

Εκπαίδευση, Δια Βίου Μάθηση, Έρευνα και Τεχνολογική Ανάπτυξη, Καινοτομία και Οικονομία

Τόμ. 1 (2016)

Πρακτικά Πρώτου Πανελληνίου Συνεδρίου



Η ικανοποίηση των μαθητών ως βασικός πυλώνας
της Διοίκησης Ποιότητας στη Δευτεροβάθμια
Εκπαίδευση

Χριστίνα Γεροχρήστου

doi: [10.12681/elrie.802](https://doi.org/10.12681/elrie.802)

Η ικανοποίηση των μαθητών ως βασικός πυλώνας της Διοίκησης Ποιότητας στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση

Χριστίνα Γεροχρήστου
christina_ger@hotmail.com

Περίληψη

Ένα σημαντικός παράγοντας για την βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης στη χώρα μας είναι η συνεχής προσπάθεια για ικανοποίηση των μαθητών. Αυτό αποτελεί και έναν από τους πυλώνες της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην εκπαίδευση. Η παρούσα μελέτη επιχειρεί να εξετάσει το βαθμό που ακολουθούνται οι αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας κατά την εκπαιδευτική διαδικασία και κατά πόσο αυτό ικανοποιεί τις απαιτήσεις των μαθητών. Το δείγμα αποτελούν εκπαιδευτικοί Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (N=232) του Νομού Αττικής. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν με τη χρήση ερωτηματολογίου, που κατασκευάστηκε για τη συγκεκριμένη έρευνα και οι αναλύσεις έγιναν μέσω του στατιστικού πακέτου SPSS 19.0. Τα αποτελέσματα έδειξαν, ότι στη Δευτεροβάθμια εκπαίδευση επιτυγχάνεται σε μέτριο προς αρκετό βαθμό η ικανοποίηση των μαθητών, με κάποιες όμως διακυμάνσεις. Τα ευρήματα της έρευνας μπορούν να αποτελέσουν τεκμήρια για την αλλαγή του τρόπου διοίκησης στην εκπαίδευση και την επίδειξη μεγαλύτερης προσοχής στο ζήτημα της ικανοποίησης των μαθητών και της μέτρησης της ικανοποίησης αυτής.

Λέξεις κλειδιά : Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Ποιότητα στην Εκπαίδευση, Ικανοποίηση Μαθητών, Δευτεροβάθμια εκπαίδευση

Abstract

The purpose of this paper is to investigate on what degree Total Quality Management principles are being applied during the operation of the secondary education in the region of Attica, focalizing on the sector of students' satisfaction based on teachers' perceptions. The sample under examination consists of secondary education teachers (N=232). Data collection was realized by using a questionnaire fabricated for the specific research, thus analyzes were carried out utilizing the SPSS 19.0 statistical tool. The results indicate a moderate implementation degree of quality management principles in the sector mentioned above. Moreover, the particular statistical analyzes identify differences between teachers' perceptions, which are influenced by the gender, the job status, the age, the educational level and the school type, as well as the teaching experience. Furthermore eight factors were deduced via the application of factor analysis method in teachers' perceptions data. According to the research we assume that students' satisfaction could be improved, via meliorating critical factors like personal behavior of teachers and via demonstrating greater attention to the issue of satisfaction of students and measuring the satisfaction thereof.

Key words: Total Quality Management, Students' satisfaction, Secondary education, Quality assurance

1. Εισαγωγή

Στις μέρες μας έχει διαπιστωθεί, ότι στην επιβίωση οποιουδήποτε οργανισμού και επιχείρησης συμβάλλει η υψηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς και η σύνδεσή τους με την ικανοποίηση του πελάτη. Κάθε οργανισμός ή επιχείρηση, που παρουσιάζει καθυστέρηση στην προσαρμογή του στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες του πελάτη και στη μη ικανοποίησή τους με ποιοτικές υπηρεσίες, θα έχει ως συνέπεια να υπερκεραστεί από κάποιον ανταγωνιστή. Γι' αυτό όλοι οι οργανισμοί στοχεύουν στην οργάνωση της διοίκησης κατά τρόπο, που να πληροί τις αρχές της ολικής ποιότητας.

Ειδικότερα ο τομέας της εκπαίδευσης, η οποία αποτελεί μία επένδυση με σημαντικά μακροπρόθεσμα οφέλη, πρέπει να ξεχωρίζει για την ποιότητα των υπηρεσιών της. Για το λόγο αυτό είναι πολύ σημαντικό να ερευνηθεί η ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών στη Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, ώστε να γίνουν βελτιωτικές αλλαγές και να μπορούμε να παρέχουμε εκπαίδευση ανάλογη με τις απαιτήσεις της εποχής και της κοινωνίας.

Ένας τομέας της ολικής ποιότητας είναι η ικανοποίηση των πελατών. Αρκετοί οργανισμοί και επιχειρήσεις έχουν επιλέξει το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών τους ως το βασικό δείκτη απόδοσής τους, με στόχο την υλοποίηση της φιλοσοφίας «προσανατολισμού στον πελάτη» σε καθημερινή βάση. Η μεταφορά αυτής της λογικής στα σχολεία θα μπορούσε να ενισχύσει τη μαθητοκεντρική αντίληψη της εκπαίδευσης και να μειώσει τη δασκαλοκεντρική.

Αρχικά πρέπει να ορίσουμε το προϊόν, αλλά και τους «πελάτες» στην περίπτωση του εκπαιδευτικού συστήματος. Ως προϊόν ορίζεται η εκπαίδευση του μαθητή και ως «πελάτες» – χρήστες του εκπαιδευτικού συστήματος οι παρακάτω (Ζαβλανός, 2003) :

- Ο μαθητής, ο οποίος θα στηριχθεί στην εκπαίδευση που έλαβε για να επιβιώσει.
- Οι γονείς των μαθητών, οι οποίοι συμβάλλουν οικονομικά για την εκπαίδευσή τους.
- Οι επιχειρήσεις, οι οποίες θα αξιολογήσουν την εκπαίδευση των μαθητών.
- Η κοινωνία, στην οποία θα κληθεί να συνεισφέρει το άτομο – μαθητής.

Στη συνέχεια πρέπει να διασαφηνίσουμε τον όρο ικανοποίηση. Η ικανοποίηση είναι μια λειτουργία υποκειμενικής απόδοσης και προσδοκιών. Αν η απόδοση είναι μικρότερη από τις προσδοκίες, ο πελάτης είναι δυσαρεστημένος. Αν η απόδοση συμπίπτει με τις προσδοκίες, ο πελάτης είναι ικανοποιημένος. Αν η απόδοση υπερβαίνει τις προσδοκίες, ο πελάτης είναι πολύ ικανοποιημένος ή ενθουσιασμένος (Kotler, 2000). Ο προσδιορισμός των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών αποτελεί την αφετηρία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, ενώ η μετατροπή τους σε προϊόντα και υπηρεσίες συνιστά τη σύγχρονη πρόκληση των διαφόρων οργανισμών δημοσίων και μη, οι οποίοι εμπλέκουν τους πελάτες τους στο σχεδιασμό των διοικητικών τους πρακτικών προκειμένου να εξασφαλίσουν τη συναίνεσή τους (Ulrich, 1989 όπως αναφέρεται από Μιχαλόπουλο, 1999).

