόγιο.....	71

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1: Κατανομή εκπαιδευτικού επιπέδου εκπαιδευτικών	34
Διάγραμμα 2: Κατανομή οικογενειακής κατάστασης εκπαιδευτικών	35
Διάγραμμα 3: Κατανομή επαγγελματικής εμπειρίας εκπαιδευτικών	35
Διάγραμμα 4: Συσχέτιση εκπαιδευτικού επιπέδου και επαγγελματικής εμπειρίας	36
Διάγραμμα 5: Πιστοποίηση εκπαιδευτικού οργανισμού κατά ISO	37
Διάγραμμα 6: Αξιολόγηση ανθρώπινου δυναμικού και πιστοποίηση κατά ISO	42
Διάγραμμα 7: Αντίληψη σχετικά με την ασφάλεια και ηλικιακή κατηγορία.....	43
Διάγραμμα 8: Κατανομή μαθητών ανά τάξη	47
Διάγραμμα 9: Κατανομή μαθητών ανά είδος δομής εκπαίδευσης	48

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Ηλικιακή Κατανομή Εκπαιδευτικών	33
Πίνακας 2: Πρακτικές του οργανισμού κατά τα πρότυπα του ISO	38
Πίνακας 3: Συσχέτιση Spearman μεταξύ των απόψεων και στάσεων	38
Πίνακας 4: Αποτελέσματα ANOVA για τις αποκρίσεις στην ερώτηση “Το σχολείο/ φροντιστήριο που εργάζεστε σχεδιάζει ενέργειες(χρήση νέων τεχνολογιών, σύναψη συνεργασιών) για τη δημιουργία ευκαιριών ανάπτυξης του προσωπικού”	39
Πίνακας 5: Αποτελέσματα ANOVA για τις αποκρίσεις στην ερώτηση “Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε είναι συνεπής, με την πολιτική που εφαρμόζει.” ...	40
Πίνακας 6: Αποτελέσματα ANOVA για τις αποκρίσεις στην ερώτηση “Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε αξιολογεί το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολεί.”	41
Πίνακας 7: Αποτελέσματα ANOVA για τις αποκρίσεις στην ερώτηση “Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε καθορίζει, παρέχει και διατηρεί ασφαλείς εγκαταστάσεις”	42
Πίνακας 8: Ικανοποίηση των ερωτώμενων από τον οργανισμό	44
Πίνακας 9: Συσχέτιση Spearman μεταξύ των όψεων της ικανοποίησης	45
Πίνακας 10: Αποτελέσματα ANOVA για την ικανοποίηση των ερωτώμενων από τον εκπαιδευτικό οργανισμό.....	46
Πίνακας 11: Ηλικιακή Κατανομή Μαθητών	47

Πίνακας 12: Παράγοντες που συσχετίζονται με τις πρακτικές του οργανισμού	49
Πίνακας 13: Αποτελέσματα ANOVA για τις αποκρίσεις στην ερώτηση “Η διεύθυνση του σχολείου / φροντιστηρίου αναγνωρίζει τις ανάγκες και τις προσδοκίες σας”	50
Πίνακας 14: Αποτελέσματα ANOVA για τις αποκρίσεις στην ερώτηση “Στο σχολείο/φροντιστήριο που πηγαίνετε δίνονται ευκαιρίες βελτίωσης της μάθησης στα παιδιά με μαθησιακές δυσκολίες (π.χ προφορική εξέταση)”	50
Πίνακας 15: Αποτελέσματα ANOVA για τις αποκρίσεις στην ερώτηση “Θα συστήνατε το σχολείο/φροντιστήριο και σε άλλους συμμαθητές σας;”	51
Πίνακας 16: Παράγοντες που συσχετίζονται με τις πρακτικές του οργανισμού	52
Πίνακας 17: Συντελεστής συσχέτισης Spearman μεταξύ των αποκρίσεων στις ερωτήσεις ικανοποίησης.....	53
Πίνακας 18: Αποτελέσματα ANOVA για τη συνολική ικανοποίηση των μαθητών.	54
 Εικόνα 1:	 22
Εικόνα 2:	29

Συντομογραφίες & Ακρωνύμια

SD	Standard Deviation (Τυπική Απόκλιση)
CI	Confidence Interval (Διάστημα Εμπιστοσύνης)
ΔΙΠ	Διασφάλιση Ποιότητας
ΠΙ	Παιδαγωγικό Ινστιτούτο
ISO	International Organization for Standardization
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΟΟΣΑ	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
OECD	Organization for Economic Co – Operation and Development
PISA	Διεθνές Πρόγραμμα Αξιολόγησης Μαθητών

1. Εισαγωγή

Η εκπαίδευση έχει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη και την ευημερία ενός κράτους. Η εξέλιξη και η ανάπτυξη των εφαρμογών στον επαγγελματικό τομέα με ταχύτατους ρυθμούς απαιτεί από τους εργαζομένους την ετοιμότητα και τη γνώση να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των αλλαγών που επιφέρει. Προς αυτή την κατεύθυνση σχεδιάζονται και υλοποιούνται εκπαιδευτικές μεταρρυθμίσεις που στοχεύουν στη βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης (Brennan & Teichler, 2008, Rahman & Uddin, 2009).

Στην Ευρώπη η πολιτική που εφαρμόζεται σχετικά με την εκπαίδευση και την κατάρτιση καθορίζεται από τα κράτη μέλη. Η ανάγκη όμως λόγω της παγκοσμιοποίησης μιας κοινής εκπαιδευτικής πολιτικής οδήγησε στη δημιουργία προτύπων που περιλαμβάνουν κοινούς στόχους αλλά και ενέργειες βελτίωσης και ανάπτυξης που αφορούν τη λειτουργία και το πρόγραμμα εκπαίδευσης. (Εκπαίδευση και κατάρτιση, Έκθεση Δικτύου Ευρυδίκη, (2015))

Μέσα από τις μελέτες παγκοσμίως υπάρχουν πολλά κοινά αποδεκτά πρότυπα που καλύπτουν τις ανάγκες των εκπαιδευτικών οργανισμών που αναφέρονται στην τριτοβάθμια ή στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Η φιλοσοφία των προτύπων αυτών, έχει ως συστατικό στοιχείο τη συνεχή βελτίωση των υποδομών και των εκπαιδευτικών υπηρεσιών, μέσα από ένα πλαίσιο στρατηγικών σχεδίων, τακτικών, προγραμματισμού και υλοποίησης (Χαμπούρη – Ιωαννίδου, 2003), ξεκινώντας από τον προσδιορισμό του σκοπού που έχει θέσει η σχολική μονάδα, ή η σχολική τάξη (Καφίρη – Γιακουμάκη, 1996). Σύμφωνα με τα πρότυπα, η λειτουργία του οργανισμού στηρίζεται σε έναν σύγχρονο τρόπο διοίκησης, όπου η ποιότητα είναι ευθύνη όλων των συντελεστών, καθώς όλοι συμβάλλουν στη σωστή λειτουργία της δομής. Η συνεργασία της διοίκησης, του εκπαιδευτικού προσωπικού, των μαθητών και των γονέων τους είναι απαραίτητα για την επίτευξη αυτού του στόχου.

Τα διεθνή πρότυπα που εφαρμόζονται στην εκπαίδευση όπως το EFQM και το ISO 21001:2018 έχουν στόχο την υψηλή ποιότητα σε όλους τους τομείς. Το European Foundation for Quality Management (EFQM) είναι ένας μη κερδοσκοπικός

Οργανισμός με πολλά μέλη, που δημιουργήθηκε το 1988 από μεγάλες ευρωπαϊκές επιχειρήσεις, για να ενθαρρύνει και να βελτιώσει τις υπηρεσίες των εκπαιδευτικών οργανισμών σε όλη την Ευρώπη. Από έρευνες που έχουν γίνει στη χώρα μας πολλά ιδιωτικά σχολεία της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης από το 2008 μέχρι σήμερα έχουν τέτοιου είδους πιστοποιήσεις. Η σειρά ISO 9000, που παρουσιάστηκε πρώτη φορά το 1987 στην Γενεύη της Ελβετίας από τον Διεθνή Οργανισμό Πιστοποίησης, γρήγορα υιοθετήθηκε από πολλούς εθνικούς και πολυεθνικούς φορείς. Η μεγάλη επιτυχία των προτύπων ISO 9000 οφείλεται αφενός στο πολύ καλά δομημένο περιεχόμενο τους και τη γενική εφαρμογή που μπορούν να έχουν, και αφετέρου στα θετικά αποτελέσματα που προκύπτουν για τους φορείς μέσα από τη σωστή εφαρμογή τους. Η σειρά των προτύπων ISO για την ποιότητα περιλαμβάνει σήμερα το ISO 9001: 2015 και το συνοδευτικό πρότυπο ISO 21001:2018 το οποίο εφαρμόζεται στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς, με θετικά αποτελέσματα. Στην Ελλάδα εφαρμόζεται στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και έχει αναγνωριστεί ως ένα μέσο ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας των Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι συγκρίσεις των πανεπιστημίων σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο (OECD,PISA) σύμφωνα με τους μετρήσιμους δείκτες ποιότητας οι οποίοι παρακολουθούνται τακτικά και βελτιώνονται. Ένα τέτοιο μέτρο σύγκρισης θα ήταν ευνοϊκό για την βελτίωση και την εξέλιξη της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, καθώς οι έρευνες(ΠΙ) στα ελληνικά σχολεία δείχνουν μια γενική απογοήτευση από όλους όσους συμμετέχουν στην εκπαίδευση.

Συγκριτικές μελέτες της εφαρμογής του ISO στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση δεν υπάρχουν καθώς η εφαρμογή του προχωράει με αργούς ρυθμούς. Η πιστοποίηση όμως του προτύπου E.F.Q.M στα ιδιωτικά σχολεία αποτελεί μια βάση για να αναπτυχθεί η λειτουργία του εκπαιδευτικού οργανισμού, που θα εστιάσει στη συνεχή βελτίωση και θα ισορροπήσει μεταξύ των απαιτήσεων των πελατών και της απόδοσής του στην εκπαιδευτική διαδικασία. Οι διαφορές που επισημαίνονται στη λειτουργία και στην διδασκαλία μεταξύ των ιδιωτικών και των δημοσίων δομών ίσως αποτελέσει έναυσμα για την αρχή της εφαρμογής της πιστοποίησης σε όλες της δομές .

Ένα βασικό ερώτημα που τίθεται είναι εάν υπάρχουν υποδομές και καταρτισμένο προσωπικό που πληρούν τις απαιτήσεις του προτύπου. Οι συνεχείς μελέτες και

έρευνες μέσα από το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο και η καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης, στις δομές που έχουν λάβει πιστοποιήσεις, αφορούν τη διοίκηση και όχι τον παράγοντα εκπαίδευση - μάθηση που είναι ο βασικός ρόλος ύπαρξής τους. Η μελέτη κατάλληλων μεθόδων μάθησης, η χρήση νέων τεχνολογιών καθώς και η συνεργασία των εκπαιδευτικών με τους μαθητές τους, είναι αυτή που καθορίζει και τη σωστή λειτουργία της δομής σύμφωνα με τα πρότυπα. Σκοπός αυτής της προσπάθειας είναι η ανάπτυξη και η εφαρμογή πολιτικών που θα αναπροσαρμόσουν τα εκπαιδευτικά συστήματα στις γενικές απαιτήσεις των προτύπων ISO που εφαρμόζονται και στις άλλες χώρες κατά τρόπο που η ανθρωπιστική παιδεία, να συνδυάζεται με την απόκτηση προσόντων και δεξιοτήτων που απαιτεί η αγορά εργασίας.

Η παρούσα εργασία αποτελείται από το θεωρητικό και το ειδικό μέρος. Στο πρώτο κεφάλαιο του θεωρητικού μέρους γίνεται αναφορά στη διαδρομή της εφαρμογής των προτύπων στην εκπαίδευση και ειδικότερα του ISO 21001:2018. Στο κεφάλαιο δύο περιγράφεται η αποτελεσματικότητα του ISO στην εκπαίδευση όπως καταγράφεται μέσα από τις μελέτες των απόψεων των μαθητών και εκπαιδευτικών που έχουν γίνει μετά την εφαρμογή του σε παγκόσμιο επίπεδο και αναφέρονται τα ερευνητικά ερωτήματα που προκύπτουν για την εφαρμογή του στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση της χώρας μας με βάση τη βιβλιογραφική ανασκόπηση. Στο τρίτο κεφάλαιο του ειδικού μέρους γίνεται η καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης των σχολικών δομών της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης της Ελλάδας, μέσα από τις απόψεις των μαθητών και των καθηγητών που φοιτούν και εργάζονται σ αυτές. Στο επόμενο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης της έρευνας. Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται αντιπαράθεση των αποτελεσμάτων της έρευνας με τα ευρήματα άλλων μελετών και κατατίθενται προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.

Οι απόψεις των μαθητών και των εκπαιδευτικών που καταγράφηκαν μέσα από την έρευνα, παρά τις δυσκολίες προσέγγισης, δείχνουν το ποσοστό εκτίμησης και αποδοχής του χώρου που καλούνται να περάσουν κάποιο χρόνο στη διάρκεια της ημέρας τους καθώς και των σχέσεων συνεργασίας που έχουν αναπτύξει ως ομάδα. Οι διαφορές των απόψεων ανάλογα με την ηλικία και το είδος του εκπαιδευτικού

οργανισμού στο οποίο φοιτούν ή εργάζονται περιγράφουν την αποδοχή της εξελεγκτικής πορείας του εκπαιδευτικού μας συστήματος. Η συσχέτιση των απόψεων αυτών με τις απαιτήσεις κάποιων παραγράφων του προτύπου ISO που τείνει να εφαρμοστεί σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τη διαπίστωση της εκάστοτε πραγματικότητας και τις προτάσεις βελτιωτικών παρεμβάσεων που πρέπει να γίνουν.

2. Θεωρητικό Μέρος

2.1 Ποιότητα και Εκπαίδευση

Τα τελευταία χρόνια ο αυξανόμενος διεθνής ανταγωνισμός μεταξύ των εκπαιδευτικών οργανισμών απαιτεί περισσότερες παροχές και πιέζει για περισσότερο έλεγχο των εξόδων που αφορούν την εκπαίδευση (Υφαντή, 2001,2011; Janssens & van Amelsvoort, 2008). Μέσα στο πλαίσιο αυτό έχει αναδειχθεί η σημασία που έχει για τους εκπαιδευτικούς οργανισμούς να ελέγχουν διαρκώς την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν σε οικονομικό (Whitty & Edwards 1998), σε πολιτικό (Reich, 1992; Kiely, 1998; Bayer, 1998) και σε πολιτισμικό επίπεδο (Αλμπάνης 1998; Dorweiler & Yakhou, 1994, Joseph, Yakhou & Stone, 2005, Ginn's, Prosser & Barrie, 2007, Ginn's & Ellis, 2009, Akareem & Hossain, 2012).

Η πολιτική της ΕΕ μέσα από τα συμπεράσματα των Συμβουλίων (Εκπαίδευση και κατάρτιση, Έκθεση Δικτύου Ευρυδίκη, (2015)), καθώς και από τις προσκλήσεις των εκπαιδευτικών όλων των χωρών μελών της για τη συνεργασία μέσω του ευρωπαϊκού χώρου εκπαίδευσης (school Education Europa) καθορίζει και ενισχύει ένα πλαίσιο αξιολόγησης της ποιότητας που βασίζεται στους «δείκτες ποιότητας»

Γενικά τα εκπαιδευτικά συστήματα σε παγκόσμια κλίμακα εφαρμόζουν διαφορετικές διαδικασίες αξιολόγησης κατά περίπτωση και σε συνάρτηση πάντα με τις ιδιαίτερες κοινωνικές και πολιτικές συνθήκες που επικρατούν (Koslowski III, 2006; Janssens & van Amelsvoort, 2008; Κουτούζης 2008; Κουτούζης & Παυλάκης 2018; Akareem & Hossain, 2016). Προς αυτή την κατεύθυνση έχουν διεξαχθεί έρευνες από αρμόδιους φορείς, σε παγκόσμιο επίπεδο από τον ΟΟΣΑ, PISA (OECD 2021/PISA 2018), σε πανευρωπαϊκό επίπεδο από τη Γενική Διεύθυνση Εκπαίδευσης και Πολιτισμού της ΕΕ (Directorate – General for Education, Youth and Culture (DGEAC) και σε τοπικό επίπεδο, από το 2005 και μετά, από το ΠΙ και ειδικότερα από το Τμήμα Ποιότητας της εκπαίδευσης, οι οποίες δίνουν συγκρίσιμα αποτελέσματα και προτάσεις που στοχεύουν στη διαρκή βελτίωσή τους.

Η εφαρμογή του ISO 21001:2018, πρότυπο ποιότητας ειδικά σχεδιασμένο στις ανάγκες διαχείρισης των εκπαιδευτικών οργανισμών, στην τριτοβάθμια εκπαίδευση με θετικά αποτελέσματα (Wibisono, Eric, (2018) ενθαρρύνει τη συνεχή βελτίωση και την ανατροφοδότηση σε όλες τις δομές της εκπαίδευσης (Myburgh, Zahida, 2021, Juliani, Dayh Trisnawati, Muhammad Rossiawan, 2022). Η ανάλυση των μεθόδων μάθησης και η αξιολόγηση τους από εξωτερικούς φορείς διαπίστευσης οδηγεί τους εκπαιδευτικούς οργανισμούς σε συνεχή βελτίωση και ικανοποίηση των αναγκών των ενδιαφερομένων.

Η ανάλυση της στρατηγικής μέσα από την εφαρμογή του προτύπου ISO 21001:2018 στα σχολεία της Ινδονησίας (Caco, Bakri and Gani, Hamsu Abdul and Rifdan, (2024), Yudi Syahrullah, Rani A. Imran, Tigar P. Adhiana, and Maria Krisnawati (2021) και η αναφορά στα οφέλη που μπορεί να έχει ένας εκπαιδευτικός οργανισμός με την εφαρμογή του (Wibisono, Eric, 2008), οδηγεί σε βελτιωτικές ενέργειες που πρέπει να γίνουν ώστε να αυξηθεί η ανταγωνιστικότητα του. Η καταγραφή των απόψεων των μαθητών και των εκπαιδευτικών (Rosiawan, Muhammad, (2022) & Fernández Cruz, FJ, Egido Gálvez, I. and Carballo Santa Olalla, R., 2016), καθώς και οι συγκριτικές μελέτες που εξετάζουν τις διαφορές των απόψεων μεταξύ μαθητών – καθηγητών, καθηγητών και διοίκησης (Rodriguez-Mantilla, JM, Leon Carrascosa, V. and Martinez – Zazuelo, A., (2021), Mahesh Shriwastava & Nigam Meril (2020), δείχνουν ότι η τυποποίηση των διαδικασιών μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση της ικανοποίησης τους λόγω της μεγαλύτερης διαφάνειας και συνέπειας. Οι απόψεις των καθηγητών για την εφαρμογή των προτύπων διαφέρουν με βάση την ηλικία και την επαγγελματική τους εξέλιξη, (Guo Qingyan^{1,3}, Ali Sorayyaei Azar², & Albattat Ahmad¹) αναγνωρίζουν όμως την αξία της βελτίωσης της ποιότητας της εκπαίδευσης και τη σημασία της παροχής ενός ασφαλούς και οργανωμένου μαθησιακού περιβάλλοντος.

