



**Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
Θεσσαλονίκης**

Τμήμα: Διοίκησης Επιχειρήσεων

Μεταπτυχιακή Εργασία

**Η Αξιολόγηση της Ποιότητας των Ιδιωτικών Εκπαιδευτικών
Μονάδων ως Μέσο Βελτίωσης των Παρεχόμενων Υπηρεσιών**

ΦΟΙΤΗΤΗΣ: ΔΕΡΓΙΑΔΕΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: Dr. ΑΣΠΑΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΟΥ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

(άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986)

ΠΡΟΣ ⁽¹⁾ :	Την Γραμματεία του ΠΜΣ στη Διοίκηση & Οργάνωση Εκπαιδευτικών Μονάδων						
Ο – Η Όνομα:	ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ	Επώνυμο:	ΔΕΡΓΙΑΔΕΣ				
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:	ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ ΔΕΡΓΙΑΔΕΣ						
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:	ΚΑΛΛΙΟΠΗ ΔΕΡΓΙΑΔΕ						
Ημερομηνία γέννησης ⁽²⁾ :	16/12/1978						
Τόπος Γέννησης:	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ						
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:	AZ148539	Τηλ:	6937250404				
Τόπος Κατοικίας:	N. ΣΜΥΡΝΗ	Οδός:	ΕΦΕΣΟΥ	Αριθ:	63	TK:	17123
Αρ. Τηλεομοιοτύπου (Fax):			Δ/ση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (Email):	dergiades8@hotmail.com			

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις⁽³⁾, που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι:

- Η Διπλωματική Εργασία μου με τίτλο «.....» την οποία κατέθεσα στο Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης στο πλαίσιο των σπουδών μου στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση & Οργάνωση Εκπαιδευτικών Μονάδων αποτελεί έργο αποκλειστικά δικής μου δημιουργίας, έρευνας, μελέτης και συγγραφής.
- Για τη συγγραφή της Διπλωματικής μου Εργασίας δεν χρησιμοποίησα ολόκληρο ή μέρος έργου άλλου δημιουργού ή τις ιδέες και αντιλήψεις άλλου δημιουργού χωρίς να γίνεται σαφής αναφορά στην πηγή προέλευσης (βιβλίο, άρθρο από επιστημονικό περιοδικό, ιστοσελίδα κλπ.).
- Συναινώ να καλύπτεται η παραπάνω Διπλωματική Εργασία στο σύνολό της νομικά από δημόσια άδεια πνευματικών δικαιωμάτων Creative Commons «Αναφοράς Δημιουργού - Μη Εμπορικής Χρήσης - Παρόμοιας Διανομής».

Ημερομηνία: 20

Ο – Η Δηλών

(Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή Αρχή ή η Υπηρεσία του δημόσιου τομέα, που απευθύνεται η αίτηση.

(2) Αναγράφεται ολογράφως.

(3) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών.

Περίληψη

Η καταγραφή απόψεων με αποτελεσματικό τρόπο σε οποιοδήποτε θέμα αποτελούσε ανέκαθεν ένα σύνθετο ζήτημα λόγω των διαφορετικών υφιστάμενων αντιλήψεων αλλά και πνευματικών ικανοτήτων των εμπλεκομένων στη διαδικασία. Η διαδικασία γίνεται ακόμη δυσκολότερη όταν θα πρέπει να καταγράψουμε απόψεις που σχετίζονται με ένα εξαιρετικά περίπλοκο ζήτημα όπως αυτό τη αξιολόγησης της ποιότητας στην ιδιωτική εκπαίδευση.

Το γενικό πλαίσιο μέσα στο οποίο κινήθηκε η παρούσα εργασία είναι η απόλυτη στόχευση στο σαφή και περιεκτικό λόγο. Θεωρούμε ότι σε μεγάλο βαθμό η στόχευση αυτή ικανοποιήθηκε παρά το γεγονός του κλασσικού και αέναου προβληματισμού της μετατροπής των σκέψεων και των απόψεων σε αριθμούς προκειμένου να αναλυθούν και να γίνει μια όσο το δυνατόν πληρέστερη εξαγωγή πληροφοριών που καλύπτουν σχεδόν το σύνολο του φάσματος της ποιότητας στην ιδιωτική εκπαίδευση.

Στην παρούσα εργασία έγινε προσπάθεια να προσδιορίσουμε τις ιδιότητες και τα χαρακτηριστικά της ποιότητας στην εκπαίδευση δημιουργώντας ένα ερωτηματολόγιο με σαφή περιεχόμενο ερωτήσεων-προτάσεων χωρίς να αφήνονται περιθώρια παρερμηνείας ή σύγχυσης στη σκέψη των μονάδων του δείγματος με απόλυτο σκοπό την εξαγωγή αξιόπιστων συμπερασμάτων και την ελαχιστοποίηση της διασποράς εξαιτίας των σφαλμάτων μέτρησης.

Οι μονάδες ρωτήθηκαν κατά πόσο συμφωνούν με κάποιες προτάσεις που αφορούσαν βασικές παραμέτρους της ποιότητας όπως έννοια, στόχοι, προϋποθέσεις, παράγοντες, εμπόδια, αξιολόγηση και αποτελέσματα της υπάρχουσας εκπαιδευτικής διαδικασίας. Θα πρέπει να αναφέρουμε με έμφαση ότι το δείγμα προήλθε από τα στελέχη μεγάλου ιδιωτικού οργανισμού και κατ' επέκταση οι όποιες αναγωγές στο πληθυσμό θα πρέπει να γίνουν με προσοχή.

Abstract

Recording views and/or opinions effectively on any subject of interest, has always been a complex task due to the diversity of the underlying perceptions and the respective intellectual abilities of the subjects involved in the process. The process of recording views becomes more complex when we deal with multiparametric topics such as quality assessment in private education. The general methodological framework adopted in this work, targets in the precise usage of a clear and comprehensive language. We consider that this target is accomplished to a great extent despite the standard complexity encountered when transforming thoughts/opinions into numbers with purpose to analyze them by extracting all the relevant information that covers almost all qualitative aspects of the private education. In this study, we attempt to identify the attributes and the characteristics of the qualitative education by creating a questionnaire with questions-statement that illustrate a clear content, without leaving room for misinterpretation or confusion to the sample units with the ultimate purpose of drawing meaningful conclusions and minimizing measurement errors. The units are asked if agree with a set of statements concerning key qualitative characteristics such as Concept, Objectives, Prerequisites, Factors, Obstacles, Evaluation and Results of the existing educational process. We should emphasize that the collected sample consist of executive staff members coming from a large private educational organization and consequently any inference to the population should be done with caution.

Περιεχόμενα

Περίληψη	3
Abstract.....	4
Εισαγωγή.....	13
Κεφάλαιο 1 ^ο : Η έννοια της Ποιότητας.....	14
Κεφάλαιο 2: Η Διασφάλιση της Ποιότητας	16
2.1 Όργανα Διασφάλισης Ποιότητας στην Εκπαίδευση	16
• Σε Εθνικό επίπεδο.....	16
• Σε επίπεδο Φορέα για την Εσωτερική Αξιολόγηση.....	16
2.2 Συνεχής βελτίωση.....	17
2.3 Ποιότητα στην εκπαίδευση	18
2.4 Ποιότητα στην ιδιωτική εκπαίδευση	18
2.5 Στόχοι της ποιότητας στην ιδιωτική εκπαίδευση	19
2.6 Παράγοντες της ποιότητας στην εκπαίδευση (ιδιωτική και δημόσια).....	21
2.7 Μέτρηση της ποιότητας εκπαίδευσης	24
2.7.1 Servqual (Service Quality).....	25
2.7.2 SERVPERF (Service Performance).....	26
2.7.3 Στάθμιση των SERVQUAL και SERVPERF	26
2.7.4 HEDPERF.....	26
2.7.5 CEQ (Course Experience Questionnaire)	27
2.8 Αξιολόγηση	27
• Οντότητα Αξιολόγησης.....	28
• Σκοπός / Στόχος Αξιολόγησης	28
• Κριτήρια Αξιολόγησης.....	28
• Φορέας και Είδη Αξιολόγησης.....	28
2.9 Εκπαιδευτική Αξιολόγηση.....	29
2.10 Αξιολόγηση των οργάνων μέτρησης.....	30
Ισχύς.....	30
• Εγκυρότητα περιεχομένου (content validity):.....	31
• Εγκυρότητα στη βάση κριτηρίων (criterion validity).....	31
• Εγκυρότητα δομής (construct validity).....	31
2.11 Η ανάγκη της αξιολόγησης σε ιδιωτικά εκπαιδευτήρια	31
2.12 Πρότυπα Αξιολόγησης	33

Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία Έρευνας	35
3.1 Αναφορά στους Σκοπούς και στους Στόχους της Έρευνας.....	35
3.2 Αναφορά στους Τύπους της Έρευνας.....	37
3.3 Αναφορά στις Στρατηγικές της Έρευνας.....	38
3.4 Αναφορά στις Μεθόδους Συλλογής των Στοιχείων.....	39
3.5 Περιορισμοί της Έρευνας.....	41
Κεφάλαιο 4: Αποτελέσματα Έρευνας	42
4.1 Αντίληψη εκπαιδευτικής ποιότητας.....	42
4.2 Επιλογή του τεστ.....	48
4.3 Στόχοι Εκπαιδευτικής Ποιότητας.....	54
4.4 Παράγοντες Εκπαιδευτικής Ποιότητας.....	60
4.5 Προϋποθέσεις ποιοτικής εκπαίδευσης.....	74
4.6 Αξιολόγηση της εκπαιδευτικής ποιότητας.....	85
4.7 Εμπόδια στην εκπαιδευτική ποιότητα.....	93
4.8 Αντίληψη της τωρινή κατάσταση.....	101
Συμπεράσματα	111
Βιβλιογραφία – Πηγές	113
Παράρτημα – Ερωτηματολόγιο	116

Πίνακες

<u>Πίνακας 1. Ερώτημα 1. Περιγραφικά στατιστικά</u>	43
<u>Πίνακας 2. Ερώτημα 2. Περιγραφικά στατιστικά</u>	43
<u>Πίνακας 3. Απόλυτη κατανομή συχνοτήτων</u>	48
<u>Πίνακας 4. McNemar Test Q1 vs Q2</u>	49
<u>Πίνακας 5. Σύγκριση αναλογιών</u>	50
<u>Πίνακας 6. Power Analysis</u>	51
<u>Πίνακας 7. McNemar Test Q2 vs Q3</u>	52
<u>Πίνακας 8. Κατανομές επιλογών Q2 VS Q3</u>	53
<u>Πίνακας 9. Έλεγχος ισότητας συμφωνιών μεταξύ όλων των ερωτήσεων προτάσεων του ερωτηματολογίου για τους στόχους</u>	54
<u>Πίνακας 10. McNemar Q6 VS Q7</u>	55
<u>Πίνακας 11. McNemar Q7 VS Q4</u>	55
<u>Πίνακας 12. Cochran's Q Test . Παράγοντες</u>	61
<u>Πίνακας 13. Cochran's Q Test . Προϋποθέσεις</u>	76
<u>Πίνακας 14. Cochran's Q Test. Αξιολόγηση Εκπαιδευτικής Ποιότητας</u>	86
<u>Πίνακας 15. Cochran's Q Test</u> <u>Αποτελέσματα</u>	102

Γραφήματα

Γράφημα 1.Γράφημα Κατανομών Συμφωνώ - Διαφωνώ ως προς τις προτάσεις για την αντίληψη της ποιότητας	42
Γράφημα 2.Γράφημα συνολικής λειτουργικότητας του συνόλου των έμψυχων και άψυχων οντοτήτων ενός εκπαιδευτικού φορέα	45
Γράφημα 3.Γράφημα συνόλου διαθέσιμων αγαθών και υπηρεσιών που παρέχονται στους σπουδαστές από τον εκπαιδευτικό φορέα	46
Γράφημα 4.Γράφημα εκπαιδευτικής ποιότητας ως τρόπος μετάδοσης και λήψης γνώσης	47
Γράφημα 5. Εκπαιδευτικοί στόχοι	54
Γράφημα 6. Σχέση εκπαιδευτικής ποιότητας και μεγιστοποίησης κερδών φορέα	56
Γράφημα 7 Ικανοποίηση εκπαιδευτικών αναγκών σπουδαστών και επιταγές αγοράς εργασίας	57
Γράφημα 8 Μεγιστοποίηση μεταδοτικότητας γνώσεων μέσω της εκπαιδευτικής ποιότητας	58
Γράφημα 9 Συνειδητή αφομοίωση του επαγγελματισμού των σπουδαστών μέσω της εκπαιδευτικής ποιότητας	59
Γράφημα 10. Παράγοντες ποιοτικής εκπαίδευσης	60
Γράφημα 11 Περιεχόμενο προγράμματος σπουδών και ποιοτική εκπαίδευση	62
Γράφημα 12 Εκπαιδευτικό προσωπικό και ποιοτική εκπαίδευση	64
Γράφημα 13 Διαθέσιμοι οικονομικοί πόροι και ποιοτική εκπαίδευση	65
Γράφημα 14 Γνώση χρήσης νέων τεχνολογιών από όλους τους εμπλεκόμενους στις διεργασίες της εκπαίδευσης και ποιοτική εκπαίδευση	66
Γράφημα 15 Σύνολο υλικοτεχνικών – άψυχων πόρων φορέα εκπαίδευσης και ποιοτική εκπαίδευση	68
Γράφημα 16 Οικονομικοί στόχοι διοίκησης φορέα και ποιοτική εκπαίδευση	69
Γράφημα 17 Οικονομικό – Κοινωνικοπολιτικό περιβάλλον φορέα και ποιοτική	

εκπαίδευση	71
Γράφημα 18 Απαιτήσεις αγοράς εργασίας και ποιοτική εκπαίδευση	72
Γράφημα 19 Νοοτροπία – προσωπικότητα (στάσεις, αντιλήψεις, βιώματα και πεποιθήσεις) των εμπλεκομένων (σπουδαστών, εκπαιδευτών, υπαλλήλων) και ποιοτική εκπαίδευση	73
Γράφημα 20. Προϋποθέσεις Ποιοτικής Εκπαίδευσης	75
Γράφημα 21 Ποιοτική εκπαίδευση και ύπαρξη κερδών από την πλευρά του επενδυτή	77
Γράφημα 22 Ποιοτική εκπαίδευση και καθορισμένοι οικονομικοί – εκπαιδευτικοί στόχοι, ως στοιχείο προσανατολισμού των διεργασιών εκπαίδευσης	78
Γράφημα 23 Ποιοτική εκπαίδευση και προγράμματα εκπαίδευσης σύμφωνα με τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας	79
Γράφημα 24 Ποιοτική εκπαίδευση και γνώση από τους σπουδαστές των αναγκών της ειδικότητας που έχουν επιλέξει	81
Γράφημα 25 Ποιοτική εκπαίδευση και κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή για την υποστήριξη προγραμμάτων σύμφωνα με τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας	82
Γράφημα 26 Ποιοτική εκπαίδευση και ύπαρξη εκπαιδευτικού προσωπικού υψηλής τεχνογνωσίας που γνωρίζει τις ανάγκες της αγοράς εργασίας	83
Γράφημα 27 Ποιοτική εκπαίδευση και διάθεση μόνιμου τμήματος ανάπτυξης εκπαιδευτικού σχεδιασμού και βοηθητικού ηλεκτρονικού υλικού των προγραμμάτων εκπαίδευσης σύμφωνα με τις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς εργασίας	84
Γράφημα 28 Αξιολόγηση εκπαιδευτικής ποιότητας, βάσει του βαθμού επαγγελματικών προσόντων που έχει αποκτήσει ο σπουδαστής	87
Γράφημα 29 Αξιολόγηση εκπαιδευτικής ποιότητας, βάσει του βαθμού επιδόσεων	

των σπουδαστών στα γνωστικά αντικείμενα της ειδικότητας	88
Γράφημα 30 Αξιολόγηση εκπαιδευτικής ποιότητας, βάσει του ρυθμού μεταβολής της κερδοφορίας της επιχείρησης – παροχέα επαγγελματικής εκπαίδευσης	89
Γράφημα 31 Αξιολόγηση εκπαιδευτικής ποιότητας, βάσει του βαθμού ικανοποίησης των σπουδαστών από την εκπαιδευτική διαδικασία	91
Γράφημα 32 Αξιολόγηση εκπαιδευτικής ποιότητας από την αγορά εργασίας, ως το μόνο αντικειμενικό αξιολογητή ενός συνόλου εκπαιδευτικών, διεργασιών, συστημάτων ή οργανισμών	92
Γράφημα 33 Η ολοένα αυξανόμενη σχεδόν αναγκαστική πελατοκεντρική προσέγγιση ενός εκπαιδευτικού φορέα σήμερα, μπορεί να αποτελέσει εμπόδια στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης	94
Γράφημα 34 Η μη συνειδητοποίηση των σπουδαστών ως προς τις εκπαιδευτικές τους ανάγκες, σε σχέση με την αγορά εργασίας, μπορεί να αποτελέσει εμπόδιο στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης	95
Γράφημα 35 Η έλλειψη υψηλής τεχνογνωσίας και τεχνικής κατάρτισης στις τεχνικές εκπαίδευσης με χρήση τεχνολογιών σε σχέση με το αντικείμενό τους από την πλευρά των εκπαιδευτών αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης	96
Γράφημα 36 Το έλλειμμα άρτιας τεχνογνωσίας στη χρήση νέων τεχνολογιών και υπολογιστικών συστημάτων από την πλευρά του υπαλληλικού προσωπικού αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης	98
Γράφημα 37 Οι διαφορές στην αντίληψη της ποιότητας στην εκπαίδευση όλων των εμπλεκόμενων (σπουδαστών, εκπαιδευτών, προσωπικού, διοίκησης) αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης	99

Γράφημα 38 Η έλλειψη αλληλεπίδρασης του φορέα με το κοινωνικό σύνολο αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης	100
Γράφημα 39 Η έλλειψη γνώσης των αναγκών της αγοράς εργασίας από το φορέα στον οποίο εργάζομαι αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης	103
Γράφημα 40 Η έλλειψη γνώσεων από την πλευρά των εκπαιδευτών ως προς τις απαιτήσεις του χώρου εργασίας της εκάστοτε ειδικότητας στον φορέα στον οποίο εργάζομαι αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης	104
Γράφημα 41 Η μη δημιουργία σωστών επαγγελματικών, από τον φορέα στον οποίο εργάζομαι αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης	106
Γράφημα 42 Η μη παροχή κατάρτισης, από τον φορέα στον οποίο εργάζομαι αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης	107
Γράφημα 43 Η μη διάθεση συστήματος ελέγχου ποιότητας των διεργασιών και συστημάτων παρακολούθησης των αναγκών των επιχειρήσεων από τον φορέα στον οποίο εργάζομαι αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης	108
Γράφημα 44 Ο φορέας στον οποίο εργάζομαι δίνει μεγαλύτερη βαρύτητα στο Marketing παρά σε αυτές καθ' αυτές τις διαδικασίες εφαρμοσμένης εκπαίδευσης	109

«Μικρότερο κακό είναι η αγραματοσύνη, παρά η κακή και χωρίς μέθοδο εκπαίδευση. Είναι βέβαιο πως ανάμεσα στους αγράμματους ευκολότερα βρίσκει κανείς άνημπο ενάρετο, παρά ανάμεσα σ' εκείνους που εκπαιδεύτηκαν χωρίς σωστή μέθοδο.» Αδαμάντιος Κοραής

Εισαγωγή

Οι θεωρητικές προσεγγίσεις της ποιότητας στην εκπαίδευση που έχουν κατά καιρούς αναπτυχθεί είναι αρκετές αλλά το πρόβλημα κυρίως εστιάζεται στην χωροχρονική, κοινωνική και οικονομική πλαισίωση της πρακτικής εφαρμογής αυτών.

Ξεκινώντας την τρέχουσα ανάπτυξη του θέματος της ποιότητας στην εκπαίδευση θα γίνει αναφορά στον ορισμό της ποιότητας, όπως διατυπώνεται στη διεθνή και ελληνική βιβλιογραφία. Ακολούθως θα μελετηθεί μια πιο εξειδικευμένη εφαρμογή της ποιότητας σε ένα κοινωνικά άκρως ευαίσθητο κλάδο, αυτό της εκπαίδευσης. Θα πραγματοποιηθεί μια διεξοδική περιγραφή ως προς τις βασικές συνιστώσες που ορίζουν την ποιότητα στην εκπαίδευση και, τέλος, θα οριοθετηθεί η εκπαιδευτική ποιότητα σε έναν ιδιωτικό φορέα εκπαίδευσης και θα αναλυθούν οι αλληλοεπιδρώντες παράγοντες που την καθορίζουν.

Το επόμενο τμήμα της εργασίας αφορά τη διεξαγωγή μιας έρευνας, η οποία και διεξήχθη σε διοικητικούς υπαλλήλους ιδιωτικού ΙΕΚ σχετικά με τις απόψεις τους για το τι είναι εκπαιδευτική ποιότητα σε ιδιωτικό οργανισμό.

Κεφάλαιο 1^ο: Η έννοια της Ποιότητας

Παρά το γεγονός ότι η ποιότητα στην γενική της έννοια συνδέεται στη σκέψη των ατόμων με ένα παράγωγο προϊόν ή υπηρεσία, εντούτοις σήμερα, περισσότερο από ποτέ, συνδέεται με ένα πλήθος έμψυχων ή άψυχων οντοτήτων, οι οποίες αλληλοεπιδρούν μεταξύ τους, πότε αφαιρετικά και πότε προσθετικά στο τελικό προϊόν ή υπηρεσία. Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (I.S.O., n.d.) αναφέρει ως ποιότητα «το σύνολο των στοιχείων και ιδιοτήτων ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας για την ικανοποίηση μιας υπαρκτής ανάγκης» (Βούζας, n.d.). Αναλύοντας τον παραπάνω ορισμό θα αντιληφθούμε ότι αναφέρεται στο εξαγόμενο αποτέλεσμα ενός συνόλου διεργασιών και λειτουργιών που λαμβάνουν χώρα στο πλαίσιο ενός οργανισμού. Η ποιότητα αυτών των διεργασιών αντανακλώνται στο τελικό αποτέλεσμα (προϊόν).

Κάτωθι παρατίθενται ορισμένα από τους πάρα πολλούς ορισμούς της ποιότητας, όπως έχουν κατά καιρούς εκφραστεί στην διεθνή βιβλιογραφία:

Ο Juran (Juran, 1951) περιγράφει την ποιότητα ως χαρακτηριστικό του παραγόμενου προϊόντος που ικανοποιεί τον σκοπό για τον οποίο κατασκευάστηκε. Ο Crosby ορίζει ως ποιότητα, τον βαθμό που ένα εξαγόμενο αγαθό συμμορφώνεται προς τις απαιτήσεις (Crosby, 1979).

Ο Peter Drucker έδωσε μια από τις πολλές πελατοκεντρικές διαστάσεις της ποιότητας αναφέροντας ότι ποιότητα δεν είναι αυτό που προμηθεύει ο κατασκευαστής τους πελάτες καταναλωτές αλλά αυτό που τελικά εισπράττει ο τελευταίος από την κατανάλωση του αγαθού ή την χρήση της παρεχόμενης υπηρεσίας και για το οποίο είναι διατεθειμένος να πληρώσει. Ο Drucker δηλώνει ότι η ποιότητα δεν σχετίζεται με τις δυσκολίες στην παραγωγική διαδικασία αλλά με αυτό που είναι χρήσιμο στο δέκτη του προϊόντος. (Drucker, 1985). Μια ακραία πελατοκεντρική προσέγγιση της ποιότητας δόθηκε από τον David Garvin, σύμφωνα με τον οποίο ποιότητα είναι «οι αναμενόμενες επιθυμίες των πελατών» (Garvin, 1988).

Ο John Oakland αναφέρει την ποιότητα ως μια ιδιότητα του παραγόμενου προϊόντος που είναι καλύτερη από αυτήν των ανταγωνιστών προσδίδοντας με αυτό τον τρόπο την συμμετοχή του παράγοντα «ανταγωνισμός» στον όρο «Ποιότητα» (Oakland, 1989), ενώ για τον Armand V. Feigenbaum ποιότητα είναι ο συνολικός τρόπος μέσα από τον οποίο διοικείται ένας παραγωγικός οργανισμός (Feigenbaum, 1991). Μία ανθρωποκεντρική οπτική

για την ποιότητα δόθηκε από τον Vincent Kane, παλιό πρόεδρο του κέντρου ποιότητας της Ουαλίας και δημοσιογράφο, σύμφωνα με την οποία η ποιότητα επηρεάζεται σημαντικά από το τι συμβαίνει «στα μυαλά και στις καρδιές των ανθρώπων που δημιουργούν το προϊόν» και, για το λόγο αυτό, είναι απαραίτητο να επαναπροσδιορίζεται διαχρονικά.

Συμπερασματικά, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ότι, η ποιότητα είναι ένα πολυδιάστατο θέμα διαρκούς χωροχρονικής αναθεώρησης και αναδιαμόρφωσης. Τούτο επιρρωνύεται από το γεγονός ότι κάθε μια από τις παραπάνω απόψεις έχει διαμορφωθεί ενόψει συγκεκριμένων κοινωνικοοικονομικών καταστάσεων σε ορισμένο χώρο και χρόνο. Έτσι, η έννοια της ποιότητας είναι μια δυναμική έννοια, η οποία μεταλλάσσεται και αναθεωρείται ανάλογα με την μεταβολή των παραγόντων που τη καθορίζουν.

Κεφάλαιο 2: Η Διασφάλιση της Ποιότητας

Βασικός σκοπός της διασφάλισης ποιότητας είναι η παρακολούθηση, η μέτρηση, η κοστολόγηση, η αναθεώρηση και η βελτίωση των διεργασιών που οδηγούν στο παραγόμενο έργο ή στην παραγόμενη υπηρεσία. Η διασφάλιση ποιότητας αναφέρεται στις διαδικασίες με τις οποίες τα ιδρύματα εγγυώνται ότι παρέχουν, διατηρούν και αναβαθμίζουν τα πρότυπα και την ποιότητα της εκπαίδευσης (Hameed & Amjad, 2011)

Κατά το πρότυπο ISO 900, η διασφάλιση της ποιότητας είναι ένα σύνολο δραστηριοτήτων που λαμβάνουν χώρα στο πλαίσιο ενός συστήματος έτσι ώστε να παρέχεται εμπιστοσύνη ότι το σύστημα ικανοποιεί τις απαιτήσεις για ποιότητα (I.S.O., n.d.). Ο όρος «απαιτήσεις» εσωκλείει τις απαιτήσεις της αγοράς και αν οι απαιτήσεις για τη ποιότητα δεν αντανακλούν πλήρως τις ανάγκες του χρήστη, η διασφάλιση της ποιότητας ενδέχεται να μην παρέχει επαρκή εμπιστοσύνη. Οι διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας μπορούν να περιλαμβάνουν την τυποποίηση των διαδικασιών, τις ξεκάθαρες γραμμές καθηκόντων, τον προγραμματισμό, τις μετρήσεις, τον έλεγχο και άλλες ενέργειες μέσα από τις οποίες εξασφαλίζεται η Διασφάλιση της Ποιότητας ενός συστήματος. Πρέπει να σημειωθεί ότι η Διασφάλιση της Ποιότητας, κατά πολλούς, έχει να κάνει με τη δημιουργία μιας «εικόνας» για την παραγωγική διαδικασία και για το προϊόν/υπηρεσία, παρά για αυτήν κάθε αυτήν την ποιότητα του. (Γούτσος, n.d.)

2.1 Όργανα Διασφάλισης Ποιότητας στην Εκπαίδευση

Σε Εθνικό επίπεδο

Από τη διενεργηθείσα έρευνα δεν προέκυψε η ύπαρξη κάποιου φορέα διασφάλισης ποιότητας στην μεταλυκειακή εκπαίδευση επιπέδου ΙΕΚ, ούτε κάποιας διαδικασίας αξιολόγησης εκπαιδευτικού έργου ΙΕΚ. Εξάιρεση ίσως αποτελούν οι διαδικασίες κρατικής πιστοποίησης, τα αποτελέσματα της οποίας δεν υπόκεινται σε αξιολόγηση, προκειμένου να υπάρχει οποιοδήποτε είδους μεταβολή στην εκπαιδευτική διαδικασία και στην ποιότητα των αντίστοιχων φορέων. Στην ανώτατη εκπαίδευση υπάρχει η Αρχή Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας (Α.ΔΙ.Π.- Hellenic Quality Assurance Agency for Higher Education-HQAA).

Σε επίπεδο Φορέα για την Εσωτερική Αξιολόγηση

Στο πλαίσιο ενός ιδιωτικού εκπαιδευτηρίου πρέπει να λειτουργεί μία κεντρική μονάδα διαχείρισης ποιότητας που να έχει μόνιμο-πάγιο χαρακτήρα και να αποτελείται από έμπειρα

στελέχη που αντιλαμβάνονται πλήρως τους σκοπούς της ιδιωτικής εκπαίδευσης τόσο σε επίπεδο στόχων όσο και σε επίπεδο λειτουργιών. Ουσιαστικά στη σύνθεση θα πρέπει να συμμετέχουν εκπρόσωποι του ενεργού εκπαιδευτικού και διοικητικού προσωπικού και των σπουδαστών που διακρίνονται για την οξύνεια, τη διαύγεια και την εξωστρέφειά τους. Δεδομένου δε, ότι το εκπαιδευτήριο απαρτίζεται από περισσότερα του ενός τμήματος, διακρινόμενα ανά επαγγελματική κατηγορία και προσανατολισμό, σκόπιμο κρίνεται να υπάρχει η αντίστοιχη διασφάλιση ποιότητας και σε επίπεδο τμήματος χωριστά, οπότε η αντίστοιχη μονάδα αποτελείται από στελέχη του οικείου τμήματος (όπως π.χ. Τομεάρχης και έμπειροι εκπαιδευτές), που αντιλαμβάνονται την έννοια της εκπαιδευτικής ποιότητας σε σχέση με τους σπουδαστές-πελάτες.

2.2 Συνεχής βελτίωση

Η συνεχής βελτίωση αποτελεί κεντρική φιλοσοφία αν όχι αυτοσκοπό της διασφάλισης ποιότητας. Η συνεχής βελτίωση της λειτουργίας οποιουδήποτε οργανισμού επιτυγχάνεται μέσω των «κύκλων βελτίωσης» οι οποίοι μπορούν να εφαρμοσθούν σε επίπεδο Συστήματος αλλά και σε κατώτερα επίπεδα όπως στο επίπεδο των Διεργασιών ή και στο επίπεδο των επιμέρους Διαδικασιών (πηγή: Trump University). Έτσι, συνεχής βελτίωση μπορεί να υπάρξει σε επίπεδο τμήματος αλλά και στο πλαίσιο ενός μαθήματος που διδάσκεται σε συγκεκριμένο τομέα του τμήματος.



Η πιο γνωστή κωδικοποίηση του κύκλου βελτίωσης είναι ο λεγόμενος κύκλος «PDCA» (Plan – Do – Check (Study) – Act) ή Κύκλος του Deming.

Ο κύκλος PDCA παρουσιάζει σύμφωνα με τον Deming ένα προσανατολισμό στην οργάνωση με βάση τέσσερα βασικά στοιχεία: Plan – Do – Check – Act, στα οποία πρέπει να βασίζεται σύνολο των ενεργών αλληλεπιδράσεων των πόρων ενός οργανισμού. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με το πρώτο στοιχείο (σχεδιασμός) απαιτείται σχεδιασμός των αλληλεπιδράσεων των πόρων για την επίτευξη των επιμέρους σκοπών των διεργασιών με έναν δομημένο τρόπο μέσα από εμπειρίες ή και οράματα. Ακολουθεί η υλοποίηση του σχεδιασμού ή η πειραματική εφαρμογή του και στο επόμενο στάδιο γίνεται μέτρηση, μελέτη και ανάλυση των στοιχείων που σχετίζονται με την παρακολούθηση των Στόχων Ποιότητας. Τέλος, γίνεται αξιολόγηση,

ερμηνεία των μετρήσεων και λήψη αποφάσεων. Εάν δεν έχουμε τα αναμενόμενα αποτελέσματα ο κύκλος επαναλαμβάνεται θέτοντας ένα νέο διαφορετικό σχέδιο (plan) ενώ αν υπήρξε επιτυχία, οι γνώσεις ενσωματώνονται σε νέο πλάνο βελτίωσης και στόχων.

2.3 Ποιότητα στην εκπαίδευση

Η ποιότητα στην εκπαίδευση είναι ένα θέμα διαχρονικό, συνεχώς μεταβαλλόμενο τόσο σε επίπεδο θεωρητικής προσέγγισης όσο και σε επίπεδο πρακτικής εφαρμογής. Δεδομένου ότι, το αποτέλεσμα ενός εκπαιδευτικού συστήματος είναι δύσκολο να το προσεγγίσει κάποιος ποσοτικά, δηλαδή να «μετρήσει» κατά πόσο ένα άτομο έχει αποκτήσει την προσωπικότητα και τα προσόντα (τυπικά και επαγγελματικά) από την εκπαιδευτική διαδικασία προκειμένου να ενταχθεί στη παραγωγή, η όποια θεωρητική προσέγγιση συναντά σχεδόν πάντα πλήθος προβλημάτων στο πεδίο της πρακτικής εφαρμογής της. Επιπρόσθετα, η ύπαρξη ενός πολύ μεγάλου αριθμού αλληλοεπιδρώντων παραγόντων (οι οποίοι παράγοντες εξαρτώνται από επίσης μεγάλο αριθμό παραγόντων περιβάλλοντος ή πλαισίου) δημιουργούν πρόσφορο έδαφος για την ανάπτυξη πολυποίκιλων μορφών προσέγγισης της εκπαιδευτικής ολοκλήρωσης.

Κατά μία άποψη, η διοίκηση ολικής ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση θεωρείται ως μια φιλοσοφία, ένα σύνολο αρχών που αποτελούν τη βάση της συνεχούς βελτίωσης σε ότι αφορά την εικόνα-φήμη, το εκπαιδευτικό προσωπικό, πρόγραμμα σπουδών, την διοικητική υποστήριξη και την υποδομή του Εκπαιδευτικού Ιδρύματος με σκοπό τις αποτελεσματικότερες ή ποιοτικά ανώτερες παρεχόμενες υπηρεσίες (Μπουρής & Δήμας, 2007). Κατά μία άλλη άποψη, η ποιότητα της εκπαίδευσης είναι μια συνεχής διαδικασία που διασφαλίζει την εκπλήρωση των συμφωνηθέντων προτύπων (Palihawadana & Holmes, 1999) (σελ.24), τα οποία πρέπει να διασφαλίζουν ότι κάθε εκπαιδευτικό ίδρυμα, όπου εξασφαλίζεται η ποιότητα, έχει τη δυνατότητα να επιτύχει περιεχόμενο και αποτελέσματα υψηλής ποιότητας.

2.4 Ποιότητα στην ιδιωτική εκπαίδευση

Ο ορισμός της έννοιας της ποιότητας στην εκπαίδευση καθίσταται έτι δυσκολότερος στο πεδίο της ιδιωτικής εκπαίδευσης, όπου ενυπάρχουν και τα στοιχεία του κέρδους και της επένδυσης. Τι ακριβώς όμως σημαίνει επένδυση με απλά και κατανοητά λόγια; Επένδυση είναι οτιδήποτε διατίθεται (χρήμα, πάγια, προσωπική εργασία κλπ) με σκοπό το μελλοντικό κέρδος για αυτόν που το διαθέτει. Όλοι μας λίγο έως πολύ, συνειδητά ή ασυνειδητά ήμαστε

επενδυτές. Εάν θέλουμε να γίνουμε πιο σαφείς θα λέγαμε με λίγα αλλά απόλυτα περιεκτικά λόγια τα εξής:

Ο επιχειρηματίας που αποφασίζει να επενδύσει στην εκπαίδευση παρέχει οικονομικούς πόρους για την δημιουργία των υποδομών (πάγιων στοιχείων, κτήρια, εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, αναλώσιμα κλπ). Παρέχει επίσης και την προσωπική εργασία για την ανάπτυξη και την διαχείριση διεργασιών, των μηχανισμών δηλαδή καθημερινής λειτουργίας που διέπουν τις αλληλεπιδράσεις των έμψυχων και άψυχων πόρων της επιχείρησης του με σκοπό ή αν θέλετε την προσδοκία του κέρδους. Ο υπάλληλος ή ο εκπαιδευτής διαθέτει τα προσωπικά (επαγγελματικά, τεχνικά, γνωστικά κλπ) προσόντα με σκοπό το μελλοντικό κέρδος. Ο σπουδαστής παρέχει τους οικονομικούς του πόρους, προκειμένου να καταρτιστεί για να ενταχθεί στη συνέχεια στη παραγωγική διαδικασία και κατά συνέπεια να αποκομίσει κέρδος.

Όλες οι παραπάνω οντότητες αποτελούν το έμψυχο «περιεχόμενο» ενός ιδιωτικού συστήματος εκπαίδευσης. Επειδή όμως ο ιδιωτικός εκπαιδευτικός φορέας αλληλεπιδράει με το ευρύτερο κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται και αναπτύσσεται, η έννοια της ποιότητας αποκτά μια εξαιρετική δυναμική συνεχούς επαναπροσδιορισμού όχι τόσο ως προς τους στόχους αλλά ως προς την αλληλεπίδραση των παραγόντων που την συνιστούν. Έτσι, ως ποιότητα στην ιδιωτική εκπαίδευση ορίζεται **«το σύνολο των μηχανισμών που κατευθύνουν όλους τους έμψυχους και άψυχους πόρους ενός ιδιωτικού οργανισμού, αφενός για την ικανοποίηση των αναγκών της αγοράς εργασίας για καταρτιζόμενα άτομα και αφετέρου για την εξασφάλιση κερδοφορίας για την επιχείρηση-φορέα εκπαίδευσης.»**

Ως σύνολο μηχανισμών νοούνται όλες οι ενέργειες και οι διεργασίες αλληλεπίδρασης του έμψυχου δυναμικού της επιχείρησης μεταξύ του και μεταξύ αυτού και του υλικοτεχνικού εξοπλισμού και των παγίων στοιχείων της επιχείρησης. Με άλλα λόγια νοείται το σύνολο των τυπικών και άτυπων κανόνων λειτουργικής διεπαφής μεταξύ των έμψυχων οντοτήτων τόσο μεταξύ τους, όσο και με το σύνολο των άψυχων πόρων-οντοτήτων της επιχείρησης-φορέα εκπαίδευσης.

2.5 Στόχοι της ποιότητας στην ιδιωτική εκπαίδευση

Είναι προφανές, όσο και σαφές, ότι ο γενικός σκοπός ενός συστήματος ιδιωτικής εκπαίδευσης είναι όλα τα αλληλοεπιδρώντα εμπλεκόμενα μέρη (άτομα, συλλογικότητες, κοινωνικό σύνολο) να επωφεληθούν μακροπρόθεσμα. Είναι επίσης προφανές ότι, για να είναι

ανταγωνιστική μια ιδιωτική επιχείρηση θα πρέπει να παρέχει υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας με εφαρμογή όχι μόνο στο δέκτη των υπηρεσιών (πελάτη) αλλά και στο κοινωνικό σύνολο ποικιλοτρόπως.

Καθήκον κάθε επιχείρησης είναι ο καθορισμός στόχων. Στην μεταλλυκειακή εκπαίδευση στόχοι δεν είναι μόνο η εκπαίδευση (κάτι που είναι εύλογο) ή η κατάρτιση (το σύνολο των γνώσεων που έχει αποκτήσει κάποιος σε έναν τομέα) αλλά και η δημιουργία ατόμων με προσόντα που συνθέτουν την εικόνα ενός επαγγελματία. Ακόμα περισσότερο στο σημερινό εργασιακό status που η ανάγκη για άτομα «πολυεργαλεία» (multitasking) και ταυτόχρονα παραγωγικά είναι μεγαλύτερη από ποτέ, η ποιότητα στην εκπαίδευση είναι θέμα καθημερινών συζητήσεων (meetings) όπου υπάρχει αλληλεπίδραση των σκέψεων όλων των εμπλεκομένων σε αυτή.

Από κοινωνική σκοπιά, η εκπαιδευτική ποιότητα αποσκοπεί στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη και ευημερία. Η εκπαίδευση, ως θεσμοθετημένος φορέας κοινωνικοποίησης, δεν είναι μόνο η μετάδοση γνώσεων αλλά και η διαμόρφωση προσωπικοτήτων με αξίες, οράματα, στόχους, πεποιθήσεις, υψηλή αμερόληπτη κριτική ικανότητα, συνείδηση και ένα πλήθος άλλων ιδιοτήτων που συνθέτουν την προσωπικότητα πρωτίστως ενός ατόμου τόσο ως πολίτη όσο και ως επαγγελματία του αύριο. Ξεκάθαροι στόχοι επομένως στην εκπαιδευτική ποιότητα από κοινωνική σκοπιά είναι η δημιουργία και η απόδοση στη παραγωγική διαδικασία καταρτισμένων ατόμων με συνειδητή επαγγελματική προσωπικότητα, σύμφωνα πάντα με τις χωροχρονικές ανάγκες της αγοράς εργασίας.

Εκτός από την κοινωνική διάσταση, η ιδιωτική εκπαίδευση επιδιώκει και την επίτευξη ορισμένων επιχειρηματικών στόχων. Όλες οι επιχειρήσεις προσπαθούν να δημιουργήσουν προϊόντα ή υπηρεσίες που θα ικανοποιούν τις απαιτήσεις των καταναλωτών. Όσο καλύτερη ή μεγαλύτερη είναι η ικανοποίηση των καταναλωτών η επιχείρηση έρχεται πιο κοντά στην πραγματοποίηση των στόχων της. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κάθε εκπαιδευτικού ιδρύματος θα πρέπει να είναι προσανατολισμένες στην ικανοποίηση των φοιτητών του αφού θεωρούνται οι σημαντικότεροι πελάτες (Τσιότρας, 2002). Οι φοιτητές όμως δεν είναι οι μοναδικοί πελάτες ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος. Η ακαδημαϊκή κοινότητα, η οικογένεια, η κοινωνία, η αγορά εργασίας, οι επιχειρήσεις μπορούν επίσης να θεωρηθούν πελάτες αφού και εκείνοι με τις προσδοκίες και τις παρεμβάσεις τους επηρεάζουν την λειτουργία του (Μπουρής & Δήμας, 2007).

Επομένως, στην περίπτωση της ιδιωτικής εκπαιδευτικής επιχείρησης, που επιδιώκει όχι μόνο την δημιουργία ποιοτικών υπηρεσιών αλλά και την ύπαρξη κερδοφορίας (Αν δεν υπάρχει κερδοφορία ή έστω η προσδοκία για κέρδος δεν θα υπήρχε οποιαδήποτε ιδιωτική πρωτοβουλία επένδυσης κεφαλαίων σε οποιοδήποτε κοινωνικό τομέα), δημιουργείται η ανάγκη μιας εξαιρετικά περίπλοκης, δαιδαλώδους διαχείρισης στην οποία εμπλέκονται και αλληλοεπιδρούν μεταξύ τους απροσδιόριστοι παράγοντες όπως, ετερόκλητες προσωπικότητες διαφόρων επιπέδων παιδείας, πνευματικής ωριμότητας, αντίληψης, βιωμάτων, ψυχοσυναισθηματικών καταστάσεων, προσδοκιών και πολλών άλλων χαρακτηριστικών.

2.6 Παράγοντες της ποιότητας στην εκπαίδευση (ιδιωτική και δημόσια)

Πολλοί παράγοντες συμβάλλουν σημαντικά πότε θετικά και πότε αρνητικά στη μεταβολή της ποιότητας της εξαγόμενης υπηρεσίας στην εκπαίδευση. Σημαντικοί παράγοντες για τη βελτίωση της ποιότητας είναι η συνεχής βελτίωση των διαδικασιών, η βελτίωση του αναλυτικού προγράμματος σπουδών, η βελτίωση της παιδαγωγικής κατάρτισης των καθηγητών καθώς επίσης και η χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών κατά τη διδασκαλία (Ζαβλανός, 2003).

Η ποιότητα του προγράμματος εκπαίδευσης καθορίζεται κατά βάση από το περιεχόμενο και το επίπεδο του αντικειμένου το οποίο διδάσκεται. Ποια (ικανή) οντότητα θεωρείται κατάλληλη για να διαμορφώσει το περιεχόμενο του προγράμματος εκπαίδευσης; Ποια οντότητα θα μπορέσει να «πει» στην ιδιωτική επιχείρηση εκπαίδευσης ότι υπάρχουν αυτές οι κοινωνικές εργασιακές ανάγκες εκπαίδευσης έτσι ώστε να μπορέσει να προωθήσει (ή να πουλήσει αν θέλετε) η κάθε μια ιδιωτική επιχείρηση το δικό της πλάνο επαγγελματικής κατάρτισης με σαφή εκπαιδευτικό προσανατολισμό; Η οντότητα αυτή είναι, στην περίπτωση των ΙΕΚ, το κράτος και δη το υπουργείο Παιδείας, που καθορίζει το πλήθος μαθημάτων και το περιεχόμενο των προγραμμάτων των διαφόρων ειδικοτήτων.

Ένας άλλος παράγοντας διασφάλισης της ποιότητας στην εκπαίδευση είναι το εκπαιδευτικό προσωπικό. Σύμφωνα με τον Hearn (Hearn, 1985), οι δυο κύριοι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών είναι το κατά πόσο ένα μάθημα είναι ενδιαφέρον, καθώς επίσης και ο τρόπος διδασκαλίας του. Η διδασκαλία είναι άλλωστε το κύριο «προϊόν» που προσφέρει ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα και ως εκ τούτου επηρεάζει σημαντικά τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών (Τέγος, 2012). Επομένως, η διδασκαλία που είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με το εκπαιδευτικό προσωπικό, αποτελεί παράγοντα

ικανοποίησης των φοιτητών. Η έννοια της ποιότητας της διδασκαλίας διαχωρίζεται από την αξιολόγηση της διδασκαλίας, αφού απαιτεί τα κατάλληλα άτομα, καθώς και το κατάλληλο εκπαιδευτικό περιβάλλον (Politis & Siskos, 2004). Η αξιολόγηση των καθηγητών από τους φοιτητές και η μέτρησή της ικανοποίησής τους, έγινε περισσότερο δημοφιλής κατά τη δεκαετία του 1960, ως μέσο αξιολόγησης της εκπαίδευσης (Letcher & Neves, 2010). Οι καθηγητές, θα πρέπει να χρησιμοποιούν διάφορα εργαλεία μέτρησης και αξιολόγησης της απόδοσης των φοιτητών, ώστε να μπορούν μέσα από την ανάλυσή τους να βελτιώνουν τη διαδικασία της διδασκαλίας (Ζαβλανός, 2003). Ακόμη, θα πρέπει οι καθηγητές να δίνουν μεγάλη σημασία στη συγκέντρωση πληροφοριών σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών μέσα από διάφορα κριτήρια ποιότητας, δηλαδή ουσιαστικά να δέχονται ανατροφοδότηση από αυτούς (Ζαβλανός, 2003).

Σύμφωνα με τους Chickering & Gamson (Chickering & Gamson, 1987) η ικανοποίηση των φοιτητών συσχετίζεται με την απόδοση των διδασκόντων και πιο συγκεκριμένα με στοιχεία όπως η διάθεση, η άμεση ανταπόκριση και η απάντηση στα ερωτήματα αυτών. Ορισμένα στοιχεία αξιολόγησης της διδασκαλίας και ικανοποίησης από αυτή, έχουν να κάνουν με τον τρόπο παράδοσης του μαθήματος, το εύρος της διδασκόμενης ύλης και την επικοινωνία με τους φοιτητές (Hodgkinson, 1994).

Οι Wortuba & Wright (Wortuba & Wright, 1975) κατέγραψαν ορισμένα κριτήρια ικανοποίησης των φοιτητών από το εκπαιδευτικό προσωπικό ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος, ανάμεσα στα οποία συγκαταλέγονται η ικανότητα επικοινωνίας, η στάση απέναντι στους φοιτητές, η γνώση του διδασκόμενου αντικείμενου, η καλή οργάνωση της διδασκαλίας, ο ενθουσιασμός, η αντικειμενική βαθμολόγηση, η ενθάρρυνση των φοιτητών να σκέφτονται τον εαυτό τους, ο χαρακτήρας του διδάσκοντος, ο σεβασμός στη γνώση των φοιτητών, η ερευνητική δραστηριότητα του διδάσκοντα, η ικανότητα παρακίνησης του ενδιαφέροντος των φοιτητών, η ενθάρρυνση της επικοινωνίας, η αίσθηση του χιούμορ κατά τη διδασκαλία, η παροχή βοήθειας στους φοιτητές και η εμπλοκή των φοιτητών στο σχεδιασμό του μαθήματος.

Σε ένα ινστιτούτο επαγγελματικής κατάρτισης σήμερα ο εκπαιδευτής θα πρέπει να είναι ο ίδιος ένας ευσυνείδητος επαγγελματίας για να διδάξει όχι μόνο το αντικείμενο του αλλά και να μεταδώσει άμεσα ή έμμεσα επαγγελματισμό τηρώντας τους γενικούς κανόνες του εκπαιδευτικού ιδρύματος και ανταποκρινόμενος στα εργασιακά καθήκοντά του.