Αν εφαρμόσουμε λοιπόν το μοντέλο του Kano (Kano, Seraku, Takahashi & Tsuji, 1984) στην εκπαιδευτική διαδικασία, θα διαπιστώσουμε, ότι δεν αρκεί να υπάρχει μόνο μία αίθουσα και να γίνεται μία απλή διδασκαλία. Πρέπει να προσφέρουμε στον μαθητή μια συναρπαστική εμπειρία, η οποία θα προκύψει από τη συμμετοχή του στη διαδικασία διδασκαλίας – μάθησης, από τη δυνατότητα που θα του δοθεί να αυτενεργεί, να πειραματίζεται, να ανακαλύπτει. Έτσι ο μαθητής θα είναι ευχαριστημένος και αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα να ενδιαφέρεται για το μάθημα, να προσέχει περισσότερο και άρα να μαθαίνει (Ζαβλανός, 2003). Εντούτοις, ως αποτέλεσμα της ποσοτικής έρευνας και ανάλυσης εντοπίστηκαν πέντε καθορισμένες διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών, οι οποίες εμφανίζονται και στο Σχήμα 7 (Parasuraman et al., 1988) :



Σχήμα 1. Η ποιότητα υπηρεσιών κατά τη θεώρηση των Parasuraman, Berry, and Zeithaml (1988) και κατά την εξέταση της από τους Cronin και Taylor (1992)

Πρέπει, λοιπόν, οι παρεχόμενες υπηρεσίες να καλύπτουν το φάσμα των πέντε διατάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών, για να ικανοποιούν τους πελάτες και να διασφαλίζουν την ποιότητά τους. Στο ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας έχουν συμπεριληφθεί ερωτήσεις με βάση τις πέντε διαστάσεις ποιότητας των υπηρεσιών της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Από τα παραπάνω, λοιπόν, συνάγουμε, ότι απώτερος σκοπός ενός οργανισμού είναι, όχι να αποκτήσει το μεγαλύτερο μερίδιο στην αγορά – όπως συνέβαινε παλαιότερα -, αλλά να έχει ικανοποιημένους πελάτες. Οι ικανοποιημένοι πελάτες είναι σταθεροί πελάτες, αλλά και η καλύτερη διαφήμιση, για την προσέλκυση νέων πελατών. Ο εκπαιδευτικός οργανισμός, που ακολουθεί τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, σέβεται και εξετάζει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις όλων των ενδιαφερομένων. Και για να ικανοποιηθούν αυτές, πρέπει να υπάρχει υποστηρικτική ατμόσφαιρα και αρμονικές σχέσεις μεταξύ των διευθυντών και του διδακτικού προσωπικού και σίγουρα ένα ανοικτό σύστημα επικοινωνίας μεταξύ του σχολείου και όλων των κοινωνικών παραγόντων (Saiti, 2012).

2. Δείγμα – Μεθοδολογία

Η έρευνα διεξήχθη με τη χρήση ερωτηματολογίου το οποίο κατασκευάστηκε από την ερευνήτρια κατόπιν μελέτης της σχετικής βιβλιογραφίας. Αξιόλογη βοήθεια αντλήθηκε, τόσο ως προς το περιεχόμενο, όσο και ως προς τη μορφή των ερωτήσεων από το ερωτηματολόγιο έρευνας για την Ολική Ποιότητα στη διοίκηση της Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (Ρούση, 2007). Ο πληθυσμός της έρευνάς μας, στον οποίο απευθυνθήκαμε, ήταν εκπαιδευτικοί δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν συνολικά 232 εκπαιδευτικοί Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (Γυμνασίου, Λυκείου & ΕΠΑΛ) από 13 σχολεία της Περιφέρειας Αττικής, δηλαδή το δείγμα μας ήταν 232 εκπαιδευτικοί. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από κλειστού τύπου ερωτήσεις και χωρίζεται σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει έντεκα (11) ερωτήσεις για τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος και το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει εικοσιοκτώ (28) ερωτήσεις σχετικές με την ικανοποίηση των μαθητών (Σαΐτης, 1997α; Ζαβλανός, 2003; Πετρίδου, 2002; Θεοδώρου, χ.η.; Γρόππος, 2000). Για τις απαντήσεις χρησιμοποιήθηκε η πενταβάθμια κλίμακα Likert με διαβάθμιση τέτοια, ώστε το 1 να δηλώνει το καθόλου, το 2 το λίγο, το 3 το μέτρια, το 4 το αρκετά και το 5 το πολύ.

Τα εργαλεία μέτρησης, που χρησιμοποιήθηκαν για την έρευνα, υποβλήθηκαν σε έλεγχο αξιοπιστίας alpha του Cronbach, από τον οποίο διαπιστώσαμε, ότι η ανάλυση βασίστηκε σε 214 περιπτώσεις σε σύνολο 232 περιπτώσεων, δηλαδή στο 92,2% και η αξιοπιστία των 25 στοιχείων του ερωτηματολογίου alpha του Cronbach = 0,95. Η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου θεωρείται πολύ υψηλή. Μοιράστηκαν 300 ερωτηματολόγια και συλλέχθηκαν 232 (ποσοστό απόκρισης 77%). Τη συλλογή των ερωτηματολογίων ακολούθησε η κωδικοποίησή τους και η στατιστική τους επεξεργασία με το Πακέτο Στατιστικής Ανάλυσης Κοινωνικών Επιστημών SPSS 19.0 (Statistical Package for the Social Sciences).

μετρίως πλήρης και κατάλληλες οι σχολικές εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός τους (Μ.Ο. = 3,14, Τ.Α. = 1,06), γ) διαθέτουν μέτριες γνώσεις διαχείρισης δυσλεκτικών παιδιών (Μ.Ο. = 3,19, Τ.Α. = 1,08), δ) το σχολείο παρέχει μέτριας ποιότητας υπηρεσίες (Μ.Ο. = 3,23, Τ.Α. = 0,96) και ε) υπάρχει μέτριος χρόνος για τη διεξαγωγή του μαθήματος με τον τρόπο που θα επιθυμούσαν οι εκπαιδευτικοί (Μ.Ο. 3,28, Τ.Α. = 1,01).

α. Φύλο

Παρατηρούμε, από τον έλεγχο ανεξαρτησίας, ότι το φύλο των συμμετεχόντων δεν είναι ανεξάρτητο με τις αντιλήψεις τους (Πίνακας 1) .

Ο βαθμός κατά τον οποίο ο εκπαιδευτικός ενημερώνει έγκαιρα τους μαθητές για τα διαγωνίσματα, εξαρτάται από το φύλο του εκπαιδευτικού. Παρατηρώντας τις συχνότητες (βλ. Πίν. 1, Παράρτημα) διαπιστώνουμε, ότι το 92,9% των γυναικών εκπαιδευτικών ενημερώνουν αρκετά ή πολύ έγκαιρα τους μαθητές για τα διαγωνίσματα, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των ανδρών είναι 82,2%. Επίσης 6,7% των ανδρών ενημερώνει λιγότερο έγκαιρα τους μαθητές, με αντίστοιχο ποσοστό για τις γυναίκες στην επιλογή αυτή 0%. Ενώ κανείς δεν επέλεξε το «Καθόλου». Ας σημειώσουμε λοιπόν ότι οι γυναίκες είναι πιο τυπικές στο ζήτημα της έγκαιρης ενημέρωσης των μαθητών για τα διαγωνίσματα.