Η βιβλιογραφική ανασκόπηση δείχνει ότι η Ελλάδα ως μέλος της ΕΕ συμμετέχει και συνυπογράφει τις αποφάσεις για τις εκπαιδευτικές διαδικασίες και παράλληλα μέσω των ερευνών του ΠΙ υλοποιεί τις δικές της βελτιώσεις στον εκπαιδευτικό προγραμματισμό. Τα τελευταία χρόνια το πρότυπο ISO 9001:2015 και το

συνοδευτικό πρότυπο ISO 21001:2018 εφαρμόζεται στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, στην επαγγελματική εκπαίδευση και στα φροντιστήρια ξένων γλωσσών. Έρευνες για το αν υπάρχουν κατάλληλες συνθήκες να εφαρμοστεί και στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση δεν υπάρχουν. Στόχος αυτής της ερευνάς είναι να καταγράψει την υπάρχουσα κατάσταση, τα οφέλη και τις προκλήσεις που πρέπει να αντιμετωπιστούν για την εφαρμογή του ISO 21001:2018 σε όλες τις δομές. Η προσπάθεια να καταγραφούν οι απόψεις των μαθητών για τις εγκαταστάσεις της δομής στην οποία φοιτούν και για τη συνεργασία τους με τη διοίκηση και τους εκπαιδευτικούς της δομής έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον να μελετηθούν και να συγκριθούν με αυτές που προϋποθέτει η εφαρμογή του προτύπου. Σημαντική όμως είναι και η τοποθέτηση των εκπαιδευτικών για την διδασκαλία, τη μάθηση, και τη συνεργασία τους ανάλογα με την ηλικία, την κατάρτιση και την επαγγελματική τους εξέλιξη. Μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να εστιάσουν στις ενέργειες που πρέπει να γίνουν για την εφαρμογή του.

2.2 Πρότυπα στην εκπαίδευση

Η ποιότητα δεν θα μπορούσε να λείπει από την εκπαίδευση. Άλλωστε αποτελεί στρατηγικό στόχο της Ευρωπαϊκής Ένωσης να εφαρμοστούν συστήματα ποιότητας στην εκπαίδευση σε όλες τις αναπτυσσόμενες χώρες. Οι προσπάθειες που γίνονται για την εφαρμογή ISO στις εκπαιδευτικές δομές της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης οδηγεί στη βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης και τη δημιουργία ικανών επαγγελματιών στο ανταγωνιστικό εργασιακό περιβάλλον (Wibisono, Eric, 2008), (Wibisono, Eric, 2008),. Το πρότυπο ISO 21001:2018 είναι σχεδιασμένο ειδικά για εκπαιδευτικούς οργανισμούς και στοχεύει στη βελτίωση της ποιότητας στην εκπαίδευση. Οι έρευνες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που εξέτασε την εφαρμογή του ISO σε διάφορες ευρωπαϊκές χώρες που εφαρμόζεται (Γερμανία, Ιταλία, Ισπανία) έδειξαν ότι τα σχολεία που υιοθέτησαν το πρότυπο αυτό παρουσιάζουν βελτίωση μεταξύ της επικοινωνίας όλων των εμπλεκόμενων (μαθητών, γονέων, εκπαιδευτικών), την αποδοτικότητα, την ποιότητα εκπαίδευσης και την ικανοποίηση των εκπαιδευτικών και μαθητών (Arriba's, Diaz, J.A. & Martinez-Modiano, C., (2018). Η

συγκριτική μελέτη των σκανδιναβικών χωρών (Σουηδίας, Νορβηγίας και Δανίας) έδειξε ότι οι χώρες αυτές είχαν διαφορετικές προσεγγίσεις στην εφαρμογή του ISO αλλά όλες παρουσίασαν βελτίωση στην ποιότητα της εκπαίδευσης και στην αποδοτικότητα των σχολικών διοικήσεων. Η μελέτη ανέδειξε τη σημασία της προσαρμογής των προτύπων στις τοπικές συνθήκες και ανάγκες για να είναι πετυχημένα (Building the future of education the oecd's education strategy, oecd, (2023).

Μελέτες στην Ελλάδα έδειξαν ότι η εφαρμογή ISO 9001:2015 στα σχολεία μπορεί να βελτιώσει τη συνολική λειτουργία και τη διαχείριση αλλά απαιτεί σημαντική δέσμευση και αλλαγή κουλτούρας από τους εκπαιδευτικούς.

Στην Τουρκία και τη Ρουμανία έχει αποδειχθεί ότι η εφαρμογή του ISO 9001:2015 στα σχολεία έχει πέτυχει σημαντική βελτίωση στην ποιότητα της εκπαίδευσης και στην ικανοποίηση των μαθητών. Τέλος η εφαρμογή του προτύπου ISO 9001:2015 στην Κίνα έχει συνδεθεί με βελτιώσεις στην αποδοτικότητα και την ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών.

2.3 Απόψεις και στάσεις μαθητών και εκπαιδευτικών για την εφαρμογή του ISO 21001:2018

Η εφαρμογή των προτύπων ISO στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς προκαλεί ποικίλες αντιδράσεις τόσο από τους καθηγητές όσο και από τους μαθητές. Οι απόψεις τους διαφέρουν και επηρεάζονται από διάφορους παράγοντες, όπως η κατανόηση των στόχων των προτύπων, η διαδικασία εφαρμογής τους και τα αποτελέσματα που επιφέρουν στην εκπαιδευτική κοινότητα. Η επιτυχία της εφαρμογής εξαρτάται από την καλή κατανόηση των στόχων, την επαρκή υποστήριξη και την προσαρμογή των διαδικασιών στις ανάγκες της κάθε εκπαιδευτικής κοινότητας.

2.3.1 Απόψεις Εκπαιδευτικών για την εφαρμογή του ISO 21001:2018

Η εφαρμογή του ISO (International Organization for Standardization) στα

εκπαιδευτικά ιδρύματα είναι ένα θέμα που συχνά δημιουργεί διάφορες απόψεις μεταξύ των εκπαιδευτικών. Οι απόψεις αυτές ποικίλλουν και διαμορφώνονται ανάλογα με την εμπειρία, το υπόβαθρο και τις προσωπικές προσδοκίες τους. Ένα μέρος των εκπαιδευτικών θεωρούν ότι η εφαρμογή των προτύπων ISO μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα της εκπαίδευσης, θέτοντας σαφείς διαδικασίες και κατευθυντήριες γραμμές. Πιστεύουν, ότι θα αλλάξει τη συνολική εικόνα του σχολείου και θα το κάνει ανταγωνιστικό και αναγνωρίσιμο στην κοινωνία. Τα πρότυπα ISO απαιτούν διαφανείς διαδικασίες και τακτικούς ελέγχους, γεγονός που προάγει τη λογοδοσία και την υπευθυνότητα εντός των εκπαιδευτικών οργανισμών.

Κάποιοι εκπαιδευτικοί όμως θεωρούν ότι η εφαρμογή των προτύπων ISO μπορεί να αυξήσει τη γραφειοκρατία, με αποτέλεσμα να επιβαρύνονται με επιπλέον διοικητικά καθήκοντα που τους απομακρύνουν από την ουσία της διδασκαλίας.

Υπάρχει ο φόβος ότι η αυστηρή τήρηση των απαιτήσεων του προτύπου μπορεί να τους περιορίσει τη δημιουργικότητα και την ευελιξία των εκπαιδευτικών μεθόδων.

Μεταξύ όμως της καταγραφής των θετικών και των αρνητικών επιπτώσεων της εφαρμογής του ISO υπάρχουν και οι μικτές απόψεις των εκπαιδευτικών που στηρίζονται σε μια προσαρμογή των απαιτήσεων του προτύπου στις ιδιαιτερότητες των εκπαιδευτικών δομών και όχι την εφαρμογή τους με τον αυστηρό και αδιάλλακτο τρόπο. Οι νεότεροι εκπαιδευτικοί που στηρίζουν την εφαρμογή του ISO συχνά τονίζουν την ανάγκη για εκπαίδευση και υποστήριξη, ώστε να κατανοήσουν πλήρως τις απαιτήσεις και να μπορούν να τις εφαρμόσουν αποτελεσματικά.

Συνοψίζοντας, η εφαρμογή του ISO στα σχολεία αποτελεί ένα αμφιλεγόμενο ζήτημα με πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Η επιτυχία της εφαρμογής εξαρτάται από την προσαρμογή των απαιτήσεων στην καθημερινή λειτουργία της σχολικής δομής και από το βαθμό που οι εκπαιδευτικοί αισθάνονται υποστήριξη και ενημέρωση για την αλλαγή αυτή.

Στο σημείο αυτό είναι απαραίτητη η αναφορά στη διαφοροποίηση των απόψεων των εκπαιδευτικών που παρατηρείται ανάλογα με το φύλο και την ηλικία τους. Οι διαφορές αυτές προκύπτουν από ποικίλους παράγοντες όπως οι διαφορετικές εμπειρίες, οι προτεραιότητες και οι προσδοκίες τους σε διάφορες φάσεις της ζωής τους. Οι έρευνες δείχνουν ότι οι γυναίκες εκπαιδευτικοί δίνουν μεγαλύτερη έμφαση

στην οργάνωση και την ασφάλεια, καθώς και στις συνθήκες συνεργασίας και υποστήριξης, κάτι που το πρότυπο ISO μπορεί να παρέχει. Οι άνδρες εκπαιδευτικοί εστιάζουν στην αποτελεσματικότητα και την απόδοση, που μπορεί να επιτευχθεί μέσω των τυποποιημένων διαδικασιών του ISO και εκφράζουν τις ανησυχίες τους για την αύξηση της γραφειοκρατίας και την πιθανή απώλεια της ευελιξίας και δημιουργικότητας λόγω της εφαρμογής των αυστηρών διαδικασιών. Ανάλογα με την ηλικία η διαφορά των απόψεων φαίνεται στην προθυμία τους για αλλαγές. Οι νεότεροι εκπαιδευτικοί είναι πιο ανοιχτοί στην υιοθέτηση νέων προτύπων και διαδικασιών, όπως το ISO και αναζητούν καθοδήγηση και κατάρτιση για την εφαρμογή των νέων διαδικασιών σε σχέση με τους μεγαλύτερους οι οποίοι δείχνουν άρνηση στις αλλαγές είτε λόγω κούρασης, είτε γιατί πιστεύουν ότι οι υπάρχουσες μέθοδοι είναι επαρκείς και αποδοτικές.



Εικόνα 1:Πηγή ΕΛΟΤ

2.3.2 Απόψεις μαθητών για την εφαρμογή του ISO 21001:2018

Οι μαθητές δεν έχουν την πλήρη εικόνα για τις τεχνικές λεπτομέρειες των απαιτήσεων του ISO, μπορούν όμως να έχουν άποψη και αντίληψη του θέματος για τον τρόπο που αυτό επηρεάζει την καθημερινότητα τους. Οι καθαροί και ασφαλείς χώροι του σχολείου, ο εξοπλισμός και η χρήση νέων τεχνολογιών στη διδασκαλία τους, οι δομημένες και σαφείς διαδικασίες στην παράδοση των εργασιών τους, στις εξετάσεις τους και γενικά στην καθημερινή λειτουργία του σχολείου τους είναι βασικά στοιχεία στην ποιότητα της εκπαίδευση τους. Σε κάποιες περιπτώσεις η εφαρμογή του ISO μπορεί να ενθαρρύνει τη συμμετοχή των μαθητών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και βελτίωσης του σχολείου. Αυτό μπορεί να τους δώσει την αίσθηση ότι η φωνή τους ακούγεται και ότι μπορούν να συμβάλλουν στην ποιότητα της εκπαίδευσης τους. Μερικοί όμως μαθητές αισθάνονται ότι οι αυστηρές διαδικασίες και οι κανονισμοί είναι υπερβολικά γραφειοκρατικοί και περιοριστικοί με αποτέλεσμα να επηρεάζουν αρνητικά τη δημιουργικότητα τους. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι οι απόψεις των μαθητών ποικίλουν ανάλογα με την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης και τις προσωπικές τους εμπειρίες. Μέσα από τις έρευνες έχει αποδειχθεί ότι η εφαρμογή του ISO στην εκπαίδευση έχει ως στόχο τη βελτίωση της ποιότητας και της αποδοτικότητας και οι μαθητές αποτελούν έναν από τους βασικούς παράγοντες που μπορούν να επωφεληθούν από αυτές τις αλλαγές.

2.4 Σκοπός – Στόχοι εφαρμογής του ISO 21001:2018 στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς

Η εφαρμογή των προτύπων ISO στα σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης έχει συγκεκριμένο σκοπό και στόχους που αποσκοπούν στη βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης και της συνολικής διαχείρισης των σχολικών μονάδων.

Σκοπός της εφαρμογής του ISO είναι:

- Η βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης που παρέχεται στους μαθητές. Αυτό περιλαμβάνει την εξασφάλιση υψηλών προτύπων διδασκαλίας και

μάθησης μέσω της υιοθέτησης αποδεδειγμένων βέλτιστων στρατηγικών και πρακτικών (Caco, Bakri and Gani, Hamsu Abdul and Ridden).

- Η δημιουργία αποδοτικών και αποτελεσματικών διοικητικών διαδικασιών, μειώνοντας τη γραφειοκρατία και αυξάνοντας την παραγωγικότητα. Με τον τρόπο αυτό δίνεται η δυνατότητα στους εκπαιδευτικούς να επικεντρωθούν περισσότερο στη διδασκαλία και στην υποστήριξη των μαθητών τους (Fernández-Cruz, F.J., Rodríguez-Mantilla, J.M. and Fernández-Díaz, M.J. (2019) .

Οι στόχοι της εφαρμογής του ISO 21001:2018 στις εκπαιδευτικές δομές που αφορούν τη διοίκηση είναι ίδιοι με τις λογικές και τις πρακτικές μιας επιχείρησης.

Η πιστοποίηση ενισχύει τη διαφάνεια στις διαδικασίες των σχολικών μονάδων, καθιστώντας τις πρακτικές και τις αποφάσεις ξεκάθαρες και ευκολότερα αξιολογήσιμες από όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς. Επιπλέον εστιάζει στην εξασφάλιση συμμόρφωσης σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα ποιότητας με αποτέλεσμα να ενισχύει την ανταγωνιστικότητα του σχολείου σε διεθνές επίπεδο.

Οι στόχοι που αναφέρονται στη διδασκαλία και τη μάθηση περιλαμβάνουν την προώθηση μια μαθητοκεντρικής προσέγγισης, η οποία εστιάζει στις ανάγκες και στις προσδοκίες των μαθητών με αποτέλεσμα να βελτιώνει την εκπαιδευτική τους εμπειρία, να τους παρέχει ένα ασφαλές και υποστηρικτικό περιβάλλον, ενισχύοντας την ευημερία τους και τη συνολική τους ανάπτυξη (Fernández Cruz, FJ, Egidio Gálvez, I. and Carballo Santa Olalla, R. (2016)).

2.5 Εφαρμογή του ISO 21001:2018 στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς της Ελλάδας

Η εφαρμογή του ISO στην εκπαίδευση μπορεί να βοηθήσει στην ανάπτυξη και ενίσχυση της διαδικασίας διαχείρισης της ποιότητας, στην προώθηση της συνεχούς βελτίωσης της εκπαιδευτικής εμπειρίας για όλους τους εμπλεκόμενους και στην ανάπτυξη μιας πολιτικής ποιότητας που εστιάζει στις ανάγκες των μαθητών (Wibisono, Eric, 2008).

Η πιστοποίηση των δομών εκπαίδευσης με τα κριτήρια του ISO, άρχισε να λειτουργεί στην Ελλάδα συγκρατημένα, γιατί υπάρχουν δυο κατασταλτικοί παράγοντες.

A. το αυξημένο κόστος για την εφαρμογή του.

B. περιοριστικοί παράγοντες με τη νομοθεσία.

Έρευνες που έχουν γίνει στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, στην επαγγελματική εκπαίδευση και στα φροντιστήρια ξένων γλωσσών, έδειξαν ότι τα οφέλη της εφαρμογής του προτύπου ISO στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς είναι πολλά και θα ήταν ωφέλιμο να γίνει και στα σχολεία της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (Wibisono, Eric, 2008). Η επίτευξη αυτού του στόχου απαιτεί τη διεξαγωγή ερευνών για να διασφαλιστεί ότι οι αλλαγές θα είναι αποτελεσματικές και ευεργετικές για τη σχολική κοινότητα.

Η πιλοτική εφαρμογή του ISO στα ιδιωτικά σχολεία έδειξε ότι οι απαιτήσεις του προτύπου μπορούν να εφαρμοστούν, μέσα από μια σειρά αλλαγών που πρέπει να γίνουν ώστε το σχολείο να βελτιώσει την εικόνα του και να αυξήσει την αποδοχή των μαθητών του. Η προσπάθεια αυτή θα πρέπει να ξεκινήσει από την καταγραφή και την αξιολόγηση της υπάρχουσας κατάστασης που αφορά την ανάλυση των εκπαιδευτικών αναγκών (μέθοδοι διδασκαλίας, υποστηρικτικές υπηρεσίες) και την ανάλυση των υποδομών και των πόρων (οικονομικοί και ανθρώπινοι), που απαιτούνται για την εφαρμογή του ISO. Απαραίτητη ενέργεια στην προσπάθεια αυτή είναι η ενημέρωση και η εκπαίδευση όλων των ενδιαφερόμενων ώστε να κατανοήσουν τις αρχές και τις απαιτήσεις του ISO και να συμβάλλουν στην βελτίωση και την προσαρμογή αυτών.

Συμπερασματικά αναφέρουμε ότι η προετοιμασία για την εφαρμογή των προτύπων ISO στα σχολεία της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης απαιτεί συνολική προσέγγιση και συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων φορέων για να διασφαλιστεί:

- Ο σαφής ορισμός των στόχων.
- Το κατάλληλο περιβάλλον μάθησης - διδασκαλίας.
- Η προσφορά των εκπαιδευτικών σε υπηρεσίες κατάλληλες για τις πραγματικές ανάγκες των μαθητών.

- Η συστηματική παρακολούθηση της ικανοποίησης των μαθητών και των καθηγητών.
- Η συνεχής ενημέρωση των εκπαιδευτικών υπηρεσιών.
- Η συνοχή σε όλες τις φάσεις της διαδικασίας κατάρτισης από τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη μέχρι την παρακολούθηση και τον έλεγχο, την ολοκλήρωση του κύκλου σπουδών.
- Το κοινό όραμα σε όλα τα επίπεδα του σχολείου.
- Η βελτιστοποίηση των πόρων.

Η πρωτοτυπία της έρευνας είναι να εξετάσει το ποσοστό των εμπλεκομένων που γνωρίζει τις απαιτήσεις των προτύπων ISO, να αξιολογήσει την υπάρχουσα κατάσταση στα σχολεία και στα φροντιστήρια της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης της χώρας μας και να συγκρίνει τα αποτελέσματα της με άλλες ευρωπαϊκές χώρες, ώστε να προταθούν συγκεκριμένες βελτιωτικές ενέργειες προσαρμοσμένες στην ελληνική πραγματικότητα.

2.6 Ερευνητικά Ερωτήματα

Ένα βασικό ερώτημα στο οποίο πρέπει να δοθεί απάντηση για να προχωρήσει η εφαρμογή των προτύπων και στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση της χώρας μας, είναι το πόσο έτοιμη είναι η σχολική κοινότητα να αποδεχτεί τις απαιτήσεις των προτύπων. Έρευνες για την ανίχνευση των στάσεων και των απόψεων των εκπαιδευτικών και των μαθητών για τα πρότυπα ποιότητας, καθώς και μελέτες του τρόπου που θα επηρεάσει η εφαρμογή τους τη διοίκηση, την ποιότητα της εκπαίδευσης και την απόδοση των μαθητών δεν έχουν γίνει.

