

Η διοίκηση ολικής ποιότητας και το κοινό πλαίσιο αξιολόγησης στα Κέντρα Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης. «Η άποψη των εκπαιδευτικών για την Διοίκηση Ολικής ποιότητας»

Ευάγγελος Ντάκουλας

Οικονομολόγος-Μέλος Παιδαγωγικής Ομάδας ΚΠΕ Φιλιπιάδας

Σοφία Θάνου

Οικονομολόγος ΤΕΙ Ηπείρου

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στο παρόν άρθρο παρουσιάζεται μια έρευνα που έγινε στα πλαίσια εκπόνησης Διπλωματικής εργασίας στο ΕΑΠ με θέμα «Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στα Κέντρα Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης». Η έρευνα έγινε με χρήση ερωτηματολογίου στην οποία απάντησαν εκπαιδευτικοί μέλη παιδαγωγικών ομάδων ΚΠΕ καθώς και εκπαιδευτικοί που ασχολούνται με την ΠΕ. Οι απόψεις τους μελετηθήκαν ξεχωριστά.

Η ΔΟΠ εφαρμόζεται σήμερα όλο και περισσότερο σε εταιρίες και οργανισμούς και έχουν γίνει τα πρώτα βήματα για την εφαρμογή της στην Ελληνική εκπαίδευση. Έτσι θεωρείται απαραίτητο να υπάρχει μια σαφής εικόνα για την γνώμη που έχουν οι εκπαιδευτικοί για το συγκεκριμένο αντικείμενο το οποίο θεωρείται πολύ πιθανόν με κάποιον τρόπο να εφαρμοστεί στο μέλλον σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης.

Επίσης γίνεται μια συνοπτική παρουσίαση του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης το οποίο θα μπορούσε έστω και σε εθελοντική βάση να εφαρμοστεί από τα ΚΠΕ.

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: Εκπαιδευτική έρευνα

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ: ΚΕΝΤΡΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ, ΚΠΕ, ΔΟΠ, ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΚΟΙΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ, ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Τα τελευταία χρόνια μια νέα έννοια είναι αυτή η οποία έχει αντικαταστήσει ή μάλλον συμπληρώσει την έννοια της τιμής ως βασικό κριτήριο της καταναλωτικής, αλλά και παραγωγικής-επιχειρηματικής συμπεριφοράς. Η έννοια αυτή είναι η ποιότητα, όλο και περισσότεροι άνθρωποι για την επιλογή ενός προϊόντος ή υπηρεσίας χρησιμοποιούν σαν βασικό κριτήριο την έννοια της ποιότητας, ή τον δείκτη, value-for-money την σχέση δηλαδή ποιότητας-τιμής/κόστους,

Ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα όσο αφορά την εκπαίδευση και κυρίως την διοίκηση αυτής είναι η δαιμονοποίηση όρων που χρησιμοποιούνται ευρύτατα στον οικονομικό τομέα. Όροι όπως αγορά, αποτελεσματικότητα, αξιολόγηση, πελάτης θεωρούνται από την πλειοψηφία των εκπαιδευτικών ότι το λιβάρι για τον διάβολο.

Και όμως, για κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα υπάρχει ο πελάτης, ο οποίος μάλιστα είναι αυτός ο οποίος καθορίζει την ποιότητα του προϊόντος. Στην Ελλάδα μοναδικός πελάτης τείνει να θεωρείται ο γονέας. Αυτός πληρώνει τα έξοδα και τα φροντιστήρια για να εκπαιδευτεί το παιδί του, αυτός νοιάζεται για τις καταλήψεις, για της απεργίες που πιθανόν να οδηγήσουν στο να παραταθεί η διάρκεια, των ακριβοπληρωμένων από τον ίδιο, σπουδών και οι βαθμοί κατά κύριο λόγο αυτόν φαίνεται να ενδιαφέρουν και μάλλον

για αυτόν δίνονται, η κύρια αγωνία των μαθητών δεν είναι πως θα διαβάσουν και ως συνεπακόλουθο να έχουν καλούς βαθμούς αλλά πως θα ξεπεράσουν τον σκόπελο των (υπερβολικά γενναιόδωρων κατά γενική ομολογία) <<κακών >> βαθμών.

Όμως ο κύριος πελάτης κατά την γνώμη μου του εκπαιδευτικού συστήματος πρέπει να είναι το κράτος, η εθνική οικονομία. Αυτό ξοδεύει πόρους (Δωρεάν παιδεία) και θα πρέπει να απαιτεί το προϊόν το οποίο πληρώνει να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις που έχει αλλά και στα χρήματα τα οποία ξοδεύει.

Η τελευταία φράση είναι ένας από τους πολλούς ορισμούς που μπορούμε να δώσουμε στην έννοια της ποιότητας

Δυο από τους σημαντικότερους Guru της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας έχουν δώσει για την έννοια της ποιότητας τους εξής ορισμούς

Ποιότητα είναι η καταλληλότητα προς χρήση- Juran

Ποιότητα είναι η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη. Deming

Προκειμένου να επιτύχουν την ποιότητα επιχειρήσεις και οργανισμούς έχουν ακολουθήσει διαχρονικά διάφορα στάδια. Πριν τον Δεύτερο Παγκόσμιο πόλεμο η επίτευξη της ποιότητας υπήρχε η Επιθεώρηση, δηλαδή η σύγκριση των παραγομένων προϊόντων με κάποια πρότυπα. Η τακτική αυτή μπορεί αν είχε κάποιο όφελος για τον καταναλωτή αλλά για τον παραγωγό είχε μεγάλο κόστος διότι το προϊόν είχε ήδη παραχθεί άρα είχε στοιχήσει χρόνο και χρήμα. Το επόμενο στάδιο ήταν ο έλεγχος της ποιότητας , δηλαδή το σύνολο των τεχνικών διαδικασιών που επιβεβαίωναν την ποιότητα βάση προδιαγραφών (επιθεώρηση και λήψη διορθωτικών μέτρων). Στην συνέχεια σειρά είχε η διασφάλιση ποιότητας δηλαδή όλες εκείνες οι ενέργειες και διαδικασίες για να εξασφαλιστεί ότι το προϊόν ή η υπηρεσία πληρούσε κάποιες προδιαγραφές και σήμερα εφαρμόζουμε πρότυπα διοίκησης ολικής ποιότητας το σύνολο των δραστηριοτήτων και μεθόδων που εφαρμόζονται από τον οργανισμό, με στόχο την ικανοποίηση του πελάτη και την ταυτόχρονη ενεργοποίηση όλου του δυναμικού (έμφυχου και άμφυχου) του οργανισμού με το μικρότερο δυνατό κόστος

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας εφαρμόζεται σήμερα ευρύτατα στον τομέα της παραγωγής , αλλά και των υπηρεσιών. Στην Ευρώπη και την Αμερική εφαρμόζεται διευρυμένα και στον τομέα της Εκπαίδευσης ενώ στην Ελλάδα εμφανίστηκε μόνον στην τριτοβάθμια εκπαίδευση τα τελευταία 3-4 χρόνια.

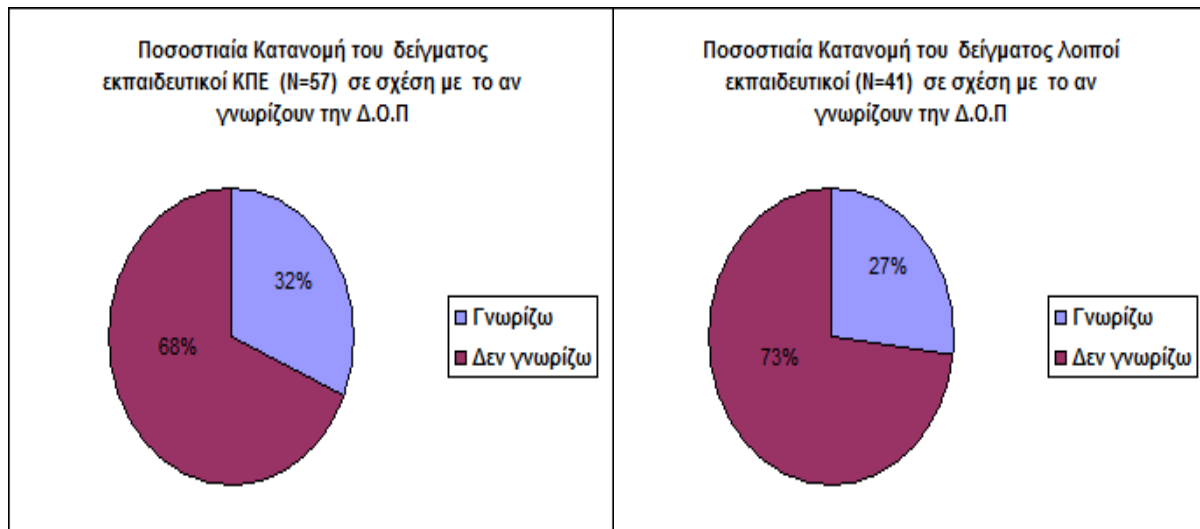
Στην παρούσα έρευνα έγινε προσπάθεια να διερευνηθεί η γνώση και η άποψη που έχουν τα στελέχη της περιβαλλοντικής εκπαίδευσης αλλά και όσοι ασχολούνται με αυτή, σχετικά με την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.. Για τον λόγο αυτό χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο που απαντήθηκε από μέλη παιδαγωγικών ομάδων αλλά και εκπαιδευτικούς που το σχολικό έτος 20011-2012 εκπονούσαν σχολικό πρόγραμμα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης .

Οι απόψεις των δυο ομάδων αναλυθήκαν ξεχωριστά. Στην πρώτη ομάδα εκπαιδευτικών μέλη παιδαγωγικών ομάδων ΚΠΕ απάντησαν περίπου το 30% του συνολικού πληθυσμού και παρόλο που το δείγμα δεν ήταν σταθμισμένο(ηλικιακά, χωρικά, επίπεδο σπουδών κτλ) θεωρείται ότι λόγω του μεγάλου ποσοστιαίου μεγέθους του δείγματος σε σχέση με τον πληθυσμό είναι στατιστικά ορθό. Η δεύτερη ομάδα, εκπαιδευτικοί με σχολικό πρόγραμμα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης αφενός δεν είχε προσδιορισμένο πληθυσμό, αφετέρου το δείγμα ήταν πολύ μικρό, και για τον λόγο αυτό οι απαντήσεις αναλυθήκαν ξεχωριστά.

Πάντως ενδιαφέρον έχει ότι η σύγκριση ανάμεσα στα δυο δείγματα δεν είχε ουσιώδεις διαφορές.

Ερώτηση

Γνωρίζετε την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας?



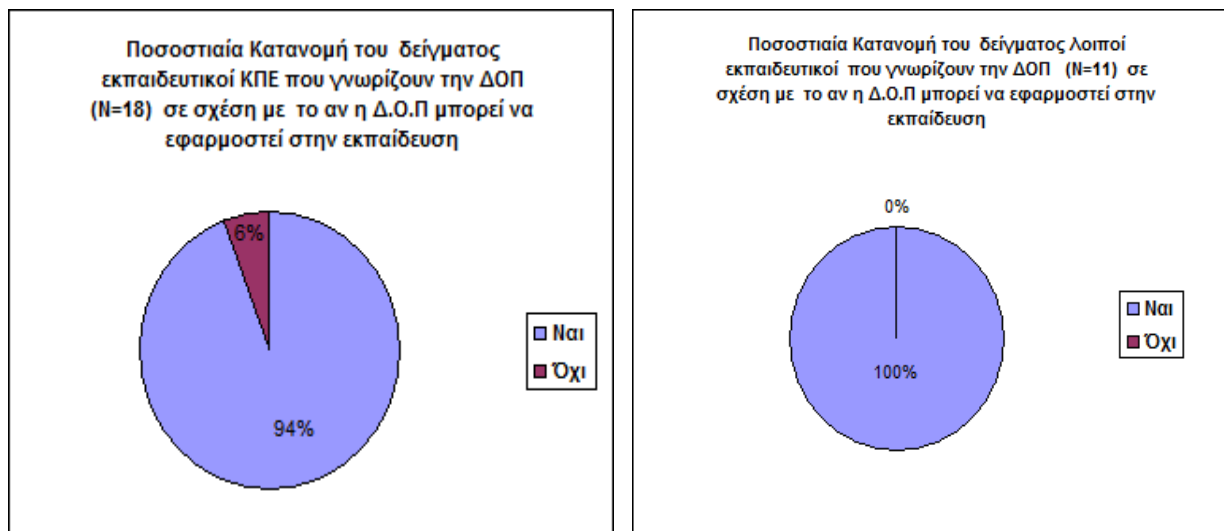
Διερευνά εάν οι εκπαιδευτικοί γνωρίζουν έστω και σαν έννοια την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Με βάση την συγκεκριμένη ερώτηση περιμέναμε να βγουν κάποιες συσχετίσεις σε σχέση με την ηλικία την περιφέρεια όπου είναι τοποθετημένος οργανικά ο εκπαιδευτικός, τα σεμινάρια και την μετεκπαίδευση στην διοίκηση κα.

Λόγω του ότι όμως κάθε συγκεκριμένη κατηγορία συγκέντρωνε (εκτός εξαιρέσεων) μικρό αριθμό παρατηρήσεων ,καθώς και το σχετικά μικρό ποσοστό (λιγότερο από το 1/3 των ερωτηθέντων) που γνωρίζουν την ΔΟΠ δεν επέτρεψαν την περαιτέρω επεξεργασία με κάποιο στατιστικό ή οικονομετρικό πακέτο. Ωστόσο όπου είναι κάποιες συσχετίσεις εμφανείς θα τις περιγράψουμε στο στάδιο των συμπερασμάτων.

Τας ποσοστά των εκπαιδευτικών που γνωρίζουν την ΔΟΠ δεν μπορούμε να το θεωρήσουμε αρκετά υψηλό αλλά στην υπάρχουσα βιβλιογραφία δεν υπάρχει κάποια άλλη έρευνα για εκπαιδευτικούς προκειμένου να μπορούσαμε να κάνουμε κάποια σύγκριση. Αν πάρουμε υπόψη τις απαντήσεις σε προηγούμενη ερώτηση μπορούμε να πιθανολογήσουμε ότι υπάρχει κάποια σχέση ανάμεσα σε όσους έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια ή μετεκπαιδευτεί σε θέματα διοικησης.

Ερώτηση

Μπορεί η ΔΟΠ μπορεί να έχει εφαρμογή στην εκπαίδευση?



Στην ερώτηση αυτή καθώς και στην επόμενη απάντησαν μόνο όσοι είχαν απαντήσει καταφατικά στην προηγούμενη ερώτηση. Έτσι στην κατηγορία εκπαιδευτικών μέλη ΚΠΕ απάντησαν 18 από τους 57 ενώ στην κατηγορία λοιποί εκπαιδευτικοί 11 στους 41. Είναι πάντως ολοφάνερο ότι όσοι γνωρίζουν την ΔΟΠ πιστεύουν ακράδαντα ότι μπορεί να εφαρμοστεί τόσο στην εκπαίδευση γενικά όσο και στην περιβαλλοντική εκπαίδευση. Υπάρχει μόνο ένα μικρό ποσοστό που δεν το πιστεύει(ένα άτομο στα 18) το οποίο δεν αλλοιώνει ιδιαίτερα την γενικότερη εικόνα.

Ερώτηση

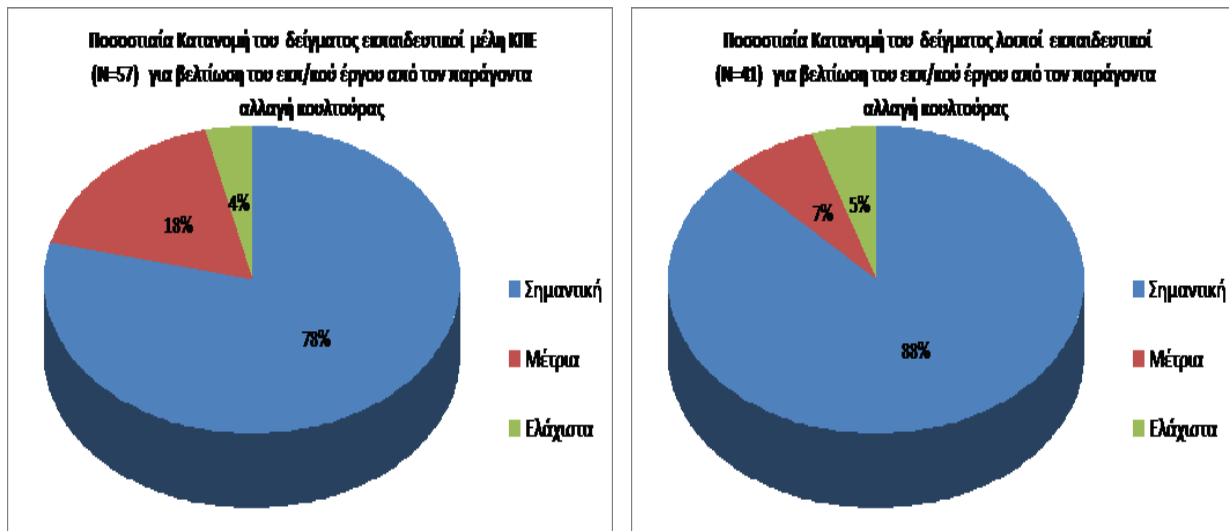
Μπορεί η ΔΟΠ να έχει εφαρμογή στην Περιβαλλοντική εκπαίδευση?



Η εικόνα της ερώτησης αυτής είναι πανομοιότυπη με την προηγούμενη ερώτηση. Η συντριπτική πλειοψηφία όσων γνωρίζουν την ΔΟΠ πιστεύουν στην δυνατότητα εφαρμογής τόσο στην γενικότερη όσο και στην περιβαλλοντική εκπαίδευση.

Ερώτηση

Πόσο σημαντική κρίνετε την αλλαγή της σχολικής κουλτούρας (νοοτροπία, συνήθειες-τρόποι)?

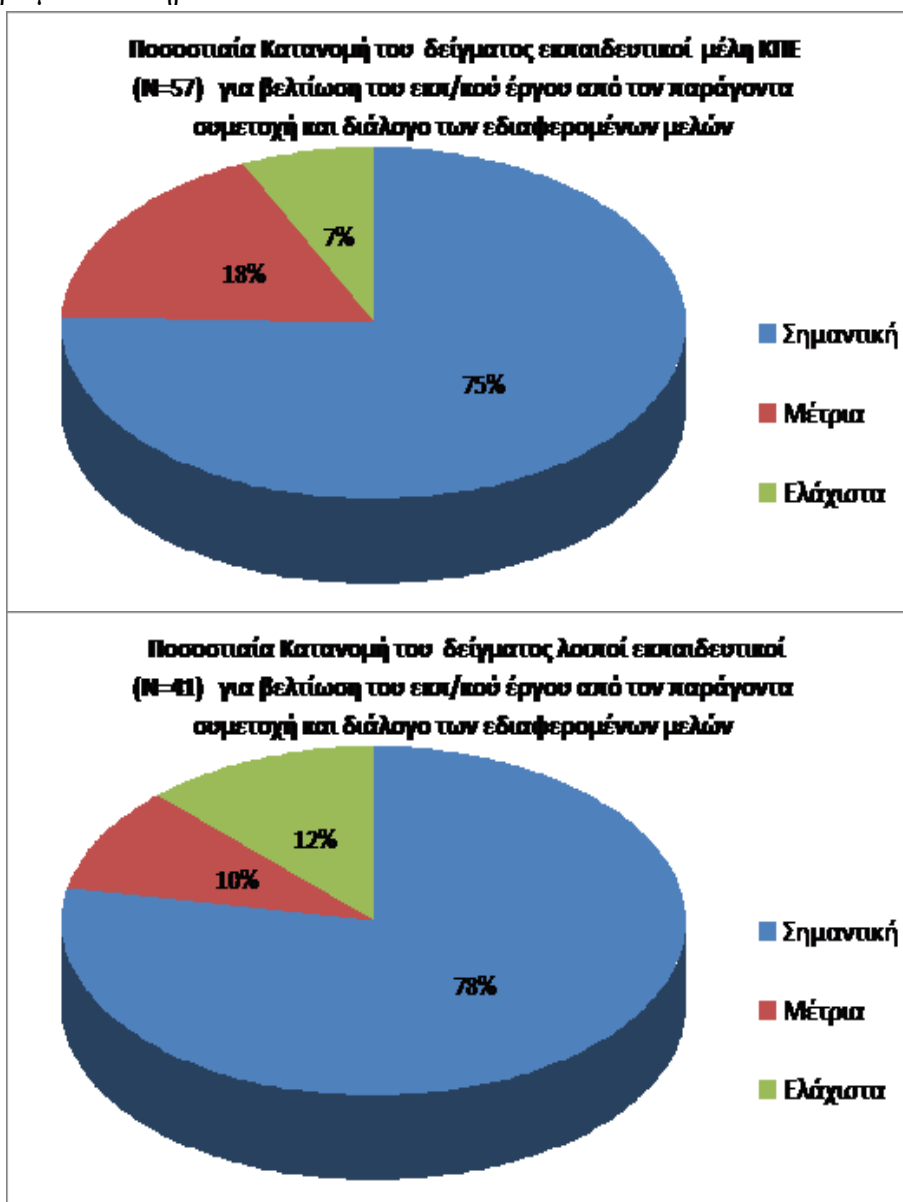


Με το συγκεκριμένο αλλά και τα τέσσερα επόμενα (4) υποερωτήματα προσπαθήσαμε να διαπιστώσουμε κατά πόσο ορισμένα από τα κύρια σημεία της ΔΟΠ (Αλλαγή κουλτούρας, συμμετοχή όλων το μερών, αξιολόγηση και ύπαρξη προτύπων) θεωρούνται από τους ερωτώμενους σημαντικά άσχετα με το αν αυτοί γνωρίζουν η όχι την ΔΟΠ.

Στο συγκεκριμένο ερώτημα παρατηρούμε ότι σχεδόν το σύνολο των εκπαιδευτικών (95% και στις δυο περιπτώσεις το άθροισμα του σημαντικού και μέτρια σημαντικού) θεωρούν απαραίτητη την αλλαγή κουλτούρας (νοοτροπία , συνήθειες , τρόποι) στην εκπαίδευση. Μια μικρή διαφοροποίηση παρατηρείται ανάμεσα στις δυο κατηγορίες όσο αφορά την απάντηση <<σημαντική>> . οι εκπαιδευτικοί των σχολείων θεωρούν σε μεγαλύτερο ποσοστό επιτακτική την ανάγκη για αλλαγή κουλτούρας και αυτό ίσως συμβαίνει διότι στα ΚΠΕ η διαδικασία της εκπαίδευσης είναι διαφορετική από το σχολείο(προγράμματα, επισκέψεις, βιωματική μάθηση κτλ) στα σχολεία οι εκπαιδευτικοί βιώνουν την σκληρή πραγματικότητα, την απαξίωση του εκπαιδευτικού έργου και του εκπαιδευτικού γενικότερα και ίσως θεωρούν πιο επιτακτική την ανάγκη για αλλαγή νοοτροπίας.

Ερώτηση

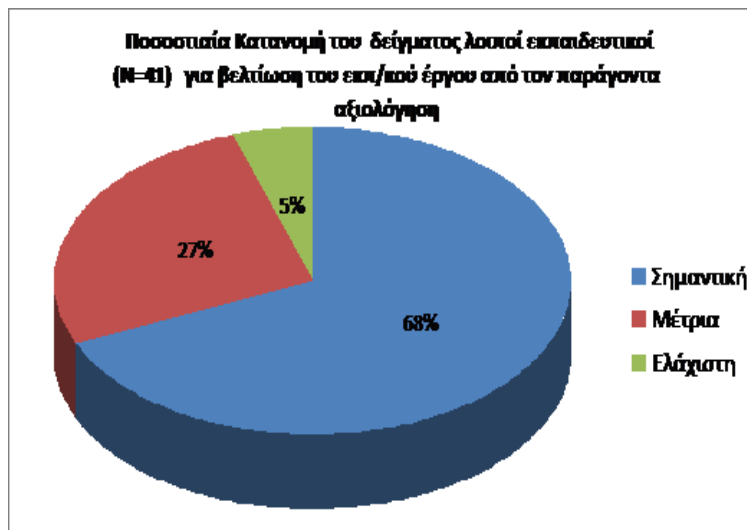
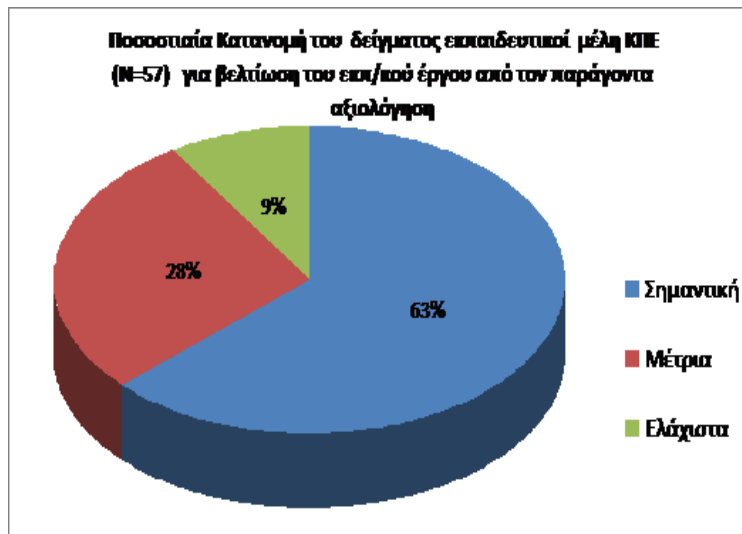
Πόσο σημαντική κρίνετε την συμμετοχή όλων των ενδιαφερόμενων μερών (διοίκηση, εκπαιδευτικοί, μαθητές, γονείς) σε διαρκή διάλογο για την βελτίωση της ποιότητας των προσφερωμένων υπηρεσιών?



Τα συμπεράσματα που προκύπτουν από αυτή την ερώτηση είναι παρεμφερή με αυτά της προηγούμενης. Η μεγάλη πλειοψηφία των εκπαιδευτικών και στις δυο κατηγορίες θεωρεί ότι είναι πολύ σημαντική η συμμετοχή όλων των ενδιαφερόμενων μερών (διοίκηση, εκπαιδευτικοί, μαθητές, γονείς) σε διαρκή διάλογο για την βελτίωση της ποιότητας των προσφερωμένων υπηρεσιών

Ερώτηση

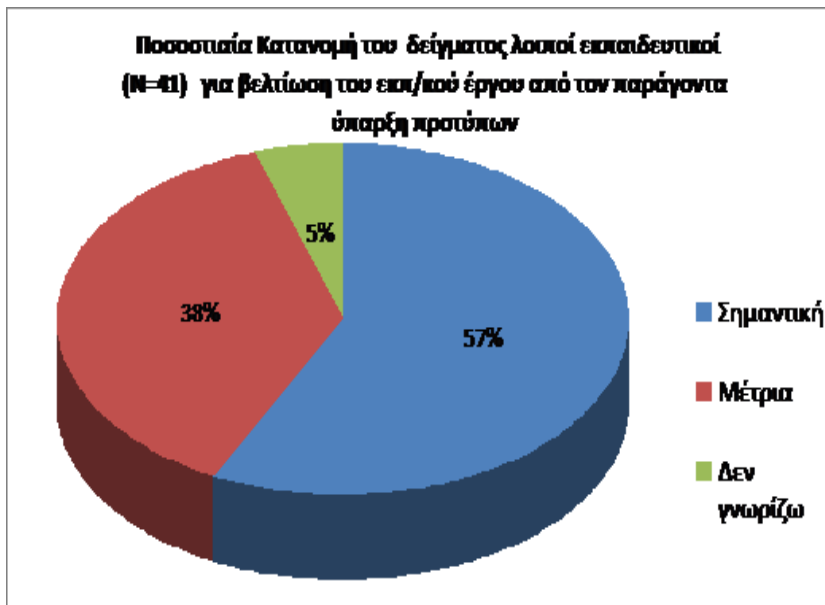
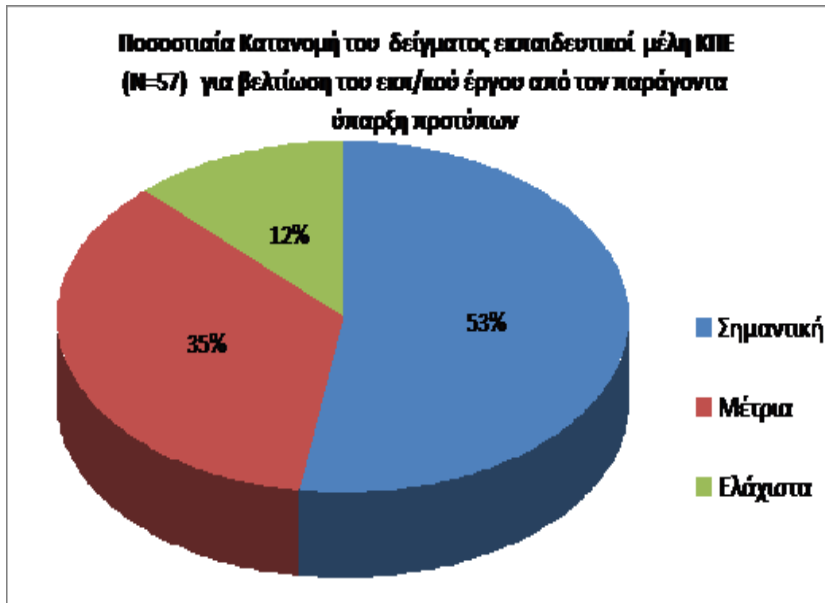
Πόσο σημαντική κρίνετε την διαμόρφωση συστημάτων αξιολόγησης αποτελεσμάτων και βελτίωσης δραστηριοτήτων?



Στην ερώτηση αυτή παρατηρούμε μεν μια μεγάλη πλειοψηφία να θεωρεί σημαντική την διαμόρφωση και ύπαρξη συστημάτων αξιολόγησης αλλά το ποσοστό αυτό είναι αρκετά μικρότερο από ότι στις προηγούμενες απαντήσεις. Αυτό βεβαία μπορεί να οφείλετε στο γεγονός ότι υπάρχει μια πολεμική από κύκλους της εκπαιδευτικής κοινότητας ενάντια στην έννοια τις αξιολόγησης που τα τελευταία χρόνια έχει συνδεθεί με την άρση μονιμότητας και τις απολύσεις στο Δημόσιο. Παρόλο βεβαία που αυτό επηρέασε αρνητικά σε σχέση με προηγούμενα υποερωτήματα την γνώμη των ερωτηθέντων οι θετικές γνώμες παραμένουν πολύ υψηλές και αυτό αναδεικνύει την ανάγκη του εκπαιδευτικού για ανάδειξη του έργου του και να μην αποτελεί απλώς μια ομοιόμορφη κουκίδα στον εκπαιδευτικό χάρτη.

Ερώτηση

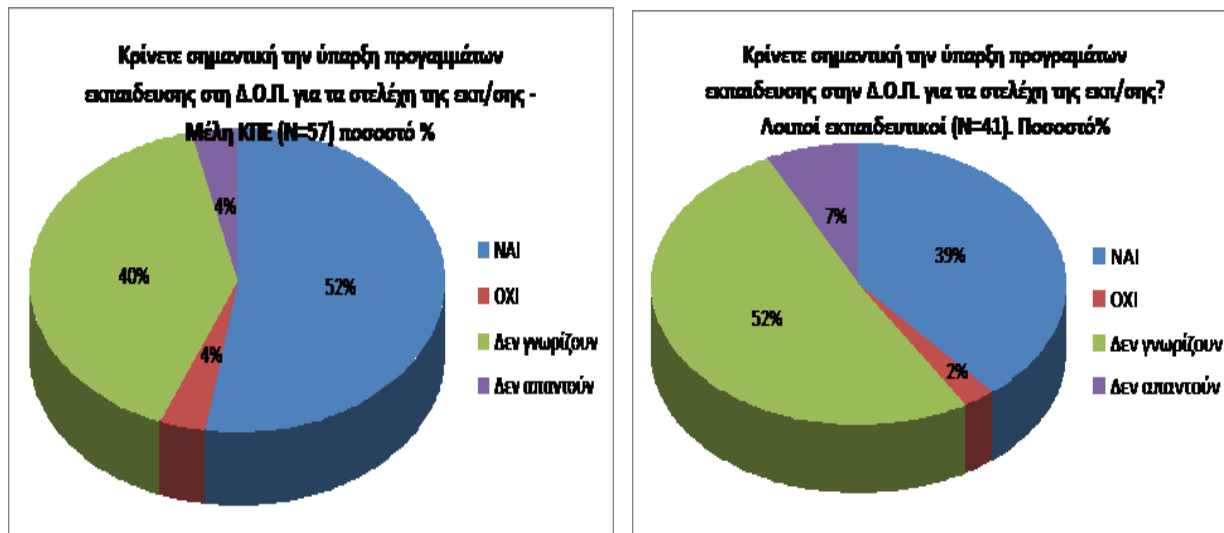
Πόσο σημαντική κρίνετε την ύπαρξη προτύπων που θα εξασφαλίζουν ότι η παρεχόμενη υπηρεσία(εκπαίδευση –παιδεία) θα είναι ποιοτική άρα και αποτελεσματική.



Στην ερώτηση αυτή παρατηρούμε το χαμηλότερα ποσοστά της απάντησης <<Σημαντικό>> σε σχέση με τα προηγούμενα υποερωτήματα. Βέβαια και εδώ η πλειοψηφία των εκπαιδευτικών θεωρεί σημαντική την ύπαρξη προτύπων που θα εξασφαλίζουν μια ποιοτική εκπαίδευση. Πιθανόν ο λόγος που είναι μειωμένα τα ποσοστά να είναι αγνοία για το είδος των προτύπων και τον τρόπο εφαρμογής τους και λιγότερο μια αρνητική τοποθέτηση των εκπαιδευτικών απέναντι στα πρότυπα.

Ερώτηση

Κρίνετε απαραίτητη την ύπαρξη προγραμμάτων εκπαίδευσης πάνω σε θέματα Διοίκησης ολικής ποιότητας για όσους κατέχουν θέσεις στελεχών στην περιβαλλοντική εκπαίδευση για να μπορέσουν αυτοί με την σειρά τους να εφαρμόσουν τα πρότυπα της Διοίκησης ολικής ποιότητας στους οργανισμούς αρμοδιότητας τους?



Η ανάλυση αυτού του ερωτήματος είναι παραπλήσια των προηγούμενων. Παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία δεν γνωρίζει την ΔΟΠ και ως εκ τούτου δεν μπορεί να απαντήσει στην ερώτηση αν πρέπει τα στελέχη της εκπαίδευσης να μετεκπαιδευτούν πάνω στην ΔΟΠ. Στο υπόλοιπο κομμάτι υπερτερούν και εδώ οι θετικές γνώμες και μάλιστα σε μεγαλύτερο ποσοστό από αυτούς που γνωρίζουν την ΔΟΠ. Το γεγονός αυτό να οφείλεται στο ότι πολλοί εκπαιδευτικοί είναι απογοητευμένοι από το υπάρχον σύστημα και απαντούν θετικά σε οτιδήποτε έχει την έννοια της αλλαγής.

ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Ένα βήμα προς την εφαρμογή προτύπων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας από τα ΚΠΕ θα μπορούσε να είναι η εθελοντική εφαρμογή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης.

Τι είναι το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης(ΚΠΑ)

Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ) είναι ένα εργαλείο Διοίκησης Ολικής Ποιότητας που έχει επηρεαστεί από το Πρότυπο Αριστείας για την Διοίκηση Ποιότητας το οποίο δημιουργήθηκε από την ομάδα εργασίας Καινοτόμων Δημόσιων Υπηρεσιών που λειτουργεί στα πλαίσια συνεργασίας των υπουργών των Κρατών Μελών της

Ευρωπαϊκής Ένωσης. Παρουσιάστηκε για πρώτη φορά τον Μάιο του 2000 και στην συνέχεια έγιναν αναθεωρήσεις του

Με το ΚΠΑ αξιολογούνται οι δημόσιοι οργανισμοί προκειμένου να βρεθούν τα δυνατά τους σημεία αλλά και τα σημεία τα οποία επιδέχονται βελτίωση με σκοπό την ενίσχυση των πρώτων και την άρση όποιων αδυναμιών για να υπάρχει συνεχής βελτίωση της απόδοσης του οργανισμού. Το ΚΠΑ αποτελεί ένα απλό, εύχρηστο και κοινά αποδεκτό μοντέλο αξιολόγησης των Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα, που στοχεύει στη βελτίωση των διαδικασιών που διέπουν τον κάθε Δημόσιο Οργανισμό. Αποτελεί ένα εργαλείο που μπορεί να βοηθήσει τις Δημόσιες Υπηρεσίες σε όλη την Ευρώπη να χρησιμοποιήσουν τις τεχνικές της διοίκησης της ποιότητας, ώστε να βελτιώσουν τις επιδόσεις τους.

Περιγραφή και στόχοι του Μοντέλου ΚΠΑ.

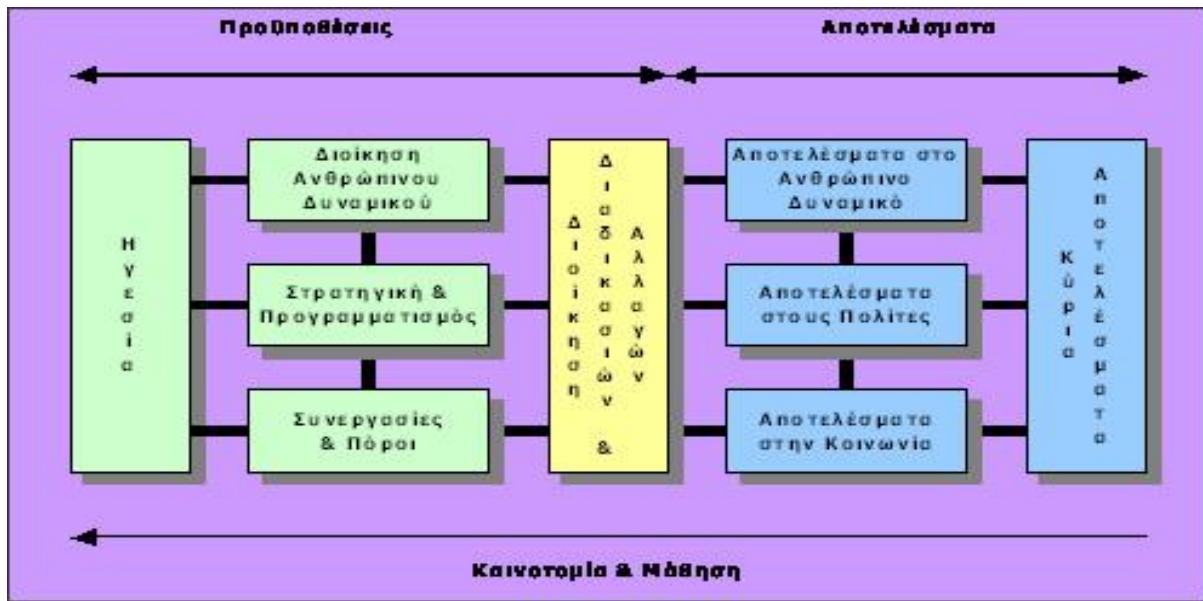
Το ΚΠΑ έχει σχεδιαστεί σαν ένα εύχρηστο εργαλείο προκειμένου να το χρησιμοποιήσουν οι δημόσιες οργανώσεις σε όλη την Ευρώπη για να βελτιώσουν την απόδοσή τους. Παρέχει ένα μοντέλο παρεμφερές με πολλά από τα προϋπάρχοντα μοντέλα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας αλλά έχει διαμορφωθεί ειδικά για τις οργανώσεις του Δημοσίου τομέα λαμβάνοντας υποψιν τις ιδιαιτερότητες τους.

Το ΚΠΑ έχει τέσσερις κύριους σκοπούς:

- ❖ Να εκφράσει τα μοναδικά χαρακτηριστικά των οργανισμών που επιθυμούν να βελτιώσουν τις επιδόσεις τους εισάγοντας στην Δημόσια Διοίκηση αρχές από την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας,
- ❖ Να διευκολύνει την αυτοαξιολόγηση μιας δημόσιας οργάνωσης, να χρησιμεύσει δηλαδή ως ένα εργαλείο για τις δημόσιες διοικήσεις που επιθυμούν να βελτιώσουν τις επιδόσεις τους.
- ❖ Να αποτελέσει τη "γέφυρα" μεταξύ των διαφορετικών μοντέλων που χρησιμοποιούνται στη διαχείριση της ποιότητας,

Να διευκολύνει τις συγκριτικές επιδόσεις μεταξύ των οργανώσεων του δημόσιου τομέα.

Η δομή του ΚΠΑ περιγράφεται στον παρακάτω πίνακα



Τα κριτήρια προϋποθέσεων

Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης υιοθετεί κοινά κριτήρια(Εννέα τον αριθμό) και ενιαία μέθοδο αξιολόγησης, ώστε τα συμπεράσματα να είναι συγκρίσιμα, κοινώς αποδεκτά και αξιοποιήσιμα, προκειμένου να σχεδιασθούν κοινές πολιτικές. Μέσω της εφαρμογής αναπτύσσονται επαφές επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των φορέων της δημόσιας διοίκησης των κρατών - μελών της Ε.Ε. ενώ έχει καθιερωθεί το Εθνικό και το Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας.

Καθένα από τα εννέα κριτήρια υποδιαιρείται σε δέσμη υποκριτηρίων τα οποία προσδιορίζουν τα κύρια σημεία που θα πρέπει να εξετάζονται κατά τη διαδικασία της αξιολόγησης μιας οργάνωσης. Επίσης τα κριτήρια αξιολόγησης του Κ.Π.Α. ταξινομούνται σε δύο διακριτές κατηγορίες: α) κριτήρια προϋποθέσεων και β) κριτήρια αποτελεσμάτων.

Τα πρώτα 5 κριτήρια (Ηγεσία, Στρατηγική και Προγραμματισμός, Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού, Εξωτερικές Συνεργασίες και Πόροι. Διαδικασίες) σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά των προϋποθέσεων λειτουργίας και καθορίζει τι πρέπει να κάνει η δημόσια οργάνωση προκειμένου να επιτύχει τα επιθυμητά αποτελέσματα

Στα υπόλοιπα 4 κριτήρια η εστίαση γίνεται στα αποτελέσματα. Ποιο συγκεκριμένα μελετούνται τα, Αποτελέσματα προσανατολισμένα προς τον πελάτη-πολίτη, Αποτελέσματα για το ανθρώπινο δυναμικό, Αποτελέσματα σχετικά με την Κοινωνία, και τα Κύρια Αποτελέσματα επίδοσης.

Λόγοι για να εφαρμόσει ένας οργανισμός ΚΠΑ.

Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης προσφέρει:

- ❖ Αξιολόγηση βασισμένη σε πραγματικά στοιχεία τα οποία είναι ευρέως αποδεκτά από όλο τον Ευρωπαϊκό δημόσιο τομέα.
- ❖ Αποτελεί μέσο εκσυγχρονισμού, καινοτομίας και αλλαγής της Δημόσιας Διοίκησης.
- ❖ Οδηγεί σε πληρέστερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων με σκοπό την βελτίωση της αποδοτικότητας του οργανισμού.
- ❖ Μετρά την πρόοδο σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- ❖ Ευκαιρία να προωθηθούν και αν γίνουν κτήμα οι καλές διοικητικά πρακτικές τόσο μέσα στον οργανισμό αλλά και μεταξύ διαφορετικών οργανισμών.
- ❖ Αποτελεί σύνδεσμο ανάμεσα στα επιδιωκόμενα αποτελέσματα και των υποστηρικτικών πρακτικών ή προϋποθέσεων.
- ❖ Ενισχύει την συμμετοχή του προσωπικού στην διαδικασία αξιολόγησης του οργανισμού με αποτέλεσμα την παρακίνηση του..
- ❖ Σκοπεύει σε άμεση ανταπόκριση στις αυξανόμενες απαιτήσεις των πολιτών.

Βήματα εφαρμογής του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης.

Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης είναι εφικτό να εφαρμοστεί από ένα Δημόσιο Οργανισμό εάν υλοποιηθούν τα εξής 4 βήματα:

Βήμα I: Προσδιορισμός πεδίου εφαρμογής -Συγκρότηση ομάδας έργου

Βήμα II: Κατανομή καθηκόντων - προσδιορισμός εσωτερικής λειτουργίας της ομάδας έργου.

Βήμα III: Συλλογή-επεξεργασία των προσδιορισθέντων στοιχείων τεκμηρίωσης και η σύνταξη έκθεσης αξιολόγηση και βαθμολόγηση

Βήμα IV: Σύνταξη έκθεσης μέτρων βελτίωσης

Τα αποτελέσματα της εφαρμογής του ΚΠΑ παρέχουν άμεση χρησιμότητα στην Διοίκηση κάθε Δημόσιου Οργανισμού, καθώς η Έκθεση Αυτοαξιολόγησης αποτελεί ουσιαστικά μια σειρά από δράσεις για το κάθε κριτήριο του ΚΠΑ. Η έκθεση αυτή μελετάται από την Διοίκηση με σκοπό τον εντοπισμό των κύριων ευρημάτων της αυτοαξιολόγησης, των πεδίων στα οποία απαιτείται άμεση δράση και το είδος της δράσης που πρέπει να ληφθεί.

Υπεύθυνος φορέας για την εισαγωγή και την εφαρμογή του μοντέλου στη Δημόσια Διοίκηση είναι η Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας του Υπουργείου Εσωτερικών.

Βιβλιογραφία

- ❖ Ακρίβος Χριστόδουλος, Ψαρόπουλος Χρήστος ,Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Δημόσιες Υπηρεσίες και στον Χώρο της Εκπαίδευσης , ΥΠΕΠΘ –ΕΠΕΑΕΚ Αθήνα 2008.
- ❖ Βιταντζάκης Β. Νίκος , Η ποιότητα στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση Εκδόσεις Interbooks 2006.
- ❖ Γεωργάκη Δ., Κουρούπη Κ. Πολίτης Σ. Ρέκκας Δ., Διαχείριση Ολικής Ποιότητας, Εκδόσεις Ι. Σιδέρης 2010.
- ❖ Δερβιτσιώτης Ν. Κώστας, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Εκδότης Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα 2005
- ❖ Δερβιτσιώτης Ν. Κώστας, Ανταγωνιστικότητα με Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Εκδοτικός Οίκος INTERBOOKS, Αθήνα 1993.
- ❖ Ζαβλανός Μ. Μύρων , Η Ολικη ποιότητα στην εκπαίδευση ,Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα 2003.
- ❖ Ζαβλανός Μ. Μύρων , Η ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες και τα προϊόντα, Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα 2006.
- ❖ Ζαβλανός Μ. Μύρων, Μάνατζμεντ, Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα 2002.
- ❖ Καρατζιά - Σταυλιώτη Ελένη , Αξιολόγηση, αποτελεσματικότητα και ποιότητα στην εκπαίδευση , Εκδόσεις Gutenberg - Γιώργος & Κώστας Δαρδανός 2006
- ❖ Κέφης Βασίλειος. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Εκδόσεις Κριτική 2005.
- ❖ Λαλούμης Δημήτρης , Διοίκηση ολικής ποιότητας Εκδόσεις Σταμούλη ,2010.
- ❖ Μπρίνια Βασιλική, Management Εκπαιδευτικών Μονάδων και Εκπαίδευσης Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα 2008.
- ❖ Στειακάκης Εμμανουήλ, Διοίκηση και έλεγχος ποιότητας ,Εκδόσεις Τζιόλα Αθήνα ,2010.
- ❖ Τσιότρας Δ. Γεώργιος. Βελτίωση Ποιότητας, Εκδόσεις Μπενος , Αθήνα 2002.
- ❖ Κοινό πλαίσιο αξιολόγησης, ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ .Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας. Αθήνα 2007