Από το φύλο των εκπαιδευτικών εξαρτάται και ο βαθμός κατά τον οποίο τηρούν τις υποσχέσεις τους προς τους μαθητές τους. Ο πίνακας συχνοτήτων (βλ. Πίν. 2, Παράρτημα) μας επιτρέπει να παρατηρήσουμε, ότι και τα δύο φύλα τηρούν τις υποσχέσεις τους προς τους μαθητές σε μεγάλο βαθμό, αφού έχουμε δεσμευμένες σχετικές συχνότητες μόνο για τις επιλογές μέτρια, αρκετά και πολύ. Το 95,8% των γυναικών τηρούν πολύ ή αρκετά τις υποσχέσεις τους προς τους μαθητές τους, με αντίστοιχο ποσοστό για τους άνδρες εκπαιδευτικούς το 86,7%.

Η αντίληψη των εκπαιδευτικών για το βαθμό που είναι καταρτισμένοι σχετικά με τις νέες τεχνολογίες στην εκπαίδευση, εξαρτάται από το φύλο τους. Οι συχνότητες (βλ. Πίν. 3, Παράρτημα) δείχνουν, ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των γυναικών (43,7%) είναι αρκετά καταρτισμένες σχετικά με τις νέες τεχνολογίες στην εκπαίδευση, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό των ανδρών (42,2%) είναι μέτρια καταρτισμένο. Επίσης το 63,4 % των γυναικών είναι αρκετά ή πολύ καταρτισμένες. Το αντίστοιχο ποσοστό των ανδρών είναι 51,1%. Είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι το 14,1% των γυναικών εκπαιδευτικών είναι καθόλου ή λίγο καταρτισμένο σχετικά με τις νέες τεχνολογίες, ενώ το αντίστοιχο των ανδρών (6,6%) είναι πολύ πιο χαμηλό. Παρατηρούμε, λοιπόν, ότι οι γυναίκες είναι πιο καταρτισμένες από του άνδρες σχετικά με τις νέες τεχνολογίες στην εκπαίδευση, χωρίς όμως να παραβλέπουμε ότι υπάρχει και ένα μεγάλο ποσοστό που είναι καθόλου ή λίγο καταρτισμένες.

Η στάση των εκπαιδευτικών για το βαθμό κατά τον οποίο διακρίνεται από ειλικρίνεια η σχέση τους με τους μαθητές τους, εξαρτάται από το φύλο των εκπαιδευτικών. Βάσει των αποτελεσμάτων του προηγούμενου ελέγχου, στον πίνακα συχνοτήτων (βλ. Πίν. 4, Παράρτημα) παρατηρείται, ότι οι απαντήσεις των εκπαιδευτικών ήταν ανάμεσα στο «Μέτρια» και το «Πολύ». Για το 94,4% των γυναικών η σχέση τους με τους μαθητές τους διακρίνεται από ειλικρίνεια σε πολύ ή αρκετό βαθμό. Το αντίστοιχο ποσοστό των ανδρών είναι 86,6%.

Από το φύλο των εκπαιδευτικών εξαρτάται και ο βαθμό που συμβουλεύουν τους μαθητές τους. Σύμφωνα με τον πίνακα συχνοτήτων (βλ. Πίν. 5, Παράρτημα) το 81,8% των ανδρών εκπαιδευτικών συμβουλεύουν αρκετά ή πολύ τους μαθητές τους. Το ποσοστό των γυναικών στις αντίστοιχες απαντήσεις είναι 77,5%. Επίσης 4,5% των ανδρών συμβουλεύει λίγο τους μαθητές, ενώ το αντίστοιχο των γυναικών είναι 0%.

Ο βαθμός που οι εκπαιδευτικοί είναι ευγενικοί με τους μαθητές, δεν είναι ανεξάρτητος από το φύλο τους. Οι συχνότητες (βλ. Πίν. 6, Παράρτημα) δείχνουν, ότι το 53,5% των γυναικών είναι πολύ ευγενικές με τους μαθητές, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των ανδρών είναι 35,6%. Επίσης παρατηρούμε ότι το 13,3% των ανδρών είναι λίγο ή μέτρια ευγενικοί, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών είναι αρκετά χαμηλότερο (7%). Πρέπει να επισημάνουμε ότι δεν έχει επιλεγθεί από κανέναν το «Καθόλου».

Από το φύλο των εκπαιδευτικών εξαρτάται και η αντίληψή τους για το βαθμό κατά τον οποίο εκνευρίζονται εύκολα. Στον πίνακα συχνοτήτων (βλ. Πίν. 7, Παράρτημα) παρατηρούμε, ότι το 43,7% των γυναικών δεν εκνευρίζεται καθόλου εύκολα, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των ανδρών είναι 26,7%. Οι άνδρες εκπαιδευτικοί εκνευρίζονται αρκετά ή πολύ εύκολα σε ποσοστό 13,3%. Οι γυναίκες εκνευρίζονται 5,6% αρκετά εύκολα, ενώ καμία δεν απάντησε ότι εκνευρίζεται πολύ εύκολα.

Επίσης, από τον έλεγχο που διεξήχθη, διαπιστώθηκε ότι και μεταξύ του φύλου των εκπαιδευτικών και του βαθμού ειλικρίνειας προς τους μαθητές υπάρχει αρνητική συσχέτιση, αλλά είναι πολύ ασθενής ($\rho = -0,156$, $p = 0,018$), δηλαδή όταν αυξάνονται οι άνδρες εκπαιδευτικοί, τότε ίσως μειώνεται ο βαθμός ειλικρίνειας στη σχέση τους με τους μαθητές. Επιπλέον, και μεταξύ του φύλου του εκπαιδευτικού και του βαθμού ευγένειας προς τους μαθητές υπάρχει ασθενής αρνητική συσχέτιση ($\rho = -0,183$, $p = 0,005$), δηλαδή όταν αυξάνονται οι άνδρες εκπαιδευτικοί, τότε μειώνεται ο βαθμός που αντιμετωπίζουν με ευγένεια τους μαθητές. Και τέλος μεταξύ του φύλου των εκπαιδευτικών και του βαθμού που εκνευρίζονται υπάρχει ασθενής θετική συσχέτιση ($\rho = 0,210$, $p = 0,001$), δηλαδή όταν αυξάνονται οι άνδρες, αυξάνεται και ο βαθμός εκνευρισμού.