Ακόμη ένας παράγοντας που συμβάλλει στη διασφάλιση της ποιότητας είναι και το περιβάλλον μέσα στο οποίο σπουδάζουν οι φοιτητές (Miles, et al., 2012). Οι υποδομές

μπορούν να επηρεάσουν σε ένα βαθμό την ικανοποίηση των φοιτητών από το εκπαιδευτικό ίδρυμα στο οποίο φοιτούν (Leifer, 1998). Η διαθεσιμότητα οικονομικών πόρων λοιπόν για την ανάπτυξη της ποιότητας στην εκπαίδευση είναι καίριας σημασίας δεδομένου ότι εξυπηρετεί την ύπαρξη όχι μόνο ποιοτικού έμψυχου δυναμικού (εκπαιδευτές, στελέχη, γραμματεία) αλλά και το σύνολο των υποδομών, των πάγιων στοιχείων και αναλώσιμων υλικών της επιχείρησης. Η ένταξη των νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση και δη των επονομαζόμενων Τεχνολογιών της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας (Τ.Π.Ε.) αποτελεί πλέον μία πραγματικότητα ευρέως διαδεδομένη, πλην όμως ελάχιστα εφαρμόσιμη στην πράξη. Είναι γεγονός πως οι Τ.Π.Ε. δεν μπορούν να υποκαταστήσουν το δάσκαλο. Βέβαια, αναμφίβολα ο ρόλος του εκπαιδευτικού διαφοροποιείται με την εισαγωγή των Τ.Π.Ε. στο σχολείο και γίνεται περισσότερο καθοδηγητικός και διαμεσολαβητικός (Forcier & Descy, 2005). Η εμπειρία του εκπαιδευτικού και η παρεμβατικότητα του συμβάλλουν ώστε η νέα εκπαιδευτική τεχνολογία παρέχοντας εργαλεία και δυνατότητες (Ράπτης & Ράπτη, 2002) να αποκτήσει νόημα και στη συνέχεια να μετουσιωθεί σε μαθησιακό και αναπτυξιακό εργαλείο.

Σε ένα μαθησιακό περιβάλλον περισσότερο διαδραστικό, παρατηρείται πως ο μαθητής έχει ζωνρό ενδιαφέρον για την εκπαιδευτική διαδικασία, η οποία και αποσπά την προσοχή των μαθητών ποικιλοτρόπως. Αρχικά, ωθεί τους μαθητές στην παραγωγή νέων ιδεών, στη διατύπωση κι έκφραση απόψεων καθώς και στη διερεύνηση λύσεων για πιθανά προβλήματα που προκύπτουν, από τα προς συζήτηση θέματα. Και η τεχνολογία πολυμέσων επεκτείνει σημαντικά αυτές τις δυνατότητες επιτρέποντας να χρησιμοποιούνται πολλαπλοί κώδικες αναπαράστασης (representational codes) και τροπικότητας (modalities) π.χ. γραφικά, ήχος, σχεδιοκίνηση, video (Plowman & Stephen, 2003). Περαιτέρω, ενισχύεται η διερευνητική μάθηση, μέσω της οποίας ο μαθητής έχει τη δυνατότητα να μεταβάλλει τα χαρακτηριστικά τους με προσομοιώσεις για παράδειγμα, ώστε να μπορέσει να κατανοήσει το σύστημα που μελετά, αναγνωρίζοντας τις αλλαγές που συμβαίνουν (Ντολιοπούλου, 1999).

Ένας ακόμα παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης είναι η «ποιότητα» του υποστηρικτικού-γραμματειακού προσωπικού. Όταν λέμε ποιότητα του συγκεκριμένου προσωπικού εννοούμε κυρίως τα εξής: Την εμπειρία στη διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων δεδομένου ότι βρίσκεται σε συνεχή αλληλεπίδραση με το εκπαιδευτικό, διοικητικό, και το υπόλοιπο προσωπικό της σχολής (υπάλληλους καθαριότητας, επιστάτες κλπ). Επίσης σημαντικά θέματα είναι η γνώση του συνόλου των διεργασιών της επιχείρησης από το γραμματειακό προσωπικό όπως και η ευχέρεια στη χρήση σημαντικού εύρους λογισμικού υποστήριξης του οργανισμού όπως συστήματα M.I.S. και E.R.P..

Ένας ακόμη εξαιρετικά σημαντικός παράγοντας που επιδράει στη ποιότητα είναι το γενικότερο οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον. Στη σημερινή ελληνική πραγματικότητα μέσα στην οποία πλήθος νοικοκυριών (και επιχειρήσεων) αντιμετωπίζει οικονομικά προβλήματα με συνέπεια να υπάρχει επαναπροσδιορισμός της διάθεσης των όποιων οικονομικών πόρων με ολοένα μεγαλύτερο προσανατολισμό στα «απαραίτητα», γίνεται σαφές ότι η στόχευση σε συγκεκριμένες ανάγκες της αγοράς εργασίας και σε πολύ μικρότερα χρονικά, μικρότερου λειτουργικού κόστους, και ευέλικτα προγράμματα εκπαίδευσης δεν είναι απλά μονόδρομος αλλά εξαναγκασμός.

2.7 Μέτρηση της ποιότητας εκπαίδευσης

Ο έλεγχος ποιότητας στην εκπαίδευση αναφέρεται στην επίσημη και ανεπίσημη διαδικασία επαλήθευσης που χρησιμοποιεί το ίδρυμα για την παρακολούθηση της ποιότητας και των προτύπων (Hameed & Amjad, 2011) (σελ. 160). Σύμφωνα με τους Yanhong και Kaye (Yanhong Li & Kaye, 1998) (σελ.120) η διαχείριση της ποιότητας είναι μια ομάδα μέτρων που λαμβάνονται τακτικά από τα θεσμικά όργανα, για να εξασφαλιστεί η ποιότητα της μεταλυκειακής εκπαίδευσης, με έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας στο σύνολό της. Η ποιότητα της εκπαιδευτικής εμπειρίας των σπουδαστών, επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες, οπότε το ίδρυμα πρέπει να εγγυάται την ποιότητα κάθε στοιχείου.

Προαπαιτούμενο του ελέγχου και της διαχείρισης της ποιότητας στην εκπαίδευση είναι η μέτρηση αυτής. Η μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση αντιμετωπίζει την πολυπλοκότητα της άυλης φύσης των υπηρεσιών και την παρουσία των διαφόρων απαιτήσεων ποιότητας των ενδιαφερομένων (Klarić & Kulašin, 2011) (σελ. 824). Για το λόγο αυτό απαιτείται μια κυρίαρχη προσέγγιση στην επίλυση του προβλήματος της μέτρησης αυτής που είναι παρόμοια με την προσέγγιση σε άλλους τομείς υπηρεσιών, όπου χρησιμοποιούνται έρευνες με εσωτερικά σχεδιασμένα ερωτηματολόγια. Διαφορετική προσέγγιση επιχειρείται στη διαδικασία της Μπολόνια, σύμφωνα με την οποία η μέτρηση της ποιότητας δεν μπορεί να γίνει μόνο επί τη βάση ερωτηματολογίων που σχεδιάστηκαν εσωτερικά, αλλά απαιτείται και εξωτερικός έλεγχος-αξιολόγηση. Ένα μειονέκτημα των μετρήσεων της ποιότητας στην εκπαίδευση είναι ότι αυτές συχνά παραβλέπουν ή αγνοούν εντελώς τους προβληματικούς παράγοντες της ποιότητας των υπηρεσιών στην μεταλυκειακή εκπαίδευση, επειδή η ποιότητα των υπηρεσιών θεωρείται συχνά μια μονοδιάστατη κατηγορία (Klarić & Kulašin, 2011) (σελ. 826). Ενόψει της ανωτέρω προβληματικής, σχολές και πανεπιστήμια υποδεικνύουν ως λύση μια γενική

αποδοχή των οργάνων μέτρησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, στατιστικά αξιόπιστη και έγκυρη, όπου η ποιότητα της υπηρεσίας αντιμετωπίζεται ως πολυδιάστατο κατασκεύασμα.

Κατωτέρω θα καταγραφούν κάποια βασικά εργαλεία μέτρησης που εμφανίζουν μεγάλη συχνότητα εφαρμογής παρά το γεγονός ότι είναι ξεκάθαρο ότι απαιτείται μεγάλη διαχρονική προσπάθεια επαναπροσδιορισμού τους στο βαθμό της δυναμικής εξέλιξης των γενικότερων συνθηκών και παραγόντων που συνιστούν την ποιότητα.

2.7.1 Servqual (Service Quality)

Το εργαλείο αυτό δημιουργήθηκε από τους Berry, Parasuraman και Zeithaml την δεκαετία του '80 και αξιολογεί την ποιότητα υπηρεσιών μέσα από την εξερεύνηση 22 στοιχείων που μετρούν πέντε βασικές για τους δημιουργούς ιδιότητες που πρέπει να διέπαι τις υπηρεσίες. Οι ιδιότητες αυτές είναι (α) η απτότητα, η οποία περιλαμβάνει την διεπαφή του πελάτη με τον οργανισμό όπως πχ τις εγκαταστάσεις, το προσωπικό εξυπηρέτησης και μηχανισμούς επικοινωνίας με τον οργανισμό, (β) η αξιοπιστία, κατά την οποία ο οργανισμός αξιολογείται σε ποιον βαθμό παρέχει όσα υπόσχεται ότι παρέχει, (γ) ο βαθμός ανταπόκρισης του οργανισμού σε συγκεκριμένες απαιτήσεις πελατών από άποψη χρόνου, θέλησης και υλοποίησης, (δ) η Εγγύηση, δηλαδή κατά πόσο ο οργανισμός έχει την ικανότητα να ικανοποιήσει τις ανάγκες των πελατών και τέλος (ε) ο βαθμός που ο οργανισμός αντιλαμβάνεται τις ανάγκες των πελατών.

Ο όλος σχεδιασμός του αναφερόμενου εργαλείου στηρίχτηκε στο θεωρητικό Μοντέλο χασμάτων που διερευνά επί της ουσίας το χάσμα μεταξύ των προσδοκιών πελάτη και της λαμβάνουσας υπηρεσίας από τον οργανισμό.

Οι προσδοκίες αυτές των πελατών είναι αποτέλεσμα τεσσάρων βασικών παραγόντων (Κερμίτσης, n.d.):

- Φήμη του οργανισμού
- Ατομικές-προσωπικές ανάγκες (Personal needs)
- Πείρα (Past experience)
- Διεπαφή και επικοινωνία οργανισμού πελάτη.

Τα δε χάσματα (κενά) που αξιολογούνται είναι:

- Κενό μεταξύ αυτών που περιμένει ο πελάτης και της αντίληψης αυτών από τον οργανισμό.
- Κενό μεταξύ αντίληψης από τον οργανισμό των προδιαγραφών ποιότητας και των ίδιων προδιαγραφών ποιότητας.
- Κενό μεταξύ εξαγόμενης-παρεχόμενης υπηρεσίας και προδιαγραφών ποιότητας.
- Κενό μεταξύ παροχής υπηρεσίας και της επικοινωνιακής παροχής υπηρεσίας.
- Και κενό μεταξύ των αντιλαμβανόμενων και των προσδοκώμενων από την πλευρά του πελάτη.

2.7.2 SERVPERF (Service Performance)

Το εργαλείο αυτό (Cronin & Taylor, 1992) στηρίζεται μόνο στις αντιλήψεις για την απόδοση και όχι στην ερμηνεία των αντιλήψεων ποιότητας με τις προσδοκίες των καταναλωτών. Θα πρέπει να αναφέρουμε εδώ ότι το εργαλείο SERVPERF θεωρείται λιγότερο συχνά χρησιμοποιούμενο από το SERVQUAL σε ό,τι αφορά την εφαρμογή του στην εκπαίδευση.

2.7.3 Στάθμιση των SERVQUAL και SERVPERF

Δεδομένου ότι οι παράγοντες ποιότητας είναι αρκετοί, εύλογα προκύπτει το ερώτημα για το αν θα πρέπει κάθε παράγοντα να αξιολογηθεί και ως προς την σημαντικότητα του. Με άλλα λόγια κατά πόσο κάποιος παράγοντας επιδράει (έστω κατ' αντίληψη) ή όχι σε αυτό που θέλουμε να μετρήσουμε. Η σημαντικότητα αυτή είναι μια αντανάκλαση από τους σπουδαστές – πελάτες της σχετικής αξίας των χαρακτηριστικών ή των ιδιοτήτων της παρεχόμενης υπηρεσίας (εκπαίδευσης) (O' Neil & Palmer, 2004). Συνέπεια των παραπάνω είναι η ανάπτυξη εργαλείων που σταθμίζουν τη σημαντικότητα των ιδιοτήτων (Importance-weighted SERVQUAL και SERVPERF).

2.7.4 HEDPERF

Το πιο πρόσφατο εργαλείο που αφορά την απόδοση ενός μεταλυκειακού συστήματος εκπαίδευσης είναι το HEdPERF (Higher Education Performance) (Firdaus, 2006). Αυτό το όργανο στοχεύει στην εξέταση όχι μόνο των ακαδημαϊκών συστατικών, αλλά και των πτυχών του συνολικού περιβάλλοντος υπηρεσιών του ιδρύματος όπως βιώνονται από τον σπουδαστή. Για την μέτρηση προσδιορίστηκαν πέντε διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών:

- Μη σπουδαστικές πτυχές: Το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών που παρέχονται στους σπουδαστές από τη μη εκπαιδευτική λειτουργία του φορέα εκπαίδευσης.

- Σπουδαστικές πτυχές: Το σύνολο των αμιγώς σπουδαστικών δραστηριοτήτων και λειτουργιών.
- Φήμη, κύρος: Η σημαντικότητα της επαγγελματικής εικόνας ενός εκπαιδευτικού οργανισμού.
- Πρόσβαση: Ο βαθμός λειτουργικότητας της επικοινωνίας του οργανισμού με τους σπουδαστές
- Προγράμματα σπουδών: Η σημασία του περιεχομένου, της ευελιξίας, της σαφήνειας του εκπαιδευτικού πλάνου.

2.7.5 CEQ (Course Experience Questionnaire)

Το συγκεκριμένο εργαλείο (https://planning.curtin.edu.au/local/docs/CEQ_questionnaire2010.pdf) αξιολογεί την γνώμη των σπουδαστών σε σχέση με το βαθμό της κατάρτισης και τις δεξιότητες που απέκτησαν κατά την διάρκεια της εκπαιδευτικής περιόδου, την ποιότητα της διδασκαλίας και τη συνολική ικανοποίησή τους από το πρόγραμμα.

2.8 Αξιολόγηση

Η αξιολόγηση είναι ένα σύνολο διεργασιών που λαμβάνουν χώρα στα πλαίσια ενός οργανισμού προκειμένου να γίνει προσέγγιση του βαθμού κατά τον οποίο έχουν επιτευχθεί οι απαιτήσεις ή οι στόχοι μιας εξαγόμενης υπηρεσίας ή ενός προϊόντος. Αξίζει εδώ να επισημανθεί ότι η αξιολόγηση δεν αναφέρεται μόνο στο τελικό προϊόν ή την υπηρεσία αλλά σε όλα τα ενδιάμεσα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας με την αξιολόγηση όλων των παραμέτρων, παραγόντων, διεργασιών που επιδρούν στην ποιότητα της παραγωγής.

Αυτό που είναι ιδιαίτερα σημαντικό και κατά την άποψη μας πρέπει να τονισθεί είναι ότι αξιολόγηση σε μια ιδιωτική επιχείρηση εκπαίδευσης είναι μια έρευνα για την αξία του παραγόμενου αυτού καθ' αυτού και όχι για τον βαθμό προσπάθειας ή το κόστος για αυτό.

Κατά τον Stufflebeam (Stufflebeam, Fall 1971) (Δημητρόπουλος, 2002), αξιολόγηση είναι η διαδικασία της σχεδίασης, συλλογής και παροχής πληροφοριών, οι οποίες αποσκοπούν στο να διευκολύνουν την επιλογή μεταξύ εναλλακτικών λύσεων. Σύμφωνα με την άποψη του Galloway (1975) (Δημητρόπουλος, 2002), αξιολόγηση είναι ένας πολύ ευρύς όρος, ο οποίος αναφέρεται στη συνεχή διαδικασία συλλογής πληροφοριών, κριτικής αυτών των πληροφοριών και λήψης αποφάσεων.

Κατά μία ακόμη άποψη (Dressel, 1976) (Δημητρόπουλος, 2002), αξιολόγηση είναι η διαδικασία καθορισμού της αξίας ή της επίδρασης προγράμματος, μιας ενέργειας, ενός περιστατικού, ενός ατόμου κτλ. αλλά και το αποτέλεσμα της διαδικασίας αυτής.

Τα τρία βασικά συστατικά της Αξιολόγησης είναι η οντότητα, ο σκοπός/ στόχος και τα κριτήρια:

- Οντότητα Αξιολόγησης

Οντότητα Αξιολόγησης είναι αυτό που αξιολογείται. Η οντότητα αξιολόγησης μπορεί να είναι μια έμψυχη οντότητα (π.χ. εκπαιδευτής) ή και μια άψυχη οντότητα (π.χ. διεργασία έκδοσης βεβαιώσεων). Υπό αυτήν την έννοια μπορεί να αναφέρεται σε μία μονάδα (π.χ. ένα βιβλίο) ή σε σύνολο (π.χ. η γραμματεία που έχει σύνολο ατόμων).

- Σκοπός / Στόχος Αξιολόγησης

Ο Σκοπός / Στόχος της αξιολόγησης εξηγεί το λόγο για τον οποίο γίνεται η έρευνα αυτή. Ο «Σκοπός» είναι μια γενική έννοια ενώ οι «Στόχοι» είναι, συνήθως, το σύνολο των προσδοκιών που γίνονται αντιληπτές για να έχουν ως παράγωγο την προσέγγιση του σκοπού.

- Κριτήρια Αξιολόγησης

Κριτήριο είναι ένας άξονας αναφοράς πάνω στον οποίο γίνεται μια κρίση· είναι μια καθιερωμένη αρχή, ένας καθιερωμένος κανόνας ή μια καθιερωμένη στάση, όταν αυτά χρησιμοποιούνται προκειμένου να πραγματοποιηθεί κρίση της αξίας, επιλογή, προτίμηση, ιεράρχηση κτλ.. Το κριτήριο έχει πάντα να κάνει με χαρακτηριστικά ή προδιαγραφές που είναι επιθυμητό να έχει το αντικείμενο αξιολόγησης, σε συνάρτηση με τους σκοπούς της αξιολόγησης. Ανάλογα με το είδος της αξιολόγησης που χρησιμοποιείται, ανάλογα με το αντικείμενο αξιολόγησης και ανάλογα με τον σκοπό της αξιολόγησης γίνεται η επιλογή των κριτηρίων που θα χρησιμοποιηθούν (Δημητρόπουλος, 2002).

- Φορέας και Είδη Αξιολόγησης

Ο «φορέας αξιολόγησης» είναι ένας από τους σημαντικότερους συντελεστές στην διαδικασία της αξιολόγησης. Ο «φορέας αξιολόγησης» ή ο «αξιολογητής», σύμφωνα με την βιβλιογραφία, είναι προτιμότερο να είναι ομάδα παρά άτομο για λόγους καλύτερης οργάνωσης και δη για τον επιμερισμό ρόλων και ευθυνών, την ανταλλαγή απόψεων, την εξασφάλιση διαφορετικών σκέψεων και επιστημονικών προσεγγίσεων. Επιπλέον ο αξιολογητής πρέπει να διακρίνεται από κάποιες ικανότητες όπως σαφήνεια, αντικειμενικότητα, επιλογή κατάλληλων κριτηρίων και μεθόδων, κριτική σκέψη,

επικοινωνία, συνέπεια στους κανονισμούς, ηθική προς αποφυγή σκοπιμοτήτων, οργάνωση και έλεγχο τυχόν εξωτερικών παραγόντων που επηρεάζουν τα αποτελέσματα της αξιολόγησης (Δημητρόπουλος, 2002).

Ανάλογα με το ποιος είναι ο αξιολογητής, υπάρχουν δυο διακριτά είδη αξιολόγησης: η εσωτερική και η εξωτερική. Η Εσωτερική Αξιολόγηση βασίζεται στην ενεργοποίηση και τη συμμετοχή όλων των μελών του αξιολογούμενου οργανισμού μέσω της διαμόρφωσης εσωτερικής πολιτικής, της λήψης πρωτοβουλιών και δραστηριοτήτων, της ανάπτυξης συνεργατικών συμπεριφορών, ενίσχυσης της επαγγελματικής ανάπτυξης, αναδεικνύοντας έτσι μέσα από έγκυρες διαδικασίες τις αδυναμίες και τα δυνατά σημεία καθώς και τις ευκαιρίες και απειλές του οργανισμού (SWOT Analysis). Από την άλλη η Εξωτερική Αξιολόγηση αφορά στην αξιολόγηση του έργου από άτομο /ομάδα –αξιολογητή ο οποίος έχει μία αντικειμενικότητα ένεκα της μη εμπλοκής του με την ομάδα υλοποίησης του έργου. Σκοπός της εξωτερικής αξιολόγησης είναι ο ολοκληρωμένος έλεγχος του έργου ώστε να διασφαλιστεί η ποιότητα των αποτελεσμάτων και η εκπλήρωση των στόχων (Δημητρόπουλος, 2002).

2.9 Εκπαιδευτική Αξιολόγηση

Η έννοια (ή καλύτερα η περιεκτική περιγραφή) της Εκπαιδευτικής Αξιολόγησης στηρίζεται στη σχέση της έκβασης μιας εκπαιδευτικής προσπάθειας με τους παιδαγωγικούς σκοπούς. Ωστόσο τα πράγματα περιπλέκονται στην περίπτωση ενός ιδιωτικού φορέα που εκτός των εκπαιδευτικών σκοπών ή σκοπών κατάρτισης υπάρχουν και οι (αναγκαίοι) οικονομικοί στόχοι. Από τη σκοπιά της εκπαιδευτικής αξιολόγησης επιδιώκεται η αξιολόγηση της συνολικής κατάρτισης. Σ' αυτό το πεδίο κινείται ο Τσιμπούκης (Τσιμπούκης, 1979) (Δημητρόπουλος, 2002), ο οποίος ακολουθώντας τον ορισμό του (Tuckman & Jensen, 1977) σημειώνει πως η αξιολόγηση είναι μια εργασία όπου τα μέρη, οι διαδικασίες ή τα αποτελέσματα ενός προγράμματος εξετάζονται για να διαπιστώσουμε αν είναι ικανοποιητικά, ειδικά σε αναφορά με τους σκοπούς του προγράμματος που θέσαμε, τις προσδοκίες μας ή τα πρότυπα μας.

Η Βαλσαμάκη (Βαλσαμάκη-Ράλλη, 1979) περιορίζει το πεδίο της εκπαιδευτικής αξιολόγησης κυρίως στην προσέγγιση αποτελεσμάτων με συγκεκριμένο κριτήριο, ενώ ο Tolbert (1978) (Δημητρόπουλος, 2002) εμφανίζει μια διαφορετική προοπτική της αξιολόγησης αφού την θεωρεί ως συνολική προσπάθεια με σκοπό να καθοριστεί η ίδια η αποτελεσματικότητα της προσπάθειας και στον υπολογισμό της επιτυχίας στην προσπάθεια

υλοποίησης κάποιων σκοπών, καθώς και στη διευκόλυνση της λήψης εκπαιδευτικών και άλλων αποφάσεων. Εντούτοις προσωπικά θεωρούμε περιεκτικότερη την θέση που παλαιότερα έχουν διατυπώσει οι Worthen και Sanders (Worthen & Sanders, 1973), όταν όριζαν την εκπαιδευτική αξιολόγηση ως την προσπάθεια για συλλογή δεδομένων που θα χρησιμεύσουν για την εξαγωγή πληροφοριών που με την σειρά τους θα κρίνουν την αξία ενός εκπαιδευτικού πλάνου, μιας διεργασίας, ενός αποτελέσματος, ενός σκοπού, ή θα ελέγξουν την πιθανότητα υλοποίησης εναλλακτικών λύσεων προς επίτευξη συγκεκριμένων σκοπών.

Ο Popham (1975) έδωσε ίσως την περιεκτικότερη και ταυτόχρονα συντομότερη διάσταση της συστηματικής αξιολόγησης στην εκπαίδευση την οποία όρισε ως «μια οργανωμένη εκτίμηση της αξίας των εκπαιδευτικών φαινομένων» (Popham, 1975). Ο Borich (Borich, 1977) θεωρεί την αξιολόγηση ως την εκτίμηση των εκπαιδευτικών εργασιών που διέπουν την ολότητα ενός εκπαιδευτικού προγράμματος με προσανατολισμό την κρίση της αποδοτικότητάς του.

Εάν θα έπρεπε να δοθεί στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας ένας ορισμός της αξιολόγησης στην ιδιωτική εκπαίδευση, αυτός θα είχε ως εξής: *«Αξιολόγηση στην ιδιωτική εκπαίδευση είναι οι συστηματικές και οργανωμένες διαδικασίες εκτίμησης της λειτουργικότητας και των αποτελεσμάτων της αλληλεπίδρασης των πόρων του φορέα ιδιωτικής εκπαίδευσης, με βάση προκαθορισμένα κριτήρια και συγκεκριμένους σκοπούς (εκπαιδευτικούς και οικονομικούς)».*

2.10 Αξιολόγηση των οργάνων μέτρησης

Πως όμως θα γίνει πράξη η αντικειμενική αξιολόγηση σε έναν ιδιωτικό φορέα εκπαίδευσης; Η μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί, τα μέσα που θα χρειαστούν, οι άνθρωποι που θα οργανώσουν είναι οι ενδεδειγμένοι. Τα άτομα είναι επιστημονικά καταρτισμένα; Αντιλαμβάνονται τους εκπαιδευτικούς σκοπούς σε συνάρτηση με τους οικονομικούς σκοπούς της επιχείρησης;

Στη συνέχεια θα αναφέρουμε μερικές από τις βασικές προϋποθέσεις που διέπουν την λειτουργικότητα και την ικανότητα ενός μέτρου ή μέσου μέτρησης πάσης φύσεως μορφής δεδομένων.

Ισχύς

Η ισχύς είναι ο βαθμός στον οποίο ένα μέτρο ή ένα σύνολο μέτρων αντιλαμβάνεται ή προσεγγίζει ορθά την έννοια της εκπαιδευτικής ποιότητας.

Η ισχύς αυτή αποτελείται από 3 κύριους παράγοντες:

- Εγκυρότητα περιεχομένου (content validity):

Η εγκυρότητα αυτής της μορφής μετράει το κατά πόσο μία κλίμακα μέτρησης μετράει ή καταγράφει συνολικά το εύρος της έννοιας την οποία ελέγχει ή εξετάζει. Το πρόβλημα που προκύπτει είναι αν μετράει συνολικά τις διαφορετικές πτυχές μιας έννοιας ή κατάστασης . Με άλλα λόγια εάν ελέγχει τα συστατικά μέρη υλικής ή άυλης οντότητας.

- Η εγκυρότητα στη βάση κριτηρίων (criterion validity)

Η εγκυρότητα στη βάση κριτηρίων (criterion validity) αναφέρεται στην συνεχόμενη έρευνα και αναζήτηση ενός ή πολλών κριτηρίων προκειμένου να αποδειχτεί ότι η κλίμακα μετράει την έννοια που σκοπεύει να μετρήσει. Τα συνήθη κριτήρια που σχεδόν σε όλες τις ακαδημαϊκές (και όχι μόνο) χρησιμοποιήθηκαν (και χρησιμοποιούνται είναι (α) Η συνολική ικανοποίηση, (β) ο βαθμός πρόθεσης σύστασης του οργανισμού εκπαίδευσης σε τρίτο και (γ) Η πρόθεση συνέχισης σπουδών στον ίδιο τον φορέα.

- Η εγκυρότητα δομής (construct validity).

Η εγκυρότητα δομής/εννοιολογικής κατασκευής (construct validity) έχει να κάνει με αυτή κάθε αυτή την έννοια που θέλει να μετρήσει και ο βαθμός που αυτή έχει μετρηθεί. Η εγκυρότητα αξιολογείται εξετάζοντας τις συσχετίσεις ή αν θέλετε από στατιστική σκοπιά τις συνδιακυμάνσεις των παραγόντων προς την έννοια που καθορίζουν.

2.11 Η ανάγκη της αξιολόγησης σε ιδιωτικά εκπαιδευτήρια

Η ανάγκη για αξιολόγηση προκύπτει από τρεις παράγοντες:

Ο οικονομικός παράγοντας ίσως και να εννοείται ως παράγοντας που επιβάλλει την αξιολόγηση όλων ανεξαιρέτως των πόρων και των λειτουργιών μιας επιχείρησης. Πάραυτα θα αναφέρουμε λίγα λόγια δεδομένης της μεγάλης ρευστότητας των οικονομικών δεδομένων της χώρας που επιδράει σε μεγάλο βαθμό, σχεδόν μοιραία, σε κάθε πτυχή των κοινωνικών δομών και προφανώς και στις επιχειρήσεις ιδιωτικής εκπαίδευσης. Για να αποφύγουμε τα τετριμμένα περί οικονομικής στενότητας των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων και κατά συνέπεια τον ολοένα περισσότερο πιεσμένο οικονομικό κύκλωμα, θα προσπαθήσουμε να προσεγγίσουμε τον αντίκτυπο αυτού στην ιδιωτική εκπαιδευτική επιχείρηση. Καταρχήν μέσα σε αυτήν την οικονομική κατάσταση η επιχείρηση θα πρέπει να επιβιώσει πρωτίστως οικονομικά για να συνεχίσει να λειτουργεί και ταυτόχρονα να βελτιώνει το περιεχόμενο των προγραμμάτων σπουδών, την διαχείριση των σπουδαστών, να υλοποιεί αυτό που υπόσχεται

στην προώθηση των πλάνων εκπαίδευσης στους ενδιαφερόμενους, να βρίσκεται σε συνεχή επαφή με την αγορά εργασίας και πολλά άλλα.

Όμως αυτή η ολοένα αυξανόμενη και απαιτητική προσπάθεια όλων των πόρων του φορέα δεσμεύεται ακόμα περισσότερο από τις συνεχώς μειωμένες οικονομικές αντοχές των νοικοκυριών. Το λεγόμενο «value for money» από την πλευρά των νοικοκυριών και με δεδομένο την πτωτική τάση του «money» δημιουργείται ένας πραγματικός προβληματισμός, αυτός της διατήρησης ή της ανάπτυξης ποιότητας εκπαίδευσης με μικρότερο λειτουργικό κόστος από ότι παλαιότερα προκειμένου να εξισορροπηθούν οι απώλειες των εσόδων (κυρίως δίδακτρα). Επομένως η αξιολόγηση αποκτά σήμερα περισσότερο από ποτέ εξαιρετικής σημασίας λειτουργία για τον έλεγχο και την διασφάλιση της ποιότητας. Ας αναφέρουμε και κάτι που έστω κατά την γνώμη μας θα πρέπει να έχουμε υπόψη: Σύμφωνα με την (Καλημέρη, n.d.), οι κρατικές δαπάνες για την δημόσια εκπαίδευση είναι υψηλές για τον Έλληνα φορολογούμενο, πλην όμως δεν κατέστη δυνατό να βρεθεί ούτε μία έκθεση περί της κοινωνικής ανταποδοτικότητας των σχολών και γενικά του δημόσιου εκπαιδευτικού συστήματος της χώρας. Θεωρώ λοιπόν κοινωνικό καθήκον για οποιαδήποτε Ιδιωτική σχολή (π.χ. ΙΕΚ) να αποδεικνύει την ανταποδοτικότητα των προγραμμάτων σπουδών στους σπουδαστές/πελάτες.

Στο ψυχολογικό-παιδαγωγικό επίπεδο η ανάγκη για αξιολόγηση έγκειται στη κατανόηση των δυσκολιών κατά την διεργασία της αυτής κάθε αυτής μάθησης. Η διάσταση αυτή είναι εξόχως σημαντική δεδομένου ότι ελέγχει, μεταξύ άλλων, και τις γενικότερες αντιλήψεις, πεποιθήσεις και νοοτροπίες των σπουδαστών πρωτίστως για την ίδια την μάθηση και επιπλέον για την αντίληψη της ουσιώδους διαφοράς μεταξύ εκπαίδευσης και κατάρτισης. Ειδικά για την ιδιωτική εκπαίδευση η ανάπτυξη νοοτροπίας πελάτη εμπεριέχει πολλαπλούς κινδύνους στην ανάπτυξη ποιοτικής εκπαίδευσης, δεδομένου ότι ο σπουδαστής/πελάτης συμμετέχει ενεργά στις διεργασίες και δεν είναι (ή δεν θα έπρεπε να είναι) ένας παθητικός δέκτης.

Εν αντιθέσει με άλλες μορφές επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών όπου ο πελάτης είναι παθητικός-στατικός δέκτης και καταναλωτής, ο σπουδαστής αποτελεί μια ενεργή οντότητα που πρέπει να αντιληφθεί το ρόλο του (δικαιώματα και υποχρεώσεις) προκειμένου να επιτευχθούν τόσο οι επιμέρους εκπαιδευτικοί στόχοι όσο και η απόκτηση επαγγελματικών προσόντων όλων των μορφών. Με άλλα λόγια ένα τμήμα από αυτό που «εισπράττει» ο ίδιος ο σπουδαστής από την ιδιωτική επιχείρηση εκπαίδευσης έχει παράγει έμμεσα ή άμεσα και ο

ίδιος. Η αξιολόγηση λοιπόν αυτής της μορφής είναι σημαντική δεδομένου ότι σκοπός της είναι ο περιορισμός της δαπάνης, του χρόνου και της συνολικής προσπάθειας (π.χ. σπουδαστές με υψηλή συνειδητή ή υποσυνείδητη νοοτροπία πελάτη απασχολούν αναίτια το υπαλληλικό προσωπικό εκφράζοντας συνεχώς παράπονα και απαιτήσεις).

Στο διοικητικό επίπεδο η ανάγκη για αξιολόγηση έγκειται σε δύο βασικούς πυλώνες:

A) Στην ανακάλυψη των πρακτικών που θα προσαρμόσουν τον σπουδαστή στην συνολική λειτουργία της κατάρτισης του. Δηλαδή των πρακτικών εκείνων που θα δώσουν στον σπουδαστή όλα τα χαρακτηριστικά που απαιτείται ο ίδιος να έχει προκειμένου να γίνουν ανταποδοτικές οι όποιες εισφορές του (δίδακτρα)

B) Να αξιολογηθούν όλοι οι επιμέρους πόροι-συνεργοί των σπουδαστών από τους ίδιους τους σπουδαστές όπως π.χ. Εκπαιδευτικό προσωπικό, γραμματειακό προσωπικό, υπαλληλικό προσωπικό, εξοπλισμοί, εγκαταστάσεις κλπ.

2.12 Πρότυπα Αξιολόγησης

Ένα από τα πρότυπα αξιολόγησης που εφαρμόστηκε περίπου το 1987 στις Η.Π.Α. είναι το πρότυπο Malcolm Baldrige National Quality Award Program που ο βασικός σκοπός, όπως αναμενόταν, ήταν να προωθήσει την αποδοτικότητα των αμερικάνικων επιχειρήσεων ως ένα σύστημα αξιολόγησης κυρίως της οργάνωσης, τελικώς επηρέασε σε μεγάλο αριθμό βαθμό πολυάριθμες χώρες να αναπτύξουν τα δικά τους αντίστοιχα συστήματα προσαρμοσμένα στις τοπικές κοινωνικοοικονομικές συνθήκες και κουλτούρες. Ένα από τα μοντέλα που επηρεάστηκαν από τα κριτήρια Baldrige είναι και το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Αριστείας EFQM.

Το πρότυπο Baldrige ουσιαστικά είναι ένα πλαίσιο που αξιολογεί την οργανωτική δυναμική ενός οργανισμού μέσα από κύριες επτά κατηγορίες:

1. Ηγεσία: Η έννοια της αποτελεσματικής ηγεσίας δηλώνει τον βαθμό που η καθοδήγηση των έμψυχων πόρων εγγυάται ένα σαφή προσανατολισμό της αποστολής και του σκοπού ενώ παράλληλα και μια διαρκή αναζήτηση για συνεχή επανεξέταση και ανάπτυξη των λειτουργιών της με κοινωνική συνείδηση.

2. Ο στρατηγικός σχεδιασμός είναι το σχέδιο για την αποστολή της επιχείρησης τόσο σε οικονομικό όσο και σε κοινωνικό επίπεδο. Ο στρατηγικός σχεδιασμός απαιτεί σαφείς και μετρήσιμους στόχους.

3. Ο Προσανατολισμός στον πελάτη και στην αγορά αποτελεί κρίσιμη κατηγορία (ειδικά όταν αναφερόμαστε στην ιδιωτική εκπαίδευση). Η γνώση των αναγκών, των πεποιθήσεων, και των επιπέδων κάλυψης αυτών για τις ομάδες που εξυπηρετούνται από τον οργανισμό και αξιολογήσεις που ανταποκρίνονται σε αυτές τις ανάγκες είναι εξαιρετικά σημαντικό θέμα. Εδώ αξίζει να επισημάνουμε ότι από την εκπαίδευση και την κατάρτιση δεν εξυπηρετούνται μόνο οι σπουδαστές αλλά και, μεταξύ άλλων και οι επιχειρήσεις. Είναι προφανές λοιπόν ότι η αξιολόγηση που κάνει η ίδια αγορά εργασίας (κυρίως άτυπα) για την ποιότητα εκπαίδευσης είναι βαρύνουσα σημασίας. Επομένως ο ίδιος ο φορέας θα πρέπει να αναζητήσει πρακτικές αξιολόγησης της ποιότητας της εκπαίδευσης σε σχέση με την ολοένα και πιο απαιτητική σήμερα αγορά εργασίας.

4. Μέτρηση, Ανάλυση και Γνωσιακή Διαχείριση σημαίνει μεταξύ άλλων και ανάπτυξη και χρήση των δεικτών της απόδοσης όλων των διαθέσιμων πόρων ενός συστήματος. Κατά πόσο δηλαδή υπάρχει προσανατολισμός των πόρων στις απαιτήσεις των στόχων. Η εσωτερική πληροφόρηση των δεικτών απόδοσης αποτελεί θέμα διαχείρισής τους κυρίως από την διοίκηση με τα ανάλογα μέτρα προκειμένου να υπάρξει βελτίωση.

5. Human Resources Management: μια εργασιακή κουλτούρα που ενθαρρύνει, αναγνωρίζει, και ανταμείβει την τελειότητα, την ικανοποίηση υπαλλήλων, τη δέσμευση, την επαγγελματική ανάπτυξη, την υποχρέωση, την υπερηφάνεια και συγχρονίζει τους μεμονωμένους με τους οργανωσιακούς στόχους.

6. Η Διαχείριση διεργασιών εστιάζει κυρίως στα κρίσιμα σημεία του οργανισμού όπως π.χ. υπηρεσίες υποστήριξης ενώ παράλληλα απαιτείται τυποποίηση και τεκμηρίωση αυτών των σημείων καθώς επίσης και διαρκή παρακολούθηση (αξιολόγηση).

7. Τα αποτελέσματα πρέπει όχι μόνο να τεκμηριώνονται επιστημονικά αλλά και να συγκρίνονται με αυτά των ανταγωνιστών. Ως εκ τούτου απαιτείται να είναι σαφή με σκοπό και την μελλοντική εσωτερική σύγκριση για έτερο χρονικό διάστημα.

Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία Έρευνας

3.1 Αναφορά στους Σκοπούς και στους Στόχους της Έρευνας

Ο βασικός σκοπός σχεδιασμού, διενέργειας και υλοποίησης της παρούσας ερευνητικής προσπάθειας έγκειται στη διερεύνηση της σημαντικότητας της ποιότητας στην εκπαίδευση, μέσα από τη μελέτη μιας σειράς παραμέτρων. Οι παράμετροι αυτοί αναφέρονται, στις προϋποθέσεις υπό τις οποίες είναι εφικτή η επίτευξη της εφαρμογής ποιοτικών στοιχείων στην εκπαιδευτική διαδικασία, καθώς επίσης και των τυχόν εμποδίων που μπορεί να υπάρχουν ως προς την επιτυχή εισαγωγή αυτών.

Για την επίτευξη του βασικού αυτού σκοπού της προς υλοποίησης έρευνας, τέθηκαν ορισμένοι σημαντικοί στόχοι, μέσα από τη διατύπωση ερευνητικών ερωτημάτων, βάσει συγκεκριμένων υποθέσεων. Οι υποθέσεις αυτές, επί των οποίων στηρίχθηκε η εξαγωγή των ερωτημάτων και η διαμόρφωση του ερωτηματολογίου, έχουν ως ακολούθως:

H₀: Η έννοια της εκπαιδευτικής ποιότητας περιλαμβάνει τόσο τις έμψυχες – άψυχες οντότητες ενός εκπαιδευτικού φορέα, όσο και τον τρόπο με τον οποίο μεταδίδονται και λαμβάνονται οι γνώσεις, από τους εκπαιδευτικούς και στους σπουδαστές. Η παρούσα υπόθεση αποτυπώνεται στα ερωτήματα ένα (1) έως και τρία (3).

H₁: Οι προς επίτευξη στόχοι από την υιοθέτηση μιας ποιοτικής εκπαιδευτικής διαδικασίας εντοπίζονται στην ικανοποίηση των αναγκών και των απαιτήσεων των σπουδαστών, στη μεγιστοποίηση της διαδικασίας μετάδοσης γνώσεων, στην επαγγελματική του κατάρτιση, αλλά και στη μεγιστοποίηση των κερδών του εκπαιδευτικού ιδρύματος. Η παρούσα υπόθεση στοιχειοθετείται στα ερωτήματα τέσσερα (4) έως και επτά (7).

H₂: Οι βασικότεροι παράγοντες, που συνδράμουν στην υιοθέτηση και αποτελεσματική εφαρμογή μιας αναβαθμισμένης ποιοτικής εκπαιδευτικής διαδικασίας είναι, το πρόγραμμα εκπαίδευσης και το διδακτικό προσωπικό, οι διαθέσιμοι οικονομικοί και υλικοί πόροι, η χρήση των νέων τεχνολογιών, αλλά και οι αντιλήψεις – πεποιθήσεις, όλων των εμπλεκόμενων μερών. Οι ανωτέρω παράγοντες εξετάζονται μέσα από τη διατύπωση μιας σειράς ερωτημάτων που περιλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο και αριθμούνται από το οκτώ (8) έως και το δέκα έξι (16).

H₃: Βασικές προϋποθέσεις, ως προς την αποτελεσματική εφαρμογή μιας ποιοτικής εκπαίδευσης σε έναν φορέα, θεωρούνται πως είναι, η παροχή κινήτρων προς τους

σπουδαστές, η ύπαρξη προσαρμοσμένων στην αγορά εργασίας προγραμμάτων εκπαίδευσης, μέσω των οποίων τίθενται εφικτοί επιμέρους στόχοι, η ύπαρξη της απαιτούμενης υλικοτεχνικής υποδομής για την παροχή των κατάλληλων γνώσεων, καθώς επίσης και η αναγκαία γνώση από την πλευρά των σπουδαστών, ως προς τον επαγγελματικό τους προσανατολισμό και τους προσωπικούς προς επίτευξη στόχους τους μέσω αυτού. Οι ανωτέρω προϋποθέσεις εξετάζονται μέσα από τα ερωτήματα δέκα επτά (17) έως και είκοσι τρία (23).

H₄: Η αξιολόγηση της ποιότητας στην εκπαίδευση, αποτελεί ιδιαίτερα κρίσιμο συστατικό επιτυχούς υλοποίησης της υπόψιν διαδικασίας, η οποία επικεντρώνεται, στα ληφθέντα επαγγελματικά προσόντα των σπουδαστών, στο βαθμό ικανοποίησης των σπουδαστών από το σύνολο της εκπαιδευτικής διαδικασίας, καθώς και από το βαθμό στον οποίο επήλθε θετική μεταβολή στα οικονομικά αποτελέσματα του εκπαιδευτικού φορέα. Το ζήτημα της αξιολόγησης της ποιοτικής εκπαίδευσης καλύπτεται μέσω των ερωτημάτων είκοσι τέσσερα (24), έως και είκοσι οκτώ (28).

H₅: Πέραν όμως των όποιων σημαντικών προγραμματισμένων και οργανωμένων προσπαθειών που συντελούνται προς την εισαγωγή ενός περισσότερο ποιοτικού χαρακτήρα στην εκπαιδευτική διαδικασία, υπάρχουν και ορισμένα εμπόδια που μπορούν να παρουσιασθούν και τα οποία εντοπίζονται στο βαθμό τεχνογνωσίας, κατάρτισης και αφομοίωσης των τεχνολογικών επιτευγμάτων των εκπαιδευτών, στο βαθμό αντίληψης και περιεχομένου μιας ποιοτικής εκπαιδευτικής διαδικασίας από όλες τις εμπλεκόμενες πλευρές, στο βαθμό στον οποίο το εκπαιδευτικό ίδρυμα έχει υιοθετήσει μια πελατοκεντρική προσέγγιση των σπουδαστών, αλλά και στο κατά πόσο οι σπουδαστές έχουν συνειδητοποιήσει ποιες είναι οι πραγματικές εκπαιδευτικές τους ανάγκες, ώστε να αποκτήσουν κατάλληλη επαγγελματική κατάρτιση. Τα ανωτέρω εμπόδια και περιορισμοί, μελετώνται μέσω των ερωτημάτων είκοσι εννέα (29) έως και τριάντα τέσσερα (34), στο παρόν ερωτηματολόγιο.

H₆: Η βαθιά γνώση των εκπαιδευτικών για τον φορέα στον οποίο εργάζονται, αλλά κυρίως το βαθμό στον οποίο αυτός υιοθετεί στρατηγικές κινήσεις βελτίωσης της ποιότητας της εκπαίδευσης, αποτελεί ένα ιδιαίτερα κρίσιμο ζήτημα. Οι γνώσεις αυτές των εκπαιδευτικών εντοπίζονται στο κατά πόσο ο φορέας γνωρίζει τις πραγματικές ανάγκες της αγοράς εργασίας, στοχεύει στη δημιουργία καταρτισμένων επαγγελματιών, στηρίζει τη δυναμική του σε στρατηγικές marketing και κυρίως τηρεί ένα σύστημα ελέγχου

ποιότητας των διεργασιών. Τα ανωτέρω αυτά ζητήματα διερευνώνται μέσα από τη διατύπωση των ερωτήσεων τριάντα (35) έως και σαράντα (40), που περιλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο της παρούσας μελέτης.

3.2 Αναφορά στους Τύπους της Έρευνας

Δυο είναι οι βασικές κατηγορίες τύπων έρευνας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν: ο ένας τύπος αναφέρεται στην ποσοτική έρευνα και ο άλλος στην ποιοτική έρευνα. Κάθε μια εκ των δυο αυτών τύπων διακρίνεται από διαφορετικό περιεχόμενο και χαρακτηριστικά, στοιχεία τα οποία αποτελούν και τις παραμέτρους επί των οποίων στηρίζεται η τελική επιλογή για έναν τύπο ερευνητικής διαδικασίας. Κατά συνέπεια, τα στοιχεία εκείνα που αναφέρονται, τόσο στις ποσοτικές όσο και στις ποιοτικές έρευνες έχουν ως ακολούθως (Saunders M., Lewis P., Thornhill A., 2003):

- *Ποιοτικές Έρευνες*

Διακρίνονται για τη συλλογή, ανάλυση και την ερμηνεία μιας πλειάδας στοιχείων, τα οποία αφενός μπορούν να συλλεχθούν όμως η ποσοτικοποίησή τους καθίσταται μια διαδικασία που δεν παρουσιάζει υψηλό βαθμό εφικτότητας. Κατά συνέπεια, όλες εκείνες οι ερευνητικές προσπάθειες που έχουν περισσότερο ποιοτικά χαρακτηριστικά (Soft Research), στηρίζονται ως επί το πλείστον στη συλλογή όχι δεδομένων που μπορούν να ποσοτικοποιηθούν, αλλά δεδομένων που είναι αποτέλεσμα συγκέντρωσης απόψεων και οδηγούν στην εξαγωγή περισσότερο γενικευμένων αποτελεσμάτων. Τα βασικότερα μέσα και εργαλεία που χρησιμοποιούνται για τη διενέργεια ποιοτικών ερευνών είναι οι συνεντεύξεις και τα focus groups, μέσα από τη διεξαγωγή των οποίων μπορούν να προκύψουν ιδιαίτερα χρήσιμα αποτελέσματα, που δεν ομαδοποιούνται και διακρίνονται για τα ποιοτικά τους χαρακτηριστικά.

- *Ποσοτικές Έρευνες*

Αντίθετα από τις ποιοτικές έρευνες, οι ποσοτικές, επικεντρώνονται στη συλλογή εκείνων των στοιχείων που θα οδηγήσουν με μεγαλύτερη ακρίβεια και ασφάλεια στην εξαγωγή των συμπερασμάτων που θα ικανοποιούν τους αρχικούς σκοπούς και στόχους των ερευνών. Τα κυριότερα μέσα και εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν, ώστε να εκπληρωθεί αποτελεσματικά μια ποσοτική έρευνα είναι αρχικά τα ερωτηματολόγια και κατόπιν οι προσωπικές – τηλεφωνικές έρευνες που διεξάγονται.

