

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
1. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	2
1.1 Ορισμός Ποιότητας.....	2
1.2 Ορισμός της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.)	3
1.3 Αρχές της Δ.Ο.Π.	4
1.4 Ιστορική εξέλιξη της Δ.Ο.Π.....	5
1.5 Θεωρητικές Απόψεις περί Ποιότητας.....	6
1.5.1 Η φιλοσοφία του Deming στην εκπαίδευση.....	6
1.5.1.1 Δυσκολίες υλοποίησης της φιλοσοφίας του Deming στην εκπαίδευση.....	9
1.5.2 Η φιλοσοφία του Crosby στην εκπαίδευση.....	10
1.5.2.1 Δυσκολίες υλοποίησης της φιλοσοφίας του Crosby στην εκπαίδευση.....	10
2. ΣΧΟΛΕΙΟ ΚΑΙ Δ.Ο.Π.....	14
2.1 Το Σχολείο ως Σύστημα και οι Διαδικασίες του	14
2.1.1 Διαφορές Σχολείου και Επιχείρησης	20
2.2 Οι Πελάτες του Σχολικού Συστήματος.....	22
2.3 Εφαρμογή της Δ.Ο.Π. στην Εκπαίδευση και τα Πλεονεκτήματά της	25
2.4 Εμπόδια Υλοποίησης της Δ.Ο.Π. στην Εκπαίδευση	28
2.4.1 Σημασία της Διαδικασίας Υλοποίησης της Δ.Ο.Π.....	31
2.5 Αποτελεσματικό Σχολείο	31
2.6 Σχολική Αυτοαξιολόγηση	36
2.7 Δείκτες Ποιότητας	38
2.7.1 Δείκτης 1.: Η μόρφωση και τα προσόντα των Δασκάλων	39
2.7.2 Δείκτης 2.: Αντικείμενο διδασκαλίας	39
2.7.3 Δείκτης 3.: Διδακτική Εμπειρία	40
2.7.4 Δείκτης 4.: Επαγγελματική Βελτίωση	40
2.7.5 Δείκτης 5.: Περιεχόμενο διδασκαλίας	41
2.7.6 Δείκτης 6: Παιδαγωγική Μέθοδος.....	41
2.7.7 Δείκτης 7: Τεχνολογία	42
2.7.8 Δείκτης 8: Μέγεθος Τάξης.....	42
2.7.9 Δείκτης 9: Ηγεσία Σχολείου	43
2.7.10 Δείκτης 10: Στόχοι	44
2.7.11 Δείκτης 11: Επαγγελματική Κοινότητα.....	45

2.7.12 Δείκτης 12: Πειθαρχία.....	45
2.7.13 Δείκτης 13: Επίπεδο Σχολείου/Απαιτήσεις	45
3.ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	54
3.1 Σχεδιασμός έρευνας	54
3.2 Συλλογή Στοιχείων	55
3.2.1 Βιβλιογραφική Έρευνα	55
3.2.2 Ενδοεπιχειρησιακές Πηγές.....	55
3.3 Ποσοτική έρευνα - Δειγματοληπτική	56
3.3.1 Πληθυσμός – Δείγμα της έρευνας	56
3.3.2 Ερωτηματολόγιο	56
3.3.2.1 Προ – έρευνα / Πιλοτική έρευνα με ερωτηματολόγια	57
3.3.2.2 Ερωτήσεις	57
3.3.2.3 Συνοδευτική Επιστολή.....	60
3.3.2.4 Συγκέντρωση των ερωτηματολογίων.....	60
3.4 Ποιοτική έρευνα	60
3.4.1 Μελέτη περίπτωσης.....	60
3.4.2 Συνέντευξη.....	61
3.4.2.1 Επεξεργασία στοιχείων συνέντευξης.....	64
3.4.3 Παρατήρηση.....	65
3.5 Ανάλυση δεδομένων.....	65
3.6 Περιορισμοί της εμπειρικής έρευνας	66
4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ.....	69
4.1 Ποσοτική ανάλυση	69
4.1.1 Στάσεις δασκάλων έναντι του σχολείου και των μαθητών.....	69
4.1.2 Απόψεις γονέων / πελατών	70
4.1.3 Απόψεις γονέων για θέματα εκπαίδευσης.....	70
4.1.4 Απόψεις δασκάλων / προσωπικού.....	71
4.1.5 Στάσεις των μαθητών έναντι του σχολείου και αυτοσυναίσθημα	73
4.1.6 Πειθαρχία – Συμπεριφορά.....	73
4.2 Ποιοτική ανάλυση	76
4.2.1 Προτάσεις από τους γονείς	76
4.2.2. Προτάσεις από τους δασκάλους	77
5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ.....	78
Ελληνική Βιβλιογραφία.....	80

Ξένη Βιβλιογραφία	82
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'	87
Πίνακας 1 Στάσεις Δασκάλων Έναντι Σχολείου και Μαθητών Μέσοι Όροι ανά Βαθμό Συμφωνίας.....	88
Πίνακας 2 Στάσεις Δασκάλων Έναντι Σχολείου και Μαθητών Μέσοι Όροι ανά Ερώτηση.....	91
Πίνακας 3 Στάσεις Δασκάλων Έναντι Μαθητών και Σχολείου Σύνολο Απαντήσεων ανά Ερώτηση	93
Πίνακας 4 Απόψεις Πελατών – Ερωτηματολόγιο Γονέων Μέσοι Όροι ανά Βαθμό Συμφωνίας/Διαφωνίας.....	94
Πίνακας 5 Απόψεις Πελατών - Ερωτηματολόγιο Γονέων Μέσοι Όροι ανά Ερώτηση.....	99
Πίνακας 6 Απόψεις Πελατών - Ερωτηματολόγιο Γονέων Σύνολο Απαντήσεων ανά Ερώτηση.....	103
Πίνακας 7 Απόψεις Γονέων Μέσοι Όροι ανά Βαθμό Συμφωνίας.....	104
Πίνακας 8 Απόψεις Γονέων Μέσοι Όροι ανά Ερώτηση.....	106
Πίνακας 9 Απόψεις Γονέων Σύνολο Απαντήσεων ανά Ερώτηση.....	107
Πίνακας 10 Απόψεις Προσωπικού Μέσοι Όροι ανά Βαθμό Συμφωνίας.....	108
Πίνακας 11 Απόψεις Προσωπικού Μέσοι Όροι ανά Ερώτηση.....	110
Πίνακας 12 Απόψεις Προσωπικού Σύνολο Απαντήσεων ανά Ερώτηση.....	112
Πίνακας 13 Στάσεις Μαθητών Έναντι Σχολείου & Αυτοσυναίσθημα Μέσοι Όροι ανά Βαθμό Συμφωνίας.....	113
Πίνακας 14 Στάσεις Μαθητών Έναντι Σχολείου & Αυτοσυναίσθημα Μέσοι Όροι Δείγματος.....	115
Πίνακας 15 Στάσεις Μαθητών Έναντι Σχολείου & Αυτοσυναίσθημα Σύνολο Απαντήσεων ανά Ερώτηση.....	130
Πίνακας 16 Στάσεις Μαθητών Έναντι Σχολείου & Αυτοσυναίσθημα Μέσοι Όροι ανά Κριτήρια	131

Πίνακας 17 Απόψεις Γονέων – Πειθαρχία	
Μέσοι Όροι ανά Βαθμό Συμφωνίας.....	132
Πίνακας 18 Απόψεις Γονέων – Πειθαρχία	
Μέσοι Όροι ανά Ερώτηση	134
Πίνακας 19 Απόψεις Γονέων – Πειθαρχία	
Σύνολο Απαντήσεων ανά Ερώτηση.....	135
Πίνακας 20 Πειθαρχία (Ερωτηματολόγιο Μαθητών)	
Μέσοι Όροι ανά Βαθμό Συμφωνίας.....	136
Πίνακας 21 Πειθαρχία (Ερωτηματολόγιο Μαθητών)	
Μέσοι Όροι Σχολείου	139
Πίνακας 22 Πειθαρχία (Ερωτηματολόγιο Μαθητών)	
Σύνολο Απαντήσεων ανά Ερώτηση/Σύνολο Σχολείου	145
Πίνακας 23 Πειθαρχία (Ερωτηματολόγιο Δασκάλων)	
Μέσοι Όροι ανά Βαθμό Συμφωνίας.....	157
Πίνακας 24 Πειθαρχία (Ερωτηματολόγιο Δασκάλων)	
Μέσοι Όροι ανά Ερώτηση	160
Πίνακας 25 Πειθαρχία (Ερωτηματολόγιο Δασκάλων)	
Σύνολο Απαντήσεων ανά Ερώτηση.....	162
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β'	164
Γράφημα 1: Ασφάλεια μαθητών.....	165
Γράφημα 2: Αφοσίωση / Αίσθημα δέσμευσης.....	165
Γράφημα 3: Προθυμία για βοήθεια / Ανταποκρισιμότητα.....	165
Γράφημα 4: Υψηλό επίπεδο προσδοκιών.....	166
Γράφημα 5: Δικαιοσύνη / Σταθερότητα	166
Γράφημα 6: Ανατροφοδότηση / Αναγνώριση	166
Γράφημα 7: Βαθμός δυσκολίας / Καταλληλότητα περιεχομένου διδασκαλίας	167
Γράφημα 8: Στάσεις δασκάλων έναντι σχολείου και μαθητών - Μέσοι όροι επί συνόλου των απαντήσεων.....	167
Γράφημα 9: Εγκαταστάσεις / Τοποθεσία	168
Γράφημα 10: Αμεσότητα εξυπηρέτησης	168
Γράφημα 11: Κατάρτιση διοικητικού προσωπικού	168
Γράφημα 12: Προσανατολισμός στον πελάτη.....	169
Γράφημα 13: Τηλεφωνική εξυπηρέτηση	169

Γράφημα 14: Ποιότητα διδασκαλίας	170
Γράφημα 15: Επίπεδο παρεχόμενης διδασκαλίας.....	170
Γράφημα 16: Ενημέρωση για την πρόοδο των μαθητών.....	170
Γράφημα 17: Σχολικό περιβάλλον	171
Γράφημα 18: Εξυπηρέτηση πελατών	171
Γράφημα 19: Ικανοποίηση πελατών	171
Γράφημα 20: Ηθικό εργαζομένων.....	172
Γράφημα 21: Φιλική ηγεσία.....	172
Γράφημα 22: Συμφωνία στόχων	172
Γράφημα 23: Επαγγελματική συνεργασία.....	173
Γράφημα 24: Επαγγελματική εξέλιξη	173
Γράφημα 25: Στάσεις έναντι σχολείου / αυτοσυναίσθημα.....	174
Γράφημα 26: Στάσεις έναντι σχολείου / αυτοσυναίσθημα – Σύγκριση Φύλου Δ'τάξη	174
Γράφημα 27: Στάσεις έναντι σχολείου / αυτοσυναίσθημα – Σύγκριση Φύλου Δ'τάξη ανά ερώτηση	175
Γράφημα 28: Στάσεις έναντι σχολείου / αυτοσυναίσθημα – Σύγκριση Φύλου Ε'τάξη	175
Γράφημα 29: Στάσεις έναντι σχολείου / αυτοσυναίσθημα – Σύγκριση Φύλου Ε'τάξη ανά ερώτηση	176
Γράφημα 30: Στάσεις έναντι σχολείου / αυτοσυναίσθημα – Σύγκριση Φύλου ΣΤ'τάξη	176
Γράφημα 31: Στάσεις έναντι σχολείου / αυτοσυναίσθημα – Σύγκριση Φύλου ΣΤ'τάξη ανά ερώτηση	177
Γράφημα 32: Στάσεις έναντι σχολείου / αυτοσυναίσθημα – Σύγκριση Δ' , Ε' & ΣΤ' Τάξεων	177
Γράφημα 33: Πειθαρχία / συμπεριφορά – Μέσοι Όροι Δ' , Ε' & ΣΤ'Τάξεων	178
Γράφημα 34: Πειθαρχία / συμπεριφορά – Σύγκριση φύλων - Δ' Τάξη	179
Γράφημα 35: Πειθαρχία / συμπεριφορά – Σύγκριση φύλων - Ε' Τάξη	180
Γράφημα 36: Πειθαρχία / συμπεριφορά – Σύγκριση φύλων - ΣΤ' Τάξη	181
Γράφημα 37: Πειθαρχία / συμπεριφορά – Σύνολο σχολείου – Ποσοστό βαθμού διαφωνίας	182
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ'	183
Ενδεικτικές φράσεις από τις συνεντεύξεις.....	184

Γενικές Οδηγίες για τη Διεξαγωγή της Συνέντευξης	186
Πρωτόκολλο Συνέντευξης.....	187
Φύλλο Καταγραφής Στοιχείων Επίσκεψης.....	190
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ'	191
Ανάλυση Αξιοπιστίας (Reliability Analysis)	192
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε'	201
Ερωτηματολόγιο Απόψεων Δασκάλων.....	202
Ερωτηματολόγιο Απόψεων Γονέων/Πελατών.....	205
Ερωτηματολόγιο Απόψεων Γονέων.....	208
Ερωτηματολόγιο Απόψεων Προσωπικού	211
Ερωτηματολόγιο Απόψεων Μαθητών.....	214
Ερωτηματολόγιο Απόψεων Γονέων.....	217
Ερωτηματολόγιο Απόψεων Μαθητών για την Πειθαρχία	220
Ερωτηματολόγιο Απόψεων Δασκάλων.....	223
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ'	227
Περιπτώσεις Εφαρμογής της Δ.Ο.Π. σε Εκπαιδευτικά Ιδρύματα	228
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ'	234
Παρουσίαση Σχολής Χατζήβεη	235