Πίνακας 1. Συνάφεια του φύλου των εκπαιδευτικών και των αντιλήψεων

Αντιλήψεις των εκπαιδευτικών	χ^2	df	p-value
1 Έγκαιρη ενημέρωση των μαθητών για τα διαγωνίσματα	11,377	3	0,010
2 Τήρηση των υποσχέσεων προς τους μαθητές	6,406	2	0,041
3 Κατάρτιση των εκπαιδευτικών σχετικά με τις νέες τεχνολογίες στην εκπαίδευση	12,085	4	0,017
4 Ειλικρίνεια προς τους μαθητές	6,415	2	0,040
5 Παροχή συμβουλών προς τους μαθητές	8,841	3	0,031
6 Ευγένεια προς τους μαθητές	7,936	3	0,047
7 Εκνευρισμός των εκπαιδευτικών	11,907	4	0,018

β. Ηλικία

Από τον έλεγχο ανεξαρτησίας, που διεξήχθη, παρατηρούμε ότι οι αντιλήψεις των εκπαιδευτικών σχετικά με προτάσεις που οδηγούν στην ικανοποίηση των μαθητών δεν είναι ανεξάρτητες με την ηλικία τους. Ειδικότερα, διαπιστώνουμε ότι από την ηλικία των εκπαιδευτικών εξαρτάται και η αντίληψή τους για το βαθμό που θεωρούν ότι υπάρχει πληρότητα και καταλληλότητα των σχολικών εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού τους. Παρατηρώντας τις συχνότητες (βλ. Πίν. 8, Παράρτημα) βλέπουμε, ότι, όσοι ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 23-34, θεωρούν αρκετά ή πολύ κατάλληλες και πλήρεις τις σχολικές εγκαταστάσεις σε ποσοστό 54,6%. Τα αντίστοιχα ποσοστά στις άλλες ηλικιακές ομάδες είναι : για όσους ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 55-65 είναι 50%, για όσους ανήκουν στο 45-54 είναι 41%, για όσους είναι 35-44 20,6%. Οπότε διαπιστώνουμε, ότι οι νεώτεροι και οι μεγαλύτεροι σε ηλικία είναι πιο επιεικείς σχετικά με την πληρότητα και την καταλληλότητα των σχολικών εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού τους.

Η θέση των ερωτηθέντων για το βαθμό που ασχολούνται με τις ανάγκες των μαθητών εξατομικευμένα, εξαρτάται από την ηλικία τους. Παρατηρώντας τον πίνακα συχνοτήτων (βλ. Πίν. 9, Παράρτημα) διαπιστώνουμε, ότι οι εκπαιδευτικοί που ανήκουν στις μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες ασχολούνται σε μεγαλύτερο βαθμό με τις ανάγκες των μαθητών εξατομικευμένα. Ειδικότερα, όσοι ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 45-54 σε ποσοστό 75,4% απάντησαν, ότι ασχολούνται αρκετά ή πολύ με τις ανάγκες των μαθητών εξατομικευμένα, τα αντίστοιχα ποσοστά για την ομάδα 55-65 είναι 71,4%, ενώ για τις μικρότερες ηλικιακές ομάδες είναι 52,9% για την ομάδα 35-44 και 54,6% για την 23-34.

Τέλος, από την ηλικία των εκπαιδευτικών εξαρτάται και η αντίληψή τους για το βαθμό που έχουν χρόνο να ανταποκριθούν σε κάθε αίτημα των μαθητών τους. Από τον πίνακα συχνοτήτων (βλ. Πίν. 10, Παράρτημα) παρατηρούμε, ότι οι μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες είναι αυτές που έχουν περισσότερο χρόνο, ώστε να ανταποκριθούν σε κάθε αίτημα των μαθητών. Συγκεκριμένα, όσοι ανήκουν στις ηλικίες 55-65 έχουν αρκετό ή πολύ χρόνο σε ποσοστό 71,4%, για όσους ανήκουν στις ηλικίες 45-54 το αντίστοιχο ποσοστό είναι 52,6% και έπονται όσοι κατατάσσονται στην ηλικιακή ομάδα 23-34 με ποσοστό 45,5% και τέλος η ομάδα 35-44 με ποσοστό 35,3%.

Από τον έλεγχο συσχέτισης διαπιστώθηκε, ότι μεταξύ της ηλικίας των εκπαιδευτικών και του βαθμού, που ασχολούνται με τις ανάγκες των μαθητών τους εξατομικευμένα υπάρχει θετική συσχέτιση ($\rho = 0,131$, $p = 0,046$), αλλά είναι πολύ ασθενής, δηλαδή όταν αυξάνεται η ηλικία των εκπαιδευτικών, αυξάνεται και ο βαθμός που ασχολούνται με τις ανάγκες των μαθητών τους εξατομικευμένα. Ασθενής θετική συσχέτιση υπάρχει και μεταξύ της ηλικίας των ερωτηθέντων και της αντίληψής τους για το χρόνο που έχουν, ώστε να ανταποκριθούν σε κάθε αίτημα των μαθητών ($\rho = 0,183$, $p = 0,005$), δηλαδή όταν αυξάνεται η ηλικία των εκπαιδευτικών, αυξάνεται και ο βαθμός που θεωρούν, ότι τους αρκεί ο χρόνος για να ανταποκριθούν σε κάθε αίτημα των μαθητών τους.

Πίνακας 2 Συνάφεια της ηλικίας των εκπαιδευτικών με τις αντιλήψεις τους

Αντιλήψεις των εκπαιδευτικών	χ^2	df	p-value
1 Πληρότητα και καταλληλότητα των σχολικών εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού τους	21,194	12	0,048
2 Ενασχόληση με τις ανάγκες των μαθητών εξατομικευμένα	22,106	9	0,009
3 Ανταπόκριση σε κάθε αίτημα των μαθητών	17,757	9	0,038

γ. Βαθμίδα σχολείου

Από τον έλεγχο ανεξαρτησίας, που διεξήγαμε μεταξύ της βαθμίδας του σχολείου, που υπηρετούν οι εκπαιδευτικοί, δηλαδή εάν υπηρετούν σε Γυμνάσιο ή Λύκειο και ΕΠΑΛ και στην επίδρασή της στη διαμόρφωση των αντιλήψεών τους αναφορικά με την ικανοποίηση των μαθητών από τη Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, παρατηρούμε ότι η βαθμίδα του σχολείου που διδάσκουν οι συμμετέχοντες δεν είναι ανεξάρτητη με τις αντιλήψεις τους (Πίνακας 3).

Επίσης, από τη βαθμίδα του σχολείου, που υπηρετούν, εξαρτάται και η αντίληψή τους για το βαθμό που συμβουλεύουν τους μαθητές. Παρατηρώντας τον πίνακα συχνοτήτων (βλ. Πίν. 12, Παράρτημα) διαπιστώνουμε, ότι οι εκπαιδευτικοί του Λυκείου που παρέχουν αρκετά ή πολύ συμβουλές προς τους μαθητές ανέρχονται σε ποσοστό 83,1%, οι εκπαιδευτικοί Γυμνασίου 80% και του ΕΠΑΛ 68%.

Ο βαθμός που ο εκπαιδευτικός ενδιαφέρεται εκτός από τη γνωσιακή και για την πνευματική ανάπτυξη των μαθητών του, εξαρτάται από τη βαθμίδα του σχολείου. Παρατηρώντας τον πίνακα συχνοτήτων (βλ. Πίν. XII, Παράρτημα) διαπιστώνουμε, ότι οι εκπαιδευτικοί του Γυμνασίου ενδιαφέρονται αρκετά ή πολύ σε ποσοστό 92% για την πνευματική ανάπτυξη των

μαθητών τους, οι εκπαιδευτικοί του Λυκείου σε ποσοστό 89,4% και του ΕΠΑΛ σε ποσοστό 80%. Τα αποτελέσματα, που δείχνουν, ότι οι εκπαιδευτικοί του Γυμνασίου ενδιαφέρονται σε πολύ μεγάλο ποσοστό, εκτός από την γνωσιακή και για την πνευματική ανάπτυξη των μαθητών τους.

Η άποψη του εκπαιδευτικού για το βαθμό, που θεωρεί, ότι το σχολείο ικανοποιεί τις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες του μαθητή, εξαρτάται από τη βαθμίδα του σχολείου, που υπηρετεί. Ελέγχοντας τις συχνότητες (βλ. Πίν. 13, Παράρτημα) παρατηρούμε, ότι το 40% των εκπαιδευτικών του Γυμνασίου θεωρούν, ότι το σχολείο ικανοποιεί αρκετά ή πολύ τις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των μαθητών. Έπονται οι εκπαιδευτικοί του ΕΠΑΛ με αντίστοιχα ποσοστά 32% και τέλος οι εκπαιδευτικοί του Λυκείου με μόνο 6%. Πολύ αυξημένο είναι το ποσοστό (54,5%) των εκπαιδευτικών του Λυκείου, που θεωρούν, ότι ικανοποιούνται λίγο ή καθόλου οι μεταβαλλόμενες ανάγκες των μαθητών.

Στατιστικώς σημαντική συσχέτιση υπάρχει και μεταξύ της βαθμίδας του σχολείου και του βαθμού που ενδιαφέρονται οι εκπαιδευτικοί για την πνευματική ανάπτυξη των μαθητών τους, αφού $P\text{-Value} = 0,000 < \alpha$ ($\alpha = 0,01$), σε επίπεδο δίπλευρης σημαντικότητας 1%. Μεταξύ τους υπάρχει ασθενής αρνητική συσχέτιση ($\rho = -0,246$), δηλαδή όταν αυξάνονται οι καθηγητές του Λυκείου & ΕΠΑΛ, μειώνεται ο βαθμός που οι εκπαιδευτικοί ενδιαφέρονται για την πνευματική ανάπτυξη των μαθητών τους.

Επίσης, η βαθμίδα του σχολείου συσχετίζεται στατιστικά σημαντικά με την αντίληψη των εκπαιδευτικών για το βαθμό που το σχολείο ικανοποιεί τις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες του μαθητή, αφού $P\text{-Value} = 0,000 < \alpha$ ($\alpha = 0,01$), σε επίπεδο δίπλευρης σημαντικότητας 1%. Μεταξύ τους υπάρχει ασθενής αρνητική συσχέτιση ($\rho = -0,288$), δηλαδή όταν αυξάνονται οι καθηγητές του Λυκείου & ΕΠΑΛ, μειώνεται ο βαθμός, που οι εκπαιδευτικοί θεωρούν, ότι το σχολείο ικανοποιεί τις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες του μαθητή.

Πίνακας 3. Συνάφεια της βαθμίδας του σχολείου (Γυμνάσιο, Λύκειο – ΕΠΑΛ) με τις αντιλήψεις των εκπαιδευτικών

	Αντιλήψεις των εκπαιδευτικών	χ^2	df	p-value
1	Παροχή συμβουλών από τους εκπαιδευτικούς προς τους μαθητές	12,494	3	0,006
2	Ενδιαφέρον του εκπαιδευτικού για την πνευματική ανάπτυξη των μαθητών	17,233	3	0,001
3	Ικανοποίηση από το σχολείο των διαρκώς μεταβαλλόμενων αναγκών των μαθητών	22,455	4	0,000

δ. Έτη προϋπηρεσίας

Από τον έλεγχο ανεξαρτησίας, που διεξήχθη, παρατηρούμε ότι οι αντιλήψεις των εκπαιδευτικών σχετικά με προτάσεις που οδηγούν στην ικανοποίηση των μαθητών δεν είναι ανεξάρτητες με τα έτη προϋπηρεσίας που έχουν στην εκπαίδευση.

Πιο συγκεκριμένα, διαπιστώνουμε ότι από τα έτη υπηρεσίας των εκπαιδευτικών εξαρτάται και η αντίληψή τους για το βαθμό που είναι αρκετός ο χρόνος που διαθέτουν για να ανταποκριθούν σε κάθε αίτημα των μαθητών. Οι συχνότητες (βλ. Πίν. 10, Παράρτημα) δείχνουν, ότι οι εκπαιδευτικοί, που έχουν 29-35 έτη υπηρεσίας, θεωρούν αρκετό το χρόνο, ώστε να ανταποκριθούν σε κάθε αίτημα των μαθητών σε ποσοστό 50%, όσοι έχουν υπηρεσία 22-28 έτη θεωρούν το χρόνο αρκετό σε ποσοστό 40%, όσοι έχουν υπηρεσία 15-21 έτη σε ποσοστό 40,9, ενώ τα ποσοστά μειώνονται στους εκπαιδευτικούς με λιγότερα χρόνια υπηρεσίας. Ειδικότερα τα αντίστοιχα ποσοστά σε όσους έχουν 8-14 έτη υπηρεσίας είναι 29%, ενώ σε όσους έχουν 1-7 έτη υπηρεσίας είναι 27,8%.

Από τον Πίνακα 4 διαπιστώνουμε, ότι τα έτη υπηρεσίας των εκπαιδευτικών σχετίζονται στατιστικώς σημαντικά με την αντίληψή τους για το χρόνο που έχουν, ώστε να ανταποκριθούν σε κάθε αίτημα των μαθητών, αφού $P\text{-Value} = 0,000 < \alpha$ ($\alpha = 0,01$), σε επίπεδο δίπλευρης σημαντικότητας 1%. Μεταξύ τους υπάρχει ασθενής θετική συσχέτιση ($\rho = 0,240$), δηλαδή όταν αυξάνονται τα έτη υπηρεσίας των εκπαιδευτικών, αυξάνεται και ο βαθμός που θεωρούν, ότι τους αρκεί ο χρόνος για να ανταποκριθούν σε κάθε αίτημα των μαθητών τους.

Πίνακας 4. *Συνάφεια των ετών υπηρεσίας με τις αντιλήψεις των εκπαιδευτικών*

Αντιλήψεις των εκπαιδευτικών	χ^2	df	p-value
1 Αρκετός χρόνος για ανταπόκριση σε κάθε αίτημα των μαθητών	32,897	12	0,001

ε. Παραγοντική Ανάλυση

Προχωρήσαμε στην ομαδοποίηση των μεταβλητών του ερωτηματολογίου. Έγινε έλεγχος εγκυρότητας και αξιοπιστίας. Το Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) ήταν πάνω από 0,60 (ήταν 0,789) και το Bartlett's Test of Sphericity σε επίπεδο σημαντικότητας $\alpha = 0,05$ (ήταν 0,00), οπότε τα δεδομένα ήταν κατάλληλα για Παραγοντική Ανάλυση, αφού υπάρχουν συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών του πληθυσμού (Βαμβακάρη, χ.η).