Στην παρούσα έρευνα που διενεργείται, επιλέχθηκε ο τύπος της ποσοτικής έρευνας με ερωτήσεις κλειστού τύπου και ένα δείγμα ευκολίας και τυχαίας δειγματοληψίας, στηριζόμενοι σε επιχειρήματα που αφορούσαν:

- στη δυνατότητα της συλλογής στοιχείων και της εξαγωγής συμπερασμάτων που θα έχουν χαρακτήρα μετρήσιμο, συνδράμοντας με τον τρόπο αυτό ιδιαίτερα αποφασιστικά στην εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων και στη διατύπωση εφαρμόσιμων προτάσεων
- στην αποτροπή των ερωτηθέντων και στην αποφυγή του κινδύνου να αποκλίνει η έρευνα από το βασικό και κυρίαρχο σκοπό της που είναι η διερεύνηση της ποιότητας στις ιδιωτικές εκπαιδευτικές μονάδες, μέσα από τη χρήση ανοικτών ερωτήσεων ή διαπιστώσεων. Μέσω των ερωτήσεων που τέθηκαν προς τους συμμετέχοντες στην έρευνα αλλά κυρίως, μέσω του τρόπου διατύπωσης αυτών (κλειστές ερωτήσεις), αποφεύχθηκε να προκύψει το πολύ σημαντικό πρόβλημα της διατύπωσης γενικών απαντήσεων, όχι απολύτως σχετικών με τις ερωτήσεις και με το χαρακτήρα της έρευνας γενικότερα.

3.3 Αναφορά στις Στρατηγικές της Έρευνας

Ο σχεδιασμός που διενεργήθηκε για την παρούσα έρευνα στηρίχθηκε σε σημαντικό βαθμό στη διεξαγωγή μιας ευρείας και τεκμηριωμένης βιβλιογραφικής ανασκόπησης, ως προς την ποιότητα στην εκπαίδευση, τους παράγοντες εκείνους που την προάγουν, τους ποιοτικούς στόχους που τίθενται, τα εργαλεία και τους τρόπους μέτρησης της ποιότητας, καθώς επίσης και την αξιολόγηση του συνόλου της εκπαιδευτικής ποιότητας που μπορεί να χαρακτηρίζει ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα. Το σύνολο των πηγών που χρησιμοποιήθηκαν για την εκπόνηση της βιβλιογραφικής αυτής ανασκόπησης προέρχεται από ακαδημαϊκά συγγράμματα, περιοδικά και άλλες έγκυρες πηγές, της εγχώριας και διεθνούς επιστημονικής κοινότητας.

Κατόπιν ολοκλήρωσης της δευτερογενούς αυτής έρευνας, μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης που διενεργήθηκε, πραγματοποιήθηκε η πρωτογενής έρευνα, κάνοντας χρήση ενός ερωτηματολογίου, το οποίο και περιείχε σαράντα (40) συνολικά ερωτήσεις, οι οποίες ήταν χωρισμένες σε οκτώ (8) διαφορετικές ενότητες. Οι ερωτήσεις αυτές σχετίζονται με τη σημασία της ποιότητας στην εκπαίδευση, τις προϋποθέσεις εφαρμογής και τους τυχόν

περιορισμούς ή εμπόδια υπάρχουν. Ειδικότερα, οι ενότητες στις οποίες οι ερωτήσεις που συμπεριλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο έχουν διακριθεί είναι:

- Αντίληψη της έννοιας της εκπαιδευτικής ποιότητας (3 ερωτήσεις)
- Αντίληψη των στόχων της εκπαιδευτικής ποιότητας (4 ερωτήσεις)
- Αντίληψη των παραγόντων επίτευξης εκπαιδευτικής ποιότητας (9 ερωτήσεις)
- Αντίληψη των προϋποθέσεων επίτευξης εκπαιδευτικής ποιότητας (7 ερωτήσεις)
- Αντίληψη της αξιολόγησης της εκπαιδευτικής ποιότητας (5 ερωτήσεις)
- Αντίληψη των εμποδίων ύπαρξης – επίτευξης εκπαιδευτικής ποιότητας (6 ερωτήσεις)
- Αντίληψη των αποτελεσμάτων επίτευξης εκπαιδευτικής ποιότητας (6 ερωτήσεις)

Θα πρέπει να σημειωθεί πως, η μέθοδος του ερωτηματολογίου επιλέχθηκε μεταξύ των υπολοίπων μεθόδων διεξαγωγής ερευνών διότι θεωρείται ως η πλέον γρήγορη, ασφαλής και αξιόπιστη, ενώ παράλληλα ενέχει και το χαμηλότερο κόστος ως προς την υλοποίησή της. Ο υψηλός βαθμός αξιοπιστίας της συγκεκριμένης μεθόδου έγκειται στο γεγονός πως, οι συμμετέχοντες στην έρευνα συμπληρώνουν τα ερωτηματολόγια που τους δίνονται υπό καθεστώς πλήρους ανωνυμίας, γεγονός που εξασφαλίζει τον υψηλότερο βαθμό αμεροληψίας σε σχέση με τις άλλες ερευνητικές μεθόδους (συνέντευξη, παρατήρηση, focus groups, κλπ.).

3.4 Αναφορά στις Μεθόδους Συλλογής των Στοιχείων

Όταν εξετάζονται οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για την υλοποίηση μιας ερευνητικής προσπάθειας αναφορά γίνεται στην πλειοψηφία των περιπτώσεων σε εκείνες τις διαδικασίες και τους τρόπους μέσω των οποίων διενεργείται η τελική επιλογή του συνόλου του πληθυσμού του δείγματος που επιλέχθηκε, για να συμμετάσχει στην έρευνα. Στην ερευνητική προσπάθεια που διενεργείται στην παρούσα εργασία, η μέθοδος που θα χρησιμοποιηθεί για τη συλλογή των στοιχείων είναι αυτή του «δείγματος ευκολίας», ή εναλλακτικά, η μέθοδος του «συμβατικού δείγματος» (Σταθακόπουλος Β., 2005).

Ο λόγος για τον οποίο και επιλέχθηκε η υπόσπιν μέθοδος συλλογής των στοιχείων είναι πως με τον τρόπο αυτό αντιμετωπίστηκε το θέμα της αντιπροσωπευτικότητας, ως προς το δείγμα των στελεχών του Ιδιωτικού Ινστιτούτο Κατάρτισης που επιλέχθηκε. Ειδικότερα, το δείγμα των συμμετεχόντων στην έρευνα ανέρχεται στις σαράντα (40) μονάδες – στελέχη, το οποίο και αποτελεί το 25% του συνόλου των εργαζόμενων σε αυτό το Ινστιτούτο. Υπό τον

κίνδυνο να τεθεί ζήτημα ως προς τα δημογραφικά κυρίως χαρακτηριστικά της ερευνητικής προσπάθειας και ειδικότερα σε σχέση με το βαθμό αντιπροσωπευτικότητας που παρουσιάζει το δείγμα, κρίθηκε σκόπιμη η υιοθέτηση της ανωτέρω μεθόδου συλλογής των στοιχείων.

Από τις μονάδες ζητήθηκε να επιλέξουν το βαθμό στον οποίο συμφωνούν, διαφωνούν ή εμφανίζουν ουδετερότητα σε σχέση με τις ερωτήσεις – προτάσεις που τους τέθηκαν. Πραγματοποιήθηκε η εφαρμογή της ιεραρχικής ποιοτικής κλίμακας (ordinal), που περιλαμβάνει τα, «Συμφωνώ Έντονα», «Συμφωνώ Λίγο», «Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ», «Διαφωνώ Λίγο», «Διαφωνώ Έντονα». Επίσης, τα κριτήρια αποκλεισμού που τέθηκαν ως προς τους συμμετέχοντες αναφέρονταν στην πιθανή έλλειψη εμπειρίας, στο βαθμό εκπαιδευτικής ολοκλήρωσης, καθώς επίσης και στον πιθανά χαμηλό βαθμό αλληλεπίδρασης που διέθεταν με τους σπουδαστές και με το λοιπό στελεχιακό δυναμικό.

Για την υλοποίηση της ερευνητικής διαδικασίας οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν αρχικά τηλεφωνικά και κατόπιν με τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), ως προς την οικιοθελή συνεισφορά τους και τη σημαντικότητα που αυτή ενέχει. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα συμπληρώθηκε ηλεκτρονικά μέσω διαδικτυακού εργαλείου συλλογής δεδομένων φόρμας (Google Forms). Το χρονικό διάστημα κατά το οποίο διεξήχθη η έρευνα ήταν μεταξύ 15/12/2018 και 30/12/2018, με τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα να παρουσιάζουν διαφοροποιήσεις και αποκλίσεις σχετικά την ηλικία τους, το εκπαιδευτικό – μορφωτικό τους επίπεδο, το φύλο, το αντικείμενο ενασχόλησης, καθώς επίσης και την εργασιακή τους εμπειρία.

Για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο «IBM SPSS V23», όπως επίσης και το λογισμικό «Power Analysis G* Power», ενώ για τα γραφήματα χρησιμοποιήθηκε το λογισμικό «Microsoft Excel 2013». Επιπρόσθετα, ως προς την αξιολόγηση της εσωτερικής συνέπειας του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε ο δείκτης «Gronbach α », ενώ για τον έλεγχο των υποθέσεων υλοποιήθηκαν μη παραμετρικοί έλεγχοι ανεξαρτησίας σχετιζόμενων δειγμάτων «McNemar», αλλά και «Cochran q ». Κατά τη διαδικασία της ανάλυσης που υλοποιήθηκε, πραγματοποιήθηκε απλοποίηση ως προς την καταγραφή των αποτελεσμάτων προχωρώντας σε μια ομαδοποίηση των επιλογών, «Διαφωνώ Πολύ» και «Διαφωνώ» έως «ΔΙΑΦΩΝΩ», αλλά και των επιλογών «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ Πολύ» έως «ΣΥΜΦΩΝΩ». Τέλος, η επιλογή «Δεν Διαφωνώ, Ούτε Συμφωνώ» περιγράφεται μέσα από τη λέξη «ΙΣΟΠΑΛΙΑ», ενώ οι όποιοι έλεγχοι με σκοπό την καλύτερη κατανόηση στηρίχθηκαν στις λέξεις «ΔΙΑΦΩΝΩ» και «ΣΥΜΦΩΝΩ» .

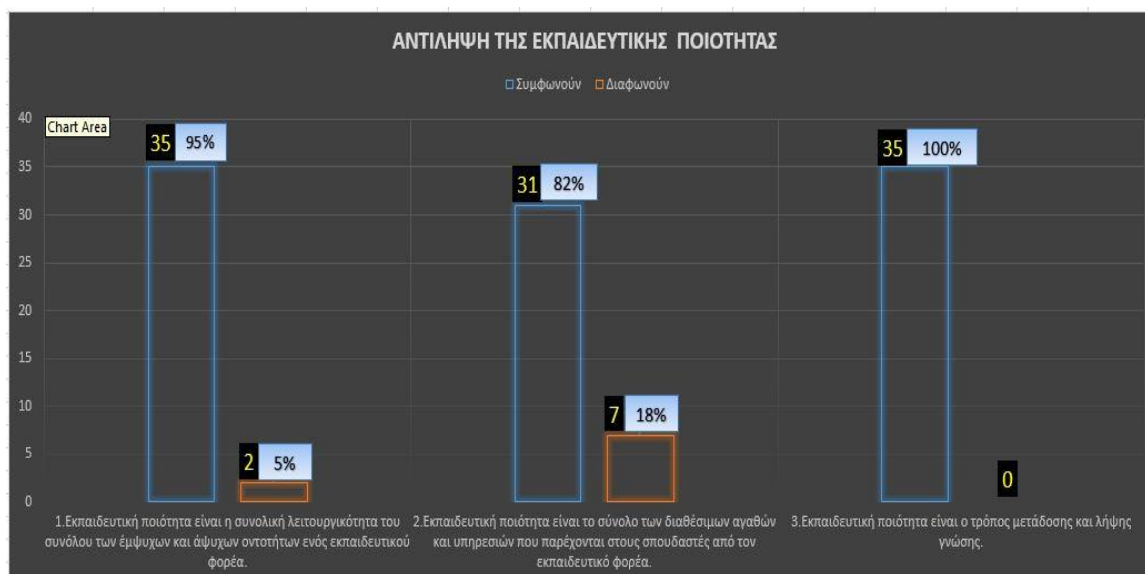
3.5 Περιορισμοί της Έρευνας

Παρά τις σημαντικές, οργανωμένες και κυρίως επιστημονικές τεκμηριωμένες προσπάθειες που καταβλήθηκαν, αναφορικά με την επίτευξη της μέγιστης αξιοπιστίας και εγκυρότητας ως προς την εξαγωγή των αποτελεσμάτων, εντούτοις, υπήρχαν και ορισμένοι περιορισμοί, η αντιμετώπιση των οποίων δεν κατέστη εφικτή. Πιο συγκεκριμένα, ένας ανασταλτικός παράγοντας που παρουσιάστηκε αναφέρεται στο μη εφικτό περί της γενίκευσης των αποτελεσμάτων που εξάγονται, μιας και η ερευνητική διαδικασία που τηρήθηκε αφορούσε μόνο σαράντα (40) μονάδες – στελέχη ενός μεγάλο μεν, αλλά μοναδικού δε, Ιδιωτικού Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Επιπρόσθετα, ένας ακόμη ανασταλτικός παράγοντας που υφίστατο αφορούσε και το χρονικό διάστημα που απαιτήθηκε για τη συλλογή των ερωτηματολογίων και την εξαγωγή της ανάλυσης αυτών. Ειδικότερα, συνέπεια του φόρτου εργασίας των ατόμων που έλαβαν μέρος στην έρευνα, παρουσιάστηκε μια σχετική κωλυσιεργία ως προς τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων και κατά συνέπεια και την εξαγωγή των αποτελεσμάτων αυτών. Τέλος, ένας τρίτος περιορισμός που αναφέρεται στην παρούσα έρευνα έγκειται και στο γεγονός πως, χρησιμοποιήθηκε ένα μόνο εργαλείο έρευνας (ερωτηματολόγιο), το οποίο σε συνδυασμό και με το σχετικά μικρό μέγεθος του δείγματος, περιόρισε τη δυνατότητα για μια γενίκευση των αποτελεσμάτων που εξήχθησαν.

Κεφάλαιο 4: Αποτελέσματα Έρευνας

4.1 Αντίληψη εκπαιδευτικής ποιότητας



Γράφημα 1. Γράφημα Κατανομών Συμφωνών - Διαφωνών ως προς τις προτάσεις για την αντίληψη της ποιότητας

Στο γράφημα 1 υπάρχει μεγάλο ποσοστό συμφωνίας ως προς την αντίληψη ποιότητας, θεωρώντας πως, το συγκεκριμένο τμήμα του ερωτηματολογίου συγκεντρώνει μεγάλο ποσοστό εσωτερικής συνέπειας ο οποίος είναι σύμφωνα με το δείκτη «Cronbach α » (0,713).

Υπενθυμίζουμε ότι ο δείκτης «Cronbach α » είναι ο πιο συνηθισμένος δείκτης για τη αξιοπιστία και όχι για την εγκυρότητα (διότι εκεί απαιτείται όπως είναι γνωστό Ανάλυση Παραγόντων). Δεδομένου όμως ότι έχουμε μόνο τρεις (3) ερωτήσεις η ανάλυση παραγόντων κρίθηκε περιττή. Σε κάθε περίπτωση υπάρχει κοινή αποδοχή για να προσδιορίσουμε ακριβώς, ή έστω όσο το δυνατόν καλύτερα, την έννοια της εκπαιδευτικής ποιότητας.

Εκπαιδευτική ποιότητα είναι η συνολική λειτουργικότητα του συνόλου των έμφυχων και άφυχων οντοτήτων ενός εκπαιδευτικού φορέα.

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ	2	5,0	5,4	5,4
	ΣΥΜΦΩΝΩ	35	87,5	94,6	100,0
	Total	37	92,5	100,0	
ΙΣΟΠΑΛΙΑ		3	7,5		
Total		40	100,0		

Πίνακας 1. Ερώτημα 1. Περιγραφικά στατιστικά

Στο πίνακα 1 παρατηρείται η κατανομή για το «ΣΥΜΦΩΝΩ» και το «ΔΙΑΦΩΝΩ» καθώς και για τις «ΙΣΟΠΑΛΙΕΣ». Το 92,5% του δείγματος είτε συμφωνούσε είτε διαφωνούσε ενώ το 7,5% είχε ουδέτερη άποψη. Συνολικά, το 87,5% των στελεχών συμφώνησε με την πρόταση που διατυπώθηκε ως προς την έννοια της εκπαιδευτικής ποιότητας. Επιπρόσθετα, το 94,6% των ερωτηθέντων που είτε διαφωνούσε είτε συμφωνούσε, χωρίς να λαμβάνονται με άλλα λόγια οι ισοπαλίες, δέχθηκε να συμφωνήσει με την πρόταση που διατυπώθηκε ως προς την εκπαιδευτική ποιότητα.

Εκπαιδευτική ποιότητα είναι το σύνολο των διαθέσιμων αγαθών και υπηρεσιών που παρέχονται στους σπουδαστές από τον εκπαιδευτικό φορέα.

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ	7	17,5	18,4	18,4
	ΣΥΜΦΩΝΩ	31	77,5	81,6	100,0
	Total	38	95,0	100,0	
Missing	System	2	5,0		
Total		40	100,0		

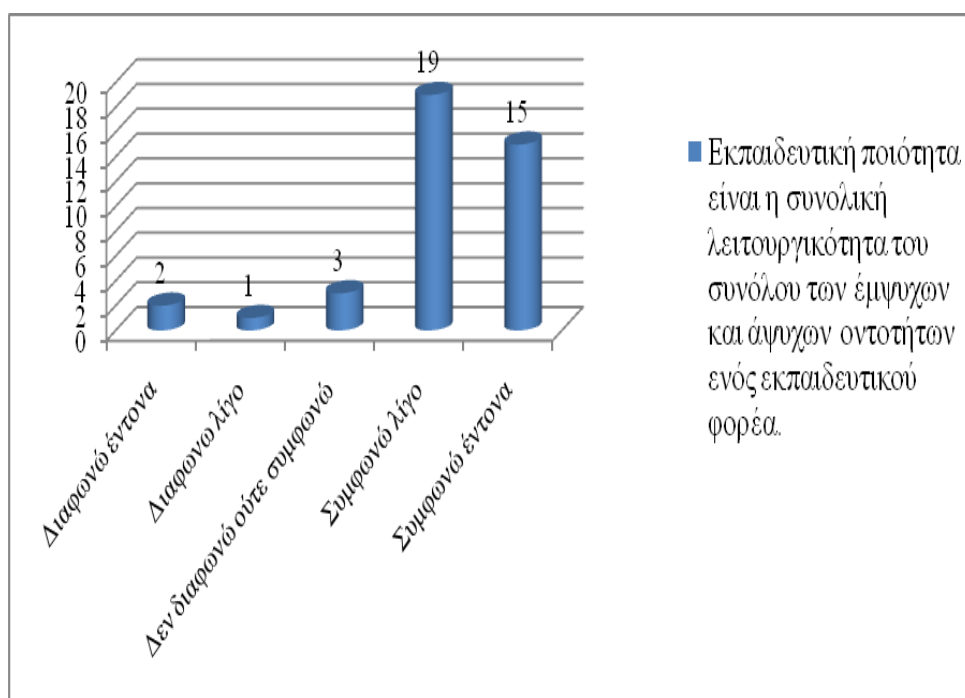
Πίνακας 2. Ερώτημα 2. Περιγραφικά στατιστικά

Στο πίνακα 2 παρουσιάζεται η κατανομή ως προς το «ΣΥΜΦΩΝΩ», το «ΔΙΑΦΩΝΩ», καθώς επίσης και για τις «ΙΣΟΠΑΛΙΕΣ» που αναφέρεται στη δεύτερη ερώτηση. Το 95% του δείγματος είτε συμφωνούσε είτε διαφωνούσε ενώ το 5% είχε μια ουδέτερη άποψη. Συνολικά, το 77,5% των στελεχών συμφώνησε με τη δεύτερη πρόταση που διατυπώθηκε ως προς την έννοια της εκπαιδευτικής ποιότητας. Επιπρόσθετα, το 81,6% του δείγματος, που είτε διαφωνούσε είτε συμφωνούσε, χωρίς τις ισοπαλίες, δέχθηκε να συμφωνήσει με την πρόταση για την εκπαιδευτική ποιότητα.

Από τους κάτωθι πίνακες το αρχικό συμπέρασμα που μπορεί να προκύψει αφορά στο γεγονός πως, επειδή στη πρώτη πρόταση για την έννοια της εκπαιδευτικής ποιότητας συμφώνησε το 94,6% του δείγματος (από αυτούς που απάντησαν συμφωνώ ή διαφωνώ) ενώ στη δεύτερη το 81,6%, η πρώτη πρόταση παρουσιάζει μεγαλύτερη συμφωνία ή εναλλακτικά περιγράφει καλύτερα την εκπαιδευτική ποιότητα. Ένας εκ των πλέον συνηθισμένων ελέγχων που πραγματοποιούνται προκειμένου να διαπιστωθεί στο κατά πόσο η διαφορά αυτή μεταξύ των δύο αποτελεσμάτων είναι αυτό που ονομάζεται «στατιστικά σημαντική», είναι ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 (chi – square). Στη περίπτωση που εξετάζεται, υπάρχει ένα δείγμα που ερωτάτε για δύο (2) στοιχεία και δεν υπάρχουν δύο (2) δείγματα και επιπρόσθετα ερωτάτε ένα στοιχείο (π.χ. από υπαλλήλους και καθηγητές), ώστε να εξετασθεί εάν και κατά πόσο υπάρχει συμφωνία μεταξύ τους. Η επιλογή του ορθού τεστ στην επαγωγική στατιστική είναι καίριας σημασίας διότι υπάρχει αυξημένη η πιθανότητα σφάλματος.

Στο γράφημα που ακολουθεί, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που εξήχθησαν, από το σύνολο των ερωτηθέντων (40), απαντώντας στην ερώτηση σχετικά με το κατά πόσο θεωρούν πως, η εκπαιδευτική ποιότητα αποτελεί τη συνολική λειτουργικότητα του συνόλου των έμψυχων και άψυχων οντοτήτων ενός εκπαιδευτικού φορέα.

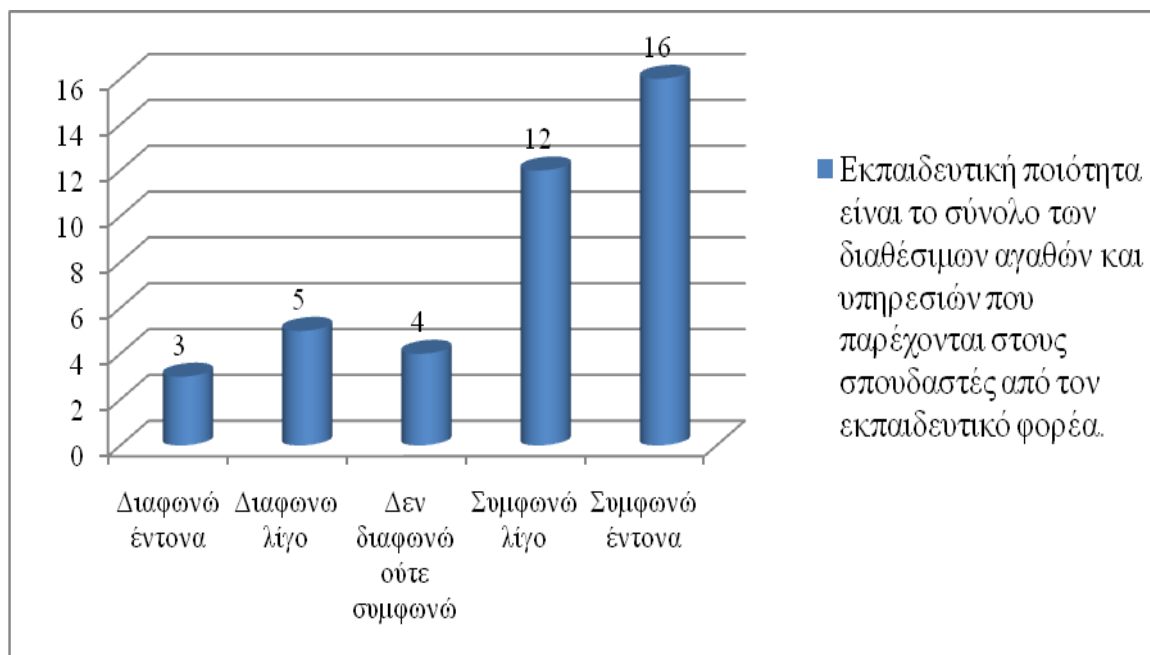
Γράφημα 2. Γράφημα συνολικής λειτουργικότητας του συνόλου των έμψυχων και άψυχων οντοτήτων ενός εκπαιδευτικού φορέα



Πιο συγκεκριμένα, βάσει των απαντήσεων που συλλέχθηκαν από την πρώτη ερώτηση που αφορούσε την εκπαιδευτική ποιότητα και τη συνολική λειτουργικότητα, έμψυχων και άψυχων οντοτήτων του φορέα, το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων (19 άτομα – 47,5%), δήλωσαν πως «συμφωνούν λίγο» με την άποψη πως η ποιότητα στην εκπαίδευση μπορεί να αποτελέσει τη συνολική λειτουργικότητα. Από το δείγμα των σαράντα (40) ατόμων, ένα σημαντικό ποσοστό (37,5% - 15 άτομα), υποστήριξαν πως συμφωνούν έντονα με την άποψη αυτή. Από την άλλη πλευρά, υπήρχαν τρία (3) άτομα, δυο (2) που διαφωνούσαν έντονα και ένας (1) που συμφωνούσε λίγο, αναφορικά με το κατά πόσο, η συνολική λειτουργικότητα του συνολικού τμήματος των έμψυχων και άψυχων οντοτήτων του εκπαιδευτικού φορέα, μπορεί να προσδώσει ποιότητα στην εκπαιδευτική διαδικασία. Τέλος, τρία (3) άτομα υποστήριξαν πως με την άποψη αυτή, ούτε διαφωνούσαν ούτε συμφωνούσαν, αποτελώντας ουσιαστικά το ουδέτερο τμήμα του δείγματος και του ερωτήματος.

Συνεχίζοντας στο γενικό ερώτημα περί εκπαιδευτικής ποιότητας, η επόμενη, δεύτερη ερώτηση στην οποία κλήθηκαν να απαντήσουν αφορούσε το κατά πόσο, η εκπαιδευτική ποιότητα αποτελεί το σύνολο όλων των διαθέσιμων αγαθών και υπηρεσιών, που μπορούν να παρασχεθούν προς τους σπουδαστές, από τον εκπαιδευτικό φορέα. Βάσει των αποτελεσμάτων που συλλέχθηκαν από το δείγμα, όπως αυτά παρουσιάζονται στο γράφημα 3, μπορούν να εξαχθούν τα ακόλουθα συμπεράσματα:

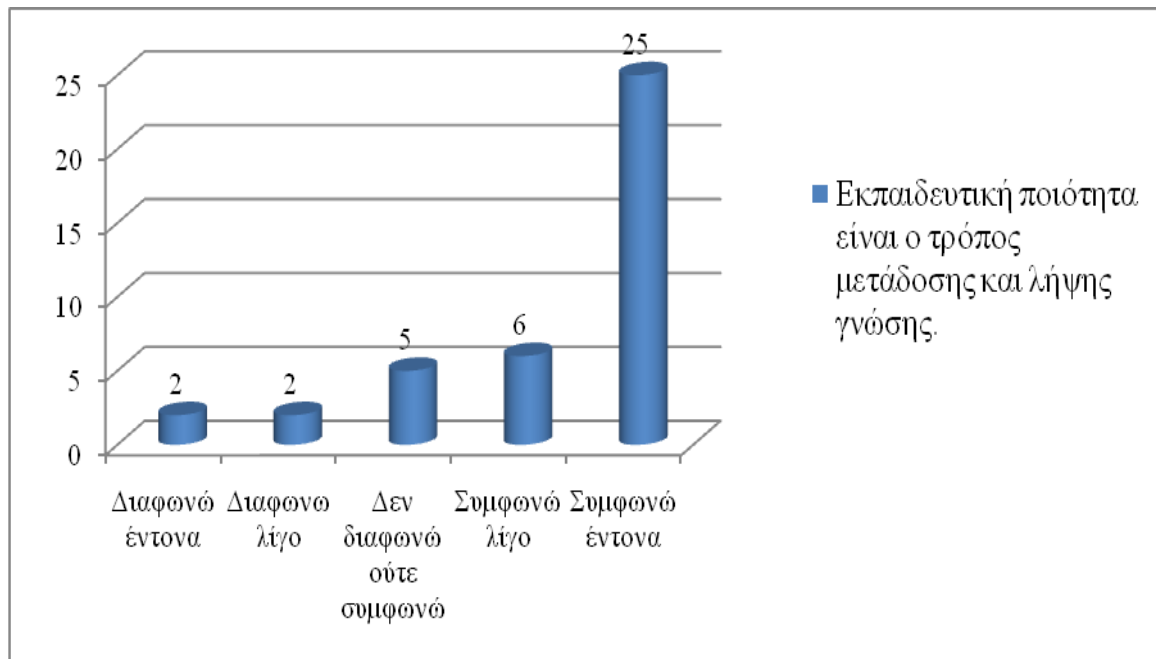
Γράφημα 3. Γράφημα συνόλου διαθέσιμων αγαθών και υπηρεσιών που παρέχονται στους σπουδαστές από τον εκπαιδευτικό φορέα



- ✓ το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος, (16 άτομα – 40% του συνόλου) υποστήριξε πως συμφωνεί έντονα με την άποψη ότι η εκπαιδευτική ποιότητα συνδέεται άμεσα και σε πολλές περιπτώσεις υπονοείται μέσα από το σύνολο των διαθέσιμων αγαθών και υπηρεσιών που μπορεί να παρέχονται προς τους σπουδαστές ενός εκπαιδευτικού φορέα
- ✓ επιπρόσθετα, με την ίδια άποψη περί της εκπαιδευτικής ποιότητας και της σύνδεσής της με τα διαθέσιμα αγαθά και υπηρεσίες που παρέχονται προς τους σπουδαστές, δηλώνει πως συμφωνεί αλλά σε μικρότερο βαθμό, το 30% του δείγματος, το οποίο μεταφράζεται σε δώδεκα (12) άτομα).
- ✓ συνολικά οκτώ (8) άτομα, υποστήριξαν πως διαφωνούν με αυτή τη σύνδεση ανάμεσα στην εκπαιδευτική ποιότητα και στα διαθέσιμα αγαθά και υπηρεσίες, εκ των οποίων, τρία (3) άτομα, δηλαδή το 7,5% του δείγματος, υποστηρίζουν πως διαφωνούν έντονα, ενώ άλλα πέντε (5) άτομα, δηλαδή το 12,5% του δείγματος, δηλώνουν πως διαφωνούν λίγο με την άποψη αυτή.
- ✓ τέλος, σε σύνολο σαράντα (40) ατόμων του δείγματος, τέσσερα (4) άτομα, το οποίο μεταφράζεται σε ποσοστό 10%, υποστηρίζουν πως δεν διαφωνούν, αλλά ούτε και συμφωνούν με την άποψη αυτή, υποδηλώνοντας μια ουδετερότητα.

Στους συμμετέχοντες στην έρευνα τέθηκε το ερώτημα κατά πόσο πιστεύουν πως, η εκπαιδευτική ποιότητα μπορεί να είναι άμεσα συνυφασμένη με τον τρόπο μετάδοσης και λήψης γνώσεων. Οι απαντήσεις που συλλέχθηκαν από το συγκεκριμένο ερώτημα παρατίθενται στο γράφημα που ακολουθεί και οι οποίες σε μεγάλο βαθμό αποτυπώνουν την έντονη συμφωνία των συμμετεχόντων ως προς το ερώτημα που τους τέθηκε.

Γράφημα 4.Γράφημα εκπαιδευτικής ποιότητας ως τρόπος μετάδοσης και λήψης γνώσης



Βάσει των αποτελεσμάτων που συλλέχθηκαν από το δείγμα και όπως αποτυπώνεται και στο γράφημα 4, είναι σαφές πως, ένα πολύ σημαντικό μέρος του δείγματος (31 άτομα – 77,5%), υποστηρίζουν πως συμφωνούν με την άποψη ότι, η εκπαιδευτική ποιότητα αποτελεί έναν αποδοτικό τρόπο, μέσω του οποίου μπορούν να μεταδοθούν, αλλά και να ληφθούν γνώσεις και από τις δυο (2) πλευρές. Ειδικότερα, έξι (6) άτομα (12,5% του δείγματος), υποστήριξαν ότι συμφωνούν λίγο με την άποψη αυτή περί εκπαιδευτικής ποιότητας ενώ είκοσι πέντε (25) άτομα, δήλωσαν πως συμφωνούν πολύ με το ερώτημα περί ποιότητας εκπαίδευσης, τρόπος μετάδοσης μηνύματος και λήψης γνώσεων. Από την άλλη πλευρά, υπήρχαν και γνώμες που διατυπώθηκαν ως ενστάσεις επί του συγκεκριμένου ζητήματος, οι οποίες αναφέρονται σε έναν πλήθος ατόμων τεσσάρων (4) στον αριθμό. Αυτές οι ενστάσεις σχετίζονται με τη διαφωνία επί του ζητήματος πως, η εκπαιδευτική ποιότητα μπορεί να αποτελέσει αποδοτικό τρόπο μετάδοσης αλλά και λήψης γνώσεως, με τους δυο (2) εξ αυτών (5%) να υποστηρίζουν πως διαφωνούν εντόνως και άλλους δυο (2) (5%), να διατυπώνουν πως διαφωνούν λίγο. Τέλος, υπάρχει και ένα ποσοστό της τάξεως του 12,5% (5 άτομα) που

υποστήριξαν πως δεν μπορούν να διαφωνήσουν με την άποψη αυτή, αλλά ούτε και να συμφωνήσουν, τηρώντας μια περισσότερο ουδέτερη στάση.

4.2 Επιλογή του τεστ

Στο παράρτημα αυτό διενεργείται έλεγχος επί δυο (2) διχοτομικών μεταβλητών. Οι μεταβλητές αυτές είναι η πρώτη ερώτηση που λαμβάνει τιμές «ΣΥΜΦΩΝΩ Ή ΔΙΑΦΩΝΩ» και η δεύτερη ερώτηση που λαμβάνει τις ίδιες τιμές. Οι «ΙΣΟΠΑΛΙΕΣ» έχουν απομακρυνθεί από τον έλεγχο με συνέπεια να μην λαμβάνονται υπόψιν ούτε στον υπολογισμό επί του μεγέθους του δείγματος.

Προκειμένου να διαπιστωθεί εάν ο πληθυσμός συμφωνεί και στις δύο (2) ερωτήσεις και η όποια διαφορά που ενδεχομένως να προκύπτει οφείλεται στην τύχη, δηλαδή στο σφάλμα της δειγματοληψίας, πραγματοποιήθηκε ένα μη παραμετρικό τεστ ανεξαρτησίας σχετιζόμενων δυο (2) δειγμάτων για κατηγορικές μεταβλητές. Ο έλεγχος αυτός έχει ως ακολούθως:

<i>Εκπαιδευτική ποιότητα είναι η συνολική λειτουργικότητα του συνόλου των έμψυχων και άψυχων οντοτήτων ενός εκπαιδευτικού φορέα.</i>			
		<i>ΔΙΑΦΩΝΩ</i>	<i>ΣΥΜΦΩΝΩ</i>
		<i>Count</i>	<i>Count</i>
Εκπαιδευτική ποιότητα είναι το σύνολο των διαθέσιμων αγαθών και υπηρεσιών που παρέχονται στους σπουδαστές από τον εκπαιδευτικό φορέα.	ΔΙΑΦΩΝΩ	2	3
	ΣΥΜΦΩΝΩ	0	30

Πίνακας 3. Απόλυτη κατανομή συχνοτήτων

Ο πίνακας 3 αποτελεί την πρώτη ενέργεια και παρατηρείτε πως:

- Δύο (2) άτομα επέλεξαν «ΔΙΑΦΩΝΩ» και στις δύο (2) ερωτήσεις
- Τρία (3) άτομα επέλεξαν «ΔΙΑΦΩΝΩ» στη δεύτερη ερώτηση και «ΣΥΜΦΩΝΩ» στην πρώτη ερώτηση
- Τριάντα (30) άτομα επέλεξαν «ΣΥΜΦΩΝΩ» και στις δύο (2) ερωτήσεις.

Βάσει των ανωτέρω αποτελεσμάτων, υπάρχει διαφορά συμφωνίας μεταξύ των ερωτήσεων;

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distributions of different values across Εκπαιδευτική ποιότητα είναι η συνολική λειτουργικότητα του συνόλου των έμπυχων και άψυχων οντοτήτων ενός εκπαιδευτικού φορέα. and Εκπαιδευτική ποιότητα είναι το σύνολο των διαθέσιμων αγαθών και υπηρεσιών που παρέχονται στους σπουδαστές από τον εκπαιδευτικό φορέα. are equally likely.	Related-Samples McNemar Test	.250 ¹	Retain the null hypothesis.

Πίνακας 4. McNemar Test Q1 vs Q2

Βάσει του πίνακα 4, μπορεί να διενεργηθεί μια ενδεδειγμένη περιγραφή του ως εξής:

Αρχικά θα πρέπει να προσδιορισθεί ποιος είναι ο έλεγχος. Στους ελέγχους διατυπώνονται δύο (2) υποθέσεις. Η πρώτη υπόθεση ονομάζεται μηδενική και είναι αυτή που εξετάζεται, ενώ η δεύτερη υπόθεση ονομάζεται εναλλακτική και στους ελέγχους ανεξαρτησίας που διενεργούνται είναι συνήθως το ακριβώς αντίθετο της μηδενικής. Η μηδενική υπόθεση συμβολίζεται πάντα με H_0 και η εναλλακτική με H_1 . Κατά συνέπεια, οι υποθέσεις έχουν ως ακολούθως:

H_0 : Οι διοικητικοί υπάλληλοι συμφωνούν το ίδιο στην πρώτη και στη δεύτερη ερώτηση

H_1 : Οι διοικητικοί υπάλληλοι δεν συμφωνούν το ίδιο στην πρώτη και στη δεύτερη ερώτηση

Βάσει των αποτελεσμάτων από τον πίνακα 4, προτείνεται να ληφθεί η απόφαση της διατήρησης της μηδενικής υπόθεσης που αναφέρθηκε ανωτέρω. Αξίζει να επεξηγηθεί το επίπεδο παρατηρούμενης στατιστικής σημαντικότητας, προκειμένου να γίνει πλήρως κατανοητό στον αναγνώστη η έννοια και η σημαντικότητα του. Ειδικότερα, το παρατηρούμενο επίπεδο είναι 0,25 (25%), το οποίο σημαίνει πως, τόση είναι και η πιθανότητα της ύπαρξης σφάλματος εάν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση, ενώ αυτή είναι πράγματι σωστή. Δηλαδή υπάρχει ένα ποσοστό της τάξεως τουλάχιστον 25% ως πιθανότητα

της ύπαρξης σφάλματος, απορρίπτοντας την μηδενική υπόθεση. Επειδή συνήθως το επίπεδο της στατιστικής σημαντικότητας είναι 5%, το οποίο μπορεί να πάρει και άλλα επίπεδα και επειδή το 25% είναι κατά πολύ μεγαλύτερο του 5% το οποίο λειτουργεί ως όριο, δεν καθίσταται εφικτό να απορριφθεί η μηδενική υπόθεση και για το λόγο αυτό, το λογισμικό εξάγει και το αποτέλεσμα της διατήρησης της μηδενικής (null).

Comparisons of Column Proportions

<i>Εκπαιδευτική ποιότητα είναι η συνολική λειτουργικότητα του συνόλου των έμψυχων και άψυχων οντοτήτων ενός εκπαιδευτικού φορέα.</i>		
	<i>ΔΙΑΦΩΝΩ</i>	<i>ΣΥΜΦΩΝΩ</i>
	<i>(A)</i>	<i>(B)</i>
Εκπαιδευτική ποιότητα είναι το σύνολο των διαθέσιμων αγαθών και υπηρεσιών που παρέχονται στους σπουδαστές από τον εκπαιδευτικό φορέα.	ΔΙΑΦΩΝΩ	. ^a
	ΣΥΜΦΩΝΩ	. ^a

Πίνακας 5. Σύγκριση αναλογιών

Ο πίνακας 5 παρουσιάζει μια εναλλακτική εκδοχή του τεστ που διενεργήθηκε προγενέστερα, στον οποίο θα εμφανίζονταν οι όποιες στατιστικά σημαντικές διαφορές εάν προέκυπταν μεταξύ των δύο (2) ερωτήσεων αναφορικά με το «ΣΥΜΦΩΝΩ ή το ΔΙΑΦΩΝΩ». Κάτι τέτοιο όμως δεν παρουσιάζεται.

Στον πίνακα 6 εξετάζεται ο βαθμός αξιοπιστίας του τεστ που διενεργήθηκε. Αυτή η εξέταση αναφέρεται στο γεγονός πως, υπήρχε μια μηδενική υπόθεση, εντούτοις όμως, σε ποιο βαθμό κρίνεται το αποτέλεσμα που εξήχθη ως αξιόπιστο, ώστε να κριθεί παράλληλα και ως έμπιστο; Αυτό αποτελεί και το σημαντικότερο πρόβλημα του συνόλου των ερευνών που πραγματοποιούνται, μιας και στη δύναμη του τεστ ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο διαδραματίζει

μεταξύ άλλων και το μέγεθος του δείγματος, ειδικά όταν υπάρχουν σημαντικές διακυμάνσεις σε πιλοτικές έρευνες.

Exact – Proportions: Inequality, two dependent groups (McNemar)		
Options:	α balancing:	$\alpha/2$ on each side, approximation
Analysis:	Post hoc:	Compute achieved power
Input:	Tail(s)	= Two
	Odds ratio	= 0.0001
	α err prob	= 0.05
	Total sample size	= 35
	Prop discordant pairs	= 0.085714
Output:	Lower critical N	= 0
	Upper critical N	= 3.0000000
	Power (1 – β err prob)	= 0.9997001
	Actual α	= 0.2500000
	Proportion p12	= 8.570543e-006

Πίνακας 6. Power Analysis

Το επίπεδο της στατιστικής σημαντικότητας, έως ότου είναι αποδεκτή η εμφάνιση ενός σφάλματος «τύπου I», το οποίο σημαίνει πως απορρίπτεται η μηδενική λύση, ενώ αυτή ουσιαστικά είναι η σωστή, ανέρχεται συνήθως στο 5% και συμβολίζεται με το γράμμα « α ». Από την άλλη πλευρά, το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας για το σφάλμα «τύπου II» εμπειρικά ανέρχεται περίπου στο 20% και συμβολίζεται με το γράμμα « β ». Κατά συνέπεια, το $1 - \beta$ ονομάζεται και δύναμη του τεστ και όσο πιο μεγάλη είναι αυτή η δύναμη, τόσο μεγαλύτερο βαθμό αξιοπιστίας διακρίνει τα αποτελέσματα. Ένα γενικά αποδεχτό όριο για το β είναι το 20% - 25% και κατά συνέπεια υπάρχει δύναμη στο τεστ της τάξεως του « $1 - 0,2 = 0,8$ », το οποίο συνεπάγεται 80% και άνω. Όπως διαφαίνεται όμως και από το ανωτέρω αποτέλεσμα, η δύναμη του τεστ είναι εξαιρετικά μεγάλη, μιας και φθάνει στο ποσοστό του 99,97%. Κατά συνέπεια, ο συμπερασμα που θα μπορούσε να εξαχθεί είναι πως:

«Οι διοικητικοί υπάλληλοι συμφωνούν το ίδιο και στις δύο ερωτήσεις – προτάσεις και οι όποιες διαφορές οφείλονται στο σφάλμα δειγματοληψίας».

Παρατηρώντας πιο προσεκτικά τα αποτελέσματα που εξάγονται, θα μπορούσε να υποστηριχθεί πως, υπάρχουν ορισμένες μικρές διαφορές ως προς τα αριθμητικά δεδομένα, εν συγκρίσει με το γράφημα. Εντούτοις κάτι τέτοιο προκύπτει από το γεγονός πως, το τεστ εξετάζει μόνο όσους έδωσαν τις απαντήσεις «ΣΥΜΦΩΝΩ» ή «ΔΙΑΦΩΝΩ» και στις δύο (2) ερωτήσεις και όχι να απάντησαν στη μια «ΣΥΜΦΩΝΩ» και στην άλλη να απάντηση «ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ». Επί του υπόψιν ζητήματος θα μπορούσε να διατυπωθεί μια ένσταση, η ισχύς όμως της οποίας θα είναι εξαιρετικά ισχνή, για το λόγο πως, υπάρχει ένα εξαιρετικά μεγάλο ποσοστό συμφωνίας, δηλαδή πολύ μεγάλο ποσοστό μαζί «ΣΥΜΦΩΝΩ» ή

«ΔΙΑΦΩΝΩ» και ένα εξαιρετικά μικρό ποσοστό του «ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ».

H₀: Οι διοικητικοί υπάλληλοι συμφωνούν το ίδιο στο ότι εκπαιδευτική ποιότητα είναι ο τρόπος μετάδοσης και λήψης γνώσης με το ότι εκπαιδευτική ποιότητα είναι το σύνολο των διαθέσιμων αγαθών και υπηρεσιών που παρέχονται στους σπουδαστές από τον εκπαιδευτικό φορέα.

H₁: Δεν ισχύει η H₀.

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distributions of different values across Εκπαιδευτική ποιότητα είναι ο τρόπος μετάδοσης και λήψης γνώσης. and Εκπαιδευτική ποιότητα είναι το σύνολο των διαθέσιμων αγαθών και υπηρεσιών που παρέχονται στους σπουδαστές από τον εκπαιδευτικό φορέα. are equally likely.	Related-Samples McNemar Test	.016 ¹	Reject the null hypothesis.

Πίνακας 7. McNemar Test Q2 vs Q3

Στον πίνακα 7 παρουσιάζεται η απόρριψη της μηδενικής υπόθεσης θεωρώντας πως υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ($p = 0.016 < 0.05$). Πρακτικά κάτι τέτοιο συνεπάγεται πως, προτεραιότητα στην ποιότητα υπάρχει από τους διοικητικούς υπαλλήλους ως προς τον τρόπο μετάδοσης και λήψης της γνώσης εν συγκρίσει με τις συνολικές υπηρεσίες που παρέχονται. Αυτό ως αποτέλεσμα είναι αρκετά σημαντικό, μιας και υπάρχει μια σαφής προτεραιότητα προς την ποιότητα στο εκπαιδευτικό προσωπικό και στις εγκαταστάσεις.

		<i>Εκπαιδευτική ποιότητα είναι το σύνολο των διαθέσιμων αγαθών και υπηρεσιών που παρέχονται στους σπουδαστές από τον εκπαιδευτικό φορέα.</i>	
		<i>ΔΙΑΦΩΝΩ</i>	<i>ΣΥΜΦΩΝΩ</i>
		<i>Count</i>	<i>Count</i>
Εκπαιδευτική ποιότητα είναι ο τρόπος μετάδοσης και λήψης γνώσης.	ΔΙΑΦΩΝΩ	0	0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	7	27

Πίνακας 8. Κατανομές επιλογών Q2 VS Q3

Τέλος, ο πίνακας 8 παρουσιάζει τα εξής αποτελέσματα:

- 7 άτομα επέλεξαν να συμφωνήσουν με την τρίτη πρόταση αναφορικά με τον ορισμό της ποιότητας, πως δηλαδή αποτελεί τον τρόπο μετάδοσης και λήψης γνώσεως, ενώ ταυτόχρονα διαφώνησαν με τη δεύτερη πρόταση που τους διατυπώθηκε.
- 27 άτομα συμφώνησαν και με τις δύο (2) προτάσεις που τους διατυπώθηκαν.

Το τελευταίο αυτό συμπέρασμα είναι και εκείνο που οδήγησε στην ανάγκη απόρριψης της μηδενικής λύσης.

4.3 Στόχοι Εκπαιδευτικής Ποιότητας



Γράφημα 5. Εκπαιδευτικοί στόχοι

Διενεργώντας έναν γενικό έλεγχο επί των επιπέδων συμφωνίας, αυτός θα είχε περισσότερο τυπικό χαρακτήρα, μιας και υπάρχει μια και μόνο μεταβλητή – ερώτημα, για την οποία παρουσιάζεται σημαντική διαφορά απόψεων, συγκριτικά με όλες τις υπόλοιπες μεταβλητές. Στην παρούσα περίπτωση θα εφαρμοσθεί μια παραλλαγή του «McNemar» για $k = 4$ related samples. Δεν θα διενεργηθεί έλεγχος επί της αξιοπιστίας του δείγματος μιας και δεν συντρέχει κάποιος τέτοιος λόγος, επειδή σχεδόν οι μισές μεταβλητές δεν έχουν παρουσιάζουν καθόλου διακύμανση (100% αποτέλεσμα) και το ερωτηματολόγιο ως προς τους στόχους κρίνεται αρκούντως επαρκές.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distributions of Στόχος εκπαιδευτικής ποιότητας είναι η μεγιστοποίηση των κερδών του εκπαιδευτικού φορέα., Στόχος είναι η ικανοποίηση των εκπαιδευτικών αναγκών των σπουδαστών σύμφωνα με τις επιταγές της αγοράς εργασίας., Στόχος εκπαιδευτικής ποιότητας είναι η μεγιστοποίηση της μεταδοτικότητας γνώσεων. and Στόχος εκπαιδευτικής ποιότητας είναι η συνειδητή αφομοίωση επαγγελματισμού από το σπουδαστή. are the same.	Related-Samples Cochran's Q Test	,000	Reject the null hypothesis.

Πίνακας 9. Έλεγχος ισότητας συμφωνιών μεταξύ όλων των ερωτήσεων προτάσεων του ερωτηματολογίου για τους στόχους.

