

2017

bö " 1 ± ã Æ ¬ » 1 ã . À ¿ 1 ì ä . ä ± â 0 ± 1 ¿ »
 bö À ¿ 1 ì ä . ä ± ã µ µ 0 À ± 1 ' µ Å ä 1 0 - â ' ¿
 bö 0 ± 1 ¿ á 3 ± 1/2 1 ã 1/4 ¿ í â 3 µ 1/2 1 0 ® â 0 ± 1
 bö µ 1 ' 1 0 ® â ± 3 é 3 ® â : — à µ á - à ä é ä
 bö š - 1/2 ä á ¿ å " 1 ¬ 3 1/2 é ã . â 0 ± 1 å à ¿ ã
 bö 1/4 ± , . ä î 1/2 1/4 µ • 1 ' 1 0 - â ' 1/2 ¬ 3 0 µ â

bö " 0 ¿ å 2 ± ä ¶ ® , ' 1/2 ± ã ä ± ä - ±

bö á ì 3 á ± 1/4 1/4 ± " . 1/4 ì ä 1 ± â " 1 ¿ - 0 . ä . â , £ Ç ¿ » ® ÿ 1 0 ¿ 1/2 ¿ 1/4 1 0 î 1/2 • à 1 ä ä . 1/4 î 1/2 0 ± 1 " 1 ¿ - 0 .

bö ± 1/2 µ à 1 ä ä ® 1/4 1 ¿ • µ ¬ à ¿ » 1 â ¬ æ ¿ å

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΝΕΑΠΟΛΙΣ ΠΑΦΟΥ
Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στην Δημόσια Διοίκηση (ΜΡΑ)
ΑΚΑΔΗΜΑΙΚΟ ΕΤΟΣ 2016-2017

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Τίτλος
Διασφάλιση Ποιότητας και Ολική Ποιότητα σε Εκπαιδευτικές Δομές
και Οργανισμούς Γενικής και Ειδικής Αγωγής:
Η περίπτωση του Κέντρου Διάγνωσης και Υποστήριξης μαθητών με
Ειδικές Ανάγκες

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΧΡΗΣΤΟΣ ΑΚΡΙΒΟΣ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: Αναστασία Γκουβατζή

ID Number:1153706961

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης και κατάρτισης αποτελεί συνεχή μέριμνα κατά τις πολιτικές συζητήσεις στον τομέα της εκπαίδευσης, τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να αναδείξει τα εξέχοντα χαρακτηριστικά, καθώς και τα πεδία που απαιτούν περεταίρω ανάπτυξη, ώστε να διερευνηθεί, εάν το ΚΕΔΔΥ ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του ΚΠΑ, στους τομείς: της ηγεσίας, της αξιοπιστίας της στοχοθεσίας, της διαχείρισης και της συμμετοχής του ανθρώπινου δυναμικού, της εξυπηρέτησης του πελάτη, της διοίκησης μέσω διαδικασιών και πραγματικών δεδομένων, της συνεχούς βελτίωσης, της καινοτομίας, των αμοιβαίων επωφελών συνεργασιών, της διασφάλισης και διαχείρισης πόρων και συλλογικής κοινωνικής ευθύνης, με στόχο τη συνεχή βελτίωση του οργανισμού.

Το δείγμα αποτέλεσαν οκτώ (8) εργαζόμενοι, με εκπροσώπηση από τη διοίκηση, τις βαθμίδες εκπαίδευσης και τις ειδικότητες. Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκαν ερωτηματολόγια τα οποία βασίστηκαν στα 9 κριτήρια και 29 υποκριτήρια του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης τα οποία έθεταν 218 ερωτήματα/θέματα, στους προαναφερόμενους τομείς. Για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα ανάλυσης του Excel και έγιναν περιγραφικές στατιστικές σχετικά: 1) τους Μέσους Όρους (ΜΟ) και τις Σταθερές Αποκλίσεις (ΣΑ) ανά κριτήριο και υποκριτήριο, 2) τα Ποσοστά Συμφωνίας των ερωτηθέντων ανά κριτήριο και υποκριτήριο και υποκριτήριο και 3) την Ενδο-ατομική σταθερή απόκλιση ερωτηθέντων στο σύνολο των απαντήσεων και όχι σε κάθε κριτήριο. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, τα 19 θέματα, σε σύνολο 218 των 9 κριτηρίων και 29 υποκριτηρίων αποτελούν εξέχοντα χαρακτηριστικά και ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του ΚΠΑ, ενώ 37 θέματα σε σύνολο 218 των 9 κριτηρίων και 29 υποκριτηρίων, δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του ΚΠΑ και χρήζουν περεταίρω ανάπτυξης. Επίσης οι δείκτες συμφωνίας των συμμετεχόντων (Intra-class Correlation Coefficient, ICC) σε ποσοστό 33% ταξινομήθηκαν ως «καλοί» και σε ποσοστό 28% σε «εξαιρετικοί».

Η παρούσα μελέτη είναι σημαντική επειδή: (I) θα αποτελέσει μια μορφή αρχικής αυτοαξιολόγησης η οποία πιστεύεται ότι θα υποδείξει τους τομείς που χρήζουν περαιτέρω ανάπτυξης, (II) θα αποκτήσει ο οργανισμός μία φιλοσοφία συνεχούς βελτίωσης και θα μάθει να συλλέγει, να διαχειρίζεται την πληροφορία, την καινοτομία με συστηματικό και προοδευτικό τρόπο, εσωτερικά και εξωτερικά, (III) τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης και η παραχθείσα γνώση θα επιτρέψουν την εφαρμογή της θεωρία της συγκριτικής μάθησης μέσω της συγκριτικής αξιολόγησης, αναζητώντας εταίρους από τους οποίους θα μάθει ή θα βοηθήσει να μάθουν, (IV) σε περίπτωση που αποφασιστεί από τις προϊστάμενες αρχές η εν τω βάθει διερεύνηση του ζητήματος, η συμβατότητα του ΚΠΑ με άλλα πιο αναπτυγμένα πρότυπα θα διευκολύνει τη χρήση πιο αναπτυγμένων προτύπων, (V) πιθανά να ενεργοποιήσει και άλλους εκπαιδευτικούς οργανισμούς/σχολικές μονάδες του δημόσιου τομέα προς την κατεύθυνση του ελέγχου ποιότητας των υπηρεσιών.

Στον αγαπημένο μου πατέρα

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ		
		Σελ.
ΠΕΡΙΛΗΨΗ		II
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ		IV
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ		vii
ΛΙΣΤΑ ΣΥΝΤΟΜΕΥΣΕΩΝ		ix
ΚΕΦΑΛΑΙΟ I		
ΕΙΣΑΓΩΓΗ		1
1.	Σημασία της έρευνας	4
2.	Σκοπός	6
3.	Στατιστικές Υποθέσεις	7
4.	Περιορισμοί της έρευνας	8
5.	Θεωρητικοί και λειτουργικοί όροι	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ II		
Ανασκόπηση βιβλιογραφίας		
1.	Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας	13
2.	Εργαλεία Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας και Ευρωπαϊκή Εκπαιδευτική Πολιτική Ποιότητας	20
3.	Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ)	23
4.	Εκπαιδευτική Διοίκηση-Μοντέλα Οργάνωσης	25
5.	Παράγοντες που επηρεάζουν την παροχή υπηρεσιών Ποιότητας με βάση τα κριτήρια και υποκριτήρια του ΚΠΑ	26
5.1.	Ηγεσία	26
5.2.	Στρατηγική-προγραμματισμός Διοίκησης των ανθρωπίνων πόρων	33
5.3.	Έλεγχος Αξιολόγηση	35
5.4.	Σύστημα Αξιολόγησης Τακτικών Πολιτικών Υπάλληλων στη Ελληνική Διοίκηση.	37
5.5.	Συνεργασίες – πόροι	39
6.	Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Εκπαίδευση/ Ανεξάρτητες Ελληνικές Διοικητικές Αρχές	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ III		
Μεθοδολογία		
1.	Δείγμα	46
2.	Ερευνητικά Εργαλεία	46
2.1.	Δημιουργία ερωτηματολογίου	50
3.	Συλλογή δεδομένων	51
4.	Ανάλυση δεδομένων	52
ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV		
Αποτελέσματα		53
1.	Κριτήρια Προϋποθέσεων	53
1.1.	Κριτήριο 1: Ηγεσία	53

1.2.	Κριτήριο 2: Στρατηγική και Προγραμματισμός	57
1.3.	Κριτήριο 3: Ανθρώπινο Δυναμικό	61
1.4.	Κριτήριο 4: Συνεργασίες και Πόροι	64
1.5.	Κριτήριο 5: Διαδικασίες	70
2.	Κριτήρια Αποτελεσμάτων	73
2.1.	Κριτήριο 6: Αποτελέσματα προσανατολισμένα προς τον πολίτη/πελάτη	76
2.2.	Κριτήριο 7: Αποτελέσματα για το ανθρώπινο δυναμικό	76
2.3.	Κριτήριο 8: Αποτελέσματα σχετικά με την κοινωνία	79
2.4.	Κριτήριο 9: Κύρια αποτελέσματα επίδοσης	81
3.	Αποτελέσματα ΜΟ & ΤΑ για όλα τα κριτήρια	83
ΚΕΦΑΛΑΙΟ V		
Συζήτηση		98
ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI		
Συμπεράσματα και Προτάσεις		123
Βιβλιογραφία		131
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ		
1.	Ερωτηματολόγια	
2.	Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ)	
3.	Αποτελέσματα	

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ		
Πίνακας 1:	Το σχέδιο δράσης του Deming	13
Πίνακας 2:	Οι τέσσερις απόλυτες θέσεις του Crosby	14
Πίνακας 3:	Τα 14 σημεία του Crosby	15
Πίνακας 4:	Απαιτήσεις του συστήματος ISO	21
Πίνακας 5:	Κατηγορίες και Δείκτες Ποιότητας	24
Πίνακας 6:	Κριτήρια και υποκριτήρια Προϋποθέσεων	49
Πίνακας 7:	Κριτήρια και υποκριτήρια Αποτελεσμάτων	50
Πίνακας 8:	Το Μοντέλο ΚΠΑ	51
Πίνακας 9:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 1.1 : Τι κάνει η ηγεσία για να δώσει μια σαφή κατεύθυνση στην οργάνωση αναπτύσσοντας την αποστολή, το όραμα και τις αξίες της	54
Πίνακας 10:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 1.2: Αναπτύξει και εφαρμόσει ένα σύστημα διοίκησης της οργάνωσης, της απόδοσης και της αλλαγής	55
Πίνακας 11:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 1.3.: Υποκινήσει και υποστηρίξει τους υπαλλήλους της οργάνωσης και να δράσει ως πρότυπο ρόλου	56
Πίνακας 12:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 1.4: Διαχειρίζεται τις σχέσεις με τους πολιτικούς και με τις άλλες ομάδες συμφερόντων ώστε να διασφαλιστούν οι κοινές ευθύνες	57

Πίνακας 13:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 2.1: Συλλέξει πληροφορίες σχετικά με τις παρούσες και μελλοντικές ανάγκες των μετόχων	58
Πίνακας 14:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 2.2: Αναπτύξει, αναθεωρήσει και επικαιροποιήσει τη στρατηγική και τον προγραμματισμό λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των μετόχων και τους διαθέσιμους πόρους	59
Πίνακας 15:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 2.3: Εφαρμόσει τη στρατηγική και τον προγραμματισμό σε όλη τη δημόσια οργάνωση	60
Πίνακας 16:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 2.4: Σχεδιάσει, εφαρμόσει και επικαιροποιήσει το πρόγραμμα για τον εκσυγχρονισμό και την καινοτομία	60
Πίνακας 17:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 3.1: Προγραμματίσει, διοικήσει και βελτιώσει το ανθρώπινο δυναμικό με διαφάνεια σε σχέση με τη στρατηγική και τον προγραμματισμό της εναρμονίζοντας άτομα και ομάδες με τους σκοπούς και τους στόχους της οργάνωσης	62
Πίνακας 18:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 3.2: Προσδιορίσει, αναπτύξει και χρησιμοποιήσει τις ικανότητες των υπαλλήλων	63
Πίνακας 19:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 3.3: Ενεργοποιήσει το προσωπικό μέσω της ανάπτυξης του ανοικτού διαλόγου και της ενδυνάμωσής του	64
Πίνακας 20:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 4.1: Αναπτύσσει και υλοποιεί βασικές σχέσεις συνεργασίας	65
Πίνακας 21:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 4.2: Αναπτύσσει και εφαρμόζει τις συνεργασίες με τους πολίτες/πελάτες	66
Πίνακας 22:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 4.3: Διαχειρίζεται τα οικονομικά	67
Πίνακας 23:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 4.4: Διαχειρίζεται την πληροφορία και τη γνώση	68
Πίνακας 24:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 4.5: Διαχειρίζεται την τεχνολογία	69
Πίνακας 25:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 4.6: Διαχειρίζεται τις εγκαταστάσεις της	69
Πίνακας 26:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 5.1: Προσδιορίζει, σχεδιάζει, διαχειρίζεται και βελτιώνει τις διαδικασίες σε συνεχόμενη βάση	70
Πίνακας 27:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 5.2: Αναπτύσσει και παρέχει υπηρεσίες και προϊόντα προσανατολισμένα προς τον πολίτη/πελάτη	72
Πίνακας 28:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 5.3: Καινοτομεί ως προς τις διαδικασίες με τη συμμετοχή πολιτών/πελατών	73
Πίνακας 29:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 6.1: Αποτελεσμάτων των μετρήσεων ικανοποίησης των πολιτών /πελατών	73
Πίνακας 30:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 6.2: Απόψεις και δείκτες που αφορούν μετρήσεις για τον	75

	πολίτη/πελάτη	
Πίνακας 31:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 7.1: Αποτελέσματα της μέτρησης της ικανοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού	76
Πίνακας 32:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 7.2: Απόψεις για την αποτελεσματικότητα του ανθρώπινου δυναμικού	78
Πίνακας 33:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 8.1: Τα αποτελέσματα των κοινωνικών μετρήσεων όπως τα αντιλαμβάνονται οι μέτοχοι	79
Πίνακας 34:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 8.2: Δείκτες κοινωνικής επίδοσης καθιερωμένοι από την οργάνωση	80
Πίνακας 35:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 9.1: Εξωτερικά αποτελέσματα: εκροές και αποτελέσματα των σκοπών	81
Πίνακας 36:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το υποκριτήριο 9.2: Εσωτερικά αποτελέσματα	82
Πίνακας 37:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το κριτήριο Ηγεσία	84
Πίνακας 38:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το κριτήριο Στρατηγική και Προγραμματισμός	84
Πίνακας 39:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το κριτήριο Ανθρώπινο Δυναμικό	85
Πίνακας 40:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το κριτήριο Συνεργασίες και Πόροι	85
Πίνακας 41:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το κριτήριο Διαδικασίες	86
Πίνακας 42:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το κριτήριο: Αποτελέσματα προσανατολισμένα προς τον πολίτη/ πελάτη	86
Πίνακας 43:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για το Αποτελέσματα για το ανθρώπινο δυναμικό	87
Πίνακας 44:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για τα Αποτελέσματα σχετικά με την κοινωνία	87
Πίνακας 45:	Βασικές περιγραφικές στατιστικές για τα Κύρια αποτελέσματα επίδοσης	88
Πίνακας 46:	Μέσοι Όροι και Τυπικές Αποκλίσεις όλων των συμμετεχόντων	88
Πίνακας 47:	Μέσοι Όροι και Τυπικές Αποκλίσεις όλων των συμμετεχόντων ανά ειδικότητα και αρμοδιότητες	89
Πίνακας 48:	Εξέχοντα και δυνατά χαρακτηριστικά του οργανισμού	89
Πίνακας 49:	Ζητήματα/αδυναμίες που χρήζουν περαιτέρω ανάπτυξης	92
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ		
Σχήμα 1:	Ο Οργανισμός Μάθησης	31

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ	
ISO	International Organization for Standarization
ΑΑΑΤΜΟ	Ατομική Απόσταση Από Το Μέσο Όρο
ΔΟΠ	Διασφάλιση Ολικής Ποιότητας
ΚΕΔΔΥ	Κέντρο Διαφοροδιάγνωσης και Υποστήριξης
ΚΠΑ	Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης
ΜΟ	Μέσος Όρος
ΤΑ	Τυπική Απόκλιση
ΠΕ	Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση
ΔΕ	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση
ΤΠΕ	Τεχνολογία Πληροφορικής και Επικοινωνιών