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της Ανάλυσης Κύριων Συνιστωσών (Principal Component Analysis) υπήρχαν οκτώ παράγοντες που είχαν ιδιοτιμές >1 και εξηγούν το 67,283% του συνολικού ποσοστού διασποράς των αρχικών μεταβλητών, ποσοστό που υπερβαίνει το 60%, που είναι αποδεκτό στις κοινωνικές επιστήμες.

Οπότε με τη χρήση 28 μεταβλητών εξάγαμε οκτώ παράγοντες που τους ονομάσαμε :

Εξατομικευμένη προσέγγιση (M.O. 3,62, S.d. 0,66), Κινητοποίηση των μαθητών (M.O. 3,97, S.d. 0,521), Ύψος εκπαιδευτικών (M.O. 4,218, S.d. 0,514), Κατανόηση αναγκών μαθητών (M.O. 3,433, S.d. 0,684), Φροντίδα προς τους μαθητές (M.O. 3,899, S.d. 0,603), Τρόπος διδασκαλίας (M.O. 3,477, S.d. 0,709), Συμπεριφορά προς τους μαθητές (M.O. 3,213, S.d. 0,475), Ενδιαφέρον για τους μαθητές (M.O. 3,693, S.d. 0,537).

4. Συμπεράσματα

Συμπερασματικά, από την έρευνά μας διαπιστώσαμε, ότι, σύμφωνα με τις αντιλήψεις των εκπαιδευτικών σχετικά με τον τρόπο, που ασκούν το διδακτικό τους έργο και κατά πόσο αυτό ικανοποιεί τις απαιτήσεις των μαθητών, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι εκπαιδευτικοί του δείγματός μας θεωρούν, ότι ο τρόπος που ασκούν το διδακτικό τους έργο ικανοποιεί μέτρια προς αρκετά τους μαθητές στα σχολεία της Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης του νομού Αττικής.

Συγκεκριμένα οι εκπαιδευτικοί πιστεύουν, ότι είναι σε αρκετό βαθμό είναι ευγενικοί με τους μαθητές (M.O. = 4,34), διακρίνεται σε αρκετό βαθμό από ειλικρίνεια η σχέση τους (M.O. = 4,33), τηρούν αρκετά τις υποσχέσεις τους (M.O. = 4,22), γνωρίζουν αρκετούς από τους μαθητές με τα μικρά τους ονόματα (M.O. = 4,22) και ενδιαφέρονται αρκετά για την πνευματική ανάπτυξη των μαθητών (M.O. = 4,22). Αντίθετα το σχολείο ικανοποιεί μέτρια τις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες του μαθητή (M.O. = 2,65), είναι σε μέτριο βαθμό κατάλληλες και πλήρεις οι σχολικές εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός τους (M.O. = 3,14), οι ίδιοι διαθέτουν σε μέτριο βαθμό γνώσεις διαχείρισης δυσλεκτικών παιδιών (M.O. = 3,19), το

σχολείο παρέχει μέτριας ποιότητας υπηρεσίες (Μ.Ο. = 3,23) και υπάρχει μέτριος χρόνος για τη διεξαγωγή του μαθήματος με τον τρόπο που θα επιθυμούσαν οι εκπαιδευτικοί (Μ.Ο. 3,28).

Ειδικότερα το 23,3% των εκπαιδευτικών θεωρεί, ότι υπάρχει σε μικρό βαθμό πληρότητα και καταλληλότητα των σχολικών εγκαταστάσεων, ενώ το 5,2% καθόλου. Παρόμοια αποτελέσματα είχε και η έρευνα του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου (2008), αφού στην ερώτηση για το βαθμό που το σχολείο ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των εκπαιδευτικών σχετικά με την υλικοτεχνική υποδομή, το 58,2% των εκπαιδευτικών δήλωσε, ότι η παρούσα υλικοτεχνική υποδομή ανταποκρίνεται λίγο στις προσδοκίες τους και το 10,4%, ότι δεν ανταποκρίνεται καθόλου.

Στην έρευνά μας σε ερώτηση, για το αν βοηθούν οι εκπαιδευτικοί τους μαθητές να αναπτύξουν την προσωπική τους αυτονομία (Μ.Ο. 3,73), απάντησαν αρκετά ή πολύ σε ποσοστό 66,4%, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό στην ερώτηση, εάν ενδιαφέρονται για την πνευματική ανάπτυξη των μαθητών τους (Μ.Ο. 4,22) είναι 87,9%. Σε έρευνα του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου (2008) το 67,48% των εκπαιδευτικών θεωρεί, ότι το σχολείο δεν καλλιεργεί την ανάπτυξη της προσωπικότητας του μαθητή. Η διαφοροποίηση αυτή υπάρχει, διότι στη δική μας έρευνα η ερώτηση ήταν συγκεκριμένα για τη συμβολή των εκπαιδευτικών και όχι γενικά του σχολείου.

Ως προς το φύλο των εκπαιδευτικών, από την έρευνά μας διαπιστώνουμε, ότι οι γυναίκες εκπαιδευτικοί ενημερώνουν αρκετά ή πολύ έγκαιρα τους μαθητές για τα διαγωνίσματα (92,9%), τηρούν πολύ ή αρκετά τις υποσχέσεις τους (95,8%), έχουν πολύ ή αρκετά ειλικρινής σχέση με τους μαθητές (94,4%), είναι πολύ ευγενικές (53,5%), δεν εκνευρίζονται καθόλου εύκολα (43,7%) και είναι αρκετά καταρτισμένες σχετικά με τις νέες τεχνολογίες στην εκπαίδευση (43,7%). Οι άνδρες εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά από τις γυναίκες στο γεγονός ότι παρέχουν αρκετά ή πολύ συμβουλές στους μαθητές (81,8%).

Οι νεότεροι σε ηλικία εκπαιδευτικοί είναι πιο επιεικείς στην κριτική τους για τις σχολικές εγκαταστάσεις. Ειδικότερα όσοι ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 23-34, θεωρούν αρκετά ή πολύ κατάλληλες και πλήρεις τις σχολικές εγκαταστάσεις σε ποσοστό 54,6%. Αντιθέτως σε έρευνα του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου (2008) στην ερώτηση για το βαθμό που το σχολείο ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των εκπαιδευτικών σχετικά με την υλικοτεχνική υποδομή, την πιο αρνητική στάση την έχουν οι νεότεροι σε ηλικία εκπαιδευτικοί που υπηρετούν σε Λύκεια. Η διαφορά αυτή μεταξύ των αποτελεσμάτων των δύο ερευνών είναι αναμενόμενη, αφού τα τελευταία έτη με τα προγράμματα του ΕΠΕΑΕΚ έχει εξοπλιστεί μεγάλο ποσοστό σχολείων με εργαστήρια, διαδραστικούς πίνακες κ.α.

Επίσης οι εκπαιδευτικοί, που υπηρετούν σε ΕΠΑΛ, ασχολούνται αρκετά ή πολύ με τις ανάγκες των μαθητών εξατομικευμένα (88%). Τα αντίστοιχα ποσοστά των καθηγητών Λυκείου είναι 57,6% και Γυμνασίου 68%. Σε έρευνα του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου (2008), σε ερώτηση για το βαθμό που το σχολείο προσαρμόζεται στις ιδιαιτερότητες του μαθητή, οι καθηγητές γυμνασίου απάντησαν σε ποσοστό 52,8% αρκετά ή πολύ, οι καθηγητές Λυκείου σε ποσοστό 39,8% αρκετά ή πολύ και το αντίστοιχο ποσοστό των καθηγητών ΕΠΑΛ ήταν 64,1%. Η ταύτιση των δύο ερευνών για το ιδιαίτερο ενδιαφέρον, που επιδεικνύουν οι εκπαιδευτικοί των ΕΠΑΛ, στις ανάγκες και ιδιαιτερότητες των μαθητών, ίσως, οφείλεται στο γεγονός, ότι στο ΕΠΑΛ οι μαθητές έχουν εξατομικευμένες και διαφοροποιημένες ανάγκες, αφού προετοιμάζονται σε συγκεκριμένους τομείς και ειδικότητες, σύμφωνα με τις επιλογές του για την αγορά εργασίας.

Τέλος αναφορικά με τα έτη υπηρεσίας, διαπιστώνουμε από την έρευνα, ότι οι εκπαιδευτικοί που έχουν 29-35 έτη υπηρεσίας θεωρούν αρκετό το χρόνο που διαθέτουν για να ανταποκριθούν σε κάθε αίτημα των μαθητών. Ειδικότερα, μεταξύ των ετών υπηρεσίας και της αντίληψης των εκπαιδευτικών για το χρόνο που έχουν, ώστε να ανταποκριθούν σε κάθε αίτημα των μαθητών υπάρχει ασθενής θετική συσχέτιση ($\rho = 0,240$), δηλαδή όταν αυξάνονται τα έτη υπηρεσίας των εκπαιδευτικών, αυξάνεται και ο βαθμός που θεωρούν, ότι τους αρκεί ο

χρόνος για να ανταποκριθούν σε κάθε αίτημα των μαθητών τους. Γεγονός που δείχνει, ότι, όσοι έχουν πολλά έτη υπηρεσίας, διαθέτουν και την ανάλογη εμπειρία να διαχειρίζονται έτσι τον χρόνο, ώστε να τους αρκεί, για να ανταποκρίνονται σε κάθε αίτημα των μαθητών τους.

Βιβλιογραφία

Ελληνόγλωσση

- Ζαβλανός, Μ. (2003). *Ολική Ποιότητα στην Εκπαίδευση*. Αθήνα : Σταμούλη
- Θεοδώρου, Θ. Κ. (χ.η.). Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.) στις επιχειρήσεις και στην Εκπαίδευση. Alfavita. [Ανακτήθηκε 12/11/11] <<http://www.alfavita.gr/artra/art848a.php>>
- Kotler, P. (2000). *Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ : Ανάλυση, σχεδιασμός, υλοποίηση και έλεγχος*. (9^η έκδοση). Αθήνα : Interbooks
- Μιχαλόπουλος, Ν. (1999). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας: όψεις ενός σύνθετου φαινομένου. *Διοικητική Ενημέρωση* , 14, 11
- Παιδαγωγικό Ινστιτούτο. (2008). *Η Ποιότητα στην εκπαίδευση: Έρευνα για την αξιολόγηση ποιοτικών χαρακτηριστικών του συστήματος πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης*. Διαθέσιμο στο < http://www.pi-schools.gr/programs/erevnes/index_axiol.php> [Ανακτήθηκε στις 05/05/2012]
- Πετρίδου, Ε. (2002). Διοίκηση Ποιότητας στην Εκπαίδευση. *Διοικητική Ενημέρωση*, 22, 55-60
- Ρούση, Γ. (2007). *Η Ολική Ποιότητα στη Διοίκηση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης*. (Αδημοσίευτη διδακτορική διατριβή, Πάντειο Πανεπιστήμιο) Διαθέσιμο στο <http://library.panteion.gr:8080/dspace/bitstream/123456789/2048/1/7DID_Rousi_Ge.pdf> [Ανακτήθηκε 18/09/2011]
- Σαϊτης, Χ. (1997α). Management Ολικής Ποιότητας: μία νέα μεθοδολογία για τον εκσυγχρονισμό του συστήματος διοίκησης της εκπαίδευσης. *Διοικητική ενημέρωση*, 9, 21-51

Ξενόγλωσση

- Cronin, J. J. Jr. & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(7), 55-68.
- Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. 2nd Edition. London: Wiley.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F. & Tsuji, S. (1984). Attractive quality and must-be quality. *Hinshitsu : The Journal of the Japanese Society For Quality Control*, 14(2) 147-156 σε Wang & Ji, (2010).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of the Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
- Saiti, A. (2012). Leadership and quality management: An analysis of three key features of the Greek education system. *Quality Assurance in Education*, 20(2), 110 – 138

Παράρτημα

Πίνακας 1. Συνάφεια ανάμεσα στο φύλο και στον βαθμό που ο εκπαιδευτικός ενημερώνει έγκαιρα τους μαθητές για τα διαγωνίσματα

		ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	Total
ΦΥΛΟ	ΓΥΝΑΙΚΑ	0	10	82	50	142
		0,00%	7,00%	57,70%	35,20%	100,00%
	ΑΝΔΡΑΣ	6	10	44	30	90
		6,70%	11,10%	48,90%	33,30%	100,00%
Total	6	20	126	80	232	
		2,60%	8,60%	54,30%	34,50%	100,00%

Πίνακας 2. Συνάφεια ανάμεσα στο φύλο και στον βαθμό που ο εκπαιδευτικός τηρεί τις υποσχέσεις του προς τους μαθητές

		ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	Total
ΦΥΛΟ	ΓΥΝΑΙΚΑ	6	92	44	142
		4,20%	64,80%	31,00%	100,00%
	ΑΝΔΡΑΣ	12	52	26	90
		13,30%	57,80%	28,90%	100,00%
Total	18	144	70	232	
		7,80%	62,10%	30,20%	100,00%

Πίνακας 3. Συνάφεια ανάμεσα στο φύλο και στον βαθμό που ο εκπαιδευτικός είναι καταρτισμένος σχετικά με τις νέες τεχνολογίες στην εκπαίδευση

		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	Total
ΦΥΛΟ	ΓΥΝΑΙΚΑ	8	12	32	62	28	142
		5,60%	8,50%	22,50%	43,70%	19,70%	100,00%
	ΑΝΔΡΑΣ	2	4	38	28	18	90
		2,20%	4,40%	42,20%	31,10%	20,00%	100,00%
Total	10	16	70	90	46	232	
		4,30%	6,90%	30,20%	38,80%	19,80%	100,00%

Πίνακας 4. Συνάφεια ανάμεσα στο φύλο και στον βαθμό που διακρίνεται από ειλικρίνεια η σχέση του εκπαιδευτικού με τους μαθητές του

		ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	Total
ΦΥΛΟ	ΓΥΝΑΙΚΑ	8	68	66	142
		5,60%	47,90%	46,50%	100,00%
	ΑΝΔΡΑΣ	12	48	30	90
		13,30%	53,30%	33,30%	100,00%
Total	20	116	96	232	
		8,60%	50,00%	41,40%	100,00%

Πίνακας 5. Συνάφεια ανάμεσα στο φύλο και στον βαθμό που ο εκπαιδευτικός συμβουλεύει τους μαθητές του

		ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	Total
ΦΥΛΟ	ΓΥΝΑΙΚΑ	0	32	74	36	142
		0,00%	22,50%	52,10%	25,40%	100,00%
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	4	12	48	24	88
		4,50%	13,60%	54,50%	27,30%	100,00%
Total		4	44	122	60	230
		1,70%	19,10%	53,00%	26,10%	100,00%

Πίνακας 6. Συνάφεια ανάμεσα στο φύλο και στον βαθμό που ο εκπαιδευτικός είναι ευγενικός με τους μαθητές

		ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	Total
ΦΥΛΟ	ΓΥΝΑΙΚΑ	4	6	56	76	142
		2,80%	4,20%	39,40%	53,50%	100,00%
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	4	8	46	32	90
		4,40%	8,90%	51,10%	35,60%	100,00%
Total		8	14	102	108	232
		3,40%	6,00%	44,00%	46,60%	100,00%

Πίνακας 7. Συνάφεια ανάμεσα στο φύλο και στον βαθμό που ο εκπαιδευτικός εκνευρίζεται εύκολα

		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	Total
ΦΥΛΟ	ΓΥΝΑΙΚΑ	62	50	22	8	0	142
		43,70%	35,20%	15,50%	5,60%	0,00%	100,00%
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	24	32	22	10	2	90
		26,70%	35,60%	24,40%	11,10%	2,20%	100,00%
Total		86	82	44	18	2	232
		37,10%	35,30%	19,00%	7,80%	0,90%	100,00%

Πίνακας 8. Συνάφεια ανάμεσα στη ηλικία των εκπαιδευτικών και το βαθμό που θεωρούν ότι υπάρχει πληρότητα και καταλληλότητα των σχολικών εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού τους

		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	Total
ΗΛΙΚΙΑ	23-34	0	4	6	6	6	22
		0,00%	18,20%	27,30%	27,30%	27,30%	100,00%
ΗΛΙΚΙΑ	35-44	6	20	28	10	4	68
		8,80%	29,40%	41,20%	14,70%	5,90%	100,00%
ΗΛΙΚΙΑ	45-54	6	24	36	36	10	112
		5,40%	21,40%	32,10%	32,10%	8,90%	100,00%
ΗΛΙΚΙΑ	55-65	0	6	8	10	4	28
		0,00%	21,40%	28,60%	35,70%	14,30%	100,00%
Total		12	54	78	62	24	230
		5,20%	23,50%	33,90%	27,00%	10,40%	100,00%

Πίνακας 9. Συνάφεια ανάμεσα στη ηλικία των εκπαιδευτικών και στο βαθμό που ασχολούνται με τις ανάγκες των μαθητών εξατομικευμένα

		ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	Total
ΗΛΙΚΙΑ	23-34	0	10	8	4	22
		0,00%	45,50%	36,40%	18,20%	100,00%
	35-44	8	24	20	16	68
		11,80%	35,30%	29,40%	23,50%	100,00%
	45-54	4	24	64	22	114
		3,50%	21,10%	56,10%	19,30%	100,00%
	55-65	0	8	14	6	28
		0,00%	28,60%	50,00%	21,40%	100,00%
Total	12	66	106	48	232	
	5,20%	28,40%	45,70%	20,70%	100,00%	

Πίνακας 10. Συνάφεια ανάμεσα στη ηλικία των εκπαιδευτικών και στο βαθμό που έχουν το χρόνο να ανταποκριθούν σε κάθε αίτημα των μαθητών τους

		ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	Total
ΗΛΙΚΙΑ	23-34	4	8	10	0	22
		18,20%	36,40%	45,50%	0,00%	100,00%
	35-44	12	32	14	10	68
		17,60%	47,10%	20,60%	14,70%	100,00%
	45-54	14	40	44	16	114
		12,30%	35,10%	38,60%	14,00%	100,00%
	55-65	2	6	16	4	28
		7,10%	21,40%	57,10%	14,30%	100,00%

Πίνακας 11. Συνάφεια ανάμεσα στη βαθμίδα του σχολείου και στο βαθμό παροχής συμβουλών εκ μέρους του εκπαιδευτικού προς τους μαθητές

		ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	Total
ΘΕΣΗ	ΓΥΜΝΑΣΙΟ	0	10	18	22	50
		0,00%	20,00%	36,00%	44,00%	100,00%
	ΛΥΚΕΙΟ	4	18	74	34	130
		3,10%	13,80%	56,90%	26,20%	100,00%
	ΕΠΑΛ	0	16	30	4	50
		0,00%	32,00%	60,00%	8,00%	100,00%
Total	4	44	122	60	230	
	1,70%	19,10%	53,00%	26,10%	100,00%	

Πίνακας 12. Συνάφεια ανάμεσα στη βαθμίδα του σχολείου και στο βαθμό ενδιαφέροντος του εκπαιδευτικού εκτός από τη γνωσιακή και για την πνευματική ανάπτυξη των μαθητών του

		ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	Total
ΘΕΣΗ	ΓΥΜΝΑΣΙΟ	0	4	16	30	50
		0,00%	8,00%	32,00%	60,00%	100,00%
	ΛΥΚΕΙΟ	2	12	76	42	132
		1,50%	9,10%	57,60%	31,80%	100,00%
	ΕΠΑΛ	0	10	30	10	50
		0,00%	20,00%	60,00%	20,00%	100,00%
Total		2	26	122	82	232
		0,90%	11,20%	52,60%	35,30%	100,00%

Πίνακας 13. Συνάφεια ανάμεσα στη βαθμίδα του σχολείου και στο βαθμό ικανοποίησης από το σχολείο των διαρκώς μεταβαλλόμενων αναγκών του μαθητή

		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	Total
ΘΕΣΗ	ΓΥΜΝΑΣΙΟ	2	10	18	16	4	50
		4,00%	20,00%	36,00%	32,00%	8,00%	100,00%
	ΛΥΚΕΙΟ	14	58	52	4	4	132
		10,60%	43,90%	39,40%	3,00%	3,00%	100,00%
	ΕΠΑΛ	12	12	10	14	2	50
		24,00%	24,00%	20,00%	28,00%	4,00%	100,00%
Total		28	80	80	34	10	232
		12,10%	34,50%	34,50%	14,70%	4,30%	100,00%

Πίνακας 14. Συνάφεια ανάμεσα στα έτη υπηρεσίας των εκπαιδευτικών και του αρκούντος χρόνου για ανταπόκριση σε κάθε αίτημα των μαθητών

		ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	Total	
ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	1-7	6	20	10	0	36	
		16,70%	55,60%	27,80%	0,00%	100,00%	
	8-14	16	18	18	10	62	
		25,80%	29,00%	29,00%	16,10%	100,00%	
	15-21	4	16	18	6	44	
		9,10%	36,40%	40,90%	13,60%	100,00%	
	22-28	4	30	28	8	70	
		5,70%	42,90%	40,00%	11,40%	100,00%	
	29-35	2	2	10	6	20	
		10,00%	10,00%	50,00%	30,00%	100,00%	
	Total		32	86	84	30	232
			13,80%	37,10%	36,20%	12,90%	100,00%