Στην προκειμένη περίπτωση, ο έλεγχος που πραγματοποιήθηκε καλείται «Έλεγχος Cochran's Q» και θεωρείται ως ένας μη παραμετρικός έλεγχος ως προς την ανεξαρτησία των

τιμών των μεταβλητών, αναγνωρίζοντας πως οι μεταβλητές είναι οι ερωτήσεις και οι τιμές «ΣΥΜΦΩΝΩ», «ΔΙΑΦΩΝΩ», κλπ. σε εξαρτημένα δείγματα. Η μηδενική υπόθεση περί συμφωνίας στην προκειμένη περίπτωση θα πρέπει να απορριφθεί και να γίνει αναφορά στο ότι τουλάχιστον ένα ζεύγος ερωτήσεων δεν θα έχει το ίδιο επίπεδο συμφωνίας. Κάτωθι αναφέρονται τα επιμέρους ζεύγη που δημιουργούν την υπόψιν ανισότητα.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distributions of different values across Στόχος εκπαιδευτικής ποιότητας είναι η μεγιστοποίηση της μεταδοτικότητας γνώσεων. and Στόχος εκπαιδευτικής ποιότητας είναι η συνειδητή αφομοίωση επαγγελματισμού από το σπουδαστή. are equally likely.	Related-Samples McNemar Test	1,000 ¹	Retain the null hypothesis.

Πίνακας 10. McNemar Q6 VS Q7

Στον πίνακα 10 παρουσιάζεται το γεγονός πως, δεν δύναται να απορριφθεί η μηδενική υπόθεση περί της ισότητας των συμφωνιών μεταξύ των ερωτήσεων έξι (6) και επτά (7) σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 0,05 ($p = 1$)

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distributions of different values across Στόχος εκπαιδευτικής ποιότητας είναι η συνειδητή αφομοίωση επαγγελματισμού από το σπουδαστή. and Στόχος εκπαιδευτικής ποιότητας είναι η μεγιστοποίηση των κερδών του εκπαιδευτικού φορέα. are equally likely.	Related-Samples McNemar Test	,000 ¹	Reject the null hypothesis.

Πίνακας 11. McNemar Q7 VS Q4

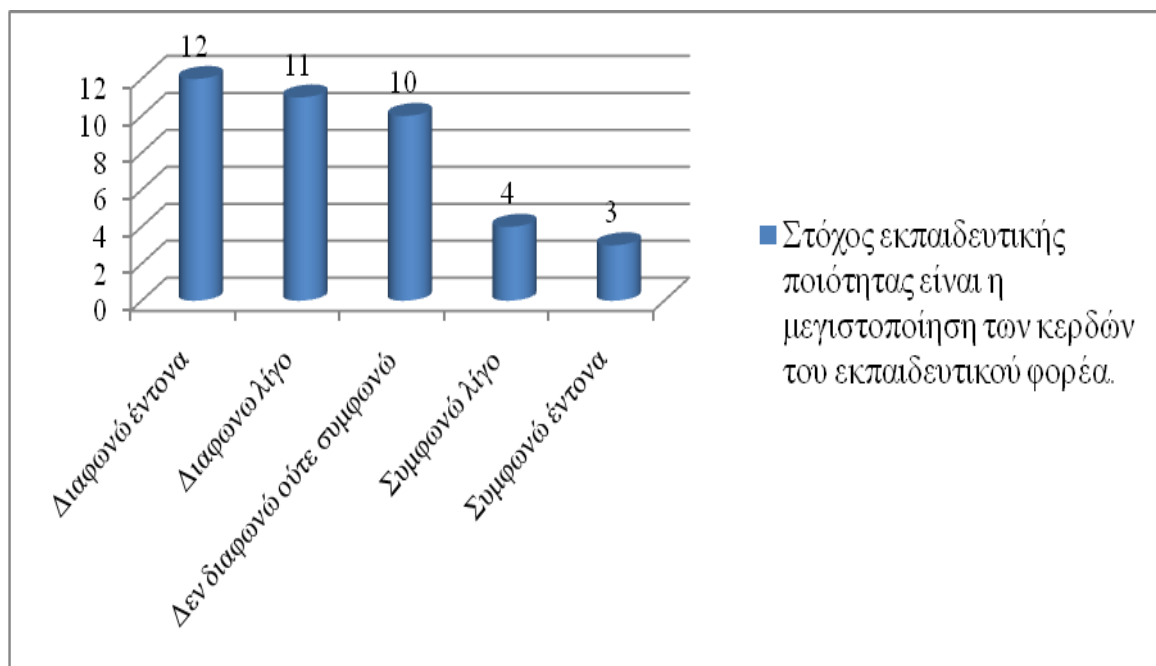
Από τα αποτελέσματα του πίνακα 11 εξάγεται το συμπέρασμα πως, δεν καθίσταται εφικτό να απορριφθεί η μηδενική υπόθεση περί της ισότητας των συμφωνιών μεταξύ των ερωτήσεων επτά (7) και τέσσερα (4) σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 0,05 ($p = 0,0001$). Συμπερασματικά θα μπορούσε να διατυπωθεί πως βάσει της απόψεως των διοικητικών υπαλλήλων, τα κέρδη του φορέα δεν αποτελούν στόχο της βασικής παρεχόμενης υπηρεσίας που είναι μια ποιοτική εκπαιδευτική διαδικασία.

Σε αυτό το τμήμα του ερωτηματολογίου, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε μια σειρά από ερωτήσεις οι οποίες αναφέρονταν στους στόχους που επιτυγχάνονται, μέσα

από την υιοθέτηση και χρήσης ποιότητας στην εκπαιδευτική διαδικασία. Συνολικά, σε αυτό το τμήμα του ερωτηματολογίου, απευθύνθηκαν προς τους συμμετέχοντες τέσσερις (4) ερωτήσεις, οι οποίες και παρουσιάζονται και σε γραφήματα.

Η πρώτη ερώτηση αυτού του τμήματος του ερωτηματολογίου και 4^η συνολικά, είναι αυτή που ζητάει από τους συμμετέχοντες να αξιολογήσουν, κατά πόσο εντός των στόχων της εκπαιδευτικής ποιότητας είναι και η μεγιστοποίηση των κερδών του εκπαιδευτικού φορέα που την υιοθετεί. Από τις απαντήσεις που συλλέχθηκαν, είναι εμφανές πως ένα πολύ μεγάλο ποσοστό του δείγματος, υποστηρίζει ότι η μεγιστοποίηση των κερδών μιας εταιρείας, ενός εκπαιδευτικού φορέα, δεν αποτελεί έναν εκ των στόχων της υιοθέτησης εκπαιδευτικής ποιοτικής πολιτικής.

Γράφημα 6. Σχέση εκπαιδευτικής ποιότητας και μεγιστοποίησης κερδών φορέα

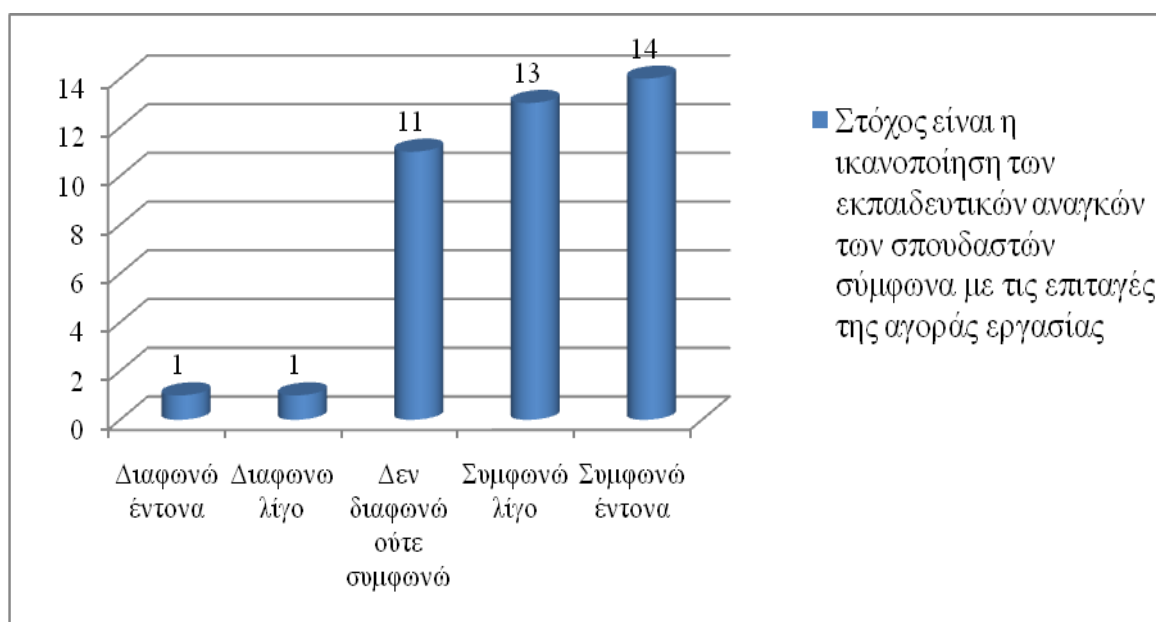


Όπως αναφέρθηκε και ανωτέρω, σε ποσοστό που ανέρχεται συνολικά σε 57,5% - (23 άτομα), οι συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο εξέφρασαν τη διαφωνία τους σχετικά με το κατά πόσο στόχος της εκπαιδευτικής ποιότητας είναι και η μεγιστοποίηση των κερδών του εκπαιδευτικού φορέα. Από το ποσοστό αυτό το 30% του συνόλου του δείγματος (δώδεκα άτομα), υποστήριξαν πως διαφωνούν έντονα, ενώ από την άλλη πλευρά, τι 27,5%, ήτοι έντεκα (11) άτομα υποστήριξαν πως διαφωνούν αλλά σε μικρότερο βαθμό. Στον αντίποδα, τέσσερα (4) άτομα στο σύνολο, δηλαδή τα 10% του δείγματος, υποστήριξε πως η άποψη αυτή περί εκπαιδευτικής ποιότητας τους βρίσκει σύμφωνους, όχι σε μεγάλο βαθμό, ενώ άλλοι τρεις (3) ερωτηθέντες υποστήριξαν πως συμφωνούν σε έντονο βαθμό με την άποψη αυτή.

Τέλος, σε ποσοστό 25% του δείγματος (10 άτομα), δεν διατύπωσαν κάποια άποψη προς τη μια ή την άλλη κατεύθυνση, τηρώντας ουσιαστικά μια ουδέτερη στάση.

Η επόμενη ερώτηση του τμήματος του ερωτηματολογίου είναι αυτή που αναφέρεται στο κατά πόσο, ο στόχος έγκειται στην ικανοποίηση των εκπαιδευτικών αναγκών των σπουδαστών, βάσει των επιταγών, έτσι όπως αυτές προσδιορίζονται από την αγορά εργασίας. Τα αποτελέσματα σε αυτή την περίπτωση είναι συντριπτικά υπέρ της άποψης περί θετικής εικόνας και συμφωνίας των ερωτηθέντων για τη σχέση ανάμεσα στις εκπαιδευτικές ανάγκες των σπουδαστών και των αναγκών της αγοράς εργασίας.

Γράφημα 7 Ικανοποίηση εκπαιδευτικών αναγκών σπουδαστών και επιταγές αγοράς εργασίας

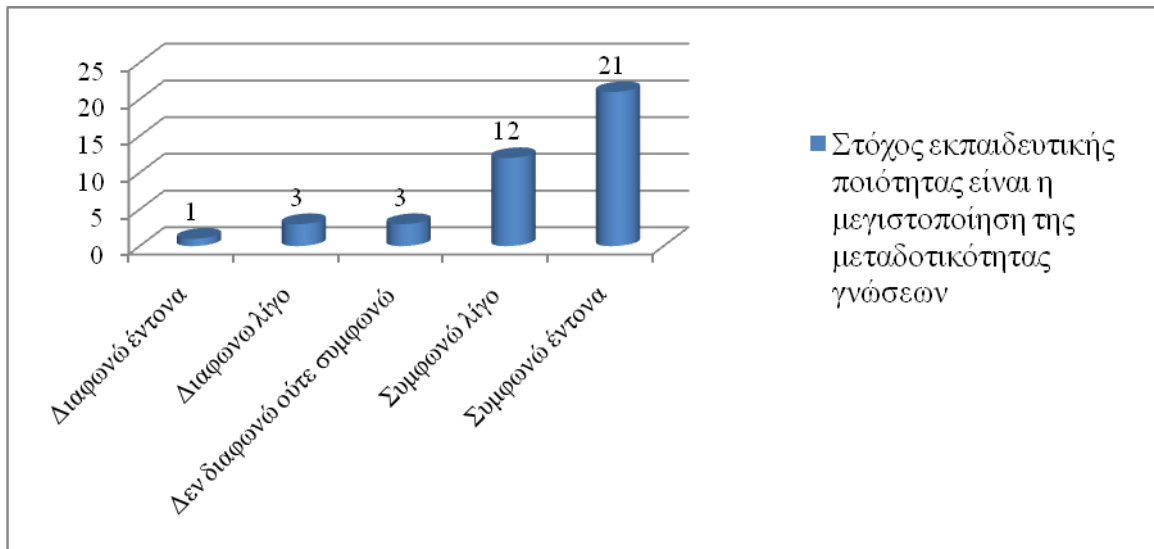


Στο ανωτέρω διάγραμμα, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του υπόριν ερωτήματος, έτσι όπως αυτά διαμορφώθηκαν από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων. Πιο συγκεκριμένα, το 67,5% του δείγματος εκφράζει θετική άποψη συμφωνίας αναφορά με το ότι σκοπός της ποιότητας στην εκπαίδευση είναι η κάλυψη των αναγκών των ατόμων, βάσει των απαιτήσεων που παρουσιάζει η αγορά εργασίας. Ο συνολικός αριθμός των ερωτηθέντων είναι είκοσι επτά (27) άτομα (67,5%), εκ των οποίων, τα δέκα τέσσερα (14) άτομα (35%) διατυπώνουν πως συμφωνούν έντονα με την άποψη αυτή, ενώ άλλα δέκα τρία (13) άτομα – (32,5%) συμφωνούν λιγότερο με αυτή την άποψη. Δυο (2) είναι συνολικά εκείνα τα άτομα (5%), που δήλωσαν πως διαφωνούν με αυτή τη συσχέτιση ποιότητας και εκπαιδευτικών αναγκών, με το ένα (1) εξ αυτών να υποστηρίζει πως διαφωνεί εντόνως και το άλλο άτομο, να διαφωνεί αλλά σε μικρότερο βαθμό. Από το σύνολο των ερωτηθέντων, έντεκα (11) άτομα (27,5%)

εμφάνισαν μια περισσότερο ουδέτερη στάση προς την κατεύθυνση αυτή, χωρίς να συμφωνούν ή να διαφωνούν.

Η τρίτη ερώτηση του τμήματος αυτού του ερωτηματολογίου, έθετε το ζήτημα προς τους συμμετέχοντες σχετικά με το κατά πόσο στόχος της εκπαιδευτικής ποιότητας είναι η μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας των γνώσεων.

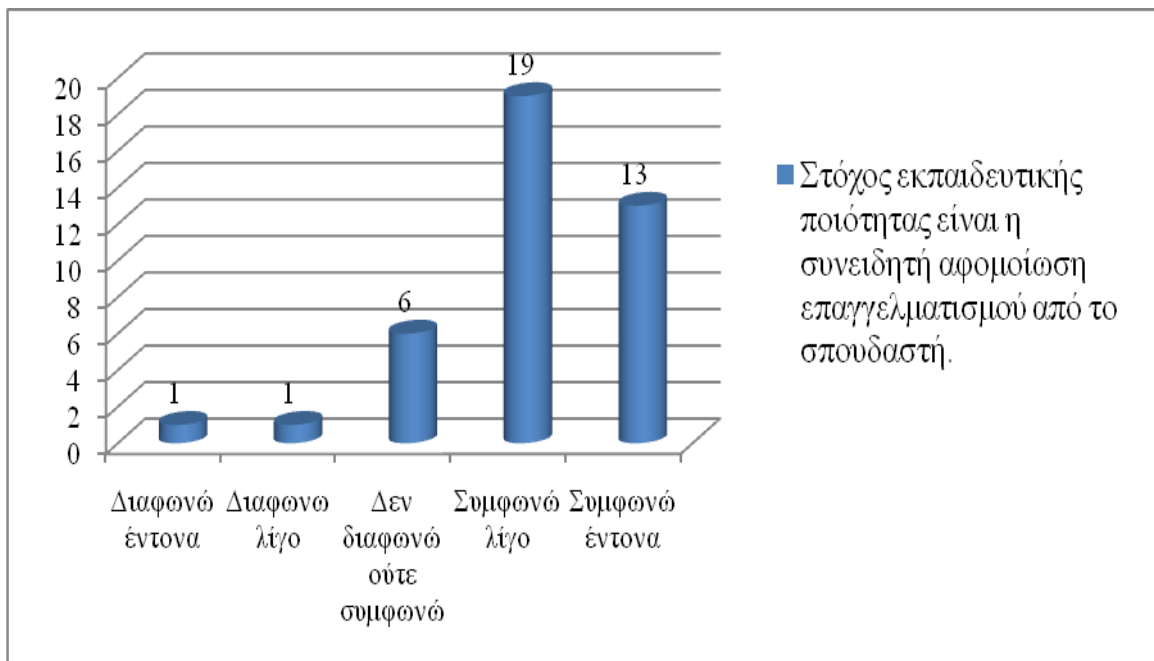
Γράφημα 8 Μεγιστοποίηση μεταδοτικότητας γνώσεων μέσω της εκπαιδευτικής ποιότητας



Συντριπτικά αποτελέσματα συμφωνίας με αυτή την άποψη διατυπώθηκαν από τους συμμετέχοντες στην έρευνα, με το 85,5% (33 άτομα) του συνόλου των ερωτηθέντων να είναι υπέρμαχα, ενώ μόλις το 10% (4 άτομα), να μην συμφωνούν με την άποψη αυτή. Από όσους εκδήλωσαν σύμφωνη γνώμη, το 52,5% (21 άτομα), συμφώνησαν σε έντονο βαθμό, ενώ τα υπόλοιπα δώδεκα (12) άτομα (30%), δήλωσαν πως συμφωνούν λίγο. Σχετικά με όσους διαφώνησαν, το 2,5% (1 άτομο) δήλωσε πως διαφωνεί έντονα με την άποψη αυτή, ενώ τρία (3) άτομα (7,5%) δήλωσε πως διαφωνεί, αλλά σε μικρότερο βαθμό. Τέλος, άλλα τρία (3) άτομα (7,5% του δείγματος), δεν εξέφρασαν μια άποψη, είτε συμφωνίας είτε διαφωνίας, με το ερώτημα που τέθηκε ως προς τη σχέση ανάμεσα στην εκπαιδευτική ποιότητα και τη μεγιστοποίηση της μεταδοτικότητας των γνώσεων.

Το τμήμα εκείνο του ερωτηματολογίου το οποίο αναφέρεται στους στόχους προς επίτευξη, μέσα από την παροχή ποιότητας σε εκπαιδευτικό επίπεδο ολοκληρώνεται με την έβδομη συνολικά ερώτηση που τέθηκε προς τους συμμετέχοντες στην έρευνα και η οποία αναφερόταν στο κατά πόσο, στόχο της εκπαιδευτικής ποιότητας είναι η συνειδητή αφομοίωση του επαγγελματισμού από το σπουδαστή.

Γράφημα 9 Συνειδητή αφομοίωση του επαγγελματισμού των σπουδαστών μέσω της εκπαιδευτικής ποιότητας



Όπως διαφαίνεται και από το γράφημα 9, σε πολύ μεγάλο ποσοστό, (47,5% - 19 άτομα), οι ερωτηθέντες υποστήριξαν πως μέσα στους στόχους της εκπαιδευτικής ποιότητας είναι και η συνειδητή αφομοίωση του επαγγελματισμού από τους σπουδαστές, ώστε με τον τρόπο αυτό να γίνουν καλύτεροι επαγγελματίες στο χώρο τους. Παράλληλα, ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων ανέφεραν πως συμφωνούν έντονα με την άποψη αυτή, με το μέγεθός τους να αποτιμάται στα δέκα τρία (13) άτομα και να μεταφράζεται σε ποσοστό 32,5%. Συνολικά, τριάντα δυο (32) άτομα, σε ποσοστό 80,5% υποστήριξαν πως συμφωνούν με την άποψη αυτή περί παροχής εκπαιδευτικής ποιότητας και σύνδεσης με την παροχή συνειδητής αφομοίωσης του επαγγελματισμού από τους σπουδαστές.

Από την άλλη πλευρά, το 5% του συνόλου του δείγματος των ερωτηθέντων, το οποίο και αποτιμάται σε δυο (2) άτομα, διατύπωσε αρνητική άποψη ως αυτή την ερώτηση που τους τέθηκε, με τις απαντήσεις να είναι ισομοιρασμένες ανάμεσα σε όσους διαφώνησαν έντονα (1 άτομο - 2,5%) και σε όσους διαφώνησαν λιγότερο έντονα (1 άτομο - 2,5%). Παράλληλα, στο σύνολο του ερωτηματολογίου, υπήρξαν και έξι (6) άτομα (15% επί του συνόλου του δείγματος), οι οποίοι δεν διατύπωσαν κάποια θετική ή αρνητική άποψη επί του ερωτήματος - ζητήματος, τηρώντας μια ουδέτερη στάση.

4.4 Παράγοντες Εκπαιδευτικής Ποιότητας



Γράφημα 10. Παράγοντες ποιοτικής εκπαίδευσης

Από τα αποτελέσματα προκύπτει πως, ο δείκτης «Cronbach α» είναι ισούται με 0,77 από τον οποίο συνεπάγεται πως είναι αρκετά υψηλή η τιμή του δείκτη εσωτερικής αξιοπιστίας. Ενδεικτικά, ένας εμπειρικός κανόνας για την εσωτερική αξιοπιστία ενός ερωτηματολογίου είναι πως ο συγκεκριμένος δείκτης θα πρέπει να έχει τιμή που θα υπερβαίνει το 0,65. Στους διοικητικούς υπαλλήλους διατυπώθηκαν εννέα (9) προτάσεις, οι οποίες βάσει της υποκειμενικής κρίσης της έρευνας αποτελούν εκείνους τους σημαντικούς παράγοντες που οδηγούν σε μια ποιοτική εκπαίδευση. Ιδιαίτερα υψηλός κρίνεται πως είναι ο βαθμός συμφωνίας που παρουσιάζουν επτά (7) εκ των εννέα (9) αυτών προτάσεων, οι οποίες έχουν ως ακολούθως:

- Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης αποτελεί το περιεχόμενο του προγράμματος εκπαίδευσης.
- Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης θεωρείται πως είναι το εκπαιδευτικό προσωπικό.
- Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης είναι οι διαθέσιμοι για το σκοπό αυτό οικονομικοί πόροι.
- Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης θεωρείται πως είναι η γνώση της χρήσης των νέων τεχνολογιών από το σύνολο των εμπλεκόμενων στις σχετικές διεργασίες εκπαίδευσης.
- Παράγοντα εκπαίδευσης αποτελεί το σύνολο των υλικότεχνικών – άυλων πόρων του φορέα.

- Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης κρίνονται πως είναι οι απαιτήσεις που παρουσιάζονται στην αγορά εργασίας.
- Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης θεωρούνται πως είναι γενικότερα οι νοοτροπίες – προσωπικότητες (στάσεις, αντιλήψεις, βιώματα, πεποιθήσεις) των εμπλεκόμενων μερών στο σύνολο της διαδικασίας (σπουδαστές, εκπαιδευτικοί, εργαζόμενοι).

Μια ένσταση που θα μπορούσε να διατυπωθεί αφορά στο γεγονός πως, σε ορισμένες εκ των ανωτέρω προτάσεων, δεν υφίσταται το ίδιο επίπεδο συμφωνίας. Εντούτοις όμως, κάτι τέτοιο δεν υφίσταται, όπως παρουσιάζεται στον πίνακα 12.

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distributions of Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης είναι το περιεχόμενο του προγράμματος εκπαίδευσης.. Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης είναι το εκπαιδευτικό προσωπικό.. Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης είναι οι διαθέσιμοι για αυτήν οικονομικοί πόροι.. Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης είναι η γνώση χρήσης νέων τεχνολογιών από όλους τους εμπλεκόμενους στις σχετικές διεργασίες εκπαίδευσης.. Παράγοντας εκπαίδευσης είναι το σύνολο των υλικοτεχνικών - άψυχων πόρων του φορέα.. Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης είναι οι απαιτήσεις της αγοράς εργασίας. and Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης είναι γενικότερα οι νοοτροπίες - προσωπικότητες (στάσεις, αντιλήψεις, βιώματα, πεποιθήσεις) των εμπλεκόμενων (σπουδαστών, εκπαιδευτών, υπαλλήλων). are the same.	Related-Samples Cochran's Q Test	.187	Retain the null hypothesis.

Πίνακας 12. Cochran's Q Test . Παράγοντες

Όπως διαφαίνεται από τον ανωτέρω πίνακα, το επίπεδο συμφωνίας για τις επτά (7) αυτές ερωτήσεις είναι το ίδιο ($p = 0,187$) και οι όποιες διαφορές υφίστανται, όπως είναι για παράδειγμα 83%, με 100% συμφωνία, οφείλεται στο σφάλμα δειγματοληψίας. Στο σημείο αυτό κρίνεται σκόπιμο να αναφερθεί ένα ιδιαίτερο σημαντικό ζήτημα, που αναφέρεται στο βαθμό εσωτερικής αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου. Παρά το γεγονός πως στο παρόν ερωτηματολόγιο υπάρχει καταγραφή απόψεων και όχι επιμέτρηση ποιότητας αυτόματα, για την οποία και θα απαιτείτο μεγάλο χρονικό διάστημα και ασφαλώς ένα διαφορετικής συστάσεως δείγμα, υπήρχαν και ερωτήματα επί των οποίων παρουσιαζόταν διαφωνία και τα οποία συνοψίζονται κάτωθι:

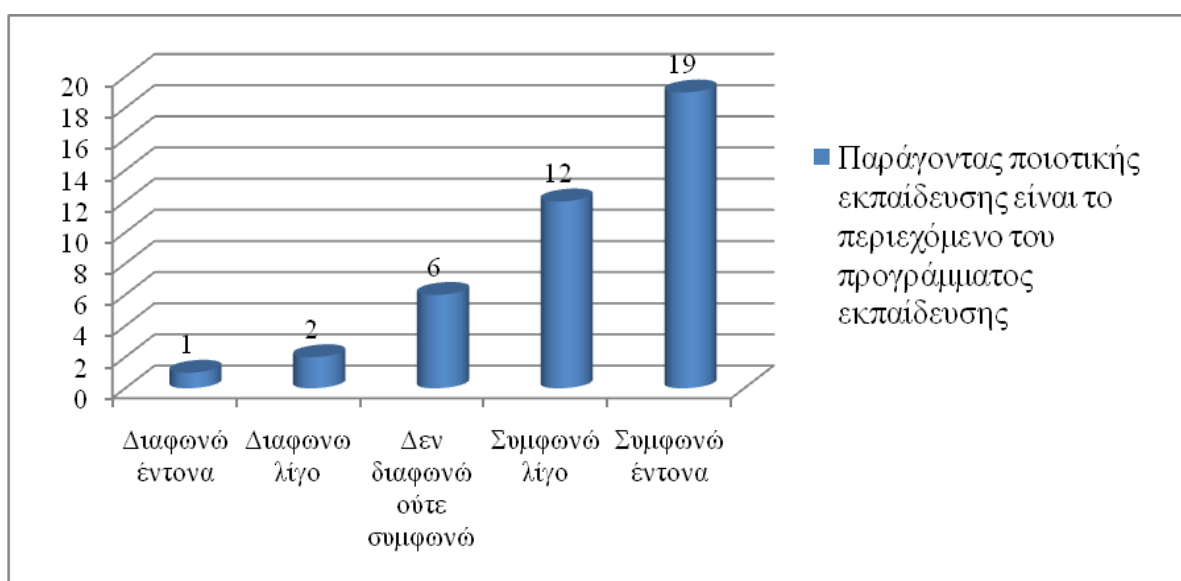
- Ως παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης νοείται πως είναι οι οικονομικοί στόχοι της διοίκησης του οργανισμού.

- Ως παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης θεωρείται πως είναι το οικονομικό, κοινωνικό και πολιτικό περιβάλλον, εντός του οποίου δραστηριοποιείται ο οργανισμός.

Σκοπός διατύπωσης των ανωτέρω ερωτήσεων ήταν να υπάρξει μια επανάληψη της συσχέτισης μεταξύ της παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης και των οικονομικών στόχων που τίθενται από τον οργανισμό. Σύμφωνα με τους εργαζόμενους στον οργανισμό που συμμετέχει στην έρευνα, δεν υπάρχει άμεση συσχέτιση και σύνδεση της ποιοτικής εκπαίδευσης με τους οικονομικούς στόχους που τίθενται από την πλευρά της διοίκησης. Επιπρόσθετα, σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζόμενων στον οργανισμό, δεν διαφαίνεται να θεωρείται ως παράγοντας παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης, το περιβάλλον του οργανισμού, με το τελευταίο να σχετίζεται και με την αντίληψη που υπάρχει ως προς το βαθμό αλληλεπίδρασης ανάμεσα στον οργανισμό και στο ίδιο του το περιβάλλον.

Ανωτέρω, μελετήθηκαν ως προς τη στατιστική ανάλυση που διεξήχθη, οι παράγοντες εκείνοι οι οποίοι συνδράμουν στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης. Στο τμήμα αυτό του ερωτηματολογίου, διατυπώθηκαν προς τους συμμετέχοντες στην έρευνα συνολικά εννέα (9) ερωτήματα, τα οποία σχετίζονταν με τη σημαντικότητα των παραγόντων εκείνων που θα συνδράμουν προς την κατεύθυνση μιας ποιοτικής εκπαίδευσης. Ο πρώτος παράγοντας που εξετάστηκε ήταν αυτός του περιεχομένου του προγράμματος εκπαίδευσης. Το περιεχόμενο ενός προγράμματος εκπαίδευσης είναι ιδιαίτερα σημαντικό προκειμένου να υλοποιηθεί και να παρασχεθεί, σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο βαθμό μια αναβαθμισμένη ποιοτικά εκπαίδευση.

Γράφημα 11 Περιεχόμενο προγράμματος σπουδών και ποιοτική εκπαίδευση

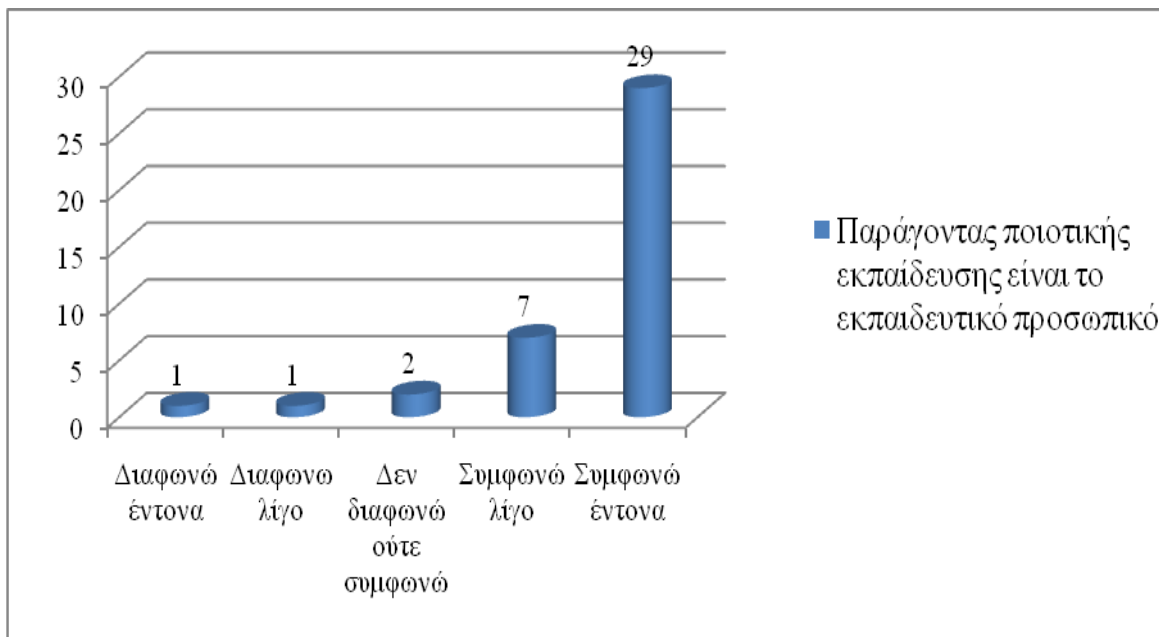


Όπως αποτυπώνεται και στο ανωτέρω διάγραμμα, η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα διατύπωσαν μια εξαιρετικά θετική, σύμφωνη γνώμη σχετικά με τη σημαντικότητα που παρουσιάζει ο παράγοντας του περιεχομένου ενός εκπαιδευτικού προγράμματος, στην παροχή ποιοτικής και αναβαθμισμένης εκπαίδευσης. Πιο συγκεκριμένα, το 47,5% του συνόλου του δείγματος, το οποίο αποτυπώνεται σε δέκα εννέα (19) άτομα, δήλωσαν πως συμφωνούν έντονα με το ότι το περιεχόμενο του προγράμματος εκπαίδευσης αποτελεί παράγοντα παροχής ποιοτικής παράλληλα εκπαίδευσης. Επίσης, το 30% του συνόλου του δείγματος, που αποτυπώνεται σε δώδεκα (12) άτομα, ενίσχυσαν αυτή τη θετική γνώμη, συμφωνώντας αλλά σε μικρότερο βαθμό με αυτή την άποψη ως προς τον παράγοντα που μελετάται.

Από την άλλη πλευρά, υπήρξαν και γνώμες διαφωνίας που διατυπώθηκαν, οι οποίες όμως από άποψη πλήθους και ποσοστού ήταν κατά πολύ μικρότερες, εν συγκρίσει με εκείνες τις απόψεις που διατύπωναν τη σύμφωνη γνώμη τους. Πιο συγκεκριμένα, ένα (1) άτομο (2,5% του δείγματος), διαφώνησε έντονα σχετικά με το κατά πόσο το περιεχόμενο του προγράμματος σπουδών ενός εκπαιδευτηρίου, μπορεί να αποτελέσει παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης. Επίσης, άλλα δυο (2) άτομα (5% του δείγματος), διαφώνησαν και εκείνα από την πλευρά τους, σχετικά με τη σημαντικότητα αυτού του παράγοντα. Έξι (6) άτομα τέλος (15% του δείγματος), τήρησαν μια ουδέτερη ως προς τη συγκεκριμένο ζήτημα στάση, μη διατυπώνοντας ούτε θετική αλλά ούτε και αρνητική άποψη.

Συνεχίζοντας στους παράγοντες εκείνους που συνδράμουν στην ύπαρξη και παροχή μιας ποιοτικής εκπαίδευσης, ο επόμενος παράγοντας που εξετάζεται στην έρευνα που διεξήχθη είναι αυτός του εκπαιδευτικού προσωπικού, το οποίο στελεχώνει και το εκπαιδευτικό ίδρυμα. Το ένατο ζήτημα του τέθηκε μέσω του ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε αναφερόταν στο βαθμό στον οποίο οι συμμετέχοντες συμφωνούν ή διαφωνούν με την άποψη κατά την οποία το εκπαιδευτικό προσωπικό μπορεί να συνδράμει αποφασιστικά στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης. Οι απαντήσεις που συλλέχθηκαν και οι οποίες παρουσιάζονται διαγραμματικά και στο γράφημα που ακολουθούν είναι ενδεικτικές των απόψεων που είχαν οι ερωτηθέντες ως προς το συγκεκριμένο ζήτημα.

Γράφημα 12 Εκπαιδευτικό προσωπικό και ποιοτική εκπαίδευση

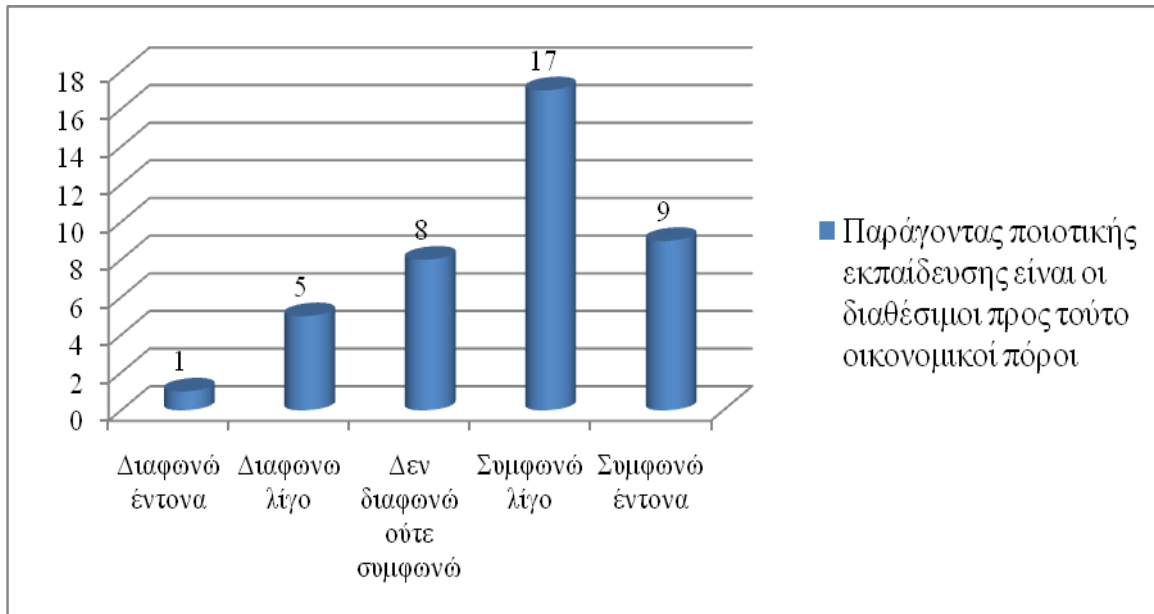


Ειδικότερα, βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων, τριάντα έξι (36) άτομα σε σύνολο σαράντα (40) ατόμων δήλωσαν πως, συμφωνούν, είτε λίγο είτε περισσότερο με το γεγονός ότι η ύπαρξη ενός άρτια καταρτισμένου εκπαιδευτικού προσωπικού μπορεί να αποτελέσει παράγοντα δήλωσης ποιοτικής εκπαίδευσης. Το συνολικό ποσοστό των ατόμων που δήλωσαν πως συμφωνούν ανήλθε σε 90%, εκ των οποίων, το 72,5% του συνόλου (29 άτομα), υποστήριξαν πως συμφωνούν έντονα, ενώ ένα ποσοστό της τάξεως του 17,5% (7 άτομα), δήλωσαν πως συμφωνούν, αλλά σε μικρότερο βαθμό. Από την άλλη πλευρά, για τα υπόλοιπα τέσσερα (4) άτομα του δείγματος που συμμετείχαν στην έρευνα, οι απαντήσεις που διατυπώθηκαν αναφέρονταν τόσο στη διαφωνία τους με την άποψη αυτή (2 άτομα – 5%), όσο και στη διατύπωση μιας γενικότερης ουδέτερης στάσης. Οι ερωτηθέντες που διαφώνησαν με την άποψη αυτή, είτε εξέφρασαν μια γνώμη που είχε έντονο χαρακτήρα (1 άτομο – 2,5% του δείγματος), είτε διαφώνησαν λιγότερο έντονα (1 άτομο – 2,5%). Δυο (2) ήταν επίσης και τα άτομα που διατύπωσαν μια ουδέτερη γνώμη και οι οποίοι αποτελούν το 5% συνολικά του δείγματος.

Στη σημερινή σύγχρονη εποχή της οικονομικής κρίσης, οι διαθέσιμοι πόροι θεωρείται πως αποτελούν σημαντικό παράγοντα, ο οποίος μπορεί να οδηγήσει στην επίτευξη ποιοτικών αποτελεσμάτων, σε κάθε επίπεδο της καθημερινότητας. Κατά συνέπεια, το ερώτημα που τέθηκε προς τους συμμετέχοντες σε αυτή την έρευνα, το δέκατο κατά σειρά ερώτημα αφορούσε και το κατά πόσο θεωρούν ότι, οι διαθέσιμοι οικονομικοί πόροι αποτελούν

παράγοντα ο οποίος συνηγορεί προς την παροχή καλύτερης, βελτιωμένης και περισσότερο ποιοτικής εκπαίδευσης.

Γράφημα 13 Διαθέσιμοι οικονομικοί πόροι και ποιοτική εκπαίδευση



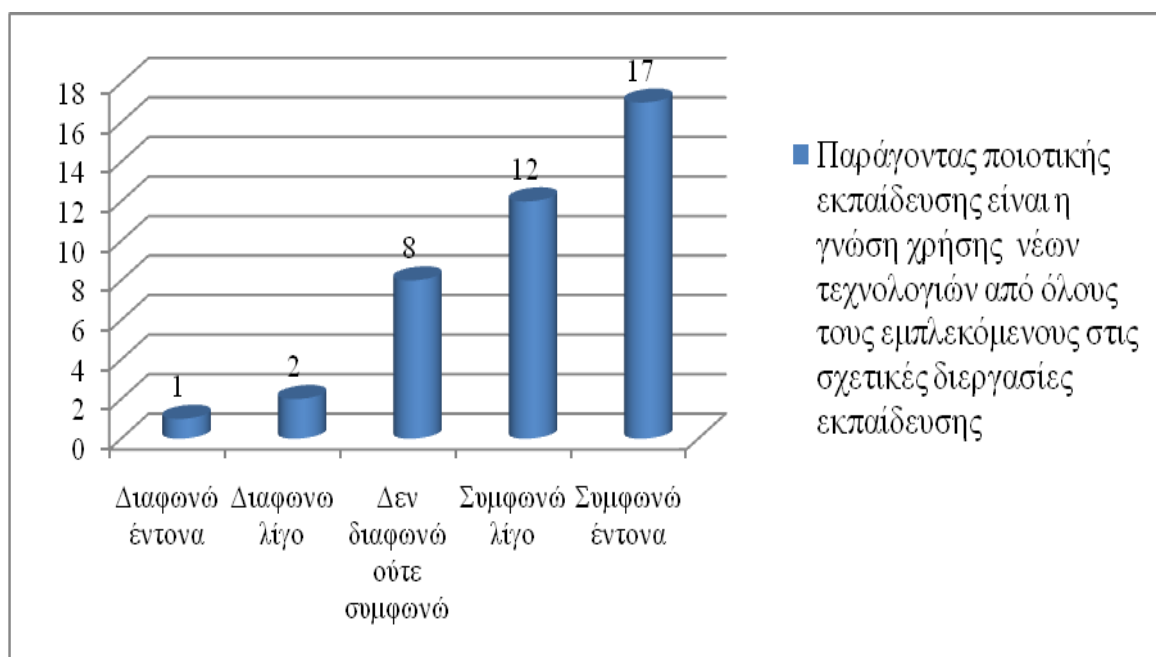
Κατόπιν συλλογής των απαντήσεων που λήφθηκαν από τα ερωτηματολόγια που διανεμήθηκαν στους ερωτηθέντες, μπορούν να προκύψουν σημαντικά και αντιπροσωπευτικά αποτελέσματα σχετικά με τη σημαντικότητα των διαθέσιμων οικονομικών πόρων και το βαθμό στον οποίο αυτοί μπορούν να συνδράμουν προς μια ποιοτική εκπαίδευση. Ειδικότερα, σε ένα σύνολο σαράντα (40) ατόμων όπως ήταν αυτό του δείγματος, τα είκοσι έξι (26) άτομα, το οποίο ανέρχεται σε ποσοστό 65% θεωρούν και συμφωνούν ότι, η ύπαρξη διαθέσιμων οικονομικών πόρων μπορεί να οδηγήσει στην παροχή ποιοτικότερης εκπαίδευσης, αποτελώντας παράγοντα προς την κατεύθυνση αυτή. Το σημαντικό όμως συμπέρασμα που εξάγεται είναι ότι, όσοι συμφωνούν και συνηγορούν προς την κατεύθυνση αυτή δεν υπερασπίζονται σε έντονο βαθμό τη γνώμη αυτή αλλά συμφωνούν σε χαμηλότερη βαθμό. Το ποσοστό των ατόμων αυτών ανέρχεται στο 42,5% του συνόλου, το οποίο μεταφράζεται σε δέκα επτά (17) άτομα. Από την άλλη πλευρά, εννέα (9) άτομα, ήταν εκείνα που διατύπωσαν την έντονη συμφωνία τους προς την υποστήριξη της άποψης των οικονομικών πόρων και της παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης. Το ποσοστό των ατόμων αυτών ανήλθε σε 22,5%.

Πέραν όμως από όσους συμφώνησαν με το ζήτημα που τέθηκε ως προς τη σημαντικότητα του παράγοντα αυτού, υπήρξαν και ορισμένα άτομα του δείγματος τα οποία, είτε διαφώνησαν, είτε δεν εξέφρασαν μια ξεκάθαρη, θετική ή αρνητική γνώμη. Σχετικά με όσους διαφώνησαν με την άποψη αυτή πως, οι διαθέσιμοι οικονομικοί πόροι μπορούν να

αποτελέσουν παράγοντα ποιοτικής εκπαίδευσης, το ποσοστό τους ανέρχεται στο 15% του συνόλου του δείγματος, το οποίο μεταφράζεται σε έξι (6) άτομα. Από τα έξι (6) αυτά άτομα, ένας (1) υποστήριξε τη γνώμη του περί αντίθεσης σε έντονο βαθμό (2,5% του συνόλου του δείγματος), ενώ τα υπόλοιπα πέντε (5) άτομα δήλωσαν πως, ναι μεν διαφωνούν με τη σύνδεση αυτή οικονομικών πόρων – ποιοτικής εκπαίδευσης, όμως δεν διαφωνούν σε πολύ έντονο βαθμό (12,5% του συνόλου του δείγματος). Παράλληλα με όσους διατύπωσαν είτε θετική είτε αρνητική γνώμη για το ζήτημα, υπήρξαν και οκτώ (8) άτομα, τα οποία δεν έλαβαν κάποια συγκεκριμένη θέση, τηρώντας μια ουδέτερη στάση. Το ποσοστό αυτό των ατόμων που παρουσίασαν μια ουδετερότητα ανέρχεται στο 20% του συνόλου του δείγματος.

Το επόμενο ερώτημα που τέθηκε προς τους συμμετέχοντες στην έρευνα ήταν αυτό του κατά πόσο θεωρούν ότι, η γνώση ως προς τη χρήση των νέων τεχνολογιών, από όλους όμως τους εμπλεκόμενους στην εκπαιδευτική διαδικασία, μπορεί να οδηγήσει στην παροχή βελτιωμένης και ποιοτικότερης εκπαίδευσης. Το ερώτημα αυτό διατυπώθηκε υπό το πρίσμα πως, οι νέες τεχνολογίες, εκτός του ότι ανοίγουν νέους και διευρυμένους εκπαιδευτικούς ορίζοντες στους καταρτιζόμενους, είναι σε θέση να συμβάλουν και στην παροχή καλύτερων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα που εξήχθησαν από το συγκεκριμένο ερώτημα, που τέθηκε προς τους συμμετέχοντες, είναι ενδεικτικά της σημαντικότητας με την οποία και αντιμετωπίστηκε το υπόψιν ζήτημα, όπως διαφαίνεται και στο γράφημα που ακολουθεί.

Γράφημα 14 Γνώση χρήσης νέων τεχνολογιών από όλους τους εμπλεκόμενους στις διεργασίες της εκπαίδευσης και ποιοτική εκπαίδευση

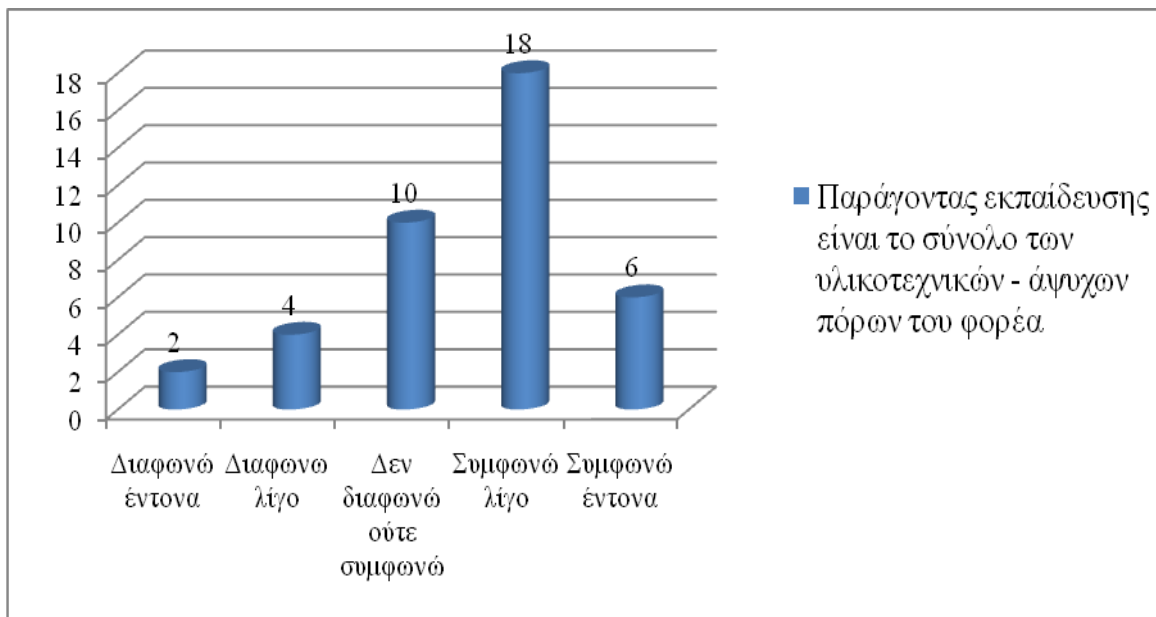


Πιο συγκεκριμένα και σε ποσοστό 72,5% του συνόλου, οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι συμφωνούν με την άποψη αυτή, της συσχέτισης ανάμεσα, στην πλήρη και βαθιά γνώση ως προς τη χρήση των νέων τεχνολογιών από όλους τους εμπλεκόμενους στην εκπαιδευτική διαδικασία και στην παροχή καλύτερων και ανώτερων ποιοτικά εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Ο αριθμός των ατόμων αυτών που συμφώνησαν ανήλθε σε είκοσι εννέα (29) άτομα, επί συνόλου σαράντα (40) του δείγματος. Από τα είκοσι εννέα (29) αυτά άτομα, τα δώδεκα (12) (30% του συνόλου του δείγματος) υποστήριξαν ότι, συμφωνούν σε μικρότερο όμως βαθμό με αυτή την άποψη. Οι υπόλοιποι δέκα επτά (17) ερωτηθέντες, το οποίο μεταφράζεται σε ποσοστό 42,5% του συνόλου του δείγματος, συμφώνησαν σε έντονο βαθμό με την ύπαρξη συσχέτισης ανάμεσα στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης και στη βαθιά γνώση χρήσης των νέων τεχνολογικών από όλους τους εμπλεκόμενους στην εκπαιδευτική διαδικασία.