Για να καλυφθεί το κενό που υπάρχει στην έρευνα για την εφαρμογή του προτύπου ISO 21001:2018 στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση της χώρας μας σχεδιάστηκαν τα ερευνητικά ερωτήματα με βάση την ανασκόπηση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας. Τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα στοχεύουν να διερευνήσουν τις υπάρχουσες συνθήκες και να προταθούν βελτιωτικές ενέργειες για τη δημιουργία ενός συστήματος εκπαίδευσης ανταγωνιστικό με όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Πόσο ενημερωμένοι είναι οι καθηγητές και οι μαθητές για την εφαρμογή των

προτύπων ISO στο σχολείο τους;

Το ερώτημα αυτό προέρχεται από τις μελέτες Myburgh,Zahida, (2021), και Juliani, Dayh Trisnawati, Muhammad Rossiawan,(2022) οι οποίες υποστηρίζουν ότι οι απαιτήσεις των προτύπων ISO μετά την εφαρμογή τους στην τριτοβάθμια εκπαίδευση μπορεί να εφαρμοστούν και στις άλλες βαθμίδες της εκπαίδευσης και να έχουν εξίσου θετικά αποτελέσματα. Η καταγραφή των απόψεων των εκπαιδευτικών και των μαθητών στα σχολεία της χώρας μας έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον στην έρευνα για να προχωρήσει η εφαρμογή του ISO στα σχολεία της Ελλάδας.

Ποιες αλλαγές έχουν παρατηρήσει οι εκπαιδευτικοί στην οργάνωση και διοίκηση του σχολείου μετά την εφαρμογή του ISO;

Οι εκπαιδευτικοί που εργάζονται σε σχολεία που εφαρμόζουν το πρότυπο ISO 21001 παρατηρούν διάφορες αλλαγές στην οργάνωση και τη διοίκηση των σχολείων. Αυτές οι αλλαγές μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε διοικητικές, διαδικαστικές, και παιδαγωγικές. Σύμφωνα με τη μελέτη των Fernández-Cruz, F.J., Rodríguez-Mantilla, J.M. and Fernández-Díaz, M.J. ,2019 παρατηρήθηκαν βελτιώσεις στις διαδικασίες αξιολόγησης, διδασκαλίας- μάθησης στα σχολεία της Ισπανίας μετά από τρία τουλάχιστον χρόνια εφαρμογής του ISO. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η καταγραφή των αλλαγών αυτών και στα σχολεία της χώρας μας.

Πώς αξιολογούν οι εκπαιδευτικοί και οι μαθητές την επίδραση της τεχνολογίας στην ποιότητα της εκπαίδευσης και της διδασκαλίας στο σχολείο;

Η εξέλιξη της τεχνολογίας και η εφαρμογή της στη διδασκαλία έφερε θετικά και αρνητικά αποτελέσματα σύμφωνα με τις έρευνες που έχουν γίνει. Η σωστή χρήση και η εφαρμογή στην καθημερινότητα της εκπαίδευσης και της μάθησης έγινε αποδεκτή από τους μαθητές και από τους εκπαιδευτικούς. Το συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα υποστηρίζεται από τους Fernández Cruz, FJ , Egido Gálvez, I. and Carballo Santaolalla, R. (2019), και Παπαθανασίου I (2020) το οποίο αναφέρετε στη σωστή χρήση της τεχνολογίας στο σχολικό περιβάλλον και πόσο απαραίτητη είναι για την εξέλιξη των διαδικασιών διδασκαλίας. Την παραπάνω μελέτη συμπληρώνει η έρευνα των Douglas N. Harris, Tim R. Sass (2010) που τονίζουν την ανάγκη της

επιμόρφωσης των εκπαιδευτικών για την αντιμετώπιση των προκλήσεων σε κάθε αλλαγή.

Ποιες είναι οι κύριες ανησυχίες και αντιρρήσεις των εκπαιδευτικών σχετικά με την εφαρμογή του ISO;

Οι εκπαιδευτικοί έχουν διάφορες ανησυχίες και αντιρρήσεις σχετικά με την εφαρμογή του ISO στα σχολεία. Σύμφωνα με τη μελέτη των Fernández-Cruz, F.J., Rodríguez-Mantilla, J.M. and Fernández-Díaz, M.J., 2019 αυτές οι ανησυχίες μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε διοικητικές(αυξημένη γραφειοκρατία, πολυπλοκότητα διαδικασιών), παιδαγωγικές(αποπροσανατολισμός από της πραγματικές ανάγκες των μαθητών λόγω φόρτου εργασίας) και ανησυχίες για την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα(αμφισβήτηση της αποτελεσματικότητας, έλλειψη προσαρμοστικότητας). Τα αποτελέσματα των ερευνών θα δείξουν αν οι ανησυχίες αυτές ξεπεραστούν και οι εκπαιδευτικοί πειστούν τελικά για την εφαρμογή των προτύπων στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση.

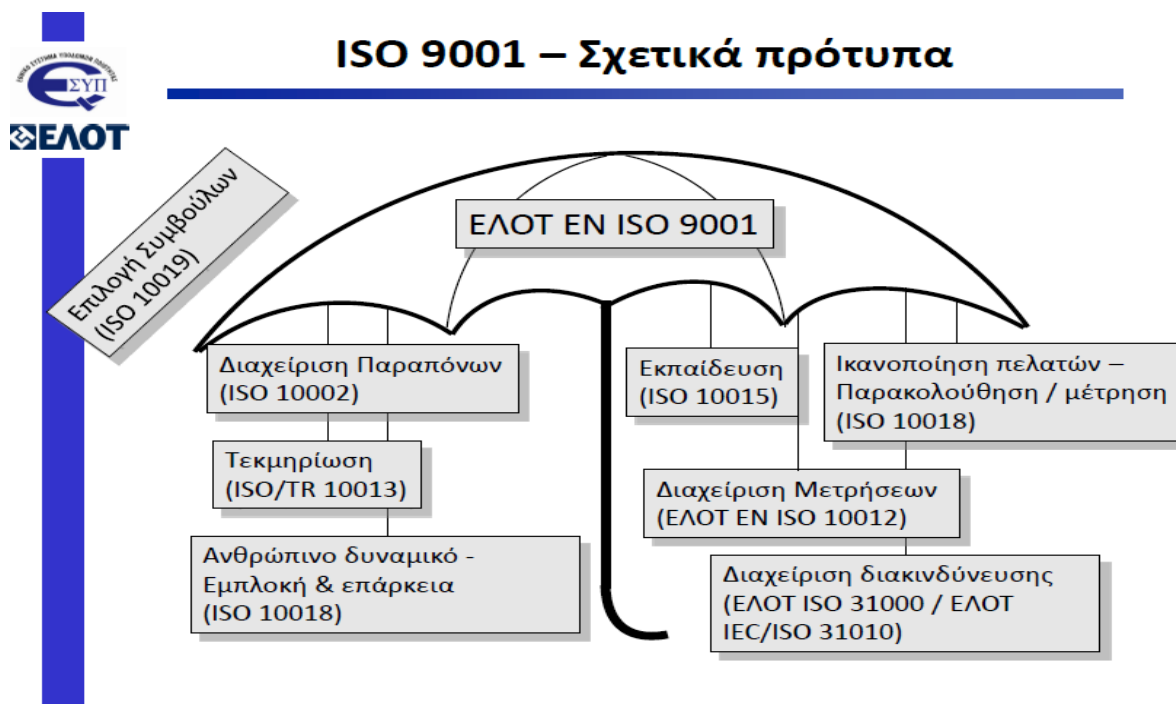
Η έρευνα, της οποίας τα αποτελέσματα θα αναλύσουμε στο επόμενο κεφάλαιο, πραγματοποιήθηκε σε 50 μαθητές και 118 καθηγητές που εργάζονται στις εκπαιδευτικές δομές. Τα ερευνητικά ερωτήματα που διατυπώθηκαν έχουν σχεδιαστεί να διερευνήσουν την πολυπλοκότητα των απόψεων των μαθητών και των καθηγητών που αφορούν την οργάνωση από τη διοίκηση του σχολείου, την ποιότητα διδασκαλίας και το ανθρώπινο δυναμικό του σχολείου. Οι απόψεις τους έδειξαν τη διαφορά λειτουργίας των σχολείων που είχαν πιστοποίηση με αυτές που δεν είχαν.

Οι απαντήσεις που δόθηκαν για την επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων που συμμετέχουν στα δρώμενα του σχολείου και τη στάση της διοίκησης απέναντι τους, ήταν εξίσου θετικές και σε μεγαλύτερο ποσοστό στα ιδιωτικά σχολεία και στα φροντιστήρια μέσης εκπαίδευσης που έχουν πιστοποίηση ή προσπαθούν να αποκτήσουν πιστοποίηση. Επίσης οι μαθητές έδειξαν μεγαλύτερο ενδιαφέρον στα σχολεία που χρησιμοποιούν την τεχνολογία στη διδασκαλία και στη μάθηση γιατί θεωρούν ότι η εφαρμογή αυτή είναι πολύ κοντά στον τρόπο χρήσης της τεχνολογίας στην καθημερινή τους ζωή.

Το εύρημα της έλλειψης της γνώσης των εκπαιδευτικών για τα πρότυπα πιστοποίησης, της ενημέρωσης των στόχων του σχολείου, της επιμόρφωσης και της αξιολόγησης των εκπαιδευτικών αποτελεί επόμενο βήμα βελτίωσης στην ποιότητα της εκπαίδευσης, ώστε το πρότυπο της ποιότητας να εφαρμοστεί στην δευτεροβάθμια εκπαίδευση και να συμπεριλάβει όλα τα σχολεία και τα φροντιστήρια μέσης εκπαίδευσης στην Ελλάδα.

Στόχος μας είναι να εξετάσουμε πώς τα διεθνή πρότυπα ISO, όπως το ISO 21001, μπορούν να προσαρμοστούν και να εφαρμοστούν αποτελεσματικά στα ελληνικά σχολεία, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες της ελληνικής εκπαιδευτικής κουλτούρας και του διοικητικού πλαισίου. Η προσαρμογή αυτή είναι σημαντική, καθώς κάθε χώρα έχει διαφορετικές ανάγκες και προκλήσεις.

Η απάντηση στην ερώτηση, αν κάθε δομή θα αντέξει οικονομικά να φτάσει μέχρι την πιστοποίηση ευχόμαστε να είναι ότι δεν θα μπορούσε να αντέξει οικονομικά χωρίς την πιστοποίηση.



Εικόνα 2: Πηγή ΕΛΟ

3 Ειδικό Μέρος

3.1 Μεθοδολογία της Έρευνας

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Διαχείριση και Τεχνολογία Ποιότητας (ΔΙΠ)» του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ) από τον Οκτώβριο του 2023 έως τον Μάιο του 2024. Καθορίστηκε το δείγμα της παρούσας μελέτης να αποτελέσουν μαθητές και εκπαιδευτικοί της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με διαδικτυακό ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε ειδικά για το σκοπό της παρούσης έρευνας. Τα άτομα που συμμετείχαν στη μελέτη ενημερώθηκαν για το σκοπό της μελέτης και διαβεβαιώθηκαν για το απόρρητο και την ανωνυμία της διαδικασίας. Όλη η διαδικασία της δειγματοληψίας διεκπεραιώθηκε προσωπικά από την ερευνήτρια.

Πρώτο και κύριο βήμα για τη συγγραφή της διπλωματική εργασίας ήταν ο προσδιορισμός ενός ερευνητικού ερωτήματος, η διαμόρφωση ερευνητικών υποθέσεων και η επιλογή του κατάλληλου ερευνητικού εργαλείου για την επίτευξη των στόχων της έρευνας. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε αποτελούταν από δύο (2) μέρη. Το πρώτο μέρος αφορούσε τα κοινωνικοδημογραφικά δεδομένα ενώ το δεύτερο μέρος αποσκοπούσε στην καταγραφή των απόψεων και των στάσεων των ερωτώμενων σχετικά με τις προβλέψεις του προτύπου ISO 21001:2018 στην εκπαίδευση.

Για τον εντοπισμό τυχόν σημείων που επιδέχονται βελτίωση υλοποιήθηκε πιλοτική έρευνα στην οποία συμμετείχε μικρός αριθμός μαθητών και εκπαιδευτικών. Στην κύρια έρευνα που ακολούθησε το συνολικό μέγεθος του δείγματος ήταν 168 άτομα, 50 μαθητές και 118 εκπαιδευτικοί.

3.2 Σημασία της έρευνας

Από την ανασκόπηση των βιβλιογραφικών αναφορών των σχετικών με το θέμα, δεν βρέθηκε καμία έρευνα που να ασχολείται με την ανίχνευση των στάσεων των εκπαιδευτικών και των μαθητών ως προς τα πρότυπα ποιότητας, τόσο στη χώρα μας

όσο και διεθνώς.

Η πρωτοτυπία λοιπόν της παρούσης έρευνας έγκειται στο γεγονός ότι συμπληρώνει αυτό το βιβλιογραφικό κενό. Τα αποτελέσματα της έρευνας, θα βοηθήσουν όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, οδηγώντας τους σε επιλογή κατάλληλων πολιτικών για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών εκπαίδευσης.

3.3 Στατιστικές Υποθέσεις

Βασικός ερευνητικός στόχος της παρούσης ήταν η ανίχνευση των στάσεων και των αντιλήψεων των εκπαιδευτικών και των μαθητών, η σύγκριση των απόψεων μεταξύ αυτών των δύο ομάδων και η ανίχνευση των παραγόντων που επηρεάζουν τις απόψεις και στάσεις τους απέναντι στο πρότυπο ποιότητας ISO 21001:2018. Στα πλαίσια του γενικού ερευνητικού στόχου, μελετήθηκαν οι παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H₁: Η πληροφόρηση των εκπαιδευτικών για τα πρότυπα ποιότητας ISO 21001:2018 συσχετίζονται με δημογραφικούς παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία και το εκπαιδευτικό επίπεδο.

H₂: Η εξοικείωση των εκπαιδευτικών για τα πρότυπα ποιότητας ISO 21001:2018 συσχετίζονται με το είδος της εκπαιδευτικής δομής (ιδιωτική / δημόσια).

H₃: Η υιοθέτηση του προτύπου ποιότητας, η εξοικείωση των εκπαιδευτικών για τα πρότυπα ποιότητας ISO 21001:2018 συσχετίζεται με την εξοικείωση των εκπαιδευτικών με τις διαδικασίες αξιολόγησης.

3.4 Στατιστική ανάλυση

Για την ανάλυση και την περιγραφή των δημογραφικών και ψυχομετρικών χαρακτηριστικών του δείγματος, χρησιμοποιήθηκαν περιγραφικά στοιχεία των κατανομών (μέσος όρος, διάμεση τιμή και τυπική απόκλιση). Για τη σύγκριση κατηγορικών δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η δοκιμασία χ^2 του Pearson. Για την σύγκριση δύο ανεξάρτητων δειγμάτων ως προς τις τιμές μίας ποσοτικής μεταβλητής χρησιμοποιήθηκε η δοκιμασία t – test, ενώ για την ανίχνευση διαφοροποιήσεων των τιμών μίας ή περισσότερων συνεχών μεταβλητών μεταξύ των επιπέδων ενός ή περισσότερων παραγόντων εφαρμόστηκε ανάλυση μονομεταβλητής (ANOVA) ή

πολυμεταβλητής (MANOVA) διακύμανσης. Στις περιπτώσεις όπου η εξαρτημένη μεταβλητή είχε δύο τιμές αξιοποιήθηκε η μέθοδος της λογιστικής παλινδρόμησης (Logistic Regression). Η συσχέτιση δύο συνεχών μεταβλητών ποσοτικοποιήθηκε με το συντελεστή συσχέτισης του Pearson ενώ στις περιπτώσεις κατηγορικών μεταβλητών υπολογίστηκε ο συντελεστής συσχέτισης του Spearman. Οι διαφορές (p) για όλους τους δείκτες που υπολογίστηκαν θεωρήθηκαν στατιστικώς σημαντικές από το επίπεδο του 5% ($p < 0,05$). Η στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε με το πρόγραμμα Minitab, με τη γλώσσα R και με το λογισμικό MS Excel.

3.5 Περιορισμοί της μελέτης

Είναι φανερό πως τα αποτελέσματα της έρευνας αναφέρονται στο συγκεκριμένο πληθυσμό που αντιπροσωπεύεται από το δείγμα που λήφθηκε τη δεδομένη χρονική περίοδο. Καθώς πρόκειται για δείγμα ευκολίας, δεν είναι δυνατόν να επιβεβαιωθεί η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος. Η προσέγγιση μεγαλύτερου αριθμού ερωτωμένων και εκτός των ορίων της εκπαιδευτικής κοινότητας καθώς και η διερεύνηση της κουλτούρας τους θα μπορούσε να ερμηνεύσει καλύτερα την κατεύθυνση, αλλά και την ένταση των απαντήσεων στα βασικά ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν.

4 Αποτελέσματα

4.1 Περιγραφή του δείγματος των εκπαιδευτικών

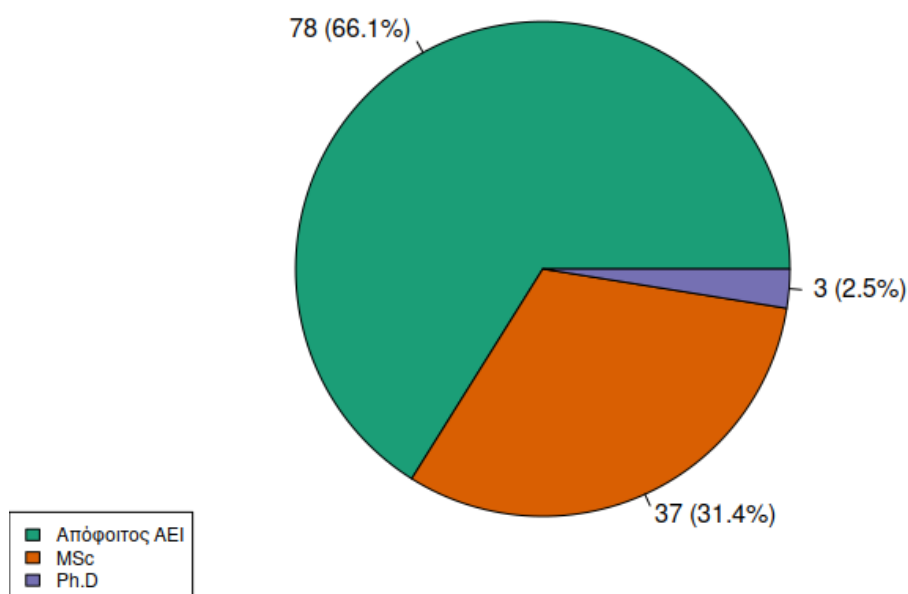
Το δείγμα των εκπαιδευτικών αποτελούταν από 118 εκπαιδευτικούς (46 άνδρες, 72 γυναίκες). Η ηλικιακή κατανομή τους παρουσιάζεται στον Πίνακα 1.

Πίνακας 1: Ηλικιακή Κατανομή Εκπαιδευτικών

Ηλικιακή Κατηγορία	N	%
< 30	15	12.7%
31-40	27	22.9%
41-50	49	41.5%
51-70	26	22.0%
>70	1	0.8%
Σύνολο	118	100%

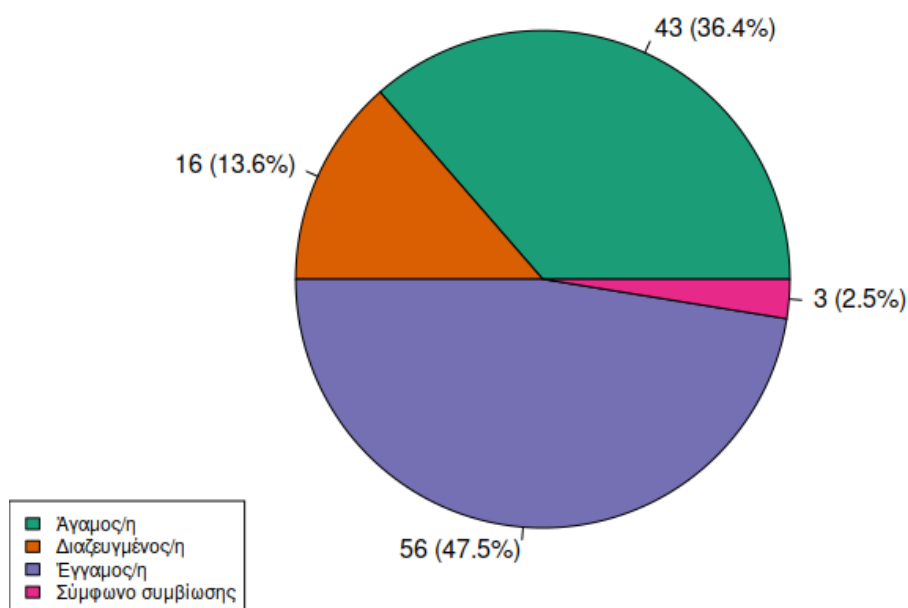
Οι κατηγορίες “51-70” και “>70” συγχωνεύτηκαν σε μια κατηγορία “>50” με συχνότητα 27 και ποσοστό 22,8%. Δεν υπήρχε σημαντική διαφοροποίηση στην εκπροσώπηση των δύο φύλων ανάμεσα στις ηλικιακές κατηγορίες ($\chi^2(3) = 2.34$, $p = 0.505$).

Περίπου 1 στους 3 εκπαιδευτικούς ($N = 40$, 33,9% ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος. Η κατανομή του εκπαιδευτικού επιπέδου των εκπαιδευτικών παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 1. Το μικρό πλήθος των κατόχων διδακτορικού διπλώματος οδήγησε στην συγχώνευση τους με τους κατόχους μεταπτυχιακού επιπέδου σε μία κατηγορία “Msc/PhD” με συχνότητα 40 και ποσοστό 33,9%.



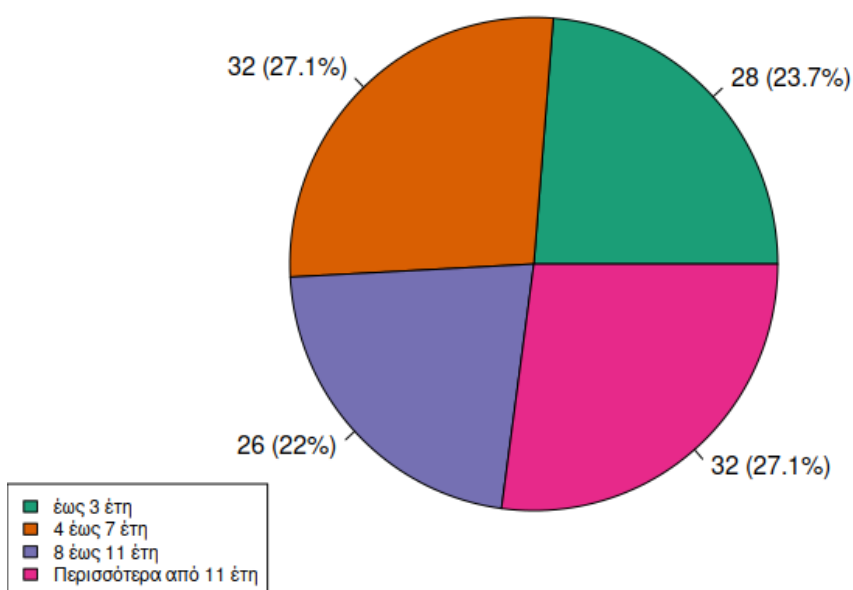
Διάγραμμα 1: Κατανομή εκπαιδευτικού επιπέδου εκπαιδευτικών

Οι μισοί από τους ερωτώμενους ήταν έγγαμοι ($N = 59$, 50%). Η αναλυτική κατανομή της οικογενειακής κατάστασης παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 2. Στη συνέχεια της ανάλυσης οι κατηγορίες “Έγγαμος/η” και “Σύμφωνο συμβίωσης” συγχωνεύτηκαν σε μία κατηγορία με συχνότητα 59 και ποσοστό 50%. Το φύλο των ερωτώμενων εκπαιδευτικών δεν ήταν εξαρτημένο με την οικογενειακή κατάσταση ($\chi^2(2) = 1.28$, $p = 0.526$). Οι 67 (56,8%) από τους ερωτώμενους ήταν γονείς ενώ το μέσο πλήθος παιδιών ήταν 1,8 ($SD = 0,8$). Η ιδιότητα του γονέα ήταν στατιστικώς εξαρτημένη με την οικογενειακή κατάσταση ($\chi^2(2) = 62.8$, $p < 0.001$), με την ηλικία ($\chi^2(3) = 33.6$, $p < 0.001$), αλλά και με το εκπαιδευτικό επίπεδο των ερωτώμενων ($\chi^2(1) = 5.03$, $p = 0.025$). Περαιτέρω, η οικογενειακή κατάσταση ήταν στατιστικά εξαρτημένη με την ηλικία των ερωτώμενων ($\chi^2(6) = 36.5$, $p < 0.001$) με τους νεαρότερους ερωτώμενους να ήταν άγαμοι με μεγαλύτερη πιθανότητα από τους υπόλοιπους. Αντίστοιχα, οι μεγαλύτεροι σε ηλικία ερωτώμενοι ήταν πιο πιθανό να ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος ($\chi^2(3) = 13.4$, $p = 0.004$). Αντίθετα, δεν παρατηρήθηκε στατιστική εξάρτηση μεταξύ της οικογενειακής κατάστασης και του εκπαιδευτικού επιπέδου ($\chi^2(2) = 2.52$, $p = 0.284$).



Διάγραμμα 2: Κατανομή οικογενειακής κατάστασης εκπαιδευτικών

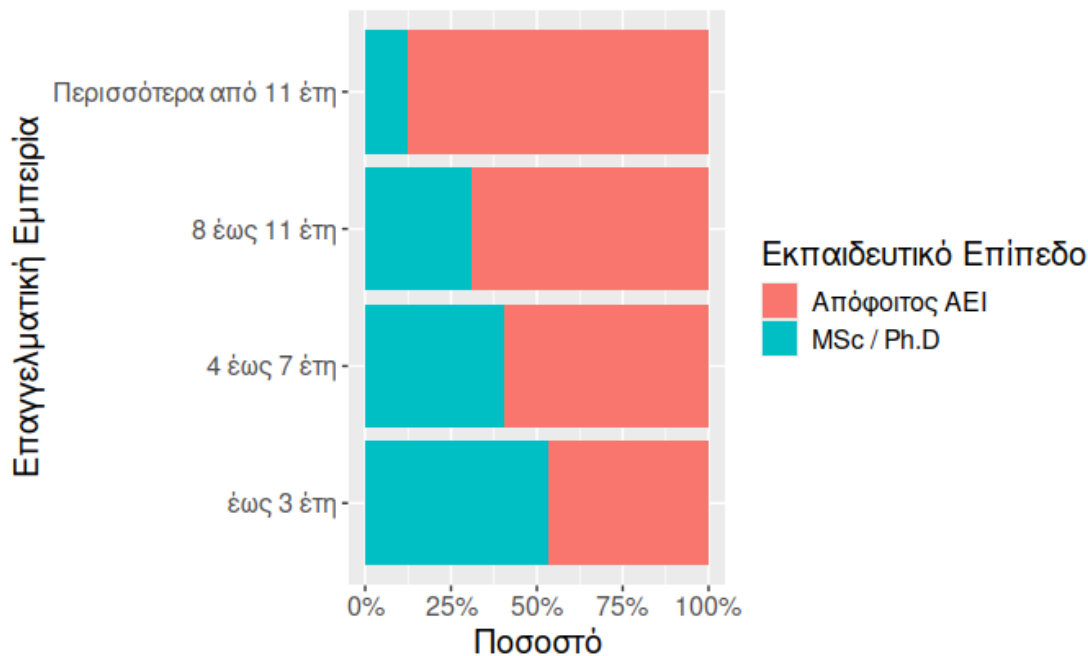
Στο Διάγραμμα 3 παρουσιάζεται η κατανομή της επαγγελματικής εμπειρίας των εκπαιδευτικών.



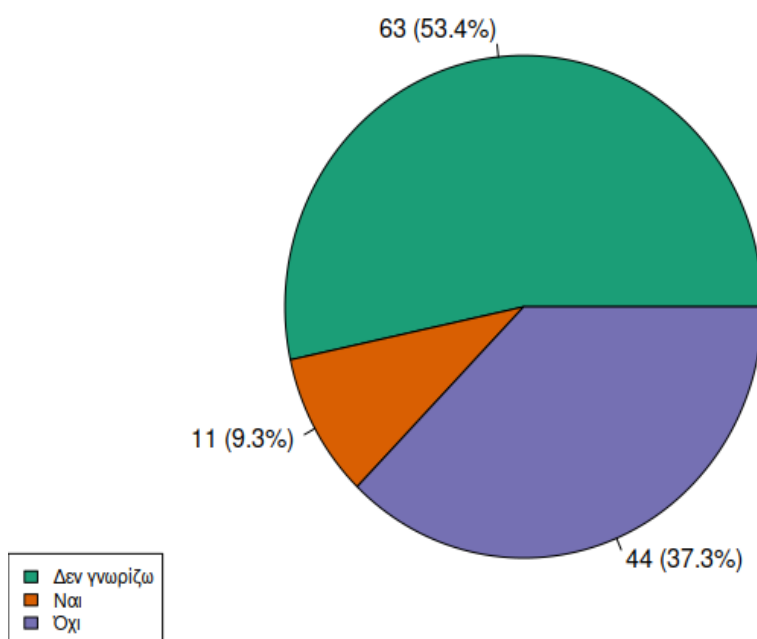
Διάγραμμα 3: Κατανομή επαγγελματικής εμπειρίας εκπαιδευτικών

Η επαγγελματική εμπειρία ήταν συσχετισμένη με το εκπαιδευτικό επίπεδο ($\chi^2(3) = 12.1, p = 0.007$), με τους νεαρότερους εκπαιδευτικούς να είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος σε μεγαλύτερο βαθμό από ότι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία ερωτώμενοι (Διάγραμμα 4).

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων ($N = 63, 53,4\%$) δεν γνώριζε αν ο εκπαιδευτικός οργανισμός στον οποίο εργαζόταν είχε πιστοποιηθεί κατά ISO (Διάγραμμα 5). Ειδικότερα, από τους 11 που δήλωσαν πως ο οργανισμός που εργάζονται ήταν πιστοποιημένος, το σύνολό τους εργαζόταν σε ιδιωτικές δομές εκπαίδευσης. Η γνώση αυτής της πληροφορίας ήταν ανεξάρτητη με την ηλικιακή κατηγορία ($\chi^2(6) = 6.97, p = 0.324$), την οικογενειακή κατάσταση ($\chi^2(4) = 8.1, p = 0.088$), το εκπαιδευτικό επίπεδο ($\chi^2(2) = 0.0395, p = 0.980$) και την επαγγελματική εμπειρία των ερωτώμενων ($\chi^2(6) = 4.19, p = 0.651$).



Διάγραμμα 4: Συσχέτιση εκπαιδευτικού επιπέδου και επαγγελματικής εμπειρίας



Διάγραμμα 5: Πιστοποίηση εκπαιδευτικού οργανισμού κατά ISO

4.2 Παράγοντες που συσχετίζονται με τις πρακτικές του οργανισμού

Στον Πίνακα 2, παρουσιάζονται οι μέσες τιμές, οι τυπικές αποκλίσεις και τα 95% διαστήματα εμπιστοσύνης των αποκρίσεων στις 8 ερωτήσεις που διερεύνησαν τις απόψεις και τις στάσεις των ερωτώμενων σχετικά με το βαθμό που εφαρμόζονται ορισμένες προβλέψεις του προτύπου ISO στον εκπαιδευτικό οργανισμό που εργάζονται.

Ο μεγαλύτερος βαθμός συμφωνίας ($M = 4,08$, $SD = 0,97$) ήταν για τη δήλωση “Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε κοινοποιεί τους στόχους του”, ενώ ο μικρότερος βαθμός συμφωνίας ($M = 2,94$, $SD = 0,81$) ήταν για τη δήλωση “Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε είναι συνεπής, με την πολιτική που εφαρμόζει.”. Περαιτέρω, οι αποκρίσεις στις ερωτήσεις ήταν θετικά συσχετισμένες γεγονός που δείχνει πως οι 4 προβλέψεις του ISO περιγράφουν στο σύνολό τους μία κοινή παράμετρο ποιότητας του οργανισμού (Πίνακας 3).

Πίνακας 2: Πρακτικές του οργανισμού κατά τα πρότυπα του ISO

	Ερώτηση	M (SD)	CI95
1	Το σχολείο/ φροντιστήριο που εργάζεστε σχεδιάζει ενέργειες(χρήση νέων τεχνολογιών, σύναψη συνεργασιών) για τη δημιουργία ευκαιριών ανάπτυξης του προσωπικού	3.67 (0.979)	3.49 - 3.85
2	Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε είναι συνεπής, με την πολιτική που εφαρμόζει.	2.94 (0.809)	2.79 - 3.09
3	Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε κοινοποιεί τους στόχους του	4.08 (0.971)	3.9 - 4.25
4	Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε αξιολογεί το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολεί	3.86 (1.05)	3.66 - 4.05
5	Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε καθορίζει, παρέχει και διατηρεί ασφαλείς εγκαταστάσεις	3.22 (0.94)	3.05 - 3.39

Πίνακας 3: Συσχέτιση Spearman μεταξύ των απόψεων και στάσεων

	Ερ 1	Ερ 2	Ερ 3	Ερ 4
Ερ 2	.545***			
Ερ 3	.511***	.526***		
Ερ 4	.422***	.399***	.497***	
Ερ 5	.389***	.646***	.551***	.476***

*:p<.05, **:p<.01, ***:p<.001

Για την ανίχνευση των παραγόντων που επηρεάζουν τις στάσεις των ερωτώμενων, εφαρμόστηκε η δοκιμασία της ανάλυσης διακύμανσης (ANOVA), με επεξηγηματικές μεταβλητές, το φύλο, την ηλικία το εκπαιδευτικό επίπεδο και την επαγγελματική κατάσταση των ερωτώμενων, όπως και τη γνώση τους σχετικά με το αν ο εκπαιδευτικός οργανισμός που εργάζονται έχει πιστοποιηθεί κατά ISO.

Πίνακας 4: Αποτελέσματα ANOVA για τις αποκρίσεις στην ερώτηση “Το σχολείο/ φροντιστήριο που εργάζεστε σχεδιάζει ενέργειες(χρήση νέων τεχνολογιών, σύναψη συνεργασιών) για τη δημιουργία ευκαιριών ανάπτυξης του προσωπικού”

	SS	df	F	p
Σταθερά	73.692	1	85.794	<0.001
Φύλο	0.808	1	0.941	0.334
Ηλικιακή κατηγορία	1.879	3	0.729	0.537
Εκπαιδευτικό επίπεδο	3.538	1	4.12	0.045
Επαγγελματική κατάσταση	4.493	1	5.23	0.024
Πιστοποίηση κατά ISO	3.646	2	2.122	0.125
Υπόλοιπα	93.624	109		

Σχετικά με την ερώτηση ‘Το σχολείο/ φροντιστήριο που εργάζεστε σχεδιάζει ενέργειες(χρήση νέων τεχνολογιών, σύναψη συνεργασιών) για τη δημιουργία ευκαιριών ανάπτυξης του προσωπικού’ τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.

Βρέθηκε πως το εκπαιδευτικό επίπεδο ($p = 0,045$) και η επαγγελματική κατάσταση ($p = 0,024$) ήταν συσχετισμένα με την απόκριση στην ερώτηση αυτή. Πιο συγκεκριμένα, οι 40 κάτοχοι μεταπτυχιακού/διδακτορικού διπλώματος έτειναν να δίνουν υψηλότερη απάντηση στην ερώτηση αυτή σε σχέση με τους 78 αποφοίτους ΑΕΙ (3.9 (1.0) έναντι

3.5(0.9)), ενώ αντίστοιχα οι 65 ερωτώμενοι που εργαζόταν σε ιδιωτικές εκπαιδευτικές μονάδες έτειναν να δίνουν μεγαλύτερες αποκρίσεις σε σχέση με τους 53 εκπαιδευτικούς των δημόσιων δομών (3.9 (1.0) έναντι 3.4 (0.9)).

Σχετικά με την ερώτηση ‘Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε είναι συνεπής, με την πολιτική που εφαρμόζει.’ τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης παρουσιάζονται στον Πίνακα 7.

Πίνακας 5: Αποτελέσματα ANOVA για τις αποκρίσεις στην ερώτηση “Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε είναι συνεπής, με την πολιτική που εφαρμόζει.”

	SS	df	F	p
Σταθερά	61.258	1	101.587	<0.001
Φύλο	0.453	1	0.751	0.388
Ηλικιακή κατηγορία	2.364	3	1.307	0.276
Εκπαιδευτικό επίπεδο	3.719	1	6.167	0.015
Επαγγελματική κατάσταση	0.227	1	0.377	0.54
Πιστοποίηση κατά ISO	1.761	2	1.46	0.237
Υπόλοιπα	65.728	109		

Βρέθηκε πως το εκπαιδευτικό επίπεδο ($p = 0,015$) ήταν συσχετισμένα με την απόκριση στην ερώτηση αυτή. Πιο συγκεκριμένα, οι 40 κάτοχοι μεταπτυχιακού/διδακτορικού διπλώματος έτειναν να δίνουν υψηλότερη απάντηση στην ερώτηση αυτή σε σχέση με τους 78 αποφοίτους ΑΕΙ (3.2 (0.0) έναντι 2.8 (0.8)).

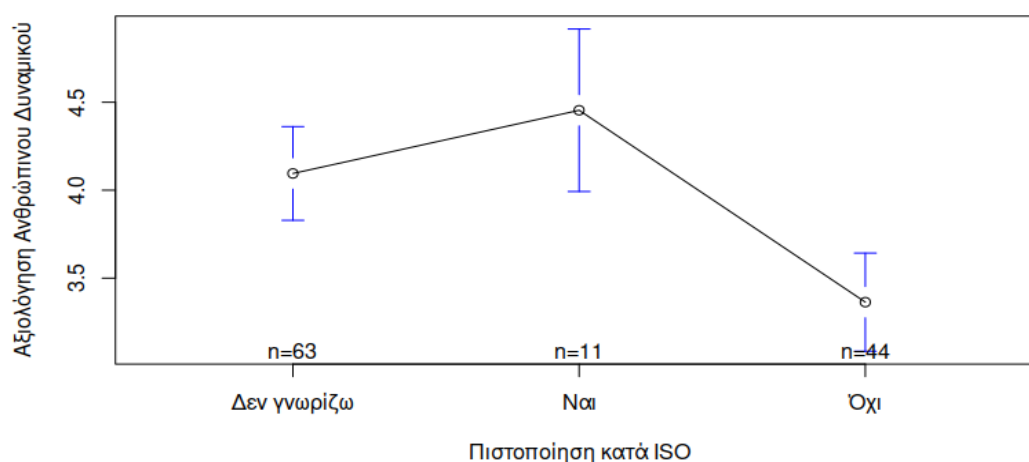
Στην ερώτηση “Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε κοινοποιεί τους στόχους του” δεν παρουσιάστηκε κάποια σημαντική διαφοροποίηση μεταξύ των επιπέδων των παραγόντων που ελέγχθηκαν.

Αντίθετα, τόσο η επαγγελματική κατάσταση όσο και η γνώση της πιστοποίησης ISO, βρέθηκε να συσχετίζονται με τις αποκρίσεις στην ερώτηση “Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε αξιολογεί το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολεί.” (Πίνακας 6).

Πίνακας 6: Αποτελέσματα ANOVA για τις αποκρίσεις στην ερώτηση “Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε αξιολογεί το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολεί.”

	SS	df	F	p
Σταθερά	104.862	1	113.414	<0.001
Φύλο	0	1	0	0.993
Ηλικιακή κατηγορία	1.153	3	0.416	0.742
Εκπαιδευτικό επίπεδο	0.035	1	0.038	0.846
Επαγγελματική κατάσταση	8.073	1	8.731	0.004
Πιστοποίηση κατά ISO	9.6	2	5.191	0.007
Υπόλοιπα	100.781	109		

Πιο συγκεκριμένα, οι 65 ερωτώμενοι που εργαζόταν σε ιδιωτικές εκπαιδευτικές μονάδες έτειναν να δίνουν μεγαλύτερες αποκρίσεις σε σχέση με τους 53 εκπαιδευτικούς των δημόσιων δομών (4.2 (0.9) έναντι 3.4 (1.1)), ενώ οι ερωτώμενοι που εργαζόταν σε πιστοποιημένους οργανισμούς είχαν σημαντικά μεγαλύτερη τιμή από τους ερωτώμενους που εργαζόταν σε μη πιστοποιημένους οργανισμούς.



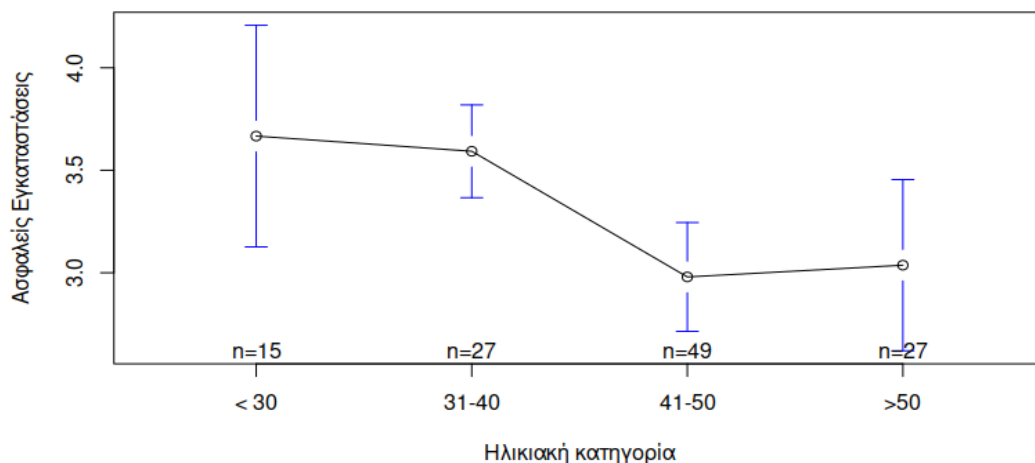
Διάγραμμα 6: Αξιολόγηση ανθρώπινου δυναμικού και πιστοποίηση κατά ISO

Σχετικά με την τελευταία ερώτηση αυτής της ενότητας: ‘Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε είναι συνεπής, με την πολιτική που εφαρμόζει.’ τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης παρουσιάζονται στον Πίνακα 7.

Πίνακας 7: Αποτελέσματα ANOVA για τις αποκρίσεις στην ερώτηση “Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε καθορίζει, παρέχει και διατηρεί ασφαλείς εγκαταστάσεις”

	SS	df	F	p
Σταθερά	86.715	1	115.271	<0.001
Φύλο	0.496	1	0.659	0.419
Ηλικιακή κατηγορία	6.373	3	2.824	0.042
Εκπαιδευτικό επίπεδο	1.834	1	2.437	0.121
Επαγγελματική κατάσταση	1.484	1	1.972	0.163
Πιστοποίηση κατά ISO	3.05	2	2.027	0.137
Υπόλοιπα	81.998	109		

Βρέθηκε πως το ηλικιακή κατηγορία ($p = 0,042$) ήταν συσχετισμένα με την απόκριση στην απάντηση αυτή και πιο συγκεκριμένα πως οι μεγαλύτεροι σε ηλικία ερωτώμενοι έτειναν να αξιολογούν με μικρότερη βαθμολογία την παράμετρο αυτή (Διάγραμμα 7).



Διάγραμμα 7: Αντίληψη σχετικά με την ασφάλεια και ηλικιακή κατηγορία

4.3 Ικανοποίηση σχετικά με τις πρακτικές του οργανισμού

Στον Πίνακα 8, παρουσιάζονται οι μέσες τιμές, οι τυπικές αποκλίσεις και τα 95% διαστήματα εμπιστοσύνης των αποκρίσεων στις 12 ερωτήσεις που διερεύνουν τις απόψεις των ερωτώμενων σχετικά με την ικανοποίησή τους από τον οργανισμό που εργάζονται σε κατευθύνσεις που ορίζονται από το πρότυπο ISO.

Ο μεγαλύτερος βαθμός συμφωνίας ($M = 4,25$, $SD = 0,94$) ήταν για τη δήλωση “Είστε ικανοποιημένος/η με τη συνεργασία σας με τη γραμματεία”, ενώ ο μικρότερος βαθμός συμφωνίας ($M = 3,25$, $SD = 0,87$) ήταν για τη δήλωση “Είστε ικανοποιημένος/η από την επικοινωνία με τους συναδέλφους σας”. Περαιτέρω, οι αποκρίσεις στις ερωτήσεις ήταν θετικά συσχετισμένες γεγονός που δείχνει πως οι 12 όψεις ικανοποίησης περιγράφουν στο σύνολό τους μία κοινή παράμετρο (Πίνακας 9).

Πίνακας 8: Ικανοποίηση των ερωτώμενων από τον οργανισμό

	Ερώτηση	M (SD)	CI95
1	Είστε ικανοποιημένος/η με το πρόγραμμα σπουδών και την οργάνωση της ύλης	3.95 (1.00)	3.77 - 4.13
2	Είστε ικανοποιημένος/η από τα παρεχόμενα μέσα διδασκαλίας	3.96 (0.910)	3.79 - 4.12
3	Είστε ικανοποιημένος/η με το ανθρώπινο δυναμικό του σχολείου	4.13 (0.974)	3.95 - 4.3
4	Είστε ικανοποιημένος/η με τη συνεργασία σας με τους άλλους καθηγητές	4.19 (0.954)	4.02 - 4.37
5	Είστε ικανοποιημένος/η με τη συνεργασία σας με τη γραμματεία	4.25 (0.935)	4.08 - 4.42
6	Είστε ικανοποιημένος/η με τη συνεργασία σας με τη διοίκηση	4.21 (0.914)	4.05 - 4.38
7	Είστε ικανοποιημένος/η με την επιμόρφωση σας από το σχολείο/φροντιστήριο	3.56 (1.02)	3.37 - 3.74
8	Είστε ικανοποιημένος/η από τη στάση της διεύθυνσης απέναντί σας	4.14 (0.942)	3.96 - 4.31
9	Είστε ικανοποιημένος/η από τις επιδόσεις των μαθητών σας	4.12 (0.935)	3.95 - 4.29
10	Είστε ικανοποιημένος/η από την επικοινωνία με τους μαθητές σας	4.18 (0.957)	4 - 4.35
11	Είστε ικανοποιημένος/η από την επικοινωνία με τους συναδέλφους σας	3.25 (0.869)	3.1 - 3.41
12	Είστε ικανοποιημένος/η από την αναγνώριση του έργου σας	4.03 (1.00)	3.85 - 4.22

Πίνακας 9: Συσχέτιση Spearman μεταξύ των όψεων της ικανοποίησης

	Ερ 1	Ερ 2	Ερ 3	Ερ 4	Ερ 5	Ερ 6	Ερ 7	Ερ 8	Ερ 9	Ερ 10	Ερ 11
Ερ 2	.680***										
Ερ 3	.648***	.561***									
Ερ 4	.639***	.573***	.799***								
Ερ 5	.555***	.558***	.640***	.602***							
Ερ 6	.507***	.608***	.629***	.734***	.614***						
Ερ 7	.295***	.405***	.309***	.259***	.408***	.345***					
Ερ 8	.451***	.547***	.583***	.631***	.617***	.768***	.416***				
Ερ 9	.594***	.586***	.602***	.664***	.647***	.643***	.274***	.609***			
Ερ 10	.615***	.554***	.638***	.715***	.661***	.654***	.278***	.620***	.850***		
Ερ 11	.677***	.553***	.755***	.827***	.690***	.681***	.260***	.665***	.736***	.842***	
Ερ 12	.532***	.598***	.541***	.640***	.575***	.622***	.318***	.634***	.646***	.763***	.710***

*:p<.05, **:p<.01, ***:p<.001

Για την ανίχνευση της δομής των ερωτήσεων που αντανακλούσαν την ικανοποίηση των ερωτώμενων εκπαιδευτικών, εφαρμόστηκε η μέθοδος της ανάλυσης κύριων συνιστωσών. Βρέθηκε ένας κύριος παράγοντας με ιδιοτιμή 7,61 που επεξηγούσε το 63,4% της συνολικής μεταβλητότητας των αποκρίσεων. Ως εκ τούτου, ορίστηκε ένας παράγοντας ικανοποίησης ως το άθροισμα των 12 μεταβλητών.

Για την ανίχνευση των παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση των ερωτώμενων, εφαρμόστηκε η δοκιμασία της ανάλυσης διακύμανσης (ANOVA), με επεξηγηματικές μεταβλητές, το φύλο, την ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο και την επαγγελματική κατάσταση των ερωτώμενων, όπως και τη γνώση τους σχετικά με το αν ο εκπαιδευτικός οργανισμός που εργάζονται έχει πιστοποιηθεί κατά ISO.

Δεν βρέθηκε κάποια σημαντική διαφοροποίηση ως προς την ικανοποίηση μεταξύ των επιπέδων των παραγόντων που μελετήθηκαν (Πίνακας 10).

Πίνακας 10: Αποτελέσματα ANOVA για την ικανοποίηση των ερωτώμενων από τον εκπαιδευτικό οργανισμό

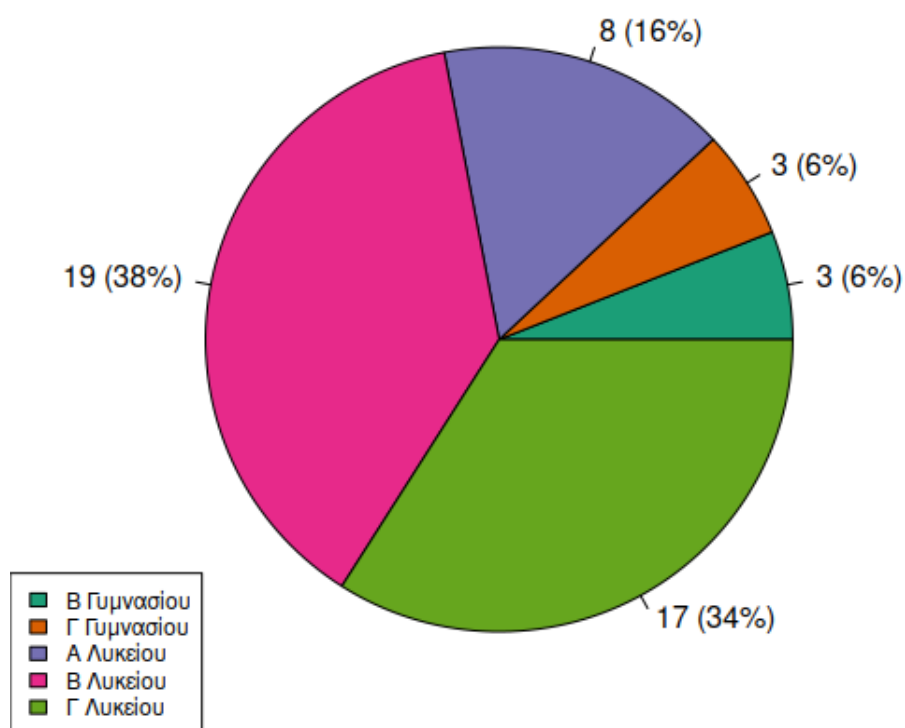
	SS	df	F	p
Σταθερά	17813.956	1	239.071	<0.001
Φύλο	88.455	1	1.187	0.278
Ηλικιακή κατηγορία	476.154	3	2.13	0.101
Εκπαιδευτικό επίπεδο	151.988	1	2.04	0.156
Επαγγελματική κατάσταση	59.86	1	0.803	0.372
Πιστοποίηση κατά ISO	231.584	2	1.554	0.216
Υπόλοιπα	8121.957	109		

4.4 Περιγραφή του δείγματος των μαθητών

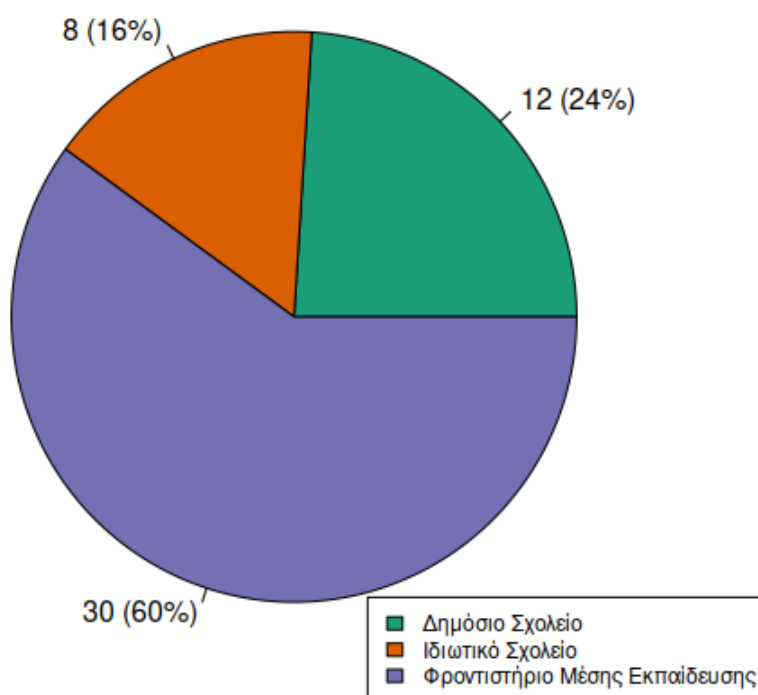
Το δείγμα των μαθητών αποτελούταν από 50 άτομα (21 αγόρια, 29 κορίτσια). Η ηλικιακή κατανομή των μαθητών παρουσιάζεται στον Πίνακα 11, ενώ η αντίστοιχη κατανομή ανά σχολική τάξη παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 8. Η σχολική τάξη κωδικοποιήθηκε σε μία νέα μεταβλητή με 2 κατηγορίες μία που περιελάμβανε τους 15 μαθητές Γυμνασίου και Α Λυκείου και μία που περιελάμβανε τους 35 μαθητές Β και Γ Λυκείου.

Πίνακας 11: Ηλικιακή Κατανομή Μαθητών

Ηλικία	N	%
14	3	6%
15	5	10%
16	7	14%
17	23	46%
18	11	22%
19	1	2%
Σύνολο	50	100%



Διάγραμμα 8: Κατανομή μαθητών ανά τάξη



Διάγραμμα 9: Κατανομή μαθητών ανά είδος δομής εκπαίδευσης

Η πλειοψηφία των μαθητών προερχόταν από την ιδιωτική εκπαίδευση (Διάγραμμα 9). Η μεταβολή αυτή ανακωδικοποιήθηκε ώστε να έχει δύο ομάδες μία που περιελάμβανε τους 38 μαθητές από ιδιωτική δομή και μία που περιελάμβανε τους 12 μαθητές από δημόσια δομή.

Το φύλο των μαθητών ήταν ανεξάρτητο από το είδος της δομής ($\chi^2(1) = 0.00072$, $p = 0.979$) και από την τάξη φοίτησης ($\chi^2(1) = 1.83$, $p = 0.176$), ενώ η τάξη φοίτησης ήταν ανεξάρτητη από το είδος της δομής ($\chi^2(1) = 3.79$, $p = 0.052$), παρατηρήσεις που συνηγορούν στην αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος των μαθητών.

4.5 Παράγοντες που συσχετίζονται με τις πρακτικές του οργανισμού

Στον Πίνακα 12, παρουσιάζονται οι μέσες τιμές, οι τυπικές αποκλίσεις και τα 95% διαστήματα εμπιστοσύνης των αποκρίσεων στις 3 ερωτήσεις που διερεύνησαν τις απόψεις και τις στάσεις των μαθητών σχετικά με το βαθμό που εφαρμόζονται ορισμένες παιδαγωγικές πρακτικές στο πνεύμα του προτύπου, όπως και σχετικά με το αν θα σύστηναν το σχολείο ή φροντιστήριό τους σε άλλους συμμαθητές τους.

Πίνακας 12: Παράγοντες που συσχετίζονται με τις πρακτικές του οργανισμού

	Ερώτηση	M (SD)	CI95
1	Η διεύθυνση του σχολείου / φροντιστηρίου αναγνωρίζει τις ανάγκες και τις προσδοκίες σας	3.76 (0.981)	3.48 - 4.04
	Στο σχολείο/φροντιστήριο που πηγαίνετε δίνονται		
2	ευκαιρίες βελτίωσης της μάθησης στα παιδιά με μαθησιακές δυσκολίες (π.χ προφορική εξέταση)	3.68 (0.891)	3.43 - 3.93
3	Θα συστήνατε το σχολείο/φροντιστήριο και σε άλλους συμμαθητές σας;	2.86 (0.857)	2.62 - 3.1

Αξιοσημείωτη είναι η σχετικά μικρή συμφωνία στη τελευταία δήλωσή ($M = 2,86$, $SD = 0.86$), γεγονός που αντανακλά μία γενική έλλειψη εκτίμησης ως προς τον σχολείο/φροντιστήριο που ο μαθητής φοιτά.

Για την ανίχνευση των παραγόντων που επηρεάζουν τις στάσεις των μαθητών, εφαρμόστηκε η δοκιμασία της ανάλυσης διακύμανσης (ANOVA), με επεξηγηματικές μεταβλητές, το φύλο, την τάξη και το είδος της εκπαιδευτικής δομής.

Σχετικά με την ερώτηση ‘Η διεύθυνση του σχολείου / φροντιστηρίου αναγνωρίζει τις ανάγκες και τις προσδοκίες σας’ τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης παρουσιάζονται στον Πίνακα 13.

Βρέθηκε πως η τάξη φοίτησης ($p = 0,044$) και το είδος της εκπαιδευτικής δομής ($p = 0,007$) ήταν συσχετισμένα με την απόκριση στην ερώτηση αυτή. Πιο συγκεκριμένα, οι 35 μαθητές Β και Γ Λυκείου έδιναν σημαντικά υψηλότερες αποκρίσεις σε σχέση με τους μαθητές Γυμνασίου και Α Λυκείου (4,0 (0,9) έναντι 3,1 (1,0)), ενώ αντίστοιχα, οι 38 μαθητές που φοιτούσαν σε ιδιωτικές δομές έδιναν υψηλότερες απαντήσεις σε σχέση με τους 12 μαθητές που φοιτούσαν σε δημόσιες δομές (4,0 (0,9) έναντι 3,0 (0,9)).

Πίνακας 13: Αποτελέσματα ANOVA για τις αποκρίσεις στην ερώτηση “Η διεύθυνση του σχολείου / φροντιστηρίου αναγνωρίζει τις ανάγκες και τις προσδοκίες σας”

	SS	df	F	p
Σταθερά	51.314	1	70.366	<0.001
Φύλο	0.59	1	0.809	0.373
Τάξη	3.141	1	4.307	0.044
Είδος εκπαιδευτικής δομής	5.778	1	7.923	0.007
Υπόλοιπα	33.545	46		

Στον Πίνακα 14 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης σχετικά με την ερώτηση ‘Η διεύθυνση του σχολείου / φροντιστηρίου αναγνωρίζει τις ανάγκες και τις προσδοκίες σας’.

Πίνακας 14: Αποτελέσματα ANOVA για τις αποκρίσεις στην ερώτηση “Στο σχολείο/φροντιστήριο που πηγαίνετε δίνονται ευκαιρίες βελτίωσης της μάθησης στα παιδιά με μαθησιακές δυσκολίες (π.χ προφορική εξέταση)”

	SS	df	F	p
Σταθερά	82.19	1	117.631	<0.001
Φύλο	1.085	1	1.553	0.219
Τάξη	0.001	1	0.001	0.971
Είδος εκπαιδευτικής δομής	5.119	1	7.327	0.010
Υπόλοιπα	32.141	46		

Βρέθηκε πως το είδος της εκπαιδευτικής δομής ($p = 0,010$) ήταν συσχετισμένα με την απόκριση στην ερώτηση αυτή. Πιο συγκεκριμένα, οι 38 μαθητές που φοιτούσαν σε ιδιωτικές δομές έδιναν υψηλότερες απαντήσεις σε σχέση με τους 12 μαθητές που φοιτούσαν σε δημόσιες δομές (3,0 (0,8) έναντι 3,1 (1,0)). Στον Πίνακα 15 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης σχετικά με την ερώτηση 'Η διεύθυνση του σχολείου / φροντιστηρίου αναγνωρίζει τις ανάγκες και τις προσδοκίες σας' τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης παρουσιάζονται στον Πίνακα 15.

Κανένας από τους παράγοντες δεν προκύπτει να έχει στατιστικώς σημαντική επιρροή στις αποκρίσεις στην ερώτηση αυτή. Ωστόσο, η οριακή μη απόρριψη για την τάξη ($p = 0,053$) και το είδος της εκπαιδευτικής δομής ($p = 0,051$) επέβαλλε τον επιπλέον έλεγχο με τη δοκιμασία t-test ως έλεγχο 2 ανεξάρτητων δειγμάτων.

Πίνακας 15: Αποτελέσματα ANOVA για τις αποκρίσεις στην ερώτηση "Θα συστήνατε το σχολείο/φροντιστήριο και σε άλλους συμμαθητές σας;"

	SS	df	F	p
Σταθερά	30.324	1	49.084	<0.001
Φύλο	0.307	1	0.497	0.484
Τάξη	2.439	1	3.948	0.053
Είδος εκπαιδευτικής δομής	2.472	1	4.001	0.051
Υπόλοιπα	28.419	46		

Από τον έλεγχο t - test βρέθηκε πως οι 15 μαθητές Γυμνασίου και Α Λυκείου έδωσαν σημαντικά μικρότερες αποκρίσεις από ότι οι 35 μαθητές Β και Γ Λυκείου (2.36 ± 0.842 έναντι 3.06 ± 0.791 , $t(48) = 2.755$, $p = 0.008$), ενώ αντίστοιχα, οι 38 μαθητές των ιδιωτικών δομών έδωσαν σημαντικά μεγαλύτερες αποκρίσεις σε σχέση με τους 12 μαθητές των δημόσιων σχολείων (3.03 ± 0.822 έναντι 2.33 ± 0.778 , $t(48) = 2.578$,

$p = 0.013.$)

4.6 Ικανοποίηση σχετικά με τις πρακτικές του οργανισμού

Στον Πίνακα 16, παρουσιάζονται οι μέσες τιμές, οι τυπικές αποκλίσεις και τα 95% διαστήματα εμπιστοσύνης των αποκρίσεων στις 8 ερωτήσεις που διερεύνησαν την ικανοποίηση των μαθητών.

Πίνακας 16: Παράγοντες που συσχετίζονται με τις πρακτικές του οργανισμού

	Ερώτηση	M (SD)	CI95
1	Είστε ικανοποιημένος/η από τον περιβάλλοντα χώρο - υποδομές του σχολείου/ φροντιστηρίου	3.70 (1.02)	3.41 - 3.99
2	Είστε ικανοποιημένος/η από την οργάνωση της σχολικής τάξης- διδασκαλίας	3.48 (1.01)	3.19 - 3.77
3	Είστε ικανοποιημένος/νη από το ανθρώπινο δυναμικό του σχολείου/φροντιστηρίου	3.54 (0.973)	3.26 - 3.82
4	Είστε ικανοποιημένος/νη από τη στάση της διεύθυνσης απέναντί σας	4.64 (1.32)	4.26 - 5.02
5	Είστε ικανοποιημένος/νη από την επικοινωνία με τους συμμαθητές σας	4.00 (0.948)	3.73 - 4.27
6	Είστε ικανοποιημένος/νη από την επικοινωνία με τους καθηγητές σας	3.72 (1.03)	3.43 - 4.01
7	Είστε ικανοποιημένος/νη από την αξιολόγηση των καθηγητών σας	4.80 (1.12)	4.48 - 5.12
8	Είστε ικανοποιημένος/νη από την κατανόηση των καθηγητών σου σε θέματα προβληματισμού σας που τους έχετε εμπιστευθεί	4.66 (1.21)	4.32 – 5.0

Στον Πίνακα 17 παρουσιάζονται οι συσχετίσεις μεταξύ των 8 ερωτήσεων. Παρατηρούμε πως οι αποκρίσεις είναι στο σύνολό τους θετικά συσχετισμένες γεγονός που υποδεικνύει την ύπαρξη ενός κοινού παράγοντα ικανοποίησης για τους

μαθητές. Πράγματι, η μέθοδος της ανάλυσης διακύμανσης υποδεικνύει έναν κύριο παράγοντα με ιδιοτιμή 5,093 που επεξηγούσε το 63,7% της συνολικής μεταβλητότητας.

Πίνακας 17: Συντελεστής συσχέτισης Spearman μεταξύ των αποκρίσεων στις ερωτήσεις ικανοποίησης

	Ερ 1	Ερ 2	Ερ 3	Ερ 4	Ερ 5	Ερ 6	Ερ 7
Ερ 2	.668***						
Ερ 3	.527***	.630***					
Ερ 4	.691***	.563***	.559***				
Ερ 5	.569***	.449**	.430**	.478***			
Ερ 6	.698***	.613***	.747***	.670***	.611***		
Ερ 7	.402**	.602***	.615***	.567***	.524***	.601***	
Ερ 8	.633***	.494***	.455***	.696***	.603***	.720***	.487***

*,p<.05, **,p<.01, ***,p<.001

Στον Πίνακα 18 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης σχετικά με τον παράγοντα ικανοποίησης

Πίνακας 18: Αποτελέσματα ANOVA για τη συνολική ικανοποίηση των μαθητών.

	SS	df	F	p
Σταθερά	8097.367	1	130.707	<0.001
Φύλο	16.784	1	0.271	0.605
Τάξη	140.86	1	2.274	0.138
Είδος εκπαιδευτικής δομής	706.547	1	11.405	0.001
Υπόλοιπα	2849.719	46		

Βρέθηκε πως το είδος της εκπαιδευτικής δομής ($p = 0,001$) ήταν συσχετισμένο με τη συνολική ικανοποίηση. Πιο συγκεκριμένα, οι 38 μαθητές που φοιτούσαν σε ιδιωτικές δομές έδιναν υψηλότερες απαντήσεις σε σχέση με τους 12 μαθητές που φοιτούσαν σε δημόσιες δομές (45,3 (8,1) έναντι 35,0 (7,5)).

5 Συζήτηση

Τα αποτελέσματα της παρούσης βασίζονται σε ένα δείγμα 118 εκπαιδευτικών και 50 μαθητών. Το φύλο των ερωτώμενων εκπαιδευτικών δεν βρέθηκε να είναι εξαρτημένο με την οικογενειακή κατάσταση, ενώ ομοίως δεν παρατηρήθηκε στατιστική εξάρτηση μεταξύ της οικογενειακής κατάστασης και του εκπαιδευτικού επιπέδου.

Αντίστοιχα για τους μαθητές, το φύλο τους ήταν ανεξάρτητο από το είδος της δομής και από την τάξη φοίτησης, ενώ η τάξη φοίτησης ήταν ανεξάρτητη από το είδος της δομής. Οι παραπάνω παρατηρήσεις συνηγορούν στην αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος των εκπαιδευτικών και των μαθητών, ενισχύοντας την εγκυρότητα των ευρημάτων.

5.1 Στάσεις και απόψεις των εκπαιδευτικών

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων εκπαιδευτικών δεν γνώριζε αν ο εκπαιδευτικός οργανισμός στον οποίο εργαζόταν είχε πιστοποιηθεί κατά ISO, γεγονός που υποδηλώνει την γενική έλλειψη πληροφόρησης μεταξύ των εκπαιδευτικών για την χρησιμότητα και το εύρος εφαρμογής των προτύπων ποιότητας. Ιδιαίτερο είναι το εύρημα πως η γνώση αυτής της πληροφορίας ήταν ανεξάρτητη με την ηλικιακή κατηγορία, την οικογενειακή κατάσταση, το εκπαιδευτικό επίπεδο και την επαγγελματική εμπειρία των ερωτώμενων.

Ωστόσο, το εύρημα πως από τους 11 που δήλωσαν πως ο οργανισμός που εργάζονται ήταν πιστοποιημένος, το σύνολό τους εργαζόταν σε ιδιωτικές δομές εκπαίδευσης, δείχνει τη διαφορά της οργανωτικής κουλτούρας μεταξύ δημόσιων και ιδιωτικών οργανισμών και την μεγαλύτερη πεποίθηση των ιδιωτικών εκπαιδευτικών επιχειρήσεων πως η υιοθέτηση ενός τέτοιου προτύπου αυξάνει την αξία της επιχείρησής τους. Το αποτέλεσμα αυτό επαληθεύει τα συμπεράσματα των ερευνών οι οποίες δείχνουν ότι οι εκπαιδευτικοί σε ιδιωτικά σχολεία είναι συχνά πιο θετικοί στην εφαρμογή των προτύπων ISO λόγω της υποστήριξης και των πόρων που παρέχονται, καθώς και λόγω της εστίασης στην ποιότητα και την ανταγωνιστικότητα (Fernández-Cruz, F.J., Rodríguez-Mantilla, J.M. and Fernández-Díaz, M.J. (2019). Αντίθετα, οι εκπαιδευτικοί σε δημόσια σχολεία μπορεί να έχουν πιο αρνητικές

αντιλήψεις, κυρίως λόγω των περιορισμένων πόρων και των διαφορετικών προτεραιοτήτων που υπάρχουν στα δημόσια εκπαιδευτικά συστήματα (Arribas Díaz, J.A. and Martínez-Mediano, C. (2018)). Μια περαιτέρω μελέτη σε όλα τα σχολεία της χώρας θα δώσει σαφή εικόνα στο ερώτημα αυτό.

Παρ όλη την έλλειψη ενημέρωσης, οι συμμετέχοντες εκπαιδευτικοί πίστευαν σε μεγάλο βαθμό πως η δομή στην οποία εργαζόταν κοινοποιεί τους στόχους της, χωρίς να υπάρχουν διαφοροποιήσεις μεταξύ των επιπέδων των παραγόντων που μελετήθηκαν. Αντίθετα, οι εκπαιδευτικοί δήλωναν σχετικά μικρό βαθμό συμφωνίας στην πρόταση που αφορούσε τη συνέπεια με την οποία το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζονται εφαρμόζει την πολιτική του.

Το εύρημα πως οι κάτοχοι μεταπτυχιακού/διδακτορικού διπλώματος έτειναν να συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό πως το σχολείο/ φροντιστήριο που εργάζονται σχεδιάζει ενέργειες(χρήση νέων τεχνολογιών, σύναψη συνεργασιών) για τη δημιουργία ευκαιριών ανάπτυξης του προσωπικού, πιθανώς αντανάκλα το γεγονός πως είναι αυτή η κατηγορία εκπαιδευτικών που ενδιαφέρονται και επιδιώκουν περισσότερο την επαγγελματική τους ανάπτυξη και ως εκ τούτου είναι περισσότερο ενημερωμένοι για τις σχετικές πρωτοβουλίες. Προς την ίδια κατεύθυνση, το εύρημα πως οι κάτοχοι μεταπτυχιακού/διδακτορικού διπλώματος έδιναν σημαντικά υψηλότερη απάντηση στην ερώτηση “Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε είναι συνεπής, με την πολιτική που εφαρμόζει.” σε σχέση με τους αποφοίτους ΑΕΙ, πιθανώς υποδηλώνει το μεγαλύτερο ενδιαφέρον που δείχνει αυτή η κατηγορία εργαζομένων για την οργάνωση και λειτουργία της εκπαιδευτικής δομής όπου εργάζεται.

Αντίστοιχα, η διαφοροποίηση στην ίδια ερώτηση μεταξύ των εργαζομένων στη δημόσια και την ιδιωτική εκπαίδευση, δείχνει τη μεγαλύτερη επιθυμία για ανάπτυξη και συνεχή επιμόρφωση του εκπαιδευτικού προσωπικού που χαρακτηρίζει τις ιδιωτικές δομές, αποτέλεσμα που επιβεβαιώνει τα γενικά συμπεράσματα των ερευνών (Fernández-Cruz, F.J., Rodríguez-Mantilla, J.M. and Fernández-Díaz, M.J. (2019)).

Ως προς τις δραστηριότητες αξιολόγησης, η επαγγελματική κατάσταση και η γνώση της πιστοποίησης ISO, βρέθηκε να συσχετίζονται με την απόκριση στην αντίστοιχη

ερώτηση. Πιο συγκεκριμένα, οι ερωτώμενοι που εργαζόταν σε ιδιωτικές εκπαιδευτικές μονάδες έτειναν να δίνουν μεγαλύτερες αποκρίσεις σε σχέση με τους εκπαιδευτικούς των δημόσιων δομών επιβεβαιώνοντας τη διαφορά κουλτούρας μεταξύ των ιδιωτικών και των δημόσιων δομών. Αντίστοιχα, το εύρημα πως οι ερωτώμενοι που εργαζόταν σε πιστοποιημένους οργανισμούς είχαν σημαντικά μεγαλύτερη τιμή από τους ερωτώμενους που εργαζόταν σε μη πιστοποιημένους οργανισμούς, δείχνει τη σημασία της πιστοποίησης ως προς την υιοθέτηση διαδικασιών αξιολόγησης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού. Ωστόσο, το εύρημα πως οι μεγαλύτεροι σε ηλικία ερωτώμενοι έτειναν να αξιολογούν με μικρότερη βαθμολογία την συνέπεια με την οποία το σχολείο/φροντιστήριο που εργαζόταν εφαρμόζει την πολιτική του ενδεχομένως αντανακλά μία αυξημένη κόπωση των πιο έμπειρων εκπαιδευτικών παράλληλα με την αυξημένη ικανότητά τους να αναγνωρίζουν σημεία που επιδέχονται βελτίωση στην καθημερινότητα του οργανισμού που εργάζονται (Skaalvik, EM, & Skaalvik, S. (2011)).

Ως προς την ικανοποίησή τους, ο μικρότερος βαθμός συμφωνίας ήταν για τη δήλωση “Είστε ικανοποιημένος/η από την επικοινωνία με τους συναδέλφους σας”, γεγονός που αντανακλά την ανάγκη για βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος, όπως προβλέπεται από το πρότυπο ποιότητας. Σύμφωνα με την έρευνα η οποία μελετά την ψυχική υγεία και την απόδοση των εκπαιδευτικών, (Gray, C., Wilcox, G., & Nordstokke, D. (2017)) το θετικό κλίμα στο σχολικό περιβάλλον επηρεάζει σημαντικά την διδασκαλία και την εκπαιδευτική διαδικασία. Η ύπαρξη συνεργασίας μεταξύ των εκπαιδευτικών οδηγεί στην ανταλλαγή των απόψεων και των ιδεών, βελτιώνοντας την ποιότητα της διδασκαλίας τους και τα προγράμματα σπουδών με αποτέλεσμα να υπάρχει καλύτερη κατανόηση και αφομοίωση της γνώσης. Η δύναμη και η ετοιμότητα των εκπαιδευτικών να ελέγχουν κρίσιμες αποφάσεις σχετικά με τη διδασκαλία και τη μάθηση και η σχολική αποτελεσματικότητα είναι χαρακτηριστικά άμεσα συνδεδεμένα όπως περιγράφεται και στο άρθρο «School characteristics and Educational Outcomes: Toward an Organizational Model of Student Achievement in Middle Schools» (Scott R. Sweetland, Wayne K. Hoy, 2000)

Τα παραπάνω συμπεράσματα που προέκυψαν μέσα από την έρευνα για τις απόψεις

των εκπαιδευτικών στα σχολεία της Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης δεν απαντούν θετικά στα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν. Οι απαντήσεις τους έδειξαν ότι δεν είναι ενημερωμένοι για τα πρότυπα ποιότητας στην εκπαίδευση και τις αλλαγές που πρέπει να γίνουν ώστε να μπορούν να εφαρμοστούν. Ελάχιστοι εκπαιδευτικοί έχουν παρατηρήσει αλλαγές στην οργάνωση και τη διοίκηση των σχολείων που εργάζονται και αυτοί είναι εκπαιδευτικοί των ιδιωτικών σχολείων, τα οποία επιδιώκουν να διαφοροποιηθούν και να προσφέρουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες εκπαίδευσης. Συμπερασματικά μπορούμε να πούμε ότι το πρώτο βήμα για την εφαρμογή του ISO 21001:2018 είναι η εκπαίδευση και η ευαισθητοποίηση του προσωπικού για τις αρχές και τις απαιτήσεις του. Τα στοιχεία της μελέτης των (Fernández-Cruz, F.J., Rodríguez-Mantilla, J.M. and Fernández-Díaz, M.J. (2019) θα αποτελέσουν χρήσιμες πληροφορίες για το ξεκίνημα της προσπάθειας εφαρμογής του ISO 21001:2018 στις δομές της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης της χώρας μας.

Λαμβάνοντας υπ' όψη το άρθρο Qingyan, G., Azar, A. S., & Ahmad, A. (2023) με θέμα «Ο αντίκτυπος της διαχείρισης της ποιότητας των εκπαιδευτικών στην απόδοση των μαθητών στον τομέα της εκπαίδευσης» το οποίο στοχεύει στην ταξινόμηση της σύνδεσης μεταξύ της διαχείρισης της ποιότητας των εκπαιδευτικών και της απόδοσης των μαθητών, θα πρέπει να γίνουν περαιτέρω έρευνες που θα δώσουν νέες ιδέες και προτάσεις για τη βελτίωση της ποιότητας των εκπαιδευτικών. Η έρευνα αυτή θα βοηθήσει την ηγεσία να συνειδητοποιήσει τη σημασία της επιμόρφωσης των εκπαιδευτικών και των στρατηγικών που βελτιώνουν την εικόνα τους με αποτέλεσμα να επηρεάζουν θετικά την απόδοση των μαθητών.

5.2 Στάσεις και απόψεις των μαθητών

Αναφορικά με τις αποκρίσεις των μαθητών, αξιοσημείωτη είναι η παρατήρηση πως η μικρότερη συμφωνία παρατηρήθηκε στην ερώτηση “Θα συστήνατε το σχολείο/φροντιστήριο και σε άλλους συμμαθητές σας;”, γεγονός που αντανακλά μία γενική έλλειψη εκτίμησης ως προς το σχολείο/φροντιστήριο που ο μαθητής φοιτά, άποψη που επιβεβαιώνει το ποσοστό των Ελλήνων μαθητών που δεν τους αρέσει το

σχολείο και το εγκαταλείπει σύμφωνα με την έκθεση¹ της ΕΕ.

Ένα εύρημα που επιβεβαιώνει αντίστοιχα ευρήματα στους εκπαιδευτικούς είναι πως το είδος της εκπαιδευτικής δομής ήταν συσχετισμένο με την απόκριση στην ερώτηση ‘Η διεύθυνση του σχολείου / φροντιστηρίου αναγνωρίζει τις ανάγκες και τις προσδοκίες σας’, όπου οι μαθητές που φοιτούσαν σε ιδιωτικές δομές έδωσαν υψηλότερες απαντήσεις σε σχέση με τους μαθητές που φοιτούσαν σε δημόσιες δομές, εύρημα που τεκμηριώνεται επιπλέον από τις διαφορές στις αποκρίσεις στην ερώτηση “Στο σχολείο/φροντιστήριο που πηγαίνετε δίνονται ευκαιρίες βελτίωσης της μάθησης στα παιδιά με μαθησιακές δυσκολίες (π.χ προφορική εξέταση)”, από τις αποκρίσεις στην ερώτηση “Θα συστήνατε το σχολείο/φροντιστήριο και σε άλλους συμμαθητές σας;”, αλλά και από το σημαντικό εύρημα πως η μέση τιμή του παράγοντα της ικανοποίησης ήταν μεγαλύτερη μεταξύ των παιδιών που φοιτούσαν σε ιδιωτικές δομές έναντι αυτών που φοιτούν σε δημόσιες.

Συγκεντρωτικά, επιβεβαιώνεται ακόμα μία φορά η περισσότερο ανταγωνιστική λειτουργία των ιδιωτικών οργανισμών σε σχέση με τους δημόσιους, συμπέρασμα συμβατό με την παρατήρηση πως είναι οι ιδιωτικοί οργανισμοί αυτοί που επιδιώκουν την λειτουργία τους μέσα από οργανωμένα πρότυπα ποιότητας όπως είναι το ISO 21001:2018(Fernández-Cruz,F.J., Rodríguez-Mantilla,J.M. and Fernández-Díaz, M.J. (2019).

Περαιτέρω, βρέθηκε πως, ανεξάρτητα από το είδος της δομής (δημόσια / ιδιωτική) οι μαθητές των τελευταίων τάξεων του Λυκείου, τείνουν να θεωρούν περισσότερο υποστηρικτικό το περιβάλλον όπου φοιτούν σε σχέση με τους μικρότερους μαθητές, εύρημα που αναδεικνύει και τη διαφοροποίηση στην προσωπικότητα των παιδιών με την πάροδο του χρόνου.

Ένα αξιοσημείωτο εύρημα είναι πως στην ερώτηση “Θα συστήνατε το σχολείο/φροντιστήριο και σε άλλους συμμαθητές σας;”, οι μαθητές των μικρότερων

¹ Τελική συνοπτική έκθεση, Πρόωρη σχολική εγκατάλειψη, Garry Squires

τάξεων έδωσαν σημαντικά μικρότερες αποκρίσεις από τους μαθητές των δύο τελευταίων τάξεων του Λυκείου, εύρημα που ίσως αντανακλά την αντιδραστικότητα των μαθητών απέναντι στο περιβάλλον του σχολείου. Ενδιαφέρον θα είχε μια συγκριτική έρευνα Ελληνικών και ξένων σχολείων που εφαρμόζουν τη Διασφάλιση Ολικής Ποιότητας για τις απόψεις των μαθητών τους ως αναφορά το περιβάλλον του σχολείου.

Το άρθρο Kovalenko, S. M., Romelashvili, O. S., Zborovska, T. V., & Blagun, O. Δ. (2020) με θέμα «General aspects of introduction of management systems in educational organizations in pursuance of ISO 21001:2018» εξετάζει γενικότερα όλες τις ενέργειες που έχουν αναλάβει οι εκπαιδευτικοί οργανισμοί ώστε να διασφαλίσουν τα υψηλά ακαδημαϊκά πρότυπα και στη συνέχεια να αξιολογήσουν όλες τις προκλήσεις και τις επιπτώσεις στην απόδοση των μαθητών. Με βάση το άρθρο αυτό θα μπορούσαν να διεξαχθούν περαιτέρω έρευνες σε μαθητές και εκπαιδευτικούς σε όλες τις εκπαιδευτικές δομές οι οποίες θα μελετήσουν τα οφέλη της εφαρμογής του ISO στην δευτεροβάθμια εκπαίδευση και στην κοινωνία και θα καταγράψουν προτάσεις βελτίωσης της απόδοσής τους ενισχύοντας έτσι την ικανοποίηση των μαθητών τους, του προσωπικού και των άλλων ενδιαφερομένων.

5.3 Επίλογος

Η παρούσα έρευνα είχε σαν στόχο να αναδείξει τις απόψεις των μαθητών της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης στην Ελλάδα, σχετικά με τα χαρακτηριστικά της ποιότητας στην παρεχόμενη σε αυτούς εκπαίδευση καθώς και των εκπαιδευτικών που εργάζονται σ αυτές. Για το σκοπό αυτό δόθηκαν δυο ερωτηματολόγια, ένα για τους μαθητές και ένα για τους εκπαιδευτικούς, ο σχεδιασμός των οποίων βασίστηκε πάνω στο ISO 21001-2018 που καθορίζει στοιχεία της ποιότητας εκπαίδευσης. Τα ερευνητικά ερωτήματα αφορούσαν στην αξιολόγηση της παρεχόμενης εκπαίδευσης ως αναφορά τις υποδομές και τις παροχές, την εκπαιδευτική διαδικασία, τη διεύθυνση και τον κοινωνικό ρόλο του εκπαιδευτικού οργανισμού.

Μέσα από τη θεματική ανάλυση τα αποτελέσματα που προέκυψαν στα ερευνητικά ερωτήματα είχαν θετικές και αρνητικές αξιολογήσεις οι οποίες αναφέρθηκαν λεπτομερώς στην σχετική ενότητα. Οι μαθητές διέκριναν τις δυο λειτουργίες της

εκπαίδευσης: την διδακτική και την παιδαγωγική και αξιολόγησαν την δεύτερη ως περισσότερο σημαντική στο πλαίσιο της ιδιωτικής εκπαίδευσης. Προς την ίδια κατεύθυνση και το εύρημα ότι οι μεγαλύτερες τάξεις του Λυκείου έδωσαν καλύτερες αξιολογήσεις στην διδασκαλία, γεγονός που επισημαίνει τη διαφοροποίηση της προσωπικότητας των μαθητών με την πάροδο του χρόνου. Τα συμπεράσματα από τις απόψεις των καθηγητών σχετικά με τη συμμετοχής τους στην οργάνωση και την συνεργασία όλων, για την καλύτερη λειτουργία του εκπαιδευτικού οργανισμού εξαρτώνται από την ηλικία αλλά και από τον τύπο της δομής (Δημόσια/ιδιωτική).

Αναφορικά με τις αδυναμίες της παρούσας έρευνας χρειάζεται να γίνουν κάποιες επισημάνσεις. Όλοι οι συμμετέχοντες υπήρξαν μαθητές. Είχαν κάποια έμμεση σχέση με το διεξάγοντα την έρευνα. Το γεγονός αυτό πιθανώς να επηρεάσει τις απαντήσεις τους σε μια προσπάθεια να είναι περισσότερο «αρεστοί» ή να φανούν «χρήσιμοι». Μια ακόμα αδυναμία της έρευνας είχε να κάνει με το μέγεθος καθώς και με τη γεωγραφική κατανομή του δείγματος, λόγω περιορισμού στο χρόνο διεξαγωγής της.

Οι περιορισμοί αυτοί στην έρευνα δημιουργούν την ανάγκη για την παρουσίαση προτάσεων οι οποίες θα δώσουν απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν για όλους τους εκπαιδευτικούς οργανισμούς της Ελλάδας

Μια άλλη προσέγγιση για μελλοντική έρευνα είναι η αναζήτηση των απόψεων των γονέων για την εφαρμογή των προτύπων ISO στα σχολεία και τα φροντιστήρια της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Ο απώτερος σκοπός είναι η δημιουργία ενός ποσοτικού εργαλείου για την αξιολόγηση της παρεχόμενης εκπαίδευσης από όλους τους εμπλεκόμενους που συμβάλλουν σ' αυτή. Ένα τέτοιο εργαλείο θα μπορούσε εύκολα να εφαρμοστεί πανελλαδικά, ώστε να δώσει καλύτερα αποτελέσματα και η παρούσα έρευνα ως αποτελέσει το πρώτο βήμα προς αυτή την κατεύθυνση. Η παρούσα έρευνα καταδεικνύει, ότι το ISO 21001:2018 έχει τη δυνατότητα να συμβάλλει σημαντικά στην βελτίωση της εκπαίδευσης, υπό την προϋπόθεση ότι η εφαρμογή του θα γίνει σωστά και θα υποστηρίζεται από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Είναι πρόκληση για τη σύγχρονη εκπαίδευση, να βρει την κατάλληλη ισορροπία, την αρμονία και το μέτρο ανάμεσα στις γνώσεις – δεξιότητες και την τεχνολογία, στις ανθρωπιστικές αξίες και στον σεβασμό απέναντι στο περιβάλλον και την ανάπτυξη.

Βιβλιογραφικές Αναφορές

Α. Βιβλία και άρθρα

Βιταντζάκης, Ν., 2012, Ποιότητα στην εκπαίδευση, τάσεις και προοπτικές, ΕΚΠΑ

Γιόβα, Σ., η διασφάλιση της ποιότητας στην επαγγελματική εκπαίδευση, Μάιος, 2018.

Έλληνας, Α., Διασφάλιση ποιότητας και εφαρμογή της στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση, Πρόγραμμα δια βίου Μάθησης, 2013.

Έκθεση Δικτύου Ευρυδίκη, “Η διασφάλιση της ποιότητας στα σχολεία” ανακτήθηκε από : <https://enimerosi.moec.gov.cy/archeia/1/yp3492b>

Ζαβλανός, Μ., (2003), “Η ολική ποιότητα στην εκπαίδευση”, Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα

Ζαβλανός, Μ., (1998), Μάνατζμεντ, Αθήνα, Εκδόσεις Έλλην.

Λογοθέτης, Ν., (1993), Μάνατζμεντ ολικής ποιότητας από τον Deming στον Taguchi και το στατιστικό έλεγχο των διεργασιών (SPC), Αθήνα: interbooks

Καπλάνης, Σ., 2003, Ποιότητα της εκπαίδευσης, η διαχείριση ποιότητας και η αξιολόγηση ως θεσμικές διαδικασίες στα πανεπιστήμια, Πανεπ. Ιωαννίνων

Καρατζιά-Σταυλιώτη, Ε & Λαμπρόπουλος, Ν (2007) Αξιολόγηση, Αποτελεσματικότητα και Ποιότητα στην Εκπαίδευση, Αθήνα, Gutenberg

Μιχαηλίδου – Ευριπίδου Αθηνά, 2005, Δείκτες ποιότητας στην εκπαίδευση

Σταμπούλογλου, Ε., Καρατζάλος Κ., Γεωργόπουλος Α., Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Αθήνα 2005

Στεφανάτος Σ., Προγραμματισμός για την Ποιότητα, Τόμος Β, Ολική ποιότητα ΕΑΠ, Πάτρα 2000.

- Τσιότρα, Γ.Δ.,(2002), Βελτίωση Ποιότητας, Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Μπένου
- Υφαντή, Α.Α 2011, Εκπαιδευτική πολιτική και σχεδιασμός για ένα Σύγχρονο Σχολείο, Εκδοτικός Οργανισμός Λιβάνη , Αθήνα
- Ψωμάς, Ε.,(2015), Διοίκηση Ολικής Ποιότητας & Επιχειρηματική Αριστεία. Εισαγωγή στην ποιότητα, , Πανεπιστήμιο Πατρών, Έκδοση: 1.0. Πάτρα
- Χαμπούρη-Ιωαννίδου Αικ., 2003, «Πολιτιστική Επικοινωνία», Τόμος Β «Μέσα Επικοινωνίας», ΕΑΠ, Πάτρα.
- Carry Squires, Πρόωρη σχολική εγκατάλειψη και μαθητές με αναπηρία ή/και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες Τελική συνοπτική έκθεση,2017, Ανακτήθηκε από: <https://www.european-agency.org/>
- Cede fop (European Centre for the Development of Vocational Training), Glossary: Quality in education and training, Publication Office of the European Union, Luxembourg, 2011.
- Crosby P., Quality is free, Mentor, 1979
- Arribas Diaz Jorge Antonio, Catalina Martinez- Mediano, (2018) “The impact of ISO quality management systems on primary and secondary schools in Spain”, Quality Assurance in Education, Vol 26 Issue:1, pp 2-24, Ανάκτηση από <https://doi-org.proxy.eap.gr/10.1108/QAE-06-2016-0028/>
- Feerick, S., and Oviedo, A, ETF (European Training Foundation), “Supporting the implementation of the European Quality Assurance Reference Framework for vocational education and training: the experience of EU-28 and EU candidate countries’, Quality assurance in vocational education a training: A collection of articles, ETF, Turin, 2014
- Juran M.J, The Quality Trilogy, Juran Institute, USA 1986
- Harvey, L. and Green, D., “Defining quality” Assessment and evaluation in higher education, 18(1), 1993, pp 9-34

Ismene Tramontano, Guidelines for the quality assurance of vocational education and training in EU countries, 60p., Turin, Italy, 2014

Harvey, L., Analytic quality glossary, [online], quality Research International, 2004-13. Last accessed February 2014, Ανακτήθηκε από

https://www.qualityresearchinternational.com/glossary/quality.htm#google_vignette/

Gamboa Antonio Jorge, Nuno Filipe Melao, “The impacts and success factors of ISO 9001 in education: Experiences from Portuguese vocational schools”, international Journal of Quality & Reliability Management, vol 29 Issue: 4, pp 384, 2012

Kayyali, M. (2021). Παγκοσμιοποίηση και διεθνοποίηση: Το ISO 21001 ως έναυσμα και πρωταρχικό κλειδί για τη διασφάλιση της ποιότητας των ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. *Διεθνές περιοδικό εφαρμοσμένης επιστήμης και μηχανικής*, 9 (1). <https://doi.org/10.30954/2322-0465.1.2021>

Kayyali, Mustafa, An Overview of Quality Assurance in Higher Education: Concepts and Frameworks (Mar 2023). International Journal of Management, Sciences, Innovation, and Technology (IJMSIT), Vol.4, Issue.2, pp.01-04, Mar (2023), Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract/4497492>

Vorobyova, O., Horokhova, M., Iliichuk, L., Tverezovska, N., Drachuk, O., & Artemchuk, L. (2022). Πρότυπα ISO ως μηχανισμός διασφάλισης ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. *Revista Romaneasca pentru Educatie Multidimensionala*, 14 (2), 73–88 Ανάκτηση από: <https://doi.org/10.18662/rrem/14.2/567>

Εκπαιδευτικοί οργανισμοί — Συστήματα διαχείρισης για εκπαιδευτικούς οργανισμούς — Απαιτήσεις με οδηγίες χρήσης. (2018). *ISO 21001:2018*. Διαθέσιμο στη διεύθυνση: <https://www.iso.org/ru/standard/66266.html/>

Kovalenko, S. M., Romelashvili, O. S., Zborovska, T. V., & Blagun, O. Δ. (2020) με θέμα «Γενικές πτυχές της εισαγωγής συστημάτων διαχείρισης σε εκπαιδευτικούς οργανισμούς σύμφωνα με το πρότυπο ISO 21001:2018. *Διαχείριση, οικονομία και διασφάλιση ποιότητας στη φαρμακευτική*, 0(4(64)), 4–9». Ανάκτηση από

<https://doi.org/10.24959/uekj.20.33>

Lenka Girmanová, Marek Šolc, Peter Blaško and Jozef Petřík, “*Quality Management System in Education: Application of Quality Management Models in Education Organization-Case study from the Slovak Republic*”, Technical University of Kosice, Slovakia 2022. Ανακτήθηκε από: <https://doi.org/10.3390/standards2040031/>

Arribas Díaz, J.A. and Martínez-Mediano, C. (2018), "The impact of ISO quality management systems on primary and secondary schools in Spain", *Quality Assurance in Education*, Vol. 26 No. 1, pp. 2-24. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2016-0028/>

Fernández-Cruz, F.J., Rodríguez-Mantilla, J.M. and Fernández-Díaz, M.J. (2019), "Assessing the impact of ISO: 9001 implementation on school teaching and learning processes", *Quality Assurance in Education*, Vol. 27 No. 3, pp. 285-303. <https://doi.org/10.1108/QAE-09-2018-0103/>

Fernández Cruz, FJ, Egido Gálvez, I. and Carballo Santaolalla, R. (2016), "Impact of quality management systems on learning-learning processes", *Quality Assurance in Education*, Vol. 24 No. 3, σελ. 394-415. Ανακτήθηκε από:

<https://doi.org/10.1108/QAE-09-2013-003>

Skaalvik, EM, & Skaalvik, S. (2011). Teacher job satisfaction and motivation to leave the teaching profession: Relations with school context, feeling of belonging, and emotional exhaustion. *Teaching and Teacher Education*, 27 (6), 1029–1038. Ανακτήθηκε από: <https://doi.org/10.1016/j.tate.2011.04.001/>

Jessica L. Grayson, Heather K. Alvarez, *School climate factors relating to teacher burnout: A mediator model* (2007), Ανακτήθηκε από:

<https://doi.org/10.1016/j.tate.2007.06.005>

Scott R. Sweetland, Wayne K. Hoy, «*School characteristics and Educational Outcomes: Toward an Organizational Model of Student Achievement in Middle Schools*», (2000), Ανακτήθηκε από: <https://doi.org/10.1177/00131610021969173>

Β. Ιστοσελίδες

<https://doi.org/10.30954/2322-0465.1.2021>

<https://doi.org/10.18662/rrem/14.2/567>

<https://doi.org/10.24959/uekj.20.33>

<https://www.iso.org/ru/standard/66266.html/>

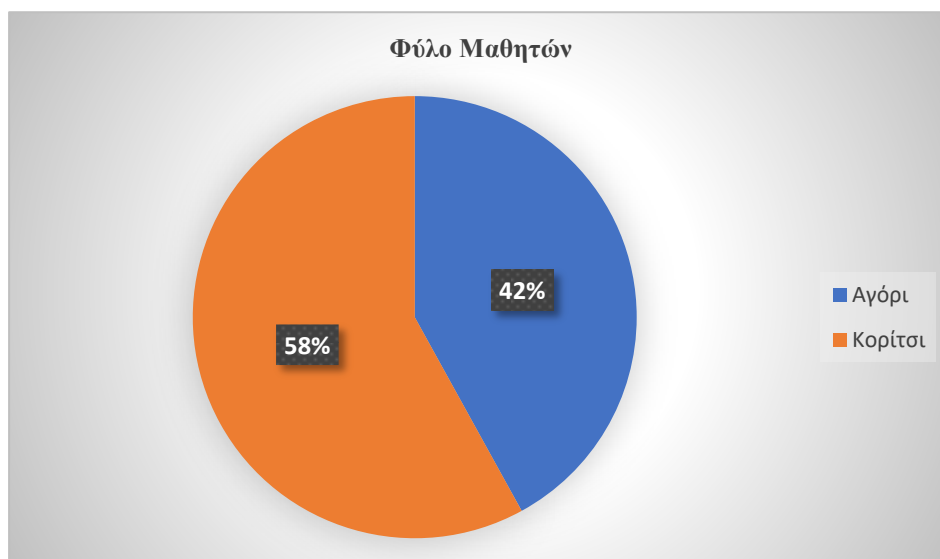
<https://www.iso.org/standard/62085.html>.

<https://education.ec.europa.eu/el/education-levels/schoo>.

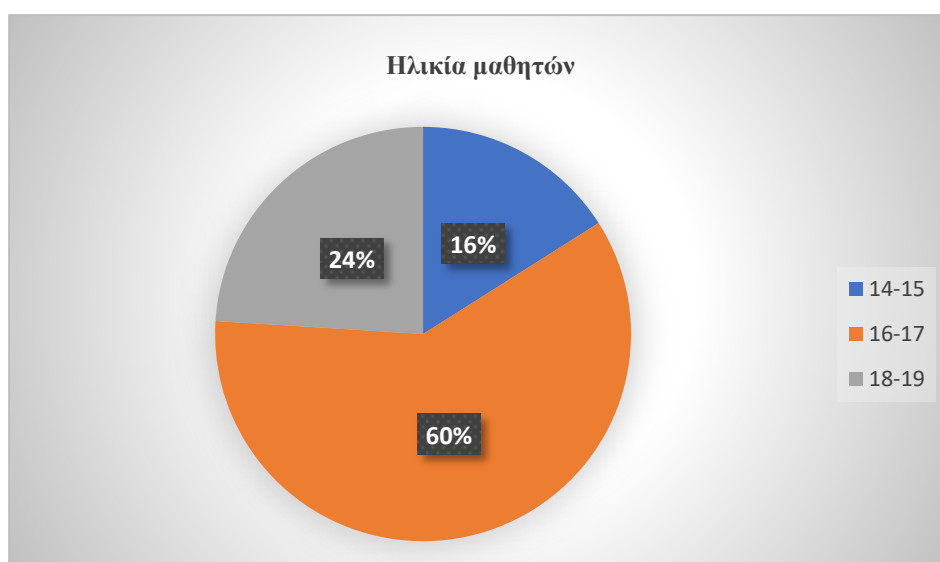
https://www.qualityresearchinternational.com/glossary/quality.htm#google_vignette/

<https://t4.oecd.org/education/>

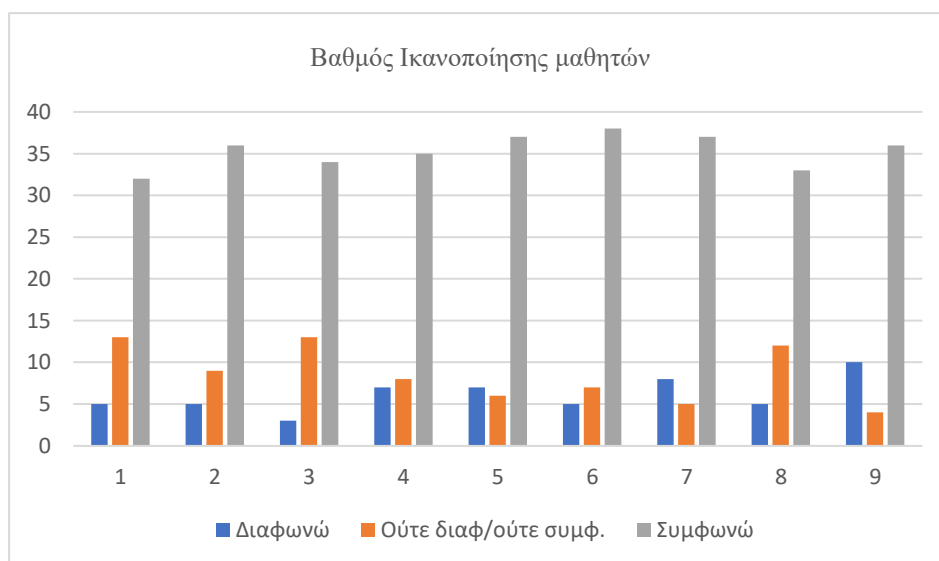
Παράρτημα Α: Πίνακες και διαγράμματα



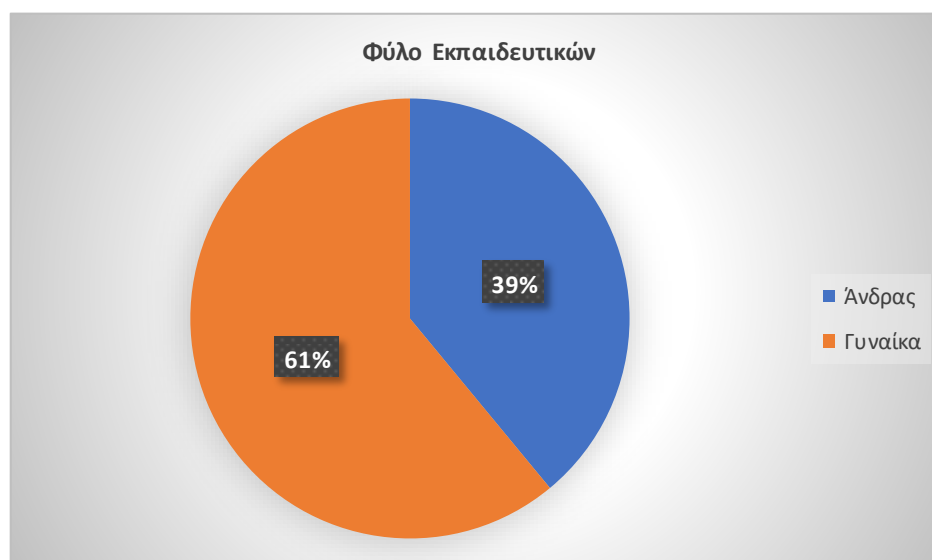
Διάγραμμα 10: Φύλο μαθητών



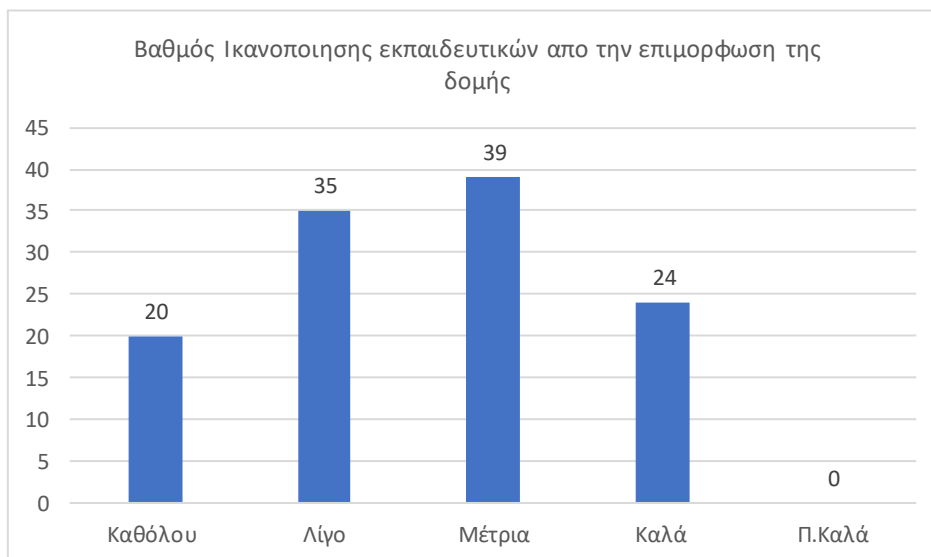
Διάγραμμα 11: Ηλικία μαθητών



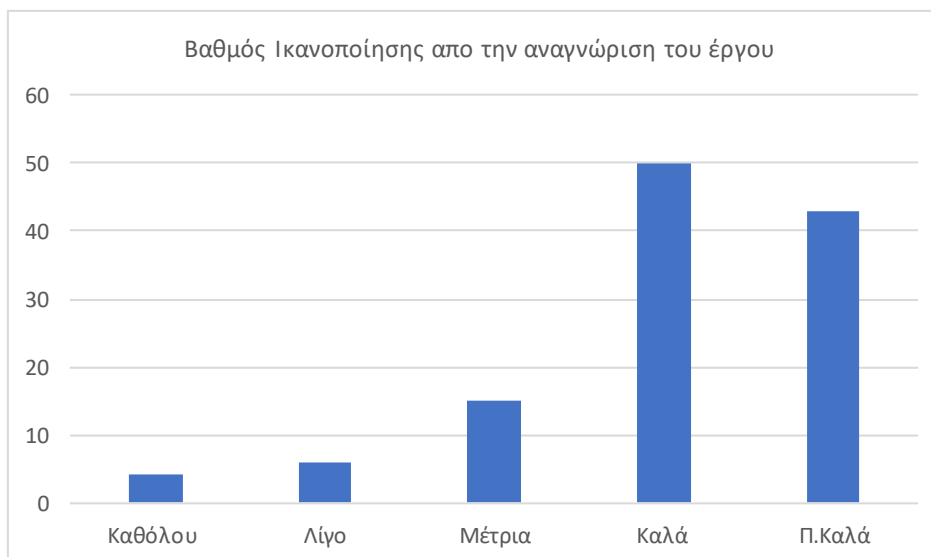
Διάγραμμα 12: Βαθμός ικανοποίησης μαθητών ως προς τη δομή εκπαίδευσης



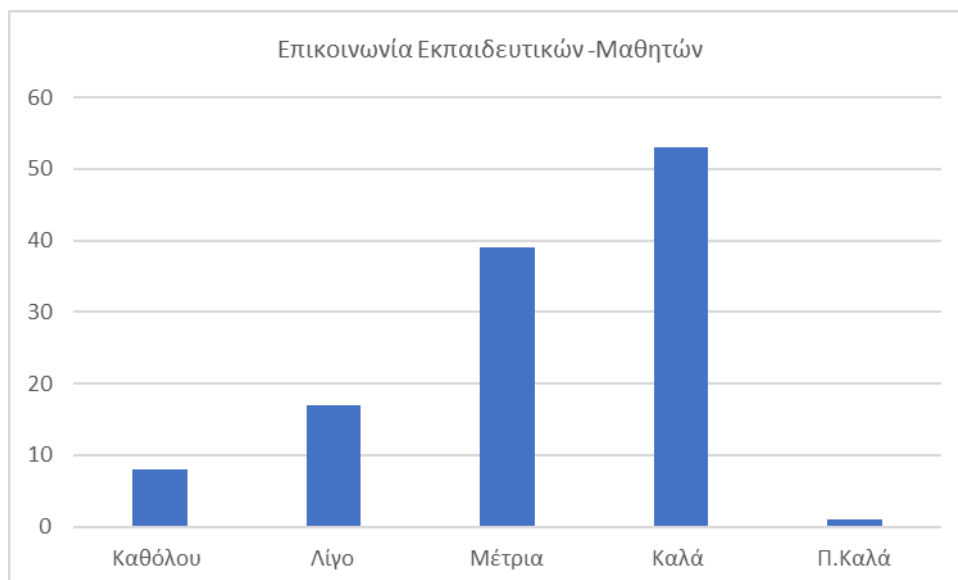
Διάγραμμα 13: Φύλο Εκπαιδευτικών



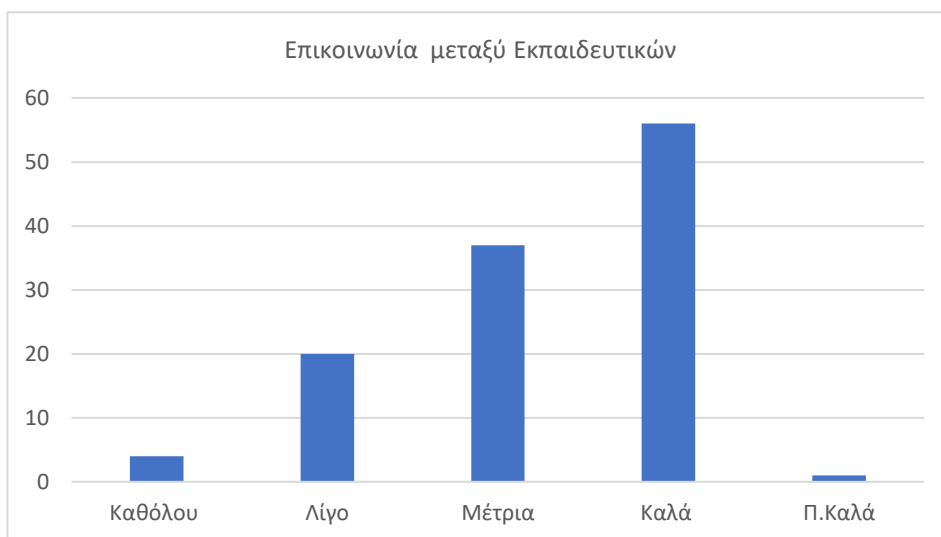
Διάγραμμα 14: Βαθμός ικανοποίησης από την επιμόρφωση της δομής



Διάγραμμα 15: Αναγνώριση του έργου



Διάγραμμα 16: Σχέση Εκπαιδευτικών – Μαθητών



Διάγραμμα 17: Επικοινωνία μεταξύ Εκπαιδευτικών

Παράρτημα Β: Ερωτηματολόγιο

Ερωτηματολόγιο Μαθητών

Α. Ερωτηματολόγιο Δημογραφικών Χαρακτηριστικών

1. Φύλο Κορίτσι ☐ Αγόρι ☐
2. Ηλικία-έτη:
3. Τάξη: Α' Γυμνασίου ☐ Β' Γυμνασίου ☐ Γ' Γυμνασίου ☐
Α' Λυκείου ☐ Β' Λυκείου ☐ Γ' Λυκείου ☐
4. Είδος εκπαιδευτικής δομής: Δημόσιο Σχολείο ☐
Ιδιωτικό Σχολείο ☐
Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης ☐
5. Έχετε στους στόχους σας την εισαγωγή σας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση; Ναι ☐ Όχι ☐

Β. Ερωτηματολόγιο Καταγραφής Απόψεων και Στάσεων

Σημειώστε το βαθμό συμφωνίας σας με τις παρακάτω δηλώσεις που αφορούν την ικανότητά σας στις παρακάτω εργασιακές απαιτήσεις.

Υπόμνημα: 0: Διαφωνώ απολύτως, 1 = Διαφωνώ, 2 = Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ,
3: Συμφωνώ, 4: Συμφωνώ απολύτως

		0	1	2	3	4
1	Η διεύθυνση του σχολείου/ φροντιστηρίου αναγνωρίζει τις ανάγκες και τις προσδοκίες σας.					
2	Στο σχολείο/φροντιστήριο που πηγαίνετε δίνονται ευκαιρίες βελτίωσης της μάθησης στα παιδιά με μαθησιακές δυσκολίες (πχ προφορική εξέταση).					
3	Θα συστήνατε το σχολείο/ φροντιστήριο και σε άλλους συμμαθητές σας.					
4	Είστε ικανοποιημένοι από τον περιβάλλοντα χώρο –					

	υποδομές.					
5	Είστε ικανοποιημένος/νη από την οργάνωση της σχολικής τάξης- διδασκαλία.					
6	Είστε ικανοποιημένος/νη από το ανθρώπινο δυναμικό του σχολείου/ φροντιστηρίου.					
7	Είστε ικανοποιημένος/νη από τη στάση της διεύθυνσης απέναντί σας.					
8	Είστε ικανοποιημένος/νη από τη συμπεριφορά των επιτηρητών στις ώρες γραπτής εξέτασης απέναντί σας.					
9	Είστε ικανοποιημένοι από την επικοινωνία με τους συμμαθητές σας.					
10	Είστε ικανοποιημένος/νη από την επικοινωνία με τους καθηγητές σας.					
11	Είστε ικανοποιημένος/νη από την αξιολόγηση των καθηγητών σας.					
12	Είστε ικανοποιημένος/νη από την κατανόηση των καθηγητών σας σε θέματα προβληματισμού σας που τους έχετε εμπιστευθεί.					

Ερωτηματολόγιο Εκπαιδευτικών

A. Ερωτηματολόγιο Δημογραφικών Χαρακτηριστικών

1. Φύλο Γυναίκα ☐ Άνδρας ☐

2. Ηλικία-έτη: < 30 ☐

31 - 40 ☐

41 - 50 ☐

51 - 60 ☐

61 - 70 ☐

> 70 ☐

3. Ειδικότητα (ΠΕ): _____

3. Εκπαιδευτικό Επίπεδο: Απόφοιτος ΑΕΙ / ΤΕΙ ☐ M.Sc. ☐ Ph.D. ☐

4. Οικογενειακή κατάσταση:

Άγαμος/η	<input type="checkbox"/>	Έγγαμος/η	<input type="checkbox"/>
Χήρος/α	<input type="checkbox"/>	Διαζευγμένος /η	<input type="checkbox"/>
Σύμφωνο Συμβίωσης	<input type="checkbox"/>		

5. Αριθμός Παιδιών: 0 ☐

1 ☐

2 ☐

3 ☐

≥4 ☐

6. Κύριο Επάγγελμα:

Ιδιωτικός υπάλληλος	<input type="checkbox"/>	Δημόσιος Υπάλληλος	<input type="checkbox"/>
Συνταξιούχος	<input type="checkbox"/>		

Β. Ερωτηματολόγιο Καταγραφής Απόψεων και Στάσεων

Σημειώστε το βαθμό συμφωνίας σας με τις παρακάτω δηλώσεις που αφορούν την ικανότητά σας στις παρακάτω εργασιακές απαιτήσεις.

Υπόμνημα: 0: Διαφωνώ απολύτως, 1 = Διαφωνώ, 2 = Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ,
3: Συμφωνώ, 4: Συμφωνώ απολύτως

		0	1	2	3	4
1	Το σχολείο/ φροντιστήριο που εργάζεστε σχεδιάζει ενέργειες (χρήση νέων τεχνολογιών, σύναψη συνεργασιών) για τη δημιουργία ευκαιριών ανάπτυξης του προσωπικού.					
2	Το σχολείο/ φροντιστήριο που εργάζεστε είναι συνεπής με την πολιτική που εφαρμόζει.					
3	Το σχολείο/ φροντιστήριο που εργάζεστε κοινοποιεί τους στόχους του.					
4	Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε αξιολογεί το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολεί.					
5	Το σχολείο/φροντιστήριο που εργάζεστε καθορίζει, παρέχει και διατηρεί ασφαλείς εγκαταστάσεις.					
6	Είστε ικανοποιημένος/η με το πρόγραμμα σπουδών και την οργάνωση της ύλης.					
7	Είστε ικανοποιημένος/η από τα παρεχόμενα μέσα διδασκαλίας;					
8	Είστε ικανοποιημένος/η με το ανθρώπινο δυναμικό του σχολείου.					
9	Είστε ικανοποιημένος/η με τη συνεργασία σας με τους άλλους καθηγητές.					
10	Είστε ικανοποιημένος/η με τη συνεργασία σας με τη γραμματεία.					
13	Είστε ικανοποιημένος/η με τη συνεργασία σας με τη διοίκηση.					
14	Είστε ικανοποιημένος/η με την επιμόρφωση σας από το σχολείο/ φροντιστήριο.					
15	Είστε ικανοποιημένος από τις επιδόσεις των μαθητών σας.					
16	Είστε ικανοποιημένος/η από τη στάση της διεύθυνσης απέναντί σας.					
17	Είστε ικανοποιημένος/η από τη συμπεριφορά των επιτηρητών στις ώρες γραπτής εξέτασης των μαθημάτων σας.					
18	Είστε ικανοποιημένος/η από την επικοινωνία με τους μαθητές σας.					
19	Είστε ικανοποιημένος/η από την επικοινωνία με τους συναδέλφους σας.					

2 0	Είστε ικανοποιημένος/η από την αναγνώριση του έργου σας.					
2 1	Είστε ικανοποιημένος/η από την κατανόηση των συναδέλφων σας σε θέματα προβληματισμού σας που τους έχετε εμπιστευθεί.					

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν.1599/1986, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής μου εργασίας, δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης.