



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ»

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**Διερεύνηση της ικανοποίησης των γονέων από τις υπηρεσίες που
προσφέρονται στα παιδιά τους στα Εργαστήρια Ειδικής
Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΕΕΕΚ)**

Νικολαΐδου Ξανθίπη

Επιβλέπων Καθηγητής
Δρα Βασίλειος Ραφτόπουλος

Φεβρουάριος 2017

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

«Διερεύνηση της ικανοποίησης των γονέων από τις υπηρεσίες που προσφέρονται στα παιδιά τους στα Εργαστήρια Ειδικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης (ΕΕΕΕΚ)»

Νικολαΐδου Ξανθίππη

Επιβλέπων Καθηγητής

Δρα Βασίλειος Ραφτόπουλος

Φεβρουάριος 2017

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου Δρα Βασίλη Ραφτόπουλο για την υπομονή, την πολύτιμη βοήθεια, την ενθάρρυνση, την υποστήριξη και την καθοδήγηση καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της έρευνας και την συγγραφή της εργασίας. Τον ευχαριστώ ολόψυχα, που μου επέτρεψε να ασχοληθώ με το συγκεκριμένο θέμα της διπλωματικής εργασίας και με στήριξε ουσιαστικά με τις πολύτιμες συμβουλές του.

Ακόμη, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την οικογένειά μου, τον σύζυγό μου Πάρη και τα τρία μου παιδιά τον Βασίλη, την Ιωάννα και την Μελισσάνθη που καθ' όλη τη διάρκεια της παρακολούθησης του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Διοίκησης Μονάδων Υγείας του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου με στήριξαν και έκαναν υπομονή τις ώρες της απουσίας μου.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω εγκάρδια όλους τους γονείς των παιδιών που φοιτούν στα ΕΕΕΕΚ καθώς και τους εκπαιδευτικούς που ανταποκρίθηκαν στην ερευνητική μου προσπάθεια και συμμετείχαν ενεργά ώστε να μου παρέχουν πολύτιμη πληροφόρηση και υποστήριξη για την έρευνα μου. Αισιοδοξώ να φωτίσω με την έρευνα μου την ανάγκη για διορθωτικές αλλαγές και μεταρρυθμίσεις με στόχο την αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχουν τα ΕΕΕΕΚ στα παιδιά τους.

Αφιερωμένο στην μνήμη της

μητέρας μου

Ιωάννας Γραμματικού

Στην αγαπημένη μου φίλη

Αγάπη Σιμοπούλου

Στην λατρευτή μου γιατρό

Αθανασία Φουσκαρίνη

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Εισαγωγή Τα Εργαστήρια Ειδικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης (ΕΕΕΕΚ) ιδρύθηκαν από το Υπουργείο Παιδείας για να προσφέρουν τις εκπαιδευτικές, θεραπευτικές και προεπαγγελματικές υπηρεσίες τους σε εφήβους με ειδικές ανάγκες ώστε να τους προετοιμάσουν για την ενήλικη ζωή και να τους προσφέρουν την βασική επαγγελματική κατάρτιση για την εύρεση απασχόλησης. Οι εκπαιδευτικές και θεραπευτικές υπηρεσίες που προσφέρονται στο πλαίσιο αυτό στόχο έχουν να καλύψουν τις συνολικές ανάγκες προσωπικής ανάπτυξης και κοινωνικής ενσωμάτωσης των παιδιών και να υποστηρίξουν τις οικογένειές τους . Η παρούσα μελέτη αποσκοπεί στην ανίχνευση του βαθμού ικανοποίησης των γονέων των παιδιών που φοιτούν στα ΕΕΕΕΚ από τις εκπαιδευτικές και θεραπευτικές υπηρεσίες που προσφέρονται και την εκτίμηση τους για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στα παιδιά τους.

Ποιοτική Έρευνα : Σκοπός Ο σκοπός της ποιοτικής έρευνας ήταν η αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχονται στα ΕΕΕΕΚ και οι προσδοκίες που έχουν οι γονείς για την εκπαίδευση και την υποστήριξη των παιδιών τους . Συγκεκριμένα , εξετάζονται οι υπηρεσίες που προσφέρει το προσωπικό , η υλικοτεχνική υποδομή, το ωρολόγιο και αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών, ο βαθμός κάλυψης των βασικών αναγκών των εφήβων , ο τρόπος οργάνωσης και διοίκησης του πλαισίου και η διασύνδεση του πλαισίου με την αγορά εργασίας. **Δείγμα** 6 μητέρες που τα παιδιά τους φοιτούν σε ένα ΕΕΕΕΚ Νοτίου Αιγαίου. **Μέθοδος** Διεξαγωγή συνέντευξης ομάδας εστίασης **Αποτέλεσμα** Οι γονείς δείχνουν υψηλή ικανοποίηση για την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει το προσωπικό , την οργάνωση και διοίκηση, το βαθμό κάλυψης των βασικών αναγκών των παιδιών και μέτρια ικανοποίηση για την υλικοτεχνική υποδομή, το ωρολόγιο και αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών και την διασύνδεση του ΕΕΕΕΚ με την αγορά εργασίας. **Συμπέρασμα** Οι γονείς εκτιμούν ότι έχουν καλή επικοινωνία και συνεργασία με το πλαίσιο, εκφράζουν εμπιστοσύνη και σεβασμό στις προσπάθειες που κάνει το προσωπικό για την εκπαίδευση και υποστήριξη των παιδιών τους, προτείνουν λύσεις που θα βελτιώσουν την οργάνωση και την λειτουργία της δομής, ζητούν ενεργό συμμετοχή στην διαμόρφωση του ωρολόγιου και αναλυτικού προγράμματος .

Ποσοτική έρευνα : Σκοπός Η αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των γονέων από τις εκπαιδευτικές και υποστηρικτικές υπηρεσίες του ΕΕΕΕΚ και η ανίχνευση των παραγόντων εκείνων που επηρεάζουν την ικανοποίησή τους. Συγκεκριμένα , εξετάζονται οι υπηρεσίες που προσφέρει το προσωπικό , η υλικοτεχνική υποδομή, το ωρολόγιο και αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών, ο βαθμός κάλυψης των βασικών αναγκών των εφήβων , ο τρόπος οργάνωσης και διοίκησης του πλαισίου και η διασύνδεση του πλαισίου με την αγορά εργασίας. **Δείγμα** 40 γονείς που τα παιδιά τους φοιτούν στα ΕΕΕΕΚ. **Μέθοδος** Συμπλήρωση ερωτηματολογίου στο οποίο

εξετάζεται ο βαθμός ικανοποίησης των γονέων και η εκτίμηση τους για την ποιότητα των υπηρεσιών όπως : η συμπεριφορά του προσωπικού, η υλικοτεχνική υποδομή, το ωρολόγιο και αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών, ο βαθμός κάλυψης των βασικών αναγκών των εφήβων , ο τρόπος οργάνωσης και διοίκησης του πλαισίου και η διασύνδεση του πλαισίου με την αγορά εργασίας. **Αποτέλεσμα** Οι γονείς έδειξαν υψηλή ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει το προσωπικό, τον τρόπο οργάνωσης και διοίκησης, την κάλυψη των βασικών αναγκών του παιδιού, ενώ δεν φαίνονται ιδιαίτερα ικανοποιημένοι από την διασύνδεση του ΕΕΕΕΚ με την αγορά εργασίας , την υλικοτεχνική υποδομή και το ωρολόγιο και αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών. **Συμπέρασμα** Η αξιολόγηση της ικανοποίησης των γονέων αποτελεί χρήσιμη πληροφόρηση για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών με στόχο την φυσική αποκατάσταση και την κοινωνική ενσωμάτωση των παιδιών που φοιτούν στα ΕΕΕΕΚ .

Λέξεις - Κλειδιά: Ικανοποίηση γονέων, ΔΟΠ στην εκπαίδευση, Έλεγχος ποιότητας στην ειδική αγωγή, Έρευνα παραγόντων ικανοποίησης στην ελληνική ειδική εκπαίδευση

ABSTRACT

The Special Vocational Education and Training Schools (EEEEK) were established by the Ministry of Education to offer educational, therapeutic and prevocational services to adolescents with disabilities in order to prepare them for adult life and offer them basic training and abilities to find employment. The educational and therapeutic services of this context try to succeed the goal of children's personal development and social integration as well as supporting their families. This paper researches parents' satisfaction with the educational and therapeutic services offered in this particular educational context in Greece and their assessment regarding the quality of services provided to their children.

Qualitative research: Objective The objective of the qualitative research was the assessment of the services offered and parents' expectations for their children's education and support. Specifically, we examine the services offered by the staff, the material and technical infrastructure, the curriculum and syllabus, the degree to which the adolescent's basic needs are covered, the administration and organization of EEEEEK and its link to the job market. **Sample** 6 mothers whose children attend an EEEEEK in the South Aegean Sea. **Method** Conduct of an interview of the focus group. **Result** Parents are particularly satisfied with the quality of services offered by the staff, the administration and management and the coverage of the basic needs of the child, while they seem less pleased with the material and technical infrastructure, the curriculum and syllabus and the EEEEEK's link to the market. **Conclusion** Parents estimate that they have good communication and cooperation with the staff, they trust and respect staff's efforts to educate and support their children and they put forward solutions which will improve EEEEEK's organization and administration.

Quantitative research: Objective The assessment of parents' degree of satisfaction with the educational and supportive services offered by the EEEEEK as well as the detection of the factors affecting their satisfaction. Specifically, we examine the services offered by the staff, the material and technical infrastructure, the curriculum, the degree to which the adolescent's basic needs are covered, the administration and management of EEEEEK and its link to the job market. **Sample** 40 parents whose children attend EEEEEK. **Method** Filling in a questionnaire which studies parents' satisfaction and their assessment of the quality of services such as the staff's behavior, the material and technical infrastructure, the curriculum and syllabus, the degree to which the adolescent's basic needs are covered, the way the educational context is organized, managed and linked to the job market. **Result** Parents showed great satisfaction with the quality of services offered by the staff, the organization and management and the coverage of the basic needs of the

child, while they don't seem particularly pleased with the EEEEK's link to the job market, the material and technical infrastructure and the curriculum and syllabus. **Conclusion** The evaluation of parents' satisfaction consists useful information towards the improvement of the quality of the services offered which aim at the physical rehabilitation and social integration of children who attend EEEEK .

Key Words: Parents' satisfaction , TQM in Education , Quality control in education for children with special needs, Research on factors of satisfaction in Greek education for children with special needs

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	3
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	4
ABSTRACT	6
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	12
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	13
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	15
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	15
1.1 Γενικά	15
1.2 Διάρθρωση της εργασίας	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	20
Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	20
ΕΝΟΤΗΤΑ Α	20
Ποιότητα και μέτρηση ικανοποίησης στην εκπαίδευση	20
2.1 Η έννοια της ποιότητας	20
2.2 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ)	22
2.2.1 Θέματα κλειδιά της ΔΟΠ	23
2.3 Εκπαιδευτική ποιότητα	26
2.3.1 Η αξιολόγηση της ποιότητας στην εκπαίδευση	29
2.3.2 Η ΔΟΠ στην εκπαίδευση	31
2.3.3 Ικανοποίηση του Πελάτη	35
2.3.4 Αξιολόγηση της ικανοποίησης	35
2.3.5 Ικανοποίηση γονέων	36

2.3.6 Συνεργασία σχολείου και γονέα	39
ΕΝΟΤΗΤΑ Β	43
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ ΕΙΔΙΚΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΕΕΕΕΚ)	43
2.4 Νομοθετικές ρυθμίσεις για την Ειδική Αγωγή και Επαγγελματική Εκπαίδευση	43
2.5 Λειτουργία ΕΕΕΕΚ	47
2.6 Οργάνωση ΕΕΕΕΚ	47
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	53
Μικτή έρευνα ικανοποίησης γονέων	53
3.1 Αναγκαιότητα και σπουδαιότητα της έρευνας	53
3.2 Σκοπός της Έρευνας	54
3.3 Βασικά ερευνητικά ερωτήματα	54
3.4 Μέθοδος Έρευνας	54
Επιλογή Δείγματος	54
3.5 Διεξαγωγή ομάδας εστίασης (focus group)	56
3.5.1 Διαδικασία	56
3.5.2 Πυλώνες συζήτησης	57
3.5.3 Προσωπικό του ΕΕΕΕΚ	58
3.5.4 Υλικοτεχνική υποδομή ΕΕΕΕΚ	62
3.5.5 Ωρολόγιο πρόγραμμα ΕΕΕΕΚ	64
3.5.6 Διασύνδεση των ΕΕΕΕΚ με την αγορά εργασίας	66
3.5.7 Βασικές ανάγκες παιδιών που φοιτούν σε ΕΕΕΕΚ	67

3.5.8 Οργάνωση του ΕΕΕΕΚ	69
3.5.9 Σύνοψη	70
3.6 Ερωτηματολόγιο ποσοτικής έρευνας	71
3.7 Προέλεγχος έρευνας	72
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	73
Ανάλυση αποτελεσμάτων έρευνας	73
4.1 Αξιοπιστία και εγκυρότητα	73
4.2 Έλεγχος αξιοπιστίας	73
4.3 Έλεγχος εγκυρότητας	73
4.4 Δημογραφικά στοιχεία	74
4.4.1 Φύλο παιδιού	74
4.4.2 Έτη φοίτησης παιδιού σε ΕΕΕΕΚ	75
4.4.3 Ιδιότητα συμμετέχοντος	75
4.4.4 Ηλικία συμμετεχόντων	76
4.4.5 Εκπαιδευτικό συμμετεχόντων	76
4.4.6 Επάγγελμα συμμετεχόντων	77
4.4.7 Είδος και βαθμός ειδικής ανάγκης των παιδιών	77
4.4.8 Επικοινωνία με τους υπεύθυνους του ΕΕΕΕΚ	78
4.5 Προσωπικό ΕΕΕΕΚ	79
4.6 Υλικοτεχνικές υποδομές των ΕΕΕΕΚ	81
4.7 Ωρολόγιο πρόγραμμα των ΕΕΕΕΚ	82
4.8 Διασύνδεση ΕΕΕΕΚ με την αγορά	83
4.9 Βασικές ανάγκες παιδιού	84

4.10 Οργάνωση και Διοίκηση του ΕΕΕΕΚ	84
4.11 Συνολική ικανοποίηση γονέων	85
4.11.1 Ικανοποίηση από την ποιότητα των συνολικών υπηρεσιών που παρέχονται στα ΕΕΕΕΚ	86
4.11.2 Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει το προσωπικό των ΕΕΕΕΚ	89
4.11.3 Ικανοποίηση από την ποιότητα της υλικοτεχνικής υποδομής που υπάρχει στα ΕΕΕΕΚ	90
4.11.4 Ικανοποίηση από την ποιότητα του ωρολογίου προγράμματος που προσφέρει το ΕΕΕΕΚ	91
4.11.5 Ικανοποίηση από τη διασύνδεση του ΕΕΕΕΚ με την αγορά	92
4.11.6 Ικανοποίηση από το επίπεδο κάλυψης των βασικών αναγκών του παιδιού από το ΕΕΕΕΚ	94
4.11.7 Ικανοποίηση από τον τρόπο οργάνωσης και διοίκησης του ΕΕΕΕΚ	96
ΚΕΦΑΛΑΙΟ	96
5.1 Συζήτηση	99
5.2 Συμπεράσματα	
ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	104
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	110
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1	112

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1. Προσωπικό ΕΕΕΕΚ	81
Πίνακας 2. Υλικοτεχνικές Υποδομές	82
Πίνακας 3. Ωρολόγιο Πρόγραμμα	83
Πίνακας 4. Διασύνδεση ΕΕΕΕΚ με την αγορά	83
Πίνακας 5. Βασικές Ανάγκες του παιδιού	84
Πίνακας 6. Οργάνωση και διοίκηση ΕΕΕΕΚ	85
Πίνακας 7. Συνολική ικανοποίηση γονέων	86
Πίνακας 8. Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών ΕΕΕΕΚ	87
Πίνακας 9. Συνολική ικανοποίηση * Συμμετέχων	87
Πίνακας 10. Chi Square Test	88
Πίνακας 11. Chi Square Test	88
Πίνακας 12. Συνολική ικανοποίηση * Εκπαιδευτικό επίπεδο	89
Πίνακας 13. Συνολική ικανοποίηση από προσωπικό	90
Πίνακας 14. Ποιότητα υλικοτεχνικής υποδομής	91
Πίνακας 15. Συνολική ικανοποίηση από το ωρολόγιο πρόγραμμα	92
Πίνακας 16. Συνολική ικανοποίηση από διασύνδεση ΕΕΕΕΚ με την αγορά	92
Πίνακας 17. Chi Square Test	93
Πίνακας 18. Συνολική ικανοποίηση από την κάλυψη βασικών αναγκών	93
Πίνακας 19. Chi Square Test	94
Πίνακας 20. Συνολική ικανοποίηση από οργάνωση και διοίκηση	94

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 1. Φύλο παιδιού	75
Διάγραμμα 2. Έτη Φοίτησης	75
Διάγραμμα 3. Ιδιότητα συμμετέχοντος	76
Διάγραμμα 4. Ηλικίες συμμετεχόντων	76
Διάγραμμα 5. Εκπαιδευτικό επίπεδο συμμετεχόντων	77
Διάγραμμα 6. Επάγγελμα συμμετεχόντων	77
Διάγραμμα 7. Είδος ειδικής ανάγκης	78
Διάγραμμα 8. Βαθμός διαταραχής	78
Διάγραμμα 9. Συχνότητα επαφής με τους υπεύθυνους του ΕΕΕΕΚ	79

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1. Ο κύκλος του Deming - Πηγή : Deming (1986)	20
--	----

«Οι προσδοκίες μίας μητέρας που το παιδί της φοιτά στο ΕΕΕΕΚ»

«Θα ήθελα η κόρη μου να έχει ποιοτικό και δημιουργικό χρόνο στο σχολείο ώστε να χαίρεται και να συμμετέχει με ευχαρίστηση στις δραστηριότητες και στα μαθήματα. Να αναπτυχθούν οι ικανότητες της και να βελτιώσει τις κοινωνικές της δεξιότητες μέσα από εξατομικευμένο πρόγραμμα δηλαδή ένα πρόγραμμα προσαρμοσμένο στις ανάγκες της και στα ενδιαφέροντα της. Να υπάρχουν σαφείς κοινοί στόχοι από όλους τους εκπαιδευτικούς που ασχολούνται με το παιδί μου και να υπάρχει συχνή ενημέρωση και συνεργασία με την οικογένεια μου. Το εκπαιδευτικό υλικό που χρησιμοποιείται να είναι κατάλληλο και να εκσυγχρονίζεται συνέχεια. Να οριοθετηθεί και να διδαχθεί αποδεκτές κοινωνικές συμπεριφορές με σωστό υλικό και συνεχή ανατροφοδότηση ώστε να νοιώθει αποδεκτή από το κοινωνικό σύνολο και να μπορέσει να επιβιώσει ανάμεσα στους ανθρώπους».

«Σαν έννοια η ποιότητα ξεγλιστρά και όσο την πλησιάζουμε τόσο αυτή απομακρύνεται..

..γίνεται συγκεκριμένη αν την εντάξουμε σε ένα πλαίσιο..

..υπό προϋποθέσεις μπορούμε να την αξιολογήσουμε με αντικειμενικά κριτήρια

..δεν είναι απαραίτητα δαπανηρή άρα ο δείκτης φτώχειας μίας χώρας δεν την επηρεάζει άμεσα

.. οι περισσότεροι συμφωνούμε ότι μπορεί και πρέπει να βελτιωθεί».

Don Adams , 1993

“Defining Educational Quality Project”

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1. Γενικά

Τα Εργαστήρια Ειδικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης (ΕΕΕΕΚ) ιδρύθηκαν το 2000 από το Υπουργείο Παιδείας για να προσφέρουν τις εκπαιδευτικές, θεραπευτικές και προεπαγγελματικές υπηρεσίες τους σε εφήβους με ειδικές ανάγκες ώστε να τους προετοιμάσουν για την ενήλικη ζωή και να τους προσφέρουν την βασική επαγγελματική κατάρτιση για την εύρεση απασχόλησης. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα που προσφέρονται στα ΕΕΕΕΚ στηρίζονται σε ένα σαφές ωρολόγιο πρόγραμμα λειτουργίας, σε αναλυτικά προγράμματα σπουδών, στην νομοθεσία ίδρυσης, οργάνωσης, στελέχωσης και διοίκησης όπως καθορίζεται από τα ΦΕΚ, τα προεδρικά διατάγματα και τις υπουργικές αποφάσεις που έχουν εκδοθεί. Συγκεκριμένα, το εκπαιδευτικό πρόγραμμα των ΕΕΕΕΚ απευθύνεται σε εφήβους ηλικίας 14 – 22 ετών και η διάρκεια φοίτησης τους κυμαίνεται από 6 ως 8 χρόνια. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται στους μαθητές είναι κυρίως εκπαιδευτικές (θεωρητικά και εργαστηριακά μαθήματα) και υποστηρικτικές (ψυχοθεραπεία, λογοθεραπεία, εργοθεραπεία, φυσιοθεραπεία, συμβουλευτική οικογένειας). Το ωρολόγιο πρόγραμμα περιλαμβάνει 30 ώρες εβδομαδιαίας διδασκαλίας και ατομικής ή ομαδικής θεραπευτικής παρέμβασης. Οι μετακινήσεις των μαθητών γίνονται με ευθύνη της Περιφερειακής Διεύθυνσης Εκπαίδευσης.

Η οργάνωση και η λειτουργία τους εποπτεύεται από την Διεύθυνση Επαγγελματικής Εκπαίδευσης που εδρεύει σε κάθε νομό και υπάγεται στο Υπουργείο Παιδείας και Δια βίου μάθησης. Η αξιολόγηση των συνολικών υπηρεσιών που παρέχονται στα ΕΕΕΕΚ θα πρέπει να περιλαμβάνει τομείς όπως την ποιότητα του εκπαιδευτικού και θεραπευτικού έργου, των υποδομών και της υλικοτεχνικής υποδομής και την ικανοποίηση των εκπαιδευτικών, ψυχολογικών, κοινωνικών αναγκών των παιδιών όπως εκφράζεται από την αντίληψη των γονιών τους. Πρόκειται για μία μορφή αξιολόγησης που στην διεθνή βιβλιογραφία καταλαμβάνει αρκετό χώρο στην έρευνα για την ειδική εκπαίδευση και την αποτίμηση της λειτουργίας διαφόρων προγραμμάτων παρέμβασης. Έτσι, η ποιότητα της εκπαίδευσης στα Εργαστήρια Ειδικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης μπορεί να προσδιοριστεί από την ικανοποίηση των αναγκών – προσδοκιών του πελάτη- καταναλωτή, στην προκειμένη περίπτωση των γονέων των παιδιών με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες.

Αν κατανοήσουμε τις απόψεις των γονέων των παιδιών με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες (θετικές ή αρνητικές) και τις αποτιμήσουμε μπορούμε να διαμορφώσουμε υπεύθυνα πιο

αποτελεσματικές εκπαιδευτικές υπηρεσίες ειδικής αγωγής και να αποτρέψουμε τυχόν απόρριψη και μη αποδοχή τους από τους γονείς. Επιπλέον, η αξιολόγηση θα οδηγήσει στην αναγκαία εφαρμογή κατάλληλων προγραμμάτων κοινωνικής ενσωμάτωσης, ενδοσχολικών και εξωσχολικών δραστηριοτήτων συνεκπαίδευσης με τον μαθητικό πληθυσμό της κοινότητας που βελτιώνουν την αυτοεικόνα του εφήβου με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες και συντελούν στην κοινωνική ενσωμάτωση του στην ομάδα των συνομήλικων του.

Στα ΕΕΕΕΚ φοιτούν μαθητές με ειδικές ανάγκες που έχουν νοητική ανωριμότητα , αυτισμό, νευροεγκεφαλικές παθήσεις , κινητικές αναπηρίες, ψυχικές παθήσεις , αισθητηριακές αδυναμίες και σύνθετες γνωστικές, κοινωνικές και συναισθηματικές δυσκολίες. Σύμφωνα με την σύμβαση των δικαιωμάτων για τα άτομα με αναπηρία, η αναπηρία είναι μία έννοια που εξελίσσεται διαρκώς και προέρχεται από την αλληλεπίδραση μεταξύ των ατόμων με αδυναμίες και των εμποδίων που θέτουν οι στάσεις και οι συμπεριφορές μίας κοινωνίας ώστε να περιορίζεται η πλήρης , αποτελεσματική και ισότιμη συμμετοχή τους στο γίνεσθαι της συγκεκριμένης κοινωνίας. Σύμφωνα με την σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών η «αναπηρία» ορίζεται ως μία κοινωνικά κατασκευασμένη εμπειρία που οφείλεται στην περιορισμένη υποστήριξη από το εξωτερικό περιβάλλον και η σύμβαση για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία αναγνωρίζει ότι οι περιβαλλοντικοί παράγοντες σχετίζονται άμεσα με την δημιουργία της αναπηρίας (UN , 2006).

Σύμφωνα με την συνδιάσκεψη της Unisef στη Νέα Υόρκη (2013) τέσσερις είναι οι βασικοί περιβαλλοντικοί παράγοντες που θέτουν εμπόδια στην σχολική ενσωμάτωση των ατόμων με αναπηρία:

- α. οι στάσεις των γονέων, των δασκάλων και των συμμαθητών ,
- β. η μετακίνηση του μαθητή προς το σχολείο, η ανάγκη για βοήθεια, ασφάλεια και προστασία από τις δυσμενείς συνθήκες μετάβασης ,
- γ. η διευκόλυνση της πρόσβασης στο σχολείο, στην πληροφορία, στην επικοινωνία, στον προγραμματισμό και η ανάγκη προσαρμογής της εκπαίδευσης στις ανάγκες του μαθητή,
- δ. η υπέρβαση της έλλειψης οικονομικών πόρων για την παρακολούθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων , την διασφάλιση της απαραίτητης βοήθειας σε όλους τους τομείς καθώς και των άλλων υποστηρικτικών υπηρεσιών .

Τα παιδιά με αναπηρία έχουν ανάγκη από ειδική αγωγή και ειδικές εξατομικευμένες θεραπείες για να κινούνται με άνεση στον οικείο , το σχολικό ή τον ευρύτερο χώρο της

κοινότητας, να μπορούν να επικοινωνούν με λεκτικά ή μη λεκτικά μηνύματα (εικόνες, νοηματική γλώσσα, γλώσσα σώματος, σύμβολα αφής) , να μπορούν να αναπτύσσουν κοινωνικές σχέσεις με άλλα άτομα όπως συμμαθητές , δασκάλους, θεραπευτές, γείτονες, συγγενείς και οικογενειακούς φίλους, να μπορούν να λειτουργούν αυτόνομα δηλαδή να αναγνωρίζουν τις ανάγκες τους και να αναζητούν στο περιβάλλον τους αποδεκτούς τρόπους για να τις ικανοποιήσουν, να αναπτύξουν λειτουργικές συμπεριφορές ώστε να περιορίζεται ο κίνδυνος τραυματισμού τους και η εκδήλωση επιθετικών κινήσεων που μπορεί να βλάψουν τα άλλα άτομα του περιβάλλοντος τους.

Οι γονείς των παιδιών με αναπηρία χρειάζονται εξειδικευμένες υποστηρικτικές υπηρεσίες που να ικανοποιούν τις ανάγκες των παιδιών και της οικογένειάς τους. Η αναζήτηση της κατάλληλης θεραπείας και η προσέγγιση των ειδικών γίνεται με άγχος και δυσπιστία προς τους ειδικούς και δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις που οι γονείς απευθύνονται σε πολλούς ειδικούς ή θεραπευτές για τα ίδια συμπτώματα. Κάθε οικογένεια έχει τις δικές της αντιλήψεις για την αντιμετώπιση των συμπτωμάτων του παιδιού της και ιεραρχεί με διαφορετικό τρόπο τις βιολογικές, συναισθηματικές και κοινωνικές ανάγκες του. Η μακροχρόνια θεραπεία που μπορεί να περιλαμβάνει λογοθεραπεία, εργοθεραπεία, φυσιοθεραπεία , μουσικοθεραπεία, εναλλακτικές μορφές θεραπείας όπως θεραπευτική ιππασία και η ειδική εκπαίδευση των παιδιών τους έχει σημαντικές οικονομικές, κοινωνικές και ψυχολογικές συνέπειες στους ίδιους και στα άλλα μέλη της οικογένειάς τους. Ο Πανελλήνιος Σύλλογος των Ατόμων με Αναπηρία και οι Σύλλογοι Γονέων Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες σε όλη την Ελλάδα αγωνίζονται για την βελτίωση των δημόσιων παρεχόμενων υπηρεσιών για την θεραπεία , την εκπαίδευση και την φυσική αποκατάσταση των παιδιών τους και τον περιορισμό του κόστους θεραπευτικής υποστήριξης που αναζητούν σε ιδιωτικά κέντρα θεραπείας λόγω αδυναμίας πρόσβασης σε αντίστοιχα δημόσια κέντρα.

Σύμφωνα με τον Karp (1996) οι γονείς των παιδιών με αναπηρία δεν γνωρίζουν ποιες παρεμβάσεις χρειάζονται τα παιδιά τους και πως μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτές, δυσκολεύονται να συνεργαστούν με τους ειδικούς στον σχεδιασμό , την εφαρμογή και την αξιολόγηση των παρεμβάσεων και συνήθως οι παρεμβάσεις που προέρχονται από διαφορετικούς ειδικούς δεν έχουν συνέχεια και συνάφεια μεταξύ τους. Σύμφωνα με τον Kohler (1999) το κόστος των ανταγωνιστικών παρεμβάσεων που απαιτούν χρόνο για να ολοκληρωθούν και δημιουργούν προβλήματα επικοινωνίας μεταξύ των ειδικών θεραπευτών και της οικογένειας είναι τεράστιο. Γι αυτό , η αναζήτηση των προσδοκιών των γονέων για την ικανοποίηση των αναγκών των παιδιών τους και οι αντιλήψεις που έχουν οι γονείς για το ποιες θεραπείες είναι αποτελεσματικές και αξιόλογες αποτελεί ένα ερευνητικό ερώτημα που συνδέεται άμεσα και με διάφορες επιστημονικές θεωρίες στα πλαίσια της κοινωνικής ψυχολογίας.

Ο βαθμός εκπλήρωσης των προσδοκιών των γονέων και η ικανοποίηση που εκφράζουν για την εφαρμογή των ειδικών θεραπειών και των εκπαιδευτικών παρεμβάσεων εξαρτάται και από υποκειμενικούς παράγοντες όπως την προσωπικότητά τους, τις παρελθοντικές εμπειρίες τους, το υποστηρικτικό πλαίσιο στο οποίο ζουν και τις διαπροσωπικές τους σχέσεις. Οι συναισθηματικές αντιδράσεις και τα στάδια μετάβασης από το πένθος, στο θυμό και μετά στην άρνηση μέχρι την συνολική διαχείριση των καθημερινών προβλημάτων ενός παιδιού με αναπηρία έχουν μελετηθεί επαρκώς ώστε οι οικογενειακοί θεραπευτές, οι σύμβουλοι και οι ψυχολόγοι να μπορούν να υποστηρίξουν όσο γίνεται πιο αποτελεσματικά αυτές τις οικογένειες.

Η απόκτηση ενός παιδιού με αναπηρία αποτελεί ένα σημαντικό γεγονός στην ζωή αυτών των οικογενειών. Σύμφωνα με τον Bauman (2004), ο Summers κ.α. (1989) εξέτασαν το ρόλο των οικογενειακών αντιλήψεων ως δυναμικών παραγόντων μίας επιτυχούς διαχείρισης του άγχους της οικογένειας με παιδί με αναπηρία. Αυτοί οι ερευνητές σύμφωνα με τον Bauman (2004) συνδέουν τις υποκειμενικές αντιλήψεις με γνωστικές στρατηγικές αντιμετώπισης που χρησιμοποιούνται για να προσαρμοστούν τα άτομα σε πειστικές εμπειρίες. Αντίστοιχα, ο Trivette κ.α. (1990) θεώρησαν ότι οι οικογένειες «δυναμώνουν» στην προσπάθειά τους να αντιμετωπίσουν τα συμβάντα της ζωής ή κάθε προβληματική κατάσταση και κάθε οικογένεια προσπαθεί να διαχειριστεί τις εμπειρίες που παρουσιάζονται με ένα μοναδικό τρόπο (family's unique style in dealing with life experiences) (Bauman, 2004).

1.2 Διάρθρωση της εργασίας

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η βιβλιογραφική επισκόπηση της εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, στην πρώτη ενότητα παρατίθεται η έννοια της ποιότητας, η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, τα σημαντικότερα θέματα της ΔΟΠ και η μέτρησή της, η έννοια της ικανοποίησης και η μέτρησή της. Επίσης, γίνεται λόγος για την ικανοποίηση των γονέων από την εκπαίδευση των παιδιών τους καθώς και οι παράμετροι της συνεργασίας του σχολείου με τον γονέα. Στην δεύτερη ενότητα παρουσιάζονται τα Εργαστήρια Ειδικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρατίθεται η μεθοδολογία της έρευνας ενώ παρατίθεται και η ανάλυση της ποιοτικής έρευνας (focus groups) με την συμβολή της οποίας προέκυψε η κατάρτιση του ερευνητικού εργαλείου, δηλαδή του ερωτηματολογίου. Τέλος παρουσιάζεται το ερωτηματολόγιο.

Στο τέταρτο κεφάλαιο πραγματοποιείται η ανάλυση της ποσοτικής έρευνας ενώ στο πέμπτο κεφάλαιο παρατίθεται η συζήτηση και τα σημαντικότερα συμπεράσματα της ποιοτικής και ποσοτικής μελέτης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Βιβλιογραφική ανασκόπηση

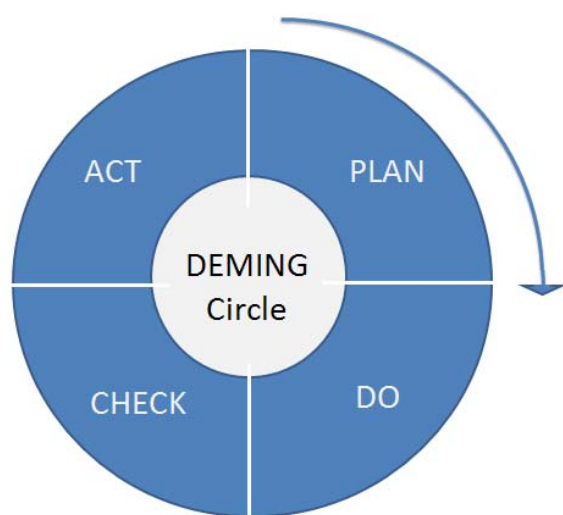
Ενότητα Α

Ποιότητα και μέτρηση ικανοποίησης στην εκπαίδευση

2.1. Η έννοια της ποιότητας

Η ποιότητα είναι αντιληπτή λαμβάνοντας υπόψη τις υψηλού επιπέδου προσδοκίες σχετικά με την λειτουργικότητα ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας. Επομένως, η ποιότητα δεν μπορεί να μετρηθεί με ακρίβεια. Επίσης, ορίζεται ως η πληρότητα των ιδιοτήτων και των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας που έχει την δυνατότητα να ικανοποιεί τις δεδομένες ανάγκες των πελατών (Garvin, 1988).

Κατά τη δεκαετία του '50 εμφανίστηκε η έννοια της ποιότητας στο χώρο της βιομηχανίας και στα πλαίσια της παραγωγής της. Έκανε αισθητή την παρουσία της στην Ιαπωνία, καθώς γινόταν προσπάθεια μετά το δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο να γίνουν αλλαγές στις παραδοσιακές παραγωγικές διαδικασίες (Τσιότρας, 2002). Ο Αμερικανός στατιστικός Edwards Deming συμμετείχε σε αυτή τη διαδικασία (Τούντας, 2003) και πρότεινε σημαντικές λύσεις που στηρίζονταν ιδιαίτερα στην αναγκαιότητα των συνεχών αλλαγών με στόχο την βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών (Deming, 1986). Στην εικόνα 1 παρουσιάζεται ο «κύκλος του Deming», ένας από τους πιο σημαντικούς κύκλους ποιότητας (Τσιότρας, 2002).



Εικόνα 1. Ο κύκλος του Deming (Πηγή: Deming (1986))

Αντίστοιχες απόψεις εξέφρασε και ο Juran παρουσιάζοντας τις έννοιες: ποιοτικός σχεδιασμός, έλεγχος ποιότητας και βελτίωση ποιότητας με δέκα βήματα που οδηγούν στην βελτίωση της ποιότητας και εμφανίζοντας το σχετικό εγχειρίδιο του ελέγχου ποιότητας (Juran &

Gryna, 1988). Συνεπώς, η έννοια της ποιότητας ήταν επόμενο να εμφανιστεί και στις υπηρεσίες και, επί τω πλείστων, ταυτίζεται ιδιαίτερα με τις δυνατότητες πρόσβασης και ανταπόκρισης, την ετοιμότητα παροχής της υπηρεσίας, καθώς και τη συνεχή υποστήριξη της (Αλεξιάδης & Σιγάλας, 1999).

Είναι ευρέως γνωστό πως έχουν γίνει ποικίλες προσπάθειες προκειμένου να προσδιοριστεί ο ορισμός της ποιότητας στο χώρο της παροχής υπηρεσιών και οι διαστάσεις που την χαρακτηρίζουν (Ραφτόπουλος, 2009). Ένας σύντομος ορισμός αναφέρει ότι ποιότητα αποτελεί τη συμμόρφωση σε απαιτήσεις και συγκεκριμένες προδιαγραφές. Από την άλλη, ο ορισμός που έδωσε η Αμερικανική Ένωση Ελέγχου Ποιότητας, αναφέρει πως η έννοια της ποιότητας σχετίζεται με τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που έχουν σημαντική επίδραση στην ιδιαιτερότητα και την ικανότητα να φέρνει σε σχετική ικανοποίηση τις επιμέρους ανάγκες (Bicking & Gryna, 1979). Επιπρόσθετα, ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης όρισε την ποιότητα ως εκείνο τον βαθμό, σύμφωνα με τον οποίο εγγενή χαρακτηριστικά πληρούν σχετικές απαιτήσεις.

Ένας ορισμός που δόθηκε για τη ποιότητα σε γενικό επίπεδο ήταν το 2004 από τον Ovretveit, ο οποίος υποστήριξε ότι στον ορισμό για τη ποιότητα θα πρέπει να αναφερθούν και οι παρακάτω έννοιες (Ovretveit, 2004):

- ένας ορισμός σε επαγγελματικό επίπεδο που να αφορά τις ανάγκες του πελάτη και στη συγκεκριμένη περίπτωση του ασθενή
- ένας συγκεκριμένος βαθμός που θα αναφέρεται στην κάλυψη και την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη σύμφωνα με τις υπηρεσίες που του προσφέρονται
- η έκφραση της άποψης του πελάτη για την ικανοποίηση των εν λόγω αναγκών του.

Ενώ, σαν τελικό ορισμό αναφέρει ότι η ποιότητα εκφράζει τη σχετική ικανοποίηση των αναγκών και απαιτήσεων των πελατών στο χαμηλότερο δυνατό κόστος. Σε αυτό τον ορισμό συμπεριλαμβάνονται τα παρακάτω:

- **Η ποιότητα με βάση τον πελάτη** κατά την οποία αξιολογούνται τα παράπονα των πελατών, η ικανοποίηση τους αλλά και ο βαθμός ανταπόκρισης του προϊόντων και των υπηρεσιών στις απαιτήσεις των πελατών.
- **Η επαγγελματική ποιότητα** κατά την οποία η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών από τις υπηρεσίες και τα προϊόντα αξιολογείται σύμφωνα με τα δεδομένα που ισχύουν σε επαγγελματικό επίπεδο.

- ο **Η ποιότητα των διαδικασιών** κατά την οποία αξιολογείται η λειτουργία και ο σχεδιασμός των προϊόντων αλλά και των υπηρεσιών με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο που να εκπληρώνει τις απαιτήσεις των εν λόγω πελατών.

Ο Brook (1999) εξέφρασε την άποψη ότι στην έννοια της ποιότητας μπορούμε να συναντήσουμε δύο σημαντικές πλευρές: την ποιότητα του σχεδιασμού και την ποιότητα των συμφωνιών για τον σχεδιασμό, που αναφέρεται στο βαθμό ικανοποίησης των πελατών από τα σχετικά προϊόντα και τις υπηρεσίες που έλαβαν. Ως προσανατολισμός για την ποιότητα χρησιμοποιείται η ικανοποίηση του πελάτη. Στην αρχή σημαντική εμφάνιση έκανε ο Έλεγχος Ποιότητας ο οποίος αφορά τον έλεγχο των υπηρεσιών και των προϊόντων. Ως Έλεγχος ποιότητας καλείται το σύνολο των συστηματικών προσπαθειών που αποσκοπούν στον εντοπισμό προβλημάτων ποιότητας στο τομέα παροχής υπηρεσιών καθώς και την πραγματοποίηση κατάλληλων διορθωτικών παρεμβάσεων και προγραμματισμών προκειμένου να επιλυθούν και να μην επαναληφθούν.

2.2. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ)

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management, TQM) αποτελεί ένα σύνολο βασικών αρχών ή γενικά μια φιλοσοφία, καθώς η συνεχή βελτίωση της λειτουργίας των οργανισμών βασίζεται σε αυτή την εν λόγω φιλοσοφία. Η μορφή αυτή διοίκησης περιλαμβάνει τις βασικές και θεμελιώδεις αρχές του μάνατζμεντ, τα τεχνικά εργαλεία αλλά και τις προσπάθειες βελτίωσης με ιδιαίτερο στόχο την μεγιστοποίηση της ποιότητας των προϊόντων και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ο εκάστοτε οργανισμός ή υπηρεσία εφαρμόζει ένα σύνολο μεθόδων και λειτουργιών, τα οποία αποτελούν τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και θέτει ένα συγκεκριμένο στόχο, ο οποίος είναι η ικανοποίηση των πελατών αλλά και η ενεργοποίηση του δυναμικού του οργανισμού ή της υπηρεσίας με το μικρότερο δυνατό κόστος. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποτελεί μια σημαντική διαδικασία που δίνει έμφαση στον προγραμματισμό, στην εφαρμογή και την αξιολόγηση των συστημάτων, των δομών, των διαδικασιών αλλά και των δραστηριοτήτων με βασικό σκοπό την εξασφάλιση της ποιότητας (Παπανικολάου, 2006).

Για να πραγματοποιηθεί ο βασικός στόχος της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, κατά τον οποίο θα πρέπει να εξαλειφθούν οι αποκλίσεις μεταξύ των επιθυμιών των χρηστών και των τελικών απόψεων που εκφράζουν για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, θα πρέπει να κάνει την εμφάνισή της η προτυποποίηση στις διαδικασίες των υπηρεσιών (Gnardellis & Niakas, 2005). Υπάρχουν τρεις βασικές αρχές, στις οποίες στηρίζεται η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και είναι οι εξής (Παπανικολάου, 2007):

- ο **Δέσμευση της ηγεσίας**

Η δέσμευση της ηγεσίας και της στελέχωσης του οργανισμού για τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας θεωρείται απαραίτητη και θα πρέπει να επιβεβαιωθεί σε πρακτικό επίπεδο. Υποχρέωση της ηγεσίας του εκάστοτε οργανισμού είναι να διαθέτει εκείνα τα απαιτούμενα μέσα, που θα τον βοηθήσουν να επιτύχει τη βελτίωση της ποιότητας και να δημιουργηθούν οι κατάλληλες συνθήκες για την περαιτέρω ανάπτυξή της. Όταν ένας οργανισμός και ιδιαίτερα τα ηγετικά στελέχη της έχουν στόχο την τελειοποίηση των υπηρεσιών τους αλλά δεν διαθέτουν τα κατάλληλα μέσα για την επίτευξη της ανωτέρω διαδικασίας, τότε δημιουργούνται προσωπικοί ανταγωνισμοί ανάμεσα στα στελέχη και επιπλέον δεν υπάρχει ομαδικό πνεύμα. Αυτά τα στοιχεία αποτελούν εμπόδια για την περαιτέρω βελτίωση των σχετικών υπηρεσιών.

ο **Επιστημονική γνώση**

Τη σημερινή εποχή θεωρείται αναγκαία η κατάρτιση και η εκπαίδευση των στελεχών όλων των βαθμίδων. Για να είναι το προϊόν αλλά και η υπηρεσία υψηλής ποιότητας, θα πρέπει τα στελέχη του εκάστοτε οργανισμού να έχουν τις κατάλληλες τεχνικές δεξιότητες και τις επιστημονικές γνώσεις, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η συνεχή βελτίωση. Κρίνεται αναγκαία η συνεχής βελτίωση και σε αυτό βοηθάει η συνεχής επιμόρφωση των στελεχών σε νέες τεχνικές και μεθόδους, οι οποίες σε καθημερινή βάση πολλαπλασιάζονται. Θα πρέπει να υπάρχει συνεχή ενημέρωση των ηγετικών στελεχών για τις σύγχρονες τεχνικές και μεθόδους βελτίωσης της ποιότητας, έτσι ώστε με τη χρησιμοποίηση των κατάλληλων επιστημονικών μεθόδων και εργαλείων να μπορέσουν να διαγνώσουν την συγκεκριμένη αιτία δυσλειτουργίας και να λύσουν το πρόβλημα, προλαμβάνοντας σημαντικά την εξάπλωσή του.

ο **Συμμετοχή του προσωπικού**

Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας απαιτεί την συμμετοχή όλων των στελεχών του εκάστοτε οργανισμού στις ανάλογες διαδικασίες βελτίωσης των σχετικών προϊόντων ή των υπηρεσιών. Θα πρέπει να συμμετέχουν όλοι στην επίτευξη των εν λόγω διαδικασιών και για αυτό το λόγο χαρακτηρίστηκε ως «ολική», η διοίκηση ποιότητας. Όλοι οι εργαζόμενοι είναι υπεύθυνοι για την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει ο οργανισμός, αλλά και σε προσωπικό επίπεδο ο εκάστοτε εργαζόμενος είναι υπεύθυνος για την ποιότητα της δικής του προσωπικής εργασίας. Τα ηγετικά στελέχη θα πρέπει να γνωρίζουν ότι το προσωπικό είναι ιδιαίτερα κατάλληλο για την επίτευξη και την υπόδειξη του τρόπου βελτίωσης της εργασίας του αλλά και της ποιότητας του σχετικού προϊόντος που παράγεται.

2.2.1. Θέματα κλειδιά της ΔΟΠ

Τα θέματα κλειδιά που σχετίζονται με τη ΔΟΠ είναι (Omachonu & Ross, 1994):

Το κόστος της ποιότητας: που υπολογίζει το κόστος της πορείας προς την ποιότητα.

Αλλαγή κουλτούρας: εκτιμά την αρχική ανάγκη να συναντηθούν οι ανάγκες και οι απαιτήσεις των πελατών, εφαρμόζοντας μια φιλοσοφία διοίκησης η οποία αναγνωρίζει την έμφαση στην ποιότητα, τείνει να ενθαρρύνει την εμπλοκή των ανθρωπίνων πόρων και ενισχύει τη συνεχή εξέλιξη.

Μηχανισμοί της αλλαγής: περιλαμβάνουν την εκπαίδευση της κουλτούρας του προσωπικού, την βελτίωση της επικοινωνίας, την αναγνώριση των επιτευγμάτων και των προβληματικών περιοχών, τις διορθωτικές ενέργειες, την ενθάρρυνση της συνεργασίας και του ομαδικού πνεύματος και την ικανοποίηση των πελατών ή χρηστών.

Εφαρμογή της ΔΟΠ: καταρχάς είναι σημαντικό να οριστεί ο σκοπός, οι πελάτες και οι ανάγκες τους, οι προμηθευτές και οι ανάγκες τους, έτσι ώστε να καταρτιστεί ένα πρόγραμμα δραστηριοτήτων για την εκπλήρωση αυτών των σκοπών.

Η ΔΟΠ, ουσιαστικά, αποτελεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα διοίκησης που έχει ως κύριο του στόχο την ικανοποίηση των πελατών καθώς και τη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών. Για την ικανοποίηση του πελάτη υφίστανται τεχνικές και μέθοδοι με την εφαρμογή των οποίων αποκωδικοποιούνται οι ανάγκες του πελάτη, μεταφράζονται σε προδιαγραφές, ελέγχονται οι διαδικασίες προκειμένου να διασφαλιστεί η ικανοποίηση στην εξυπηρέτηση του πελάτη. Συνεπώς, τα αποτελέσματα της εφαρμογής ενός συστήματος ΔΟΠ είναι διαδικασίες που τείνουν σε μηδενικά λάθη και ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών, παραδίδονται έγκαιρα, σε ανταγωνιστική τιμή.

Προκειμένου να εκπληρωθεί ο στόχος, γίνεται εύκολα αντιληπτό πως είναι αναγκαίο το σύστημα να υιοθετηθεί από όλες τις λειτουργίες ενός οργανισμού. Τα συστατικά για την επιτυχία της εφαρμογής της ΔΟΠ είναι η αποτελεσματική εκπαίδευση, η αποδοτική εφαρμογή του συστήματος καθώς και η δέσμευση και εμπλοκή της ανώτερης διοίκησης για τη τήρηση των αρχών και των στόχων της ΔΟΠ (Τσιότρας, 2002). Παρακάτω θα παρουσιαστούν τρεις από τους κυριότερους συγγραφείς που ασχολήθηκαν εκτενώς με τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και οι προσεγγίσεις τους άσκησαν σημαντική επίδραση στην δημιουργία νέας κουλτούρας πολλών επιχειρήσεων ανά τον κόσμο.

Πρώτα από όλους ο Deming είναι γνωστός ως ο πατέρας της Διοίκησης και της Ποιότητας και οι θεωρίες του επηρέασαν σημαντικά την αναβίωση της Ιαπωνικής οικονομίας μετά το 2ο παγκόσμιο πόλεμο. Στις αρχές της δεκαετίας του 1980 σημαντικές επιχειρήσεις την Αμερική

υιοθέτησαν τις θεωρίες του. Σύμφωνα με τον Deming (1986) η ποιότητα είναι καλό να τονίζεται σε κάθε βήμα της διαδικασίας χωρίς να περιορίζεται στην επιθεώρηση του παραγόμενου προϊόντος ή της υπηρεσίας όταν έχει ολοκληρωθεί. Επιπρόσθετα, ο Deming ανέφερε πως τα σημαντικότερα προβλήματα που συνδέονται με το προϊόν ή την υπηρεσία έχουν τις ρίζες τους σε διοικητικά λάθη και όχι σε παραλείψεις εργαζομένων. Ο Deming (1986) παρουσίασε τα γνωστά ως «τα 14 σημεία του Deming» για την κατάκτηση της ποιότητας.

Δεύτερος ο Juran (1954) έδωσε μια σειρά από διαλέξεις αναφορικά με την ποιότητα στην Ιαπωνία οι οποίες άσκησαν ιδιαίτερη επιρροή. Ο Juran έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στο ρόλο και την ευθύνη των υψηλόβαθμων στελεχών σε σχέση με τη βελτίωση της ποιότητας ενώ συμπεριέλαβε τις διαστάσεις της διοίκησης, το σχεδιασμό, την οργάνωση και τον έλεγχο. Σύμφωνα με τον Juran (1974) η ποιότητα ορίζεται ως ο βαθμός καταλληλότητας ενός προϊόντος για χρήση με όρους σχεδιασμού, συμμόρφωσης σε προδιαγραφές, διαθεσιμότητας αλλά και ασφάλειας (Lukas & Menon, 2004). Η διαφορά του Juran από τον Deming ήταν ότι ο πρώτος εστίασε στη διοίκηση και στις μετρήσεις ενώ ο δεύτερος στην ικανοποίηση των εργαζομένων. Επιπρόσθετα, ο πρώτος ανέπτυξε την «τριλογία Juran», δηλαδή σχεδιασμός, έλεγχος και συνεχή βελτίωση ενώ όρισε τα στοιχεία της καταλληλότητας για χρήση προσφερόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών ως (Ishak et al, 2016):

1. ποιότητα σχεδίασης
2. ποιότητα συμμόρφωσης
3. διαθεσιμότητα
4. εξυπηρέτηση

καθώς και τη διαδικασία επίλυσης προβλημάτων (Ishak et al, 2016):

1. εντοπισμός του έργου
2. ορισμός του έργου
3. διάγνωση της αιτίας
4. θεραπεία της αιτίας
5. μονιμοποίηση των βελτιώσεων
6. αναπαραγωγή και νέα εκκίνηση.

Τέλος, η θεωρία του Crosby βασίστηκε στην ιδέα ότι η φτωχή ποιότητα κοστίζει χρήματα. Ανέπτυξε τις πέντε αρχές της ποιότητας οι οποίες συνοψίζονται ως εξής (Min et al, 2016):

1. Συμμόρφωση στις απαιτήσεις
2. Δεν έχει νόημα να μιλάμε για προβλήματα ποιότητας

3. Δεν έχει νόημα να μιλάμε για οικονομικά της ποιότητας
4. Το μοναδικό μέτρο απόδοσης είναι το κόστος ποιότητας
5. Η μοναδική αρχή της ποιότητας είναι τα μηδέν ελαττωματικά

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, αναφορικά με τις υπηρεσίες εκπαίδευσης, έχει ως βάση και επίκεντρο τον μαθητή και τον γονέα, ενώ ο προσανατολισμός της έγκειται στο «προϊόν» που παράγεται. Είναι σημαντική η εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου συστήματος διοίκησης της ποιότητας σε μία εκπαιδευτική μονάδα και θα πρέπει να αποτελείται από μηχανισμούς που βασικό σκοπό έχουν τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας στη διαδικασία και στα αποτελέσματα. Οι άνωθεν μηχανισμοί θα πρέπει να συμβάλλουν σημαντικά στην παραγωγή των αναγκαίων πληροφοριών που αφορούν την παρακολούθηση, την αξιολόγηση και την καταγραφή των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και θα πρέπει να συμμετέχουν στη έλεγχο των εισροών, των διαδικασιών και των εκροών κάθε εκπαιδευτικού οργανισμού δημόσιου ή ιδιωτικού που στόχο έχει την εφαρμογή διοίκησης ποιότητας.

2.3 Εκπαιδευτική Ποιότητα

Σύμφωνα με την Διακήρυξη της Χιλιετίας (UNESCO, 2000) όλα τα παιδιά στον κόσμο, αγόρια και κορίτσια πρέπει να ολοκληρώσουν φοίτησή τους στο Δημοτικό σχολείο και όλες οι ανισότητες στην Πρωτοβάθμια και Δευτεροβάθμια εκπαίδευση πρέπει να περιοριστούν μέχρι το 2005. Όμως, παρά τα υψηλά ποσοστά εγγραφής στα σχολεία παρουσιάζεται μείωση της σχολικής επιτυχίας των μαθητών που σύμφωνα με μελέτες της UNICEF (2005) οφείλεται σε ανεπαρκές μαθησιακό περιβάλλον, υψηλό ποσοστό απουσιών, διακοπή της φοίτησης, ακατάλληλες μέθοδοι διδασκαλίας, έλλειψη κατάλληλων εκπαιδευτικών, κακή διατροφή, επισφαλή υγεία κ.α. Φαίνεται λοιπόν πως η μαθησιακή επιτυχία δεν είναι μόνο θέμα απλής πρόσβασης στην εκπαίδευση και εγγραφής στο σχολείο, αλλά εξαρτάται ουσιαστικά από την ποιότητα της εκπαίδευσης που παρέχεται στους νέους. Έτσι, το αν οι γονείς στέλνουν τα παιδιά τους στο σχολείο, εξαρτάται από την κρίση τους για την ποιότητα της παρεχόμενης διδασκαλίας-μάθησης, αν δηλαδή, μια τέτοια εκπαίδευση αξίζει το κόστος και το χρόνο που δαπανάται (Τριλιανός, 2012). Αναμενόμενο είναι ότι η σύγχρονη εκπαίδευση θα βοηθήσει τους μαθητές, ώστε στηριζόμενοι στην προϋπάρχουσα γνώση να αναπτύξουν γνωστικές δεξιότητες, αντιλήψεις και στάσεις και να επεκτείνουν τη βάση των γνώσεών τους. Η διδασκαλία και η μάθηση σήμερα απαιτούν σύγχρονες διαδραστικές, διαθεματικές και μαθητοκεντρικές προσεγγίσεις, δημοκρατικές διαδικασίες, ευκαιρίες για καλλιέργεια της κριτικής και δημιουργικής σκέψης και για επίλυση προβλημάτων της καθημερινότητας, συλλογικές μορφές εργασίας και εμπλοκή της κοινότητας στη σχολική

εκπαίδευση (Τριλιανός, 2011) . Οι βασικές διαστάσεις της ποιότητας της εκπαίδευσης σύμφωνα με την UNICEF (2000) είναι:

- Μαθητές υγιείς, που τρέφονται καλά, είναι έτοιμοι για συμμετοχή στη μάθηση και έχουν στην προσπάθειά τους αυτή τη στήριξη της οικογένειας και της κοινότητας.
- Περιβάλλον ασφαλές, προστατευμένο, υγιεινό, ευαίσθητο στο γένος των ανθρώπων, που παρέχει επαρκείς πόρους και διευκολύνσεις.
- Περιεχόμενο που αντανακλάται στα σχετικά αναλυτικά προγράμματα και στο διδακτικό υλικό για την απόκτηση βασικών δεξιοτήτων (γλωσσικών δεξιοτήτων, αριθμητική, δεξιότητες της ζωής) και γνώσεων (ανθρώπινο γένος, υγεία, διατροφή, πρόληψη του AIDS, ειρήνη).
- Διαδικασίες κατά τη διάρκεια των οποίων καλά καταρτισμένοι εκπαιδευτικοί χρησιμοποιούν μαθητοκεντρικές διδακτικές προσεγγίσεις σε καλά οργανωμένες τάξεις και σχολεία, καθώς και επιδέξιους τρόπους αξιολόγησης που διευκολύνουν τη μάθηση και ελαττώνουν τις ανισότητες.
- Αποτελέσματα που συμπεριλαμβάνουν γνώσεις, δεξιότητες και στάσεις, συνδέονται με τους εθνικούς σκοπούς της εκπαίδευσης και με την ενεργή συμμετοχή της κοινωνίας .

Κάθε χώρα αποτελεί ένα διαφορετικό οικονομικό , κοινωνικό και πολιτισμικό πλαίσιο που διαχειρίζεται με τον δικό της ιδιαίτερο τρόπο θέματα εκπαίδευσης και θέματα αξιολόγησης της ποιότητας στην εκπαίδευση. Με αυτή την έννοια δεν θα ήταν εύκολη η διαμόρφωση ενός ευρωπαϊκού ή παγκόσμιου προτύπου για τον έλεγχο της ποιότητας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Επιπλέον, η ποιότητα αξιολογείται διαφορετικά από κάθε εμπλεκόμενο μέσα στο χώρο της εκπαίδευσης (μαθητή, γονέα, εκπαιδευτικό, διευθυντή , πολιτικό, πολίτη) πέρα από τις κοινωνικές και οικονομικές συνιστώσες που την προσδιορίζουν π.χ. το ποσοστό αναλφάβητων, το μέσο όρο των βαθμολογιών των αποφοίτων, το ποσοστό σχολικής αποτυχίας, το ποσοστό εισακτέων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, το ποσοστό πτυχιούχων ΑΕΙ ή ΤΕΙ . Για να μπορέσουμε να κατανοήσουμε τι αλλαγές πρέπει να γίνουν σε ένα συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πλαίσιο πρέπει να γίνει καταγραφή των εισροών , των διαδικασιών και των εκροών του συγκεκριμένου συστήματος.

Σύμφωνα με τον Donabedian (1998) (Λιαρόπουλος, Κατεϊλίδου & Σίσκου, 2007) ο τεχνικός έλεγχος της ποιότητας αφορά πρωτίστως την καταγραφή των χαρακτηριστικών του περιβάλλοντος μέσα στο οποίο προσφέρεται η φροντίδα δηλαδή τους υλικούς πόρους που στην περίπτωση του σχολείου είναι οι εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός, το ανθρώπινο δυναμικό που στο σχολείο είναι ο αριθμός και τα προσόντα του εκπαιδευτικού και λοιπού προσωπικού και η δομή του οργανισμού (η ηγεσία, η ιεραρχία, η αξιολόγηση , η αποζημίωση) . Στη συνέχεια ο έλεγχος αφορά την διαδικασία κατά την οποία παράγονται και παρέχονται οι υπηρεσίες δηλαδή στην περίπτωση των σχολείων οι μέθοδοι και τα μέσα διδασκαλίας , η ύλη που διδάσκεται, ο

τρόπος αξιολόγησης των μαθητών και η ικανοποίηση των μαθητών και των γονιών τους από τις εκπαιδευτικές διαδικασίες. Τέλος, ο έλεγχος ποιότητας αφορά τα αποτελέσματα δηλαδή ο τρόπος που ολοκληρώθηκε η εκπαίδευση των μαθητών, η σχολική επιτυχία ή αποτυχία, ο βαθμός στον οποίο οι μαθητές ανταποκρίθηκαν και ανέπτυξαν το γνωστικό, συναισθηματικό και ηθικό δυναμικό τους και αν εξασφάλισαν επαγγελματική εξειδίκευση ή αποκατάσταση.

Μία διακρατική έρευνα που έγινε σε επτά χώρες της Ευρώπης (Zdravko P. κ.α., 2009) για τον έλεγχο ποιότητας στα σχολεία (QiS) κατέληξε στον έλεγχο δέκα παραγόντων που επηρεάζουν την ποιότητα :

A. Πόροι : Εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, σύγχρονα μέσα διδασκαλίας, γυμναστήρια, εργαστήρια, βιβλιοθήκες, ικανότητα προσωπικού, ηγεσία και αποτελεσματικότητα, διοίκηση και διαχείριση προβλημάτων.

B. Διαδικασίες : Οργάνωση και κουλτούρα, σχολικό κλίμα, αναλυτικό πρόγραμμα, επικοινωνία, καθοδήγηση και συμβουλευτική, επιπλέον υπηρεσίες που προσφέρονται, μεταφορά, γεύματα μαθητών, επάρκεια, ασφάλεια και διαφάνεια.

Γ. Αποτελέσματα: συνεργασία και επιτεύγματα, ικανοποίηση δασκάλων και γονιών, ικανοποίηση διευθυντών και κοινότητας, η βαθμολογία, τα επιτεύγματα των μαθητών, οικονομικά στοιχεία.

Σε αυτή την ευρωπαϊκή έρευνα (Zdravko P. κ.α., 2009) βαθμολογήθηκαν δέκα παράγοντες καλής ποιότητας στην εκπαίδευση και ιεραρχήθηκαν ως εξής : οι καλοί δάσκαλοι, το καλό πρόγραμμα, οι καλές υποστηρικτικές υπηρεσίες, ο καλός εξοπλισμός, η ικανοποίηση των δασκάλων, των γονέων και των μαθητών, η καλή ηγεσία, η ασφάλεια και η κοινωνική ενσωμάτωση.

2.3.1 Η αξιολόγηση της ποιότητας στην εκπαίδευση

Οι προβληματικές διαδικασίες στην εκπαίδευση μπορούν να αναδειχθούν μέσα από την χρήση των δεικτών μέτρησης της ποιότητας. Ο Palmer (2010), θεώρησε ότι η μέτρηση αποτελεί την απόδοση μιας ποσότητας σε ένα φαινόμενο με τη συλλογή παρατηρήσεων και τη σύγκριση των στοιχείων που παρατηρήθηκαν με αντικειμενικά κριτήρια. Συνεπώς, καθώς η ποιότητα αποτελεί τον βαθμό τελειότητας των υπηρεσιών εκπαίδευσης, η απόκλιση της από τον εν λόγω βαθμό αποτελεί μέτρηση της ποιότητας.

Τις περισσότερες φορές αναφέρεται ως έλεγχος ποιότητας η κατάκτηση της τελειότητας σύμφωνα με αντικειμενικά κριτήρια που αποτελούν τα πρότυπα, ενώ τα πρωτόκολλα και οι οδηγίες αποτελούν το μέτρο σύγκρισης με την σημερινή πραγματικότητα. Τα αποτελέσματα της

σύγκρισης προτύπων και πραγματικών δεδομένων αποτελούν δείκτες ποιότητας που διαμορφώνονται από τα αποτελέσματα ανάλογων μετρήσεων, έτσι ώστε να διακρίνονται τυχόν λάθη και σχετικές βελτιώσεις (Τούντας, 2003; Andaleeb et al., 2007). «Οι δείκτες ποιότητας δεν αποτελούν το μέτρο της ποιότητας μιας παρεχόμενης υπηρεσίας αλλά είναι το σημείο εκκίνησης για την αξιολόγηση της και τον εντοπισμό των διαστάσεων βελτίωσης της» (Ραφτόπουλος, 2009).

Η μέτρηση της ποιότητας θέτει τις εξής προϋποθέσεις (Τσιότρας, 2002):

✓ **Τα δεδομένα:**

Η αρχή της εν λόγω μέτρησης βασίζεται στα λεγόμενα δεδομένα και ο καθορισμός τους ως προς τη χρήση τους πραγματοποιείται από τις εκάστοτε συνθήκες που επικρατούν.

✓ **Τα πρότυπα:**

Τα πρότυπα αποτελούν τους αποδεκτούς βαθμούς απόκλισης από ένα κριτήριο ή έναν κανόνα.

✓ **Τα κριτήρια:**

Αποτελούν στοιχεία προκαθορισμένα και συστατικά της ποιότητας. Με την χρήση αυτών δίδεται η δυνατότητα σύγκρισης διάφορων όψεων της ποιότητας των υπηρεσιών.

Η μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών εκπαίδευσης δύναται να πραγματοποιηθεί με τη σύγκριση των αντιλήψεων με τις προσδοκίες και ο ορισμός της δίδεται ως η διαφορά μεταξύ των εν λόγω αντιλήψεων και προσδοκιών. Η μέτρηση αυτή, που αποτελεί μέρος του SERVQUAL, που είναι ένα σημαντικό εργαλείο ανάλυσης και μια μεθοδολογία για την ποιότητα των υπηρεσιών που θα πρέπει να προσφέρει ο οργανισμός στους χρήστες του, με τέτοιο τρόπο που οι χρήστες να είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες εκπαίδευσης (Parasuraman et al, 1988; Tan & Kek, 2004). Ο Don Adams (1993) διαμορφώνοντας το (IEQ Project) πρόγραμμα βελτίωσης της εκπαιδευτικής ποιότητας στην Γκάνα και την Γουατεμάλα, προσδιορίζει την «εκπαιδευτική ποιότητα» ως την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται από εκπαιδευτικά ιδρύματα και διαχωρίζει έξι προσεγγίσεις για την ποιότητα :

- την ποιότητα σε σχέση με την φήμη π.χ. «αυτό είναι ένα καλό σχολείο, καλύτερο από κάποιο άλλο σε αντίθεση με εκείνο που θεωρείται κακό σχολείο»
- την ποιότητα σε σχέση με τους οικονομικούς πόρους και το διαθέσιμο δυναμικό (εισροές) ενός σχολείου π.χ. ο αριθμός και η εκπαίδευση των δασκάλων, το εύρος των μαθημάτων και των υπηρεσιών που παρέχει, το κοινωνικό και μαθησιακό προφίλ των μαθητών και των γονέων τους

- την ποιότητα στην εκπαιδευτική διαδικασία (process) δηλαδή τις αντιλήψεις, τον ενθουσιασμό , την ευχαρίστηση και άλλες διαπροσωπικές αξίες που αναπτύσσονται μεταξύ μαθητών και δασκάλων κατά τη διαδικασία της μάθησης και οι οποίες δεν καταγράφονται στην αξιολόγηση των εκπαιδευτικών αποτελεσμάτων
- την ποιότητα ως περιεχόμενο δηλαδή όλες τις προκαταλήψεις που έχει μία κοινωνία ή ένας οργανισμός απέναντι στην γνώση, την απόκτηση ικανοτήτων και δεξιοτήτων και την πληροφόρηση
- την ποιότητα ως παραγόμενο έργο και ως αποτέλεσμα δηλαδή τα επιτεύγματα των μαθητών π.χ. τη βαθμολογία, το ποσοστό εισόδου στην δευτεροβάθμια ή τριτοβάθμια εκπαίδευση, την επαγγελματική και εισοδηματική εξέλιξη των μαθητών και
- την ποιότητα ως προστιθέμενη αξία με την έννοια ότι όσο αυξάνεται η ποιότητα ενός προγράμματος τόσο περισσότερο συνεισφέρει στην προσωπική ανάπτυξη του μαθητή, στην απόκτηση γνώσεων , στην αλλαγή των στάσεων και των συμπεριφορών και στην συνολική του ωρίμανση .

Σύμφωνα με τον Don Adams (1993) η εκπαιδευτική ποιότητα έχει πολλαπλά νοήματα, το νόημα της ποιότητας βασίζεται στις αξίες, στην κουλτούρα και στις παραδόσεις ενός πλαισίου, ενός έθνους, μίας περιφέρειας, μίας κοινωνίας, ενός γονέα ή ενός μαθητή. Η ποιότητα είναι δυναμική και πολυδιάστατη έννοια, αλλάζει από τόπο σε τόπο και από εποχή σε εποχή, μπορεί να μετρηθεί με ποσοτικές και ποιοτικές μετρήσεις και ο στόχος βελτίωσης της ποιότητας συνδυάζεται , κάποιες φορές με τους στόχους της επίτευξης ισότητας και αποτελεσματικότητας. Το σίγουρο είναι ότι ο κάθε εμπλεκόμενος φορέας π.χ ο γονέας, ο δάσκαλος, ο μαθητής, ο επιστήμονας, ο πολιτικός ορίζει και ερμηνεύει διαφορετικά την ποιότητα στην εκπαίδευση. Για όλους τους παραπάνω λόγους είναι εξαιρετικά δύσκολο να συγκρίνουμε το επίπεδο ή το βαθμό της εκπαιδευτικής ποιότητας γιατί κάθε εκπαιδευτικό πρόγραμμα σχεδιάζεται για να πετύχει πολλούς στόχους και ερμηνεύεται με πολλούς τρόπους από τους συμμετέχοντες στην εκπαιδευτική διαδικασία.

2.3.2. Η ΔΟΠ στην εκπαίδευση

Η φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής ποιότητας είναι ευρέως γνωστό πως ποικίλλει από οργανισμό σε οργανισμό καθώς και από κλάδο σε κλάδο. Ωστόσο, οι βασικές αρχές της είναι κοινές καθώς και εξίσου χρήσιμες και για τους εκπαιδευτικούς οργανισμούς που επιδιώκουν τη βελτίωση τόσο της λειτουργίας τους όσο και της ικανοποίησης των χρηστών, για παράδειγμα των

γονέων των μαθητών (Tsuda, 1995). Οι βασικές αυτές αρχές είναι κατά βάση τρεις (Scrabec, 2000; Sallis, 2014):

1. Η εστίαση στις ανάγκες της κοινωνίας

Η εκπαίδευση ως κοινωνική οργάνωση αποκτά το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα, όταν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις γονέων, μαθητών και εκπαιδευτικών ενώ οι απαιτήσεις και οι προσδοκίες αυτές εντείνονται καθώς οι εκπαιδευτικοί οργανισμοί επηρεάζονται από τη γρήγορη αλλαγή των κοινωνικο-οικονομικών προτύπων. Είναι εύλογο ότι οι εκπαιδευτικοί στόχοι πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις σημαντικές οικονομικές και κοινωνικές μεταβολές και η ισορροπία μεταξύ εκπαίδευσης και κοινωνίας να είναι συνεχής στο κοινωνικό γίγνεσθαι. Ο Crosby έγινε γνωστός στην ΔΟΠ καθώς ανέπτυξε τα 14 σημεία για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας που είναι τα εξής (Ishak et al, 2016; Min et al, 2016):

1. Απόλυτη δέσμευση της διεύθυνσης
2. Δημιουργία ομάδας βελτίωσης της ποιότητας
3. Μέτρηση της ποιότητας
4. Το κόστος της ποιότητας
5. Αντίληψη της ποιότητας
6. Διορθωτικές ενέργειες
7. Προγραμματισμός για μηδέν ελαττώματα
8. Εκπαίδευση
9. Θέσπιση ημέρας μηδενικών ελαττωμάτων
10. Θέσπιση στόχων
11. Εξάλειψη των αιτιών που προκαλούν τα λάθη
12. Αναγνώριση
13. Συμβούλια ποιότητας
14. Συνεχή βελτίωση

Σύμφωνα με τον Crosby για την ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών, η αναζήτηση των αιτιών που ευθύνονται για την αποτυχία των μαθητών στις εξετάσεις αποτελεί ουσιαστικά το πρώτο βήμα για την υιοθέτηση της Δ.Ο.Π. στην εκπαίδευση. Έπειτα, ακολουθεί η προσπάθεια της πρόβλεψης αλλά και της πρόληψης των αιτιών κατά τη διαδικασία διδασκαλίας. Ο Crosby υποστηρίζει πως με μια σειρά μέτρων είναι δυνατό να επιτευχθεί η αρχή της απόδοσης που επιτάσσει τα «μηδέν ελαττώματα». Στην εκπαίδευση, τα ελαττώματα προλαμβάνονται με την ενισχυτική διδασκαλία στους αδύναμους μαθητές, την οργάνωση της ύλης, τους διαθεματικούς

διδακτικούς στόχους, την προώθηση και αποδοχή των δεικτών απόδοσης από μαθητές και δασκάλους, το σύστημα ανταμοιβής μαθητών και δασκάλων, την πρακτική εξάσκηση και τη βιωματική μάθηση των μαθητών.

Ωστόσο, παρατηρούνται δυσκολίες υλοποίησης της φιλοσοφίας του Crosby στην εκπαίδευση μιας και η φιλοσοφία του εστιάζεται αποκλειστικά στις εξετάσεις ενώ επιβάλλει ένα τεχνοκρατικό σύστημα εκπαίδευσης, που αξιολογεί μόνο τα αποτελέσματα των εξετάσεων αγνοώντας όλες τις άλλες παραμέτρους που εμπλέκονται στην εκπαίδευση. Κι αυτό, γιατί η εκτίμηση των αποτελεσμάτων της μάθησης, δεν πρέπει να χρησιμοποιείται ως μέσο για την προαγωγή των μαθητών στην επόμενη τάξη και βαθμίδα εκπαίδευσης, αλλά κυρίως ως εργαλείο που θα βοηθήσει στην αναβάθμιση της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης και στη βελτίωση του εκπαιδευτικού συστήματος.

Ειδικότερα, βάσει της θεωρίας της ΔΟΠ, εκπαιδευτικοί, μαθητές αλλά και γονείς, αποτελούν τον λεγόμενο «πελάτη» της εκπαίδευσης, ενώ το σύνολο των ενεργειών που απαιτούνται για να διατηρείται σε υψηλά επίπεδα η ικανοποίηση του «πελάτη» είναι, ουσιαστικά, τα καθημερινά καθήκοντα κάθε εκπαιδευτικού και κάθε διευθυντή. Για το λόγο αυτό ο οργανισμός είναι σημαντικό να αλλάζει διαρκώς προκειμένου να βελτιώνεται. Επομένως, το εκπαιδευτικό σύστημα ή και ειδικότερα ο εκπαιδευτικός οργανισμός είναι σημαντικό να παράγει υπηρεσίες υψηλών προδιαγραφών με αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο.

Επιπρόσθετα, στην προσπάθεια αντιστοίχισης της θεωρίας της ΔΟΠ με τον κλάδο της εκπαίδευσης αντιλαμβάνεται κανείς ότι ο εξωτερικός πελάτης είναι ο τελικός χρήστης του προϊόντος ή της υπηρεσίας, δηλαδή ο μαθητής και ο γονέας ενώ ο εσωτερικός πελάτης είναι το προσωπικό ή η διοικητική μονάδα, δηλαδή οι εκπαιδευτικοί και γενικότερα οι εργαζόμενοι του οργανισμού.

2. Συνεχής βελτίωση των διαδικασιών και των παρεχόμενων υπηρεσιών

Η βασική ιδέα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι ότι ένας οργανισμός δύναται να κατακτήσει το αναβαθμισμένο αποτέλεσμα μονάχα εάν συνεχώς επιχειρεί να βελτιωθεί. Η συνεχής βελτίωση πρέπει να εστιαστεί στη μείωση των μεταβολών των αποτελεσμάτων που παρέχονται από τις διαδικασίες. Επιπρόσθετα, επικρατεί η ιδέα της πρόληψης, δηλαδή η βελτίωση της ποιότητας επιτυγχάνεται αποτελεσματικότερα με την προσπάθεια αποφυγής των λαθών, παρά με τη διόρθωσή τους. Το θεμέλιο της ΔΟΠ αποτελεί η συνεχής βελτίωση της παρεχόμενης ποιότητας μέσω των διαδικασιών. Τα επίπεδα υψηλής ποιότητας είναι σημαντικό να έχουν ορισθεί με βάση τις ανάγκες

και τις επιθυμίες του «πελάτη», δηλαδή των αναγκών και προσδοκιών των μαθητών, γονέων, εκπαιδευτικών και της κοινωνίας.

Με άλλα λόγια, η ποιότητα ενός προϊόντος ή υπηρεσίας προδικάζεται από το αν βελτιώνονται οι διαδικασίες που το παράγουν. Η ποιότητα είναι αποτέλεσμα ενός συστήματος, το οποίο εργάζεται με αφοσιωμένους ανθρώπους και όχι από αφοσιωμένους ανθρώπους που εργάζονται μέσα στο σύστημα. Η ΔΟΠ, ορίζοντας ότι η ποιότητα δεν αποτελεί ένα στατικό χαρακτηριστικό, αλλά σε διαρκή βάση δύναται να βελτιώνεται μιας και οι ανάγκες και οι προσδοκίες μεταβάλλονται, υιοθετεί την άποψη ότι είναι ιδιαίτερα σημαντικός ο μακροχρόνιος σχεδιασμός και η στρατηγική λήψη μέτρων δημιουργίας των κατάλληλων προϋποθέσεων προκειμένου οι διαδικασίες βελτίωσης να λειτουργούν και να εξελίσσονται αποτελεσματικά.

Ο Deming υποστηρίζει και περιγράφει ως εξής τον κύκλο PCDA (Σχεδιασμός (Planning), Έργο (Doing), Έλεγχος (Checking) και Δράση (Acting)):

- α. Σχεδιάζω μια αλλαγή για βελτίωση της δραστηριότητας.
- β. Εκτελώ τη δοκιμή στην προτεινόμενη αλλαγή.
- γ. Ελέγχω ή μελετώ τα αποτελέσματα της δοκιμής.
- δ. Παίρνω την ανατροφοδότηση και ενεργώ ανάλογα με τα αποτελέσματά της, είτε υιοθετώντας την αλλαγή είτε απορρίπτοντάς την και προτείνοντας στη θέση της κάποια άλλη.

Με τη διαδικασία του κύκλου υπάρχει συνεχής ποιοτική βελτίωση και σε συνεχή βάση προσδοκάται η αριστεία.

3. Πλήρης και ενεργός συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού

Στις αρχές της Δ.Ο.Π. κατατάσσεται και η πλήρης συμμετοχή των ανθρώπινων πόρων που λαμβάνουν μέρος στη διαδικασία βελτίωσης της ποιότητας, αποσκοπώντας όλοι να εκπληρώνουν το έργο τους προκειμένου να βελτιώνεται το τελικό αποτέλεσμα. Η επιτυχία της συμμετοχής προϋποθέτει ότι:

2. Όλοι γνωρίζουν και συνειδητοποιούν σε βάθος τις αξίες του αγαθού της μόρφωσης, την πολιτική και τους σκοπούς του οργανισμού.
3. Το ανθρώπινο δυναμικό πρέπει να διαθέτει τις απαραίτητες δεξιότητες, γνώσεις και ικανότητες να εκτελέσει το σκοπό του.

4. Πρέπει να υπάρχει αμοιβαία συνείδηση και εμπιστοσύνη μεταξύ εκπαιδευτικής ηγεσίας και του εκπαιδευτικών καθώς και να δίνεται η δυνατότητα στους τελευταίους να συμμετέχουν στο σχεδιασμό των διαδικασιών της ποιοτικής βελτίωσης.

Η συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού της εκπαίδευσης στην εφαρμογή της ΔΟΠ δύναται να γίνει μέσω

- της εσωτερικής δομικής επικοινωνίας των εκπαιδευτικών μονάδων
- της συστηματικής εκπαίδευσης και ενημέρωσης, ώστε να γνωρίζουν σε βάθος τις νέες αλλαγές,
- ενός συστήματος προτάσεων για συνεχή βελτίωση, που δίνει τη δυνατότητα να αξιολογηθούν τα πλεονεκτήματα και να βελτιωθούν οι αδυναμίες.
- της αξιολόγησης της ικανοποίησης των «πελατών»

2.3.3. Ικανοποίηση του πελάτη

Η έννοια της ικανοποίησης των καταναλωτών καταλαμβάνει κεντρική θέση στους στόχους και την φιλοσοφία των σύγχρονων επιχειρήσεων. Η ικανοποίηση είναι ένα σημαντικό αποτέλεσμα της δραστηριότητας των επιχειρήσεων και χρησιμεύει στη σύνδεση των επιμέρους διαδικασιών με αποκορύφωμα την αγορά και την κατανάλωση. Ακόμη, συνδέεται άμεσα με την εξυπηρέτηση μετά την πώληση, την αλλαγή στάσης, την επαναληπτική αγορά, καθώς και την πιστότητα στο εμπορικό σήμα (Woodruff & Gardial, 1996).

Επιπρόσθετα, ο Kotler (1991) θεωρεί την ικανοποίηση πελατών το σημαντικότερο δείκτη για την κερδοφορία της επιχείρησης. Σύμφωνα με τον Fornell (1992) αποτελεί μία συνολική μεταγοραστική αξιολόγηση. Οι Westbrook και Reilly (1983) υποστηρίζουν πως η ικανοποίηση είναι μια συναισθηματική αντίδραση στις εμπειρίες του πελάτη, οι οποίες σχετίζονται είτε με συγκεκριμένα προϊόντα και υπηρεσίες, είτε με τις διαδικασίες αγοράς, είτε ακόμη με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του πελάτη αυτού. Ενώ ο Oliver et al (1997) αναφέρει πως η ικανοποίηση είναι μια αντίδραση εκπλήρωσης του καταναλωτή, δηλαδή μια αξιολόγηση ότι το προϊόν παρείχε ένα απολαυστικό επίπεδο εκπλήρωσης που σχετίζεται με την κατανάλωση, συμπεριλαμβανομένου του επιπέδου υπό- ή υπέρ εκπλήρωσης. Σε πολλές έρευνες η ποιότητα ταυτίστηκε σημασιολογικά με την ικανοποίηση των ασθενών ενώ στην ουσία η ικανοποίηση είναι μόνο μία από τις διαστάσεις της ποιότητας της φροντίδας (Ραφτόπουλος, 2009). Για παράδειγμα μια σημασιολογική διαφορά είναι ότι οι αντιλήψεις για την ποιότητα της υπηρεσίας δεν απαιτούν εμπειρία από την χρήση της ενώ η ικανοποίηση προϋποθέτει την χρήση της υπηρεσίας (Rust & Oliver , 1994 – Ραφτόπουλος , 2009).

Σύμφωνα με τη διαθέσιμη βιβλιογραφία η ικανοποίηση του πελάτη αποτελείται κυρίως από γνωστικές και συναισθηματικές μεταβλητές. Οι γνωστικές περιλαμβάνουν τις προσδοκίες (Oliver et al, 1980), τις ανάγκες εκπλήρωσης επιθυμιών (Oliver & Burke, 1999) καθώς και την αντιληπτή απόδοση (Tse & Wilton, 1998). Από τη άλλη, οι συναισθηματικές μεταβλητές (Martin et al, 2008; Chitturi, 2009) νοούνται ως όλες οι θετικές επιδράσεις, η γενικότερη εικόνα και η εξυπηρέτηση. Οι Zeithaml και Berry διεξήγαγαν μία έρευνα η οποία και φανέρωσε πως οι καταναλωτές τείνουν να έχουν βασικά κριτήρια αξιολόγησης της υπηρεσίας που αντιστοιχούν σε βασικούς παράγοντες της ποιότητας (Parasuraman et al, 1980). Οι κυριότεροι παρατίθενται ακολούθως (Παπανικολάου, 2006).

- Αξιοπιστία στην εκτέλεση της υπηρεσίας και στη διάρκεια στην παροχή υπηρεσιών
- Ανταπόκριση που ουσιαστικά αφορά την προθυμία και ετοιμότητα των εργαζομένων
- Προσόντα, ικανότητες και δεξιότητες εργαζομένων
- Εύκολη προσβασιμότητα στις υπηρεσίες
- Ευγένεια
- Επικοινωνία και κατανοητοί τρόποι πληροφόρησης ώστε να εξασφαλίζεται το δικαιώματα επιλογής
- Επαγγελματισμό, εμπιστοσύνη και καλή φήμη
- Ασφάλεια και χαμηλό ρίσκο
- Σεβασμός των ατομικών δικαιωμάτων και της προσωπικότητάς τους
- Ζεστό κλίμα και πολιτισμένες συνθήκες διαβίωσης

2.3.4. Αξιολόγηση της ικανοποίησης

Η μέτρηση της ικανοποίησης των καταναλωτών χαρακτηρίζεται ως μία ιδιαίτερα χρήσιμη διαδικασία καθώς συμβάλλει στη συλλογή ουσιαστικών πληροφοριών και την ανάδειξη σημαντικών προβλημάτων (Min et al, 2015). Απώτερος σκοπός της μέτρησης της ικανοποίησης είναι η βελτίωση της ποιότητας όλων εκείνων των δραστηριοτήτων που συντελούν στην παροχή της υπηρεσίας (Vanra, 1997). Γενικότερα, η ικανοποίηση των χρηστών των υπηρεσιών ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης θα πρέπει να είναι ο σκοπός της εκπαίδευσης και όχι απλώς ένα μέτρο για την ποιότητα .

Πιο συγκεκριμένα, η ενσωμάτωση και καθιέρωση της μέτρησης ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών σαν ένα αναπόσπαστο κομμάτι στο σύστημα αξιολόγησης των εργαζομένων έχει τα κάτωθι οφέλη (Oliver, 2014; Παπανικολάου, 1994):

- αυξάνει την υπευθυνότητα του εργαζομένου και την επιδίωξη υψηλότερων επιπέδων αποδοτικότητας
- προσφέρει στη διοίκηση ένα νέο τρόπο μετρήσιμης αξιολόγησης των εργαζομένων διευρύνει τα κριτήρια απόδοσης
- κατευθύνει το προσωπικό να σκέφτεται περισσότερο τους μαθητές και τις οικογένειές τους.

2.3.5 Ικανοποίηση Γονέων

Δεν έχει γίνει, από κάποιο επίσημο φορέα, στα χρόνια της λειτουργίας των ΕΕΕΕΚ μια ευρεία και διαχρονική έρευνα που να προβαίνει σε αξιολόγηση των προσφερόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών των ΕΕΕΕΚ. Η αξιολόγηση και η αποτίμηση της λειτουργίας των ΕΕΕΕΚ μπορεί να γίνει και από τους άμεσα ενδιαφερόμενους, τους γονείς των παιδιών με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, με βάση την client satisfaction θεώρηση (Larsen et al., 1989· Attkisson & Greenfield, 1994· Ματθαίου, 2000). Η έννοια της ικανοποίησης η οποία και προέρχεται από τον κόσμο των επιχειρήσεων, υποστηρίζει ως κριτήριο της ποιότητας στις υπηρεσίες εκπαίδευσης την ικανοποίηση των αναγκών και προσδοκιών του «πελάτη», δηλαδή των γονέων των παιδιών με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες.

Πιο συγκεκριμένα, η διερεύνηση της ποιότητας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών του ΕΕΕΕΚ μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω της ανεύρεσης του βαθμού της ικανοποίησης των γονέων αναφορικά με τον τρόπο λειτουργίας των μονάδων καθώς και της ειδικής εκπαίδευσης που προσφέρει. Σύμφωνα με τους Jinnah και Walters (2008) η ικανοποίηση των γονέων θα πρέπει να θεωρείται ως ένα επιπλέον συστατικό στοιχείο μιας συνολικής αξιολόγησης των προγραμμάτων εκπαίδευσης. Παράλληλα, άλλοι ερευνητές θεωρούν απαραίτητη την αξιολόγηση των εκπαιδευτικών υπηρεσιών από την πλευρά των γονέων των παιδιών που τις αποδέχονται (Bailey et al 2003, Johnson & Duffett, 2002).

Στην ειδική αγωγή η ικανοποίηση των γονέων θεωρητικά επηρεάζεται από :

- από την ποιότητα και την ποσότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται στο σχολικό πλαίσιο ειδικής αγωγής
- από την ποιότητα της επικοινωνίας και το πλαίσιο συνεργασίας με το εκπαιδευτικό προσωπικό
- από την πληροφόρηση ή την υποστήριξη που παρέχει το σχολείο σε αυτούς
- από το βαθμό εμπιστοσύνης και ασφάλειας που αισθάνονται προς το πλαίσιο και τους λειτουργούς του

- από το είδος και το βαθμό αναπηρίας των παιδιών τους
- Από την προσωπικότητά τους, την συναισθηματική τους οργάνωση, τη στάση τους απέναντι στην αναπηρία, τις προσδοκίες που έχουν για την ανάπτυξη του παιδιού τους
- από την ελευθερία επιλογής που έχουν μέσα στο εκπαιδευτικό πλαίσιο να συμμετέχουν ουσιαστικά στην διαμόρφωση του εξατομικευμένου προγράμματος τους παιδιού τους

Η ικανοποίηση ενός γονέα σχετίζεται με πολλούς αντικειμενικούς και υποκειμενικούς παράγοντες . Η ικανοποίηση προκύπτει μέσα από μία γνωστική και συναισθηματική αξιολόγηση που κάνει ο γονιός και μπορεί να επηρεάζεται από προκαταλήψεις που έχει αποκτήσει ή συναισθηματικές συγκρούσεις που βιώνει εκείνη την περίοδο. Όταν, όμως επιχειρείται η ποιοτική και ποσοτική έρευνα της ικανοποίησης των γονέων ενός εκπαιδευτικού πλαισίου περιορίζεται η πιθανότητα των υποκειμενικών κρίσεων και των μεροληπτικών αξιολογήσεων . Επομένως, η ποιότητα της εκπαίδευσης στα πλαίσια μίας σχολικής μονάδας, δύναται να προσδιοριστεί από την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών του πελάτη- καταναλωτή, δηλαδή των γονέων των παιδιών.

Όπως αναφέρουν οι Grela και Illerbrun (1998) εάν κατανοηθούν οι απόψεις των γονέων των παιδιών, είτε θετικές είτε αρνητικές, και αποτιμηθούν, τότε δίνεται η δυνατότητα να διαμορφωθούν περισσότερο υπεύθυνες εκπαιδευτικές υπηρεσίες ειδικής αγωγής και να αποτραπεί τυχόν απόρριψη και μη αποδοχή τους από τους γονείς. Ουσιαστικά, οι γονείς δύνανται να θεωρηθούν ως «πελάτες» παιδαγωγικών υπηρεσιών της σχολικής μονάδας, στην προσπάθεια να προασπίσουν το δικαίωμα της εκπαίδευσης των παιδιών τους. Οι προσδοκίες των γονέων κρίνονται ως ζωτικής σημασίας για μια επιτυχημένη εκπαίδευση (Lindsay & Dockrell, 2004).

Ο βαθμός ικανοποίησης των γονέων των παιδιών με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες διαφαίνεται να είναι σημαντικός για αρκετούς λόγους οι κυριότεροι εκ των οποίων παρατίθενται ακολούθως. Αρχικά, οι απόψεις των γονέων, καθώς είναι υπεύθυνοι για την εκπαίδευση των παιδιών τους, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τους φορείς εκπαίδευσης και κατά συνέπεια και από τους εκπαιδευτικούς. Επιπρόσθετα, όπως αναφέρει ο Summers et al (2005) οι ικανοποιημένοι γονείς που συμμετέχουν στην εκπαιδευτική διαδικασία τείνουν να μην αντιμάχονται το σχολείο καθώς και τον εκπαιδευτικό. Ακόμη, η πληροφόρηση που προέρχεται από τους γονείς είναι πολλή χρήσιμη για τις εκπαιδευτικές μονάδες οι οποίες προσδοκούν να προσφέρουν καλύτερη ποιότητα παιδαγωγικών υπηρεσιών καθώς επίσης και να βελτιώσουν τις ήδη υπάρχουσες.

Ωστόσο, η μέθοδος χρήσης των πληροφοριών για την ικανοποίηση έχει δεχθεί και κριτική. Όπως αναφέρει χαρακτηριστικά ο Ματθαίου (2000), η θεωρητική παραδοχή και

προσέγγιση της ποιότητας στην εκπαίδευση και την ειδική αγωγή έχει δεχτεί κριτική, γιατί προέρχεται από τον κόσμο της αγοράς και των επιχειρήσεων. Ακόμη, ορισμένοι ερευνητές διατυπώνουν την άποψη ότι η ικανοποίηση είναι σχετική καθώς σχετίζεται με τις προηγούμενες εμπειρίες τους και τις προσδοκίες που είχαν (Rubinowitz & Rosenbaum, 2000). Επιπρόσθετα, οι Lanners και Mombaerts, (2000) εκφράζουν αμφιβολίες για το αν η ικανοποίηση των γονέων μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως δείκτης επαρκούς αξιολόγησης των εκπαιδευτικών υπηρεσιών μια και οι γονείς εκφέρουν υποκειμενικές απόψεις για την πρόοδο των παιδιών τους.

Ένα ζήτημα που τίθεται από αρκετούς ερευνητές είναι ότι ελλοχεύει ο κίνδυνος θετικής προδιάθεσης των γονέων ως προς την ικανοποίηση από την εκπαίδευση. Σε προηγούμενες κοινωνικού περιεχομένου έρευνες έχει αποδειχθεί ότι η ικανοποίηση των γονέων τείνει να είναι εξαιρετικά θετική, ανεξάρτητα από τις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες (Bailey et al., 2003, Goldring & Shapira, 1993, Bailey et al, 1995; Zigler & Balla, 1982' όπως αναφέρεται από Jinnah & Walters, 2008).

Ενδεχομένως, ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης που τείνουν να προβάλλουν οι γονείς μπορεί να οφείλεται στον τρόπο παρουσίασης των προγραμμάτων της ειδικής εκπαίδευσης καθώς και στην έλλειψη επαρκούς ενημέρωσης για την ειδική εκπαίδευση. Ακόμη, η πλειοψηφία των γονέων έχουν την συναισθηματική ανάγκη να πιστεύουν ότι το παιδί τους αντιμετωπίζεται με τον καλύτερο παιδαγωγικό τρόπο και ότι η ειδική εκπαιδευτική ανάγκη που παρουσιάζει αντιμετωπίζεται αποτελεσματικά. Στην διεθνή βιβλιογραφία αναφέρεται υψηλή ικανοποίηση των γονέων από τα προγράμματα ειδικής αγωγής στα παιδιά με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες (Bailey et al, 1995).

Σύμφωνα με τους Falbo et al (2003), ο βαθμός ικανοποίησης των γονέων αποτελεί σημαντικό δείκτη της ποιότητας παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών από τα σχολεία. Διατυπώνεται η άποψη ότι οι γονείς είναι ευχαριστημένοι, όταν το σχολείο εκπληρώνει τις προσδοκίες τους, είναι περισσότερο συνεργάσιμοι με τους εκπαιδευτικούς και συστήνουν ανεπιφύλακτα σε άλλους το σχολείο. Σύμφωνα με τους Friedman et al (2006) υπάρχουν πέντε παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των γονέων από την εκπαίδευση των παιδιών τους, το εκπαιδευτικό προσωπικό, το σχολικό κλίμα, η ακαδημαϊκή πρόοδος, η κοινωνική ανάπτυξη, οι εξωσχολικές δραστηριότητες καθώς και η συμμετοχή των γονέων. Από την άλλη ο Griffith (1997) υποστήριξε ότι η ικανοποίηση των γονέων εξαρτάται από το σχολικό κλίμα, την επικοινωνία του σχολείου με τους γονείς και την ψυχολογική υποστήριξη που το σχολείο παρέχει στους γονείς.

Οι Friedman et al. (2007) σε έρευνα που διεξήγαγαν σε 30279 μαθητές 121 σχολείων των ΗΠΑ, επιχείρησαν να εντοπίσουν τους παράγοντες που εκφράζουν καλύτερα την ικανοποίηση των γονέων.

Οι παράγοντες που εντόπισαν είναι:

- αποτελεσματικότητα της διδασκαλίας
- η επικοινωνία των εκπαιδευτικών με τους γονείς
- η διευκόλυνση της γονικής συμμετοχής
- το πρόγραμμα σπουδών
- μεταφορά των μαθητών με ευθύνη του σχολείου
- οι πρόσθετες δραστηριότητες
- η διοίκηση του σχολείου
- η χρήση νέων τεχνολογιών
- ο εξοπλισμός
- οι χώροι
- τα μέσα διδασκαλίας.

Συμπερασματικά, οι μελέτες της ικανοποίησης των γονέων ερευνούν τον βαθμό της ικανοποίησης σχετικά με την ποσότητα και την ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών και την ποιότητα των σχέσεων με τους επαγγελματίες που προσφέρουν την εκπαίδευση στα παιδιά (Bailey et al., 2003· Johnson & Duffett, 2002).

2.3.6 Συνεργασία σχολείου και γονέα

Είναι γεγονός πως η συνεργασία μεταξύ σχολείου και γονέων των παιδιών με ειδικές ανάγκες είναι ένας άκρως σημαντικός παράγοντας για την πρόοδο του παιδιού καθώς επίσης και την αποτελεσματικότητα της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Ωστόσο, η διεθνής βιβλιογραφία και ένας αριθμός ερευνών έχει αποκαλύψει ότι αρκετοί εκπαιδευτικοί θεωρούν τους γονείς ενοχλητικούς, μη συνεργάσιμους, αδιάφορους ή υπερβολικούς καθώς δίνουν συμβουλές για την εκπαίδευση του παιδιού τους (Hanco 2001, Lacey 2001). Από την άλλη, σύμφωνα με ορισμένους ερευνητές, οι γονείς κάποιες φορές ανταγωνίζονται τον εκπαιδευτικό, τον προσεγγίζουν με υπεροπτικό ή επικριτικό τρόπο και βλέπουν συχνά τον εκπαιδευτικό περισσότερο ως αντίπαλο παρά ως συνεργάτη. (Blamires et al 2013, Murray, 2000, Armstrong 1995).

Πολλές Ευρωπαϊκές χώρες έχουν θεσπίσει διατάξεις που ορίζουν τη συνεργασία μεταξύ γονέων και εκπαιδευτικών ως αναπόσπαστο μέρος της εκπαίδευσης. Σύμφωνα με τον Armstrong (1995) η συνεργασία αυτή προϋποθέτει αμοιβαίο σεβασμό και θέληση και από τα δύο μέρη να

μάθουν ο ένας από τον άλλον. Στην νομοθεσία της Ελλάδας αντίστοιχα υποστηρίζεται η ενεργή συμμετοχή του γονέα στην επιλογή κατάλληλου πλαισίου για το παιδί του. Απαιτείται υπογεγραμμένη υπεύθυνη δήλωση γονέα ή κηδεμόνα ότι συμφωνεί με την διάγνωση του ΚΕΔΔΥ και ότι επιθυμεί την φοίτηση του παιδιού του σε πλαίσιο ειδικής αγωγής. Κατά την διάρκεια της φοίτησης του παιδιού προγραμματίζονται τακτικές και έκτακτες συναντήσεις με τους γονείς (συνήθως το σχολείο επισκέπτονται συστηματικά οι μητέρες) για θέματα εκπαίδευσης, συμπεριφοράς και ανάπτυξης του παιδιού τους. Κατά τη ολοκλήρωση των συνεδριών με γονείς στα σχολεία που υπάρχει σύμβουλος οικογένειας ή ψυχολόγος η επικοινωνία ενισχύεται και δημιουργούνται δεσμοί εμπιστοσύνης και κατανόησης.

Ο ειδικός επιχειρεί να υπερνικήσει τα εμπόδια που δημιουργεί η ελλιπή πληροφόρηση και η περιορισμένη κατανόηση του εκπαιδευτικού προγράμματος από το γονέα και προσπαθεί να δημιουργήσει ένα κλίμα συνεργασίας και αλληλοϋποστήριξης κατά το οποίο από κοινού με τον γονέα θα στηρίζουν τις αναδυόμενες ικανότητες του παιδιού. Συνήθως, συναισθήματα φόβου ή ανασφάλειας απομακρύνουν τους γονείς από τον κυρίαρχο στόχο που είναι η ολόπλευρη ανάπτυξη της προσωπικότητας του παιδιού μέσα από την συνεργασία με τους ειδικούς. Δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις που οι γονείς δεν επισκέπτονται το σχολείο ή αρνούνται να εφαρμόσουν ότι τους ζητά ή κάνουν αρνητικά σχόλια για την επιτυχία των εκπαιδευτικών στόχων του παιδιού τους. Σίγουρα , υπάρχουν και συγκρούσεις όταν αυξάνεται η ένταση των συναισθημάτων φόβου και ματαιώσης που βιώνουν οι γονείς ή όταν δεν έχουν προσεγγιστεί με τον σωστό τρόπο ή δεν τους δόθηκε η ευκαιρία να εκφράσουν την δική τους άποψη που είναι διαφορετική. Για την σχολική ψυχολογία δεν υπάρχουν δύσκολοι γονείς παρά μόνο ανεπιτυχείς συνεργασίες ή προκαταλήψεις κατά την επικοινωνία που δυσχεραίνουν την εξεύρεση λύσης σε οποιοδήποτε πρόβλημα.

Το συναισθηματικό φορτίο και η ματαιώση που μεταφέρουν στις πλάτες τους οι γονείς παιδιών με ειδικές ανάγκες είναι βαρύ. Στα μάτια των παιδιών τους θεωρούνται ήρωες με δυνατά μπράτσα και αγάπη στη καρδιά για να σηκώσουν κυριολεκτικά και μεταφορικά το φορτίο των υπηρεσιών που απαιτεί η αναπηρία από αυτούς. Αλλά και πόσοι εκπαιδευτικοί χαίρουν αναγνώρισης από τους μαθητές τους καθώς επιτελούν καθημερινά θεάρεστο έργο, ετοιμάζουν το καλύτερο υλικό και εμπνυχώνουν με τα πιο γλυκά λόγια τους μαθητές τους για να αποδώσουν το καλύτερο που μπορούν . Οι «καλοί» εκπαιδευτικοί πάντα αφουγκράζονται τι θέλουν οι γονείς, τι έχουν κατανοήσει και τι μπορούν να κάνουν στο σπίτι για να ενθαρρύνουν την εκπαιδευτική διαδικασία. Κατανοούν ότι το δίδυμο παιδί – σπίτι αποτελεί σύστημα σχέσεων και αλληλεπιδράσεων που μπορούν να διαχειριστούν για να βελτιώσουν τα αποτελέσματα της

εκπαιδευτικής τους προσπάθειας. Το παιδί μένει για μερικές ώρες στο σχολείο και για περίπου 18 ώρες στο σπίτι.

Στην παγκόσμια επιστημονική ορολογία εδώ και δεκαετίες ο όρος παιδοκεντρική εκπαίδευση (child – centered) αντικαταστάθηκε από την οικογενειοκεντρική εκπαίδευση (family – centered) προκειμένου να σεβαστεί και τις ατομικές διαφορές μεταξύ των μαθητών που οφείλονται στα διαφορετικά πολιτισμικά και κοινωνικά περιβάλλοντα στα οποία μεγάλωσαν. Ανεπίσημα και άτυπα η εκπαίδευση και η υποστήριξη ολοκληρώνεται στο σπίτι δηλαδή σε ένα περιβάλλον οικείο και ασφαλές. Η εκπαίδευση είναι ένας διάλογος ανάμεσα σε αυτούς που μαθαίνουν και σε αυτούς που επιχειρούν να τους μάθουν γνώσεις, αντιλήψεις, στάσεις και συμπεριφορές και σε αυτό τον διάλογο οι ρόλοι είναι ισότιμοι και οι ευθύνες μοιρασμένες. Ο καθένας πρέπει να αναλάβει το μερίδιο της ευθύνης του ώστε να μπορεί να επιταχύνει τη διαδικασία προσωπικής ωρίμανσης των παιδιών που αξίζουν ένα καλύτερο μέλλον.

Τα βασικά οφέλη που αποκομίζει ο εκπαιδευτικός από τη συνεργασία του με τους γονείς είναι τα εξής (Jinnah & Walters, 2008):

- Καλύτερη κατανόηση των αναγκών του παιδιού, αλλά και των προσδοκιών των γονέων.
- Συλλογή χρήσιμων πληροφοριών για την καλύτερη προσαρμογή του προγράμματος στις ιδιαίτερες ανάγκες του παιδιού.
- Αύξηση των ευκαιριών για ενίσχυση κατάλληλων συμπεριφορών του παιδιού εντός και εκτός σχολείου.
- Υποστήριξη του εκπαιδευτικού έργου από τους γονείς.

Μία ομαλή συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ γονέων και εκπαιδευτικών παρέχει στο παιδί (Blamires et al, 2013):

- Συνέπεια και σταθερότητα στους χώρους όπου ζει και κινείται, δηλαδή, στο σχολείο και στο σπίτι.
- Διευρυμένες ευκαιρίες για μάθηση και εξέλιξη.
- Πρόσβαση σε περισσότερες πηγές και υπηρεσίες.

Σύμφωνα με τον Pinkus (2005) τέσσερις είναι οι ανάγκες των γονέων που πρέπει να ικανοποιούνται για την ανάπτυξη επικοινωνιακής επικοινωνίας με τους εκπαιδευτικούς. Για τους γονείς είναι σημαντικό να έχουν κοινούς στόχους, να υπάρχει σαφήνεια και καθαρότητα των ρόλων, ισότιμη συνεργασία και συνυπευθυνότητα. Επομένως, έλλειψη συμφωνημένων στόχων, η σύγχυση των ρόλων και των καθηκόντων αποτελούν εμπόδια στην αποτελεσματική συνεργασία

(Pinkus, 2005) . Αν και οι παραπάνω παράγοντες διαφαίνονται ιδιαίτερα σημαντικοί, η δημιουργία και η διατήρηση μιας τέτοιας σχέσης παρακωλύεται λόγω ορισμένων εμποδίων και δεν είναι πάντοτε εύκολη (Blamires et al 2013).

Όπως αναφέρουν ορισμένοι ερευνητές οι γονείς και οι εκπαιδευτικοί δεν συνεργάζονται πάντοτε αποτελεσματικά (Lacey 2001, Blamires et al 2013). Πολύ συχνά, ορισμένοι εκπαιδευτικοί και γονείς έχουν σχηματίσει γνώμες ο ένας για τον άλλον κι έχουν υιοθετήσει στάσεις εντελώς ακατάλληλες κι αντιπαραγωγικές για την ανάπτυξη και διατήρηση της καλής συνεργασίας μεταξύ σχολείου και οικογένειας (Blamires et al 2013). Σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία αναπτύσσονται ορισμένες στάσεις και συμπεριφορές των εκπαιδευτικών που δημιουργούν σημαντικά εμπόδια στη σχέση τους με τους γονείς. Οι συμπεριφορές αυτές παρουσιάζονται ως κάτωθι:

- Οι «ευάλωτοι» γονείς όπου οι εκπαιδευτικοί τους αντιμετωπίζουν μόνο ως αδύναμες ψυχές που χρειάζονται βοήθεια (Sonnenschein, 1981).
- Οι «ασθενείς» γονείς όπου οι εκπαιδευτικοί πιστεύουν ότι το να έχει κάποιος ένα παιδί με αναπηρία τον καθιστά αυτόματα, υποψήφιο για ψυχοθεραπεία ή φαρμακοθεραπεία.
- Οι «υπεύθυνοι για την κατάσταση» γονείς όπου αισθάνονται υπεύθυνοι για το πρόβλημα που αντιμετωπίζει το παιδί τους.
- Οι «λιγότερο νοήμονες» γονείς οι οποίοι έχουν ένα συναισθηματικό μπλοκάρισμα που τους εμποδίζει να κάνουν αντικειμενικές παρατηρήσεις για την κατάσταση του παιδιού τους.
- Οι «αντίπαλοι» γονείς που λόγω προηγούμενων άσχημων εμπειριών των εκπαιδευτικών με γονείς, τείνουν να «περιμένουν τα χειρότερα» από τη συνεργασία τους με τους γονείς παιδιών με ειδικές ανάγκες.

Σύμφωνα με τους Blamires et al (1997) η προκατάληψη για τους γονείς των παιδιών ΑΜΕΑ και η κατηγοριοποίηση αυτών των γονέων από εκπαιδευτικούς και άλλους ειδικούς επιστήμονες ή επαγγελματίες δεν βοηθάει καθόλου την οποιαδήποτε συνεργασία. Σε γενικές γραμμές ετικέτες όπως «αγχωτικός» «συναισθηματικά ασταθής», «εχθρικός», «παράλογος», «ανασφαλής», κλπ εμποδίζουν ή διαλύουν την καλή σχέση και επικοινωνία.

Είναι γεγονός πως η συνεργασία μεταξύ σχολείου και οικογένειας είναι αποδεκτή από όλους, σύμφωνα με την σχετική βιβλιογραφία. Η νομοθεσία για την ειδική αγωγή από το 1981 ως και τον πρόσφατο νόμο 3699/2008 για την ειδική αγωγή καθιστά τους γονείς συμμετόχους στην εκπαίδευση των παιδιών τους. Ωστόσο, πέρα από νομοθετικές πράξεις και προσεγγίσεις, η σχέση

εκπαιδευτικών και γονέων ουσιαστικά διαμορφώνεται από τον τρόπο που οι ίδιοι διαχειρίζονται τους ρόλους τους προς αυτήν την κατεύθυνση. Στον επιστημονικό χώρο η γονεϊκή συμμετοχή (parents' participation) στην εκπαιδευτική διαδικασία, μετατράπηκε σε γονεϊκή εμπλοκή (parents' involvement) και στη συνέχεια εξελίχθηκε σε γονεϊκή ενδυνάμωση (parents' empowerment) της παρουσίας τους στο σχολικό γίνεσθαι του παιδιού τους.

Ενότητα Β'

Εργαστήρια Ειδικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης (ΕΕΕΕΚ)

2.4 Νομοθετικές Ρυθμίσεις για την Ειδική Αγωγή και Επαγγελματική Εκπαίδευση

Στη ελληνική νομοθεσία η δημόσια υποχρεωτική εκπαίδευση ατόμων με ειδικές ανάγκες και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες καθώς και η εκπαίδευση των φοιτητών (νηπιαγωγών , δασκάλων, νοσηλευτών , βρεφονηπιοκόμων , επισκεπτών υγείας, γυμναστών) στην Ειδική Αγωγή κατοχυρώνεται το 1975. Πρώτη η παιδαγωγική ακαδημία Αθηνών καθιερώνει την διετή μετεκπαίδευση των δασκάλων στην Ειδική Αγωγή. Η ειδική αγωγή δηλαδή η εκπαίδευση των «αποκλινόντων ατόμων» (νηπίων , παιδιών και εφήβων) που έχουν οργανικά, νοητικά, αισθητηριακά , κινητικά , συναισθηματικά, νευρολογικά , ψυχοκοινωνικά προβλήματα και δεν μπορούν λόγω του είδους και του βαθμού της αναπηρίας τους να παρακολουθήσουν τα εκπαιδευτικά προγράμματα που προσφέρονται στην Πρωτοβάθμια και Δευτεροβάθμια Γενική Εκπαίδευση ουσιαστικά εγκαινιάζεται το 1976 με την ίδρυση της Διεύθυνσης Ειδικής Αγωγής στο Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων.

Από το 1981 και μετά ψηφίστηκαν αρκετοί νόμοι για την οργάνωση και την βελτίωση της λειτουργίας των δομών ειδικής αγωγής στους οποίους αναφέρεται πλήρης ορισμός της έννοιας «άτομο με ειδικές ανάγκες ή ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες», ποιοι οι στόχοι που επιχειρούν να υλοποιήσουν οι δομές που απευθύνονται σε αυτά τα άτομα καθώς και με ποιο τρόπο θα επιτύχουν τους στόχους τους . Οι πρώτες νομοθετικές ρυθμίσεις για την λειτουργία των δομών της Ειδικής Αγωγής στην Ελλάδα ξεκίνησαν το 1981 με τον νόμο 1143 περί Ειδικής Αγωγής, Ειδικής Επαγγελματικής εκπαίδευσης, απασχολήσεως και κοινωνικής μέριμνας των αποκλινόντων εκ του φυσιολογικού ατόμων. Ο ιδρυτικός νόμος της ειδικής αγωγής ορίζει ποια άτομα θεωρούνται ανάπηρα , συγκεκριμένα «οι κωφοί, οι τυφλοί, οι νοητικώς καθυστερημένοι, τα άτομα με κινητική , γλωσσική και ψυχική διαταραχή και οι τρόφιμοι ιδρυμάτων». Ο νόμος ορίζει ότι η ειδική αγωγή προσφέρεται σε «αυτοτελή ειδικά σχολεία ή νηπιαγωγεία , σε ειδικές ή παράλληλες τάξεις» που λειτουργούν σε κανονικά σχολεία ή θεραπευτικά κέντρα ή ιδρύματα.

Η ειδική επαγγελματική εκπαίδευση παρέχεται σε ειδικές επαγγελματικές σχολές ή τμήματα εντός ειδικών σχολείων, σε σχολές μαθητείας, εργαστήρια, εργοστάσια ή επιχειρήσεις και σε ειδικά προστατευόμενα εργαστήρια μαθητείας και παραγωγής όταν το άτομο έχει περιορισμένες δεξιότητες.

Στη συνέχεια το Π.Δ. 603 του 1982 δίνει κανονιστικές ρυθμίσεις για την οργάνωση και λειτουργία των Μονάδων Ειδικής Αγωγής, απαριθμεί τους τύπους των μονάδων ειδικής αγωγής: αυτόνομα ειδικά σχολεία για παιδιά με νοητική υστέρηση, για τυφλά παιδιά, για κωφά ή βαρήκοα παιδιά, για κινητικά ανάπηρα παιδιά, για παιδιά με συναισθηματικές δυσκολίες και προβλήματα προσαρμογής, για παιδιά που έχουν ψυχικές ασθένειες και πολλαπλές αναπηρίες. Αυτά τα αυτοτελή σχολεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ουσιαστικά δεν ιδρύθηκαν ποτέ ή ιδρύθηκαν κατ' εξαίρεση σε ορισμένες κεντρικές αστικές περιοχές της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης ή σε άλλες μεγαλουπόλεις. Κατά την εφαρμογή του νόμου ιδρύθηκαν στην πρωτεύουσα κάθε νομού ή κάθε εκπαιδευτικής περιφέρειας Ειδικά Δημοτικά Σχολεία στα οποία στις περισσότερες περιπτώσεις φοιτούσαν όλες οι παραπάνω κατηγορίες μαθητών με αναπηρία.

Σύμφωνα με την αρχική νομοθεσία Ν. 1143/1981 η εκπαίδευση των αναπήρων καθίσταται υποχρεωτική από την ηλικία των 6 ως την ηλικία των 17 ετών. Η ειδική αγωγή επιβάλλει την διαμόρφωση ειδικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων που αντιστοιχούν στο είδος και τον βαθμό της «μειονεξίας» του κάθε ατόμου και διευκολύνουν την επαγγελματική και κοινωνική ένταξη του στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος του. Η επαγγελματική αποκατάσταση των ατόμων αυτών ανάλογα με τις ικανότητες τους γίνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 963/1979 στους διάφορους κλάδους της επαγγελματικής δραστηριότητας και σε εργαστήρια προστατευόμενης εργασίας (άρθ. 8). Επιπλέον ορίζεται στο Ν. 1143 (1981) ο αριθμός και το είδος των επαγγελματιών καθώς και τα προσόντα που πρέπει να διαθέτουν κατά την τοποθέτησή τους στην ειδική αγωγή προκειμένου να ασκήσουν διαγνωστικό, εκπαιδευτικό ή υποστηρικτικό ρόλο. Τονίζεται η προτεραιότητα του Υπουργείου Παιδείας να παρέχει επιμόρφωση και εξειδίκευση του προσωπικού για κάθε μορφή αναπηρίας μέσω σεμιναρίων, συνεδρίων, ιδιωτικών ή δημόσιων προγραμμάτων σπουδών ή υποτροφιών και ιδρύεται η Ανωτέρα Σχολή Βοηθών Παιδαγωγών στη ΣΕΛΕΤΕ διετούς φοιτήσεως.

Στη συνέχεια ο νόμος 1566 του 1985 επανακαθορίζει τους στόχους της Ειδικής Αγωγής και της ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα που είναι η ολόπλευρη ανάπτυξη της προσωπικότητας του ατόμου, η αξιοποίηση των ικανοτήτων του για την ένταξή του στην παραγωγική διαδικασία και η αποδοχή του από το κοινωνικό σύνολο. Στον νόμο 2817 του 2000 οι στόχοι της ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης των ατόμων με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες

διευρύνονται καθώς συμπεριλαμβάνεται η διευκόλυνση της ένταξης και επανένταξης στο γενικό εκπαιδευτικό σύστημα , η συμβίωση με το κοινωνικό σύνολο και η επαγγελματική κατάρτιση προκειμένου να συμμετέχει στην παραγωγική διαδικασία ώστε να έχει μία ισότιμη κοινωνική εξέλιξη.

Με τον νόμο 2817 (2000) ιδρύονται τα ΤΕΕ (Τεχνικά Επαγγελματικά Εργαστήρια) Ειδικής Αγωγής Α΄ Βαθμίδας (απευθύνονται σε εφήβους 14 ως 19 ετών) και Β΄ Βαθμίδας (εφήβους 19 ως 22 ετών) και τα Επαγγελματικά Εργαστήρια Ειδικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΕΕΚ) τα οποία απευθύνονται σε αποφοίτους δημοτικού σχολείου γενικής ή ειδικής εκπαίδευσης και στα οποία μπορούν να εγγραφούν άτομα με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες από το 14^ο έτος της ηλικίας τους . Οι σπουδές στα ΕΕΕΕΚ διαρκούν από 5 έως 8 χρόνια (14^ο ως 22^ο έτος της ηλικίας) ανάλογα με το είδος της αναπηρίας, τις ικανότητες του κάθε μαθητή και τις ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες του. Ο νόμος καθορίζει το είδος και την μορφή των υποστηρικτικών υπηρεσιών, το περιεχόμενο της εκπαιδευτικής διαδικασίας και της δημιουργικής απασχόλησης των ατόμων που φοιτούν σε αυτά. Ο απολυτήριος τίτλος που χορηγείται στους αποφοίτους είναι το πιστοποιητικό επαγγελματικής κατάρτισης επιπέδου 1 σύμφωνα με το άρθρο 6 του ν. 2009/1992 με τα αντίστοιχα επαγγελματικά δικαιώματα. Οι μαθητές των ΕΕΕΕΚ διαθέτουν γνωμάτευση των ΚΔΑΥ ή ΚΕΔΔΥ ή άλλης ιατροπαιδαγωγικής υπηρεσίας που εδρεύει στα Νοσοκομεία ή στα Κέντρα Ψυχικής Υγείας.

Σύμφωνα με τον παραπάνω νόμο το 2000 ιδρύονται από το ΥΠΕΠΘ τα Κέντρα Διάγνωσης, Αξιολόγησης και Υποστήριξης (ΚΔΑΥ) που αργότερα μετονομάστηκαν σε ΚΕΔΔΥ (Κέντρα Διαφορικής Διάγνωσης και Αξιολόγησης) που στόχο έχουν να διαγνώσουν το είδος και το βαθμό των δυσκολιών των ατόμων με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, να εισηγηθούν την εγγραφή, κατάταξη και φοίτηση στην κατάλληλη σχολική βαθμίδα ειδικής εκπαίδευσης και να παρακολουθούν την εξελικτική πορεία των μαθητών σε συνεργασία με τους Σχολικούς Συμβούλους Ειδικής Αγωγής. Το προσωπικό των ΚΕΔΔΥ που το αποτελούν παιδοψυχίατροι, σχολικοί ψυχολόγοι, εκπαιδευτικοί Α/βάθμιας και Δ/Βάθμιας εκπαίδευσης ειδικευμένοι στην ειδική αγωγή καθώς και κοινωνικοί λειτουργοί διαμορφώνει και προτείνει εξατομικευμένα ή ομαδικά προγράμματα ψυχοπαιδαγωγικής και εκπαιδευτικής παρέμβασης, τρόπους δημιουργικής απασχόλησης και γενικά μέτρα , εργαλεία ή μεθόδους υποστήριξης των ΑΜΕΑ. Ο νόμος καθοδηγεί το προσωπικό του ΚΕΔΔΥ με ποιο τρόπο θα γίνεται η διάγνωση, ποιοι αποτελούν την διαγνωστική ομάδα , ποια τα είδη των ειδικών εκπαιδευτικών αναγκών, πως οργανώνεται η διάγνωση , η υποστήριξη και η εκπαίδευση των παιδιών ΑΜΕΑ . Γενικά, τα ΚΕΔΔΥ /ΚΔΑΥ προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε άτομα με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες ηλικίας μέχρι 22 ετών.

Ακόμη, τα ΚΕΔΔΥ πρέπει να συνεργάζονται με τον ΟΣΚ διατυπώνοντας εκθέσεις ή προτάσεις για την καταλληλότητα των κτιριακών εγκαταστάσεων των σχολικών μονάδων για τα άτομα με κινητικές ή οργανικές αναπηρίες με στόχο την προσβασιμότητα και την λειτουργικότητα των χώρων αυτών.

Ο νόμος 3699 του 2008 θεωρείται πρωτοποριακός στον τρόπο που προσεγγίζει τα άτομα με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες και τα εκπαιδευτικά πλαίσια που οργανώνονται για την υποστήριξή τους. Εδώ η ειδική αγωγή ορίζεται ως το σύνολο των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών στους μαθητές με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες. Η εκπαίδευση αυτή επιχειρεί να διασφαλίσει ίσες ευκαιρίες για πλήρη συμμετοχή και συνεισφορά στην κοινωνία, ανεξάρτητη διαβίωση, οικονομική αυτάρκεια, αυτονομία και πλήρη κατοχύρωση των δικαιωμάτων για μόρφωση, κοινωνική και επαγγελματική ένταξη. Στον ορισμό των ειδικών εκπαιδευτικών αναγκών συμπεριλαμβάνονται επιπρόσθετα και οι ειδικές μαθησιακές ανάγκες (δυσλεξία, δυσγραφία), το σύνδρομο της ελλειμματικής προσοχής, η κακοποίηση και η παραμέληση παιδιών. Η διάγνωση ορίζεται ως «αξιολόγηση των ειδικών αναγκών του μαθητή και συγκέντρωση στοιχείων και δεδομένων με στόχο τον σχεδιασμό και την εφαρμογή εκπαιδευτικών προγραμμάτων και παρεμβάσεων».

Με τον νόμο αυτό επιχειρείται για πρώτη φορά η δια βίου εκπαίδευση των ατόμων με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες και επιδιώκεται η ανάπτυξη της προσωπικότητάς τους και των ικανοτήτων τους με στόχο την αυτόνομη συμμετοχή στην οικογενειακή, επαγγελματική, κοινωνική και πολιτισμική ζωή της κοινότητάς τους. Γίνεται αναφορά στις κτιριακές υποδομές και την υλικοτεχνική υποδομή των σχολικών δομών ώστε να είναι σχεδιασμένες για όλους (design for all). Ο σχεδιασμός για όλους αναφέρεται στην υποχρεωτική προσβασιμότητα και λειτουργικότητα των κτιριακών υποδομών, του εξοπλισμού, του εκπαιδευτικού υλικού, των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και των πολιτικών κοινωνικής ενσωμάτωσης. Σύμφωνα με αυτόν τον νόμο συγκροτούνται στο ΥΠΕΠΘ δύο γνωμοδοτικές επιτροπές :

- η μία για την φυσική προσβασιμότητα των ΑΜΕΑ σε διοικητικές και εκπαιδευτικές υπηρεσίες και
- η δεύτερη για την ηλεκτρονική προσβασιμότητα των ΑΜΕΑ στο εκπαιδευτικό υλικό και στους διαδικτυακούς ιστότοπους.

Ο νόμος αυτός τονίζει την σημασία της πρώιμης διάγνωσης και της συστηματικής παρέμβασης που πρέπει να ξεκινά από την προσχολική ηλικία και προτείνει την οργάνωση τμημάτων πρώιμης παρέμβασης. Επιπλέον προτείνει την διαμόρφωση Εξατομικευμένων

Προγραμμάτων Εκπαίδευσης (ΕΠΕ) και απαιτεί από τους εκπαιδευτικούς να γνωρίζουν εκτός από την νοηματική γλώσσα και την μέθοδο Braille και εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας για τα αυτιστικά άτομα. Με τον νόμο 3699 / 2008 τα ΤΕΕ Α΄ Βαθμίδας μετατρέπονται σε Ειδικά Επαγγελματικά Γυμνάσια και τα ΤΕΕ Β΄ Βαθμίδας σε Ειδικά Επαγγελματικά Λύκεια. Οι εκπαιδευτικοί που διδάσκουν σε ειδικές εκπαιδευτικές δομές ή υπηρετούν σε ΚΕΔΔΥ «συμμετέχουν κατά προτεραιότητα» σύμφωνα με την δέσμευση του Υπουργείου σε προγράμματα επιμόρφωσης και εξειδίκευσης στην ειδική αγωγή που υλοποιούνται από τον ΟΕΠΕΚ και τα ΕΠΕΑΕΚ .

2.5 Λειτουργία ΕΕΕΕΚ

Όσον αφορά τα ΕΕΕΕΚ οι μαθητές που εγγράφονται σε αυτά πρέπει κατά την εγγραφή τους να μην έχουν κλείσει τον 16^ο χρόνο της ηλικίας τους . Επιτρέπεται η παράταση της φοίτησης και πέραν του 23^{ου} έτους της ηλικίας τους μετά από απόφαση του Διευθυντή Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης κάθε νομού. Η εποπτεία της λειτουργίας των ΕΕΕΕΚ γίνεται από το Γραφείο Επαγγελματικής Εκπαίδευσης που εδρεύει σε κάθε νομό και όργανα διοίκησης σε κάθε ΕΕΕΕΚ είναι ο Διευθυντής και ο υποδιευθυντής που επιλέγονται σύμφωνα με την νομοθεσία Ν. 4327/2015 επιλογής στελεχών εκπαίδευσης . Οι αποφάσεις στα ΕΕΕΕΚ αποτελούν αποτέλεσμα διαβουλεύσεων (παιδαγωγικών συνεδριάσεων) του διοικητικού προσωπικού (διευθυντής και υποδιευθυντής) με το Σύλλογο του προσωπικού που υπηρετεί στο ΕΕΕΕΚ με βάση την κείμενη νομοθεσία. Απαραίτητη προϋπόθεση για να ιδρυθεί ένα ΕΕΕΕΚ είναι η ύπαρξη πέντε τουλάχιστον μαθητών .

Στα ΕΕΕΕΚ συμβιώνουν σε κάθε τάξη ή βαθμίδα μαθητές με νοητική υστέρηση, αυτισμό, κινητικές ή αισθητηριακές αναπηρίες, νευροεγκεφαλικές διαταραχές (επιληψία, ημιπληγία, παραπληγία, δυσπραξία), οργανικά σύνδρομα, διαταραχή προσωπικότητας ή ψυχοκοινωνικά προβλήματα, ψυχικές παθήσεις ή πολλαπλές αναπηρίες. Οι αισθητηριακές αναπηρίες (κώφωση και τύφλωση) συμμετέχουν σε προγράμματα παράλληλης στήριξης ή φοιτούν σε εξειδικευμένα κέντρα σε μεγάλα αστικά κέντρα (π.χ. Αθήνα – Θεσσαλονίκη) . Σε κάθε τάξη ή βαθμίδα σχολείου ειδικής αγωγής συμμετέχουν 5 ως 8 μαθητές εκτός αν υπάρχουν μαθητές που έχουν διάγνωση διάχυτης αναπτυξιακής διαταραχής οπότε ο αριθμός περιορίζεται σε 4.

2.6 Οργάνωση ΕΕΕΕΚ

Στο ΕΕΕΕΚ εργάζεται εκπαιδευτικό προσωπικό όπως φιλόλογος, μαθηματικός, μουσικός, υπεύθυνος πληροφορικής και καλλιτεχνικών, γυμναστής, κοινωνιολόγος και υπεύθυνοι καθηγητές για κάθε εργαστήριο εξειδίκευσης που λειτουργεί στο πλαίσιο. Ακόμη, για την υποστήριξη και την καθοδήγηση των μαθητών και των γονέων τους και την ενθάρρυνση τους να βελτιώνουν τις

επιμέρους ικανότητες τους και να αυξάνουν τα όρια της αυτονομίας τους εργάζεται μία ομάδα επιστημόνων που ονομάζονται Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό και την αποτελούν ο ψυχολόγος, ο κοινωνικός λειτουργός, η φυσιοθεραπεύτρια, η εργοθεραπεύτρια, η λογοθεραπεύτρια, η σχολική νοσηλεύτρια. Συνήθως, 70% των εργαζομένων είναι γυναίκες και αυτό κατά την εκπαίδευση των εφήβων και των ενηλίκων ΑΜΕΑ δημιουργεί δυσκολίες καθώς όταν υπάρχει ένταση ή κατά την εκδήλωση μίας κρίσης απαιτείται συνεργασία τριμελούς ομάδας προσωπικού για να αναχαιτίσει την ετερο- επιθετικότητα ή τον αυτοτραυματισμό του μαθητή ή της μαθήτριας.

Η ομάδα του προσωπικού δεν είναι πάντοτε πλήρης καθώς το μόνιμο εκπαιδευτικό προσωπικό και το ειδικό επιστημονικό προσωπικό είναι ελάχιστο ώστε το Υπουργείο επιχειρεί μέσω του θεσμού των αναπληρωτών καθηγητών με σύμβαση ιδιωτικού έργου να καλύψει τα κενά ανάλογα με τα κονδύλια που υπάρχουν διαθέσιμα στον κάθε προϋπολογισμό. Στα ΕΕΕΕΚ εργάζονται ακόμη βοηθοί παιδαγωγοί ή αλλιώς Βοηθητικό Προσωπικό ΕΒΠ για την υποστήριξη των μαθητών που δεν έχουν κατακτήσει αυτονομία στην κίνηση και στην αυτοεξυπηρέτηση. Για την καθαριότητα των σχολικών χώρων φροντίζει μία καθαρίστρια που εργάζεται απογευματινές ώρες κατά την λήξη του σχολικού προγράμματος .

Σε κάθε ΕΕΕΕΚ ο επικεφαλής ης ιεραρχίας δηλαδή ο Διευθυντής σε συνεργασία με τον Υποδιευθυντή ασκούν διοικητικά καθήκοντα και είναι υπεύθυνοι για την εγγραφή και την κατάταξη των μαθητών ανάλογα με τις ικανότητες και το είδος της αναπηρίας τους, για την λειτουργία των εργαστηρίων με βάση την νομοθεσία και τους κανονισμούς του Υπουργείου και την συνεργασία με το προσωπικό και τις οικογένειες των μαθητών. Ο Διευθυντής επιλέγεται με κριτήρια επιλογής την παιδαγωγική - επιστημονική κατάρτιση (οι μεταπτυχιακές σπουδές, ξένες γλώσσες), την προϋπηρεσία (δεκαετή εργασιακή εμπειρία στην ειδική αγωγή) , τη διοικητική εμπειρία και τη συμβολή στο εκπαιδευτικό έργο (προσωπικότητα, ήθος, συμπεριφορά, συνέπεια) που εκτιμάται από το Σύλλογο του Προσωπικού και εκφράζεται με μυστική ψηφοφορία των μελών του προσωπικού . Τα όργανα της διοίκησης του πλαισίου ασκούν περιορισμένο διδακτικό έργο ώστε να οργανώνουν:

- την σχολική ζωή,
- την φύλαξη σχολικών αρχείων,
- τον προγραμματισμό και την υλοποίηση του ωρολογίου εβδομαδιαίου προγράμματος,
- την καθοδήγηση του προσωπικού στην επιτέλεση των καθηκόντων του,
- την παιδαγωγική ευθύνη εφαρμογής των αναλυτικών προγραμμάτων σπουδών,

- τον συντονισμό του προσωπικού για τη διαχείριση κρίσεων,
- την επικοινωνία και συνεργασία με τις οικογένειες των μαθητών,
- τον προγραμματισμό των ενδοσχολικών και εξωσχολικών δραστηριοτήτων των μαθητών
- την συνεργασία με τους υπεύθυνους συντονιστές της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης του κάθε νομού.

Τα διοικητικά όργανα για την καλή οργάνωση και τον συντονισμό των ενεργειών τους με όλο το προσωπικό συνεδριάζουν συχνά (με συχνότητα δεκαπενθημέρου) για θέματα που αφορούν την εξέλιξη των μαθητών , τον καθορισμό των εκπαιδευτικών στόχων , την αντιμετώπιση των κρίσεων ή άλλων ψυχοκοινωνικών προβλημάτων που εκδηλώνουν οι μαθητές. Ακόμη, συχνά δημιουργούνται μικρές ομάδες εργασίας με συγκεκριμένο στόχο για την ολοκλήρωση διαδικασιών ή την επίλυση προβλημάτων που πρέπει να διευθετηθούν άμεσα. Σύμφωνα με το προεδρικό διάταγμα 603/1982 τα Βιβλία και τα Έντυπα που φυλάσσονται στο γραφείο του Διευθυντή είναι τα εξής:

1. Βιβλίο Μητρώου και προόδου μαθητών (στοιχεία ταυτότητας , βαθμολογία)
2. Βιβλίο πιστοποιητικών σπουδών (καταγραφή των τίτλων που εκδίδονται)
3. Ημερολόγιο σχολικής ζωής (καθημερινές δραστηριότητες, γεγονότα, επισκέψεις, εκπαιδευτικές εκδρομές)
4. Μητρώο προσωπικού που υπηρετεί στο σχολείο
5. Βιβλίο πράξεων του Διευθυντή
6. Βιβλίο πράξεων Συλλόγου Διδασκόντων
7. Πρωτόκολλο εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων
8. Πρωτόκολλο εμπιστευτικό (διατήρηση απορρήτου για σοβαρά προσωπικά και οικογενειακά θέματα μαθητών ή γονέων)
9. Βιβλίο Βιβλιοθήκης
10. Βιβλίο Υλικού, εποπτικών οργάνων , οπτικοακουστικών μέσων
11. Βιβλία διδασκόμενης ύλης

12. Βιβλίο διεκπεραίωσης αλληλογραφίας

13. Ατομικός φάκελος κάθε μαθητή που περιλαμβάνει διαγνωστική έκθεση ιατροπαιδαγωγικής Υπηρεσίας ή ΚΕΔΔΥ, εκθέσεις ψυχολόγων και διδασκόντων , ατομικό , οικογενειακό και κοινωνικό Ιστορικό από την κοινωνική λειτουργό, ιατρική γνωμάτευση οργανικών παθήσεων και όποια άλλα στοιχεία αποδεικνύουν την πνευματική, ψυχοσωματική και κοινωνική εξέλιξη του μαθητή.

Τα έντυπα που συνήθως χρησιμοποιούνται είναι φύλλα ημερήσιου ελέγχου των μαθητών, δελτία ή καρτέλες μαθητών, έντυπα πιστοποιητικών σπουδών, τίτλοι που εκδίδονται κάθε έτος, υπηρεσιακά σημειώματα μεταγραφής μαθητών , έντυπα αίτησης αδειών προσωπικού, ατομικοί φάκελοι μόνιμου προσωπικού ή συμβασιούχων.

Όσον αφορά το προσωπικό :

- Κάθε μέλος του προσωπικού οφείλει να ανταποκρίνεται στα διδακτικά και εξωδιδακτικά του καθήκοντα που φαίνονται στον προγραμματισμό λειτουργίας του σχολείου.
- Το εβδομαδιαίο πρόγραμμα του καθενός εξαρτάται από την προϋπηρεσία.
- Κάθε μέλος του προσωπικού έχει ξεχωριστά καθήκοντα με βάση την νομοθεσία που δυστυχώς δεν είναι σαφής και πλήρης και η εκπλήρωση τους ελέγχεται από την διεύθυνση.
- Ο συντονισμός, η επικοινωνία και η συνεργασία μεταξύ των διαφόρων ειδικοτήτων γίνεται μέσω παιδαγωγικών συνεδριάσεων και ομάδων εργασίας υπό την εποπτεία του διευθυντή.
- Η επιμόρφωση του προσωπικού μέσω ειδικών σεμιναρίων και προγραμμάτων γίνεται μέσω του σχολικού συμβούλου ειδικής αγωγής.
- Δεν υπάρχουν βιωματικές ομάδες διαχείρισης θυμού ή ματαίωσης ή προγράμματα ομαδικής συμβουλευτικής για την αποσυμφόρηση της έντασης που προκαλείται λόγω της δυσκολίας χειρισμού των μαθητών με συναισθηματικές διαταραχές ή ψύχωση.
- Κάθε καθηγητής οργανώνει την διδασκαλία του και κάθε μέλος της επιστημονικής ομάδας την θεραπευτική του παρέμβαση με όποια μεθοδολογία επιθυμεί αρκεί να στηρίζεται σε επιστημονικά δεδομένα.

Γενικά , οι εργαζόμενοι στα ΕΕΕΕΚ έχουν προϋπηρεσία σε αντίστοιχες δομές και μπορούν εύκολα να διαγνώσουν τις ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες του κάθε μαθητή και να οργανώσουν την παρέμβαση τους σε συνεργασία με το υπόλοιπο προσωπικό. Στην περίπτωση που ένα μέλος του προσωπικού δεν έχει εμπειρία ή εκπαίδευση κατάλληλη για να διαμορφώσει την εκπαιδευτική του

παρέμβαση υποστηρίζεται αντισταθμιστικά τόσο από τον διευθυντή ή τον υποδιευθυντή όσο και από τα άλλα μέλη που έχουν μεγαλύτερη εμπειρία μέσα στα πλαίσια της συναδελφικής αλληλεγγύης. Η θέση του κάθε εργαζόμενου επιχειρείται να είναι ισότιμη και να έχει τις ίδιες ευθύνες και υποχρεώσεις απέναντι στην διοίκηση και τους συναδέλφους του.

Σύμφωνα με το Π.Δ. 301 του 1996 καθορίζεται το πλαίσιο των ειδικών αναλυτικών προγραμμάτων(ΠΑΠΕΑ) προκειμένου «να βελτιωθούν οι σωματικές, νοητικές, συναισθηματικές, κοινωνικές, ηθικές και αισθητηριακές δυνατότητες που έχουν οι μαθητές και να ενταχθούν στο σχολικό και κοινωνικό περιβάλλον μέσα σε κλίμα ισοτιμίας , ελευθερίας, ασφάλειας και σεβασμού της προσωπικότητας τους». Καθεμία από τις παρακάτω ενότητες έχει επιμέρους διδακτικούς στόχους και δραστηριότητες με τις οποίες μπορούν να αναπτυχθούν οι διδακτικοί στόχοι. Οι σκοποί του ΠΑΠΕΑ είναι :

1. Σχολική ετοιμότητα
 - A. Προφορικός λόγος
 - B. Κινητικότητα
 - Γ. Προμαθηματικές και Προγλωσσικές έννοιες
 - Δ. Συναισθηματική Οργάνωση
2. Βασικές Σχολικές Δεξιότητες
 - A. Ανάγνωση – Γραφή
 - B. Μαθηματικές έννοιες
3. Κοινωνική Προσαρμογή
 - A. Αυτονομία
 - B. Κοινωνική Συμπεριφορά
 - Γ. Προσαρμογή στο περιβάλλον
4. Δημιουργικές δραστηριότητες
 - A. Αισθητική Αγωγή - Τέχνες
 - B. Ελεύθερος χρόνος
5. Προεπαγγελματική ετοιμότητα
 - A. Προεπαγγελματικές Δεξιότητες
 - B. Επαγγελματικός Προσανατολισμός

Αναλυτικότερα, για να είναι ένα άτομο με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες (ΑμΕΑ) έτοιμο να πάει στο σχολείο θα πρέπει να μπορεί να επικοινωνεί γλωσσικά ή μη γλωσσικά με το σχολικό περιβάλλον , να μπορεί να κινείται άνετα ή με υποστήριξη στο χώρο, να έχει αποκτήσει μία σταθερή συναισθηματική οργάνωση , να αρχίσει να ασκείται στις προμαθηματικές και προγλωσσικές έννοιες. Στη συνέχεια επιχειρείται να κατακτήσει βασικές σχολικές δεξιότητες δηλαδή τον μηχανισμό της ανάγνωσης και της γραφής , να κατανοεί μαθηματικές έννοιες και να τις εφαρμόζει στην καθημερινή του ζωή π.χ. να ψωνίζει ή να γνωρίζει την ώρα. Το άτομο ΑμΕΑ πρέπει ακόμη να διαθέτει δεξιότητες κοινωνικής προσαρμογής δηλαδή να γνωρίζει την χρήση των χρημάτων , να γνωρίζει ποιος είναι, να αναπτύσσει διαπροσωπικές σχέσεις , να συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων, να γνωρίζει τους κανόνες αποδεκτής συμπεριφοράς, να αναγνωρίζει τις δεξιότητες και τις αδυναμίες του, να αναπτύσσει την αυτονομία του και να προσαρμόζεται στις απαιτήσεις που έχει το κοινωνικό και πολιτισμικό περιβάλλον από αυτόν. Είναι σημαντικό να καλλιεργηθεί η ικανότητα του ατόμου να ζήσει αυτόνομα ή ημιαυτόνομα, να μπορεί να οργανώνει τις καθημερινές του δραστηριότητες , να ικανοποιεί τις βασικές του ανάγκες, να γνωρίζει τους κανόνες της κοινότητας στην οποία ζει και να εκδηλώνει λειτουργικές και αποδεκτές συμπεριφορές. Ακόμη, η αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου είναι πολύ σημαντική, δηλαδή να μάθει χειροτεχνικές ή ψυχαγωγικές δραστηριότητες (κηπουρική , υφαντική , παραγωγή ενδυμάτων ή κοσμημάτων , πλέξιμο, ξυλογλυπτική, ζωγραφική, ψηφιδωτό, κεραμική, μεταλλοτεχνία) ώστε να αξιοποιεί τον ελεύθερο χρόνο που διαθέτει, να μάθει να αναλαμβάνει υποχρεώσεις και να ολοκληρώνει την δραστηριότητα που άρχισε ώστε να μπορεί να αναλάβει και επαγγελματικές ευθύνες στα πλαίσια ενός επαγγέλματος. Το άτομο πρέπει να μάθει να συνεργάζεται, να συζητά με άλλα άτομα, να σέβεται τα δικαιώματα των άλλων, να γνωρίζει τεχνικές διαλόγου και να επιχειρεί να επιλύσει προβλήματα καθημερινής διαβίωσης μόνο του ή σε συνεργασία με τους οικείους του σε όλη τη διάρκεια της ζωής του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Μικτή έρευνα ικανοποίησης γονέων

Ο στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι να περιγραφεί η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα. Η δομή του κεφαλαίου χωρίζεται σε δύο μέρη. Στο πρώτο μέρος θα συζητήσουμε το σχεδιασμό της ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας και στο δεύτερο μέρος θα εστιάσουμε στο σχεδιασμό του ερωτηματολογίου έπειτα από την διεξαγωγή των focus groups. Τα δύο πρώτα μέρη της μεθοδολογίας σχετίζονται με την ανάλυση πρωτογενών στοιχείων.

3.1. Αναγκαιότητα και σπουδαιότητα της έρευνας

Από την βιβλιογραφική έρευνα προκύπτει ότι δεν έχει γίνει άλλη έρευνα που να αξιολογεί τις συνολικές εκπαιδευτικές υπηρεσίες και τα εκπαιδευτικά προγράμματα παρέμβασης που παρέχονται στα ΕΕΕΕΚ και να επιχειρεί μέσω της ικανοποίησης των προσδοκιών του πελάτη – γονέα να διαμορφώσει μία προοπτική βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται ώστε να ικανοποιούνται αποτελεσματικότερα οι συνολικές ανάγκες των εφήβων που φοιτούν για 6 τουλάχιστον χρόνια σε αυτά. Επομένως, με την παρούσα διατριβή επιχειρείται η διερεύνηση ενός πεδίου που δεν έχει μελετηθεί σε ευρεία κλίμακα και η σπουδαιότητα των αποτελεσμάτων δύναται να συμβάλει στον εντοπισμό των πεδίων προς βελτίωση για την αύξηση της ικανοποίησης και ταυτόχρονα την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η έρευνα που διεξήχθη στα πλαίσια της παρούσας εργασίας αφορά την διερεύνηση της ικανοποίησης των γονέων που τα παιδιά τους φοιτούν σε ΕΕΕΕΚ. Για αυτό το σκοπό χρησιμοποιήθηκε η μικτή έρευνα για τη συλλογή δεδομένων. Αφενός, χρησιμοποιήθηκε η ποιοτική έρευνα με την διαδικασία των ομάδων εστίασης (focus groups) που αποσκοπούσε στην ανίχνευση των ζητημάτων εκείνων που επηρεάζουν τους γονείς αναφορικά με την ικανοποίησή τους από το ΕΕΕΕΚ . Η διενέργεια των ομάδων εστίασης οδήγησε στον σχεδιασμό ενός ολοκληρωμένου και λεπτομερούς ερευνητικού εργαλείου (ερωτηματολογίου ικανοποίησης) το οποίο και διαμοιράστηκε σε έναν μεγαλύτερο αριθμό γονέων.

Το δεύτερο μέρος της έρευνας ήταν ποσοτικό. Η ποσοτική έρευνα παρέχει στατιστικές πληροφορίες η μελέτη των οποίων οδηγεί σε συγκεκριμένα συμπεράσματα. Για τις ανάγκες της

παρούσας μελέτης επιλέχθηκε η χρήση του δομημένου ερωτηματολογίου, ενώ η συλλογή των στοιχείων πραγματοποιήθηκε δια ζώσης και μέσω διαδικτύου.

3.2 Σκοπός της έρευνας

Πρωτίστως, η παρούσα έρευνα αποσκοπεί στην ανίχνευση του βαθμού ικανοποίησης των γονέων των παιδιών που φοιτούν στα Εργαστήρια Ειδικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης (ΕΕΕΕΚ). Παράλληλα, σκοπός της ερευνητικής μελέτης είναι η ανίχνευση των παραγόντων εκείνων που επηρεάζουν τους γονείς στη διαμόρφωση της ικανοποίησής τους από τις εκπαιδευτικές υπηρεσίες που παρέχονται σε ένα ΕΕΕΕΚ.

3.3 Βασικά ερευνητικά ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα που καλείται να απαντήσει η παρούσα διατριβή είναι τα κάτωθι:

1. Ποιες είναι οι προσδοκίες των γονιών με ειδικές ανάγκες σε σχέση με τις εκπαιδευτικές και θεραπευτικές υπηρεσίες που παρέχονται στα ΕΕΕΕΚ;
2. Ποια η εκτίμηση των γονέων όσον αφορά τον τρόπο οργάνωσης, στελέχωσης και λειτουργίας των ΕΕΕΕΚ την υλικοτεχνική υποδομή, τις εγκαταστάσεις, το ωρολόγιο πρόγραμμα , το αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών, την συνολική οργάνωση και λειτουργία των εργαστηρίων των ΕΕΕΕΚ ;
3. Ποια εκτίμηση εκφράζουν οι γονείς για την ικανοποίηση των εκπαιδευτικών, θεραπευτικών , επαγγελματικών, ψυχολογικών και κοινωνικών αναγκών των παιδιών τους;

3.4 Μέθοδος έρευνας

Επιλογή του δείγματος

Αρχικά, μελετήθηκε η διαθέσιμη βιβλιογραφία και αρθρογραφία αναφορικά με τα κεντρικά ζητήματα της διατριβής. Η έρευνα που διεξήχθη στα πλαίσια της παρούσας εργασίας αφορά την

διερεύνηση της ικανοποίησης των γονέων που τα παιδιά τους φοιτούν σε ΕΕΕΕΚ. Για αυτό το σκοπό χρησιμοποιήθηκε η μικτή έρευνα για τη συλλογή δεδομένων. Αφενός, χρησιμοποιήθηκε η ποιοτική έρευνα με την διαδικασία των ομάδων εστίασης (focus groups) που αποσκοπούσε στην ανίχνευση των ζητημάτων που επηρεάζουν τους γονείς αναφορικά με την ικανοποίησή τους από τις υπηρεσίες που παρέχει το ΕΕΕΕΚ που φοιτούν τα παιδιά τους. Στη συνέχεια, η ερευνήτρια η οποία είναι και ψυχολόγος, κατά τη διενέργεια focus group, διεξήγαγε συνέντευξη με μία ομάδα έξι μητέρων που τα παιδιά τους φοιτούν στα ΕΕΕΕΚ. Πιο συγκεκριμένα, κατά την διενέργεια της ομάδας εστίασης έξι μητέρων, η συνέντευξη αφορούσε τις αντιλήψεις των μητέρων για τους έξι πυλώνες που επέλεξε η ερευνήτρια και συγκεκριμένα:

- διοίκηση και οργάνωση
- κτιριακή και υλικοτεχνική υποδομή - λειτουργία εργαστηρίων
- ωρολόγιο και αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών,
- προσέγγιση των βασικών αναγκών των μαθητών
- συμπεριφορά προσωπικού
- διασύνδεση με την αγορά εργασίας της κοινότητας.

Η καταγραφή των απαντήσεων που έδωσαν στους παραπάνω έξι πυλώνες της συζήτησης και η ανάλυση περιεχομένου οδήγησε την ερευνήτρια στον σχεδιασμό ενός ολοκληρωμένου και λεπτομερούς ερευνητικού εργαλείου (ερωτηματολογίου ικανοποίησης) το οποίο και διαμοιράστηκε σε ένα μεγαλύτερο αριθμό γονέων. Το δεύτερο μέρος της έρευνας ήταν ποσοτικό. Η ποσοτική έρευνα παρέχει στατιστικές πληροφορίες η μελέτη των οποίων οδηγεί σε συγκεκριμένα συμπεράσματα. Για τις ανάγκες της παρούσας μελέτης επιλέχθηκε η χρήση του δομημένου ερωτηματολογίου, ενώ η συλλογή των στοιχείων πραγματοποιήθηκε δια ζώσης. Η μέθοδος δειγματοληψίας που χρησιμοποιήθηκε ήταν αυτή που δίνει δείγματα μη πιθανοτήτων και συγκεκριμένα η **βολική δειγματοληψία**, καθώς το ερωτηματολόγιο δόθηκε σε γονείς που τα παιδιά τους φοιτούν σε ΕΕΕΕΚ.

Έτσι, το ερωτηματολόγιο δόθηκε σε 60 γονείς παιδιών που φοιτούν στα ΕΕΕΕΚ της Ελλάδας (επιλέχθηκαν τρεις πόλεις μία στο Νότιο Αιγαίο, μία στην Στερεά Ελλάδα και μία στην Μακεδονία). Η ερευνήτρια συγκέντρωσε 40 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια για ανάλυση. Για την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο SPSS 18 ενώ για τις αριθμητικές μεταβλητές χρησιμοποιήθηκε το Pearson Chi-Square Test

Το ερωτηματολόγιο μετατράπηκε και σε ηλεκτρονική μορφή μέσω του Google Forms και στάλθηκε σε κοινωνικές ομάδες γονέων με παιδιά που φοιτούν σε ΕΕΕΕΚ προκειμένου οι γονείς από όλα τα ΕΕΕΕΚ της Ελλάδας να έχουν πρόσβαση να συμπληρώσουν και να εκφράσουν τις προσδοκίες τους και την ικανοποίηση τους από τις υπηρεσίες που παρέχονται στα ΕΕΕΕΚ. Με αυτό τον τρόπο μπορούν να συμμετέχουν στην αξιολόγηση των υπηρεσιών του πλαισίου και στην αναβάθμισή τους.

3.5 Διεξαγωγή ομάδας εστίασης (focus group)

Στα πλαίσια της βελτίωσης των υπηρεσιών που παρέχουν τα ΕΕΕΕΚ επιχειρήθηκε η ανίχνευση της ικανοποίησης των αναγκών των παιδιών που φοιτούν σε αυτά μέσα από τις απαντήσεις που έδωσαν στην ψυχολόγο του ΕΕΕΕΚ έξι μητέρες των οποίων τα παιδιά φοιτούν στα ΕΕΕΕΚ Ρεθύμνου.

3.5.1 Διαδικασία

Η ποιοτική έρευνα ξεκίνησε όταν έξι μητέρες συνάντησαν την ψυχολόγο σε προκαθορισμένο ραντεβού με στόχο να συζητήσουν τις ανησυχίες και τους προβληματισμούς τους στο ερώτημα αν οι υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΕΕΕΕΚ στα παιδιά τους μπορούν να γίνουν καλύτερες, αν μπορούν να καλύψουν αναδυόμενες ανάγκες που προκύπτουν καθώς τα παιδιά τους μεγαλώνουν και εξελίσσονται.

Η συζήτηση ξεκίνησε με το αξίωμα ότι κάθε δημόσιος θεσμός αποτελεί ένα ζωντανό οργανισμό που λειτουργεί με βάση ένα νομοθετικό πλαίσιο και βρίσκεται σε αλληλεπίδραση με τις κοινωνικές συνθήκες που επικρατούν και οι οποίες εξελίσσονται. Γι αυτό, κάθε δημόσιος οργανισμός οργανώνει ένα σχέδιο δράσης και λειτουργίας προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες των πελατών του που στη συγκεκριμένη περίπτωση είναι οι έφηβοι με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες ηλικίας 14 έως 24 ετών. Ακόμη, ο θεσμός των ΕΕΕΕΚ ιδρύθηκε για πρώτη φορά το 2000 με στόχο να καλύψει την επαγγελματική εκπαίδευση των εφήβων ΑΜΕΑ που εκείνη την εποχή μετά την αποφοίτηση από το Ειδικό Δημοτικό Σχολείο κατέληγαν σε Κέντρα Ημερήσιας Περίθαλψης και Αποκατάστασης Ενηλίκων που εποπτεύονταν από το Υπουργείο Εργασίας. Έτσι δεν καλύπτονταν οι ψυχολογικές, κοινωνικές και εκπαιδευτικές ανάγκες ενός εφήβου που είναι διαφορετικές στα 15, στα 18 ή στα 21 του χρόνια. Ακόμη, ο τρόπος προσέγγισης των διαφόρων ηλικιών καθώς και οι εκπαιδευτικοί στόχοι που προκύπτουν για κάθε εξελικτική περίοδο της ζωής

ενός παιδιού θα πρέπει να προσεγγίζονται σε ετήσια βάση και να επανακαθορίζονται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Η ποιοτική έρευνα ξεκίνησε στα Εργαστήρια Ειδικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης Νοτίου Αιγαίου . Η ερευνήτρια ως ψυχολόγος ζήτησε τη βοήθεια των μητέρων για να συλλέξει πληροφορίες για τα θέματα που απασχολούν τους γονείς για την φοίτησή των παιδιών τους στα ΕΕΕΕΚ. Η επιλογή των μητέρων που θα συμμετείχαν στην διαδικασία έγινε με βάση το επίπεδο μόρφωσης, την διάθεση να συνεργαστούν και να συμβάλλουν αποφασιστικά στην βελτίωση των συνθηκών επαγγελματικής εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων αυτόνομης διαβίωσης των παιδιών τους. Συγκεκριμένα, οι δύο μητέρες είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος, οι δύο μητέρες είναι απόφοιτοι πανεπιστημίου, η μία απόφοιτος δημόσιων ΙΕΚ και μία απόφοιτος γυμνασίου.

Τα χρόνια που παρακολουθούν τα παιδιά τους το πρόγραμμα των εργαστηρίων του ΕΕΕΕΚ Νοτίου Αιγαίου κυμαίνονται από 2 ως 6. Μάλιστα, η αγωνία τους τι θα γίνει μετά την αποφοίτηση των παιδιών τους από αυτή την οργανωμένη εκπαιδευτική δομή ήταν το πρώτο θέμα που απασχόλησε την ομάδα όπως και η επαρκής και συνεχής χρηματοδότηση των εκπαιδευτικών δομών εφήβων και ενηλίκων ΑΜΕΑ σε ένα περιβάλλον οικονομικής κρίσης και περιορισμένων παροχών. Ως χώρος διεξαγωγής της συζήτησης ορίστηκε το γραφείο της ψυχολόγου του σχολείου και ως χρόνος συνάντησης μετά την λήξη των μαθημάτων . Η διάρκεια της συνάντησης ορίστηκε στα 180 λεπτά μετά από σύμφωνη γνώμη των συμμετεχόντων.

3.5.2. Πυλώνες συζήτησης

Η ερευνήτρια έδωσε στους γονείς τους πυλώνες συζήτησης πάνω στους οποίους ζήτησε κάθε μέλος της ομάδας να τοποθετηθεί και να διατυπώσει την άποψη της θεωρώντας ότι ως εκπαιδευτική δομή έχει:

- a. συγκεκριμένο τρόπο διοίκησης και οργάνωσης,
- b. συγκεκριμένη υλικοτεχνική υποδομή και λειτουργία των εργαστηρίων,
- c. συγκεκριμένο ωρολόγιο και αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών ,
- d. συγκεκριμένο τρόπο προσέγγισης των βασικών οργανικών και ψυχολογικών αναγκών των μαθητών ,
- e. συγκεκριμένο μοντέλο συμπεριφοράς του προσωπικού,
- f. συγκεκριμένο τρόπο διασύνδεσης με την αγορά της κοινότητας.

Ακόμη, ζήτησε από τους γονείς να εκφράσουν πως αντιλαμβάνονται την βελτίωση της ποιότητας των συνολικών υπηρεσιών που παρέχονται στα ΕΕΕΕΚ και σε ποιους τομείς θα ήθελαν να γίνουν βελτιώσεις για να ικανοποιούνται καλύτερα οι ανάγκες των παιδιών τους. Από την έναρξη της συζήτησης έγινε σαφές ότι οι γονείς των μαθητών των ΕΕΕΕΚ έχουν διαμορφώσει προσωπική άποψη και βιώνουν την φοίτηση των παιδιών τους με διαφορετικό τρόπο ο καθένας. Γνωρίζουν καλύτερα από τον οποιοδήποτε τι σημαίνει για το παιδί τους το πρωινό εκπαιδευτικό πρόγραμμα και έχουν προσδοκίες για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ολόπλευρη ανάπτυξη της προσωπικότητας και των ικανοτήτων των παιδιών τους.

Η κάθε μητέρα συμμετείχε στη συζήτηση χωρίς να δοθούν άλλες ερωτήσεις και δεν εκφράζονταν σχόλια στις απόψεις της παρά μόνο αν δεν ήταν κατανοητά τα λεγόμενα της. Δεν παρουσιάστηκαν διαφωνίες μεταξύ των γονέων ούτε εκδηλώθηκε σύγκρουση κατά την διάρκεια των τοποθετήσεων. Η ερευνήτρια συνέλεξε τις απόψεις τους με στόχο την διαμόρφωση ενός ερωτηματολογίου που θα αξιολογεί τους παραπάνω τομείς στους οποίους μπορούν να γίνουν παρεμβάσεις και μεταρρυθμίσεις με στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η ερευνήτρια παρότρυνε τις μητέρες να μιλήσουν για θέματα που τις ανησυχούν, τις προβληματίζουν ή τις ενοχλούν και που αν εκφραστούν και καταγραφούν θα μπορούσαν να γίνουν πεδίο μεταρρυθμίσεων.

Αρχικά, η ομάδα τόνισε ότι η υποστήριξη του προσωπικού που αποτελεί την κινητήρια δύναμη της εκπαιδευτικής διαδικασίας θα μπορούσε να γίνει με τακτικά βιωματικά σεμινάρια για θέματα που προκύπτουν σε επαγγελματικό ή ψυχοκοινωνικό επίπεδο. Τα παιδιά έχουν χρόνιες ασθένειες βαριάς ή ήπιας μορφής για αυτό η εφαρμογή της εξειδικευμένης γνώσης σε εξατομικευμένα προγράμματα προκαλεί άγχος σε γονείς και εκπαιδευτικούς ώστε να υφίστανται συχνά ματαιώσεις και απογοητεύσεις στις προσπάθειες τους. Ακόμη, η διαχείριση της συμπεριφοράς των μαθητών κατά την διάρκεια της διδασκαλίας και του διαλείμματος προκαλεί άγχος στους εκπαιδευτικούς και δεν είναι εύκολο μία μη λειτουργική συμπεριφορά να εκτονωθεί ή να διευθετηθεί άμεσα και αποτελεσματικά χωρίς την συνεργασία διαφόρων ειδικοτήτων. Η πλειοψηφία του προσωπικού δεν έχει κάνει σεμινάρια διαχείρισης συμπεριφοράς αλλά ακολουθεί τις οδηγίες του Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού (ψυχολόγου, κοινωνικού λειτουργού) ώστε να εκτονώσει ή να οριοθετήσει μη αποδεκτές συμπεριφορές που εκφράζονται εντός ή εκτός τάξης.

3.5.3 Προσωπικό του ΕΕΕΕΚ

Από τα πρώτα θέματα που απασχόλησαν την ομάδα ήταν πως αισθάνονται για τις υπηρεσίες που προσφέρει το προσωπικό στα παιδιά. Οι περισσότερες δήλωσαν ότι το προσωπικό που έχει κάνει εξειδίκευση σε επίπεδο μεταπτυχιακού διπλώματος στην Ειδική Αγωγή έχει

αποκρυσταλλωμένη άποψη για το πώς να οργανώσει την διδασκαλία , ποιες μεθόδους θα χρησιμοποιήσει, τι υλικό θα επιλέξει, πως θα υποστηρίξει και θα ενισχύσει τα κίνητρα των μαθητών που αποστασιοποιούνται από την μαθησιακή διαδικασία. Οι περισσότεροι καθηγητές που απασχολούνται στα ΕΕΕΕΚ έχουν ολοκληρώσει μεταπτυχιακές σπουδές εξ αποστάσεως με εξειδίκευση στην ειδική αγωγή. Συνήθως, προσλαμβάνονται μέσω μορίων που έχουν αποκτήσει μέσω εργασιακής εμπειρίας και ολοκλήρωσης μεταπτυχιακών σπουδών και μετά την πρόσληψή τους δεν έχουν κάνει κάποια επιμόρφωση για τα είδη των νοητικών ή ψυχικών νόσων ή τους τρόπους παρέμβασης και αποκατάστασης. Παρατήρησαν ότι το να διδάξεις σε ένα παιδί με νοητική καθυστέρηση ή αυτισμό απαιτεί πολύχρονη εμπειρία, μεταπτυχιακή εξειδίκευση και ισχυρή αυτοπεποίθηση που δεν πτωείται από το άγχος ή την ματαιώση. Ακόμη, για τα νέα μέλη του προσωπικού που είναι συνήθως αναπληρωτές και αναλαμβάνουν υπηρεσία κατά την έναρξη της σχολικής χρονιάς, οι συνθήκες εργασίας είναι πιο δύσκολες καθώς ο αριθμός των μαθητών είναι μεγάλος και η σοβαρότητα του 25% (1 στα 4 παιδιά) των περιστατικών απαιτεί ειδικούς χειρισμούς που δεν μπορούν εύκολα να αφομοιωθούν .

Οι μητέρες τόνισαν ότι είναι ικανοποιημένες από την ειδίκευση του κάθε καθηγητή που διδάσκει γλώσσα, μαθηματικά, πληροφορική, μουσική, καλλιτεχνικά, γυμναστική, κοινωνική αγωγή, μαγειρική, κηπουρική, ατομική υγιεινή και ότι η εναλλαγή καθηγητών βοηθάει τους μαθητές στην αποφυγή του άγχους ρουτίνας και στην ανάπτυξη κοινωνικών δεξιοτήτων επικοινωνίας και συνεργασίας με περισσότερα ενήλικα άτομα . Οι καθηγητές ανάλογα με την προσωπικότητά τους έχουν διαφορετικούς τρόπους ο καθένας για να προσεγγίζουν , να υποστηρίζουν και να καθοδηγούν τα παιδιά. Οι περισσότεροι διαθέτουν εργασιακή εμπειρία σε χώρους εκπαίδευσης ΑΜΕΑ αλλά δεν έχουν επαρκή επιμόρφωση για θέματα που αφορούν τις διάφορες μορφές αναπηρίας και την αντιμετώπισή τους. Πρέπει να τονισθεί ότι στα ΕΕΕΕΚ λόγω νομοθεσίας φοιτούν μαθητές που ανήκουν σε πληθώρα νοητικών, ψυχικών, κοινωνικών, συναισθηματικών και οργανικών παθήσεων ώστε η επιμόρφωση για όλα τα είδη της αναπηρίας καθίσταται δύσκολη.

Σύμφωνα με τους γονείς οι καθηγητές επιθυμούν να είναι συνεπείς και ευγενικοί κατά την συνεργασία με τους γονείς. Επιπλέον , παρέχουν έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση στο γονέα για την πορεία εξέλιξης του μαθητή και τους μαθησιακούς στόχους που έχει πετύχει ή τις αδυναμίες που έχουν παρατηρηθεί και τις οποίες επιχειρούν να διορθώσουν . Οι περισσότεροι καθοδηγούν τους γονείς πώς να συνεργαστούν με τα παιδιά τους στο σπίτι , ενθαρρύνουν τα παιδιά να συμμετέχουν σε διάλογο και να συνεργάζονται αρμονικά με τους συμμαθητές τους. Επιχειρούν να στηρίζουν τους γονείς στην προσπάθεια που κάνουν στο σπίτι και ουσιαστικά συνδέονται συναισθηματικά με

όλη την οικογένεια του κάθε μαθητή στο βαθμό που τα μέλη της οικογένειας επισκέπτονται το σχολείο και επιδιώκουν την συνεργασία με τα μέλη του προσωπικού.

Εκείνοι που έχουν λιγότερη εργασιακή εμπειρία σε ΕΕΕΕΚ δεν έχουν αρκετή αυτοπεποίθηση να αντιμετωπίσουν δύσκολα περιστατικά ή να διαχειριστούν με ευχέρεια προβλήματα συμπεριφοράς στην τάξη. Υπάρχουν περιπτώσεις που οι καθηγητές λόγω ενθουσιασμού και παρορμητικότητας στην προσπάθεια τους να βοηθήσουν περισσότερο τα παιδιά δοκιμάζουν νέες πρακτικές που εμπεριέχουν σοβαρό βαθμό επικινδυνότητας. Συνήθως, επιλέγουν τους σωστούς μαθησιακούς στόχους και καταγράφουν καθημερινά τις παρατηρήσεις τους, επιδιώκοντας να ξεπεράσουν τα εμπόδια που προκύπτουν κατά την ομαδική εκπαιδευτική διαδικασία. Ο συναισθηματικός δεσμός που δημιουργούν με τους μαθητές είναι στενός και διαρκής, έχουν ταλέντο στην επικοινωνία και στη συνεργασία με εφήβους, προσπαθούν να ενθαρρύνουν τους μαθητές και να δίνουν σαφείς και κατανοητές οδηγίες όταν διδάσκουν τους μαθητές. Συνήθως οριοθετούν την συμπεριφορά των μαθητών μέσα στην τάξη και στο διάλειμμα και χρησιμοποιούν εκπαιδευτικό υλικό που έχουν φτιάξει μόνοι τους. Οι μαθησιακοί στόχοι είναι προσαρμοσμένοι στις ικανότητες και δυνατότητες του κάθε μαθητή και χρησιμοποιούν ενισχυτές που άπτονται των ενδιαφερόντων των μαθητών. Συντονίζουν τις προσπάθειές τους με τους συναδέλφους των άλλων ειδικοτήτων και κατά την διάρκεια του μαθήματος συμμετέχουν από κοινού στην υλοποίηση των εκπαιδευτικών στόχων και των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Κατά την εκδήλωση των κρίσεων των μαθητών, ο συντονισμός της προσπάθειας των καθηγητών δεν είναι πάντα εύκολος. Γενικά, δυσκολεύονται να συντονίσουν τις προσπάθειες τους με τα άλλα μέλη του προσωπικού για την συνολική διαχείριση της συμπεριφοράς των δύσκολων μαθητών και την πρόληψη των εκρήξεων ή των κρίσεων. Ακόμη, ο μηχανισμός αναγνώρισης του λάθους και η προσπάθεια επίλυσης ενός προβλήματος μέσω συνεργασίας, συντονισμένων προσπαθειών και εναλλακτικών μεθόδων προσέγγισης άλλοτε λειτουργεί με βραδύτητα και άλλοτε δεν λειτουργεί καθόλου. Συχνά υπάρχει σύγχυση για το ρόλο του εκπαιδευτικού, αν θα πρέπει να εφαρμόζει προγράμματα παρέμβασης σε δυσλειτουργικούς μαθητές που παίρνουν φαρμακοθεραπεία π.χ. για ψυχική διαταραχή. Τα αισθήματα ματαίωσης, φόβου ή παραίτησης από την ευθύνη της διαχείρισης δύσκολων περιστατικών και η ανάγκη να μετατεθούν οι ευθύνες σε άλλα μέλη του προσωπικού (ψυχολόγους, κοινωνικούς λειτουργούς) που βάσει καθηκόντων έχουν τέτοιες αρμοδιότητες αφορούν τον ασαφή σχεδιασμό του καθηκοντολόγιου.

Επιπλέον, στο θεσμό των ΕΕΕΕΚ δεν υπάρχει κάποιο πρωτόκολλο συνεργασίας μεταξύ των διαφορετικών ειδικοτήτων, ώστε οι διάφορες ειδικότητες να συνεργάζονται αρμονικά και να προσεγγίζουν με κοινούς στόχους τους μαθητές σαν μέλη ενός συνόλου. Έτσι, ο συντονισμός και

η συνεργασία των μελών του προσωπικού δεν είναι πάντα αρμονική , κάποιες φορές δεν εκφράζεται σεβασμός του ρόλου του καθενός και συντονισμένη προσπάθεια μίας ομάδας αντιμετώπισης των κρίσεων ή των προβλημάτων καθημερινής ρουτίνας . Επιπλέον, τα περισσότερα παιδιά βρίσκονται στην εφηβεία και οι συγκρούσεις ή οι απογοητεύσεις που βιώνουν ή οι αρνήσεις που εκφράζουν απασχολούν τους γονείς και τους καθηγητές καθημερινά και δημιουργούν εργασιακό στρες στους τελευταίους.

Μία μητέρα επισήμανε ότι οι αναπληρωτές αναγκάζονται να αλλάζουν χώρο εργασίας και κατοικίας κάθε χρόνο γιατί οι προσλήψεις γίνονται με γνώμονα τις κενές θέσεις και τα μόρια του καθενός και όχι με γνώμονα την εγγύτητα στον τόπο κατοικίας. Ακόμη, κατά την διαδικασία επιλογής των υποψηφίων δεν δίνονται επιπλέον κίνητρα στους καθηγητές για να παραμείνουν στο ΕΕΕΕΚ που εργάστηκαν την προηγούμενη χρονιά. Καθώς αλλάζουν κάθε χρονιά σχολικό περιβάλλον δεν γνωρίζουν τις ιδιαιτερότητες του κάθε μαθητή οπότε χρειάζονται περισσότερο χρόνο για να κάνουν διάγνωση των αναγκών του κάθε μαθητή και διαμόρφωση του εξατομικευμένου προγράμματος παρέμβασης που αντιστοιχεί στις αδυναμίες και τις ικανότητες του. Αυτό σημαίνει σπατάλη δυνάμεων και χρόνου μέχρι να οργανώσουν τους στόχους και τις μεθόδους διδασκαλίας που θα εφαρμόσουν . Επιπλέον, οι συχνές αλλαγές χώρου εργασίας και οι αυξημένες απαιτήσεις που απαιτεί ο ρόλος του εκπαιδευτικού δεν βοηθούν στην δημιουργία σταθερού συναισθηματικού δεσμού εμπιστοσύνης με τους μαθητές και τους γονείς τους.

Οι γονείς θεωρούν ότι οι νέοι καθηγητές που δεν έχουν την εμπειρία της ανατροφής ενός εφήβου χάνουν πιο εύκολα την ψυχραιμία τους και ίσως είναι πιο αυστηροί με τον εαυτό τους και το παιδί που πρέπει να οριοθετήσουν. Ακόμη, οι μητέρες παρατήρησαν ότι όσοι καθηγητές είναι πιο ευέλικτοι σε θέματα οριοθέτησης της συμπεριφοράς δημιουργούν πιο σταθερό δεσμό εμπιστοσύνης με τον μαθητή ώστε ο τελευταίος συνεργάζεται καλύτερα διατηρώντας μικρότερες αντιστάσεις σε αλλαγές.

Ήταν κοινή ομολογία των μητέρων ότι οι ανάγκες του κάθε παιδιού είναι τόσες που σε μία ομάδα των πέντε μαθητών ο καθηγητής δύσκολα μπορεί να ικανοποιήσει τις ανάγκες όλων των μαθητών. Ακόμη, χρειάζεται περισσότερο χρόνο για παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού που σε κάθε εξατομικευμένο πρόγραμμα είναι πρωτότυπο και απαιτεί συνεχή αναδιαμόρφωση ανάλογα με την πρόοδο του παιδιού. Οι γονείς έδειξαν ότι αισθάνονται την ένταση και το άγχος των καθηγητών για την επιτυχία των εκπαιδευτικών στόχων που βάζουν και αντιλαμβάνονται ότι δυσκολεύονται να διαχειριστούν το αίσθημα ματαίωσης όταν δεν τα καταφέρνουν. Είναι το ίδιο συναίσθημα που βιώνουν και οι ίδιοι όταν προσπαθούν να περιορίσουν τις μη αποδεκτές συμπεριφορές του παιδιού και δεν τα καταφέρνουν μετά από πολλές προσπάθειες. Γι αυτό, πρέπει μέσα στο καθημερινό τους

πρόγραμμα να υποστηρίζονται σε τακτά χρονικά διαστήματα και κάποιος να τους βοηθά να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους, να διατηρούν τον ενθουσιασμό και την δημιουργικότητα τους μετά από κάθε επιτυχία ή αποτυχία.

3.5.4 Υλικοτεχνική υποδομή των ΕΕΕΕΚ

Όσον αφορά την υλικοτεχνική υποδομή οι γονείς επισήμαναν ότι οι συγκεκριμένες εγκαταστάσεις αποτελούν μία πρόχειρη και προσωρινή λύση στο πρόβλημα στέγασης του ΕΕΕΕΚ κι ότι ο χώρος διαμορφώθηκε για να φιλοξενεί είκοσι περίπου μαθητές . Γι αυτό έγιναν πολλές τροποποιήσεις και αναδιαμορφώσεις για να στεγαστούν περίπου πενήντα μαθητές. Τα εργαστήρια απαιτούν συνεχή χρηματοδότηση για να λειτουργούν σωστά ώστε να διαθέτουν ειδικό εξοπλισμό και τα απαραίτητα εργαλεία. Ακόμη, δεν υπάρχει σοβαρή υποστήριξη από την πλευρά της κοινότητας για τον εκσυγχρονισμό των εγκαταστάσεων και την αγορά των απαραίτητων υλικών. Η λειτουργία των εργαστηρίων είναι πιο δαπανηρή σε σχέση με τα υπόλοιπα εκπαιδευτικά προγράμματα καθώς στην κουζίνα και το θερμοκήπιο απαιτούνται υλικά παρασκευής φαγητών , απολύμανσης των χώρων, έξοδα λειτουργίας και συντήρησης των ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων στο ένα και σπόροι, φυτά, εμπλουτισμός και λίπανση του εδάφους, συστήματα άρδευσης και σκίασης για την αντιμετώπιση αντίξοων καιρικών συνθηκών.

Οι γονείς δήλωσαν ότι οι ίδιοι δεν μπορούν να γνωρίζουν τι εργαλεία χρησιμοποιούν στους επαγγελματικούς χώρους αλλά θα ήταν καλό να υπάρχει από το Υπουργείο μία οργανωμένη πρόταση **πρότυπης εγκατάστασης εργαστηρίων** που να τηρεί όλους τους κανόνες υγιεινής και προστασίας των ατόμων ΑΜΕΑ και ένας σχεδιασμός λειτουργίας όσον αφορά την μεθοδολογία, την οργάνωση του εκπαιδευτικού έργου και την αξιολόγηση των εκπαιδευτικών στόχων που έχουν επιτευχθεί. Αν οι χώροι, τα εργαλεία και οι μέθοδοι ακολουθούν ένα κοινό πρότυπο διδασκαλίας και πρακτικής άσκησης θα μπορούσαν να δέχονται καθοδήγηση και υποστήριξη από τους υπεύθυνους της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης της Διεύθυνσης Ειδικής Αγωγής του Υπουργείου Παιδείας και Δια βίου Μάθησης.

Οι γονείς αναφέρθηκαν στην ανάγκη για βιωματική μάθηση των μαθητών και για πρακτική άσκηση σε χώρους που προσομοιάζουν με τους αντίστοιχους επαγγελματικούς χώρους της κοινότητας. Διαπιστώνουν ότι λόγω των σοβαρών αδυναμιών των μαθητών δεν είναι δυνατή η οποιαδήποτε πρακτική άσκηση χωρίς πλήρη καθοδήγηση και υποστήριξη. Τόνισαν την ανάγκη να αποκτήσουν τα παιδιά τους πολλές δεξιότητες αυτόνομης διαβίωσης και να μπορούν να ζήσουν με όσο γίνεται λιγότερη υποστήριξη και καθοδήγηση στο μέλλον. Οι γονείς δήλωσαν δυσαρεστημένοι που δεν έχει διαμορφωθεί ακόμη, ένα **πρότυπο Εργαστήριο Αυτόνομης**

Διαβίωσης Ατόμων ΑΜΕΑ που θα έχει σαν στόχο την ολόπλευρη ανάπτυξη της προσωπικότητας και την διαμόρφωση αποδεκτών λειτουργικών συμπεριφορών των παιδιών τους.

Ακόμη, λόγω των κινητικών αδυναμιών κάποιων μαθητών θεωρούν ότι όλοι οι χώροι πρέπει να είναι λειτουργικοί και προσβάσιμοι, ότι πρέπει να υπάρχει συνεχής εξατομικευμένη υποστήριξη για κάθε μαθητή με κινητική αδυναμία και ότι μέσα από τη συνεχή χρηματοδότηση μπορούν οι σχολικές μονάδες να προμηθευτούν ειδικά εργαλεία και μηχανήματα υποστήριξης της κινητικής αναπηρίας που είναι ιδιαίτερα δαπανηρά (ιατρικός εξοπλισμός, ειδικά εργαστηριακά εργαλεία) αλλά απαραίτητα στην εκπαιδευτική διαδικασία. Όσον αφορά το σύγχρονο εξοπλισμό διδασκαλίας (υπολογιστές, σκάνερ, οθόνες, μηχανήματα προβολής διαφανειών ή βιντεοπροβολής, ειδικά πληκτρολόγια ή τάμπλετ, διαδραστικούς πίνακες, ηχοσυστήματα) οι γονείς θεωρούν ότι θα πρέπει να είναι διαθέσιμα σε όλες τις τάξεις και να αποτελούν μέρος της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Τα παιδιά μαθαίνουν πιο εύκολα με βιωματική μάθηση δηλαδή μέσα από την χρήση ήχου, εικόνας ή βίντεο αφομοιώνουν καλύτερα το εκπαιδευτικό υλικό.

Συγκεντρωτικά οι σχολικοί χώροι των ΕΕΕΕΚ κρίνονται από τους γονείς ως:

- ανεπαρκείς , μη λειτουργικοί
- υπάρχει στενότητα χώρου και ελλιπή προσβασιμότητα
- συνεχείς, πρόχειρες αναδιαμορφώσεις του χώρου για να καλύπτουν νέες ανάγκες
- ανεπαρκής συντήρηση του ηλεκτρικού δικτύου , ανεπαρκές σύστημα θέρμανσης και ψύξης
- ανάγκη δημιουργίας εγκαταστάσεων χαλάρωσης, συζήτησης, ανάπαυσης
- έλλειψη συνεχούς χρηματοδότησης
- ανάγκη ίδρυσης πρότυπων εργαστηρίων που να τηρούν τους κανόνες υγιεινής και προστασίας των ατόμων με ειδικές ανάγκες
- η πρακτική άσκηση των μαθητών θα μπορούσε να υλοποιείται σε ειδικά προστατευόμενα εργαστήρια με ευθύνη του Υπουργείου
- απαιτείται εκσυγχρονισμός των εργαλείων και των υλικών
- συνεχής ανάγκη για σύγχρονα μέσα οπτικοακουστικής διδασκαλίας

3.5.5. Ωρολόγιο πρόγραμμα ΕΕΕΕΚ

Ένα άλλο θέμα που απασχόλησε την ομάδα των μητέρων είναι το ωρολόγιο πρόγραμμα του ΕΕΕΕΚ. Οι μητέρες τοποθετήθηκαν για την ώρα προσέλευσης και αποχώρησης, την διάρκεια των διαλειμμάτων, τον τρόπο μετακίνησης των μαθητών και άλλα θέματα που συνδέονται με αυτά. Πιο συγκεκριμένα, μία μητέρα πρότεινε την λειτουργία πρωινού και απογευματινού προγράμματος 8.15 ως 12.15 και 12.15 ως 16.15 όπως των ολοήμερων νηπιαγωγείων καθώς υπάρχουν παιδιά που αργούν να ξυπνήσουν ή να ετοιμαστούν ή χρειάζεται να καθυστερήσουν γιατί παίρνουν φάρμακα τα οποία τους χορηγεί η μητέρα τους. Μάλιστα, ολοκληρώνοντας την τοποθέτησή της πρότεινε το πρωινό πρόγραμμα να έχει κινητικές δραστηριότητες, σερβίρισμα φαγητού και άλλες εκπαιδευτικές δραστηριότητες και το μεσημεριανό να περιλαμβάνει σερβίρισμα μεσημεριανού φαγητού, χαλαρωτικές δραστηριότητες, χειροτεχνικές κατασκευές και ανάπαυση για όσους το έχουν ανάγκη. Σε κάποιες οικογένειες ο ένας σύζυγος δεν μπορεί να εργαστεί για να παραλάβει το παιδί που σχολάζει το μεσημέρι και το οποίο δεν μπορεί να μείνει στο σπίτι χωρίς φύλαξη. Αυτό επηρεάζει την οικιακή οικονομία άμεσα και αποτελεί εμπόδιο για την επαγγελματική αποκατάσταση ενός μέλους της οικογένειας που κανονικά θα εργαζόταν.

Εκφράστηκε η άποψη να καθυστερεί η πρωινή προσέλευση δηλαδή να αρχίζει το πρόγραμμα αργότερα γιατί πολλά παιδιά από απομακρυσμένα χωριά ξεκινούν πολύ νωρίς από το σπίτι τους με αποτέλεσμα να νοιώθουν κούραση και νύστα κατά την διάρκεια της μέρας. Εδώ οι μητέρες συμφώνησαν ότι αν δεν υπάρχουν σχολικά λεωφορεία που να μετακινούν τους μαθητές τις ώρες που απαιτεί το ωρολόγιο πρόγραμμα οι ιδιώτες που έχουν αναλάβει τις μετακινήσεις θα απαιτούν από τη διοίκηση του σχολείου να αποχωρήσουν οι μαθητές τις ώρες που εξυπηρετεί καλύτερα το πρόγραμμα των λεωφορείων κι όχι τις ώρες που εξυπηρετεί τους ίδιους τους μαθητές και τις οικογένειες τους. Παρατήρησαν ότι βρίσκονται συνεχώς σε σχέση εξάρτησης από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς που παρεμβαίνουν στην μετακίνηση, εκπαίδευση και υποστήριξη των παιδιών τους χωρίς να αναπτύσσεται συχνά διάλογος με τους ίδιους ώστε να ικανοποιούνται καλύτερα οι ανάγκες τους. Συγκεκριμένα, οι μετακινήσεις των μαθητών είναι ένα ζήτημα που δεν αφορά μόνο το Υπουργείο Παιδείας και Δια βίου Μάθησης αλλά και την Περιφερειακή Αυτοδιοίκηση και την Διοίκηση των ΚΤΕΛ κάθε Νομού. Άρα οι λύσεις που θα προταθούν θα είναι αποτέλεσμα διαλόγου και αναδιαμόρφωσης σχέσεων και δομών. Επιπλέον, οι μετακινήσεις των μαθητών στα πλαίσια του προγράμματος κοινωνικοποίησης θα μπορούσαν να οργανωθούν καλύτερα αν το σχολείο διέθετε οδηγό και δικό του λεωφορείο.

Επιπλέον οι σχολικές εγκαταστάσεις θα πρέπει να μπορούν να στηρίζουν ένα ολόημερο πρόγραμμα δραστηριοτήτων και να υπάρχει δυνατότητα σεβριρίσματος πρωινού και μεσημεριανού καθώς και δυνατότητα κατάκλισης τις ώρες που κάποιος μαθητής θέλει να ξεκουραστεί. Επιπλέον, οι συνθήκες διαβίωσης στους χώρους του σχολείου την περίοδο του καλοκαιριού δεν θα είναι βιώσιμες λόγω έλλειψης συστήματος κλιματισμού.

Οι μητέρες μίλησαν με ενθουσιασμό για τις εξωδιδασκτικές δραστηριότητες που γίνονται στα πλαίσια του προγράμματος ανάπτυξης δεξιοτήτων αυτόνομης διαβίωσης κατά τις οποίες τα παιδιά μπορούν να πάνε μία βόλτα , να πάρουν ένα καφέ με τους συμμαθητές τους, να κουβεντιάσουν μεταξύ τους ή να ψωνίσουν κάτι που χρειάζονται. Επιθυμούν τα παιδιά τους να κάνουν ότι κάνουν και οι συνομήλικοί τους ώστε να μην νοιώθουν αποκλεισμένοι από τις κοινωνικές συναναστροφές. Επιπλέον, οι μητέρες αντιμετωπίζουν θετικά τα προγράμματα συνεκπαίδευσης κατά τα οποία μία ομάδα μαθητών άλλων σχολείων γενικής παιδείας έρχεται στο ΕΕΕΕΚ για να ολοκληρώσουν μία κοινή δραστηριότητα με τους μαθητές του ΕΕΕΕΚ και το αντίθετο μία ομάδα μαθητών του ΕΕΕΕΚ επισκέπτονται ένα άλλο σχολείο για τον ίδιο λόγο.

Συγκεντρωτικά όσον αφορά το ωρολόγιο πρόγραμμα οι γονείς πρότειναν:

- επέκταση του ωρολογίου προγράμματος
- ευελιξία στο πρόγραμμα προσέλευσης και αποχώρησης των μαθητών (πρωινός και απογευματινός κύκλος μαθημάτων)
- μετακίνηση των μαθητών με ιδιόκτητα σχολικά λεωφορεία που να εξασφαλίζουν αυτονομία στο ωρολόγιο πρόγραμμα και στις μετακινήσεις
- διεύρυνση των γνωστικών αντικειμένων που διδάσκονται στα ΕΕΕΕΚ
- αύξηση των ωρών διδασκαλίας θεωρητικών μαθημάτων σε σχέση με τις ώρες πρακτικής άσκησης
- ανάπτυξη διαλόγου με τους υπεύθυνους του Υπουργείου για θέματα ωρολογίου και αναλυτικού προγράμματος σπουδών
- ευελιξία στην επιλογή των μαθημάτων και των εργαστηριακών εξειδικεύσεων που ταιριάζουν σε κάθε παιδί
- αναγκαιότητα διαμόρφωσης ενός εξατομικευμένου προγράμματος για κάθε μαθητή σε συνεργασία με το γονέα

3.5.6 Διασύνδεση των ΕΕΕΕΚ με την αγορά εργασίας

Στη συνέχεια η ομάδα των μητέρων συζήτησε το θέμα της διασύνδεσης του ΕΕΕΕΚ με την αγορά εργασίας αφού αποτελεί εκπαιδευτική δομή επαγγελματικής εκπαίδευσης ατόμων ΑΜΕΑ. Παλαιότερα μέσα από το πρόγραμμα μαθητείας πέντε μαθητές έκαναν πολύμηνη πρακτική εξάσκηση σε εργασιακούς χώρους της κοινότητας. Τέσσερις απόφοιτοι του ΕΕΕΕΚ παρακολούθησαν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα Ιδιωτικής Σχολής Μαγειρικής και Ζαχαροπλαστικής στην πόλη. Ένας απόφοιτος εργάζεται ως μάγειρας στο εστιατόριο της μητέρας του και μία μαθήτρια εργάστηκε ως σερβιτόρα σε ταβέρνα. Η επαγγελματική αποκατάσταση απαιτεί την ανάπτυξη πολλών δεξιοτήτων όπως την ικανότητα οργάνωσης ενός επαγγελματικού στόχου, την υλοποίηση ενός σχεδίου δράσης, την ικανότητα επικοινωνίας και συνεργασίας με τους συναδέλφους, την πειθαρχία σε ένα πρωτόκολλο εργασίας που απαιτεί ο εργοδότης. Στο εξωτερικό υπάρχουν κέντρα ειδικής εκπαίδευσης και επαγγελματικής αποκατάστασης ατόμων ΑΜΕΑ στα οποία κάθε άτομο μαθαίνει μία συγκεκριμένη εργασία και την επαναλαμβάνει καθημερινά στο κέντρο υποστηριζόμενης ή προστατευόμενης εργασίας στο οποίο έχει εκπαιδευτεί. Η απόκτηση μίας καθημερινής εργασιακής ρουτίνας που θα περιλαμβάνει μία δημιουργική δραστηριότητα μεταξύ των άλλων καθημερινών δραστηριοτήτων μέσα σε ανάλογα κέντρα εκπαίδευσης απαιτεί μακροπρόθεσμο σχεδιασμό και την αναδιαμόρφωση της συνολικής λειτουργίας της δομής των ΕΕΕΕΚ.

Οι μητέρες κατανοούν ότι τα παιδιά τους έχουν κάποιες ικανότητες οι οποίες αν καλλιεργηθούν σωστά μπορούν να βοηθήσουν ή στην εργασιακή αποκατάσταση σε οργανισμούς περιορισμένης ευθύνης ή στην εισαγωγή σε κάποια ιδιωτικά κέντρα εκπαίδευσης για να συνεχίσουν τις επαγγελματικές τους σπουδές και να αναζητήσουν μία εργασιακή θέση με εξειδίκευση και περισσότερες ευθύνες. Οι μητέρες θεωρούν πως σε ένα προστατευμένο περιβάλλον όλοι οι μαθητές των ΕΕΕΕΚ μπορούν να παράγουν έργα δημιουργικής απασχόλησης και να νοιώθουν ικανοποίηση από τις δημιουργίες τους.

Συγκεντρωτικά, οι γονείς σχολίασαν τα ακόλουθα:

- εκτιμούν ότι τα προγράμματα μαθητείας και πρακτικής άσκησης δεν χρηματοδοτούνται πια λόγω της οικονομικής κρίσης
- προσδοκούν από το Υπουργείο να μεριμνήσει και να σχεδιάσει δομές υποστηριζόμενης ή προστατευόμενης εργασιακής απασχόλησης

- υπάρχει προκατάληψη στην ευρύτερη κοινότητα για τις ικανότητες που έχουν τα παιδιά τους και είναι σπάνιες οι περιπτώσεις που οι απόφοιτοι του ΕΕΕΕΚ συνέχισαν τις σπουδές τους σε ιδιωτικές σχολές ή εργάστηκαν σε εργασιακό χώρο συγγενικού προσώπου

3.5.7 Βασικές ανάγκες παιδιών που φοιτούν σε ΕΕΕΕΚ

Για τις μητέρες είναι συχνό φαινόμενο οι άλλοι να αντιμετωπίζουν τα παιδιά τους παρόλο που είναι ενήλικα σαν να είναι μωρά, να τα προσεγγίζουν με τρυφερότητα και να μην απαιτούν ώριμη και υπεύθυνη συμπεριφορά από αυτά. Κι όσο πιο συχνά συμβαίνει αυτό τόσο πιο ανώριμα συμπεριφέρονται σε συγκεκριμένους χώρους. Οι προσδοκίες των γονιών, όμως, είναι να ωριμάζουν, να εξελίσσονται και να αναλαμβάνουν εργασιακές ευθύνες και συγκεκριμένες υποχρεώσεις ως ευκαιρία για κοινωνική δράση και αλληλεπίδραση με το περιβάλλον στο οποίο ζουν και το οποίο αγαπούν. Γνωρίζουν πως τα παιδιά τους έχουν έντονες συναισθηματικές αντιδράσεις θετικές ή αρνητικές και ότι το ίδιο το συναίσθημα άλλοτε εμποδίζει και άλλοτε ενεργοποιεί τα παιδιά προς τη σωστή ή προς τη λάθος κατεύθυνση.

Η επιθετικότητα των παιδιών αντιμετωπίζεται από τους γονείς ως μπλοκάρισμα ενεργητικότητας δηλαδή ως αντίδραση του παιδιού στην αδυναμία του περιβάλλοντος να υποστηρίξει την επιθυμία του να κάνει κάτι που θέλει. Τα παιδιά αντιδρούν στη ματαίωση με θυμό ιδιαίτερα τα παιδιά που δεν μπορούν να εκφράσουν με λόγια την αγανάκτησή τους. Δημιουργούν στενούς δεσμούς με τα πρόσωπα που τα φροντίζουν και τα εκπαιδεύουν και βιώνουν ματαίωση στην αλλαγή των προσώπων. Αυτός ο δεσμός, κάποιες φορές, λειτουργεί ανασταλτικά στη μάθηση καθώς ο καθηγητής υποχωρεί στην έντονη άρνηση του παιδιού, το οποίο προκαλεί τον οίκτο μας μόνο και μόνο για να πετύχει το στόχο του, που είναι να μην αλλάξει την απαγορευμένη ρουτίνα του. Αυτή τη διαδικασία οι καθηγητές αποκαλούν «σε χειρίζεται» «γίνεται χειριστικός» για να πετύχει αυτό που θέλει. Οι γονείς δεν θέλουν τα παιδιά να έχουν την εξουσία να χειρίζονται την συμπεριφορά των καθηγητών. Οι καθηγητές καθοδηγούν τα παιδιά προς τη σωστή κατεύθυνση και τα παιδιά που έχουν χτίσει σχέση εμπιστοσύνης με τον καθηγητή ακολουθούν όσο μπορούν κάθε φορά τον δρόμο που αυτός χαράζει.

Οι γονείς εκφράζουν ανησυχία για το αναλυτικό πρόγραμμα των ΕΕΕΕΚ καθώς τα γνωστικά αντικείμενα είναι περιορισμένα σε σχέση με αυτά που προσδοκούν. Δηλαδή θεωρούν πως πρέπει να γίνονται καθημερινά προγράμματα γλώσσας και μαθηματικών γιατί λόγω της νοητικής υστέρησης τα παιδιά «χάνουν» όσα είχαν μάθει στο Δημοτικό, θεωρούν πως οι μαθητές

ξεχνούν να γράφουν π.χ. έκθεση για κάποιο θέμα και πως είναι σημαντικό για την αυτονομία τους να γνωρίζουν να χρησιμοποιούν τα χρήματα και να διαβάζουν την ώρα. Το αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών θεωρούν ότι πρέπει να γίνει πιο ευέλικτο και να έχουν την δυνατότητα διαλόγου με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες του Υπουργείου όταν κάποιες υπουργικές αποφάσεις ή κάποιες νομοθετικές ρυθμίσεις δεν μπορούν να εφαρμοστούν ή κατά την εφαρμογή τους περιορίζουν τα δικαιώματα των παιδιών τους.

Για παράδειγμα, να γνωρίζουν οι μαθητές να κινούνται με άνεση μέσα στην πόλη και να μπορούν να διαβάζουν ή να αναγνωρίζουν τις σημαντικές οδούς ή λεωφόρους, να γνωρίζουν την Ιστορία ή την Γεωγραφία της Ελλάδας σε γενικές γραμμές και να έχουν βασικές γνώσεις Βιολογίας και Θρησκευτικών. Να αποκτήσουν δεξιότητες χειροτεχνίας όπως το κέντημα, το πλέξιμο, το ράψιμο, την παρασκευή εύκολων φαγητών ή γλυκών, την περιποίηση των νυχιών, την φροντίδα του σώματος και μαλλιών, την παροχή πρώτων βοηθειών, την φροντίδα των ρούχων και των παπουτσιών, την καθαριότητα του χώρου που ζουν, την χρήση ηλεκτρικών συσκευών, την οργάνωση του ελεύθερου χρόνου τους.

Κάποια παιδιά στο παρελθόν ζήτησαν εξειδικευμένα μαθήματα τα οποία εντάχθηκαν στο πρόγραμμα τους όπως η ιππασία, η κολύμβηση, ο χορός ή τα μαθήματα ξένων γλωσσών. Για να μπορεί το σχολείο να ανταπεξέλθει σε ένα εμπλουτισμένο πρόγραμμα μαθημάτων θα πρέπει να λειτουργεί περισσότερες ώρες και να υπάρχει εναλλαγή κινητικών δραστηριοτήτων με εκμάθηση γνωστικών αντικειμένων ώστε να μην κουράζεται ο μαθητής. Ακόμη, είναι σημαντικό για τα παιδιά τους να μπορούν να επικοινωνούν με τους συμμαθητές τους και να μπορούν να κανονίζουν συναντήσεις ή να ακυρώνουν ραντεβού όταν χρειάζεται μέσω κάποιου διαδικτυακού μπλοκ.

Οι γονείς δέχονται ευνοϊκά τις εξειδικευμένες θεραπείες που έχει το σχολείο όπως τη φυσιοθεραπεία, την εργοθεραπεία, τη λογοθεραπεία και τις παρεμβάσεις που κάνουν οι ειδικοί στην βελτίωση της λεπτής και αδρής κινητικότητας, της προφορικής έκφρασης, της διαχείριση συναισθήματος, την θεραπεία συμπεριφοράς, την βελτίωση της προσοχής. Θα ήθελαν να παρακολουθεί τα παιδιά σε τακτά χρονικά διαστήματα ένας ψυχίατρος που να συμβουλεύει το προσωπικό και να το καθοδηγεί. Τα περισσότερα παιδιά λόγω της εφηβείας βιώνουν ένταση και θυμό που δεν μπορούν να διαχειριστούν και ίσως σε κάποιες περιπτώσεις η φαρμακοθεραπεία επιβάλλεται.

Επιπρόσθετα, οι γονείς αντιμετωπίζουν ευνοϊκά την διαμόρφωση των ατομικών στόχων για κάθε μαθητή που γίνεται σε συνεργασία με τον γονέα ώστε κάθε τετράμηνο να επιχειρείται παρέμβαση σε ένα μόνο τομέα της ανάπτυξης ενός παιδιού π.χ. συμπεριφορά ή βελτίωση της

βάδισης ή περιορισμό των κρίσεων πανικού. Σε αυτό τον τομέα οι στόχοι είναι σαφείς και το προσωπικό εργάζεται διαθεματικά προσεγγίζοντας αυτούς τους στόχους.

Πολύ συχνά οι γονείς μαζί με το προσωπικό έχουν να αντιμετωπίσουν προβλήματα βάρους ή προβλήματα κινητικότητας των παιδιών τους δηλαδή παιδιά που αρνούνται να φάνε υγιεινά ή καταναλώνουν μεγάλες ποσότητες τροφής χωρίς να νοιώθουν κορεσμό και παιδιά που κινούνται υπερβολικά χωρίς έλεγχο ή παιδιά που αντιστέκονται στην κίνηση, αρνούνται ακόμη και να βγουν από την πόρτα του σπιτιού τους. Χρειάζονται λοιπόν βοήθεια κατά τις απογευματινές ώρες στην διαμόρφωση ενός υγιεινού τρόπου ζωής που να περιλαμβάνει τακτικά υγιεινά γεύματα, σταθερό πρόγραμμα κινητικών δραστηριοτήτων και ένα λειτουργικό πρόγραμμα ύπνου. Αν στην αρχή της παρέμβασης υπάρχει αντίσταση στην αλλαγή και το παιδί δεν θέλει να αλλάξει τις διατροφικές ή τις κινητικές του συνήθειες, τότε θα έπρεπε να υπάρχει η δυνατότητα να εργαστεί κάποιο μέλος του προσωπικού για ένα διάστημα στο σπίτι, ώστε να βοηθήσει τους γονείς και την οικογένεια να επιτύχουν αλλαγές όσο γίνεται πιο σύντομα.

Το σχολείο λοιπόν θα έπρεπε να έχει μία ομάδα βοήθειας στο σπίτι ή να παρέχει την δυνατότητα σε κάποια μέλη του προσωπικού να εργαστούν το απόγευμα με συγκεκριμένους στόχους σε οικογένειες που το έχουν ανάγκη. Μία άλλη πρόταση ήταν να δημιουργηθεί μία ομάδα αυτοβοήθειας γονέων που θα προσπαθεί να παρέχει βοήθεια σε οικογένειες νέων μαθητών που έχουν πολλά προβλήματα συμπεριφοράς ή σε οικογένειες με ψυχοκοινωνικά προβλήματα (μητέρες με κατάθλιψη). Τέλος, θεωρούν ότι για τα παιδιά που δεν έχουν πλήρη υποστήριξη από την οικογένειά τους θα πρέπει να υπάρχει υπηρεσία που να μεριμνά για το πώς θα τραφούν, θα ντυθούν, θα πάρουν τα φάρμακά τους ή πως θα υπερασπιστούν νομικά τα ατομικά τους δικαιώματα. Οι συναντήσεις και η συνεργασία με τους γονείς να έχουν και νομοθετική κατοχύρωση και να μπορεί το προσωπικό να παρεμβαίνει όταν η οικογένεια δεν παίρνει μέτρα προστασίας της υγείας των μαθητών λόγω αδράνειας ή αμέλειας.

3.5.8 Οργάνωση του ΕΕΕΕΚ

Όσον αφορά την διοίκηση και την οργάνωση του ΕΕΕΕΚ οι μητέρες θεωρούν ότι δεν γνωρίζουν το σύστημα λήψης των αποφάσεων δηλαδή ποιοι παίρνουν τις αποφάσεις και με ποιο τρόπο αποφασίζουν. Διαπίστωσαν ότι στο δικό τους σχολείο υπάρχει ομοφωνία στη λήψη αποφάσεων και ότι οι καθηγητές υπερασπίζονται τα δικαιώματα των παιδιών με όποιο τρόπο χρειαστεί. Π.χ. όταν χρειάζονται κάτι από όποιο κι αν το ζητήσουν όλο το προσωπικό βοηθάει να πραγματοποιηθεί. Θεωρούν ότι υπάρχει συντονισμός ενεργειών από τα μέλη του προσωπικού και ότι έχουν κοινό όραμα και ιδέες τις οποίες προσπαθούν να εφαρμόσουν. Η νομοθεσία θεωρούν ότι δεν βοηθάει την εξέλιξη του θεσμού γιατί δεν εκσυγχρονίζεται, δεν υπάρχει τρόπος να

αξιολογηθεί και να εξελιχθεί ακολουθώντας τις κοινωνικές και οικονομικές εξελίξεις της χώρας. Για παράδειγμα, δέχεται τις εγγραφές των παιδιών που είναι 14 ετών ενώ τα παιδιά τελειώνουν το δημοτικό σχολείο στα 12 τους χρόνια. Ο νομοθέτης δεν ασχολείται με τον ενδιάμεσο χρόνο των δύο ετών μετά το δημοτικό και μέχρι να μπορέσουν να γραφτούν στα ΕΕΕΕΚ ενώ θα πρέπει να δίνει διέξοδο στα παιδιά που τελειώνουν το Δημοτικό να φοιτήσουν άλλα δύο χρόνια σε αυτό μέχρι να συμπληρώσουν το 14ο έτος της ηλικίας τους ή να δέχεται τις εγγραφές στα ΕΕΕΕΚ χωρίς όριο ηλικίας.

3.5.9 Σύνοψη

Συγκεντρωτικά θα ήθελαν το προσωπικό να έχει στα πλαίσια του ωραρίου του ομαδική ψυχολογική υποστήριξη και επιμόρφωση στην αντιμετώπιση του άγχους ή του θυμού ή της ματαίωσης των μαθητών. Επιπλέον να δίνεται στο προσωπικό η σωστή καθοδήγηση στην παροχή πρώτων βοηθειών και στην αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών π.χ. θάνατος μαθητή, γονέα ή μέλους της σχολικής κοινότητας. Ακόμη, οι ομαδικές ή ατομικές συναντήσεις με τους γονείς να μπορούν να γίνονται και απογευματινές ώρες που δεν εργάζονται και να νομοθετηθεί η κατ' οίκον βοήθεια στο σπίτι πρωινές ή απογευματινές ώρες. Ακόμη, οι γονείς συζήτησαν και τις ευκαιρίες που έχουν τα παιδιά τους μετά την αποφοίτηση και πρότειναν την ίδρυση ενός συλλόγου αποφοίτων ΕΕΕΕΚ που θα επιχειρήσει την ίδρυση δομών φροντίδας και περίθαλψης των αποφοίτων ή ξενώνων αυτόνομης ή ημιαυτόνομης διαβίωσης ή κοινωνικών συνεταιρισμών περιορισμένης ευθύνης όπου θα μπορούσαν κάποια παιδιά να παράγουν έργα προσωπικής δημιουργίας.

Οι γονείς ζήτησαν να δοθεί προτεραιότητα και να υπάρξουν βελτιώσεις στην ανάπτυξη δεξιοτήτων αυτόνομης διαβίωσης ώστε να μπορούν οι ενήλικες ΑΜΕΑ να ζουν αυτόνομα και στην ανάπτυξη υγιεινών συνηθειών διατροφής και κινητικών δραστηριοτήτων που θα βοηθήσουν την οικογένεια. Η εκπαίδευση σε θέματα ατομικής υγιεινής, σταθερού προγράμματος ύπνου, σερβιρίσματος φαγητού, κυκλοφοριακής αγωγής να είναι μέσα στο αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών και το εκπαιδευτικό πλαίσιο να ενθαρρύνει την εκδήλωση ώριμης και υπεύθυνης συμπεριφοράς. Συνολικά, να ενθαρρύνεται ο μαθητής στο διάλογο, την κοινωνική δράση και την αλληλεπίδραση και να δίνεται η ευκαιρία στους γονείς να συμμετέχουν στην διαμόρφωση του εξατομικευμένου προγράμματος του παιδιού τους. Η προσπάθεια που κάνει το προσωπικό στην εκπαίδευση των παιδιών τους κρίνεται αποτελεσματική και πολυσήμαντη. Θα μπορούσαν να ενισχυθούν οι δίαυλοι επικοινωνίας και συνεργασίας με την οικογένεια σε επίπεδο γονέων και αδερφών των μαθητών ώστε οι εκπαιδευτικές παρεμβάσεις να αποδίδουν περισσότερα οφέλη.

3.6 Ερωτηματολόγιο ποσοτικής έρευνας

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην ποσοτική έρευνα που ξεκίνησε στις 21 Νοεμβρίου και έληξε στις 21 Δεκεμβρίου 2016 έχει σχεδιαστεί από την ερευνήτρια για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας λαμβάνοντας υπόψη τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από την ομάδα εστίασης που αναλύθηκαν στην προηγούμενη ενότητα. Για την διασφάλιση της εγκυρότητας προσώπου του ερωτηματολογίου δόθηκε σε 3 ερευνητές με εμπειρία για σχόλια και παρατηρήσεις οι οποίες ενσωματώθηκαν και το ερωτηματολόγιο δόθηκε για πιλοτική μελέτη. Οι ερωτώμενοι κλήθηκαν στις ερωτήσεις των ενοτήτων 2 έως 7 να δηλώσουν τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους βάσει της κλίμακας Likert από 1 έως 5 (1=διαφωνώ απόλυτα, 5=συμφωνώ απόλυτα), ενώ στην όγδοη ερώτηση χρησιμοποιήθηκε η 9-βάθμια κλίμακα ικανοποίησης (1=πάρα πολύ δυσαρεστημένος, 9= πάρα πολύ ικανοποιημένος). Το ερωτηματολόγιο διακρίνεται σε οκτώ μέρη

- Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων. Πιο συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες καλούνταν να δηλώσουν το φύλο του παιδιού, τα έτη που φοιτά στο ΕΕΕΕΚ, εάν συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο ο πατέρας, η μητέρα ή ο νόμιμος κηδεμόνας, το εκπαιδευτικό επίπεδο του συμμετέχοντος, το επάγγελμα του, το είδος και το βαθμό της ειδικής ανάγκης του παιδιού καθώς και τη συχνότητα επικοινωνίας με του γονέα με το ΕΕΕΕΚ.
- Η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνει 25 ερωτήσεις σχετικά με την ικανοποίηση των ερωτηθέντων από το προσωπικό του ΕΕΕΕΚ.
- Η τρίτη ενότητα περιλαμβάνει 9 ερωτήσεις σχετικά με την ικανοποίηση των ερωτηθέντων από τις υλικοτεχνικές υποδομές του ΕΕΕΕΚ.
- Η τέταρτη ενότητα περιλαμβάνει 3 ερωτήσεις σχετικά με την ικανοποίηση των ερωτηθέντων από το ωρολόγιο πρόγραμμα του ΕΕΕΕΚ.
- Η πέμπτη ενότητα περιλαμβάνει 4 ερωτήσεις σχετικά με την ικανοποίηση των ερωτηθέντων από τη διασύνδεση του ΕΕΕΕΚ με την αγορά εργασίας.
- Η έκτη ενότητα περιλαμβάνει 7 ερωτήσεις σχετικά με την ικανοποίηση των ερωτηθέντων για την κάλυψη των βασικών αναγκών των παιδιών που φοιτούν στο ΕΕΕΕΚ.
- Η έβδομη ενότητα περιλαμβάνει 6 ερωτήσεις σχετικά με την ικανοποίηση των ερωτηθέντων από την οργάνωση και διοίκηση του ΕΕΕΕΚ.

- Η όγδοη ενότητα περιλαμβάνει 7 ερωτήσεις σχετικά με την συνολική ικανοποίηση των ερωτηθέντων από τους παραπάνω πυλώνες.

Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο Παράρτημα Ι.

3.7 Προπαρασκευή έρευνας

Ουσιαστικά, το στάδιο του προελέγχου αποσκοπούσε αφενός στην εξοικείωση του ερευνητή με το εργαλείο και αφετέρου στον εντοπισμό ενδεχόμενων προβλημάτων που αφορούν τη μορφή και τη γλώσσα του ερωτηματολογίου καθώς και την κατανόηση του από τους ερωτώμενους. Το δείγμα στο οποίο έγινε η πιλοτική μελέτη ήταν 3 συνάδελφοι της ερευνήτριας. Όπου κρίθηκε απαραίτητο πραγματοποιήθηκαν μικρές αλλαγές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Ανάλυση αποτελεσμάτων έρευνας

Στο παρόν κεφάλαιο θα πραγματοποιηθεί η ανάλυση των αποτελεσμάτων της ποσοτικής έρευνας που διεξήχθη και θα παρουσιαστούν οι πιθανές στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις που προκύπτουν. Αρχικά θα λάβει χώρα ο έλεγχος αξιοπιστίας και εγκυρότητας των αποτελεσμάτων και στη συνέχεια θα αναλυθούν οι επιμέρους ενότητες του ερωτηματολογίου.

4.1. Αξιοπιστία και Εγκυρότητα

Η αξιοπιστία και η εγκυρότητα σε μία έρευνα αποσκοπεί στον περιορισμό της μεροληψίας των πρωτογενών δεδομένων όπου μπορεί να υποπέσει η έρευνα. Αφενός η αξιοπιστία στοχεύει στην γενίκευση των αποτελεσμάτων και αφετέρου η εγκυρότητα εξετάζει εάν τα αποτελέσματα ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα (Saunders, 2011).

4.2. Έλεγχος Αξιοπιστίας

Η αξιοπιστία αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο οι μετρήσεις της έρευνας επαναλαμβάνονται. Ουσιαστικά, αυτό σημαίνει πως σε επαναλαμβανόμενες μετρήσεις τα αποτελέσματα της έρευνας θα πρέπει να είναι συνεπή. Όσο μεγαλύτερη είναι η συνέπεια στις επαναλαμβανόμενες μετρήσεις τόσο μεγαλύτερη είναι και η αξιοπιστία (Malhotra και Birks, 1999). Το μέτρο που θα χρησιμοποιηθεί για τον έλεγχο της αξιοπιστίας των αποτελεσμάτων είναι ο συντελεστής Cronbach's Alpha ο οποίος ορίζεται ως ο μέσος όρος όλων των πιθανών split half συντελεστών οι οποίες προκύπτουν από διαφορετικούς τρόπους διάσπασης της κλίμακας των μεταβλητών (Malhotra & Birks, 1999). Το εύρος των τιμών που μπορεί να πάρει ο συντελεστής Cronbach's Alpha κυμαίνεται από 0 έως 1. Όσο πιο κοντά είναι η τιμή του συντελεστή στο 1 δείχνει μεγαλύτερη αξιοπιστία, που σημαίνει επίσης ότι υπάρχουν περισσότερα κοινά στοιχεία μεταξύ των μεταβλητών. Η προτεινόμενη τιμή του συντελεστή Cronbach's Alpha είναι μεγαλύτερη από 0,7.

Στην περίπτωση της συγκεκριμένης έρευνας ο συντελεστής Cronbach's Alpha είναι ίσος με 0,946 > 0,7, επομένως τα δεδομένα μας είναι αξιόπιστα και ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα.

4.3. Έλεγχος Εγκυρότητας

Η εγκυρότητα εξετάζει εάν τα αποτελέσματα της έρευνας ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα. Ουσιαστικά είναι ο βαθμός στον οποίο μια μελέτη επιβεβαιώνει το θεωρητικό υπόδειγμα στο οποίο βασίστηκε ο ερευνητής (Saunders, 2011). Υπάρχουν δύο τύποι εγκυρότητας στην έρευνα: α) εγκυρότητα περιεχομένου και β) εγκυρότητα δομής της έρευνας (Malhotra &

Birks, 1999). Η εγκυρότητα του περιεχομένου εξετάζει αν οι κλίμακες μέτρησης που χρησιμοποιούνται στην έρευνα είναι έγκυρες.

Για την εγκυρότητα του περιεχομένου πραγματοποιήθηκε προέλεγχος του ερωτηματολογίου προκειμένου να εξακριβώσουμε αν είναι σαφές και εύκολο στην κατανόηση και να εντοπίσουμε τυχόν προβλήματα από διφορούμενες ερωτήσεις. Το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε τρία άτομα που έδωσαν παρατηρήσεις σχετικά με το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου και την εγκυρότητα των ερωτήσεων. Τα αποτελέσματα του προελέγχου έδειξαν ότι το ερωτηματολόγιο πληρεί τις προϋποθέσεις εγκυρότητας του περιεχομένου.

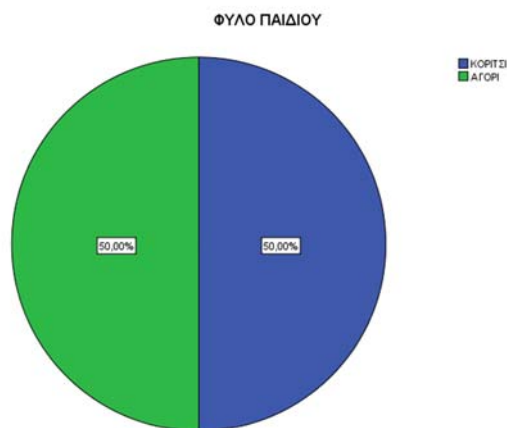
Η αξιολόγηση της εγκυρότητας της δομής αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο οι κλίμακες μέτρησης που χρησιμοποιήσαμε ακολουθούν κατά τρόπο συνεπή τις έννοιες θεωρητικής βάσης (Malhotra και Birks, 1999). Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου βασίστηκε στα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ομάδα εστίασης και τη διαθέσιμη βιβλιογραφία. Επίσης πραγματοποιήθηκε έλεγχος εγκυρότητας και από ειδικούς οι οποίοι εξειδικεύονται στην ικανοποίηση των γονέων από την εκπαίδευση και πιο συγκεκριμένα στο αντικείμενο της παρούσας έρευνας.

4.4. Δημογραφικά στοιχεία

Στην παρούσα ενότητα θα παρουσιαστούν τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων και συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες καλούνταν να δηλώσουν το φύλο του παιδιού, τα έτη που φοιτά στο ΕΕΕΕΚ, εάν συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο ο πατέρας, η μητέρα ή ο κηδεμόνας, το εκπαιδευτικό επίπεδο του συμμετέχοντος, το επάγγελμα του, το είδος της ειδικής ανάγκης του παιδιού καθώς και τη συχνότητα επικοινωνίας με του γονέα με το ΕΕΕΕΚ.

4.4.1. Φύλο παιδιού

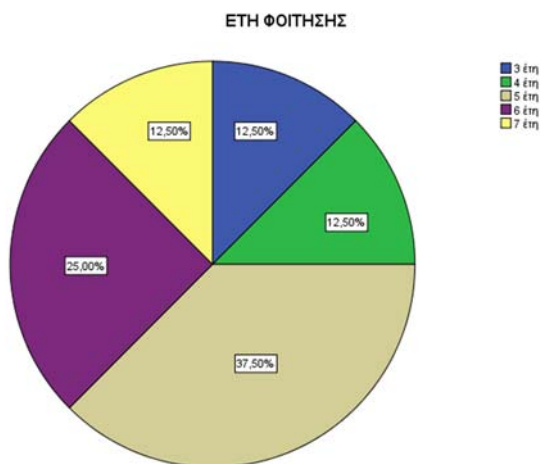
Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από 40 γονείς παιδιών που φοιτούν σε ΕΕΕΕΚ. Το φύλο των παιδιών ήταν σε ισορροπία, 50% κορίτσια και 50% αγόρια.



Διάγραμμα 1. Φύλο παιδιών

4.4.2. Έτη φοίτησης παιδιού σε ΕΕΕΕΚ

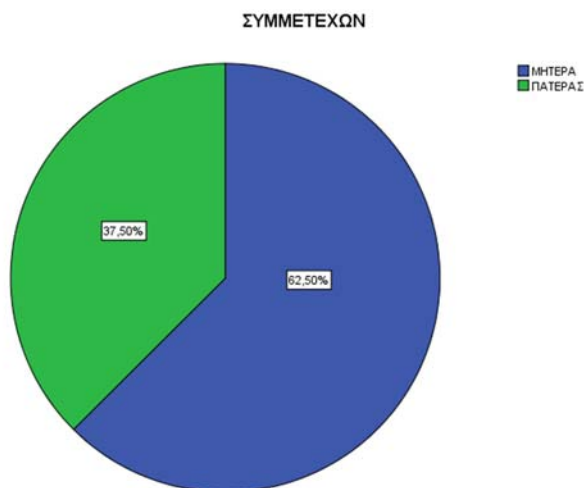
Τα περισσότερα παιδιά (37,5%) φοιτούν 5 έτη στο ΕΕΕΕΚ, ενώ το 25% φοιτούν 6 έτη. Τα υπόλοιπα παιδιά φοιτούν κατά όμοιο ποσοστό 3, 4 και 7 έτη (12,5%).



Διάγραμμα 2. Έτη φοίτησης παιδιού στο ΕΕΕΕΚ

4.4.3. Ιδιότητα συμμετέχοντος

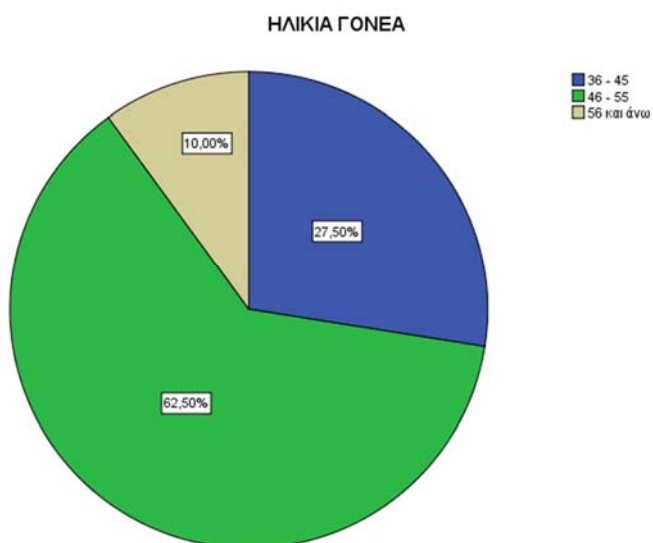
Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν 62,5% μητέρες και 37,5% πατέρες. Σημειώνεται ότι δεν συμμετείχαν στην έρευνα κηδεμόνες παιδιών που φοιτούν σε ΕΕΕΕΚ.



Διάγραμμα 3. Ιδιότητα συμμετέχοντος

4.4.4. Ηλικία συμμετεχόντων

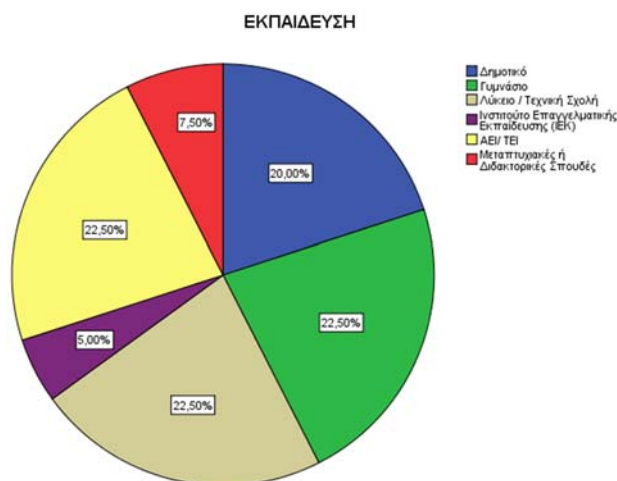
Το υψηλότερο ποσοστό (62,5%) ανήκε στην ηλικιακή ομάδα 46 έως 55 ετών. Ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα 36 έως 45 ετών με το 27,5% των συμμετεχόντων, ενώ μόλις 10% ανήκε στην ηλικιακή ομάδα 56 ετών και άνω. Σημειώνεται πως κανένας γονέας δεν ήταν κάτω από 35 ετών.



Διάγραμμα 4. Ηλικίες συμμετεχόντων

4.4.5. Εκπαιδευτικό επίπεδο συμμετεχόντων

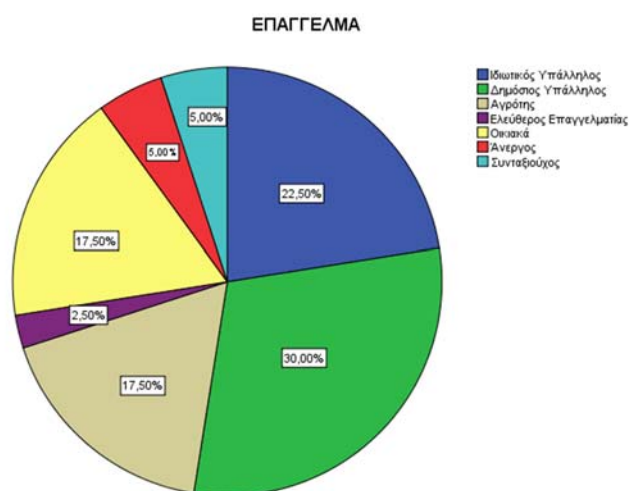
Το εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνα αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 5. Οι περισσότεροι γονείς (22,5%) δήλωσαν απόφοιτοι Γυμνασίου, ΑΕΙ/ ΤΕΙ και Λυκείου/ Τεχνικής σχολής.



Διάγραμμα 5. Εκπαιδευτικό επίπεδο συμμετεχόντων

4.4.6. Επάγγελμα συμμετεχόντων

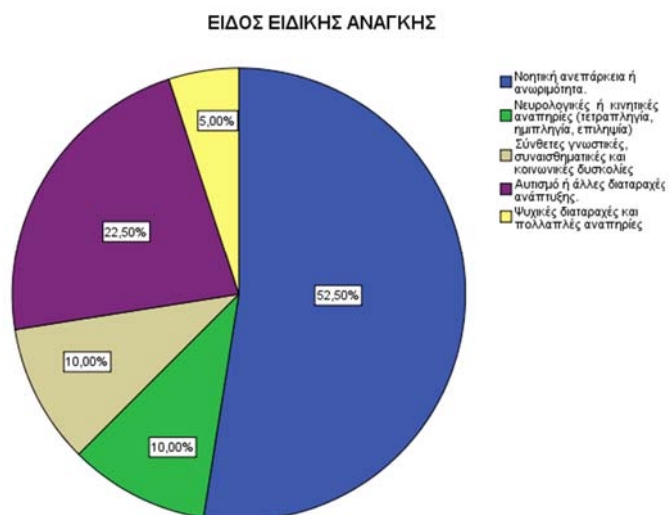
Οι επαγγελματικές κατηγορίες στις οποίες εργάζονται οι γονείς παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 6. Το 30% εργάζονται ως δημόσιοι υπάλληλοι, το 25% ως ιδιωτικοί υπάλληλοι, 17,5% οικιακά, ενώ μόλις 2,5% των συμμετεχόντων είναι ελεύθεροι επαγγελματίες.



Διάγραμμα 6. Επάγγελμα συμμετεχόντων

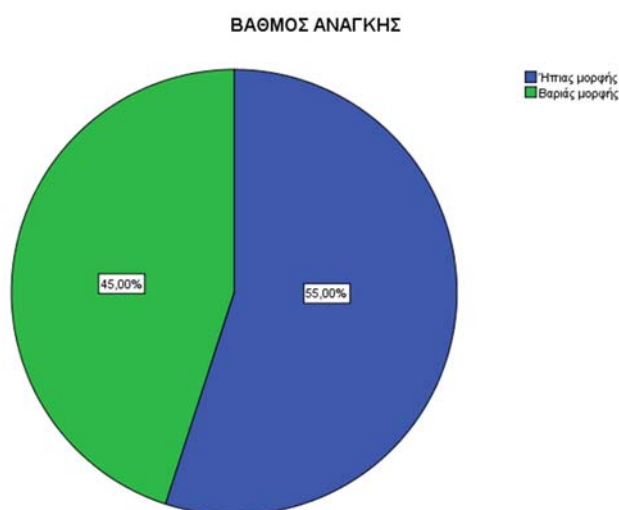
4.4.7. Είδος και βαθμός ειδικής ανάγκης των παιδιών των συμμετεχόντων

Το 52,5% των συμμετεχόντων δήλωσε πως τα παιδιά του έχουν νοητική ανεπάρκεια ή ανωριμότητα, το 22,5% αυτισμό ή άλλες διαταραχές ανάπτυξης, το 10% νευρολογικές ή κινητικές αναπηρίες, το 10% σύνθετες συναισθηματικές, γνωστικές και κοινωνικές δυσκολίες και 5% ψυχικές διαταραχές.



Διάγραμμα 7. Είδος ειδικής ανάγκης

Το 55% δήλωσε πως η διαταραχή του παιδιού είναι ήπιας μορφής, ενώ το 45% βαριάς μορφής (Διάγραμμα 8).

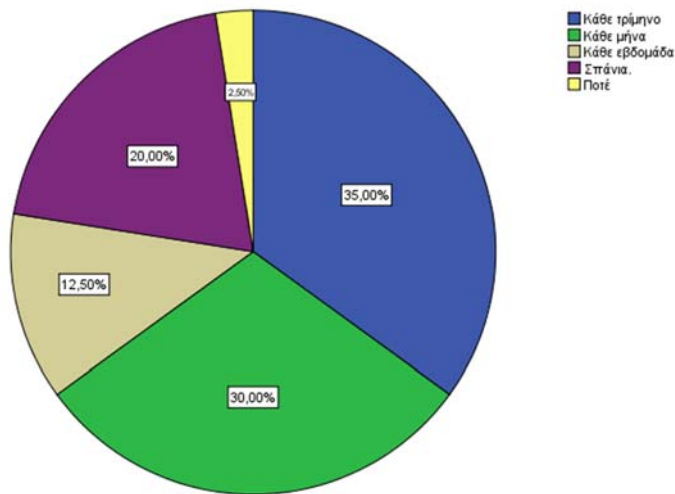


Διάγραμμα 8. Βαθμός διαταραχής

4.4.8. Επικοινωνία με τους υπεύθυνους του ΕΕΕΕΚ

Οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν την συχνότητα επαφής και επικοινωνίας που έχουν με το ΕΕΕΕΚ. Το 35% δήλωσαν πως έρχονται σε επαφή με τους υπεύθυνους κάθε τρίμηνο, το 30% κάθε μήνα, το 20% σπάνια, το 12,5% κάθε εβδομάδα, ενώ μόλις το 2,5% ποτέ.

Πόσο συχνά έρχεστε σε επαφή και επικοινωνία με τους υπεύθυνους;



Διάγραμμα 9. Συχνότητα επαφής με τους υπεύθυνους ΕΕΕΕΚ

4.5. Προσωπικό ΕΕΕΕΚ

Στο δεύτερο μέρος οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τον βαθμό συμφωνίας τους αναφορικά με μία σειρά ερωτήσεων που αφορούν το προσωπικό του ΕΕΕΕΚ. Οι ερωτώμενοι απάντησαν με βάση την κλίμακα Likert όπου 1= καθόλου έως 5= πάρα πολύ. Στον Πίνακα που ακολουθεί παρατίθενται οι μέσοι όροι της κάθε ερώτησης.

Σε γενικές γραμμές οι γονείς φαίνονται αρκετά ικανοποιημένοι από το προσωπικό του ΕΕΕΕΚ. Πιο ειδικά, οι παράγοντες που σημειώνουν την υψηλότερη ικανοποίηση, λόγω του υψηλού βαθμού συμφωνίας έχουν σημειωθεί με **μπλε χρώμα** στον πίνακα 1, ενώ εκείνοι που παρουσιάζουν μικρότερο βαθμό συμφωνίας με **κόκκινο**. Οι γονείς φαίνεται να συμφωνούν πως το προσωπικό έχει επαρκή επαγγελματική εκπαίδευση, συμπεριφέρεται με ευγένεια και σέβεται τις απόψεις και τις προσδοκίες των γονιών για το παιδί τους, ενώ κατανοεί τις ανησυχίες σας και συνεργάζεται ώστε να βρεθεί λύση σε ένα θέμα που σας απασχολεί.

Μέρος Β'	
Το προσωπικό του ΕΕΕΕΚ...	Mean
έχει επαρκή επαγγελματική κατάρτιση	4,050 0
έχει εξειδικευμένες γνώσεις που αφορούν τις διάφορες μορφές αναπηρίας;	3,550 0

διαμορφώνει εξατομικευμένα προγράμματα εκπαιδευτικής παρέμβασης	3,675
προσαρμοσμένα στις ανάγκες κάθε μαθητή	0
δείχνει ενθουσιασμό και δημιουργικότητα όταν διαμορφώνει τους μαθησιακούς	3,900
στόχους των μαθητών	0
φροντίζει να προσφέρει βιωματική εξάσκηση στους μαθητές	3,950
	0
ενεργοποιεί και ενθαρρύνει κάθε μαθητή για να πετύχει το μέγιστο των	3,875
δυνατοτήτων του	0
δίνει σαφείς και κατανοητές οδηγίες για την εκτέλεση των εργασιών από τους	3,625
μαθητές	0
οριοθετεί την συμπεριφορά των μαθητών με αποτελεσματικό τρόπο	3,475
	0
χρησιμοποιεί νέες μεθόδους διδασκαλίας και σύγχρονα εποπτικά μέσα (βίντεο,	3,850
φωτογραφίες, DVD, CD)	0
σας ενημερώνει για τους μαθησιακούς στόχους που αντιστοιχούν στις	3,925
εκπαιδευτικές ανάγκες του παιδιού σας	0
έχει κατανοήσει πλήρως τις αδυναμίες και τις ικανότητες του παιδιού σας	3,875
	0
σας ενημερώνει για προβλήματα συμπεριφοράς που εκδηλώνονται μέσα στην	3,525
τάξη	0
σας καθοδηγεί πώς να υποστηρίξετε το παιδί σας όταν μελετά μόνο του στο σπίτι	3,225
	0
ενισχύει την θετική αλληλεπίδραση των μαθητών μέσα στην τάξη	3,550
	0
αντιμετωπίζει αποτελεσματικά την συμπεριφορά του παιδιού σας	3,650
	0
έχει αναπτύξει δεσμό εμπιστοσύνης με το παιδί σας	3,825
	0
ενισχύει την συμμετοχή των μαθητών στο διάλογο για ένα συγκεκριμένο θέμα	3,725
	0
συμπεριφέρεται με ευγένεια και σέβεται τις απόψεις και τις προσδοκίες των	4,375
γονιών για το παιδί τους	0

συντονίζει τις προσπάθειες του και οργανώνει μία ενιαία και συλλογική παρέμβαση για κάθε μαθητή	3,750 0
συγκρούεται κάποιες φορές με τους γονείς για κάποιο συγκεκριμένο λόγο	1,900 0
επιβραβεύει την προσπάθεια των μαθητών τόσο συχνά όσο χρειάζεται	3,925 0
κατανοεί τις ανησυχίες σας και συνεργάζεται ώστε να βρεθεί λύση σε ένα θέμα που σας απασχολεί	4,050 0
αναγνωρίζει και αξιολογεί τα ταλέντα των μαθητών	3,700 0
οργανώνει προγράμματα ανάπτυξης κοινωνικών δεξιοτήτων ώστε οι μαθητές να κινούνται με άνεση στην κοινότητα	3,900 0
ενθαρρύνει τα παιδιά χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα κίνητρα ώστε να ολοκληρώνουν πάντα τις εργασίες τους;	3,750 0
Valid N (listwise)	

Πίνακας 1. Προσωπικό ΕΕΕΕΚ Means

Από την άλλη πλευρά, οι γονείς διαφωνούν πως το προσωπικό συγκρούεται με τους γονείς για συγκεκριμένους λόγους.

4.6. Υλικοτεχνικές υποδομές των ΕΕΕΕΚ

Στη συνέχεια παρατίθενται οι απόψεις των γονέων αναφορικά με τις υλικοτεχνικές υποδομές των εργαστηρίων του ΕΕΕΕΚ.

(Οι παράγοντες που σημειώνουν την υψηλότερη ικανοποίηση, λόγω του υψηλού βαθμού συμφωνίας έχουν σημειωθεί με **μπλε χρώμα** στον πίνακα 2, ενώ εκείνοι που παρουσιάζουν μικρότερο βαθμό συμφωνίας με **κόκκινο**.)

Οι ερωτώμενοι φαίνεται να διαφωνούν ότι τα εργαστήρια έχουν σύγχρονες εγκαταστάσεις και καινούριο εξοπλισμό, έχουν επαρκή και συνεχή χρηματοδότηση από κάποιον κρατικό φορέα για τον εξοπλισμό και την λειτουργία τους και γενικότερα ότι έχουν την κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή και τις κατάλληλες εγκαταστάσεις. Υψηλότερος βαθμός συμφωνίας παρατηρήθηκε στο ότι τα εργαστήρια προσαρμόζουν το πρόγραμμα τους στις αδυναμίες και ικανότητες των μαθητών και λειτουργούν με βάση συγκεκριμένα πρότυπα εκπαίδευσης.

Μέρος Γ'	Mean
Τα εργαστήρια των ΕΕΕΕΚ....	
έχουν σύγχρονες εγκαταστάσεις και καινούριο εξοπλισμό	2,1000
προσαρμόζουν το πρόγραμμα τους στις αδυναμίες και ικανότητες των μαθητών	3,5750
λειτουργούν με βάση συγκεκριμένα πρότυπα εκπαίδευσης	3,3750
είναι αποστειρωμένοι χώροι που ακολουθούν συγκεκριμένους κανόνες υγιεινής	2,6250
Έχουν την κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή και τις κατάλληλες εγκαταστάσεις	2,2250
διαθέτουν τα κατάλληλα εργαλεία προσαρμοσμένα στις κινητικές αδυναμίες των μαθητών	2,7000
έχουν επαρκή και συνεχή χρηματοδότηση από κάποιον κρατικό φορέα για τον εξοπλισμό και την λειτουργία τους	1,9250
Οι σχολικοί χώροι είναι λειτουργικοί και ασφαλείς για το σύνολο των μαθητών του ΕΕΕΕΚ	2,7250
Οι σχολικοί χώροι είναι προσβάσιμοι για μαθητές με κινητικές αναπηρίες και αμαξίδια	2,8000
Valid N (listwise)	

Πίνακας 2. Υλικοτεχνικές υποδομές

4.7. Ωρολόγιο πρόγραμμα των ΕΕΕΕΚ

Όσον αφορά το ωρολόγιο πρόγραμμα των ΕΕΕΕΚ, οι συμμετέχοντες φάνηκαν να συμφωνούν πως θα μπορούσε να διευρυνθεί για 8 ώρες καθημερινά και για 11 μήνες το χρόνο ώστε να σεβαστεί τις αυξημένες ανάγκες των παιδιών ΑΜΕΑ και των οικογενειών τους. Ακόμη συμφώνησαν πως τα ενδοσχολικά προγράμματα που εφαρμόζονται είναι πρωτότυπα και αποτελεσματικά. Από την άλλη πλευρά, φάνηκαν να διατηρούν ουδέτερη στάση για το αν είναι ικανοποιητικό το ωρολόγιο πρόγραμμα από τις 8.15 πμ μέχρι τις 1.15 μμ.

Μέρος Δ'	Mean
Κρίνεται ικανοποιητικό το ωρολόγιο πρόγραμμα από τις 8.15 μέχρι τις 1.15	3,0500

Το ωρολόγιο πρόγραμμα θα μπορούσε να διευρυνθεί για 8 ώρες καθημερινά και για 11 μήνες το χρόνο ώστε να σεβαστεί τις αυξημένες ανάγκες των παιδιών ΑΜΕΑ και των οικογενειών τους	3,6250
Τα ενδοσχολικά προγράμματα που εφαρμόζονται είναι πρωτότυπα και αποτελεσματικά	3,4750
Valid N (listwise)	

Πίνακας 3. Ωρολόγιο πρόγραμμα των ΕΕΕΕΚ

4.8. Διασύνδεση ΕΕΕΕΚ με την αγορά

Στην επόμενη ενότητα, οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να αξιολογήσουν την διασύνδεση των ΕΕΕΕΚ με την αγορά εργασίας με την έννοια της απορρόφησης των παιδιών στην αγορά. Από τις απαντήσεις τους φάνηκε πως οι γονείς δεν είναι ιδιαίτερα ικανοποιημένοι από τον συγκεκριμένο παράγοντα. Πιο συγκεκριμένα, η πλειοψηφία δήλωσαν πως διαφωνούν πως οι επιχειρηματίες προσλαμβάνουν αποφοίτους των ΕΕΕΕΚ στις επιχειρήσεις τους ενώ διατηρούν κάποιες αμφιβολίες για το αν οι απόφοιτοι των ΕΕΕΕΚ έχουν δεξιότητες που επαρκούν για να εργαστούν σε μία επιχείρηση.

Από την άλλη συμφώνησαν πως πρέπει να γίνουν αλλαγές και τροποποιήσεις στον τρόπο λειτουργίας και στην επαγγελματική εκπαίδευση που παρέχουν τα ΕΕΕΕΚ.

Μέρος Ε'	Mean
Παρέχουν την κατάλληλη εκπαίδευση ώστε να αναπτύξουν τα παιδιά επαγγελματικές δεξιότητες	3,0250
Οι απόφοιτοι των ΕΕΕΕΚ έχουν δεξιότητες που επαρκούν για να εργαστούν σε μία επιχείρηση	2,4750
Οι επιχειρηματίες προσλαμβάνουν αποφοίτους των ΕΕΕΕΚ στις επιχειρήσεις τους	1,5000
Θεωρείτε ότι πρέπει να γίνουν αλλαγές και τροποποιήσεις στον τρόπο λειτουργίας και στην επαγγελματική εκπαίδευση που παρέχουν τα ΕΕΕΕΚ	4,2000
Valid N (listwise)	

Πίνακας 4. Διασύνδεση ΕΕΕΕΚ με την αγορά

4.9. Βασικές ανάγκες παιδιού

Στην επόμενη ενότητα οι γονείς συμφώνησαν σε μεγάλο βαθμό πως στο ΕΕΕΕΚ οι εξειδικευμένες θεραπείες συμβάλλουν στην προσωπική ανάπτυξη του κάθε μαθητή καθώς στο ΕΕΕΕΚ βάζει προτεραιότητα στην ανάπτυξη δεξιοτήτων αυτόνομης διαβίωσης. Ωστόσο, διατήρησαν μία ουδέτερη στάση αναφορικά με εάν το ΕΕΕΕΚ συμβάλλει στη δημιουργία σταθερής ρουτίνα φαγητού, ύπνου και δραστηριοτήτων για το παιδί.

Μέρος ΣΤ'	Mean
Στο ΕΕΕΕΚ οι εξειδικευμένες θεραπείες όπως φυσιοθεραπεία, εργοθεραπεία , ψυχοθεραπεία συμβάλλουν στην προσωπική ανάπτυξη του κάθε μαθητή	4,2000
Στο ΕΕΕΕΚ οι μέθοδοι διαχείρισης συναισθημάτων και συμπεριφορών συντελούν ώστε τα παιδιά να περιορίζουν μη λειτουργικές συμπεριφορές	3,6250
Το ΕΕΕΕΚ ιεραρχεί σωστά τις ανάγκες του κάθε παιδιού και διαμορφώνει σχέδιο παρέμβασης σε κάθε τομέα (κινητικό, μαθησιακό, συναισθηματικό, συμπεριφορικό, κοινωνικό, επαγγελματικό)	3,8250
Το ΕΕΕΕΚ σας βοηθάει ώστε να δημιουργήσετε μία σταθερή ρουτίνα φαγητού , ύπνου, δραστηριοτήτων για το παιδί σας	3,0750
Το ΕΕΕΕΚ σας ενθαρρύνει να αξιοποιείτε τον ελεύθερο χρόνο του παιδιού σας	3,5750
Το ΕΕΕΕΚ σας παρέχει βοήθεια για θέματα διατροφής, σωματικής άσκησης, συμπεριφοράς και ανάπτυξης φιλικών σχέσεων του παιδιού σας	3,3750
Το ΕΕΕΕΚ βάζει προτεραιότητα στην ανάπτυξη δεξιοτήτων αυτόνομης διαβίωσης όπως για παράδειγμα η ικανότητα του παιδιού να σερβίρει μόνο του για να φάει, να πλυθεί ή να ντυθεί μόνο του	3,9750
Valid N (listwise)	

Πίνακας 5. Βασικές ανάγκες παιδιού

4.10. Οργάνωση και διοίκηση του ΕΕΕΕΚ

Στην επόμενη ενότητα οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να αξιολογήσουν τον βαθμό συμφωνίας τους αναφορικά με την οργάνωση και διοίκηση του ΕΕΕΕΚ. Οι περισσότεροι γονείς συμφώνησαν ότι το σύστημα διοίκησης και η λήψη αποφάσεων από τον διευθυντή και το σύλλογο του

προσωπικού του σχολείου κρίνεται ευέλικτο και αποτελεσματικό καθώς και πως το προσωπικό χρειάζεται περισσότερη βιωματική επιμόρφωση για τη διαχείριση παιδιών με πολλαπλές αναπηρίες. Αντίθετα, οι περισσότεροι γονείς διατήρησαν μία ουδέτερη στάση εάν το νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας και το αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών βελτιώνουν συνεχώς την ποιότητα των υπηρεσιών.

Μέρος Ζ'	Mean
η στελέχωσή του από αναπληρωτές με σύμβαση έργου 9 μηνών δημιουργεί προβλήματα στην λειτουργία των ΕΕΕΕΚ και την εκπαίδευση του παιδιού σας	3,7000
το σύστημα διοίκησης και η λήψη αποφάσεων από τον διευθυντή και το σύλλογο του προσωπικού του σχολείου κρίνεται ευέλικτο και αποτελεσματικό	4,0500
το νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας και το αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών βελτιώνουν συνεχώς την ποιότητα των υπηρεσιών	3,0250
ο συντονισμός των διαφόρων ειδικοτήτων που εργάζονται σε αυτό είναι επιτυχής και προς τη σωστή κατεύθυνση	3,6250
το προσωπικό χρειάζεται περισσότερη βιωματική επιμόρφωση για τη διαχείριση παιδιών με πολλαπλές αναπηρίες	3,9500
Πιστεύετε ότι πρέπει να γίνουν άμεσα αλλαγές για να εξασφαλίσουν ποιότητα και αποτελεσματικότητα στις εκπαιδευτικές υπηρεσίες που προσφέρει το ΕΕΕΕΚ στο παιδί σας	3,7000
Valid N (listwise)	

Πίνακας 6. Οργάνωση και διοίκηση ΕΕΕΕΚ

4.11. Συνολική ικανοποίηση γονέων

Στο τελευταίο μέρος οι γονείς κλήθηκαν να αξιολογήσουν τον βαθμό συνολικής ικανοποίησης τους από τους παραπάνω πυλώνες. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στις ενότητες που ακολουθούν. Ωστόσο, παρατίθεται ένας συγκεντρωτικός πίνακας μέσω των όρων ανά κάθε ερώτηση προκειμένου να δοθεί μία πρώτη εικόνα στον αναγνώστη.

Μέρος Η'	Mean
Πως αισθάνεστε για την ποιότητα των συνολικών υπηρεσιών που παρέχονται στα ΕΕΕΕΚ	7,8000

Πως αισθάνεστε για την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει το προσωπικό των ΕΕΕΕΚ;	8,3750
Πως αισθάνεστε για την ποιότητα της υλικοτεχνικής υποδομής που υπάρχει στα ΕΕΕΕΚ;	6,2250
Πως αισθάνεστε για την ποιότητα του ωρολογίου προγράμματος που προσφέρει το ΕΕΕΕΚ;	6,7500
Πως αισθάνεστε για τον τρόπο διασύνδεσης του ΕΕΕΕΚ με την τοπική αγορά;	5,6500
Πως αισθάνεστε για το επίπεδο κάλυψης των βασικών αναγκών του παιδιού σας από το ΕΕΕΕΚ;	7,8500
Πως αισθάνεστε για τον τρόπο οργάνωσης και διοίκησης του ΕΕΕΕΚ;	7,6750
Valid N (listwise)	

Πίνακας 7. Συνολική Ικανοποίηση γονέων

Παρατηρείται ότι οι γονείς κατά μέσο όρο δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι από την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει το προσωπικό των ΕΕΕΕΚ και τουλάχιστον απλά ικανοποιημένοι από την ποιότητα των συνολικών υπηρεσιών που παρέχονται στα ΕΕΕΕΚ, το επίπεδο κάλυψης των βασικών αναγκών του παιδιού από το ΕΕΕΕΚ και τον τρόπο οργάνωσης και διοίκησης του ΕΕΕΕΚ. Από την άλλη πλευρά, υποστηρίζουν πως είναι τουλάχιστον λίγο ικανοποιημένοι από την ποιότητα της υλικοτεχνικής υποδομής που υπάρχει στα ΕΕΕΕΚ και λίγο δυσαρεστημένοι από τον τρόπο διασύνδεσης του ΕΕΕΕΚ με την τοπική αγορά.

4.11.1. Ικανοποίηση από τη ποιότητα των συνολικών υπηρεσιών που παρέχονται στα ΕΕΕΕΚ

Το 37,5% των γονέων δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι από την συνολική ποιότητα των υπηρεσιών, το 37,5% λίγο ικανοποιημένοι, ενώ μόλις το 2,5% δήλωσαν λίγο δυσαρεστημένοι.

Πως αισθάνεστε για την ποιότητα των συνολικών υπηρεσιών που παρέχονται στα ΕΕΕΕΚ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Λίγο Δυσανεστημένος	1	2,5	2,5	2,5
Απλά Ικανοποιημένος	4	10,0	10,0	12,5
Λίγο Ικανοποιημένος	15	37,5	37,5	50,0

Αρκετά Ικανοποιημένος	3	7,5	7,5	57,5
Πολύ Ικανοποιημένος	15	37,5	37,5	95,0
Πάρα πολύ Ικανοποιημένος	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Πίνακας 8. Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών ΕΕΕΕΚ

Κατά τον έλεγχο των συσχετίσεων με τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων βρέθηκε στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ του εάν απάντησε μητέρα ή πατέρα και της συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του ΕΕΕΕΚ.

Οι μητέρες φάνηκαν να πιο ικανοποιημένες από τους πατέρες (Pearson Chi Square $p=0.004 < 0.05$). Οι πίνακες παρατίθενται ακολούθως.

Crosstab

% within ΣΥΜΜΕΤΕΧΩΝ

	Πως αισθάνεστε για την ποιότητα των συνολικών υπηρεσιών που παρέχονται στα ΕΕΕΕΚ						Total
	Λίγο Δυσανεστος	Απλά Ικανοποιημένος	Λίγο Ικανοποιημένος	Αρκετά Ικανοποιημένος	Πολύ Ικανοποιημένος	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος	
ΣΥΜΜΕΤΕΧΩΝ ΜΗΤΕΡΕΣ	4,0%	12,0%	16,0%	4,0%	56,0%	8,0%	100,0%
ΣΥΜΜΕΤΕΧΩΝ ΠΑΤΕΡΕΣ		6,7%	73,3%	13,3%	6,7%		100,0%
Total	2,5%	10,0%	37,5%	7,5%	37,5%	5,0%	100,0%

Πίνακας 9. Συνολική ικανοποίηση * Συμμετέχων

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17,458 ^a	5	,004
Likelihood Ratio	19,862	5	,001
Linear-by-Linear Association	4,926	1	,026
N of Valid Cases	40		

Πίνακας 10. Chi Square Test

Επίσης, βρέθηκε στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στην συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών και το εκπαιδευτικό υπόβαθρο των ερωτώμενων (Pearson Chi Square, $p=0.016 < 0.05$).

Οι κάτοχοι Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού και οι απόφοιτοι Ινστιτούτου Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και ΑΕΙ/ ΤΕΙ δήλωσαν πιο ικανοποιημένοι από τις συνολικές υπηρεσίες που παρέχει το ΕΕΕΕΚ. Αντίθετα, οι γονείς με χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο δήλωσαν λιγότερο ικανοποιημένοι.

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	42,444 ^a	25	,016
Likelihood Ratio	31,118	25	,185
Linear-by-Linear Association	,885	1	,347
N of Valid Cases	40		

Πίνακας 11. Chi Square Test

Crosstab

% within ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

	Πως αισθάνεστε για την ποιότητα των συνολικών υπηρεσιών που παρέχονται στα ΕΕΕΕΚ	Total
--	--	-------

	Λίγο Δυσανεστημένος	Απλά Ικανοποιημένος	Λίγο Ικανοποιημένος	Αρκετά Ικανοποιημένος	Πολύ Ικανοποιημένος	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος	
Δημοτικό			62,5%		37,5%		100,0%
Γυμνάσιο		22,2%	44,4%	11,1%	22,2%		100,0%
Λύκειο		11,1%	44,4%		22,2%	22,2%	100,0%
Τεχνική Σχολή							
Ινστιτούτο Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (ΙΕΚ)	50,0%				50,0%		100,0%
ΑΕΙ/ ΤΕΙ			22,2%	11,1%	66,7%		100,0%
Μεταπτυχιακές ή Διδακτορικές Σπουδές		33,3%		33,3%	33,3%		100,0%
Total	2,5%	10,0%	37,5%	7,5%	37,5%	5,0%	100,0%

Πίνακας 12. Συνολική ικανοποίηση * Εκπαιδευτικό επίπεδο

4.11.2. Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει το προσωπικό των ΕΕΕΕΚ

Στον πίνακα που ακολουθεί φαίνεται η ικανοποίηση των γονέων από την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει το προσωπικό των ΕΕΕΕΚ. Οι απαντήσεις των γονέων κινούνται υψηλά στην κλίμακα ικανοποίησης με το 30% να δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι, το 20% πάρα πολύ ικανοποιημένοι και το 22,5% αρκετά ικανοποιημένοι. Μόλις ένας γονέας (2,5%) δήλωσε απλά δυσαρεστημένος.

Πως αισθάνεστε για την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει το προσωπικό των ΕΕΕΕΚ;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Απλά Δυσανεστημένοι	1	2,5	2,5	2,5
	Λίγο Ικανοποιημένοι	10	25,0	25,0	27,5
	Αρκετά Ικανοποιημένοι	9	22,5	22,5	50,0
	Πολύ Ικανοποιημένοι	12	30,0	30,0	80,0
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένοι	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Πίνακας 13. Συνολική ικανοποίηση από προσωπικό

Επισημαίνεται πως δεν βρέθηκε κάποια στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης των γονέων από το προσωπικό και των δημογραφικών στοιχείων.

4.11.3. Ικανοποίηση από την ποιότητα της υλικοτεχνικής υποδομής που υπάρχει στα ΕΕΕΕΚ

Στην παρούσα ερώτηση οι απόψεις των γονέων φαίνεται να ποικίλουν. Το 20% δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι, το 15% λίγο ικανοποιημένοι και απλά δυσανεστημένοι, το 12,5% λίγο δυσανεστημένοι και απλά ικανοποιημένοι. Μόλις το 2,5% είναι πολύ δυσανεστημένοι και πολύ ικανοποιημένοι.

Πως αισθάνεστε για την ποιότητα της υλικοτεχνικής υποδομής που υπάρχει στα ΕΕΕΕΚ;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσανεστημένοι	1	2,5	2,5	2,5
	Αρκετά Δυσανεστημένοι	4	10,0	10,0	12,5
	Λίγο Δυσανεστημένοι	5	12,5	12,5	25,0
	Απλά Δυσανεστημένοι	6	15,0	15,0	40,0
	Απλά Ικανοποιημένοι	5	12,5	12,5	52,5
	Λίγο Ικανοποιημένοι	6	15,0	15,0	67,5
	Αρκετά Ικανοποιημένοι	8	20,0	20,0	87,5

Πολύ Ικανοποιημένος	1	2,5	2,5	90,0
Πάρα πολύ Ικανοποιημένος	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Πίνακας 14. Ποιότητα υλικοτεχνικής υποδομής

Δεν βρέθηκε κάποια στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης των γονέων από την υλικοτεχνική υποδομή και των δημογραφικών στοιχείων.

4.11.4 Ικανοποίηση από την ποιότητα του ωρολογίου προγράμματος που προσφέρει το ΕΕΕΕΚ

Στην επόμενη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν την συνολική ικανοποίησή τους από το ωρολόγιο πρόγραμμα που προσφέρει το ΕΕΕΕΚ. Το 30% δήλωσαν λίγο ικανοποιημένοι, το 20% αρκετά ικανοποιημένοι ενώ το 25% απλά δυσαρεστημένοι.

Πως αισθάνεστε για την ποιότητα του ωρολογίου προγράμματος που προσφέρει το ΕΕΕΕΚ;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Αρτεκά Δυσανεστημένος	1	2,5	2,5	2,5
Λίγο Δυσανεστημένος	2	5,0	5,0	7,5
Απλά Δυσανεστημένος	10	25,0	25,0	32,5
Απλά Ικανοποιημένος	1	2,5	2,5	35,0
Λίγο Ικανοποιημένος	12	30,0	30,0	65,0
Αρκετά Ικανοποιημένος	8	20,0	20,0	85,0
Πολύ Ικανοποιημένος	5	12,5	12,5	97,5

Πάρα	πολύ	1	2,5	2,5	100,0
Iκανοποιημένος					
Total		40	100,0	100,0	

Πίνακας 15. Συνολική ικανοποίηση από το ωρολόγιο πρόγραμμα

Δεν βρέθηκε κάποια στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης των γονέων από το ωρολόγιο πρόγραμμα και των δημογραφικών στοιχείων.

4.11.5 Ικανοποίηση από τη διασύνδεση του ΕΕΕΕΚ και με την αγορά

Αναφορικά με τη διασύνδεση του ΕΕΕΕΚ με την αγορά το 35% των γονέων δήλωσαν λίγο ικανοποιημένοι, ενώ το 40% δήλωσαν το πολύ απλά δυσαρεστημένοι.

Πως αισθάνεστε για τον τρόπο διασύνδεσης του ΕΕΕΕΚ με την τοπική αγορά;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πάρα πολύ	1	2,5	2,5	2,5
Δυσανεστημένος				
Πολύ Δυσανεστημένος	5	12,5	12,5	15,0
Αρτεκά	2	5,0	5,0	20,0
Δυσανεστημένος				
Λίγο Δυσανεστημένος	3	7,5	7,5	27,5
Απλά Δυσανεστημένος	5	12,5	12,5	40,0
Απλά Ικανοποιημένος	4	10,0	10,0	50,0
Λίγο Ικανοποιημένος	14	35,0	35,0	85,0
Αρτεκά Ικανοποιημένος	4	10,0	10,0	95,0
Πολύ Ικανοποιημένος	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Πίνακας 16. Συνολική ικανοποίηση από διασύνδεση ΕΕΕΕΚ με την αγορά

Βρέθηκε στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ της ηλικίας των γονέων και της ικανοποίησης από τον τρόπο διασύνδεσης του ΕΕΕΕΚ με την αγορά εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, οι μικρότεροι σε ηλικία φάνηκαν πιο ικανοποιημένοι από τους μεγαλύτερους. Η διαφορά αυτή είναι στατιστικά σημαντική καθώς $p=0,037 < 0,05$.

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	27,427 ^a	16	,037
Likelihood Ratio	28,084	16	,031
Linear-by-Linear Association	1,104	1	,293
N of Valid Cases	40		

Πίνακας 17. Chi-Square Test

4.11.6 Ικανοποίηση από επίπεδο κάλυψης των βασικών αναγκών του παιδιού σας από το ΕΕΕΕΚ

Στην παρούσα ερώτηση το 30% δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι από την κάλυψη των βασικών αναγκών των παιδιών τους στο ΕΕΕΕΚ, το 27,5 λίγο ικανοποιημένοι και το 17,5% απλά ικανοποιημένοι.

Πως αισθάνεστε για το επίπεδο κάλυψης των βασικών αναγκών του παιδιού σας από το ΕΕΕΕΚ;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Απλά Δυσανεστημένος	1	2,5	2,5	2,5
Απλά Ικανοποιημένος	7	17,5	17,5	20,0
Λίγο Ικανοποιημένος	11	27,5	27,5	47,5
Αρκετά Ικανοποιημένος	4	10,0	10,0	57,5

Πολύ Ικανοποιημένος	12	30,0	30,0	87,5
Πάρα πολύ Ικανοποιημένος	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Πίνακας 18. Συνολική ικανοποίηση από την κάλυψη βασικών αναγκών των παιδιών

Βρέθηκε στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των συμμετεχόντων και της ικανοποίησης από την κάλυψη των βασικών αναγκών των παιδιών. Οι μητέρες φάνηκαν περισσότερο ικανοποιημένες από τους πατέρες. Η διαφορά αυτή είναι στατιστικά σημαντική καθώς $p=0,012 < 0,05$.

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,714 ^a	5	,012
Likelihood Ratio	17,561	5	,004
Linear-by-Linear Association	7,261	1	,007
N of Valid Cases	40		

Πίνακας 19. Chi-Square Test

4.11.7 Ικανοποίηση από τρόπο οργάνωσης και διοίκησης του ΕΕΕΕΚ

Η πλειοψηφία των γονέων (45% και 7,5%) δήλωσαν τουλάχιστον πολύ ικανοποιημένοι από τον τρόπο οργάνωσης και διοίκησης του ΕΕΕΕΚ που φοιτά το παιδί τους. Μόλις το 10% των συμμετεχόντων δήλωσε δυσαρέσκεια.

Πως αισθάνεστε για τον τρόπο οργάνωσης και διοίκησης του ΕΕΕΕΚ;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πολύ Δυσανεστημένος	1	2,5	2,5	2,5
Απλά Δυσανεστημένος	1	2,5	2,5	5,0

Λίγο Δυσανεστημένος	2	5,0	5,0	10,0
Λίγο Ικανοποιημένος	6	15,0	15,0	25,0
Απλά Ικανοποιημένος	9	22,5	22,5	47,5
Πολύ Ικανοποιημένος	18	45,0	45,0	92,5
Πάρα πολύ Ικανοποιημένος	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Πίνακας 20. Συνολική ικανοποίηση από οργάνωση και διοίκηση ΕΕΕΕΚ

Δεν βρέθηκε κάποια στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης των γονέων από τον τρόπο οργάνωσης και διοίκησης του ΕΕΕΕΚ και των δημογραφικών στοιχείων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1 Συζήτηση

Τα Εργαστήρια Ειδικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης ιδρύθηκαν από το Υπουργείο Παιδείας για να προσφέρουν τις εκπαιδευτικές, θεραπευτικές και προεπαγγελματικές υπηρεσίες τους σε εφήβους με ειδικές ανάγκες προκειμένου να τους προετοιμάσουν για την ενήλικη ζωή και να τους προσφέρουν την βασική επαγγελματική κατάρτιση για την εύρεση απασχόλησης. Η αξιολόγηση των συνολικών υπηρεσιών που παρέχονται στα ΕΕΕΕΚ είναι σημαντικό να περιλαμβάνει τομείς όπως την ποιότητα του εκπαιδευτικού και θεραπευτικού έργου, την αξιολόγηση του προσωπικού, των υποδομών και της υλικοτεχνικής υποδομής, την ικανοποίηση των εκπαιδευτικών ψυχολογικών, κοινωνικών αναγκών των παιδιών όπως εκφράζεται από τις προσδοκίες των γονιών τους.

Είναι ευρέως γνωστό πως η αξιολόγηση των υπηρεσιών εκπαίδευσης στην διεθνή βιβλιογραφία καταλαμβάνει αρκετό χώρο στην έρευνα για την ειδική εκπαίδευση και την αποτίμηση της λειτουργίας διαφόρων προγραμμάτων παρέμβασης. Επομένως, η ποιότητα της εκπαίδευσης στα Εργαστήρια Ειδικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης μπορεί να προσδιοριστεί από την ικανοποίηση των αναγκών – προσδοκιών του πελάτη- καταναλωτή, στην προκειμένη περίπτωση των γονέων των παιδιών με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες. Δε χωρά καμία αμφιβολία πως η κατανόηση και αποτίμηση των απόψεων των γονέων των παιδιών με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες δίνει τη δυνατότητα να διαμορφωθούν υπεύθυνα πιο αποτελεσματικές εκπαιδευτικές υπηρεσίες ειδικής αγωγής οι οποίες θα είναι αποδεκτές από τους πελάτες – καταναλωτές που είναι οι γονείς των παιδιών με ειδικές ανάγκες.

Επιπρόσθετα, η αξιολόγηση δύναται να οδηγήσει στην αναγκαία εφαρμογή κατάλληλων προγραμμάτων κοινωνικής ενσωμάτωσης, ενδοσχολικών και εξωσχολικών δραστηριοτήτων συνεκπαίδευσης με τον μαθητικό πληθυσμό της κοινότητας που βελτιώνουν την αυτοεικόνα του εφήβου με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες και συντελούν στην κοινωνική ενσωμάτωση του στην ομάδα των συνομήλικων του. Ο σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η ανίχνευση του βαθμού ικανοποίησης των γονέων των παιδιών που φοιτούν στα Εργαστήρια Ειδικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης (ΕΕΕΕΚ). Παράλληλα, σκοπός της ερευνητικής μελέτης είναι η ανίχνευση των παραγόντων εκείνων που επηρεάζουν τους γονείς στη διαμόρφωση της ικανοποίησής τους από τις εκπαιδευτικές υπηρεσίες που παρέχονται σε ένα ΕΕΕΕΚ.

Τα ερευνητικά ερωτήματα απαντήθηκαν μέσω της ανάλυσης περιεχόμενου της συνέντευξης με την ομάδα εστίασης όσο και των στατιστικών αποτελεσμάτων της ποσοτικής έρευνας. Αδιαμφισβήτητα, η σπουδαιότητα της παρούσας έρευνας διαφαίνεται ιδιαίτερα

σημαντική καθώς από την βιβλιογραφική έρευνα προκύπτει ότι δεν έχει γίνει άλλη έρευνα που να αξιολογεί τις συνολικές εκπαιδευτικές υπηρεσίες και τα εκπαιδευτικά προγράμματα παρέμβασης που παρέχονται στα ΕΕΕΕΚ και να επιχειρεί μέσω της ικανοποίησης των προσδοκιών του πελάτη – γονέα να διαμορφώσει μία προοπτική βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται ώστε να ικανοποιούνται αποτελεσματικότερα οι συνολικές ανάγκες των εφήβων που φοιτούν για 6 τουλάχιστον χρόνια σε αυτά.

Κατά την έναρξη της έρευνας δεν ήταν γνώριμη η αντίδραση των γονέων στην προσπάθειά τους να διαχειριστούν θέματα διοίκησης και αξιολόγησης των εκπαιδευτικών λειτουργιών, του τρόπου με τον οποίο είναι οργανωμένη η διδασκαλία, η ύλη και η επιβράβευση στην σχολική αίθουσα, η καταλληλότητα των κτιριακών εγκαταστάσεων, η επάρκεια στην επικοινωνία και την συνεργασία με τη διοίκηση και το προσωπικό. Κάποιοι εκπαιδευτικοί θεώρησαν ως οι γονείς δεν είναι σε θέση να κρίνουν και να αξιολογήσουν αντικειμενικά δομές και λειτουργίες που είναι εξαιρετικά πολύπλοκες όπως οι σχολικοί θεσμοί. Και το ερωτηματολόγιο που συμπληρώθηκε από τους γονείς ήταν εκτενές ώστε να περιλάβει όλους τους παράγοντες που επηρεάζουν τον έλεγχο ποιότητας της παροχής των υπηρεσιών στους μαθητές. Στην συνέντευξη της ομάδας εστίασης λόγω της οικειότητας που υπήρχε μεταξύ των γονιών ήταν εύκολο να αναπτυχθεί ένας γενικός προβληματισμός για το τι υπάρχει στην ειδική αγωγή και τι θα έπρεπε να υπάρχει ώστε γονείς και παιδιά να υποστηρίζονται σωστά και να προοδεύουν. Έδειξαν ότι έχουν κατανοήσει πλήρως ότι οι αλλαγές πρέπει να γίνονται με στόχο τις ανάγκες του αποδέκτη των υπηρεσιών που είναι ο έφηβος με ειδικές ανάγκες.

Έκπληξη αποτελεί το γεγονός ότι είχαν οργανώσει στο μυαλό τους ένα ΕΕΕΕΚ πιο σύγχρονο, με καινούριες εγκαταστάσεις, με πρότυπα εκπαίδευσης, με ανανεωμένο αναλυτικό πρόγραμμα, με ευέλικτο ωράριο και ιδιόκτητα σχολικά λεωφορεία, με εποπτικά μέσα και συνεχή βιωματική υποστήριξη του προσωπικού ώστε να μπορεί να αντιμετωπίζει κάθε μέρα την πρόκληση της φυσικής αδυναμίας των μαθητών και να τη κερδίζει. Οι γονείς με γενναιότητα συμπλήρωσαν και τις οκτώ σελίδες του ερωτηματολογίου και διερωτήθηκαν αν η συμμετοχή τους στο σχολικό γίνεσθαι μπορεί να γίνει πιο ενεργή, πιο βοηθητική, πιο δημιουργική και θαρραλέα. Οι λύσεις που πρότειναν στην ομάδα εστίασης ξεπερνούν σε εφευρετικότητα και διορατικότητα και τον πιο έμπειρο μάνατζερ σε θέματα ποιότητας. Το σχολείο που αποτελεί φωλιά και ασφαλές καταφύγιο για αυτούς και τα παιδιά τους χρειάζεται «νοικοκύρεμα» και «δύναμη» σε αυτόν που θα τολμήσει μία μεταρρύθμιση. Υπάρχει η παλιά παραδοχή στους διευθυντές που όταν κάτι αργεί να γίνει ή αναβάλλεται ενημερώνουν το σύλλογο γονέων να παρέμβει για να έχει η απόφαση της δημόσιας διοίκησης πολιτικό κόστος για τους υπεύθυνους πολιτικούς φορείς. Και σαν παλιά πρακτική,

πολλές φορές, λύνει τα χέρια του διευθυντή και δίνει την ικανοποίηση στο γονέα ότι μπορεί να αναμορφώνει την ειδική αγωγή προς το καλύτερο. Ο Friedman κ.α. (2007) αναζητώντας την ποιότητα μέσα από τα μάτια των γονιών παρατήρησε ότι από αυτά τα μάτια δεν ξεφεύγει τίποτα . Παρουσίασε την έρευνα του σε 121 σχολεία διαπιστώνοντας ότι οι γονείς έχουν άποψη και ενδιαφέρονται για τα κτίρια και τα μέσα διδασκαλίας, την ασφαλή και ευέλικτη μετακίνηση, τις εξωσχολικές υπηρεσίες που παρέχονται (ποιότητα γευμάτων) , το πρόγραμμα σπουδών , το πρόγραμμα διδασκαλίας, την σύγχρονη τεχνολογία, το δυναμικό των δασκάλων. Σύμφωνα με τον Falbo (2003) οι γονείς που είναι ευχαριστημένοι από το εκπαιδευτικό έργο που γίνεται στο σχολείο έχουν πιο αβίαστη , θετική σχέση με τον δάσκαλο , επιθυμούν την αρμονική συνεργασία και δεν αντιμάχονται τις πρακτικές και τις υποδείξεις που εκφράζονται από το σχολείο.

Για τον Pinkus (2005) η ανάπτυξη της σχέσης με τον γονέα για να είναι αποτελεσματική πρέπει να στηρίζεται σε κοινούς στόχους, να υπάρχει σαφήνεια και καθαρότητα ρόλων , ισότιμη συνεργασία και συνυπευθυνότητα. Αν δεν υπάρχουν σαφείς στόχοι, αν προκαλείται σύγχυση ρόλων και καθηκόντων και δεν μοιράζονται οι ευθύνες μεταξύ σχολείου και οικογένειας η ικανοποίηση των γονέων από τις υπηρεσίες που προσφέρει το σχολείο μειώνεται και αυτόματα περιορίζεται και το ενδιαφέρον του γονέα να έχει εποικοδομητική σχέση με τους δασκάλους. Ο Bailey (2005) θεωρεί ότι η υψηλή ικανοποίηση στη ειδική αγωγή είναι αναμενόμενη καθώς οι γονείς δημιουργούν σχέση εξάρτησης από το σχολείο του παιδιού τους, δεν έχουν αρκετές γνώσεις ώστε να μπορούν να βοηθήσουν τα παιδιά τους και αισιοδοξούν ότι με την φοίτησή τους στο σχολείο πολλές δυσλειτουργίες και δυσκολίες θα διορθωθούν. Λόγω των παραπάνω παραγόντων επιδιώκουν την συχνή επαφή και την εποικοδομητική σχέση με τα πρόσωπα που εργάζονται στο σχολείο. Ο Zdravko κ.α. (2009) στην ευρωπαϊκή διακρατική έρευνα που ολοκλήρωσαν διαπίστωσαν ότι οι παράγοντες της ποιότητας σε ένα σχολείο είναι πρώτα από όλα οι δάσκαλοι και μετά το πρόγραμμα, οι καλές υποστηρικτικές υπηρεσίες, ο καλός εξοπλισμός, η ικανοποίηση των δασκάλων, των γονέων και των μαθητών, η καλή ηγεσία, η ασφάλεια και η κοινωνική ενσωμάτωση των μαθητών . Στην ειδική αγωγή οι γονείς λόγω των αυξημένων αναγκών των παιδιών τους επιχειρούν να διορθώσουν με κριτήρια ποιότητας και τα τρία επίπεδα του οργανισμού : τις εισροές, τις διαδικασίες και τις εκροές ή αλλιώς τι θα μάθει , πως θα το μάθει και από ποιον θα το μάθει.

5.2 Συμπεράσματα

Στην ποσοτική έρευνα οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο το οποίο αποτελούνταν από μία σειρά ενοτήτων που ουσιαστικά κάλυπταν τους σημαντικότερους

παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των γονέων από τις υπηρεσίες που προσφέρονται στα ΕΕΕΕΚ.

Όσον αφορά το προσωπικό του ΕΕΕΕΚ, οι γονείς φαίνεται να συμφωνούν πως το προσωπικό έχει επαρκή επαγγελματική εκπαίδευση, συμπεριφέρεται με ευγένεια και σέβεται τις απόψεις και τις προσδοκίες των γονιών για το παιδί τους, ενώ κατανοεί τις ανησυχίες σας και συνεργάζεται ώστε να βρεθεί λύση σε ένα θέμα που σας απασχολεί. Από την άλλη πλευρά, οι γονείς διαφωνούν πως το προσωπικό συγκρούεται με τους γονείς για συγκεκριμένους λόγους.

Αναφορικά με τις υλικοτεχνικές υποδομές των ΕΕΕΕΚ, οι ερωτώμενοι φαίνεται να διαφωνούν ότι τα εργαστήρια έχουν σύγχρονες εγκαταστάσεις και καινούριο εξοπλισμό, έχουν επαρκή και συνεχή χρηματοδότηση από κάποιον κρατικό φορέα για τον εξοπλισμό και την λειτουργία τους και γενικότερα ότι έχουν την κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή και τις κατάλληλες εγκαταστάσεις. Υψηλότερος βαθμός συμφωνίας παρατηρήθηκε στο ότι τα εργαστήρια προσαρμόζουν το πρόγραμμα τους στις αδυναμίες και ικανότητες των μαθητών και λειτουργούν με βάση συγκεκριμένα πρότυπα εκπαίδευσης.

Όσον αφορά το ωρολόγιο πρόγραμμα των ΕΕΕΕΚ, οι συμμετέχοντες φάνηκαν να συμφωνούν πως θα μπορούσε να διευρυνθεί για 8 ώρες καθημερινά και για 11 μήνες το χρόνο ώστε να σεβαστεί τις αυξημένες ανάγκες των παιδιών ΑΜΕΑ και των οικογενειών τους. Ακόμη συμφώνησαν πως τα ενδοσχολικά προγράμματα που εφαρμόζονται είναι πρωτότυπα και αποτελεσματικά. Από την άλλη πλευρά, φάνηκαν να διατηρούν ουδέτερη στάση για το αν είναι ικανοποιητικό το ωρολόγιο πρόγραμμα από τις 8.15 πμ μέχρι τις 1.15 μμ.

Στην επόμενη ενότητα, οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να αξιολογήσουν την διασύνδεση των ΕΕΕΕΚ με την αγορά εργασίας με την έννοια της απορρόφησης των παιδιών στην αγορά. Από τις απαντήσεις τους φάνηκε πως οι γονείς δεν είναι ιδιαίτερα ικανοποιημένοι από τον συγκεκριμένο παράγοντα. Πιο συγκεκριμένα, η πλειοψηφία δήλωσαν πως διαφωνούν πως οι επιχειρηματίες προσλαμβάνουν αποφοίτους των ΕΕΕΕΚ στις επιχειρήσεις τους ενώ διατηρούν κάποιες αμφιβολίες για το αν οι απόφοιτοι των ΕΕΕΕΚ έχουν δεξιότητες που επαρκούν για να εργαστούν σε μία επιχείρηση. Από την άλλη συμφώνησαν αρκετά πως πρέπει να γίνουν αλλαγές και τροποποιήσεις στον τρόπο λειτουργίας και στην επαγγελματική εκπαίδευση που παρέχουν τα ΕΕΕΕΚ.

Στην επόμενη ενότητα οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να αξιολογήσουν τον βαθμό συμφωνίας τους αναφορικά με την οργάνωση και διοίκηση του ΕΕΕΕΚ. Οι περισσότεροι γονείς συμφώνησαν ότι το σύστημα διοίκησης και η λήψη αποφάσεων από τον διευθυντή και το σύλλογο

του προσωπικού του σχολείου κρίνεται ευέλικτο και αποτελεσματικό καθώς και πως το προσωπικό χρειάζεται περισσότερη βιωματική επιμόρφωση για τη διαχείριση παιδιών με πολλαπλές αναπηρίες. Αντίθετα, οι περισσότεροι γονείς διατήρησαν μία ουδέτερη στάση εάν το νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας και το αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών βελτιώνουν συνεχώς την ποιότητα των υπηρεσιών.

Στο τελευταίο μέρος οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να δηλώσουν τον συνολικό βαθμό ικανοποίησής τους σε σχέση με τους παραπάνω πυλώνες. Τα κυριότερα συμπεράσματα είναι:

- Το 37,5% των γονέων δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι από την συνολική ποιότητα των υπηρεσιών, το 37,5% λίγο ικανοποιημένοι, ενώ μόλις το 2,5% δήλωσαν λίγο δυσαρεστημένοι.
- Οι απαντήσεις των γονέων κινούνται υψηλά στην κλίμακα ικανοποίησης από το προσωπικό με το 30% να δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι, το 20% πάρα πολύ ικανοποιημένοι και το 22,5% αρκετά ικανοποιημένοι.
- Το 20% δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι από την ποιότητα της υλικοτεχνικής υποδομής των ΕΕΕΕΚ, το 15% λίγο ικανοποιημένοι και απλά δυσαρεστημένοι, το 12,5% λίγο δυσαρεστημένοι και απλά ικανοποιημένοι. Μόλις το 2,5% είναι πολύ δυσαρεστημένοι και πολύ ικανοποιημένοι.
- Το 30% δήλωσαν λίγο ικανοποιημένοι από το ωρολόγιο πρόγραμμα που προσφέρει το ΕΕΕΕΚ, το 20% αρκετά ικανοποιημένοι ενώ το 25% απλά δυσαρεστημένοι.
- Αναφορικά με τη διασύνδεση του ΕΕΕΕΚ με την αγορά το 35% των γονέων δήλωσαν λίγο ικανοποιημένοι, ενώ το 40% δήλωσαν το πολύ απλά δυσαρεστημένοι.
- Το 30% δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι από την κάλυψη των βασικών αναγκών των παιδιών τους στο ΕΕΕΕΚ, το 27,5% λίγο ικανοποιημένοι και το 17,5% απλά ικανοποιημένοι.
- Η πλειοψηφία των γονέων 52,5% δήλωσαν τουλάχιστον πολύ ικανοποιημένοι από τον τρόπο οργάνωσης και διοίκησης του ΕΕΕΕΚ που φοιτεί το παιδί τους. Μόλις το 10% των συμμετεχόντων δήλωσε δυσαρέσκεια.

Συνεπώς, με την παρούσα διατριβή επιχειρείται η διερεύνηση ενός πεδίου που δεν έχει μελετηθεί σε ευρεία κλίμακα και η σπουδαιότητα των αποτελεσμάτων δύνανται να συμβάλλουν στον εντοπισμό των πεδίων προς βελτίωση για την αύξηση της ικανοποίησης και ταυτόχρονα της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα της έρευνας και η υψηλή ικανοποίηση που έδειξαν οι γονείς από τις υπηρεσίες που παρέχουν τα ΕΕΕΕΚ στα παιδιά τους δείχνουν ότι έχει οικοδομηθεί ήδη μία σχέση μεταξύ των γονέων και των λειτουργών της δημόσιας εκπαίδευσης η οποία είναι προς τη σωστή κατεύθυνση καθώς επιχειρούν να υποστηρίξουν και να διευκολύνουν

το έργο των καθηγητών. Επιθυμούν αναβάθμιση αυτής της σχέσης καθώς ζητούν να συμμετέχουν στην διαμόρφωση εξατομικευμένου προγράμματος για τα παιδιά τους και να ανοίξουν διάλογο επικοινωνίας με τους υπεύθυνους του Υπουργείου Παιδείας και την Διεύθυνση Ειδικής Αγωγής ώστε να προστατεύονται πάντοτε με τον καλύτερο τρόπο τα δικαιώματα των παιδιών τους και να αναβαθμίζονται οι υπηρεσίες που τους προσφέρονται σε αυτά τα πλαίσια.

Ακόμη, οι μεταρρυθμιστικές προσπάθειες στο χώρο των ΕΕΕΕΚ θα πρέπει να αρχίσουν από τις διαδικασίες παροχής της εκπαιδευτικής υποστήριξης και να μην εστιάσουν μόνο στα εκπαιδευτικά αποτελέσματα. Οι εκπαιδευτικές αλλαγές ως αποτέλεσμα αξιολογήσεων και διορθωτικών παρεμβάσεων αντιμάχονται την ελληνική κουλτούρα των εκπαιδευτικών που επιθυμούν να ολοκληρώνουν το εκπαιδευτικό τους έργο χωρίς περιορισμούς επιβεβλημένους από τις κεντρικές υπηρεσίες του Υπουργείου. Αυτό είναι ένα κατάλοιπο όλων των αλλαγών που έχουν δρομολογηθεί ή ξεπεραστεί και οι οποίες έγιναν χωρίς κοινωνικό διάλογο με τα πρόσωπα που πλαισιώνουν και αναβαθμίζουν τις εκπαιδευτικές υπηρεσίες που είναι οι εκπαιδευτικοί. Βασική επιδίωξη της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι παράλληλα με την ικανοποίηση των γονέων και η ικανοποίηση των εργαζομένων που μέσα από κατάλληλες διαδικασίες θα αναγνωρίσουν τυχόν προβλήματα και δυσλειτουργίες που εντοπίζονται στην σχολική πραγματικότητα και θα επιχειρήσουν διορθωτικές παρεμβάσεις και ρυθμιστικές αλλαγές. Στην Ελλάδα δεν έχει επιχειρηθεί αξιολόγηση των εκπαιδευτικών δομών από τους δημόσιους λειτουργούς και τους γονείς – πελάτες. Η αυτοαξιολόγηση του εκπαιδευτικού και οι ομάδες εργασίας εκπαιδευτικών με στόχο την αναδιοργάνωση κάποιας λειτουργίας του σχολικού θεσμού αποτελούν άγνωστες πρακτικές. Γι αυτό, κάθε μεταρρυθμιστική προσπάθεια πρέπει να εστιάσει στην ορθή ιδεολογική προσέγγιση των εκπαιδευτικών ώστε να αξιολογήσουν και να αλλάξουν όχι μόνο τον τρόπο που παρέχουν τις υπηρεσίες τους αλλά και το σχολικό πλαίσιο μέσα στο οποίο μπορούν να εργαστούν αποδοτικότερα.

Υπάρχει μία **κουλτούρα της απόστασης** μεταξύ αυτών που διοικούν και αποφασίζουν και αυτών που εφαρμόζουν τα νομοθετικά μέτρα και δυσανασχετούν καθώς δεν ανατροφοδοτούν τις τεκμηριωμένες αντιλήψεις τους ή τις επιβεβαιωμένες ενστάσεις τους ώστε να λειτουργήσει ο μηχανισμός διόρθωσης και ο προγραμματισμός διορθωτικών αλλαγών στις σχολικές επάλξεις. Και η **κουλτούρα των λειτουργών** που ενίοτε λειτουργούν φοβικά προς τις νομοθεσίες και τις μεταρρυθμίσεις και κυρίως προς τις αξιολογήσεις αποτελεί εμπόδιο στην ανάπτυξη διαλόγου και στην αναγνώριση του λάθους για να δρομολογηθεί ένας έντιμος δρόμος προσέγγισης αυτού που θεωρούν σωστό. Η ανάγκη για διορθωτικές αλλαγές και μεταρρυθμιστικές προσπάθειες πρέπει να συμπεριλάβει ως βασική προϋπόθεση την

ικανοποίηση των γονέων , των μαθητών , των δασκάλων και των διευθυντών. Ο τρόπος με τον οποίο θα γίνουν οι αλλαγές αφορά τρεις άξονες : τις εισροές, τις διαδικασίες και τις εκροές του εκπαιδευτικού συστήματος της ειδικής αγωγής. Οι νομοθετούντες καλούνται να αφουγκραστούν τις επιθυμίες , τις ανάγκες , τις αντιλήψεις και τις προσδοκίες όσων τελικά συμμετέχουν καθημερινά στο βωμό των σχολικών πρακτικών και των μαθητικών επιτευγμάτων μέσα στα πλαίσια οργανωμένων προγραμμάτων αναβάθμισης ποιότητας και όχι μέσα από τις σελίδες νέων νομοθετικών αφίξεων που δεν αντανakλούν την ελληνική πραγματικότητα. Στο πλευρό όλων αυτών που θα αγωνιστούν για μία καλύτερη ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται στα άτομα με ειδικές ανάγκες θα βρίσκονται όλες οι οικογένειες και όλο το προσωπικό που καταθέτει φόρο ψυχής για να δει την ειδική αγωγή να ανθίζει και να επουλώνει τις πληγές της.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Andaleeb, S. S., Siddiqui, N., & Khandakar, S. (2007). Patient satisfaction with health services in Bangladesh. *Health policy and planning*, 22(4), 263-273.
- Armstrong, D. (1995). *Power and Partnership in Education. Parents, Children and Special Education Needs*.
- Attkisson, C. C., & Greenfield, T. K. (1994). The Client Satisfaction Questionnaire – 8. In M. E. Maruish (Ed.), *The use of psychological testing for treatment planning and outcomes assessment*, (2nd ed., pp. 1333-1346).
- Bailey Jr, D. B., McWilliam, R. A., Darkes, L. A., Hebbeler, K., Simeonsson, R. J., Spiker, D., & Wagner, M. (1998). Family outcomes in early intervention: A framework for program evaluation and efficacy research. *Exceptional Children*, 64(3), 313-328.
- Bailey, D., Scarborough, A., & Hebbeler, K. (2003). *Families' First Experiences with Early Intervention*. Menlo Park, CA: SRI International.
- Bicking, C., & Gryna Jr, F. M. (1979). *Quality control handbook*. JM Juran, FM Gryna, Jr., & R. Bingham, Jr.(Eds.), 23-1.
- Blamires, M., Blamires, J., & Robertson, C. (2013). *Parent-teacher partnership: practical approaches to meet special educational needs*. Routledge.
- Brook, C. (1999). Motivation for improvement in quality: personal and international perspectives. *International journal for Quality in Health Care*.
- Chitturi, R. (2009). Emotions by design: A consumer perspective. *International Journal of Design*, 3(2).
- Cohen, P. (1998). *Deming's 14 points*. HCl Consulting.
- Cooper, D. R., Schindler, P. S., & Sun, J. (2003). *Business research methods*.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*, Massachusetts Institute of Technology. Center for advanced engineering study, Cambridge, MA, 510.

- Don Adams (1993) "Defining Educational Quality" IEQ Publications #1 : Biennial Report , University of Pittsburgh , 6 January .
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (1999). *The management and control of quality*.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2013). *Managing for quality and performance excellence*. Cengage Learning.
- Frank W. Kohler (1999) «Examining the Services Received by Young Children with Autism and Their Families: A Survey of Parent Responses» Focus on autism and other developmental disabilities, Volume 14, number 3 , pages 150-8
- Falbo T., Glover R., Holcombe W. and others, (2003): Parent Satisfaction with School Quality: Evidence from One Texas District :University of Texas at Austin.
- Friedman B., Bobrowski P., Geraci j., (2006): Parents' school satisfaction: ethnic similarities and differences, *Journal of Educational Administration*, 44(5), p.471-486
- Garvin, D. A. (1988). *Managing quality: The strategic and competitive edge*. Simon and Schuster.
- Gnardellis C., Niakas D (2005) Factors influencing impatient satisfaction. An analysis based on the Greek National Health System. *International Journal of Healthcare Technology and Management* 6(3): pp. 307-320.
- Goldring, E. B., & Shapira, R. (1993). Choice, empowerment, and involvement: what satisfies parents?. *Educational evaluation and policy analysis*, 15(4), 396-409.
- Grela, B. G., & Illerbrun, D. (1998). Evaluating Rural Preschool Speech-Language Services: consumer satisfaction. *International Journal of Disability, Development and Education*, 45(2), 203-216.
- Ishak, A. H., Osman, M. R., Manan, S. K. A., & Din, G. (2016). Illustrating the Development of Quality Management Instrumentation: A Systematic Literature Review. In *Regional Conference on Science, Technology and Social Sciences (RCSTSS 2014)* (pp. 811-822). Springer Singapore.
- Jinnah, H. A., & Walters, L. H. (2008). Including Parents in Evaluation of a Child Development Program: Relevance of Parental Involvement. *Early Childhood Research & Practice*, 10(1), n1.
- Johnson, J., & Duffett, A. (2002). When It's Your Own Child: A Report on Special Education from the Families Who Use It. Public Agenda, 6 East 39th St., New York, NY 10016.

- Juran, J. M. (1974). Basic concepts. *Quality control handbook*, 2-1.
- Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1988). *Juran's Quality Control Handbook*, McGraw-Hill. New York, 24-6.
- Karp, N. (1996) « Individualized wrap-around services for children with emotional, behavior, and mental disorders» in G. H. Singer, L. E. Powers, & A. L. Olson (Eds.), *Redefining family support: Innovations in public—private partnerships* (p. 291- 310). Baltimore: Brookes.
- Kotler, P. (1991). *Principles of Marketing*, [by] Philip Kotler, Gary Armstrong: Instructor's Resource Manual. Prentice Hall.
- Lacey, P. (2001). The role of learning support assistants in the inclusive learning of pupils with severe and profound learning difficulties. *Educational Review*, 53(2), 157-167.
- Lanners, R., & Mombaerts, D. (2000). Evaluation of Parents' Satisfaction with Early Intervention Services within and among European Countries: Construction and Application of a New Parent Satisfaction Scale. *Infants & Young Children*, 12(3), 61-70.
- Larsen, J. M., & Robinson, C. C. (1989). Later effects of preschool on low-risk children. *Early Childhood Research Quarterly*, 4(1), 133-144.
- Lindsay, G., & Dockrell, J. E. (2004). Whose job is it? Parents' concerns about the needs of their children with language problems. *The Journal of Special Education*, 37(4), 225-235.
- Lukas, B. A., & Menon, A. (2004). New product quality: intended and unintended consequences of new product development speed. *Journal of Business Research*, 57(11), 1258-1264.
- Martin, D., O'Neill, M., Hubbard, S., & Palmer, A. (2008). The role of emotion in explaining consumer satisfaction and future behavioural intention. *Journal of Services Marketing*, 22(3), 224-236.
- Min, H., Lim, Y., & Magnini, V. P. (2015). Factors affecting customer satisfaction in responses to negative online hotel reviews: The impact of empathy, paraphrasing, and speed. *Cornell Hospitality Quarterly*, 56(2), 223-231.

- Min, K. W., Homaid, A. A., Minai, M. S., & Zain, A. Y. M. (2016). Total Quality Management Practices and Microfinance Institutions Performance in Yemen: The Resource Based View Theory Perspective. *International Review of Management and Marketing*, 6(4).
- Morgan, D. L. (1997). *Qualitative research methods series*, Vol. 16. Focus groups as qualitative research.
- Murray, P. (2000). Disabled children, parents and professionals: partnership on whose terms?. *Disability & Society*, 15(4), 683-698.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Oliver, R. L., & Burke, R. R. (1999). Expectation processes in satisfaction formation: A field study. *Journal of Service Research*, 1(3), 196-214.
- Oliver, R. L., Rust, R. T., & Varki, S. (1997). Customer delight: foundations, findings, and managerial insight. *Journal of retailing*, 73(3), 311-336.
- Omachonu, V. K., & Ross, J. E. (1994). Principles of Total Quality. *Journal for Healthcare Quality*, 16(6), 36-38.
- Ovretveit, J. (2004) Formulating a health quality improvement strategy for a developing country, *International Journal of Health Care Quality Assurance*.
- Øvretveit, J. (2004). A framework for quality improvement translation: understanding the conditionality of interventions. *The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 30(Supplement 1), 15-24.
- Palmer, A. (2010). Customer experience management: a critical review of an emerging idea. *Journal of Services marketing*, 24(3), 196-208.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *the Journal of Marketing*, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.

Pinkus, S. (2005). Bridging the gap between policy and practice: adopting a strategic vision for partnership working in special education. *British Journal of Special Education*, 32(4), 184-187.

Rubinowitz, L. S., & Rosenbaum, J. E. (2000). *Crossing the class and color lines: From public housing to white suburbia*. University of Chicago Press.

Sallis, E. (2014). *Total quality management in education*. Routledge.

Samuel Bauman (2004) “ Parents of children with mental retardation : coping mechanisms and support needs” Διδακτορική διατριβή (Doctor of Philosophy)
που υποβλήθηκε στο Faculty of the Graduate School of the University of Maryland, College Park .

Saunders, M. N. (2011). *Research methods for business students*, 5/e. Pearson Education India.

Scrabec Jr, Q. (2000). Viewpoint: A quality education is not customer driven. *Journal of education for business*, 75(5), 298-300.

Sonnenschein, P. (1981). Parents and professionals: An uneasy relationship. *Teaching exceptional children*, 14(2), 62-65.

Summers, J. A., Hoffman, L., Marquis, J., Turnbull, A., & Poston, D. (2005). Relationship between parent satisfaction regarding partnerships with professionals and age of child. *Topics in Early Childhood Special Education*, 25(1), 48-58.

Summers, J. J., Waigandt, A., & Whittaker, T. A. (2005). A comparison of student achievement and satisfaction in an online versus a traditional face-to-face statistics class. *Innovative Higher Education*, 29(3), 233-250.

Tan, K. C., & Kek, S. W. (2004). Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach. *Quality in higher education*, 10(1), 17-24.

Tse D, Wilton P (1988), Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension, *Journal of Marketing Research*, 25, pp. 204–212

Tsuda, Y. (1995). TQM in education. In *Total Quality Management* (pp. 436-441). Springer Netherlands.

Unesco, EFA Global Monitoring Report (2005). *Education for all: The quality*

imperative. Paris:Unesco Publishing.

Unicef (2000), *Defining Quality in Education*. New York.

UNITED NATIONS (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. UN, New York.

Vavra, T. G. (1997). *Improving your measurement of customer satisfaction: A guide to creating, conducting, analyzing, and reporting customer satisfaction measurement programs*. ASQ quality press.

Westbrook, R. A., & Reilly, M. D. (1983). Value-percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction. *NA-Advances in Consumer Research* Volume 10.

Woodruff, R. B., & Gardial, S. (1996). *Know your customer: New approaches to understanding customer value and satisfaction*. Wiley.

Zdravko Pecar Sara Cervai Tauno Kekäle, (2009),"Developing a European quality assessment tool for schools", *The TQM Journal*, Vol. 21 Issue 3 pp. 284 - 296

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Αλεξιάδης Α., Σιγάλας Ι., «Υπηρεσίες Υγείας / Νοσοκομείο Ιδιοτυπίες και Προκλήσεις (Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας – Νοσοκομείων / Εμπειρίες, Τάσεις και Προοπτικές)», 1999: Τόμος Δ, Σελ. 31, 39 – 43, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Πάτρα.

Λιαρόπουλος Λ. , Κατεΐλιδου Δ. & Σίσκου Ό. (2007) «Οργάνωση υπηρεσιών και Συστημάτων Υγείας» Α΄ Τόμος , συλλογικό έργο, εκδ. ΒΗΤΑ, Αθήνα.

Ματθαίου, Δ. (2000). Εισαγωγή στην αξιολόγηση της ποιότητας του εκπαιδευτικού έργου: Βασικές έννοιες και παραδοχές, Α' Τεύχος, στο Ματθαίου, Δ. (επιμ), (2000). Οδηγός αποτίμησης και σχεδιασμού του εκπαιδευτικού έργου στη σχολική μονάδα για την Πρωτοβάθμια και Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση, Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, Αθήνα.

Μπάρμπας, Γ., (2007). Σχολείο και μάθηση, μια αποκλίνουσα σχέση. Θεσσαλονίκη: Προμηθεύς.

Παπανικολάου Β. «Ποιότητα Υπηρεσιών Υγείας και Ικανοποίηση Χρηστών», Η ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας, 2006, Εκδ. Θεμέλιο

Πατσάλης, (2008). Ο θεσμός της ενσωμάτωσης των μαθητών με ειδικές μαθησιακές δυσκολίες στην ελληνική εκπαιδευτική πραγματικότητα. Επιστημονικό Βήμα, τ. 9.

Ραφτόπουλος Γ. Βασίλειος (2009). «Τα θέλω και τα μπορώ της ποιότητας στις υπηρεσίες φροντίδας υγείας». Οργάνωση και διοίκηση Υπηρεσιών Φροντίδας Υγείας, Λευκωσία.

Εκδόσεις Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου, Σχολή Επιστημών Υγείας, Τμήμα Νοσηλευτικής, Λευκωσία 2009.

Τούντας, Γ. (2003). Η έννοια της ποιότητας στην Ιατρική και τις υπηρεσίες υγείας. Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής, 20(5), 532-546.

Τριλιανός, Αθ. (2011). Σχεδιασμός, υλοποίηση και αξιολόγηση της διδασκαλίας: Μια εναλλακτική μεθοδολογική προσέγγιση. Στο Μαυροειδής, Γ. (επιμ.). *Εισαγωγή στις Επιστήμες της Αγωγής*, Αθήνα: Εκδόσεις Γρηγόρη.

Τριλιανός Α., Κουτρομάνος Γ. & Αλεξόπουλος Ν. (2012) Πρακτικά συνεδρίου (Α΄ Τόμος) του ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟΥ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ ΜΕ ΔΙΕΘΝΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ « Η Ποιότητα στην Εκπαίδευση : τάσεις και προοπτικές» 11-13 Μαΐου 2012 του Εθνικού Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών – Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης.

Τσιότρας, Γ. (2002). Βελτίωση Ποιότητας. Αθήνα : Εκδόσεις Ε.Μπένου

N. 1143/1981

ΠΔ 603/1982

N. 1566/1985

N. 2009/1992

N. 2817/2000

N. 3699/2008

N. 4327/2015

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

Ερωτηματολόγιο για γονείς που το παιδί τους φοιτεί σε ΕΕΕΕΚ

Μέρος Α – Δημογραφικά Στοιχεία

I.: Αγόρι Κορίτσι

Έτη που φοιτεί στο ΕΕΕΕΚ: _____

II. Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσε: ο πατέρας, η μητέρα ο κηδεμόνας

III. Ηλικία _____

IV. Παρακαλώ σημειώστε στον παρακάτω πίνακα τις σπουδές σας:

A. Δημοτικό

B. Γυμνάσιο

Γ. Λύκειο / Τεχνική Σχολή

Δ. Ινστιτούτο Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (ΙΕΚ)

Ε. ΑΕΙ / ΤΕΙ

ΣΤ. Μεταπτυχιακές Σπουδές

V. Επάγγελμα

A. Ιδιωτικός Υπάλληλος

B. Δημόσιος Υπάλληλος

Γ. Αγρότης

Δ. Ελεύθερος Επαγγελματίας

Ε. Οικιακά

ΣΤ. Άνεργος

Z. Συνταξιούχος

VI. Παρακαλώ τσεκάρετε στον παρακάτω πίνακα τα είδη των ειδικών αναγκών του παιδιού (σημειώστε μόνο ένα από τα παρακάτω) :

1. Νοητική ανεπάρκεια ή ανωριμότητα.
2. Προβλήματα όρασης (τυφλοί, αμβλύωπες) ή ακοής (κωφοί, βαρήκοοι)
3. Προβλήματα λόγου και ομιλίας.
4. Νευρολογικές ή κινητικές αναπηρίες (τετραπληγία, ημιπληγία, επιληψία)
5. Σύνθετες γνωστικές, συναισθηματικές και κοινωνικές δυσκολίες
6. Αυτισμός ή άλλες διαταραχές ανάπτυξης.
7. Ψυχικές διαταραχές και πολλαπλές αναπηρίες
8. Άλλο (αναφέρατε): _____

VII. Το βαθμό της παραπάνω ειδικής ανάγκης του παιδιού σας θα τον χαρακτηρίζατε ως:

- α. Ήπιας μορφής β. Βαριάς μορφής

VIII. Πόσο συχνά έρχεστε σε επαφή και επικοινωνία το ΕΕΕΕΚ: (σημειώστε μόνο ένα από τα παρακάτω)

- a. Κάθε τρίμηνο
b. Κάθε μήνα
c. Κάθε εβδομάδα
d. Σπάνια.
e. Ποτέ

Μέρος Β – Προσωπικό ΕΕΕΕΚ

B. Παρακαλώ διαβάστε προσεκτικά τις παρακάτω προτάσεις και τσεκάρτε με V αυτό που σας εκφράζει καλύτερα δηλώνοντας τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας (1=καθόλου, 5=πάρα πολύ).

Το προσωπικό που εργάζεται στο ΕΕΕΕΚ :

έχει επαρκή επαγγελματική κατάρτιση	1	2	3	4	5
έχει εξειδικευμένες γνώσεις που αφορούν τις διάφορες μορφές αναπηρίας;	1	2	3	4	5
διαμορφώνει εξατομικευμένα προγράμματα εκπαιδευτικής παρέμβασης προσαρμοσμένα στις ανάγκες κάθε μαθητή	1	2	3	4	5
δείχνει ενθουσιασμό και δημιουργικότητα όταν διαμορφώνει τους μαθησιακούς στόχους των μαθητών	1	2	3	4	5
φροντίζει να προσφέρει βιωματική εξάσκηση στους μαθητές	1	2	3	4	5
ενεργοποιεί και ενθαρρύνει κάθε μαθητή για να πετύχει το μέγιστο των δυνατοτήτων του	1	2	3	4	5
δίνει σαφείς και κατανοητές οδηγίες για την εκτέλεση των εργασιών από τους μαθητές	1	2	3	4	5
οριοθετεί την συμπεριφορά των μαθητών με αποτελεσματικό τρόπο	1	2	3	4	5
χρησιμοποιεί νέες μεθόδους διδασκαλίας και σύγχρονα εποπτικά μέσα (βίντεο, φωτογραφίες, DVD, CD)	1	2	3	4	5
σας ενημερώνει για τους μαθησιακούς στόχους που αντιστοιχούν στις εκπαιδευτικές ανάγκες του παιδιού σας	1	2	3	4	5
έχει κατανοήσει πλήρως τις αδυναμίες και τις ικανότητες του παιδιού σας	1	2	3	4	5
σας ενημερώνει για προβλήματα συμπεριφοράς που εκδηλώνονται μέσα στην τάξη	1	2	3	4	5
σας καθοδηγεί πώς να υποστηρίξετε το παιδί σας όταν μελετά μόνο του στο σπίτι	1	2	3	4	5
ενισχύει την θετική αλληλεπίδραση των μαθητών μέσα στην τάξη	1	2	3	4	5

αντιμετωπίζει αποτελεσματικά την συμπεριφορά του παιδιού σας	1	2	3	4	5
έχει αναπτύξει δεσμό εμπιστοσύνης με το παιδί σας	1	2	3	4	5
ενισχύει την συμμετοχή των μαθητών στο διάλογο για ένα συγκεκριμένο θέμα	1	2	3	4	5
συμπεριφέρεται με ευγένεια και σέβεται τις απόψεις και τις προσδοκίες των γονιών για το παιδί τους	1	2	3	4	5
συντονίζει τις προσπάθειες του και οργανώνει μία ενιαία και συλλογική παρέμβαση για κάθε μαθητή	1	2	3	4	5
συγκρούεται κάποιες φορές με τους γονείς για κάποιο συγκεκριμένο λόγο	1	2	3	4	5
επιβραβεύει την προσπάθεια των μαθητών τόσο συχνά όσο χρειάζεται	1	2	3	4	5
κατανοεί τις ανησυχίες σας και συνεργάζεται ώστε να βρεθεί λύση σε ένα θέμα που σας απασχολεί	1	2	3	4	5
αναγνωρίζει και αξιοποιεί τα talέντα των μαθητών	1	2	3	4	5
οργανώνει προγράμματα ανάπτυξης κοινωνικών δεξιοτήτων ώστε οι μαθητές να κινούνται με άνεση στην κοινότητα	1	2	3	4	5
ενθαρρύνει τα παιδιά χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα κίνητρα ώστε να ολοκληρώνουν πάντα τις εργασίες τους;	1	2	3	4	5

Μέρος Γ – Υλικοτεχνικές υποδομές των ΕΕΕΕΚ

Γ. Παρακαλώ διαβάστε προσεκτικά τις παρακάτω προτάσεις και τσεκάρτε με V αυτό που σας εκφράζει καλύτερα δηλώνοντας τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας (1=καθόλου, 5=πάρα πολύ).

Τα εργαστήρια των ΕΕΕΕΚ

έχουν σύγχρονες εγκαταστάσεις και καινούριο εξοπλισμό	1	2	3	4	5
προσαρμόζουν το πρόγραμμα τους στις αδυναμίες και ικανότητες των μαθητών	1	2	3	4	5
λειτουργούν με βάση συγκεκριμένα πρότυπα εκπαίδευσης	1	2	3	4	5
είναι αποστειρωμένοι χώροι που ακολουθούν συγκεκριμένους κανόνες υγιεινής	1	2	3	4	5
Έχουν την κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή και τις κατάλληλες εγκαταστάσεις	1	2	3	4	5
διαθέτουν τα κατάλληλα εργαλεία προσαρμοσμένα στις κινητικές αδυναμίες των μαθητών	1	2	3	4	5
έχουν επαρκή και συνεχή χρηματοδότηση από κάποιον κρατικό φορέα για	1	2	3	4	5

τον εξοπλισμό και την λειτουργία τους					
---------------------------------------	--	--	--	--	--

Οι σχολικοί χώροι είναι λειτουργικοί και ασφαλείς για το σύνολο των μαθητών του ΕΕΕΕΚ	1	2	3	4	5
Οι σχολικοί χώροι είναι προσβάσιμοι για μαθητές με κινητικές αναπηρίες και αμαξίδια	1	2	3	4	5

Μέρος Δ – Ωρολόγιο πρόγραμμα ΕΕΕΕΚ

Δ. Παρακαλώ διαβάστε προσεκτικά τις παρακάτω προτάσεις και τσεκάρτε με V αυτό που σας εκφράζει καλύτερα δηλώνοντας τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας (1=καθόλου, 5=πάρα πολύ).

Κρίνεται ικανοποιητικό το ωρολόγιο πρόγραμμα από τις 8.15 μέχρι τις 1.15	1	2	3	4	5
Το ωρολόγιο πρόγραμμα θα μπορούσε να διευρυνθεί για 8 ώρες καθημερινά και για 11 μήνες το χρόνο ώστε να σεβαστεί τις αυξημένες ανάγκες των παιδιών ΑΜΕΑ και των οικογενειών τους	1	2	3	4	5
Τα ενδοσχολικά προγράμματα που εφαρμόζονται είναι πρωτότυπα και αποτελεσματικά	1	2	3	4	5

Μέρος Ε – Διασύνδεση ΕΕΕΕΚ με την αγορά

Ε. Παρακαλώ διαβάστε προσεκτικά τις παρακάτω προτάσεις και τσεκάρτε με V αυτό που σας εκφράζει καλύτερα δηλώνοντας τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας (1=καθόλου, 5=πάρα πολύ).

Τα εργαστήρια των ΕΕΕΕΚ

Παρέχουν την κατάλληλη εκπαίδευση ώστε να αναπτύξουν τα παιδιά επαγγελματικές δεξιότητες	1	2	3	4	5
Οι απόφοιτοι των ΕΕΕΕΚ έχουν δεξιότητες που επαρκούν για να εργαστούν σε μία επιχείρηση	1	2	3	4	5
Οι επιχειρηματίες προσλαμβάνουν αποφοίτους των ΕΕΕΕΚ στις επιχειρήσεις τους	1	2	3	4	5
Θεωρείτε ότι πρέπει να γίνουν αλλαγές και τροποποιήσεις στον τρόπο λειτουργίας και στην επαγγελματική εκπαίδευση που παρέχουν τα ΕΕΕΕΚ	1	2	3	4	5

Μέρος ΣΤ – Βασικές ανάγκες παιδιού

ΣΤ. Παρακαλώ διαβάστε προσεκτικά τις παρακάτω προτάσεις και τσεκάρτε με V αυτό που σας εκφράζει καλύτερα δηλώνοντας τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας (1=καθόλου, 5=πάρα πολύ).

Στο ΕΕΕΕΚ οι εξειδικευμένες θεραπείες όπως φυσιοθεραπεία, εργοθεραπεία , ψυχοθεραπεία συμβάλλουν στην προσωπική ανάπτυξη του κάθε μαθητή	1	2	3	4	5
Στο ΕΕΕΕΚ οι μέθοδοι διαχείρισης συναισθημάτων και συμπεριφορών συντελούν ώστε τα παιδιά να περιορίζουν μη λειτουργικές συμπεριφορές	1		3	4	5
Το ΕΕΕΕΚ ιεραρχεί σωστά τις ανάγκες του κάθε παιδιού και διαμορφώνει σχέδιο παρέμβασης σε κάθε τομέα (κινητικό, μαθησιακό, συναισθηματικό, συμπεριφορικό, κοινωνικό, επαγγελματικό)	1	2	3	4	5
Το ΕΕΕΕΚ σας βοηθάει ώστε να δημιουργήσετε μία σταθερή ρουτίνα φαγητού , ύπνου, δραστηριοτήτων για το παιδί σας	1	2	3	4	5
Το ΕΕΕΕΚ σας ενθαρρύνει να αξιοποιείτε τον ελεύθερο χρόνο του παιδιού σας	1	2	3	4	5
Το ΕΕΕΕΚ σας παρέχει βοήθεια για θέματα διατροφής, σωματικής άσκησης, συμπεριφοράς και ανάπτυξης φιλικών σχέσεων του παιδιού σας	1	2	3	4	5
Το ΕΕΕΕΚ βάζει προτεραιότητα στην ανάπτυξη δεξιοτήτων αυτόνομης διαβίωσης όπως για παράδειγμα η ικανότητα του παιδιού να σερβίρει μόνο του για να φάει, να πλυθεί ή να ντυθεί μόνο του	1	2	3	4	5

Μέρος Ζ – Οργάνωση και διοίκηση του ΕΕΕΕΚ

Ζ. Παρακαλώ διαβάστε προσεκτικά τις παρακάτω προτάσεις και τσεκάρτε με V αυτό που σας εκφράζει καλύτερα δηλώνοντας τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας (1=καθόλου, 5=πάρα πολύ).

η στελέχωσή του από αναπληρωτές με σύμβαση έργου 9 μηνών δημιουργεί προβλήματα στην λειτουργία των ΕΕΕΕΚ και την εκπαίδευση του παιδιού σας	1	2	3	4	5
το σύστημα διοίκησης και η λήψη αποφάσεων από τον διευθυντή και το σύλλογο του προσωπικού του σχολείου κρίνεται ευέλικτο και αποτελεσματικό	1	2	3	4	5
το νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας και το αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών βελτιώνουν συνεχώς την ποιότητα των υπηρεσιών	1	2	3	4	5
ο συντονισμός των διαφόρων ειδικοτήτων που εργάζονται σε αυτό είναι επιτυχής και προς τη σωστή κατεύθυνση	1	2	3	4	5
το προσωπικό χρειάζεται περισσότερη βιωματική επιμόρφωση για τη διαχείριση παιδιών με πολλαπλές αναπηρίες	1	2	3	4	5
Πιστεύετε ότι πρέπει να γίνουν άμεσα αλλαγές για να εξασφαλίσουν ποιότητα και αποτελεσματικότητα στις εκπαιδευτικές υπηρεσίες που προσφέρει το ΕΕΕΕΚ στο παιδί σας	1	2	3	4	5

Μέρος Η.

Παρακαλώ διαβάστε προσεκτικά τις παρακάτω προτάσεις και τσεκάρτε με V αυτό που σας εκφράζει καλύτερα δηλώνοντας τον βαθμό ικανοποίησης σας:

Πως αισθάνεστε για την ποιότητα των συνολικών υπηρεσιών που παρέχονται στα ΕΕΕΕΚ ;

Πάρα Πολύ Δυσανεστημένος	Πολύ Δυσανεστημένος	Αρκετά Δυσανεστημένος	Απλά Δυσανεστημένος	Λίγο Δυσανεστημένος	Λίγο Ικανοποιημένος	Απλά Ικανοποιημένος	Αρκετά Ικανοποιημένος	Πολύ Ικανοποιημένος	Πάρα Πολύ Ικανοποιημένος

Πως αισθάνεστε για την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει το προσωπικό των ΕΕΕΕΚ;

Πάρα Πολύ Δυσανεστημένος	Πολύ Δυσανεστημένος	Αρκετά Δυσανεστημένος	Απλά Δυσανεστημένος	Λίγο Δυσανεστημένος	Λίγο Ικανοποιημένος	Απλά Ικανοποιημένος	Αρκετά Ικανοποιημένος	Πολύ Ικανοποιημένος	Πάρα Πολύ Ικανοποιημένος

Πως αισθάνεστε για την ποιότητα της υλικοτεχνικής υποδομής που υπάρχει στα ΕΕΕΕΚ;

Πάρα Πολύ Δυσανεστημένος	Πολύ Δυσανεστημένος	Αρκετά Δυσανεστημένος	Απλά Δυσανεστημένος	Λίγο Δυσανεστημένος	Λίγο Ικανοποιημένος	Απλά Ικανοποιημένος	Αρκετά Ικανοποιημένος	Πολύ Ικανοποιημένος	Πάρα Πολύ Ικανοποιημένος

Πως αισθάνεστε για την ποιότητα του ωρολογίου προγράμματος που προσφέρει το ΕΕΕΕΚ;

Πάρα Πολύ Δυσανεστημένος	Πολύ Δυσανεστημένος	Αρκετά Δυσανεστημένος	Απλά Δυσανεστημένος	Λίγο Δυσανεστημένος	Λίγο Ικανοποιημένος	Απλά Ικανοποιημένος	Αρκετά Ικανοποιημένος	Πολύ Ικανοποιημένος	Πάρα Πολύ Ικανοποιημένος

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Πως αισθάνεστε για τον τρόπο διασύνδεσης του ΕΕΕΕΚ με την τοπική αγορά;

Πάρα Πολύ Δυσανεστημένος	Πολύ Δυσανεστημένος	Αρκετά Δυσανεστημένος	Απλά Δυσανεστημένος	Λίγο Δυσανεστημένος	Λίγο Ικανοποιημένος	Απλά Ικανοποιημένος	Αρκετά Ικανοποιημένος	Πολύ Ικανοποιημένος	Πάρα Πολύ Ικανοποιημένος

Πως αισθάνεστε για το επίπεδο κάλυψης των βασικών αναγκών του παιδιού σας από το ΕΕΕΕΚ;

Πάρα Πολύ Δυσανεστημένος	Πολύ Δυσανεστημένος	Αρκετά Δυσανεστημένος	Απλά Δυσανεστημένος	Λίγο Δυσανεστημένος	Λίγο Ικανοποιημένος	Απλά Ικανοποιημένος	Αρκετά Ικανοποιημένος	Πολύ Ικανοποιημένος	Πάρα Πολύ Ικανοποιημένος

Πως αισθάνεστε για τον τρόπο οργάνωσης και διοίκησης του ΕΕΕΕΚ;

Πάρα Πολύ Δυσανεστημένος	Πολύ Δυσανεστημένος	Αρκετά Δυσανεστημένος	Απλά Δυσανεστημένος	Λίγο Δυσανεστημένος	Λίγο Ικανοποιημένος	Απλά Ικανοποιημένος	Αρκετά Ικανοποιημένος	Πολύ Ικανοποιημένος	Πάρα Πολύ Ικανοποιημένος