Πέραν όμως από τις γνώμες που συμφωνούσαν και συνηγορούσαν με την άποψη περί σημαντικής σχέσης μεταξύ της ποιοτικής εκπαίδευσης και της γνώσης χρήσης των νέων τεχνολογιών, υπήρξαν και ορισμένα άτομα, από όλα όσα συμμετείχαν στην έρευνα, τα οποία υποστήριξαν ότι, δεν συμφωνούν. Πιο συγκεκριμένα, σε σύνολο τριών (3) ατόμων, το οποίο αντιστοιχεί στο 7,5% του δείγματος, διατυπώθηκε η άποψη πως, διαφωνούν, είτε λιγότερο έντονα είτε περισσότερο έντονα με το ότι η βαθιά γνώση χρήσης των νέων τεχνολογιών, μπορεί να οδηγήσει στην παροχή ποιοτικότερης εκπαίδευσης. Από τα τρία (3) αυτά άτομα, το ένα (1) ήταν εκείνο που διατύπωσε την έντονη αντίθεσή του με αυτή την τοποθέτηση και τα άλλα δυο (2) άτομα (5% του δείγματος), διατύπωσαν τη γνώμη τους σε λιγότερο έντονο βαθμό. Επίσης, σε ποσοστό 20% του συνόλου του δείγματος (8 άτομα), δεν λήφθηκε κάποια θέση, είτε προς την πλευρά της διατύπωσης θετικής γνώμης, είτε προς την πλευρά της διατύπωσης αρνητικής γνώμης, ως προς τη βαθιά γνώση των νέων τεχνολογιών και της σημαντικότητας που αυτή η παράμετρος παρουσιάζει για την παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης.

Ο επόμενος παράγοντας που μπορεί να συνδράμει προς την παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης και ο οποίος τέθηκε προς αξιολόγηση από τους συμμετέχοντες στην έρευνα ήταν αυτός της ύπαρξης των απαραίτητων, ποιοτικών και ποσοτικών υλικοτεχνικών – άψυχων πόρων, από το φορέα παροχής της εκπαιδευτικής υπηρεσίας. Η υλικοτεχνική υποδομή θεωρείται πως μπορεί να συνηγορήσει προς τη θετική κατεύθυνση της παροχής καλύτερων, αποτελεσματικότερων και ποιοτικών εκπαιδευτικών υπηρεσιών, χωρίς όμως κάτι τέτοιο να είναι δεσμευτικό, ως προς το σύνολο της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Γράφημα 15 Σύνολο υλικοτεχνικών – άψυχων πόρων φορέα εκπαίδευσης και ποιοτική εκπαίδευση



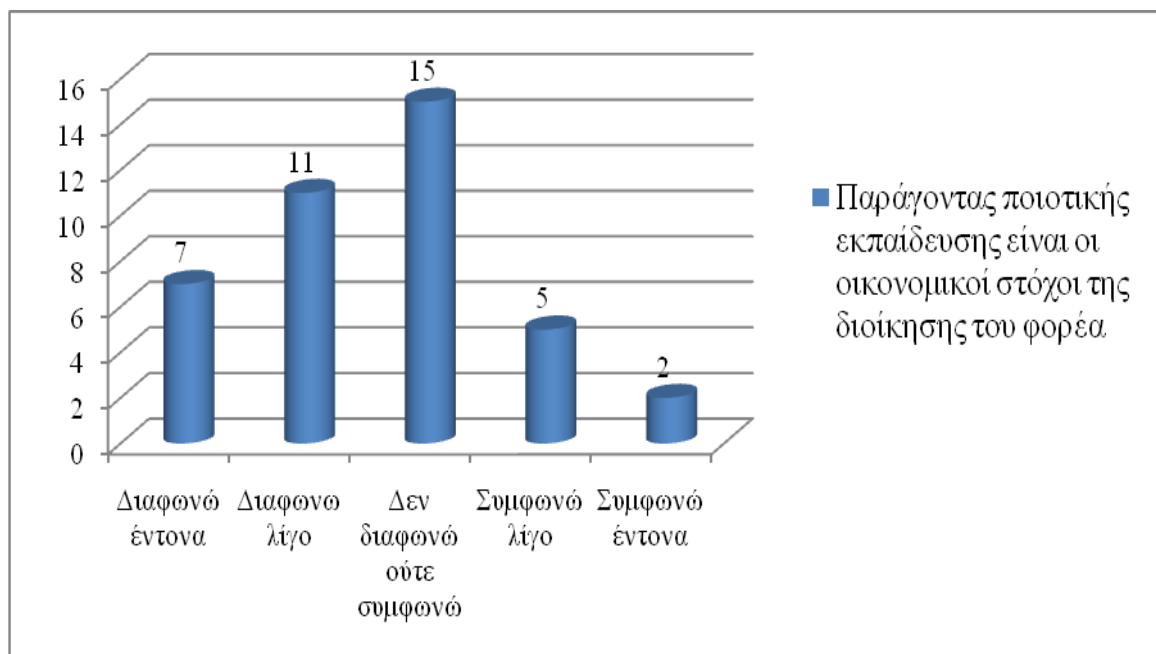
Οι απόψεις των ερωτηθέντων που εξήχθησαν από τα αποτελέσματα της έρευνας ποικίλουν, μεταξύ και των τριών (3) κατευθύνσεων που τίθενται από το ερωτηματολόγιο και την κλίμακα μέτρησης που χρησιμοποιήθηκε. Πιο συγκεκριμένα, είκοσι τέσσερα (24) άτομα, σε σύνολο σαράντα (40) που αποτελούν το δείγμα, υποστήριξαν ότι συμφωνούν με την άποψη αυτή και πως θεωρούν ότι η ύπαρξη κατάλληλης και πλήρους υλικοτεχνικής υποδομής, μπορεί να αποτελέσει σημαντικό παράγοντα ως προς την παροχή ποιοτικότερης εκπαίδευσης. Τα άτομα αυτά αποτελούν το 60% του συνόλου του δείγματος. Από τα είκοσι τέσσερα (24) αυτά άτομα, τα δέκα οκτώ (18) άτομα (45% του δείγματος), διατύπωσαν μια γνώμη θετική, όχι όμως σε υπερθετικό βαθμό, όπως συνέβη στην περίπτωση άλλων έξι (6) ατόμων (15% του δείγματος), οι οποίοι υποστήριξαν μια τέτοια θετική γνώμη, με περισσότερο έντονο τρόπο.

Στον αντίποδα, έξι (6) συνολικά ήταν τα άτομα εκείνα (15% του δείγματος), τα οποία διατύπωσαν τη διαφωνία τους αναφορικά με αυτή τη συσχέτιση ανάμεσα στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης και στην ύπαρξη των απαιτούμενων υλικοτεχνικών υποδομών, σε έναν εκπαιδευτικό φορέα. Από τα έξι (6) αυτά άτομα, δυο (2) ήταν εκείνα που υποστήριξαν πως διαφωνούν σε μεγάλο βαθμό με την εμφάνιση συσχέτισης ποιοτικής εκπαίδευσης και του παράγοντα της υλικοτεχνική υποδομής, ενώ τα υπόλοιπα τέσσερα (4) άτομα διαφώνησαν, αλλά σε μικρότερο βαθμό, εν συγκρίσει με τα υπόλοιπα δυο (2) άτομα. Παράλληλα, άλλα δέκα (10) άτομα ήταν που δεν εξέφρασαν μια ξεκάθαρη κάποια θετική ή κάποια αρνητική

προς τη διατύπωση αυτή γνώμη, το οποίο ως ποσοστό μεταφράζεται σε 25% επί του συνόλου του δείγματος των σαράντα (40) ατόμων.

Ο επόμενος παράγοντας που τέθηκε προς διερεύνηση ήταν αυτός που αναφερόταν στο κατά πόσο υπάρχει διασύνδεση ανάμεσα, στην επίτευξη των οικονομικών στόχων της διοίκησης του εκπαιδευτικού φορέα και της παροχής παράλληλα ανώτερης και πιο ποιοτικής εκπαίδευσης. Πιο συγκεκριμένα και βάσει των αποτελεσμάτων που εξήχθησαν από τις απαντήσεις που λήφθηκαν από τους ερωτηθέντες, η επιτυχημένη στρατηγική που μπορεί να ακολουθεί ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα, σε σχέση με την οικονομική του βιωσιμότητα, δεν μπορεί σε σημαντικό βαθμό να συνδεθεί με το περιεχόμενο της παρεχόμενης εκπαίδευσης, όπως συμβαίνει στις περιπτώσεις άλλων εξεταζόμενων παραγόντων.

Γράφημα 16 Οικονομικοί στόχοι διοίκησης φορέα και ποιοτική εκπαίδευση



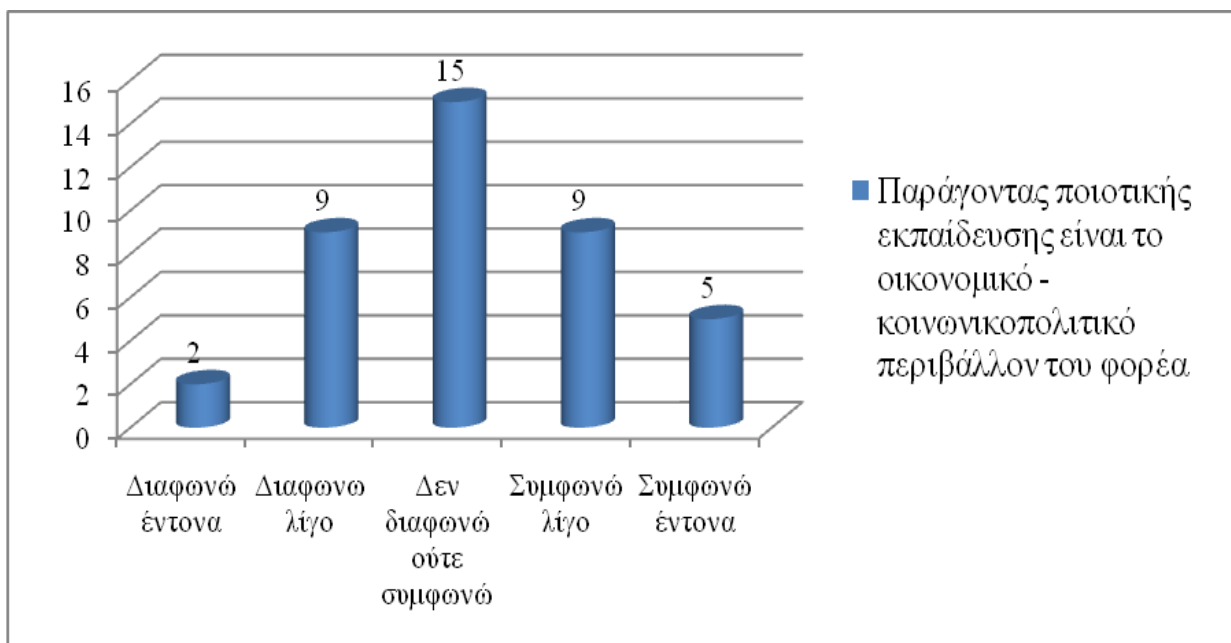
Ειδικότερα, οι ερωτηθέντες στο ζήτημα αυτό που τους τέθηκε ως προς τη σημαντικότητα του ανωτέρω παράγοντα, διατύπωσαν περισσότερο μια ουδέτερη ή αρνητική στάση και λιγότερο εξέφρασαν μια θετική γνώμη. Το 37,5% των συμμετεχόντων στην έρευνα (15 άτομα του δείγματος) δεν μπορούσαν να απαντήσουν είτε θετικά είτε αρνητικά προς την κατεύθυνση αυτή, κρίνοντας πως κάτι τέτοιο είναι άμεσα συνυφασμένο και με την αποστολή ή το όραμα που εκπροσωπεί και ακολουθεί ένας εκπαιδευτικός φορέας. Από την άλλη πλευρά, το 35% του συνόλου του δείγματος, το οποίο μεταφράζεται σε δέκα οκτώ (18) άτομα, υποστήριξαν πως δεν συμφωνούν, είτε λιγότερο είτε περισσότερο με την άποψη αυτή που τους τέθηκε. Από τα δέκα οκτώ (18) αυτά άτομα, τα επτά (7) άτομα (17,5% του

δείγματος), διαφώνησαν σε έντονο βαθμό με το κατά πόσο λόγω της επίτευξης των οικονομικών στόχων που τίθενται, μπορεί να υπάρξει και ποιοτικότερη προσφορά εκπαίδευσης από τον φορέα. Επίσης, άλλα έντεκα (11) άτομα (27,5% του δείγματος) διαφώνησαν και από την πλευρά τους σχετικά με τη διατύπωση αυτή, όμως η ένστασή τους είχε μικρότερη ένταση, εν συγκρίσει με τα επτά (7) άτομα που διαφωνούσαν σε μεγαλύτερη βαθμό.

Εκτός όμως των ενστάσεων που διατυπώθηκαν ως προς το ζήτημα που τέθηκε, υπήρξαν και ορισμένα άτομα από το δείγμα των συμμετεχόντων, που συμφώνησαν με το γεγονός ότι, η παροχή ποιοτικότερης εκπαίδευσης είναι άμεσα συνυφασμένη με την επίτευξη των οικονομικών στόχων του φορέα. Συνολικά, επτά (7) άτομα (17,5% του δείγματος) δήλωσαν τη συμφωνία τους με αυτή την άποψη, με τους δυο (2) εξ αυτών (5% του δείγματος), να υπερθεματίζουν με θέρμη αυτή τους την άποψη. Επίσης, άλλα πέντε (5) άτομα (12,5% του δείγματος) συμφώνησαν με τη θετική σχέση που υπάρχει ανάμεσα σε μια παροχή ανώτερης και ποιοτικής εκπαίδευσης, λόγω της επίτευξης των οικονομικών στόχων, όμως αυτή τους η στάση ήταν σε χαμηλότερη ένταση, εν συγκρίσει με τους δυο (2) προαναφερθέντες.

Ένας ακόμη παράγοντας που τέθηκε προς εξέταση προς τους συμμετέχοντες στην έρευνα ήταν και αυτός που αναφερόταν στο οικονομικό, κοινωνικό και πολιτικό περιβάλλον που διακρίνει έναν εκπαιδευτικό φορέα και στο κατά πόσο, αυτό μπορεί να επηρεάσει θετικά ή αρνητικά την παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης προς τους σπουδαστές. Αναφορικά με τις απαντήσεις που εξήχθησαν από τους ερωτηθέντες, αυτές δεν παρουσιάζουν έναν περισσότερο θετικό ή ουδέτερο χαρακτήρα, εν συγκρίσει με τις αρνητικές γνώμες που διατυπώθηκαν.

Γράφημα 17 Οικονομικό – Κοινωνικοπολιτικό περιβάλλον φορέα και ποιοτική εκπαίδευση



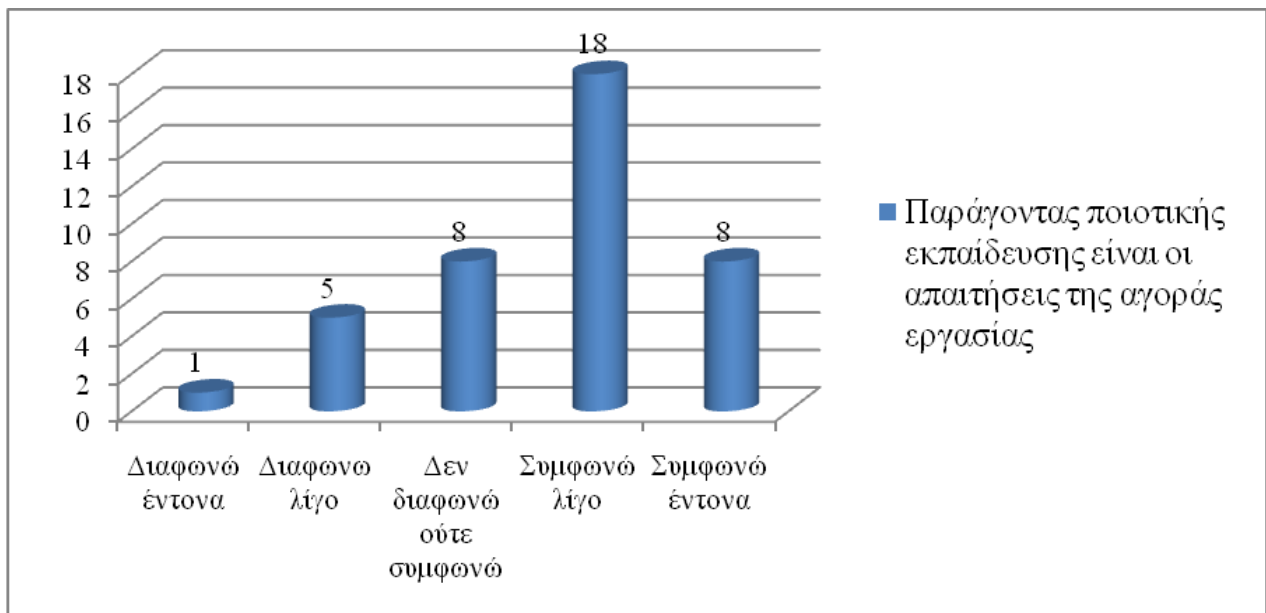
Ειδικότερα, η πλειοψηφία του δείγματος που έλαβε μέρος στην έρευνα, ήτοι δέκα πέντε (15) άτομα σε σύνολο σαράντα (40) ατόμων (37,5% του δείγματος), δεν εξέφρασαν ευκρινώς, είτε θετική είτε αρνητική άποψη επί του συγκεκριμένου ζητήματος. Ο λόγος έγκειται ως επί του πλείστον στο γεγονός πως, κάθε ένας εκ των συμμετεχόντων στην έρευνα αντιλαμβάνεται την ευρύτερη έννοια του οικονομικού, κοινωνικού ή πολιτικού περιβάλλοντος με διαφορετικό τρόπο και προσέγγιση και επομένως, θεωρήθηκε πως δεν θα μπορούσαν να έχουν μια ισχυρή, είτε θετική είτε αρνητική γνώμη προς την κάθε κατεύθυνση.

Εντούτοις, υπήρξαν και δέκα τέσσερα (14) άτομα, το οποίο μεταφράζεται σε ποσοστό 35% του συνόλου, που υποστήριξαν ότι συμφωνούν με αυτή τη συσχέτιση που υπάρχει ανάμεσα στον παράγοντα οικονομικό και κοινωνικοπολιτικό περιβάλλον ενός φορέα και της παροχής από αυτόν ποιοτικής εκπαίδευσης. Από τα άτομα που συμφώνησαν, το 22,5% του συνόλου του δείγματος, ήτοι εννέα (9) άτομα, δήλωσαν πως συμφωνούν σε έναν σημαντικό βαθμό, ενώ άλλα πέντε (5) άτομα (12,5% του συνόλου του δείγματος), δήλωσαν πως συμφωνούν σε μεγαλύτερο και πιο έντονο βαθμό. Από την άλλη πλευρά, υπήρξαν και ορισμένα άλλα άτομα του δείγματος, που ανέρχονται συνολικά σε έντεκα (11) (27,5% του δείγματος), που εξέφρασαν τη διαφωνία τους, ως προς τη συσχέτιση ανάμεσα στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης και στην ύπαρξη ενός ισχυρού οικονομικού – κοινωνικοπολιτικού περιβάλλοντος. Από τα άτομα αυτά που παρουσίασαν μια αρνητική θέση, δυο (2) ήταν εκείνοι των οποίων ο βαθμός της διαφωνίας τους ήταν υψηλός (5% του δείγματος), ενώ οι

υπόλοιποι εννέα (9), που αποτελούν το 22,5% του δείγματος, εξέφρασαν τη διαφωνία τους, αλλά σε όχι τόσο σημαντικό βαθμό όπως συνέβη με τους προγενέστερους.

Το επόμενο ερώτημα που τέθηκε προς τους ερωτηθέντες και συμμετέχοντες στην έρευνα αφορούσε στο βαθμό συσχέτισης που υπάρχει ανάμεσα, στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης και στο βαθμό στον οποίο μέσα από αυτή δύναται να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις που έχουν εκφραστεί από την αγορά εργασίας στην οποία κάθε καταρτιζόμενη ενδιαφέρεται να ενταχθεί. Οι απαντήσεις που συλλέχθηκαν και τα συμπεράσματα που εξήχθησαν διαφέρουν, εν συγκρίσει με τους δυο (2) προηγούμενους παράγοντες που εξετάστηκαν.

Γράφημα 18 Απαιτήσεις αγοράς εργασίας και ποιοτική εκπαίδευση

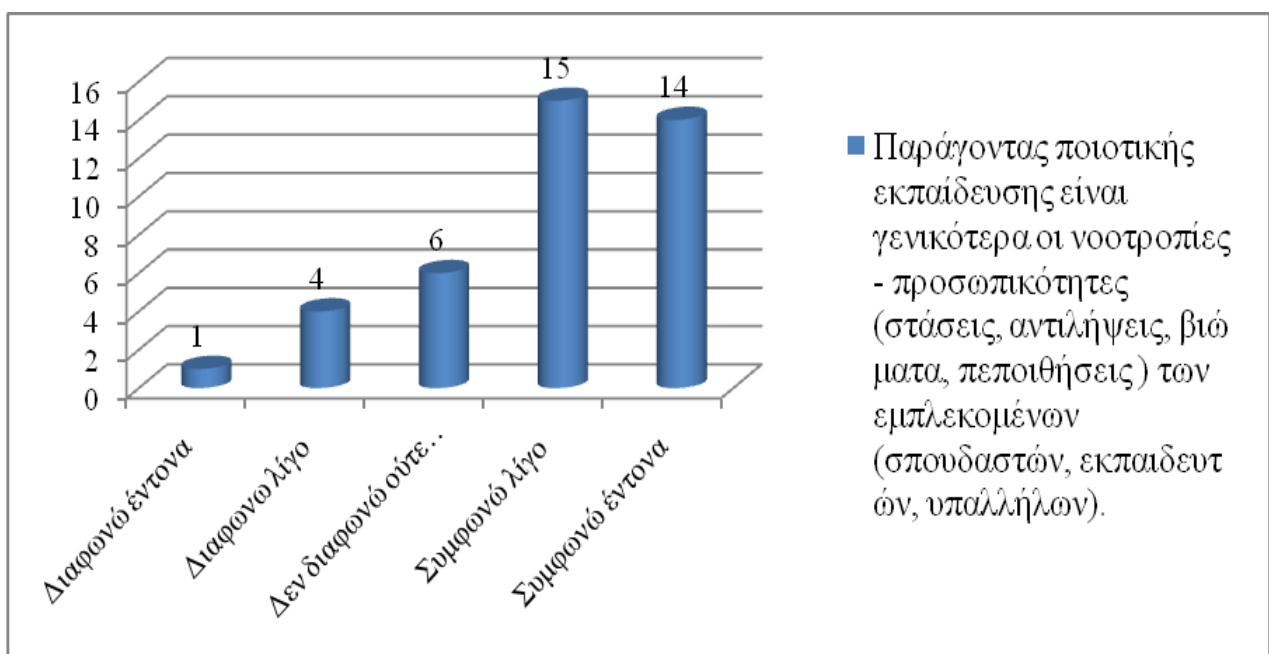


Ειδικότερα, ως προς το συγκεκριμένο θέμα που τέθηκε προς τους συμμετέχοντες στην έρευνα είναι σαφές πως, οι θετικές απόψεις υπερτερούν των αρνητικών. Σε ένα σύνολο σαράντα (40) ερωτηθέντων, οι είκοσι έξι (26), που αποτελούν σε ποσοστό το 65% του δείγματος, υποστήριξαν πως συμφωνούν με αυτή τη συσχέτιση, είτε προς την έντονα θετική είτε προς τη λιγότερο έντονα θετική πλευρά. Οκτώ (8) ήταν εκείνα τα άτομα (20% του συνόλου του δείγματος) που δήλωσαν ότι συμφωνούν σε μεγάλο βαθμό με την ύπαρξη μιας ισχυρής σχέσης ανάμεσα, στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης προς τους καταρτιζόμενους, βάσει των απαιτήσεων που εκφράζονται από την αγορά εργασίας. Επίσης, άλλα δέκα οκτώ (18) άτομα (45% του συνόλου του δείγματος) δήλωσαν πως συμφωνούν με αυτή την άποψη, αλλά σε μικρότερο βαθμό και ένταση, σε σχέση με όσους παρουσίασαν ιδιαίτερα θετική γνώμη.

Πέραν όμως των θετικών απόψεων, εκφράστηκαν και ορισμένες αρνητικές γνώμες – ενστάσεις, με το κατά πόσο μπορεί να συσχετισθεί ο βαθμός ποιοτικής εκπαίδευσης που παρέχεται από έναν φορέα, με τις επιταγές όπως αυτές διατυπώνονται από την αγορά εργασίας. Τα άτομα που διαφώνησαν με την ύπαρξη μιας ισχυρής μεταξύ των δυο (2) αυτών μεταβλητών σχέσης, βάσει του δείγματος που διερωτήθηκε, ανήλθαν σε έξι (6), που αποτελεί το 15% του δείγματος. Από αυτούς τους έξι (6) συμμετέχοντες, ένα (1) ήταν εκείνο το άτομο που τάχθηκε έντονα αρνητικά προς την υποστήριξη αυτής της σχέσης (2,5% του δείγματος), ενώ τα υπόλοιπα πέντε (5) άτομα (12,5% του δείγματος), έκριναν πως, ναι μεν δεν υφίσταται αυτή η σχέση ποιότητας εκπαιδευτικής και αγοράς εργασίας, όμως δεν διαφώνησαν σε τόσο υψηλό βαθμό.

Τέλος, ο επόμενος παράγοντας που εξετάστηκε, ως προς την παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης από έναν φορέα, ήταν εκείνος της ύπαρξης κατάλληλης νοοτροπίας, παράλληλα με τις αντίστοιχες εκείνες προσωπικότητες που μπορεί να συνυπάρχουν εντός του εκπαιδευτικού φορέα, βάσει των αντιλήψεων, των στάσεων, των βιωμάτων και των πεποιθήσεων, όλων των εμπλεκόμενων πλευρών (σπουδαστές, εκπαιδευτές, υπάλληλοι). Οι ισχυροί δεσμοί που μπορεί να δημιουργηθούν ανάμεσα σε όλες τις πλευρές, παράλληλα με την ύπαρξη των κατάλληλων ατόμων στις κατάλληλες θέσεις, είναι σε θέση να συνδράμουν αποφασιστικά προς την κατεύθυνση της παροχής ανώτερης, βελτιωμένης και κυρίως περισσότερο ποιοτικής εκπαίδευσης.

Γράφημα 19 Νοοτροπία – προσωπικότητα (στάσεις, αντιλήψεις, βιώματα και πεποιθήσεις) των εμπλεκόμενων (σπουδαστών, εκπαιδευτών, υπαλλήλων) και ποιοτική εκπαίδευση



Σύμφωνα με τα στοιχεία που συλλέχθηκαν από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα, ένα πολύ σημαντικό ποσοστό εξ αυτών, το οποίο ανέρχεται στο 72,5% του δείγματος, ήτοι είκοσι εννέα (29) άτομα, δήλωσαν πως συμφωνούν με αυτή ακριβώς τη σχέση μεταξύ της κατάλληλης νοοτροπίας και των ισχυρών προσωπικοτήτων σε έναν εκπαιδευτικό χώρο και της ποιοτικής παρεχόμενης εκπαίδευσης. Από τα άτομα αυτά που εξέφρασαν τη συμφωνία τους με αυτό, ανάμεσα σε όσους συμφώνησαν έντονα και σε όσους συμφώνησαν λιγότερο έντονα, οι απαντήσεις που λήφθηκαν ήταν ισομερείς. Πιο συγκεκριμένα, δέκα τέσσερα (14) άτομα (35% του δείγματος), υποστήριξαν πως συμφωνούν έντονα με αυτή την άποψη, σχετικά με την άμεση συσχέτιση περισσότερο ποιοτικής παρεχόμενης εκπαίδευσης και ύπαρξης κατάλληλων ατόμων – εμπλεκομένων στην εκπαιδευτική διαδικασία, ως προς τη νοοτροπία και την προσωπικότητά τους. Επίσης, δέκα πέντε (15) (37,5% του δείγματος) ήταν εκείνα τα άτομα που υποστήριξαν αυτή τη σχέση και συμφώνησαν με την άποψη περί δεσμών μεταξύ εκπαιδευτικής ποιότητας και προσωπικότητας – νοοτροπίας εμπλεκομένων, με την άποψή τους αυτή να είναι σε χαμηλότερη ένταση, εν συγκρίσει με τους υπόλοιπους δέκα τέσσερις (14).

Από την άλλη πλευρά, εκφράστηκαν και ορισμένες αντίθετες γνώμες, ως προς αυτή τη σχέση που εξετάζεται, με τον αριθμό των ατόμων αυτών που διατύπωσαν μια τέτοια άποψη να ανέρχεται στους πέντε (5) συνολικά (12,5% του δείγματος). Από όσους διαφώνησαν οι περισσότεροι εξέφρασαν μια ήπια διαφωνία, με τον αριθμό τους να ανέρχεται στους τέσσερις (4) (10% του δείγματος), ενώ μόλις ένα (1) άτομο (2,5% του δείγματος), τάχθηκε έντονα διαφωνούμενος, με το ζήτημα που τέθηκε προς διερεύνηση. Τέλος, έξι (6) ήταν συνολικά (15% του δείγματος) τα άτομα εκείνα που τήρησαν μια ουδέτερη στάση ως προς τη ζήτηση της σχέσης ποιοτικής εκπαίδευσης και προσωπικότητας – νοοτροπίας εμπλεκομένων, μην εκφράζοντας είτε θετική είτε αρνητική γνώμη επί αυτού.

4.5 Προϋποθέσεις ποιοτικής εκπαίδευσης

Αναφορικά με τις προϋποθέσεις που θα πρέπει να συντρέχουν, ως προς την παροχή μιας ποιοτικής εκπαίδευσης προς τους σπουδαστές, αυτές συνοψίζονται στις κάτωθι:

- Δεν δύναται να υπάρχει κανένα είδος εκπαίδευσης, ποιοτικής και μη εάν ο εκπαιδευτικός οργανισμός δεν παρουσιάζει κέρδη, διότι σε αυτή την περίπτωση ο επενδυτής δεν θα έχει κανένα κίνητρο ως προς την τοποθέτηση των κεφαλαίων του.

- Απαραίτητο στοιχείο ως προς τον προσανατολισμό που λαμβάνουν οι εκπαιδευτικές διεργασίες είναι η ύπαρξη σαφώς καθοριζόμενων οικονομικών και εκπαιδευτικών στόχων, όπως αυτές θα πρέπει να διατυπώνονται από την πλευρά της.
- Ο φορέας καλείται να διαθέτει προγράμματα εκπαίδευσης βάσει των απαιτήσεων της αγοράς εργασίας
- Ο σπουδαστής θα πρέπει να γνωρίζει τις εκπαιδευτικές ανάγκες της ειδικότητας που έχει επιλέξει.
- Ο φορέας θα πρέπει να διαθέτει την κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή ώστε να υποστηρίζει τα εκπαιδευτικά προγράμματα, βάσει των απαιτήσεων της αγοράς εργασίας.
- Ο φορέας θα πρέπει να διαθέτει το κατάλληλο εκπαιδευτικό προσωπικό υψηλής τεχνογνωσίας, το οποίο παράλληλα θα πρέπει να γνωρίζει και τις ανάγκες της αγοράς εργασίας.
- Ο φορέας θα πρέπει να διαθέτει ένα μόνιμο τμήμα ανάπτυξης εκπαιδευτικού σχεδιασμού αλλά και βοηθητικού ηλεκτρονικού υλικού των προγραμμάτων εκπαίδευσης, βάσει των μεταβαλλόμενων συνθηκών της αγοράς εργασίας.



Γράφημα 20. Προϋποθέσεις Ποιοτικής Εκπαίδευσης

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distributions of Ω φορέας πρέπει να διαθέτει προγράμματα εκπαίδευσης σύμφωνα με τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας. Ω σπουδαστής πρέπει να γνωρίζει τις εκπαιδευτικές ανάγκες της ειδικότητας που έχει επιλέξει. Ω φορέας πρέπει να διαθέτει την κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή για την υποστήριξη προγραμμάτων σύμφωνα με τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας. Ω φορέας πρέπει να διαθέτει εκπαιδευτικό προσωπικό υψηλής τεχνολογίας που γνωρίζει τις ανάγκες της αγοράς εργασίας. and Ω φορέας πρέπει να διαθέτει μόνιμο τμήμα ανάπτυξης εκπαιδευτικού σχεδιασμού και βοηθητικού ηλεκτρονικού υλικού των προγραμμάτων εκπαίδευσης σύμφωνα με τις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς εργασίας. are the same.	Related-Samples Cochran's Q Test	.406	Retain the null hypothesis.

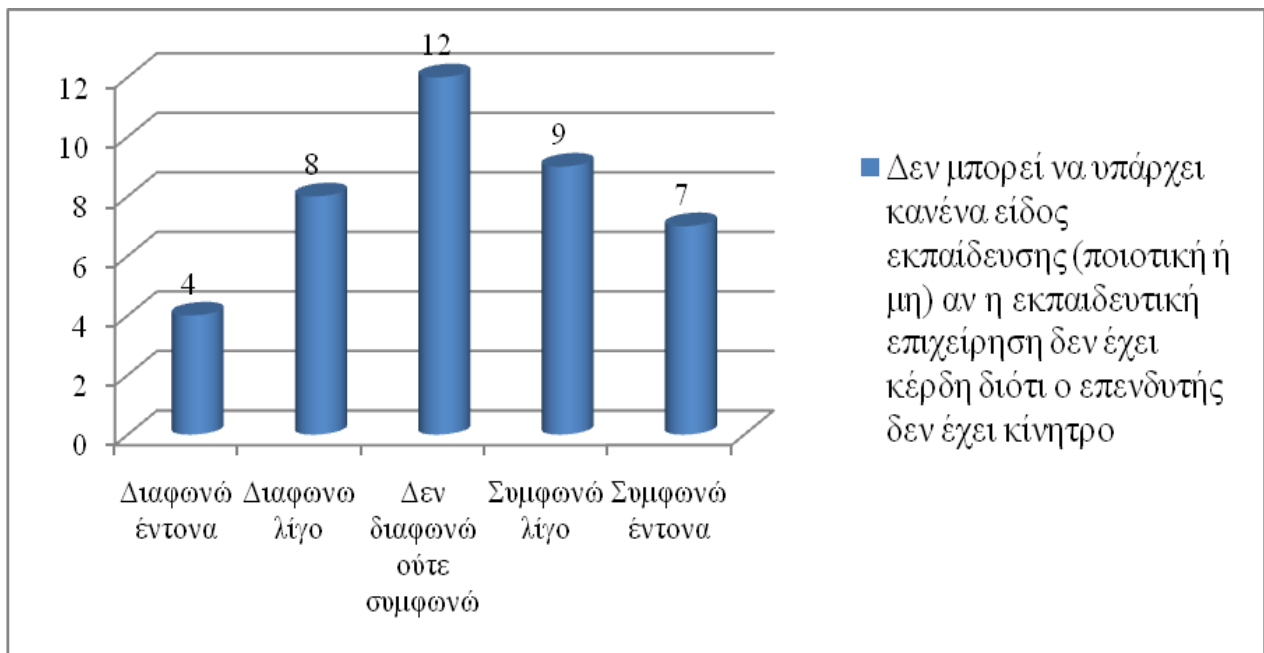
Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Πίνακας 13. Cochran's Q Test . Προϋποθέσεις

Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε σε όσους συμμετείχαν σε αυτή την έρευνα αναφερόταν στην εξέταση εκείνων των προϋποθέσεων που θα πρέπει να συντρέχουν, προκειμένου να παρέχεται μέσω των εκπαιδευτικών φορέων ποιοτική εκπαίδευση. Το μέρος αυτό, διακρίνεται σε επτά (7) διαφορετικά ερωτήματα, τα οποία τέθηκαν προς διερεύνηση ως προς τις απόψεις που εξέφρασαν οι ερωτηθέντες. Το πρώτο ερώτημα στο συγκεκριμένο τμήμα του ερωτηματολογίου και δέκατο έβδομο συνολικά στην έρευνα αναφερόταν στο κατά πόσο συμφωνούν οι συμμετέχοντες με την άποψη ότι, εντός των προϋποθέσεων παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης είναι και η ύπαρξη κερδών από την πλευρά του φορέα που την παρέχει. Στην περίπτωση κατά την οποία δεν επιτυγχάνονται τα επιδιωκόμενα κέρδη από την πλευρά του φορέα, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να κρίνουν κατά πόσο μπορεί να επιτευχθεί ή όχι το απαιτούμενο επίπεδο εκπαίδευσης.

Από τις απαντήσεις που συλλέχθηκαν και τα αποτελέσματα που εξήχθησαν, οι απόψεις των συμμετεχόντων χωρίζονται σε τρεις (3) σχεδόν ισομερείς κατηγορίες, αυτές της διαφωνίας με το επιχείρημα, της συμφωνίας, αλλά και της τήρησης μιας ουδέτερης στάσης.

Γράφημα 21 Ποιοτική εκπαίδευση και ύπαρξη κερδών από την πλευρά του επενδυτή



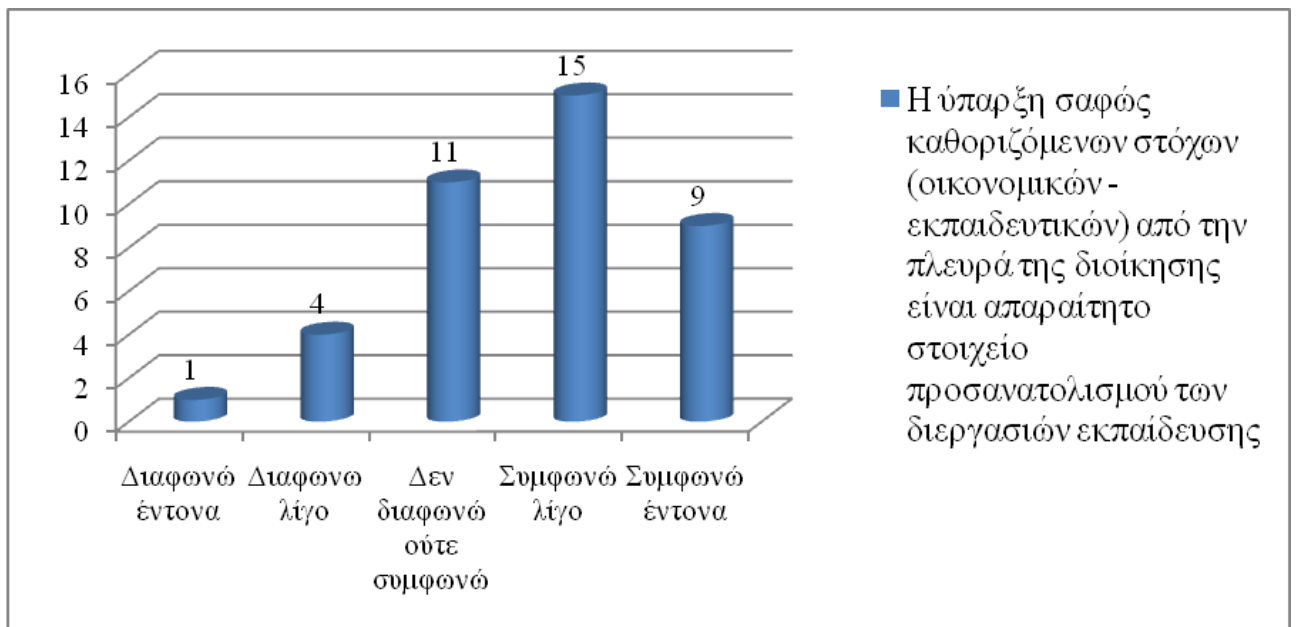
Σύμφωνα με τα αποτελέσματα και εξήχθησαν και τα οποία παρουσιάζονται στο γράφημα 20, είναι εμφανές ότι, το σύνολο του δείγματος, το οποίο αποτελείται από σαράντα (40) συνολικά άτομα, διακρίνεται σε τρεις (3) διαφορετικές ομάδες, βάσει των απαντήσεων που έδωσαν. Στην πρώτη ομάδα, που αποτελεί και την πλειοψηφία όσων υποστήριξαν την απάντηση αυτή, είναι τα άτομα που συμφωνούν με το επιχείρημα περί μη ύπαρξης ποιοτικής εκπαίδευσης, εάν δεν εξασφαλίζονται για τον οποιοδήποτε επενδυτή τα επιδιωκόμενα κέρδη, με την αιτιολογία περί μη ύπαρξης κινήτρων. Ο συνολικός αριθμός των ατόμων αυτών ανέρχεται στα δέκα έξι (16), που αποτελεί το 40% του συνόλου. Από τα άτομα αυτά, οι δώδεκα (12) (30% του δείγματος) υποστήριξαν πως συμφωνούν με την άποψη αυτή, αλλά σε όχι τόσο ισχυρό βαθμό, όπως συμβαίνει στην περίπτωση των υπολοίπων εννέα (9) (17,5%) ατόμων που συμφωνούν και οι οποίοι εκφράζουν περισσότερο έντονα την άποψή τους αυτή.

Αντίθετα, το 30% του δείγματος συνολικά, το οποίο αποτελείται από δώδεκα (12) άτομα, υποστήριξαν ότι, διαφωνούν με την άποψη αυτή και κρίνουν ότι παρά τη γεγονός πως δεν επιτυγχάνονται τα επιδιωκόμενα από τους εκπαιδευτικούς φορείς κέρδη, είναι σαφές πως θα υπάρξει και μείωση ως προς την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης. Το 10% όσων εκδήλωσαν την αντίθεσή τους παρουσίαζε ισχυρή ένσταση επί του θέματος (4 άτομα), ενώ το υπόλοιπο 20% (8 άτομα), δήλωσαν πως διαφωνούν αλλά σε όχι τόσο ισχυρό βαθμό. Επίσης, άλλα δώδεκα (12) ήταν τα άτομα εκείνα (30%), που υποστήριξαν πως δεν μπορούν να δώσουν μια σαφή απάντηση σε αυτό το ζήτημα, για το λόγο πως, δεν μπορούν να γνωρίζουν

τον τρόπο με τον οποίο ένας επενδυτής συμπεριφέρεται ως προς τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες.

Η επόμενη μεταβλητή – προϋπόθεση που τέθηκε προς διερεύνηση αναφερόταν στο ζήτημα της ύπαρξης σαφώς καθορισμένων στόχων, είτε σε οικονομικό είτε σε εκπαιδευτικό επίπεδο, και στο κατά πόσο αυτοί οι στόχοι μπορούν να αποτελέσουν ένα απαραίτητο στοιχείο για τον προσανατολισμό των εκπαιδευτικών διεργασιών. Αυτή η προϋπόθεση κρίνεται ως εξόχως σημαντική, μιας και μπορεί να αποτελέσει βασική κατευθυντήρια γραμμή ως προς τη στρατηγική που ακολουθεί ο φορέας για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.

Γράφημα 22 Ποιοτική εκπαίδευση και καθορισμένοι οικονομικοί – εκπαιδευτικοί στόχοι, ως στοιχείο προσανατολισμού των διεργασιών εκπαίδευσης

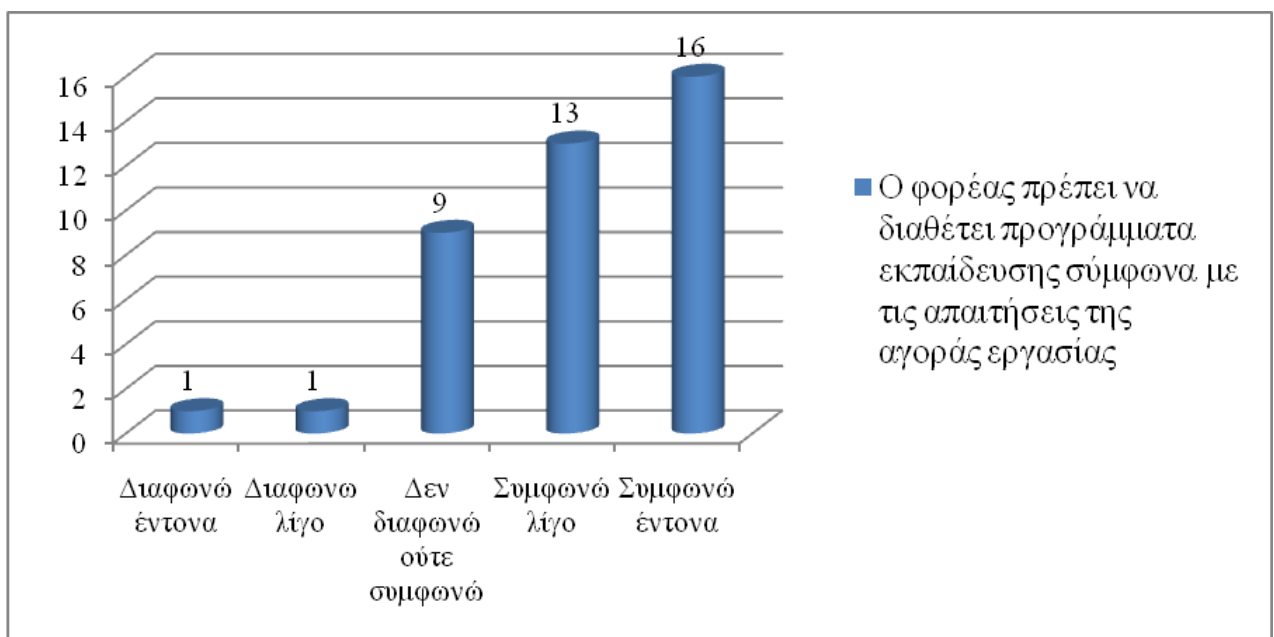


Όπως διαφαίνεται και στο διάγραμμα, οι συμμετέχοντες στην έρευνα συμφωνούν σε μεγάλο βαθμό πως, μέσα από την ύπαρξη και υποστήριξη συγκεκριμένων και καθορισμένων οικονομικών, εκπαιδευτικών ή άλλων στόχων, μπορούν να εξασφαλισθούν σε μεγάλο βαθμό και εκείνες οι προϋποθέσεις για την παροχή αναβαθμισμένων ποιοτικά εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Με την άποψη αυτή συμφωνεί το 60% του συνόλου του δείγματος που ερωτήθη (24 άτομα), εκ των οποίων, οι δέκα πέντε (15) (37,5% του δείγματος), δήλωσαν πως συμφωνούν αρκετά. Επιπρόσθετα, άλλα εννέα (9) άτομα, δήλωσαν πως συμφωνούν σε ακόμη μεγαλύτερο βαθμό με αυτή την άποψη περί ισχυρής προϋπόθεσης παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης, όταν υπάρχουν προκαθορισμένοι στόχοι σε όλα τα επίπεδα, από την πλευρά της διοίκησης.

Στον αντίποδα, το 12,5% του δείγματος, ήτοι πέντε (5) άτομα, υποστήριξαν ότι διαφωνούν με αυτή τη συσχέτιση ανάμεσα στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης και στην ύπαρξη προκαθορισμένων οικονομικών και εκπαιδευτικών στόχων, ως προαπαιτούμενων. Από τα πέντε (5) αυτά άτομα που διαφώνησαν, τα τέσσερα (4) άτομα (10% του δείγματος), δεν παρουσίαζαν υψηλή ένταση ως προς τη διατύπωση των ενστάσεών τους, ενώ μόλις ένα (1) άτομο ήταν εκείνο που διαφώνησε σε έντονο και μεγάλο βαθμό με το επιχείρημα αυτό. Από την άλλη πλευρά, έντεκα (11) άτομα (27,5% του δείγματος) από το σύνολο των ερωτηθέντων διατύπωσε μια περισσότερο ουδέτερη στάση, χωρίς να συμφωνούν ή να διαφωνούν με το ότι οι προκαθορισμένοι στόχοι μπορούν να αποτελέσουν ικανό στοιχείο για την παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης.

Η επόμενη προϋπόθεση που τέθηκε προς διερεύνηση από το δείγμα αναφερόταν στην ύπαρξη των κατάλληλων προγραμμάτων εκπαίδευσης, από την πλευρά του φορέα, ώστε αυτά να προσεγγίζουν και να ανταποκρίνονται στο μέγιστο δυνατό βαθμό, σε εκείνες τις απαιτήσεις που παρουσιάζει η αγορά εργασίας, προκειμένου οι καταρτιζόμενοι να απορροφηθούν άμεσα και με επιτυχία. Οι απαντήσεις που λήφθηκαν στο υπόψιν ζήτημα συνηγορούν συντριπτικά υπέρ της άποψης ότι, θα πρέπει ο κάθε εκπαιδευτικός φορέας να διαθέτει τα καλύτερα και καταλληλότερα προγράμματα σπουδών, που θα προσφέρει στους καταρτιζόμενους και τα οποία θα τους εξασφαλίζουν σημαντικά εφόδια για την είσοδό τους στην αγορά εργασίας.

Γράφημα 23 Ποιοτική εκπαίδευση και προγράμματα εκπαίδευσης σύμφωνα με τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας

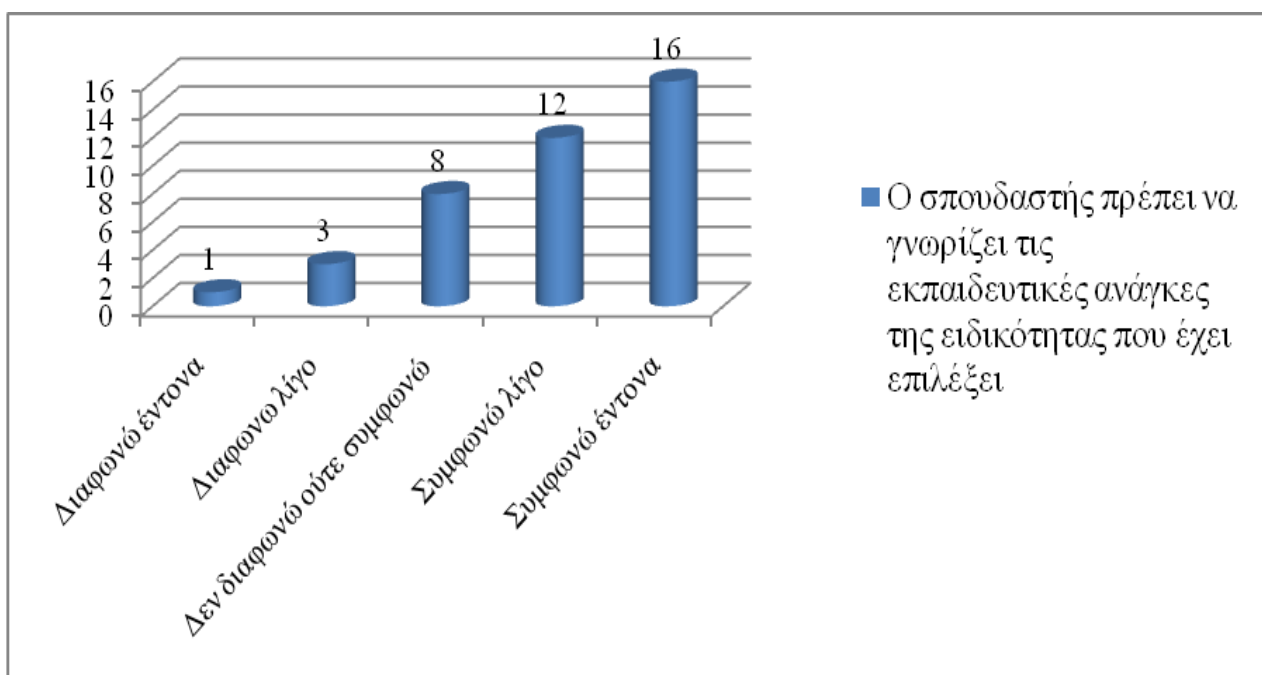


Όπως διαφαίνεται και από το γράφημα 22, στη συντριπτική τους πλειοψηφία, οι ερωτηθέντες υποστήριξαν το επιχείρημα αυτό, μέσα από τη διατύπωση θετική και ιδιαίτερα θετικής γνώμης. Ειδικότερα, είκοσι εννέα (29) συνολικά άτομα, συμφώνησαν με αυτή την άποψη (72,5% του δείγματος), ποσοστό εξαιρετικά υψηλό, υποδηλώνοντας με τον τρόπο αυτό, πως θα πρέπει να υπάρχει στενή συσχέτιση ανάμεσα στα προγράμματα κατάρτισης και στις επιταγές της αγοράς εργασίας. Εξ όσων απάντησαν θετικά το 40% (16 άτομα), απάντησαν πως συμφωνούν σε πολύ μεγάλο βαθμό με τη σημαντικότητα των προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης, ενώ ένα ποσοστό της τάξεως του 32,5% (13 άτομα), δήλωσαν πως συμφωνούν με αυτό, αλλά σε μικρότερο βαθμό και ένταση, σε σχέση με όσους εξέφρασαν την πλήρη και έντονη συμφωνία τους.

Ο αριθμός των διαφωνούντων με την άποψη αυτή ανέρχεται για τη συγκεκριμένη ερώτηση μόνο στους δυο (2) (5%) με το επιχείρημα πως, δεν απαιτείται να έχεις ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης, όπως πρέπει αυτό να πληροί τα κριτήρια της αγοράς εργασίας και φθάνει μόνο αυτή η ποιότητα στην εκπαίδευση να εντοπίζεται σε όλου το φάσμα της διαδικασίας της. Ένα (1) άτομο ήταν εκείνη που εξέφρασε ανοιχτά τη διαφωνία και την ένστασή του (2,5%) και άλλο ένα ακόμη άτομο τη διατύπωσε, απλά σε πιο ήπιο τόνο. Τέλος, το 22,5% του συνόλου του δείγματος, που αποτελείται από εννέα (9) άτομα, τήρησαν με τη σειρά τους μια ουδέτερη στάση, μη επιθυμώντας εκφράσουν είτε θετική, έντονα και μη, είτε αρνητική, έντονα και μη, γνώμη.

Ένα ακόμη σημαντικό ζήτημα που τίθεται προς διερεύνηση είναι και αυτό του κατά πόσο οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές μιας ειδικότητας, θα πρέπει να γνωρίζουν τις ανάγκες και τις απαιτήσεις που αυτή παρουσιάζει, ώστε να τους παρέχεται από τον εκπαιδευτικό φορέα η κατάλληλα και ποιοτική εκπαίδευση. Από τις απαντήσεις που συλλέχθηκαν είναι σαφές ότι, η μεγάλη πλειοψηφία των ερωτηθέντων συμφωνούν με το επιχείρημα περί γνώσης του αντικείμενου και των απαιτήσεων που αυτό παρουσιάζει για μια αξιόλογη και άρτια εκπαιδευτικά ποιοτική διαδικασία.

Γράφημα 24 Ποιοτική εκπαίδευση και γνώση από τους σπουδαστές των αναγκών της ειδικότητας που έχουν επιλέξει

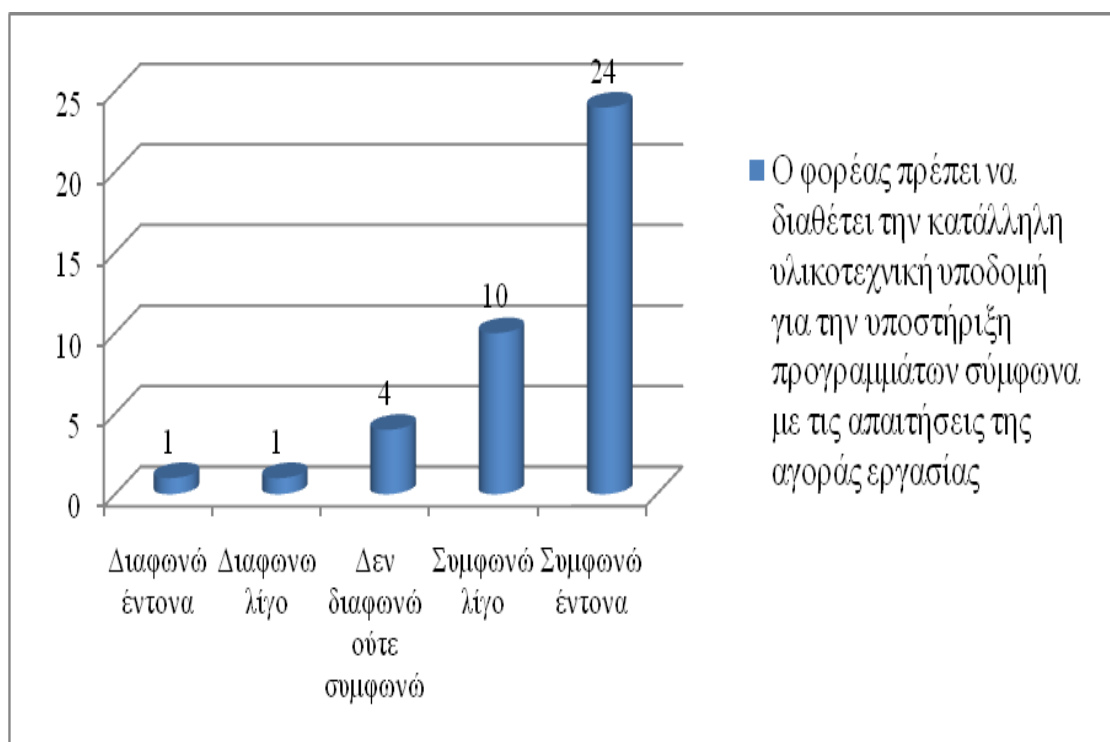


Σε σύνολο σαράντα (40) ερωτηθέντων του δείγματος, οι είκοσι οκτώ (28) εξ αυτών υποστήριξαν πως συμφωνούν, λιγότερο ή περισσότερο με την άποψη περί γνώσης από την πλευρά των καταρτιζόμενων των απαιτήσεων που έχει η ειδικότητα που έχουν επιλέξει, ώστε να λάβουν σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο βαθμό ποιοτικές εκπαιδευτικές υπηρεσίες. Το ποσοστό των ατόμων αυτών ανέρχεται στο 70% επί συνόλου, εκ των οποίων, το 30%, ήτοι δώδεκα (12) άτομα, δήλωσαν πως συμφωνούν σε σημαντικό βαθμό, ενώ άλλα δέκα έξι (16) άτομα (40% του δείγματος), δήλωσαν πως συμφωνούν σε πολύ μεγάλο βαθμό με την άποψη αυτή. Παράλληλα, υπήρξε και ένας αριθμός ερωτηθέντων, οι οποίοι ανήλθαν σε οκτώ (8) άτομα (20% του δείγματος), οι οποίοι δεν διατύπωσαν ευκρινώς κάποια θετική ή κάποια αρνητική γνώμη.

Από την άλλη πλευρά, το 10% του συνόλου των ερωτηθέντων, τέσσερα (4) άτομα, υποστήριξαν πως διαφωνούν με αυτή τη συσχέτιση που υπάρχει, περί γνώσης των απαιτήσεων της ειδικότητας από τους σπουδαστές και παράλληλα λήψης ποιοτικής εκπαίδευσης. Από τα τέσσερα (4) αυτά άτομα, ένα (1) άτομο (2,5% του δείγματος), υποστήριξε την άποψή του με ιδιαίτερη ένταση, ενώ τα άλλα τρία (3) άτομα (7,5% του δείγματος), την υποστήριξαν αυτή την άποψη, όμως όχι σε τόσο υψηλή ένταση, όπως συνέβη με το ένα (1) άτομο.

Η ύπαρξη και διάθεση από τον εκπαιδευτικό φορέα, της κατάλληλης υλικοτεχνικής υποδομής ώστε να υποστηρίζονται τα προγράμματα σπουδών βάσει των απαιτήσεων της αγοράς εργασίας προκειμένου να παρέχεται ποιοτική εκπαίδευση, αποτέλεσε μια ακόμη προϋπόθεση που διερευνήθηκε σχετικά με το κατά πόσο και σε τι δυναμική ισχύει. Στο συγκεκριμένο ερώτημα παρουσιάστηκε ιδιαίτερα υψηλή ταύτιση των απόψεων των ερωτηθέντων, ως προς τη συμφωνία τους, όπως αποτυπώνεται και στο γράφημα που ακολουθεί.

Γράφημα 25 Ποιοτική εκπαίδευση και κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή για την υποστήριξη προγραμμάτων σύμφωνα με τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας

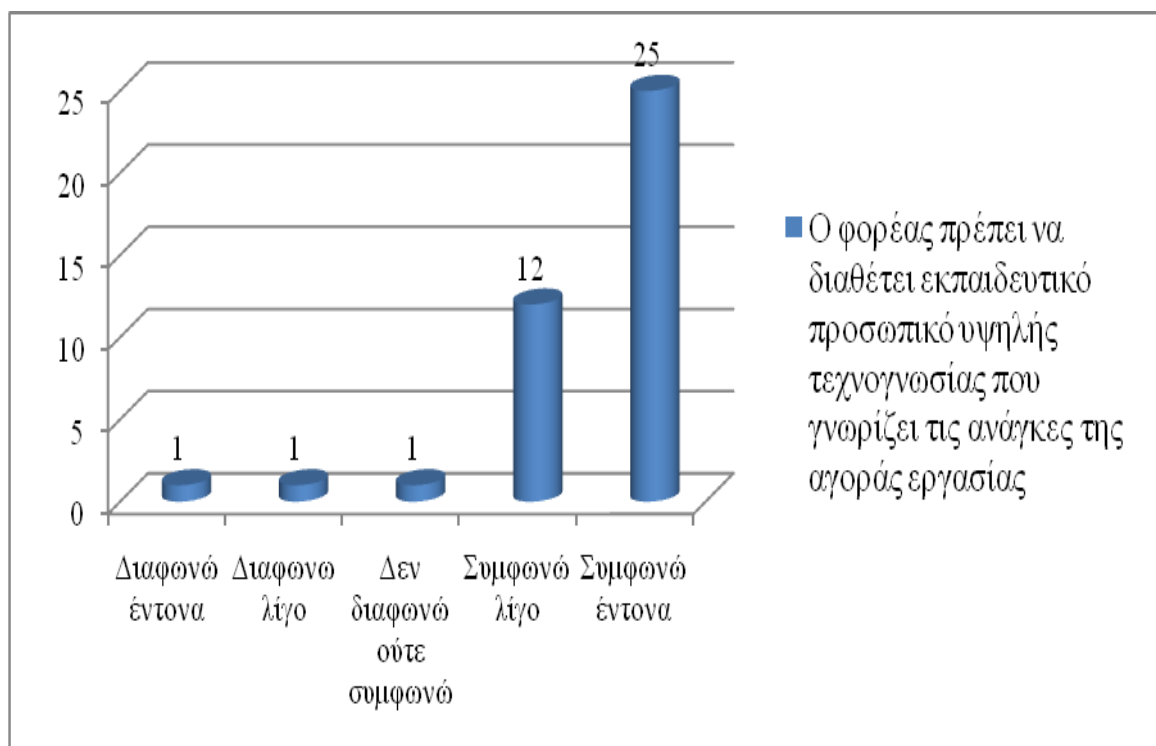


Όπως παρουσιάζεται και στο γράφημα, οι ερωτηθέντες σε ποσοστό που ανέρχεται στο 85% (34 άτομα του δείγματος), υποστήριξαν πως θα πρέπει ο εκάστοτε εκπαιδευτικός φορέας να διαθέτει την απαιτούμενη υλικοτεχνική υποδομή, βάσει των απαιτήσεων της αγοράς εργασίας, ώστε να παρέχει ποιοτική σε όλα τα επίπεδα εκπαίδευση. Από τα άτομα αυτά, το 60%, το οποίο μεταφράζεται σε είκοσι τέσσερα (24) άτομα, δήλωσαν πως συμφωνούν έντονα και σε μεγάλο βαθμό με αυτή την άποψη, ενώ παράλληλα τα υπόλοιπα δέκα (10) άτομα, δηλαδή το 25% του δείγματος εκδήλωσαν τη συμφωνία τους, αλλά σε όχι τόσο έντονο βαθμό. Παράλληλα, υπήρχαν και τέσσερα (4) ακόμη άτομα, που αποτελούν το 10% του δείγματος, οι οποίοι δεν διατύπωσαν ευκρινώς μια άποψη, θετική ή αρνητική προς την κατεύθυνση αυτή.

Πέραν από τις θετικές γνώμες που διατυπώθηκαν, υπήρξαν και δυο (2) άτομα, που αποτελούν το 5% του δείγματος, οι οποίοι διαφώνησαν με αυτή τη συσχέτιση περί υλικοτεχνικής υποδομής βάσει των απαιτήσεων της αγοράς εργασίας και παροχής ποιοτικής προς τους καταρτιζόμενους σπουδαστές εκπαίδευσης. Από τα δυο (2) αυτά άτομα, το ένα (1) υποστήριξε πως διαφωνεί εντόνως και σε μεγάλο βαθμό με αυτή ακριβώς τη συσχέτιση και άλλο ένα (1) άτομο εξέφρασε τη διαφωνία του, αλλά σε μικρότερη κλίμακα.

Πέραν του απαιτούμενο υλικοτεχνικού εξοπλισμού που θα πρέπει ο φορέας να διαθέτει και ο οποίος θα πρέπει να είναι σχετικός με τις επιταγές της αγοράς εργασίας, έτσι όπως αυτές διατυπώνονται, ώστε να παρέχεται προς τους καταρτιζόμενους ποιοτική εκπαίδευση, μια ακόμη απαραίτητη προϋπόθεση θεωρείται πως είναι και η ύπαρξη εκπαιδευτικού προσωπικού το οποίο θα είναι σε θέση να καλύψει τις ανάγκες των καταρτιζόμενων, βάσει ακριβώς αυτών των αναγκών. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν και από αυτό το ερώτημα ισχυροποιούν ακόμη περισσότερο το επιχείρημα περί παράλληλης παρουσίας υλικών και ανθρώπινων πόρων, ώστε να εξασφαλίζεται ένα ανώτερο ποιοτικά εκπαιδευτικό επίπεδο.

Γράφημα 26 Ποιοτική εκπαίδευση και ύπαρξη εκπαιδευτικού προσωπικού υψηλής τεχνογνωσίας που γνωρίζει τις ανάγκες της αγοράς εργασίας

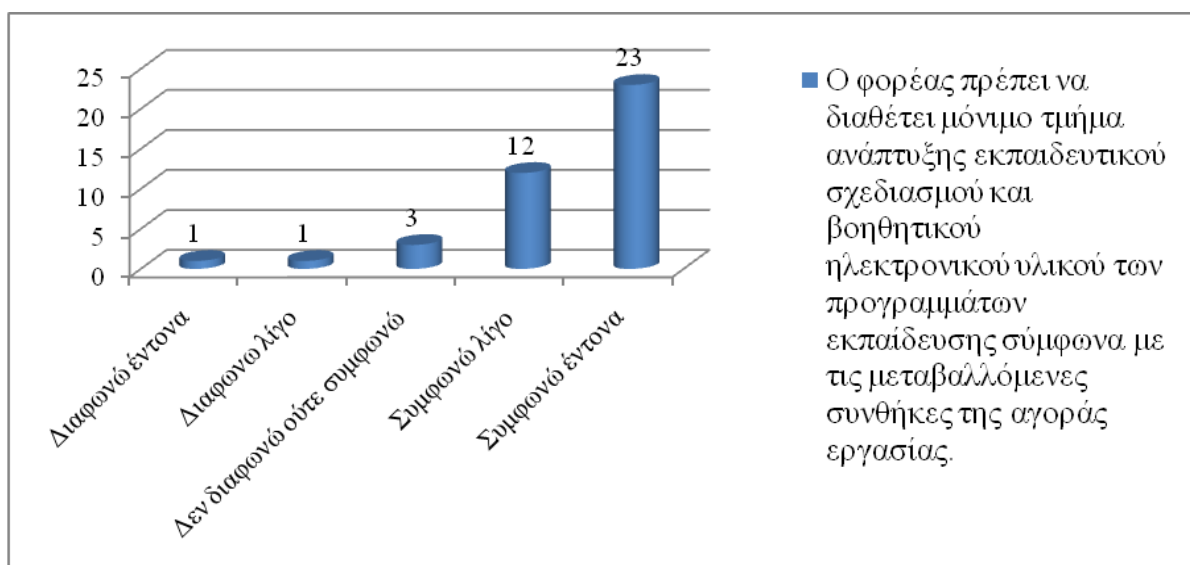


Όπως διαφαίνεται και από το γράφημα, σε ποσοστό μεγαλύτερο του 90% (92,5% - 37 άτομα), παρουσιάστηκαν γνώμες συμφωνίας με το ανωτέρω επιχείρημα, με σημαντικό μάλιστα ποσοστό εξ αυτών (62,5% του δείγματος – 25 άτομα), να δηλώνουν τη συμφωνία τους αυτή με έντονο τρόπο. Παράλληλα, άλλα δώδεκα (12) άτομα, που μεταφράζεται σε ποσοστό 30% του δείγματος, εξεδήλωσαν αυτή τους τη συμφωνία, αλλά σε μικρότερη ένταση, εν συγκρίσει με τους υπόλοιπους.

Αναφορικά με όσους διαφώνησαν με την άποψη αυτή, το ποσοστό τους συνολικά ανέρχεται στο 5% του συνόλου του δείγματος, το οποίο αποτελείται από δυο (2) άτομα, με ένα (1) εξ αυτών να εκφράζεται την έντονη διαφωνία του και άλλο ένα (1) άτομο να εκφράζει τη διαφωνία του αλλά σε ηπιότερους τόνους. Τέλος, μόλις ένα (1) άτομο (2,5% του δείγματος), δεν έλαβε κάποια ξεκάθαρη θέση επί του συγκεκριμένου ζητήματος, είτε θετική είτε αρνητική.

Το τρίτο αυτό τμήμα του ερωτηματολογίου ολοκληρώνεται με την ερώτηση εκείνη που αναφέρεται στο κατά πόσο θεωρείται ως απαραίτητη προϋπόθεση για την παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης η διάθεση από τον εκπαιδευτικό φορέα ενός μόνιμου τμήματος ανάπτυξης εκπαιδευτικού σχεδιασμού και βοηθητικού ηλεκτρονικού υλικού των προγραμμάτων εκπαίδευσης, τα οποία θα είναι σύμφωνα με τις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς εργασίας. Στο συγκεκριμένο ζήτημα, οι ερωτηθέντες, με εξαίρεση τρία (3) άτομα, ήτοι 7,5% του δείγματος, που δεν διατύπωσαν κάποια σαφή θέση ως προς το θέμα, ένα πολύ σημαντικό ποσοστό υποστήριξε την άποψη αυτή, εκφράζοντας τη σύμφωνη γνώμη τους.

Γράφημα 27 Ποιοτική εκπαίδευση και διάθεση μόνιμου τμήματος ανάπτυξης εκπαιδευτικού σχεδιασμού και βοηθητικού ηλεκτρονικού υλικού των προγραμμάτων εκπαίδευσης σύμφωνα με τις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς εργασίας



Στο γράφημα 26, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που εξήχθησαν και τα οποία είναι εμφανές ότι, η πολύ μεγάλη πλειοψηφία των ερωτηθέντων, συμφώνησε σε έντονο βαθμό με αυτή την προϋπόθεση που διατυπώθηκε. Πιο συγκεκριμένα, συνολικά, το 87,5% του συνόλου του δείγματος εξέφρασε θετική γνώμη για το υπόψιν ζήτημα, εκ των οποίων το 57,5% του δείγματος, ήτοι είκοσι τρία (23) άτομα, δήλωσαν πως συμφωνούν έντονα με την άποψη αυτή, ενώ άλλα δώδεκα (12) άτομα, το οποίο μεταφράζεται σε ποσοστό 30% του δείγματος, δήλωσαν ότι συμφωνούν αλλά σε μικρότερη ένταση.

Σχετικά με τον αριθμό των διαφωνούντων για το υπόψιν ζήτημα, δηλαδή της αναγκαιότητας περί ύπαρξης τμήματος ανάπτυξης εκπαιδευτικού σχεδιασμού και βοηθητικού ηλεκτρονικού υλικού των προγραμμάτων εκπαίδευσης, βάσει των μεταβαλλόμενων συνθηκών της αγοράς εργασίας, αυτοί ανέρχονται σε μόλις δυο (2) άτομα, το οποίο μεταφράζεται σε ποσοστό 5%. Από τα άτομα αυτά, ένα (1) διατύπωσε άποψη την οποία υποστήριξε σε μεγαλύτερη ένταση, ενώ ακόμη ένα (1) άτομο διατύπωσε τη διαφωνία του, αλλά με μικρότερη ένταση.

4.6 Αξιολόγηση της εκπαιδευτικής ποιότητας

Σχετικά με τις παραμέτρους που λαμβάνονται υπόψιν, ως προς την αξιολόγηση της εκπαιδευτικής ποιότητας που παρέχεται από τον οργανισμό, αυτές αφορούν:

1. Το βαθμό των επαγγελματικών προσόντων που ένας σπουδαστής έχει αποκτήσει
2. Το αξιολογικό βαθμό των επιδόσεων των σπουδαστών στα γνωστικά αντικείμενα της ειδικότητας.
3. Το ρυθμό μεταβολής της κερδοφορίας του οργανισμού επαγγελματικής εκπαίδευσης.
4. Το βαθμό ικανοποίησης των σπουδαστών από την εκπαιδευτική διαδικασία.
5. Το γεγονός πως, ο μοναδικός αντικειμενικός αξιολογητής ενός συνόλου εκπαιδευτικών διεργασιών, συστημάτων ή οργανισμών είναι η ίδια η αγορά εργασίας.

Hypothesis Test Summary

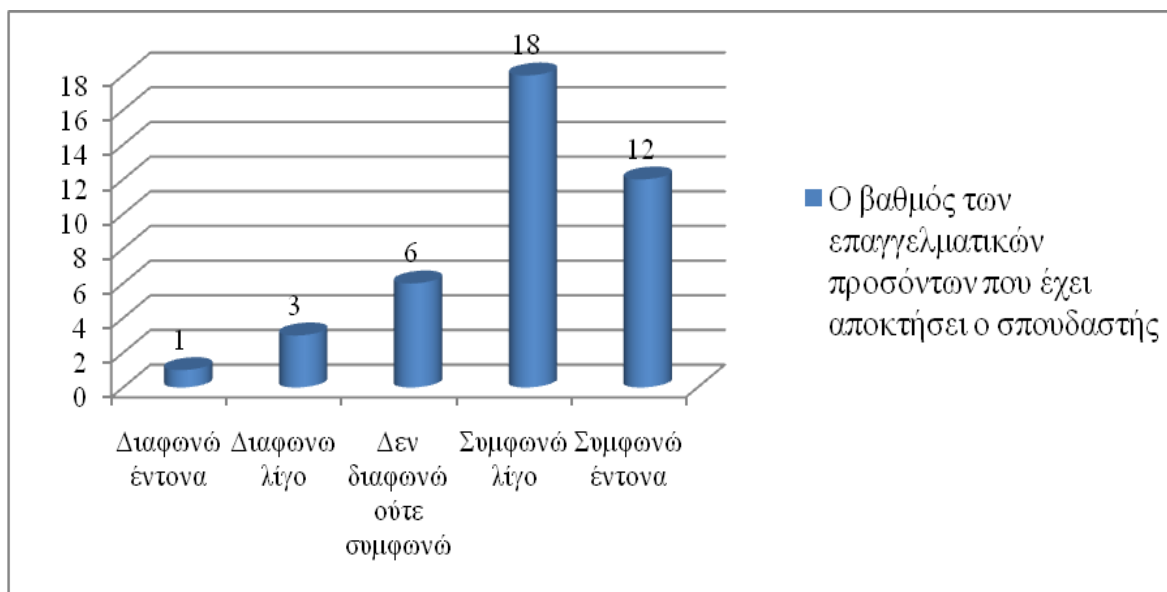
	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distributions of 0 βαθμός των επαγγελματικών προσόντων που έχει αποκτήσει ο σπουδαστής, 0 αξιολογικός βαθμός των επιδόσεων των σπουδαστών στα γνωστικά αντικείμενα της ειδικότητας, and 0 βαθμός ικανοποίησης των σπουδαστών από την εκπαιδευτική διαδικασία, are the same.	Related-Samples Cochran's Q Test	,368	Retain the null hypothesis.

Πίνακας 14. Cochran's Q Test. Αξιολόγηση Εκπαιδευτικής Ποιότητας

Για την αξιολόγηση της εκπαιδευτικής ποιότητας θεσπίστηκαν πέντε (5) κριτήρια. Τρία (3) εξ αυτών των κριτηρίων παρουσιάζουν σημαντικό βαθμό συμφωνίας μεταξύ των στελεχών ($p = 0,368$). Θα πρέπει να σημειωθεί η σημαντικότητα της μέτρησης της εκπαιδευτικής ποιότητας, το οποίο αποτελεί ουσιαστικά και την ανακάλυψη των κριτηρίων τα οποία η παρούσα έρευνα καλείται να υπολογίσει, ώστε να επιτευχθούν οι επιδιωκόμενοι στόχοι.

Το τμήμα αυτό της αξιολόγησης της εκπαιδευτικής ποιότητας, περιελάμβανε μια σειρά από ερωτήματα τα οποία σε πλήθος ανέρχονταν σε πέντε (5) και τα οποία έθεταν ζητήματα στους συμμετέχοντες στην έρευνα κατά πόσο και σε ποιο βαθμό, συμφωνούσαν ή διαφωνούσαν με αυτά. Το πρώτο ερώτημα στο υπόψιν τμήμα και εικοστό τέταρτο συνολικά που τέθηκε προς τους ερωτηθέντες αναφερόταν στο κατά πόσο συμφωνούν ή διαφωνούν με την άποψη ότι, η εκπαιδευτική ποιότητα μπορεί να αξιολογηθεί, βάσει του βαθμού των επαγγελματικών προσόντων που ένας καταρτιζόμενος σπουδαστής έχει αποκτήσει.

Γράφημα 28 Αξιολόγηση εκπαιδευτικής ποιότητας, βάσει του βαθμού επαγγελματικών προσόντων που έχει αποκτήσει ο σπουδαστής

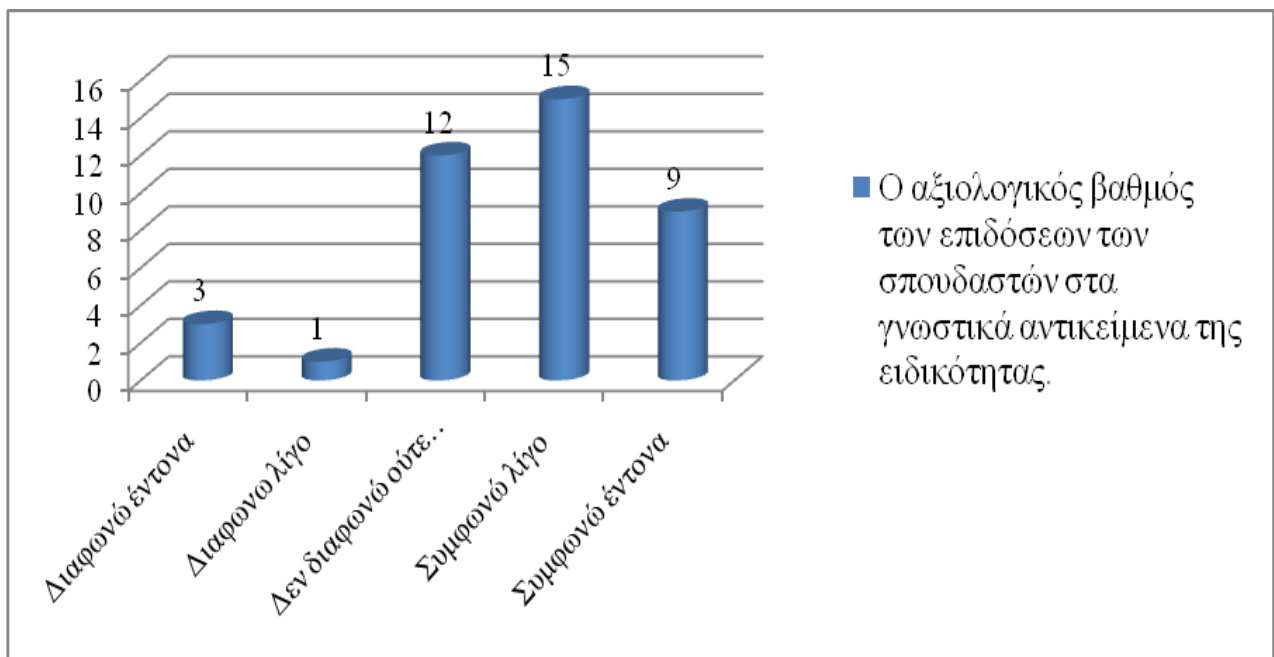


Όπως διαφαίνεται και από το ανωτέρω γράφημα είναι σαφές ότι, με την άποψη περί συνάφειας ανάμεσα στο βαθμό των επαγγελματικών προσόντων που ένας σπουδαστής έχει αποκτήσει και της δυνατότητας αξιολόγησης υπό το πρίσμα αυτό, του ύψους της ποιότητας στην εκπαίδευση που παρέχεται, συμφωνεί ένα σημαντικό μέρος του δείγματος που έλαβε μέρος στην έρευνα. Πιο συγκεκριμένα, το 75% του συνόλου των ερωτηθέντων, το οποίο μεταφράζεται σε τριάντα (30) άτομα, συμφωνούν με αυτή την άποψη. Από τα τριάντα (30) αυτά άτομα, δώδεκα (12) ήταν εκείνα που συμφώνησαν σε πιο έντονο βαθμό (30% του δείγματος), ενώ οι πλειοψηφία, που αποτελείται από δέκα οκτώ (18) άτομα (45% του δείγματος), υποστήριξαν ότι συμφωνούν με την άποψη αυτή, αλλά σε μικρότερη ένταση.

Το τμήμα των ατόμων που διαφώνησαν με τη δυνατότητα αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας, ποιοτικά, σε σχέση με το βαθμό απόκτησης επαγγελματικών προσόντων που απέκτησε ένας σπουδαστής, αποτελείται από τέσσερα (4) άτομα στο σύνολό τους (10% του δείγματος). Από αυτά τα τέσσερα (4) άτομα, το ένα (1) ήταν εκείνο που εξέφρασε την περισσότερο έντονη διαφωνία (2,5% του δείγματος), ενώ οι υπόλοιποι τρεις (3) (7,5% του δείγματος), διαφώνησαν με την άποψη αυτή, αλλά σε μικρότερο βαθμό. Τέλος, υπήρχαν και έξι (6) άτομα συνολικά (15% του δείγματος), οι οποίοι δεν διατύπωσαν κάποια θετική ή αρνητική γνώμη, ως προς το κατά πόσο δέχονται ή μη, ως βασική παράμετρο αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας ποιοτικά, το βαθμό στον οποίο ένας σπουδαστής, έχει λάβει τα απαιτούμενα επαγγελματικά προσόντα.

Η επόμενη παράμετρος που εξετάστηκε αναφορικά με το κατά πόσο μπορεί να αξιολογηθεί μια εκπαιδευτική διαδικασία σχετικά με το βαθμό ποιότητάς της, είναι ο βαθμός επίδοσης των καταρτιζόμενων σπουδαστών στο σύνολο των αντικειμένων της ειδικότητάς τους. Η παράμετρος αυτό επιχειρεί να καταδείξει εάν οι επιδόσεις των καταρτιζόμενων και κυρίως το ύψος των βαθμών τους, στα διάφορα γνωστικά αντικείμενα, έχει άμεση σχέση με το πόσο ποιοτική ή μη είναι η εκπαιδευτική διαδικασία που τηρείται από τον εκπαιδευτικό φορέα που την παρέχει.

Γράφημα 29 Αξιολόγηση εκπαιδευτικής ποιότητας, βάσει του βαθμού επιδόσεων των σπουδαστών στα γνωστικά αντικείμενα της ειδικότητας



Ένα ιδιαίτερα σημαντικό τμήμα των ερωτηθέντων που κλήθηκαν να σχολιάσουν – απαντήσουν στο συγκεκριμένο ερώτημα, διατύπωσαν τη θετική τους άποψη ως προς τη συνάφεια που υπάρχει ανάμεσα, στην ποιοτική εκπαίδευση και στο βαθμό αξιολόγησης των επιδόσεων των καταρτιζόμενων. Ειδικότερα, το 60% του συνόλου του δείγματος, το οποίο μεταφράζεται σε είκοσι επτά (27) άτομα, διατύπωσαν θετική και ιδιαίτερη άποψη, ως προς το ερώτημα που τους τέθηκε. Από τα είκοσι επτά (27) αυτά άτομα, οι εννέα (9) (22,5% του συνόλου του δείγματος), δήλωσαν πως συμφωνούν έντονα με την άποψη αυτή, ενώ οι υπόλοιποι δέκα πέντε (15) (37,5% του δείγματος), δήλωσαν πως συμφωνούν, αλλά σε μικρότερο βαθμό και ένταση.

Παράλληλα, στη συγκεκριμένη ερώτηση, υπήρξαν δώδεκα (12) άτομα (30% του δείγματος) τα οποία και δεν διατύπωσαν κάποια, είτε θετική είτε αρνητική άποψη επί του

θέματος που τους τέθηκε προς διερεύνηση. Τέλος, στο σύνολο των σαράντα (40) ατόμων που αποτέλεσαν το δείγμα της έρευνας που διεξήχθη, υπήρχαν και τέσσερα (4) άτομα συνολικά, τα οποία εξέφρασαν αρνητική άποψη σχετικά με το κατά πόσο, ο αξιολογικός βαθμός των επιδόσεων των σπουδαστών στα γνωστικά αντικείμενα της ειδικότητας μπορεί, να συσχετισθεί με την ποιότητα της παρεχόμενης από το φορέα εκπαίδευσης. Από τα τέσσερα (4) αυτά άτομα, που αποτελούν το 10% του δείγματος, τα τρία (3) άτομα, δηλαδή το 7,5% του δείγματος εξέφρασαν μια άποψη με έντονη χροιά και διαφωνία, ενώ ένα (1) ήταν εκείνο το άτομο που διατύπωσε την αντίθεσή του με το συγκεκριμένο επιχείρημα, σε ηπιότερους τόνους.

Το επόμενο ερώτημα που τέθηκε προς τους συμμετέχοντες στην έρευνα αναφερόταν στο κατά πόσο, ο ρυθμός μεταβολής της κερδοφορίας της επιχείρησης της επαγγελματικής εκπαίδευσης, θα μπορούσε να αποτελέσει παράγοντα αξιολόγησης του βαθμού ποιοτικής εκπαίδευσης. Σε αυτή την ερώτηση, οι απαντήσεις που συλλέχθηκαν από τους ερωτηθέντες παρουσίαζαν μια περισσότερο αρνητική εικόνα, εν συγκρίσει με τους άλλους παράγοντες – προϋποθέσεις που αναλύθηκαν ανωτέρω.

Γράφημα 30 Αξιολόγηση εκπαιδευτικής ποιότητας, βάσει του ρυθμού μεταβολής της κερδοφορίας της επιχείρησης – παροχέα επαγγελματικής εκπαίδευσης



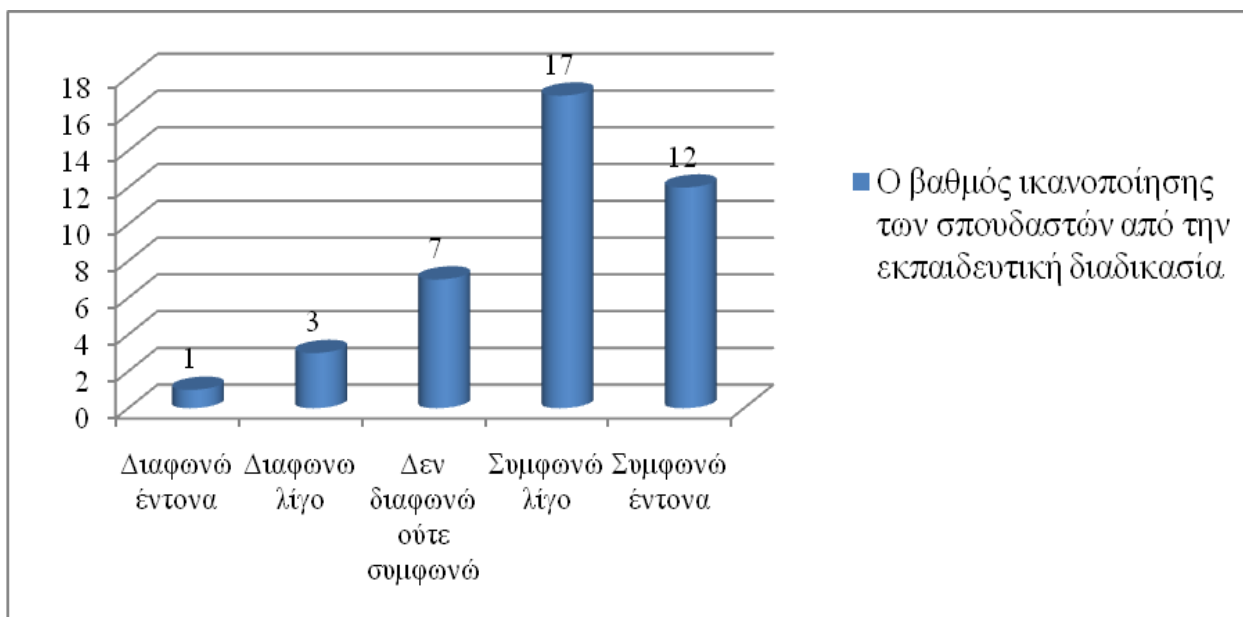
Όπως αποτυπώνεται και στο γράφημα, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δεν έδωσε κάποια σαφή, προς τη μια ή την άλλη κατεύθυνση, θετική ή αρνητική, σχετικά με το κατά πόσο θεωρεί ότι μπορεί να υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στο ρυθμό μεταβολής της

κερδοφορίας μιας επιχείρησης που παρέχει επαγγελματική εκπαίδευση και στη δυνατότητα αξιολόγησης του βαθμού ποιοτικής εκπαίδευσης. Τα άτομα που απάντησαν πως ούτε διαφωνούν αλλά ούτε και συμφωνούν ανήλθαν συνολικά σε δέκα οκτώ (18), με το ποσοστό τους επί συνόλου ερωτηθέντων να είναι 45%. Περισσότεροι ήταν εκείνοι οποίοι και διατύπωσαν αρνητική στάση ως προς το συγκεκριμένο ζήτημα και οι οποίοι ανήλθαν συνολικά σε δέκα έξι (16) άτομα (40% του συνόλου του δείγματος), εκ των οποίων τα τέσσερα (4) άτομα (10% του συνόλου του δείγματος) υποστήριξαν πως διαφωνούν έντονα, ενώ άλλα δώδεκα (12) άτομα (30% του συνόλου του δείγματος), δήλωσαν πως διαφωνούν, αλλά σε όχι και τόσο έντονο τόνο.

Στη συγκεκριμένη ερώτηση που τέθηκε υπήρξαν και ορισμένα από το σύνολο των ερωτηθέντων οι οποίοι απάντησαν καταφατικά στο κατά πόσο θεωρούν πως μπορεί να υπάρξει συνάφεια μεταξύ κερδοφορίας και ποιοτικής εκπαίδευσης. Πιο συγκεκριμένα, έξι (6) άτομα διατύπωσαν θετική γνώμη (15% του συνόλου του δείγματος), εκ των οποίων τα δυο (2) άτομα (5% του συνόλου του δείγματος) να υποστηρίζουν μια έντονα θετική γνώμη, ενώ οι υπόλοιποι τέσσερις (4) (10% του δείγματος), συμφώνησαν με την άποψη αυτή, αλλά σε μικρότερη ένταση.

Ο βαθμός κατά τον οποίο οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές λαμβάνουν υψηλό βαθμό ικανοποίησης από το σύνολο της εκπαιδευτικής διαδικασίας και κατά συνέπεια και από την ποιότητά της, αποτέλεσε το προς διερεύνηση ζήτημα που τέθηκε σε επόμενο ερώτημα. Πιο συγκεκριμένα, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες στην έρευνα να διατυπώσουν τη συμφωνία ή τη διαφωνία τους σχετικά με το εάν ο βαθμός ικανοποίησης των σπουδαστών από την εκπαιδευτική, όπως αυτοί τον αντιλαμβάνονται, μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως ένα σημαντικό εργαλείο για την αξιολόγηση της ποιότητας της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν, όπως αυτά αποτυπώνονται και στο γράφημα που ακολουθεί, συνηγορούν προς τη διατύπωση σύμφωνης γνώμης από την πλευρά των ερωτηθέντων σε σημαντικό βαθμό.

Γράφημα 31 Αξιολόγηση εκπαιδευτικής ποιότητας, βάσει του βαθμού ικανοποίησης των σπουδαστών από την εκπαιδευτική διαδικασία



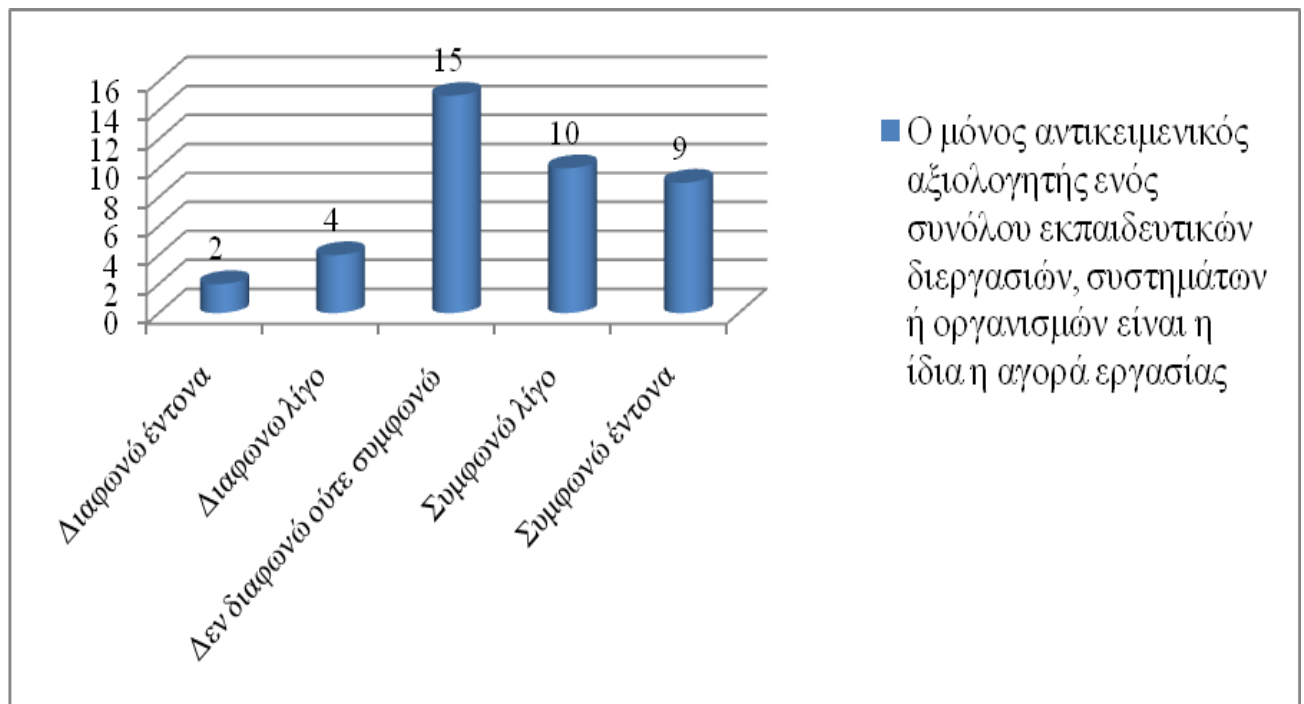
Ειδικότερα, συνολικά είκοσι εννέα (29) ήταν τα άτομα εκείνα (72,5% του συνόλου του δείγματος), τα οποία και εξέφρασαν θετική άποψη για αυτή την παράμετρο που εξετάζεται, με το μεγαλύτερο από το ποσοστό των ατόμων αυτών να συμφωνούν, όχι σε πολύ μεγάλο βαθμό, πως όντως, ο βαθμός ικανοποίησης των σπουδαστών από την εκπαιδευτική διαδικασία, μπορεί να αποτελέσει μέτρο αξιολόγησης της ποιότητας στην εκπαίδευση. Το ποσοστό των ατόμων αυτών ανήλθε σε δέκα επτά (17 – 42,5% του συνόλου του δείγματος), ενώ υπήρχαν και άλλα δώδεκα (12) άτομα, τα οποία συμφώνησαν, όχι σε πολύ μεγάλο βαθμό, με την άποψη αυτή (30%).

Πέραν των όσων εξέφρασαν μια θετική άποψη για το ζήτημα, υπήρξαν και άτομα τα οποία δεν έλαβαν ευκρινή θέση, είτε προς τη θετική είτε προς την αρνητική πλευρά, για το κατά πόσο μπορεί ο βαθμός ικανοποίησης των σπουδαστών να θεωρηθεί ως μέτρο αξιολόγησης της ποιότητας στην εκπαιδευτική διαδικασία. Τα άτομα αυτά που, ούτε διαφώνησαν αλλά ούτε και συμφώνησαν ανήλθαν συνολικά σε επτά (7), αποτελώντας ποσοστιαία το 17,5% του δείγματος. Τέλος, υπήρξαν και τέσσερα (4) άτομα (10% του συνόλου του δείγματος), τα οποία εξέφρασαν μια αρνητική άποψη ως προς τη ζήτηση, άλλα σε μεγαλύτερη ένταση (ένα άτομο – 2,5% του συνόλου του δείγματος) και άλλα σε μικρότερη ένταση (τρία άτομα – 7,5% του συνόλου του δείγματος).

Η τελευταία ερώτηση που περιελάμβανε το συγκεκριμένο τμήμα του ερωτηματολογίου και αφορούσε στην αξιολόγηση της εκπαιδευτικής διαδικασίας, ήταν αυτή

σύμφωνα με την οποία, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να διερευνήσουν κατά πόσο, η αγορά εργασίας δύναται να αποτελέσει το μοναδικό αντικειμενικό αξιολογητή ενός συνόλου από εκπαιδευτικές διεργασίες, συστήματα ή και οργανισμού. Από τις απαντήσεις που συλλέχθηκαν και αποτυπώθηκαν στο γράφημα που ακολουθεί διαφαίνεται πως, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα υποστήριξε θετικά μια τέτοια άποψη.

Γράφημα 32 Αξιολόγηση εκπαιδευτικής ποιότητας από την αγορά εργασίας, ως το μόνο αντικειμενικό αξιολογητή ενός συνόλου εκπαιδευτικών, διεργασιών, συστημάτων ή οργανισμών



Το μέγεθος των ερωτηθέντων που απάντησαν θετικά σε αυτή τη διατύπωση ανήλθε συνολικά στο 47,5% του δείγματος, ήτοι δέκα εννέα (19) άτομα, ενώ εξίσου υψηλό ήταν και το ποσοστό των ατόμων που δεν εξέφρασαν κάποια συγκεκριμένη άποψη, είτε προς το θετικό είτε προς το αρνητικό (δέκα πέντε άτομα – 37,5%). Αναφορικά με όσους απάντησαν θετικά, από το σύνολο των δέκα εννέα (19) ατόμων, τα δέκα (10) άτομα, ήτοι 25% του δείγματος, εξέφρασαν μια θετική, χωρίς υψηλή ένταση γνώμη, ενώ τα υπόλοιπα εννέα (9) άτομα (22,5% του συνόλου του δείγματος, εξέφρασαν μια ιδιαίτερα έντονα θετική γνώμη για το συγκεκριμένο ζήτημα.

Παράλληλα, πέραν από τις θετικές ή ουδέτερες γνώμες, στην παρούσα ερώτηση υπήρξαν και άτομα που διατύπωσαν μια αρνητική γνώμη, με το μέγεθός τους να ανέρχεται στα έξι (6) άτομα, ήτοι 15% του συνόλου του δείγματος. Από τα έξι (6) αυτά άτομα, τα δυο (2) άτομα (5% του δείγματος), διατύπωσαν μια αρνητική άποψη συσχέτισης ως προς την

αξιολόγηση της εκπαίδευσης και της αγοράς εργασίας, ως κριτής αντικειμενικός του επιπέδου της ποιότητάς της, ενώ τα υπόλοιπα τέσσερα (4) άτομα, ήτοι το 10% του συνόλου του δείγματος, εξέφρασαν μια αρνητική γνώμη, όχι όμως σε τόσο μεγάλο βαθμό και ένταση, όπως συμβαίνει με τα δυο (2) άτομα που αναφέρθηκαν προγενέστερα.

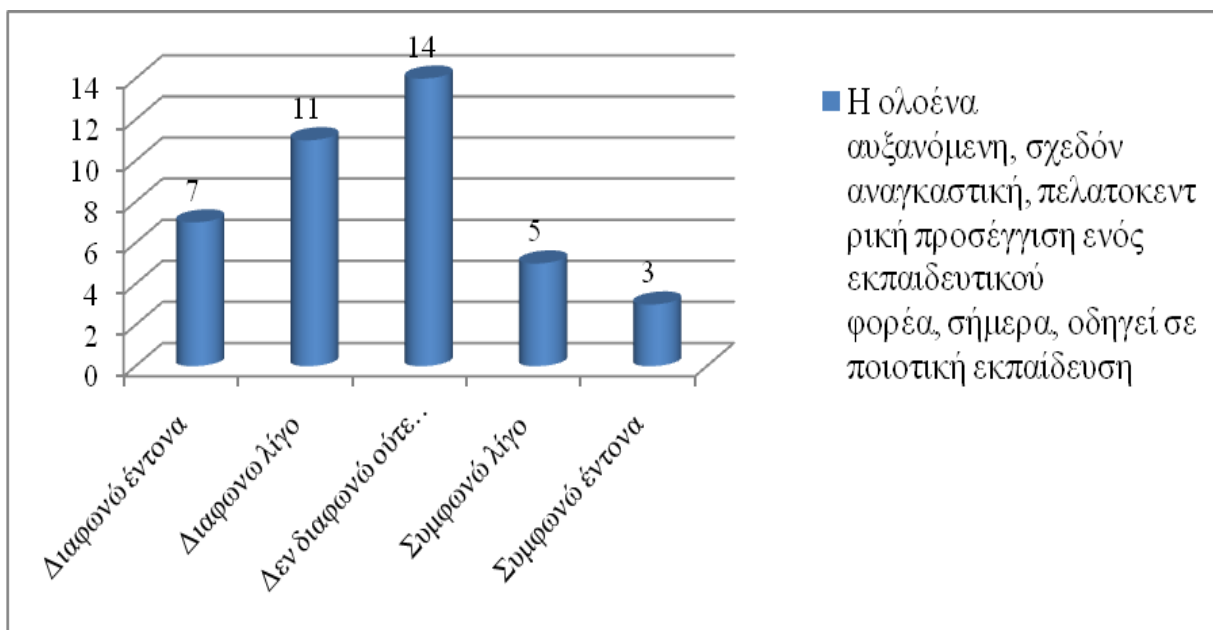
4.7 Εμπόδια στην εκπαιδευτική ποιότητα

Σχετικά με τα εμπόδια που μπορεί να παρουσιάζονται στην επίτευξη μιας στοιχειώδους εκπαιδευτικής ποιότητας, αυτά αναφέρονται:

1. Στην ολοένα και αυξανόμενη πελατοκεντρική προσέγγιση που μπορεί ένας εκπαιδευτικός φορέας να έχει, το οποίο και οδηγεί στην παροχή μιας ποιοτικής εκπαίδευσης.
2. Στο γεγονός πως οι σπουδαστές, δεν συνειδητοποιούν ποιες είναι οι πραγματικές εκπαιδευτικές τους ανάγκες σε σχέση με τα όσα πραγματικά ζητάει η αγορά εργασίας.
3. Οι εκπαιδευτές καλούνται να διαθέτουν υψηλή τεχνογνωσία και είναι απόλυτα τεχνικά καταρτισμένοι με τις τεχνικές εκπαίδευσης, ως προς τη χρήση τεχνολογιών σε σχέση με το αντικείμενο τους.
4. Το στελεχιακό δυναμικό του οργανισμού θα πρέπει να διαθέτει άρτια τεχνογνωσία ως προς τη χρήση νέων τεχνολογιών, αλλά και υπολογιστικών συστημάτων.
5. Τυχόν διαφορές ως προς την αντίληψη της ποιότητας στην εκπαίδευση όλων των εμπλεκόμενων (σπουδαστές, εκπαιδευτικοί, στελέχη, προσωπικό διοίκησης), αποτελούν σοβαρό εμπόδιο στην ανάπτυξη ποιοτικών προγραμμάτων εκπαίδευσης.
6. Η αλληλεπίδραση που υπάρχει ανάμεσα στον οργανισμό και στο κοινωνικό σύνολο, συνδράμει αποφασιστικά στην ανάπτυξη μιας ποιοτικής εκπαίδευσης.

Τα ανωτέρω εμπόδια που αναφέρθηκαν, ως προς το ζήτημα της παρεχόμενης ποιοτικής εκπαίδευσης, αναλύονται στο υπόψιν πέμπτο τμήμα του ερωτηματολογίου ξεχωριστά και απεικονίζονται μέσα από μια σειρά γραφημάτων. Σχετικά με το πρώτο εμπόδιο που αναφέρεται και το οποίο σχετίζεται με την ύπαρξη μιας ολοένα και αυξανόμενης, σχεδόν αναγκαστικής πελατοκεντρικής προσέγγισης, που ένας εκπαιδευτικός φορέας μπορεί να έχει, προκειμένου να υλοποιήσει τους στόχους του, οι απαντήσεις που εξήχθησαν οδηγούν περισσότερο προς τη διατύπωση ενστάσεων από την πλευρά των συμμετεχόντων στην έρευνα.

Γράφημα 33 Η ολοένα αυξανόμενη σχεδόν αναγκαστική πελατοκεντρική προσέγγιση ενός εκπαιδευτικού φορέα σήμερα, μπορεί να αποτελέσει εμπόδια στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης



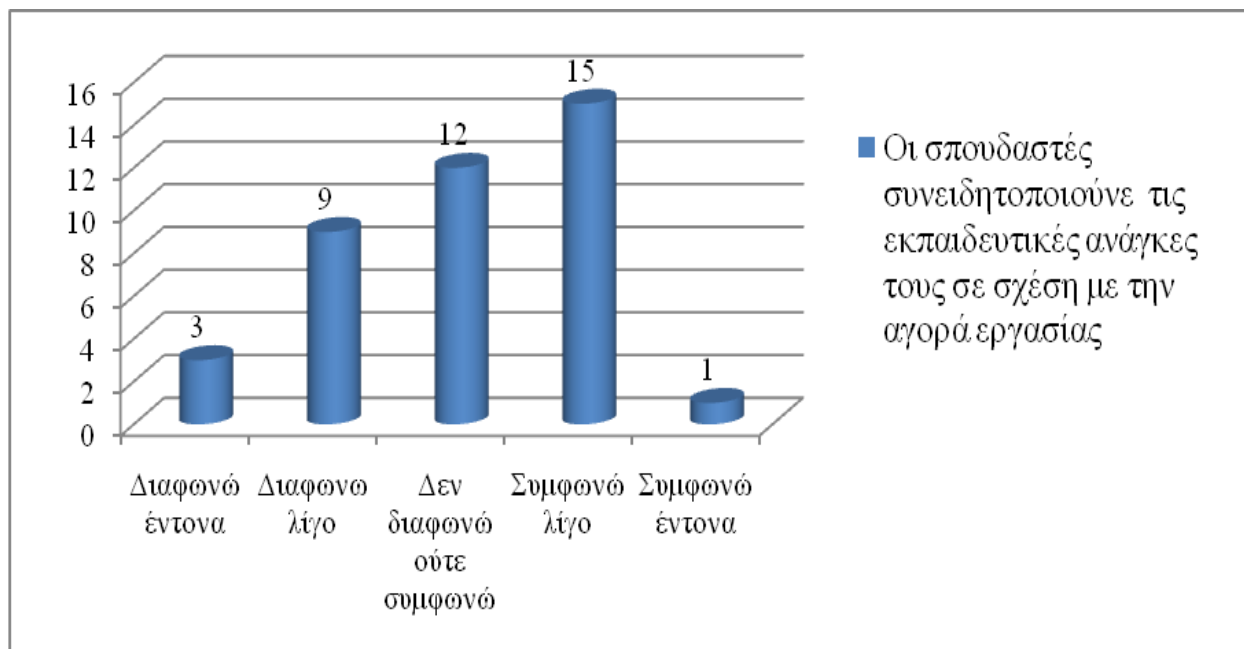
Πιο συγκεκριμένα, σε ένα σύνολο σαράντα (40) ερωτηθέντων, δέκα οκτώ (18) ήταν τα άτομα που απάντησαν ότι διαφωνούν, είτε περισσότερο είτε λιγότερο με το γεγονός πως, η υιοθέτηση μιας περισσότερο πελατοκεντρικής προσέγγισης ενός εκπαιδευτικού φορέα, μπορεί να αποτελέσει εμπόδιο για την παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης. Από τα δέκα οκτώ (18) αυτά άτομα, που αποτελούν το 45% του δείγματος, επτά (7) ήταν τα άτομα εκείνα που διαφώνησαν εντονότερα με την άποψη ότι, μια τέτοια προσέγγιση από την πλευρά των επιχειρήσεων, μπορεί να αποτελέσει ανασταλτικό παράγοντα παροχής ανώτερης και ποιοτικής εκπαίδευσης. Το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων που εξέφρασαν τις ενστάσεις τους (έντεκα άτομα – 27,5% του δείγματος), διαφώνησαν σε μικρότερο βαθμό, εν συγκρίσει με εκείνους που παρουσίασαν μεγαλύτερες αντιρρήσεις.

Εξίσου σημαντικό είναι και το ποσοστό των ατόμων που δεν εξέφρασαν ρητώς μια άποψη, είτε θετική είτε αρνητική, αναφορικά με το ζήτημα αυτό της υιοθέτησης μιας περισσότερο πελατοκεντρικής προσέγγισης από την πλευρά των εκπαιδευτικών φορέων και το κατά πόσο αυτή η στάση θα μπορούσε να οδηγήσει στη μη παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης. Τα άτομα αυτά ανήλθαν συνολικά σε δέκα τέσσερα (14), αριθμός που μεταφράζεται στο 35% του συνόλου του δείγματος. Τέλος, υπήρξαν και οκτώ (8) άτομα συνολικά, 20% του δείγματος, οι οποίοι διατύπωσαν τη σύμφωνη γνώμη τους σχετικά με το υπόψιν ζήτημα. Από αυτούς που συμφώνησαν με την άποψη ότι μια περισσότερο πελατοκεντρική προσέγγιση από την πλευρά των φορέων, μπορεί να αποτελέσει εμπόδιο παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης, τρία

(3) ήταν τα άτομα εκείνα που επέδειξαν εντονότερη συμφωνία (7,5%), ενώ τα υπόλοιπα πέντε (5) άτομα (12,5%), διατύπωσαν τη σύμφωνη γνώμη τους αλλά σε μικρότερο βαθμό.

Το επόμενο ερώτημα αναφερόταν στο κατά πόσο μπορεί να σταθεί εμπόδιο στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης το γεγονός ότι, οι σπουδαστές ενός εκπαιδευτικού φορέα, δεν συνειδητοποιούν τις ανάγκες που εμφανίζουν σε εκπαιδευτικό επίπεδο, εν συγκρίσει με τις απαιτήσεις που παρουσιάζει η αγορά εργασίας. Μια τέτοια θέση υποστηρίχθηκε, όπως διαφαίνεται και από το γράφημα που ακολουθεί, από την πλειοψηφία του δείγματος, με τις απόψεις όμως όσων εξέφρασαν τις διαφωνίες τους να μην παρουσιάζουν ιδιαίτερη απόκλιση από τις αντίστοιχες θετικές.

Γράφημα 34 Η μη συνειδητοποίηση των σπουδαστών ως προς τις εκπαιδευτικές τους ανάγκες, σε σχέση με την αγορά εργασίας, μπορεί να αποτελέσει εμπόδιο στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης



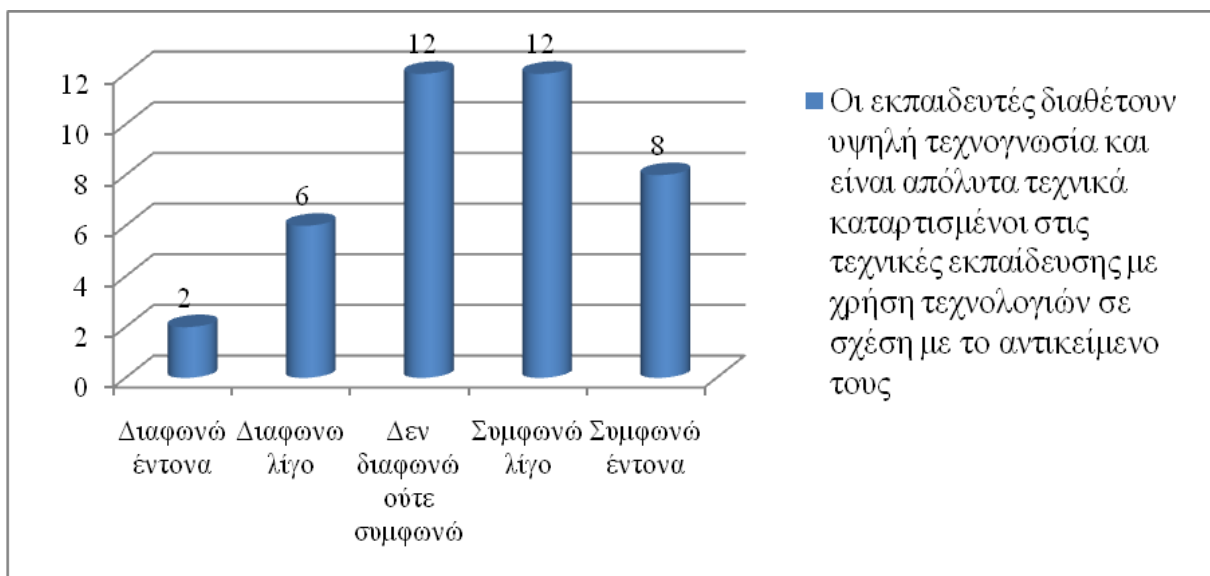
Πιο συγκεκριμένα, σε σύνολο σαράντα (40) ερωτηθέντων, δέκα έξι (16) άτομα (40% του δείγματος) διατύπωσαν τη θετική τους γνώμη αναφορικά με ότι όντως, η έλλειψη συνειδητοποίησης από την πλευρά των σπουδαστών, ως προς τις εκπαιδευτικές τους ανάγκες, σε σχέση με την αγορά εργασίας, μπορεί να αποτελέσει εμπόδιο για την παροχή μη ποιοτικής εκπαίδευσης. Από τα δέκα έξι (16) αυτά άτομα, ένα (1) άτομο (2,5% του δείγματος), παρουσίασε ιδιαίτερα έντονη θετική άποψη, ενώ τα υπόλοιπα δέκα πέντε (15) άτομα, ήταν εκείνα που εξέφρασαν τη συμφωνία τους, αποτελώντας το 37,5% του δείγματος. Εξίσου υψηλό, ήταν και το ποσοστό των ατόμων εκείνων που δεν εξέφρασαν μια ορισμένη, θετική ή

αρνητική άποψη αναφορικά με το εξεταζόμενο ζήτημα. Το ποσοστό αυτό των ερωτηθέντων ανήλθε στο 30% του δείγματος και αποτυπώνεται σε δώδεκα (12) άτομα.

Τέλος, άλλα δώδεκα (12) ήταν και εκείνα τα άτομα τα οποία διαφώνησαν με τη γνώμη πως, η μη συνειδητοποίηση από την πλευρά των σπουδαστών, σχετικά με τις εκπαιδευτικές τους ανάγκες, μπορεί να οδηγήσει στη δημιουργία εμποδίων ως προς την παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης. Ειδικότερα, τα άτομα αυτά αποτελούν το 30% του δείγματος, με τους τρεις (3) εξ αυτών να διατυπώνουν την έντονη διαφωνία τους, ενώ άλλοι εννέα (9) να εκφράζουν τη διαφωνία τους, αλλά σε πιο ήρεμα επίπεδα.

Το επόμενο ζήτημα που τέθηκε προς διερεύνηση προς τους συμμετέχοντες στην έρευνα αφορούσε, το κατά πόσο μπορεί να αποτελέσει εμπόδιο η πιθανή απουσία από την πλευρά των εκπαιδευτών του υψηλού επιπέδου τεχνογνωσίας και τεχνικής κατάρτισης, σε σχέση με τη χρήση τεχνολογιών, αναφορικά με το αντικείμενο της ενασχόλησής τους. Η μεγάλη πλειοψηφία των ερωτηθέντων, όπως αποτυπώνεται και στο γράφημα που ακολουθεί, συμφώνησαν με την άποψη ότι, ένα τέτοιο εμπόδιο θα αποτελούσε σημαντικό ανασταλτικό παράγοντα στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης στους καταρτιζόμενους.

Γράφημα 35 Η έλλειψη υψηλής τεχνογνωσίας και τεχνικής κατάρτισης στις τεχνικές εκπαίδευσης με χρήση τεχνολογιών σε σχέση με το αντικείμενό τους από την πλευρά των εκπαιδευτών αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης



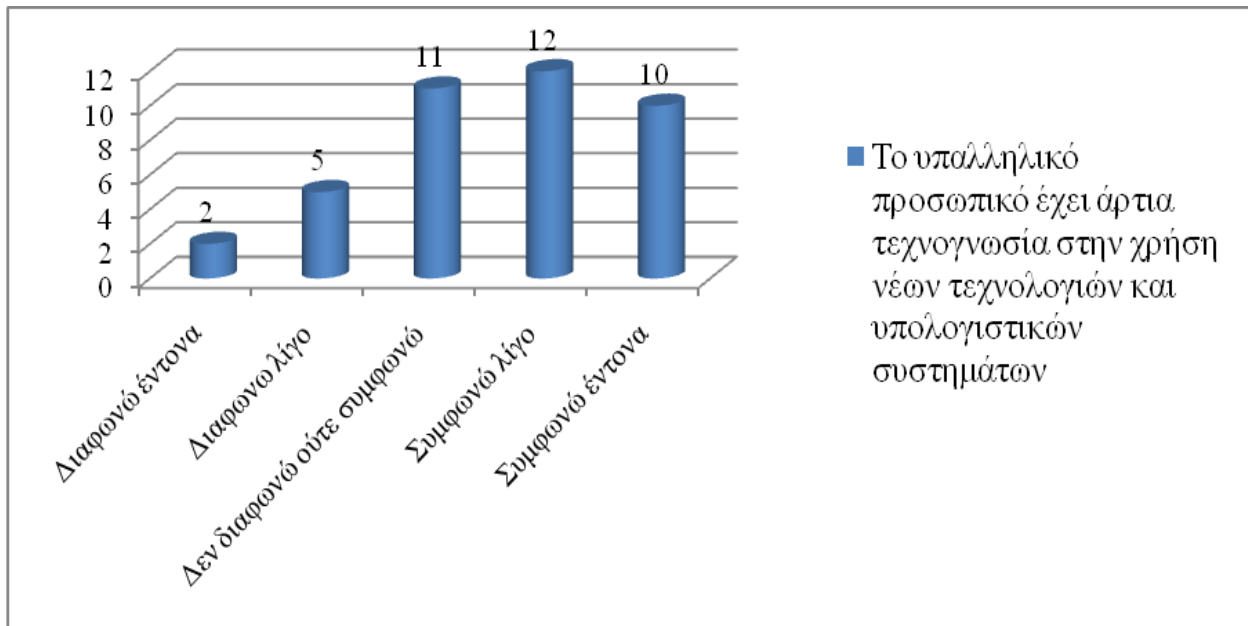
Από το γράφημα διαφαίνεται πως, σε σύνολο σαράντα (40) ερωτηθέντων, το 50% του δείγματος, ήτοι είκοσι (20) άτομα, διατύπωσαν μια θετική γνώμη ως προς τη συμφωνία τους σχετικά με τη σημαντικότητα του υπόψιν ζητήματος. Πιο συγκεκριμένα, οκτώ (8) άτομα

(20% του δείγματος), συμφώνησαν σε έντονο βαθμό με την άποψη αυτή περί ισχυρού εμποδίου παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης στην περίπτωση κατά την οποία οι εκπαιδευτές δεν διαθέτουν την απαραίτητη τεχνογνωσία και δεν είναι απόλυτα καταρτισμένοι στις τεχνικές εκπαίδευσης με χρήση τεχνολογιών σε σχέση με το αντικείμενό τους. Παράλληλα, θετική σύμφωνη γνώμη εκφράστηκε σε μικρότερο όμως βαθμό και από δώδεκα (12) άτομα, που αποτελούν και το 30% του συνόλου του δείγματος.

Πέραν των σύμφωνων απόψεων που διατυπώθηκαν, υπήρξαν και ορισμένα άτομα από το δείγμα τα οποία εξέφρασαν διαφορετικές, αντίθετες γνώμες, σε σχέση με το ζήτημα του συγκεκριμένου εμποδίου που τέθηκε προς διερεύνηση. Πιο συγκεκριμένα, οκτώ (8) άτομα διαφώνησαν με την άποψη αυτή, υποστηρίζοντας πως, για την παροχή ποιοτικής σε όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης, δεν θα σταθεί εμπόδιο η πιθανή αδυναμία από την πλευρά των εκπαιδευτών, ως προς την έλλειψη τεχνογνωσίας και τεχνικής κατάρτισης. Από τα οκτώ (8) αυτά άτομα, τα δυο (2) άτομα, που αποτελούν το 5% του δείγματος, διαφώνησαν έντονα με την τοποθέτηση αυτή, ενώ άλλα έξι (6) άτομα (15% του δείγματος) εξέφρασαν τη διαφωνία τους αλλά σε μικρότερη ένταση. Παράλληλα, πέραν των θετικών ή των αρνητικών απόψεων που διατυπώθηκαν, υπήρξαν και δώδεκα (12) άτομα συνολικά, που αποτελούν το 30% του δείγματος, τα οποία δεν πήραν κάποια άμεση τοποθέτηση, είτε σύμφωνη είτε διαφωνώντας, με το ζήτημα που τους τέθηκε.

Η απουσία άρτιας τεχνογνωσίας από την πλευρά του υπαλληλικού προσωπικού του εκπαιδευτικού φορέα, ως προς τη χρήση νέων τεχνολογιών και υπολογιστικών συστημάτων, τέθηκε ως ζήτημα διερεύνησης σχετικά με το βαθμό στον οποίο μπορεί να αποτελέσει εμπόδιο στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης. Βάσει των αποτελεσμάτων που εξήχθησαν, σημαντικό μέρος των ερωτηθέντων, εξέφρασαν τη σύμφωνη γνώμη τους σχετικά με το γεγονός πως, ένα τέτοιο έλλειμμα γνώσης είναι σε θέση να δημιουργήσει σοβαρά εμπόδια στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης από την πλευρά του φορέα.

Γράφημα 36 Το έλλειμμα άρτιας τεχνογνωσίας στη χρήση νέων τεχνολογιών και υπολογιστικών συστημάτων από την πλευρά του υπαλληλικού προσωπικού αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης



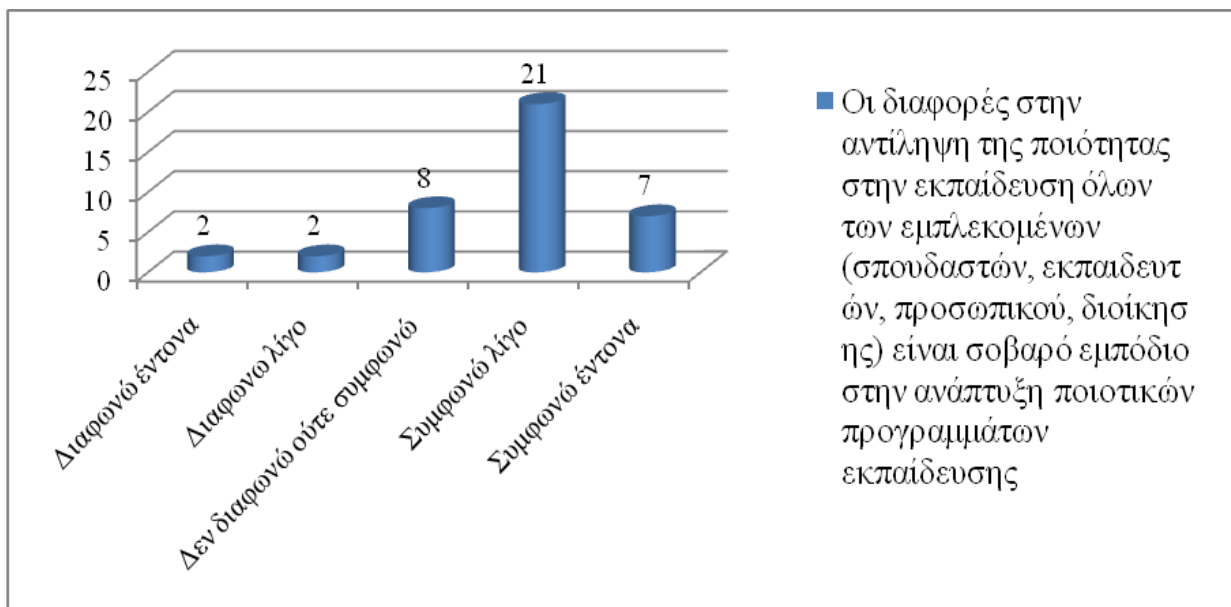
Πιο συγκεκριμένα, σε σύνολο σαράντα (40) ατόμων που έλαβαν μέρος στην έρευνα, είκοσι δυο (22) άτομα (55% του δείγματος) εξέφρασαν θετική γνώμη σχετικά με το γεγονός πως, η έλλειψη από το υπαλληλικό προσωπικό άρτιας τεχνογνωσίας στη χρήση νέων τεχνολογιών και υπολογιστικών συστημάτων, θα αποτελούσε σημαντικό ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης. Από τα είκοσι δυο (22) αυτά άτομα, τα δέκα (10) άτομα (25% του δείγματος, εξέφρασαν την έντονη συμφωνία τους, ενώ τα υπόλοιπα δώδεκα (12) άτομα (30% του δείγματος), εξέφρασαν και αυτά με τη σειρά τους τη σύμφωνή τους γνώμη, η οποία όμως είναι μικρότερης έντασης, εν συγκρίσει με τα δέκα (10) άτομα.

Υψηλό είναι και το ποσοστό των ατόμων εκείνων που δεν εξέφρασαν ούτε κάποια θετική αλλά ούτε και κάποια αρνητική γνώμη ως προς το συγκεκριμένο ζήτημα, τηρώντας μια περισσότερο ουδέτερη στάση. Ο αριθμός των ατόμων αυτών ανέρχεται συνολικά σε έντεκα (11) άτομα, αποτελώντας σε ποσοστό το 27,5% του συνόλου του δείγματος. Πέραν των ατόμων όμως που εξέφρασαν θετική σύμφωνη γνώμη ως προς το συγκεκριμένο ζήτημα, υπήρχαν και ορισμένα άτομα που εξέφρασαν την αντίθεσή τους με τη διατύπωση αυτή που τέθηκε. Πιο συγκεκριμένα, επτά (7) άτομα συνολικά (17,5% του δείγματος), διαφώνησαν με το γεγονός ότι, ένα τέτοιο έλλειμμα από το υπαλληλικό προσωπικό θα δημιουργούσε εμπόδια στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης από την πλευρά του εκπαιδευτικού φορέα. Από τα επτά (7) αυτά άτομα, τα δυο (2) (5% του δείγματος), διαφώνησαν σε έντονο βαθμό με την άποψη

που διατυπώθηκε ως προς το συγκεκριμένο εμπόδιο, ενώ τα υπόλοιπα πέντε (5) άτομα (12,5% του δείγματος, εξέφρασαν τη διαφωνία τους αλλά σε περισσότερο ήπιους τόνους.

Η πέμπτη ερώτηση του υπόψιν τμήματος του ερωτηματολογίου, αφορούσε στο κατά πόσο μπορεί να αποτελέσει εμπόδιο στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης η ύπαρξη πιθανών διαφορών στην αντίληψη της ποιότητας στην εκπαίδευση όλων των εμπλεκόμενων (σπουδαστών, εκπαιδευτών, προσωπικού, διοίκησης). Βάσει των αποτελεσμάτων που εξήχθησαν, ένα πολύ σημαντικό μέρος του δείγματος που έλαβε μέρος στην έρευνα συμφώνησε, είτε σε μεγάλο βαθμό είτε σε μικρότερο βαθμό, με το ότι τέτοιες διαφορές είναι σε θέση να δημιουργήσουν σοβαρά εμπόδια στην ανάπτυξη ποιοτικών προγραμμάτων εκπαίδευσης.

Γράφημα 37 Οι διαφορές στην αντίληψη της ποιότητας στην εκπαίδευση όλων των εμπλεκόμενων (σπουδαστών, εκπαιδευτών, προσωπικού, διοίκησης) αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης

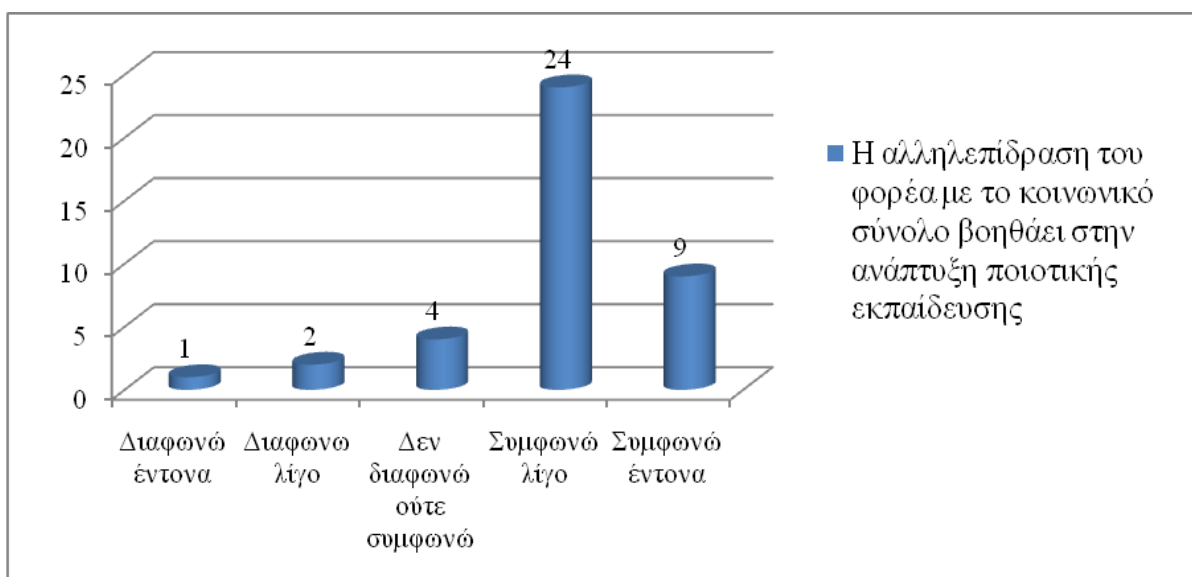


Όπως απεικονίζεται και στο ανωτέρω γράφημα, είκοσι οκτώ (28) άτομα (70% του συνόλου), σε σύνολο σαράντα (40) ατόμων που αποτελούν το δείγμα της έρευνας, συμφώνησαν σχετικά με την άποψη πως, δύναται να αποτελέσει ένα πολύ σοβαρό εμπόδιο η ύπαρξη σημαντικών διαφορών στην αντίληψη της ποιότητας στην εκπαίδευση όλων των εμπλεκόμενων πλευρών. Από τα είκοσι οκτώ (28) αυτά άτομα τα είκοσι ένα (21) άτομα (52,5% του δείγματος) εξέφρασαν τη σύμφωνη γνώμη τους, σε μια σχετική ένταση, ως προς το ερώτημα που τους τέθηκε, ενώ τα υπόλοιπα επτά (7) άτομα (17,5% του δείγματος), εξέφρασαν μια περισσότερο έντονη σύμφωνη άποψη.

Παράλληλα, σε ποσοστό που ανέρχεται στο 20% του συνόλου του δείγματος, το οποίο μεταφράζεται σε οκτώ (8) άτομα, δεν διατυπώθηκε από τους ερωτηθέντες μια σαφή θετική ή αρνητική άποψη σχετικά με το κατά πόσο πιστεύουν ότι οι πιθανές διαφορές που υπάρχουν στην αντίληψη της ποιότητας στην εκπαίδευση όλων των εμπλεκομένων (σπουδαστών, εκπαιδευτών, προσωπικού, διοίκησης) μπορούν να αποτελέσουν σοβαρό εμπόδιο στην ανάπτυξη ποιοτικών προγραμμάτων εκπαίδευσης. Τέλος, παράλληλα με τις θετικές γνώμες που διατυπώθηκαν, υπήρχαν και ορισμένες αρνητικές απόψεις που εκφράστηκαν, όχι από μεγάλο μέρος του δείγματος, σχετικά με το κατά πόσο αυτές οι διαφορές στην αντίληψη θα μπορούσαν να αποτελέσουν εμπόδιο. Οι αρνητικές αυτές σκέψεις ανέρχονται σε ποσοστό της τάξεως του 10% επί του συνόλου, το οποίο μεταφράζεται σε τέσσερα (4) άτομα συνολικά, με τα δυο (2) εξ αυτών να διατυπώνουν την έντονη διαφωνία τους (5%) και άλλα δυο (2) άτομα να διαφωνούν αλλά σε μικρότερο βαθμό.

Το τελευταίο ερώτημα που τίθεται είναι και αυτό που αφορά το κατά πόσο, η πιθανή έλλειψη μιας αλληλεπίδρασης ανάμεσα στον εκπαιδευτικό φορέα και στο κοινωνικό σύνολο, μπορεί να αποτελέσει ένα ακόμη σημαντικό εμπόδιο στην ανάπτυξη ποιοτικής εκπαίδευσης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που συγκεντρώθηκαν από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα και όπως αυτά αποτυπώθηκαν στο γράφημα που ακολουθεί, υπάρχει ένα σημαντικό πλήθος απαντήσεων που συνηγορούν στη συμφωνία με το επιχείρημα περί ύπαρξης σημαντικού εμποδίου παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης, λόγω έλλειψης αλληλεπίδρασης ανάμεσα στον εκπαιδευτικό φορέα και στο κοινωνικό σύνολο.

Γράφημα 38 Η έλλειψη αλληλεπίδρασης του φορέα με το κοινωνικό σύνολο αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης



Από το γράφημα διαφαίνεται πως, σε ποσοστό που ξεπερνάει το 80% (82,25% του συνόλου του δείγματος – 33 άτομα), οι ερωτηθέντες συμφώνησαν με την άποψη ότι, η απουσία πιθανής αλληλεπίδρασης ανάμεσα στον εκπαιδευτικό φορέα και το κοινωνικό σύνολο, δημιουργεί προβλήματα στην ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης. Από τα τριάντα τρία (33) αυτά άτομα, τα είκοσι τέσσερα (24), το οποίο μεταφράζεται στο 60% του συνόλου του δείγματος συμφώνησαν με την ανωτέρω διατύπωση σε έναν σχετικό βαθμό, ενώ άλλα εννέα (9) άτομα, ήτοι 22,5% του συνόλου του δείγματος, εξέφρασαν μια περισσότερο έντονη άποψη συμφωνίας.

Αναφορικά με τις υπόλοιπες απαντήσεις που δόθηκαν ως προς το συγκεκριμένο ερώτημα, τέσσερα (4) άτομα, ήτοι το 10% του δείγματος δεν διατύπωσαν ευκρινώς μια θετική ή μια αρνητική άποψη, τηρώντας μια περισσότερο ουδέτερη στάση, ενώ άλλα τρία (3) (7,5% του δείγματος) ήταν εκείνα τα άτομα που εξέφρασαν τη διαφωνία τους σχετικά με την άποψη αυτή περί ανάπτυξης ποιοτικής εκπαίδευσης, ακόμη και με την ύπαρξη ελλείμματος αλληλεπίδρασης του φορέα με το κοινωνικό σύνολο. Από τα τρία (3) αυτά άτομα, το ένα (1) (2,5% του δείγματος) άτομο διαφώνησε σε περισσότερο έντονο βαθμό, εν συγκρίσει με τα άλλα δυο (2) άτομα (5% του δείγματος), τα οποία και διαφώνησαν από την πλευρά τους, αλλά με μικρότερη ένταση.

4.8 Αντίληψη της τωρινή κατάσταση

Στους ερωτηθέντες διανεμήθηκαν έξι (6) ερωτήματα – προτάσεις, με στόχο να διαπιστωθεί κατά πόσο ο εκπαιδευτικός φορέας εκπληρώνει ορισμένους εκ των βασικότερων εκπαιδευτικών του σκοπών. Παρουσιάζεται ένα ίδιο επίπεδο συμφωνίας σε τέσσερις (4) εξ αυτών ($p = 0,494$), ενώ οι υπόλοιπες δύο (2) ερωτήσεις παρουσιάζεται να μην καταγράφουν επαρκώς και παράλληλα να προκαλούν σύγχυση. Εντούτοις, σε κάθε περίπτωση τα στελέχη θεωρούν πως ο οργανισμός δημιουργεί επαγγελματίες παρέχοντας κατάλληλη κατάρτιση. Θα πρέπει να σημειωθεί πως, στην εκπαίδευση δεν ισχύει κάτι αντίστοιχο, ως προς την παροχή κατάρτισης, εν συγκρίσει με τη δημιουργία ενός επαγγελματία. Με άλλα λόγια ισχύει πως, μπορεί να υπάρχει μια κατάλληλη εκπαιδευτική παροχή, αλλά όχι μια αντίστοιχη κατάρτιση.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distributions of Ο φορέας στον οποίο εργάζομαι γνωρίζει τις ανάγκες της αγοράς εργασίας. Ο φορέας στον οποίο εργάζομαι έχει εκπαιδευτές που γνωρίζουν τις απαιτήσεις του χώρου εργασίας της εκάστοτε ειδικότητας. Ο φορέας στον οποίο εργάζομαι δημιουργεί επαγγελματίες, and Ο φορέας στον οποίο εργάζομαι παρέχει κατάρτιση. are the same.	Related-Samples Cochran's Q Test	.494	Retain the null hypothesis.

Πίνακας 15. Cochran's Q Test . Αποτελέσματα

Εντούτοις, στην παρούσα έρευνα και βάσει των αποτελεσμάτων που εξήχθησαν, τα στελέχη του οργανισμού κρίνουν πως, υπάρχει από την πλευρά του οργανισμού και εκπαίδευση αλλά και κατάρτιση. Σε γενικές γραμμές, μπορεί να υποστηριχθεί πως αποτυπώνεται μια αρκετά θετική εικόνα από την πλευρά των εργαζόμενων για τον εξεταζόμενο οργανισμό, με επίκεντρο το γεγονός πως ο φορέας στον οποίο εργάζονται:

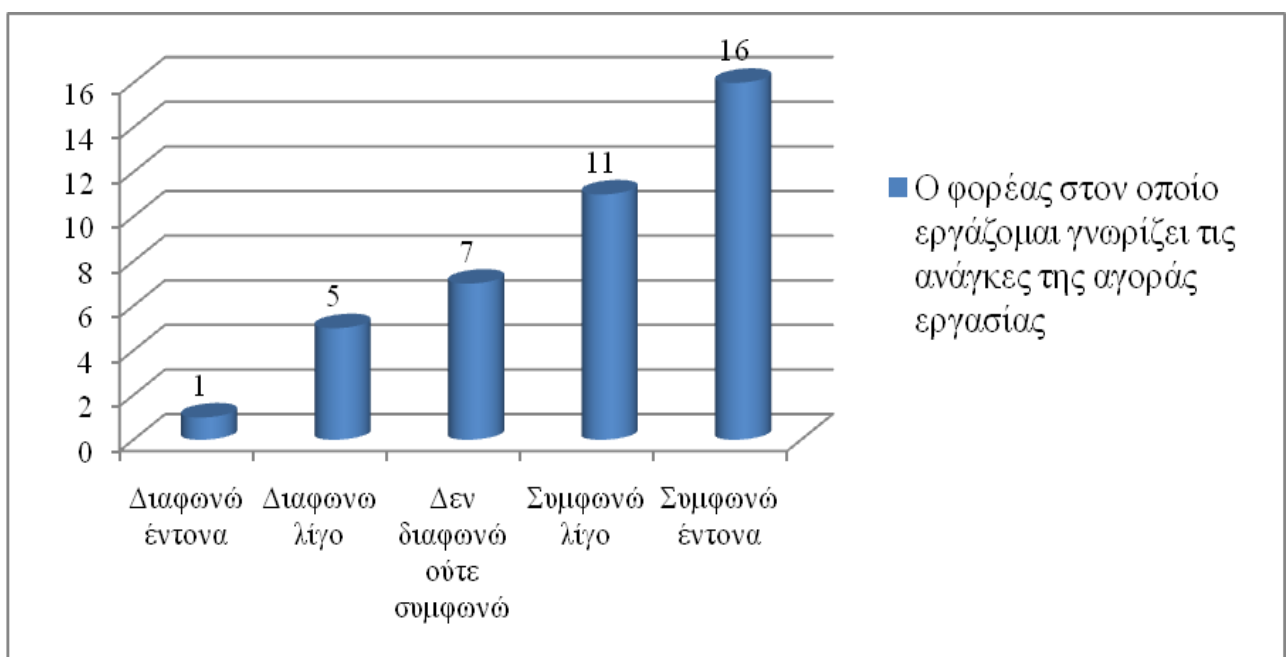
- παρέχει επαγγελματική κατάρτιση
- γνωρίζει τις πραγματικές ανάγκες της αγοράς εργασίας
- δημιουργεί επαγγελματίες
- διαθέτει εκπαιδευτές οι οποίοι και γνωρίζουν τις απαιτήσεις του χώρου της ειδικότητάς τους.

Συσχετίζοντας παράλληλα και την ευρεία αντίληψη που υπάρχει πως οι εκπαιδευτικοί, θεωρούνται ως σημαντικός παράγοντας παροχής ανώτερης και ποιοτικής εκπαίδευσης, προκύπτει το συμπέρασμα πως, δημιουργείται μια ιδιαίτερα θετική εικόνα για το φορέα, ακόμη και από τους εργαζόμενους – στελέχη, που απασχολούνται σε αυτόν.

Στο τελευταίο αυτό τμήμα του ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε προς τους συμμετέχοντες στην έρευνα, το αντικείμενο που εξετάστηκε αφορούσε στον τρόπο με τον οποίο οι τελευταίοι αντιλαμβάνονται την τωρινή κατάσταση ως προς τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης που επιτυγχάνονται και τη σύνδεση των αποτελεσμάτων αυτών με την παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης. Στο υπόψιν αυτό τμήμα της έρευνας, διατυπώθηκαν προς τους ερωτηθέντες έξι (6) συνολικά ερωτήσεις, μέσα από τις οποίες οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν συμφωνούν ή εάν διαφωνούν με το περιεχόμενό τους, το οποίο σχετίζεται ακριβώς με το βαθμό διασύνδεσης της παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης και της αντίληψης ως προς την τωρινή κατάσταση στην οποία μπορεί να βρίσκονται τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης που επέρχονται.

Το πρώτο από τα ερωτήματα που τέθηκαν προς τους συμμετέχοντες στην έρευνα αφορούσε το βαθμό στον οποίο ο φορέας όπου οι συμμετέχοντες εργάζονται, γνωρίζει περί των πραγματικών αναγκών που ισχύουν στην αγορά εργασίας. Από τις απαντήσεις που εξήχθησαν, βάσει των ερωτηματολογίων που διανεμήθηκαν προς τους συμμετέχοντες, αποτυπώνεται μια εξαιρετικά σύμφωνη από άποψη μεγεθών άποψη των ερωτηθέντων, ως προς τη γνώση του φορέα επί των αναγκών της αγοράς εργασίας, όπως αποτυπώνεται και στο κάτωθι γράφημα.

Γράφημα 39 Η έλλειψη γνώσης των αναγκών της αγοράς εργασίας από το φορέα στον οποίο εργάζομαι αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης



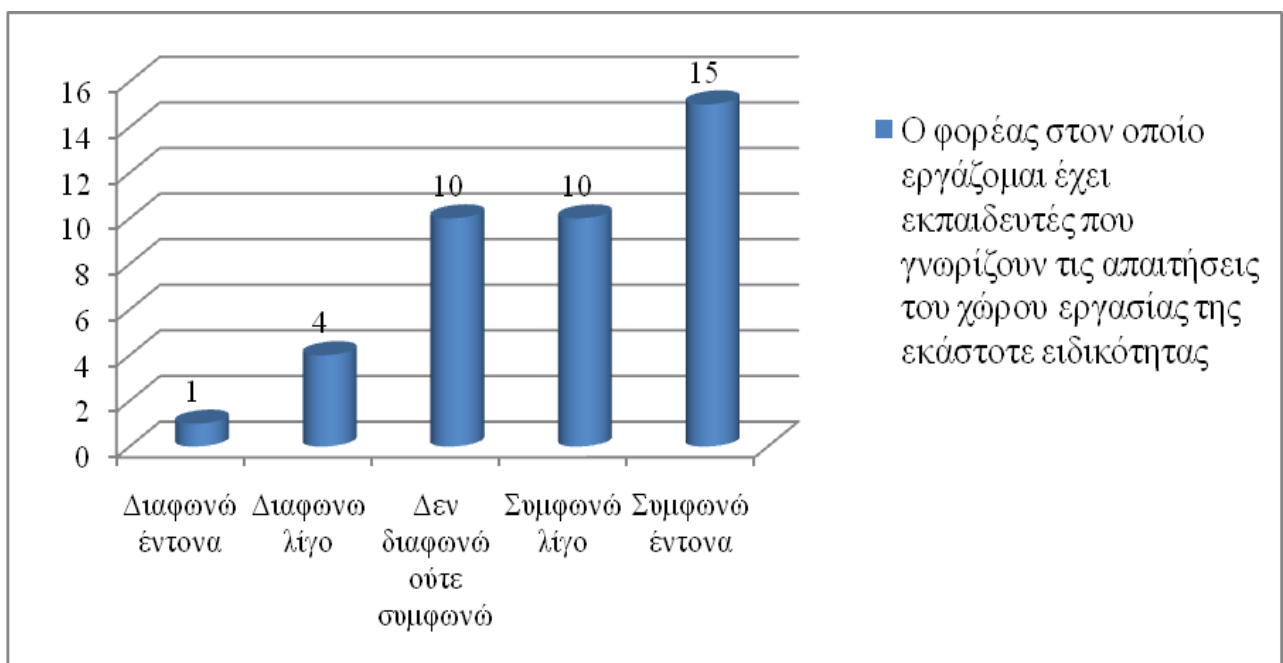
Πιο συγκεκριμένα, όπως διαφαίνεται και από το γράφημα, σε σύνολο σαράντα (40) ερωτηθέντων, οι είκοσι επτά (27) εξ αυτών (67,5% του συνόλου του δείγματος), υποστήριξαν πως συμφωνούν με το ότι ο φορέας όπου εργάζονται και παρέχει εκπαιδευτικές υπηρεσίες, γνωρίζει περί των αναγκών που παρουσιάζονται μέσα από την αγορά εργασίας. Από τους είκοσι επτά (27) που απάντησαν πως συμφωνούν, οι δέκα έξι (16), ήτοι το 40% του συνόλου του δείγματος, διατύπωσαν μια σύμφωνη γνώμη σε έντονο βαθμό, ενώ άλλα έντεκα (11) άτομα), ήτοι το 27,5% του συνόλου του δείγματος υποστήριξαν πως συμφωνούν, αλλά σε μικρότερη ένταση.

Επίσης, πέραν από τις θετικές σύμφωνες γνώμες που διατυπώθηκαν, υπήρξαν και ορισμένα άτομα, τα οποία ανήλθαν σε έξι (6) συνολικά στον αριθμό (15%), τα οποία και διατύπωσαν τις ενστάσεις τους, ως προς το κατά πόσο ο φορέας στον οποίο εργάζονται και

προσφέρει εκπαιδευτικές υπηρεσίες, γνωρίζει τις πραγματικές ανάγκες που παρουσιάζει η αγορά εργασίας. Από τα έξι (6) αυτά άτομα του δείγματος, το ένα (1) άτομο (2,5% του συνόλου του δείγματος), διαφώνησε έντονα ως προς το βαθμό γνώσης του φορέα εργασίας του, ενώ άλλα πέντε (5) άτομα (12,5% του συνόλου του δείγματος), παρουσίασαν μια αντίθετη άποψη, σε μικρότερο όμως βαθμό. Τέλος, εκτός από τις σύμφωνες ή αντίθετες απόψεις που διατυπώθηκαν, υπήρξαν και ορισμένα άτομα, τα οποία ήταν επτά (7) στο σύνολο (17,5% του συνόλου του δείγματος), τα οποία και δεν εξέφρασαν ξεκάθαρα μια συγκεκριμένη άποψη, θετική ή αρνητική σχετικά με το κατά πόσο συμφωνούν ή διαφωνούν ως προς το φορέα όπου εργάζονται και ως προς το κατά πόσο γνωρίζει ο τελευταίος τις πραγματικές ανάγκες της αγοράς εργασίας.

Το επόμενο ερώτημα που τέθηκε προς διερεύνηση προς τους συμμετέχοντες στην έρευνα που διενεργήθηκε, αφορούσε το βαθμό στον οποίο, ο φορέας στον οποίο και εργάζονται, εάν διαθέτει εκπαιδευτές, οι οποίοι να γνωρίζουν τις πραγματικές απαιτήσεις του χώρου εργασίας, ανάλογα με την αντίστοιχη ειδικότητα. Στο συγκεκριμένο ερώτημα, οι απαντήσεις που συλλέχθηκαν καταλήγουν στην ύπαρξη ενός σημαντικού αριθμού από σύμφωνες γνώμες, εν συγκρίσει με τις αντίστοιχες διαφωνίες που εκφράστηκαν σε μικρότερο βαθμό και αριθμό.

Γράφημα 40 Η έλλειψη γνώσεων από την πλευρά των εκπαιδευτών ως προς τις απαιτήσεις του χώρου εργασίας της εκάστοτε ειδικότητας στον φορέα στον οποίο εργάζομαι αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης

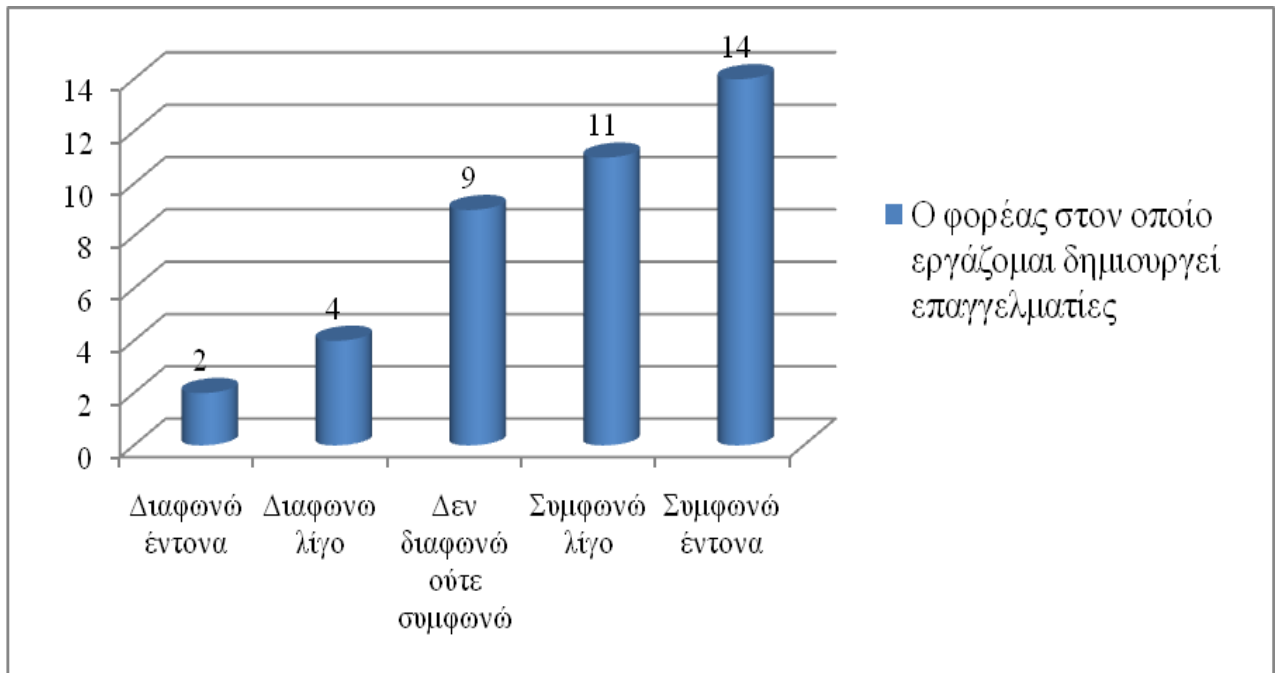


Ένα σημαντικό μέρος του δείγματος που έλαβε μέρος στην έρευνα, το οποίο ανέρχεται σε είκοσι πέντε (25) άτομα, ήτοι 62,5%, διατύπωσε σύμφωνη γνώμη σχετικά με το φορέα στον οποίο εργάζεται και με το βαθμό στον οποίο μπορεί να διαθέτει εκπαιδευτές οι οποίοι γνωρίζουν τις απαιτήσεις του χώρου εργασίας της εκάστοτε ειδικότητας. Από τα είκοσι πέντε (25) αυτά άτομα, τα δέκα πέντε (15) άτομα, ήτοι το 37,5% του δείγματος, υποστήριξαν πως συμφωνούν έντονα με τη διατύπωση περί γνώσης του φορέα όπου εργάζονται ως προς τις απαιτήσεις του χώρου εργασίας για την κάθε ειδικότητα. Επίσης, άλλα δέκα (10) άτομα, ήτοι 25% του συνόλου του δείγματος, εξέφρασαν τη συμφωνία τους, σε μικρότερη όμως ένταση. Παρόμοιο μέγεθος και ποσοστό με όσους απάντησαν πως συμφωνούν λίγο με την ύπαρξη συσχέτισης μεταξύ γνώσεων απαιτήσεων αγοράς εργασίας από το φορέα και παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης, παρουσιάζουν και όσοι δεν έλαβαν κάποια θέση, είτε προς τη συμφωνία είτε προς τη διαφωνία. Το μέγεθος αυτό των ατόμων ανήλθε στο 25% επί του συνόλου του δείγματος, το οποίο μεταφράζεται σε δέκα (10) άτομα,

Τέλος, υπήρξαν και πέντε (5) άτομα, ήτοι το 12,5% του δείγματος, τα οποία εξέφρασαν τη διαφωνία τους, ως προς το φορέα της εργασίας τους. Από τα πέντε (5) αυτά άτομα, το ένα (1) (2,5% του συνόλου του δείγματος), διαφώνησε σε έντονο βαθμό, ενώ άλλα τέσσερα (4) άτομα, που αποτελούν το 10% του δείγματος, εμφάνισαν διαφωνία η οποία όμως ήταν σε μικρότερο βαθμό και ένταση.

Μια ακόμη παράμετρος που τέθηκε προς διερεύνηση ήταν και αυτή που αναφερόταν στο κατά πόσο ο φορέας εργασίας των ερωτηθέντων, μπορεί και πράττει, τη δημιουργία επαγγελματιών στους χώρους δραστηριότητας. Παρόμοια ήταν και σε αυτή την περίπτωση τα ποσοστά συμφωνίας που εμφάνιζαν οι ερωτηθέντες της έρευνας, υψηλότερα από τα αντίστοιχα της διαφωνίας ή τα αντίστοιχα όσων δεν εξέφρασαν μια ξεκάθαρη, θετική ή αρνητική θέση.

Γράφημα 41 Η μη δημιουργία σωστών επαγγελματιών, από τον φορέα στον οποίο εργάζομαι αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης



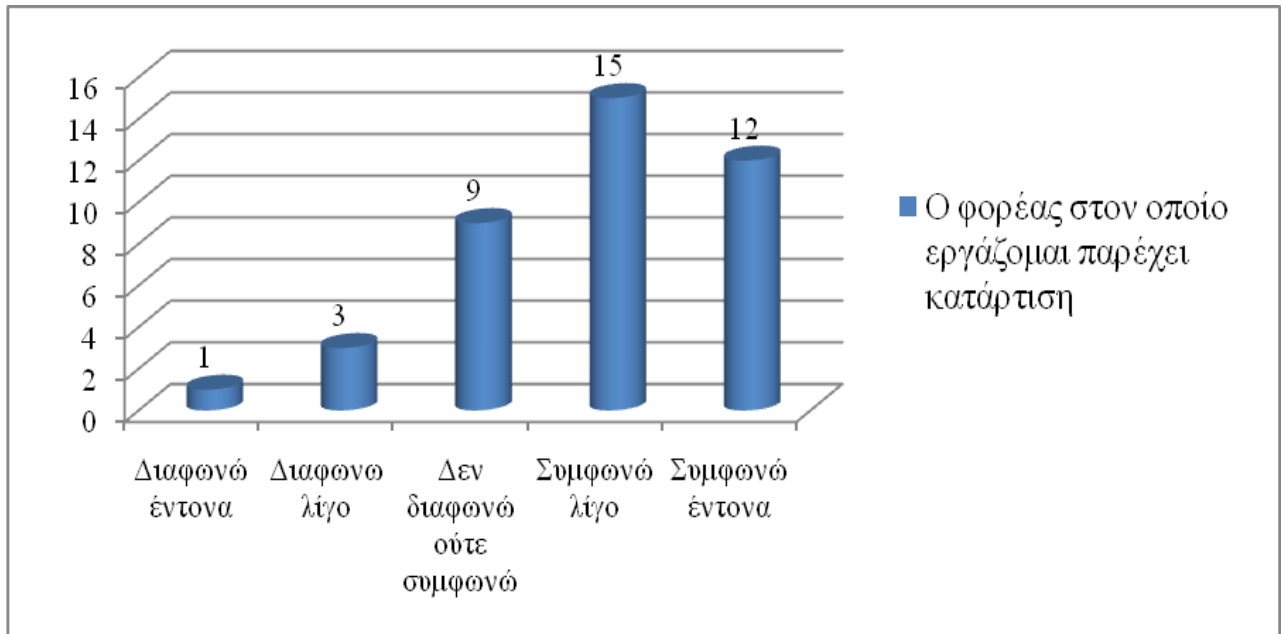
Πιο συγκεκριμένα, από το ανωτέρω γράφημα διαφαίνεται πως, οι συμμετέχοντες συμφωνούν, είτε σε περισσότερο είτε σε λιγότερο έντονο βαθμό, σχετικά με την άποψη πως, ο φορέας για τον οποίο εργάζονται δημιουργεί επαγγελματίες ανά ειδικότητα και στο χώρο εργασίας του κάθε ενός. Τη σύμφωνη αυτή γνώμη εκδήλωσαν συνολικά είκοσι πέντε (25) άτομα, ήτοι το 62,5% του συνόλου του δείγματος. Από αυτά τα είκοσι πέντε (25) άτομα, τα δέκα τέσσερα (14) άτομα δήλωσαν πως συμφωνούν έντονα, σε ποσοστό 35%, ενώ άλλα έντεκα (11) άτομα, δήλωσαν πως συμφωνούν λιγότερο έντονα, σε ποσοστό 27,5%.

Παράλληλα με τις σύμφωνες και θετικές γνώμες, διατυπώθηκαν και μια σειρά από αρνητικές απόψεις διαφωνίας, οι οποίες σε συνολικό αριθμό ανήλθαν στα έξι (6) άτομα. Από το σύνολο των ατόμων αυτών, τα δυο (2) άτομα εξέφρασαν μια άποψη ισχυρής διαφωνίας (5% του συνόλου του δείγματος), ενώ άλλα τέσσερα (4) άτομα, εξέφρασαν επίσης τη διαφωνία τους, αλλά σε χαμηλότερη ένταση (10% του συνόλου του δείγματος). Τέλος, σε ποσοστό που ανέρχεται στο 22,5% του συνόλου του δείγματος, ήτοι εννέα (9) άτομα, δεν διατυπώθηκαν μια σαφή θέση συμφωνίας ή διαφωνίας με το κατά πόσο, ο φορέας εργασίας των ερωτηθέντων δημιουργεί επαγγελματίες, επιμετρώντας και κάνοντας αντιληπτό, το βαθμό στον οποίο παρέχεται παράλληλα και ποιοτική εκπαίδευση.

Το ζήτημα του κατά πόσο, ο φορέας στον οποίο οι συμμετέχοντες στην έρευνα εργάζονται είναι σε θέση να παρέχει επαρκή κατάρτιση, ώστε μέσα από αυτή να γίνεται

αντιληπτή η ποιότητα στην εκπαιδευτική διαδικασία, αποτέλεσε το τέταρτο ερώτημα του συγκεκριμένου τμήματος του ερωτηματολογίου. Όπως και στις προηγούμενες ερωτήσεις, σε παρόμοιο βαθμό και στο συγκεκριμένο ερώτημα διατυπώθηκαν σύμφωνες και θετικές γνώμες σχετικά με το ότι ο φορέας εργασίας των συμμετεχόντων δημιουργεί και παρέχει την κατάλληλη κατάρτιση, όπως διαφαίνεται και στο κάτωθι διάγραμμα.

Γράφημα 42 Η μη παροχή κατάρτισης, από τον φορέα στον οποίο εργάζομαι αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης



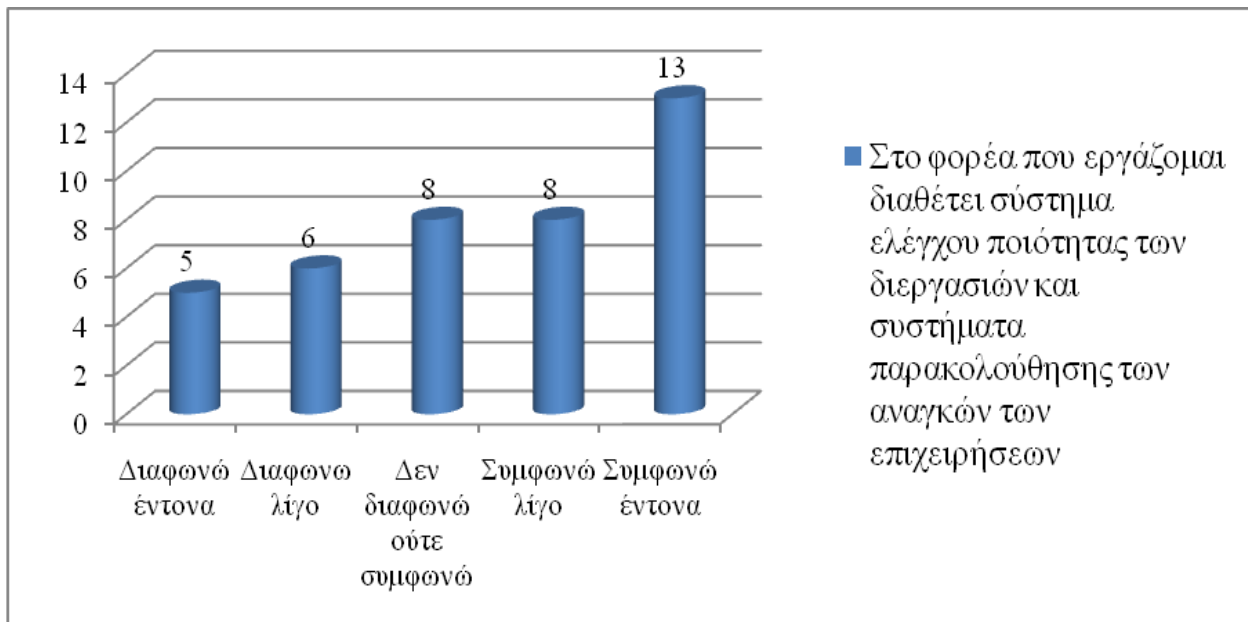
Πιο συγκεκριμένα, το 67,5% του δείγματος, ήτοι είκοσι επτά (27) άτομα, σε σύνολο σαράντα (40) που έλαβαν μέρος στην έρευνα, απάντησαν πως συμφωνούν με την άποψη για το φορέα στον οποίο εργάζονται και για το γεγονός πως, δημιουργεί και παρέχει κατάρτιση στους σπουδαστές, μέσα από την παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης. Από τα είκοσι επτά (27) αυτά άτομα, τα δώδεκα (12) άτομα (30% του συνόλου του δείγματος) υποστήριξαν πως, συμφωνούν έντονα με το γεγονός ότι ο φορέας τους όντως παρέχει κατάρτιση προς τους σπουδαστές, ενώ άλλα δέκα πέντε (15) άτομα, ήτοι το 37,5% του δείγματος, διατύπωσαν τη σύμφωνη γνώμη τους, αλλά σε μικρότερη εν συγκρίσει με άλλα άτομα ένταση.

Παράλληλα με τη θετική αυτή σύμφωνη γνώμη, υπήρξαν και εννέα (9) συνολικά άτομα τα οποία δεν εξέφρασαν, είτε γνώμη συμφωνίας είτε γνώμη διαφωνίας σχετικά με το προς διερεύνηση ζήτημα, αποτελώντας το 22,5% του συνόλου του δείγματος. Τέλος, σε σύνολο τεσσάρων (4) ατόμων, ήτοι 10% του δείγματος, διατυπώθηκαν και διαφωνίες, ως προς το βαθμό στον οποίο ο φορέας που εργάζονται οι συμμετέχοντες στην έρευνα παρέχει

κατάρτιση σε ποιοτικό επίπεδο προς τους σπουδαστές. Οι διαφωνίες αυτές σε άλλες περιπτώσεις υπήρξαν περισσότερο έντονες (ένα άτομο – 2,5% του συνόλου του δείγματος) και σε άλλες περιπτώσεις λιγότερο έντονες (τρία άτομα – 7,5% του συνόλου του δείγματος).

Το επόμενο ερώτημα που τέθηκε προς τους συμμετέχοντες στην έρευνα του ερωτηματολογίου αναφερόταν στο κατά πόσο, ο φορέας στον οποίο εργάζονται διαθέτει σύστημα ελέγχου ποιότητας των διεργασιών και συστήματα παρακολούθησης των αναγκών των επιχειρήσεων. Οι σύμφωνες γνώμες που διατυπώθηκαν από όσους έλαβαν μέρος στην έρευνα αποτέλεσαν την πλειοψηφία των αποτελεσμάτων που εξήχθησαν, όπως παρουσιάζονται στο γράφημα που ακολουθεί.

Γράφημα 43 Η μη διάθεση συστήματος ελέγχου ποιότητας των διεργασιών και συστημάτων παρακολούθησης των αναγκών των επιχειρήσεων από τον φορέα στον οποίο εργάζομαι αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα παροχής ποιοτικής εκπαίδευσης

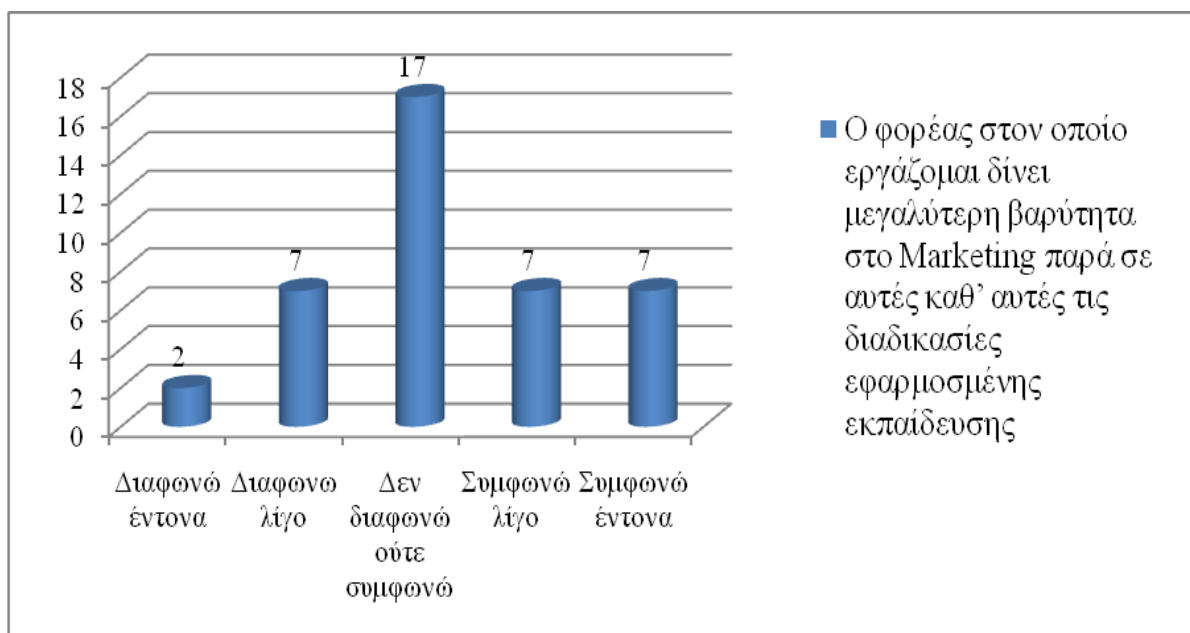


Πιο συγκεκριμένα, σε σύνολο σαράντα (40) ατόμων, όπου έλαβαν μέρος στην έρευνα, τα είκοσι ένα (21) άτομα (52,5% του συνόλου του δείγματος), διατύπωσαν σύμφωνη γνώμη σχετικά με το ότι ο φορέας στον οποίο εργάζονται διαθέτει σύστημα ελέγχου ποιότητας των διεργασιών και συστήματα παρακολούθησης των αναγκών των επιχειρήσεων. από τα είκοσι ένα (21) αυτά άτομα, τα δέκα τρία (13) άτομα, ήτοι το 32,5% του συνόλου των ερωτηθέντων, υποστήριξαν πως συμφωνούν έντονα με την άποψη αυτή, ενώ άλλα οκτώ (8) άτομα, ήτοι το 20% του συνόλου του δείγματος, εξέφρασαν και αυτά τη συμφωνία τους αλλά σε μικρότερη ένταση. Ίδιο ποσοστό της τάξεως του 20% (8 άτομα), παρουσιάστηκε και στην επιλογή που έκαναν όσοι απάντησαν πως ούτε συμφωνούν αλλά και ούτε διαφωνούν με αυτή την άποψη.

Τέλος, άλλα έντεκα (11) άτομα (27,5% του δείγματος), υπήρξαν και εκείνοι οι οποίοι διαφώνησαν με το κατά πόσο ο φορέας στον οποίο εργάζονται διαθέτει σύστημα ελέγχου ποιότητας των διεργασιών και συστήματα παρακολούθησης των αναγκών των επιχειρήσεων. Από αυτά τα έντεκα (11) άτομα, τα πέντε (5) άτομα (12,5% του συνόλου του δείγματος) διαφώνησαν έντονα με την ύπαρξη από τον φορέα εργασίας τους τέτοιων συστημάτων και της διασύνδεσής τους με την παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης, ενώ άλλα έξι (6) άτομα (15% του συνόλου του δείγματος), διαφώνησαν και αυτά με τη σειρά τους, αλλά σε μικρότερη ένταση.

Το ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε προς τους συμμετέχοντες στην έρευνα ολοκληρώθηκε με το τελευταίο προς διερεύνηση ζήτημα που αναφερόταν στο κατά πόσο ο φορέας στον οποίο εργάζονται δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στο marketing, παρά σε αυτές καθ' αυτές τις διαδικασίες εφαρμοσμένης εκπαίδευσης. Από τα αποτελέσματα που εξήχθησαν και τα οποία προβάλλονται στο γράφημα που ακολουθεί, προκύπτει πως, το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων δεν δηλώνει κάποια σαφή γνώμη, είτε προς τη θετική είτε προς την αρνητική κατεύθυνση.

Γράφημα 44 Ο φορέας στον οποίο εργάζομαι δίνει μεγαλύτερη βαρύτητα στο Marketing παρά σε αυτές καθ' αυτές τις διαδικασίες εφαρμοσμένης εκπαίδευσης



Από τα αποτελέσματα που εξήχθησαν, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, το οποίο αποτελεί το 42,5% του συνόλου του δείγματος και το οποίο μεταφράζεται σε δέκα επτά (17) άτομα, δήλωσαν πως ούτε συμφωνούν αλλά ούτε και διαφωνούν με την άποψη ότι, ο

φορέας στον οποίο εργάζονται δίνει μεγαλύτερη βαρύτητα στο marketing παρά σε αυτές καθ' αυτές τις διαδικασίες εφαρμοσμένης εκπαίδευσης. Πέραν από αυτό το τμήμα του δείγματος των ερωτηθέντων, το οποίο δεν εξέφρασε μια ξεκάθαρη ως προς τη ερώτημα θέση, δέκα τέσσερα (14) άτομα συνολικά (35% του δείγματος), δήλωσαν πως συμφωνούν σε μεγάλο βαθμό με την άποψη ότι, ο φορέας στον οποίο εργάζονται δίνει μεγαλύτερη βαρύτητα στο marketing παρά σε αυτές καθ' αυτές τις διαδικασίες εφαρμοσμένης εκπαίδευσης. Με αυτή την άποψη, επτά (7) άτομα, ήτοι το 17,5% του συνόλου του δείγματος δήλωσαν πως συμφωνούν σε έντονο βαθμό και άλλα επτά (7) άτομα, δηλαδή 17,5% του δείγματος, δήλωσαν πως συμφωνούν αλλά σε μικρότερη ένταση.

Από την άλλη πλευρά, πέραν των ατόμων που συμφώνησαν με την άποψη αυτή, υπήρξαν και άτομα που εξέφρασαν τη διαφωνία τους, ο αριθμός των οποίων ανήλθε σε εννέα (9), το οποίο μεταφράζεται στο 22,5% του συνόλου του δείγματος. Τα άτομα αυτά μέσω της διαφωνίας τους υποστήριξαν πως, ο φορέας στον οποίο και εργάζονται, δίνει μεγαλύτερη βαρύτητα στις διαδικασίες εφαρμοσμένης εκπαίδευσης, παρά στις διαδικασίες του marketing που θα πρέπει να τηρούνται. Το ποσοστό των ατόμων που διαφώνησαν σε έντονο βαθμό ανήλθε στο 5% του συνόλου του δείγματος, το οποίο μεταφράζεται σε δυο (2) άτομα, ενώ από την άλλη πλευρά, τη διαφωνία τους σε μικρότερη όμως ένταση διατύπωσαν άλλα επτά (7) άτομα, που αποτελούν το 17,5% του συνόλου του δείγματος.

Συμπεράσματα

Για την εξαγωγή συμπερασμάτων από την έρευνα που διεξήχθη, θα πρέπει αρχικά να επισημανθεί πως, η προσπάθεια στηρίχθηκε στην καταγραφή των απόψεων των στελεχών του χώρου. Η καταγραφή αυτή απαιτεί εξαιρετικά μεγάλη ακρίβεια και σαφήνεια στις ερωτήσεις-προτάσεις, προκειμένου να εξαχθούν όσο πιο ξεκάθαρα επίπεδα συμφωνίας (ή διαφωνίας) με μια πρόταση και όχι αμφιταλαντεύσεις. Φυσικά οι ερωτήσεις, θα έπρεπε να είναι όσο το δυνατόν πιο μικρές και περιεκτικές και να προσδιορίζουν το προς επίτευξη επιδιωκόμενο αποτέλεσμα. Τα συμπεράσματα που εξήχθησαν έχουν ως ακολούθως:

- Ποιότητα στην εκπαίδευση είναι η συνολική λειτουργικότητα των έμψυχων και άψυχων πόρων που διασφαλίζουν ένα σύνολο διαθέσιμων αγαθών και υπηρεσιών για τους σπουδαστές από τον εκπαιδευτικό φορέα. Επιπλέον, ως ποιότητα στην εκπαίδευση ορίζεται το σύνολο διεργασιών που σχετίζονται με τον τρόπο μετάδοσης και λήψης γνώσης.
- Το διοικητικό προσωπικό θεωρεί ότι, ο τρόπος μετάδοσης και λήψης της γνώσης είναι βασικότερο χαρακτηριστικό της ποιότητας εκπαίδευσης σε σχέση με τις συνολικές υπηρεσίες που παρέχονται. Άρα, ως εκπαιδευτικός οργανισμός θα πρέπει να δώσει έμφαση στην υιοθέτηση των καλύτερων διδακτικών μεθόδων.
- Το διοικητικό προσωπικό θεωρεί ότι, δεν συνδέεται άμεσα η ποιοτική εκπαίδευση με τους οικονομικούς στόχους της επιχείρησης. Δηλαδή, θα πρέπει ως όμιλος να επιλέξει εκείνη την στρατηγική που ως πρωταρχικό στόχο θα έχει την εκπαιδευτική ποιότητα, που ενδεχομένως θα επιφέρει την επίτευξη των οικονομικών στόχων.
- Ζητούμενο είναι η συνειδητή αφομοίωση επαγγελματισμού από τον σπουδαστή, μέσα από ένα σύνολο διεργασιών μετάδοσης και λήψης γνώσεων, που διέπουν τις σύγχρονες απαιτήσεις της αγοράς εργασίας και του κοινωνικού συνόλου γενικότερα.
- Βασικές προϋποθέσεις είναι η ύπαρξη σύγχρονων προγραμμάτων εκπαίδευσης σύμφωνα με τις ανάγκες της αγοράς, οι οποίες κοινοποιούνται στο σπουδαστή προκειμένου να αντιληφθεί ορθά τις δικές του προσδοκίες και επιδιώξεις σε σχέση με τα δικά του ενδιαφέροντα και την εν γένει προσωπικότητα του. Η υλοποίηση των προγραμμάτων πραγματοποιείται σε συνεργασία του φορέα, που παρέχει τις εγκαταστάσεις-εξοπλισμό και λοιπή υποστηρικτική δραστηριότητα, των εκπαιδευτών που διαθέτουν υψηλή τεχνογνωσία, κατάρτιση και εμπειρία στο γνωστικό αντικείμενο

και των σπουδαστών που έχουν συνειδητοποιήσει την αναγκαιότητα της δικιάς τους προσπάθειας στο εκπαιδευτικό αποτέλεσμα. Οι συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς εργασίας, καθιστούν σχεδόν απαιτητή την ύπαρξη μόνιμου τμήματος ανάπτυξης εκπαιδευτικού σχεδιασμού και βοηθητικού ηλεκτρονικού υλικού των προγραμμάτων εκπαίδευσης.

- Κριτήρια για την αξιολόγηση της εκπαιδευτικής ολοκλήρωσης, είναι ο βαθμός των επαγγελματικών προσόντων που έχει αποκτήσει ο σπουδαστής, ο οποίος βαθμός (κατά την άποψη των στελεχών) έχει την ίδια ικανότητα αξιολόγησης των εκπαιδευτικών διεργασιών, με τον αξιολογικό βαθμό των επιδόσεων των σπουδαστών στα γνωστικά αντικείμενα της ειδικότητας.
- Επιπλέον, κριτήριο αξιολόγησης της εκπαιδευτικής ολοκλήρωσης είναι ο βαθμός ικανοποίησης των σπουδαστών από την εκπαιδευτική διαδικασία. Οι σπουδαστές είναι ικανοποιημένοι με αυτό που θα έπρεπε.
- Τα βασικά εμπόδια, είναι οι διαφορές στην αντίληψη της ποιότητας όλων των εμπλεκομένων στην εκπαιδευτική διαδικασία και η αυξανόμενη πελατοκεντρική προσέγγιση του ιδιωτικού φορέα εκπαίδευσης. Ειδικά, για την αυξανόμενη πελατοκεντρική προσέγγιση που αναφέρουμε, αποτελεί κομβικό σημείο και τον ακρογωνιαίο λίθο στην ύπαρξη και συντήρηση της ιδιωτικής επιχείρησης. Παρά το γεγονός ότι από την όλη έρευνα, προκύπτει σαφώς η σχεδόν απόλυτα αντίστροφη αναλογία μεταξύ κερδών επιχείρησης και ποιοτικής εκπαίδευσης, πιστεύουμε ότι ο σαφής προσανατολισμός της μελλοντικής σκέψης για την ποιότητα στην εκπαίδευση, θα είναι η ταυτόχρονη ύπαρξη και των δύο. Αν δεν υπάρχει αποδεδειγμένη ποιοτική εκπαίδευση, σε πλήρη αναλογία με την φθίνουσα οικονομική ικανότητα των νοικοκυριών με ταυτόχρονη ύπαρξη κερδών για την ιδιωτική επιχείρηση τότε το μέλλον θα είναι εξαιρετικά αβέβαιο για τον ιδιωτικό αυτό κλάδο. Ας ληφθεί υπόψιν ότι η τάση στον χώρο της εκπαίδευσης είναι η ιδιωτικοποίηση αυτής, γεγονός που σηματοδοτεί ότι η ιδιωτική εκπαίδευση θα παίζει σημαίνοντα κοινωνικό ρόλο και η ποιότητα εκπαίδευσης θα αναδειχθεί ως μείζον κοινωνικό-πολιτικό οικονομικό θέμα.
- Με βάση όλα τα παραπάνω, είναι άμεσα αντιληπτό ότι η αξιολόγηση της ποιότητας στην ιδιωτική εκπαίδευση αποτελεί πολύτιμο μέσο για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και κατά συνέπεια πρόκειται για βασικό εργαλείο στην χάραξη της εκπαιδευτικής και οικονομικής στρατηγικής της εταιρείας.

Βιβλιογραφία – Πηγές

Ελληνική

- Βαλσαμάκη-Ράλλη, Η., 1979. Εξέταση και βαθμολογία του μαθητή.. Αθήνα: Horizon.
- Βούζας, Φ., n.d. Συστήματα Βελτίωσης Ποιότητας και Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Θεσσαλονίκη: s.n.
- Γούτσος, Σ., n.d. Εισήγηση σχετική με το προσχέδιο νόμου για το ‘Εθνικό Σύστημα Διασφάλισης και Αξιολόγησης της Ποιότητας της Ανώτατης Εκπαίδευσης, s.l.: s.n.
- Δημητρόπουλος, Ε., 2002. Εκπαιδευτική Αξιολόγηση. Αθήνα: Εκδόσεις Γρηγόρη.
- Ζαβλανός, Μ., 2003. Η ολική ποιότητα στην εκπαίδευση. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλης..
- Καλημέρη, Χ., n.d. Οικονομική αξιολόγηση των ΑΕΙ. Εφημερίδα Ημερησία.
- Κερμίτσης, Α., n.d. «SERVQUAL», s.l.: Πάντειο Πανεπιστήμιο.
- Μπουρής, Ι. & Δήμας, Γ., 2007. Ιχνηλατώντας τον βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση: Η περίπτωση του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. Αθήνας.. Αθήνα: Τ.Ε.Ι. Αθήνας.
- Ντολιοπούλου, Ε., 1999. Σύγχρονες τάσεις της προσχολικής αγωγής.. Αθήνα: Εκδόσεις «Τυπωθήτω».
- Ράπτης, Α. & Ράπτη, Α., 2002. Μάθηση και Διδασκαλία στην εποχή της Πληροφορίας.. Αθήνα: Τελέθριον.
- Σταθακόπουλος Β., 2005. Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς. Αθήνα Σταμούλης
- Τέγος, Α., 2012. Στάσεις, απόψεις των φοιτητών και αποφοίτων του Τμήματος Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας για τις προπτυχιακές σπουδές και επιθυμίες και προσδοκίες για την επαγγελματική σταδιοδρομία., Αθήνα: Χαροκόπιο Πανεπιστήμιο.
- Τσιμπούκης, Ι. Κ., 1979. Η Μέτρηση και η Αξιολόγηση στις Επιστήμες της Αγωγής. Αθήνα: Ορόσημο.
- Τσιότρας, Γ., 2002. Βελτίωση Ποιότητας. 2nd επιμ. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Ξένα

- Borich, G., 1977. Program evaluation: New concepts, new methods. Focus on Exceptional Children. s.l.:s.n.

- Chickering, A. & Gamson, Z., 1987. Seven principles for good practice in undergraduate education.. s.l.:AAHE Bulltetin.
- Cronin, J. & Taylor, S., 1992. Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension. s.l.: Journal of Marketing.
- Crosby, P. B., 1979. Quality is Free: The Art of Making Quality Certain. s.l.:McGraw-Hill.
- Dressel, P., 1976. Recommendations and cautions.
- Drucker, P. F., 1985. Innovation and Entrepreneurship, Practice and Principles. s.l.:HarperCollins Publishers Inc.
- Feigenbaum, A. V., 1991. Total Quality Control. s.l.:McGraw-Hill Companies.
- Firdaus, A., 2006. Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. s.l.:Emerald Group Publishing Limited.
- Forcier, R. C. & Descy, D. E., 2005 . Computer as an Educational Tool, The: Productivity and Problem Solving. 4th Edition επιμ. s.l.:Pearson.
- Garvin, D. A., 1988. Managing quality , the strategic and competitive edge. New York: Free Press.
- Hameed, A. & Amjad, S., 2011. Students' Satisfaction in Higher Learning Institutions: A Case Study of COMSATS Abbottabad, Pakistan. Στο: s.l.:Department of Management Sciences, COMSATS Institute of Information Technology, Abbottabad, Pakistan.
- Hearn, J., 1985. Determinants of college students overall evaluations of their academic programs. Research in Higher Education Journal. , pp. 413-437.
- Hodgkinson, M., 1994. Peer observation of teaching performance by action enquiry. Quality Assurance in Education.. s.l.:s.n.
- I.S.O., n.d. Διεθνής Οργανισμός Πιστοποίησης. [Ηλεκτρονικό] Available at: <http://www.iso.org>
- Juran, J. M., 1951. Quality-control handbook. New York: McGraw-Hill.
- Klarić, S. & Kulašin, D., 2011. Konstrukcija HEDUQUAL instrumenta za mjerenje glavnih faktora usluge visokog obrazovanja u BiH. In S. Brdarević. Στο: s.l.:s.n.
- Leifer, D., 1998. Evaluating user satisfaction: case studies in Australasia. Facilities.. s.l.:s.n.
- Letcher, W. & Neves, J., 2010. Determinants of undergraduate business student satisfaction.. Research in Higher Education Journal., pp. 1-26.

- Miles, E., Webb, T. L. & Sheeran, P., 2012. What factors distinguish successful from less successful motion regulators? , University of Sheffield, UK.: Unpublished manuscript.
- O' Neil, M. A. & Palmer, A., 2004. Importance - performance analysis: A useful tool for directing continuous improvement in higher education.. s.l.:Quality Assurance Education.
- Oakland, J. S., 1989. Total quality management. s.l.:Heinemann Professional.
- Palihawadana, D. & Holmes, G., 1999. Modelling module evaluation in marketing education. Quality Assurance in Education. Στο: s.l.:MCB UP Ltd.
- Plowman, L. & Stephen, C., 2003. A “benign addition”? Research on ICT and pre-school children.. Journal of Computer Assisted Learning, pp. 149-164.
- Politis, Y. & Siskos, Y., 2004. Multicriteria methodology for the evaluation of a Greek engineering department.. European Journal of Operational Research., 1(156), pp. 223-240.
- Popham, W. J., 1975. Educational Evaluation. s.l.:s.n.
- Saunders M., Lewis P., Thornhill A., 2003. Research Method for Business Students. Third Edition, New York, Prentice Hall
- Stuffiebeam, D. L., Fall 1971. The Relevance of the CIPP Evaluation Model for Educational Accountability.. Journal of Research and Development in Education.
- Tuckman, B. & Jensen, M. A. C., 1977. Stages of Small-Group Development Revisited. s.l.:Sage Publications.
- Worthen, B. R. & Sanders, J. R., 1973. Educational evaluation : theory and practice. s.l.:Worthington (Ohio) : Jones.
- Wortuba, T. & Wright, P., 1975. How to develop a teacher rating instrument: a research approach.. The Journal of Higher Education., pp. 653-656.
- Yanhong Li, R. & Kaye, M., 1998. Understanding overseas students' concerns and problems. Στο: s.l.:Journal of Higher Education Policy and Management.

Παράρτημα – Ερωτηματολόγιο

Η Αξιολόγηση της Ποιότητας των Ιδιωτικών Εκπαιδευτικών Μονάδων ως Μέσο Βελτίωσης των Παρεχόμενων Υπηρεσιών

Βαθμολογική Κλίμακα

Διαφωνώ έντονα	Διαφωνώ λίγο	Δεν διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ έντονα
1	2	3	4	5

Αξιολογήστε τις ακόλουθες προτάσεις σημειώνοντας X στο αντίστοιχο τετραγωνάκι:

	1	2	3	4	5
A. Εκπαιδευτική ποιότητα είναι: Κατά πόσο συμφωνείτε με τις ακόλουθες φράσεις:					
1. Εκπαιδευτική ποιότητα είναι η συνολική λειτουργικότητα του συνόλου των έμψυχων και άψυχων οντοτήτων ενός εκπαιδευτικού φορέα.					
2. Εκπαιδευτική ποιότητα είναι το σύνολο των διαθέσιμων αγαθών και υπηρεσιών που παρέχονται στους σπουδαστές από τον εκπαιδευτικό φορέα.					
3. Εκπαιδευτική ποιότητα είναι ο τρόπος μετάδοσης και λήψης γνώσης.					
B. Στόχοι της εκπαιδευτικής ποιότητας είναι: Κατά πόσο συμφωνείτε με τις ακόλουθες φράσεις.					
4. Στόχος εκπαιδευτικής ποιότητας είναι η μεγιστοποίηση των κερδών του εκπαιδευτικού φορέα.					
5. Στόχος είναι η ικανοποίηση των εκπαιδευτικών αναγκών των σπουδαστών σύμφωνα με τις επιταγές της αγοράς εργασίας.					
6. Στόχος εκπαιδευτικής ποιότητας είναι η μεγιστοποίηση της μεταδοτικότητας γνώσεων.					
7. Στόχος εκπαιδευτικής ποιότητας είναι η συνειδητή αφομοίωση επαγγελματισμού από το σπουδαστή.					
Γ. Παράγοντες. Κατά πόσο συμφωνείτε με τις ακόλουθες φράσεις:					
8. Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης είναι το περιεχόμενο του προγράμματος εκπαίδευσης.					
9. Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης είναι το εκπαιδευτικό προσωπικό.					
10. Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης είναι οι διαθέσιμοι προς τούτο					

οικονομικοί πόροι.					
11. Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης είναι η γνώση χρήσης νέων τεχνολογιών από όλους τους εμπλεκόμενους στις σχετικές διεργασίες εκπαίδευσης.					
12. Παράγοντας εκπαίδευσης είναι το σύνολο των υλικοτεχνικών - άψυχων πόρων του φορέα.					
13. Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης είναι οι οικονομικοί στόχοι της διοίκησης του φορέα.					
14. Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης είναι το οικονομικό - κοινωνικοπολιτικό περιβάλλον του φορέα.					
15. Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης είναι οι απαιτήσεις της αγοράς εργασίας.					
16. Παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης είναι γενικότερα οι νοοτροπίες - προσωπικότητες (στάσεις, αντιλήψεις, βιώματα, πεποιθήσεις) των εμπλεκομένων (σπουδαστών, εκπαιδευτών, υπαλλήλων).					

Δ. Προϋποθέσεις ποιοτικής εκπαίδευσης. Κατά πόσο συμφωνείτε με τις ακόλουθες φράσεις:

	1	2	3	4	5
17. Δεν μπορεί να υπάρξει κανένα είδος εκπαίδευσης (ποιοτική ή μη) αν η εκπαιδευτική επιχείρηση δεν έχει κέρδη διότι ο επενδυτής δεν έχει κίνητρο.					
18. Η ύπαρξη σαφώς καθοριζόμενων στόχων (οικονομικών - εκπαιδευτικών) από την πλευρά της διοίκησης είναι απαραίτητο στοιχείο προσανατολισμού των					
19. Ο φορέας πρέπει να διαθέτει προγράμματα εκπαίδευσης σύμφωνα με τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας					
20. Ο σπουδαστής πρέπει να γνωρίζει τις εκπαιδευτικές ανάγκες της ειδικότητας που έχει επιλέξει .					
21. Ο φορέας πρέπει να διαθέτει την κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή για την υποστήριξη προγραμμάτων σύμφωνα με τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας					
22. Ο φορέας πρέπει να διαθέτει εκπαιδευτικό προσωπικό υψηλής τεχνογνωσίας που γνωρίζει τις ανάγκες της αγοράς εργασίας.					
23. Ο φορέας πρέπει να διαθέτει μόνιμο τμήμα ανάπτυξης εκπαιδευτικού σχεδιασμού και βοηθητικού ηλεκτρονικού υλικού των προγραμμάτων εκπαίδευσης σύμφωνα με τις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς εργασίας.					

Ε. Αξιολόγηση της εκπαιδευτικής ποιότητας είναι: Κατά πόσο συμφωνείτε με τις ακόλουθες φράσεις:

	1	2	3	4	5
24. Ο βαθμός των επαγγελματικών προσόντων που έχει αποκτήσει ο σπουδαστής					

25.Ο αξιολογικός βαθμός των επιδόσεων των σπουδαστών στα γνωστικά αντικείμενα της ειδικότητας.					
26.Ο ρυθμός μεταβολής της κερδοφορίας της επιχείρησης - παροχέα επαγγελματικής εκπαίδευσης.					
27.Ο βαθμός ικανοποίησης των σπουδαστών από την εκπαιδευτική διαδικασία.					
28.Ο μόνος αντικειμενικός αξιολογητής ενός συνόλου εκπαιδευτικών διεργασιών, συστημάτων ή οργανισμών είναι η ίδια η αγορά εργασίας.					

ΣΤ. Εμπόδια - Περιορισμοί. Κατά πόσο συμφωνείτε με τις ακόλουθες φράσεις:

	1	2	3	4	5
29. Η ολοένα αυξανόμενη, σχεδόν αναγκαστική, πελατοκεντρική προσέγγιση ενός εκπαιδευτικού φορέα, σήμερα, οδηγεί σε ποιοτική εκπαίδευση.					
30. Οι σπουδαστές συνειδητοποιούνε τις εκπαιδευτικές ανάγκες τους σε σχέση με την αγορά εργασίας.					
31. Οι εκπαιδευτές διαθέτουν υψηλή τεχνογνωσία και είναι απόλυτα τεχνικά καταρτισμένοι στις τεχνικές εκπαίδευσης με χρήση τεχνολογιών σε σχέση με το αντικείμενο τους.					
32. Το υπαλληλικό προσωπικό έχει άρτια τεχνογνωσία στην χρήση νέων τεχνολογιών και υπολογιστικών συστημάτων.					
33.Οι διαφορές στην αντίληψη της ποιότητας στην εκπαίδευση όλων των εμπλεκομένων (σπουδαστών, εκπαιδευτών, προσωπικού, διοίκησης) είναι σοβαρό εμπόδιο στην ανάπτυξη ποιοτικών προγραμμάτων εκπαίδευσης.					
34. Η αλληλεπίδραση του φορέα με το κοινωνικό σύνολο βοηθάει στην ανάπτυξη ποιοτικής εκπαίδευσης.					

Ζ. Αντίληψη της τωρινής κατάστασης αποτελεσμάτων εκπαίδευσης. Κατά πόσο συμφωνείτε με τις ακόλουθες φράσεις:

	1	2	3	4	5
35. Ο φορέας στον οποίο εργάζομαι γνωρίζει τις ανάγκες της αγοράς εργασίας.					
36. Ο φορέας στον οποίο εργάζομαι έχει εκπαιδευτές που γνωρίζουν τις απαιτήσεις του χώρου εργασίας της εκάστοτε ειδικότητας.					
37. Ο φορέας στον οποίο εργάζομαι δημιουργεί επαγγελματίες.					
38. Ο φορέας στον οποίο εργάζομαι παρέχει κατάρτιση.					
39. Στο φορέα που εργάζομαι διαθέτει σύστημα ελέγχου ποιότητας των διεργασιών και συστήματα παρακολούθησης των αναγκών των επιχειρήσεων.					
40. Ο φορέας στον οποίο εργάζομαι δίνει μεγαλύτερη βαρύτητα στο Marketing παρά σε αυτές καθ' αυτές τις διαδικασίες εφαρμοσμένης εκπαίδευσης.					

Η. Προσωπικά, περιεκτικά και σύντομα σχόλια, παρατηρήσεις ή ότι άλλο θέλετε: