

Η Κουλτούρα Ποιότητας ως προϋπόθεση της Διασφάλισης Ποιότητας ενός εκπαιδευτικού θεσμού

Ρέα Μαυρόγιαννη

Πανεπιστήμιο Πατρών-Αρσάκεια Σχολεία

Περίληψη

Βασικό αντικείμενο στο συγκεκριμένο άρθρο αποτελεί η διερεύνηση του ζητήματος της κουλτούρας ποιότητας και πώς αυτή λειτουργεί ως προϋπόθεση για τη διασφάλιση ποιότητας στους εκπαιδευτικούς θεσμούς. Στο πλαίσιο αυτό επιχειρείται αρχικά μια συνοπτική παρουσίαση των εννοιών της κουλτούρας και της ποιότητας με διάθεση ανάδειξης της πολυπλοκότητας των εννοιών αυτών έτσι όπως καταγράφεται στη διεθνή βιβλιογραφία. Αφού αναλύεται η σύνδεση της ποιότητας με την Ανώτατη Εκπαίδευση, καθώς διαχρονικά υφίσταται η σύνδεση αυτή, αποδίδεται ιδιαίτερη έμφαση σε μια έννοια συνθετότερη, αυτή της κουλτούρας ποιότητας. Στη συνέχεια, γίνεται προσπάθεια να γίνει κατανοητό το πως μια έννοια δύσκολα μετρήσιμη, όπως αυτή της κουλτούρας ποιότητας, μπορεί ωστόσο να λειτουργήσει ως όραμα για την επίτευξη των στόχων ενός εκπαιδευτικού θεσμού. Τελικά, το άρθρο καταλήγει σε μια συζήτηση σχετικά με τη σχέση που υπάρχει μεταξύ κουλτούρας ποιότητας και διασφάλισης ποιότητας, αφού και οι δύο έχουν ως στόχο την ύπαρξη ποιοτικών εκπαιδευτικών συστημάτων. Παράλληλα, αναδεικνύονται οι διαδικασίες που χρειάζεται να δρομολογηθούν για την καθολική εμπέδωση της κουλτούρας ποιότητας σε έναν εκπαιδευτικό θεσμό.

Λέξεις-κλειδιά

Κουλτούρα, ποιότητα, κουλτούρα ποιότητας, διασφάλιση ποιότητας, εκπαιδευτικός θεσμός.

Abstract

The main objective of the present article is to inquire the issue of quality culture and its effective implementation for quality assurance regarding educational principles and policies. In this context, initially we define the concepts of culture and quality aiming to project the complexity of the specific terms with reference to literature review. There is a thorough analysis of the interconnection between quality and Higher Education, and there is particular focus on the more complex concept of quality culture. In addition, considering the underlying difficulty of the concept of quality culture to be attributed in quantitative values, there is an effort to highlight the main features of the concept and to identify its contribution for the attainment of objectives that are strongly linked to educational principles and policies. Finally, the article concludes with a discussion regarding the interactive relationship of quality culture and quality assurance, deriving from the fact that they both contribute to the effective development of quality educational systems. In alignment with the theoretical inquiry of the key concepts

presented in the article, there is an attempt to project the necessary procedures that should be undertaken for the holistic application of quality culture on the educational principles and policies.

Keywords

Quality, culture, quality culture, quality assurance, educational principles.

Εισαγωγή¹

Κεντρικό θέμα σε αυτήν την εργασία είναι η κουλτούρα ποιότητας. Πρόκειται για μια περίπλοκη έννοια που δύσκολα θα μπορούσε να αποσαφηνίσει κανείς, καθώς είναι σύνθετη, αποτελούμενη από δύο άλλες πολυπρισματικές έννοιες, την κουλτούρα και την ποιότητα. Δύο έννοιες που διαχρονικά έχουν προκαλέσει μεγάλες διχογνωμίες και συζητήσεις (EUA, 2007, Harvey & Stensaker 2008). Στο παρόν κείμενο θα γίνει προσπάθεια ανάλυσης σχετικά με το πώς η κουλτούρα ποιότητας μπορεί να λειτουργήσει ως προϋπόθεση για τη διασφάλιση ποιότητας στους εκπαιδευτικούς θεσμούς, με εστίαση στην ανώτατη εκπαίδευση.

Αρχικά, θα γίνει προσπάθεια να ορίσουμε εννοιολογικά τις έννοιες «κουλτούρα» και «ποιότητα». Στη συνέχεια, θα διερευνηθεί το πώς αυτές οι δύο έννοιες συνδέονται για να δημιουργηθεί μια νέα και συνθετότερη έννοια, αυτή της κουλτούρας ποιότητας. Η διερεύνηση αυτή θα μας οδηγήσει στην αναζήτηση των ιστορικών απαρχών τους. Η ιστορική αναδρομή θα αναδείξει τις μεταπλάσεις τους μέσα στο χρόνο και τους διαφορετικούς τύπους. Τέλος, το κείμενο θα διαπραγματευτεί την έννοια «κουλτούρα ποιότητας» και θα προσπαθήσει να τη συνδέσει με τη διασφάλιση ποιότητας των εκπαιδευτικών θεσμών με έμφαση τους θεσμούς ανώτατης εκπαίδευσης. Καταληκτικά, οι δύο έννοιες (κουλτούρα ποιότητας και διασφάλιση ποιότητας) θα γίνουν κατανοητές ως εργαλεία πολιτικής στο πλαίσιο της δημιουργίας του ευρωπαϊκού χώρου ανώτατης εκπαίδευσης (EXAE).

¹ Το κείμενο αυτό εκπονήθηκε ως εργασία στο πλαίσιο του διαπανεπιστημιακού διατμηματικού προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών «Πολιτική Ανώτατης Εκπαίδευσης: Θεωρία και Πράξη» (MaHer) υπό την επίβλεψη του Γιώργου Σταμέλου. Η παρούσα εκδοχή του κειμένου είναι μετάπλαση του αρχικού κειμένου.

Σχετικά με την κουλτούρα

Για να αποσαφηνιστεί η έννοια «κουλτούρα ποιότητας» θα ακολουθηθεί μια λογική αλληλουχία σχετικά με την αποσαφήνιση των επιμέρους εννοιών που συνθέτουν την κουλτούρα ποιότητας. Έτσι, θα προσπαθήσουμε να οριοθετήσουμε τις έννοιες της κουλτούρας και της ποιότητας και στη συνέχεια θα αναφερθούμε στη συνθετότερη αυτών, δηλαδή, στην Κουλτούρα Ποιότητας.

Η κουλτούρα, βασική έννοια των κοινωνικών και ανθρωπιστικών επιστημών, είναι πολυποίκιλη και πολυδιάστατη. Δεν είναι τυχαίο το γεγονός ότι ο Raymon Williams (1983) είχε υποστηρίξει ότι είναι μια από τις 2-3 δυσκολότερες λέξεις να οριστεί στα αγγλικά. Επιπλέον, η προσπάθεια ανάλυσης της ιστορικής εξέλιξης, αποσαφήνισης, οριοθέτησης και ερμηνείας έχει συναντήσει πολλές δυσκολίες, λόγω της συσχέτισης και συχνά ταύτισής της με την έννοια πολιτισμός (Harvey, Lee & Stensaker, Bjorn, 2008).

Η λέξη culture προέρχεται από το λατινικό ρήμα colere που περιγράφει τη διαδικασία της καλλιέργειας της γης. Από τον 18ο αιώνα και μετά ο όρος παίρνει την έννοια που του δίνουμε σήμερα στις ανθρωπιστικές και κοινωνικές επιστήμες. Παρόλο αυτά, παραμένει μια από τις πιο δύσκολες έννοιες να ορίσει κανείς. Το 1952, ο Kroeber και Cluckhom σημείωσαν 163 ορισμούς για τη κουλτούρα που τους τοποθέτησαν σε 6 κατηγορίες (περιγραφικοί ορισμοί, ιστορικοί ορισμοί, ορισμοί κανονιστικού περιεχομένου, ψυχολογικοί ορισμοί, δομικοί ορισμοί, γενετικοί ορισμοί) (Etienne, Bloess, Noreck, & Roux, 2004).

Τον 18^ο αιώνα στη Γαλλία ο όρος κουλτούρα συνδυάστηκε με την καλλιέργεια των γραμμάτων, των τεχνών και των επιστημών, μια έννοια που έρχεται σε αντίθεση με τη φύση. Σύμφωνα με τον Hobbes καλλιεργημένο πνεύμα είναι αυτό που έχει πολλές γνώσεις. Προς το τέλος τώρα του ίδιου αιώνα συνδέεται με τις ιδέες του Διαφωτισμού, τις ιδέες της λογικής, της εξέλιξης και της προόδου. Υπό το πρίσμα αυτό βρίσκεται εννοιολογικά πολύ κοντά με τη λέξη πολιτισμός (Ansart P. , 1999).

Το 1871, ο κοινωνιολόγος Taylor όρισε την κουλτούρα ως ένα πολύπλοκο σύνολο το οποίο περιλαμβάνει τις γνώσεις, τις πεποιθήσεις, την τέχνη, την ηθική, τα δικαιώματα, τα έθιμα και όλες τις άλλες δεξιότητες και συνήθειες που αποκτά ένας άνθρωπος ως

μέλος της κοινωνίας. Υπό αυτή την οπτική, η κουλτούρα αντιστοιχεί σε ένα πολύ ευρύ πεδίο δεδομένου ότι καλύπτει πρακτικά όλες τις δραστηριότητες που έχουν δημιουργηθεί από τον άνθρωπο (Etienne, Bloess, Noreck, & Roux, 2004).

Ο Franz Boaz (1966) από την άλλη, ισχυρίστηκε ότι καμία κουλτούρα δεν είναι πιο αναπτυγμένη από την άλλη, γι' αυτό και κάθε κουλτούρα αντιπροσωπεύει μια πρωτότυπη σύνθεση προικισμένη με ένα στυλ η οποία εκφράζεται μέσω της γλώσσας, των πεποιθήσεων, της τέχνης, των εθίμων και όχι μόνο. Εν συνεχεία, οι μαθητές του Boaz υποστήριξαν ότι η κουλτούρα θεωρείται μια μαθησιακή διαδικασία που ενσωματώνεται από την παιδική ηλικία του ατόμου και του επιτρέπει την ένταξή του στην κοινωνία (Dortier, 2008).

Σύμφωνα τώρα με τον Levi Strauss, κουλτούρα είναι ένα σύνολο συμβολικών συστημάτων που μεταφέρεται από γενιά σε γενιά και αποτελεί με αυτόν τον τρόπο ένα σύνδεσμο μεταξύ των γενεών (Ansart, 1999).

Πέραν των πολλών και διαφορετικών ορισμών που έχουν προκύψει για να περιγράψουν την έννοια της κουλτούρας και που θα ήταν δύσκολο να αναφερθούν όλοι, επιλέξαμε να αναφερθούμε μόνο σε μερικούς απ' αυτούς, με βάση τις ιδιαίτερες ανάγκες της παρούσας εργασίας.

Ενδιαφέρον επίσης παρουσιάζει η έννοια «κουλτούρα των οργανώσεων» που είναι σύγχρονη. Το ενδιαφέρον της έγκειται στο ότι επικεντρώνεται στο πως γίνεται η αποτελεσματικότερη χρήση των δραστηριοτήτων και των προϊόντων του ανθρώπου σε συγκεκριμένα συγκείμενα. Η έννοια αυτή τονίζει το ρόλο της οικονομίας στις σύγχρονες κοινωνίες αλλά και σηματοδοτεί την κυρίαρχη οργάνωση αυτών των κοινωνιών. Στο συγκεκριμένο πλαίσιο, τοποθετείται και η σύνδεση της οικονομίας με την εκπαίδευση τόσο την οργάνωση όσο και τη λειτουργία της. Πιο συγκεκριμένα και σύμφωνα με τον Ellion Jaques, η συγκεκριμένη έννοια αναφέρεται στον τρόπο σκέψης αλλά και στο σύνολο των συνηθισμένων δράσεων που μοιράζονται οι εργαζόμενοι μιας οργάνωσης. Αυτά διαμορφώνουν την καθημερινή της λειτουργία αλλά και τον τρόπο ύπαρξης των εργαζομένων στο πλαίσιο της. Συνεπώς, πρόκειται για ένα αποτέλεσμα μάθησης που την ίδια στιγμή είναι και μια διαδικασία ένταξης στην οργάνωση. Αυτή η μάθηση συγκροτείται από αξίες όπως αυτή της αλληλεγγύης, της αυταπάρνησης και

του σεβασμού στην ιεραρχία, καθώς είναι αυτές που γίνονται το «τσιμέντο» για την καλή λειτουργία και πρόοδο μιας οργάνωσης (Dortier, 2008).

Με βάση τα παραπάνω θα μπορούσαμε να πούμε ότι στην κουλτούρα αποδίδονται δύο βασικές σημασίες που έχουν ιδιαίτερη αξία στον τομέα της ανθρωπολογίας. Από τη μια μεριά, υπάρχει τεκμηριωμένη θέση ότι η κουλτούρα είναι «η μορφοποίηση που ολοκληρώνεται με γνωριμίες, συμπεριφορές οι οποίες απαιτούν τη δυνατότητα του ανθρώπου να μαθαίνει και να μεταδίδει τη γνώση του», ενώ η άλλη θέση στηρίζεται στο γεγονός ότι η κουλτούρα είναι κάτι συγκεκριμένο που αποτελεί τη βάση ενός προτύπου ζωής (Bonte & Izard, 2000: 193).

Αξιοσημείωτο επίσης είναι ότι η λέξη κουλτούρα υποδηλώνει το σύνολο των δραστηριοτήτων, των πεποιθήσεων και των κοινών πρακτικών μιας κοινωνίας ή ενός συνόλου ανθρώπων. Έτσι, μπορούμε να πούμε ότι μια ομάδα διαθέτει κουλτούρα, όταν εντοπίσουμε μια σειρά από πολιτισμικά γνωρίσματα που μας επιτρέπουν να τη διαφοροποιήσουμε από κάποια άλλη, αλλά και όταν αυτά τα γνωρίσματα μεταφέρονται από γενιά σε γενιά χωρίς να υφίστανται ουσιαστικές μεταβολές (Etienne, Bloess, Noreck, & Roux, 2004).

Σχετικά με την ποιότητα

Όσο αφορά τώρα την έννοια της ποιότητας, θα πρέπει να αναφερθεί ότι οι πολλοί και διαφορετικοί ορισμοί που έχουν δοθεί μαρτυρούν την πολυπλοκότητα και τον πολυδιάστατο χαρακτήρα της. Η ποιότητα σημαίνει διαφορετικά πράγματα για διαφορετικούς ανθρώπους και, πράγματι, ο ίδιος άνθρωπος μπορεί να δώσει διαφορετικές εκδοχές στην έννοια σε διαφορετικές χρονικές στιγμές ανάλογα του τι εξετάζει κάθε φορά (Harvey & Green, 1993).

Αν ανατρέξουμε στο παρελθόν, θα εντοπίσουμε τον ορισμό του Πλάτωνα για την ποιότητα, ο οποίος υποστηρίζει ότι η ποιότητα είναι συνδεδεμένη με την αρετή, την ηθική και την πνευματική και φυσική υπεροχή του ανθρώπου. Πώς όμως, μετά από αιώνες, συγκεκριμένα μετά τον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο, φτάνουμε στο σημείο να συνδέουμε την ποιότητα με τις επιχειρήσεις και τα προϊόντα; Η απάντηση ίσως

βρίσκεται στη δεινή θέση στην οποία είχε περιέλθει η Ευρώπη και το τεράστιο οικονομικό πλήγμα που είχε δεχτεί οικονομικά, πολιτικά και κοινωνικά. Βασική προϋπόθεση για να ξανασταθεί στα πόδιά της ήταν η ανασυγκρότηση της οικονομίας της και η ανταγωνιστικότητά της σε παγκόσμιο επίπεδο. Αν αυτό ήταν το πολιτικό σχέδιο, τουλάχιστον στον Δυτικό κόσμο, η ατμομηχανή δεν ήταν άλλη από τις επιχειρήσεις, η ποιότητα των προϊόντων τους και η δυνατότητα του μέσου πολίτη να τα αποκτήσει. Η σημασία της ποιότητας, φαίνεται κι από το γεγονός ότι μόλις το 1947 ιδρύεται και ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης². Χαρακτηριστικός είναι ο ορισμός που είχε δοθεί για την ποιότητα από τον συγκεκριμένο οργανισμό. Πιο συγκεκριμένα το λεξιλόγιο ISO 8402 (1986) δίνει τον εξής ορισμό : *«Ποιότητα είναι το σύνολο των ιδιοτήτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που συμβάλουν στην ικανότητά του να ικανοποιεί εκφρασμένες ή υπονοούμενες ανάγκες»* (www.iso.org). Πολλοί λοιπόν είναι αυτοί που την περίοδο εκείνη αναπτύσσουν θεωρίες και ορισμούς σχετικά με την ποιότητα προκειμένου να εξασφαλίσουν στην αγορά ποιοτικά προϊόντα. Γνωστοί θεωρητικοί της συγκεκριμένης περιόδου είναι ο Juran, ο Crosby, ο Deming και πολλοί άλλοι. Ο Juran (1988) υποστήριζε ότι ποιότητα σημαίνει να ταιριάζει το προϊόν ή η υπηρεσία στο σκοπό ή τη χρήση για την οποία προορίζεται. Ο Crosby (1979) έλεγε ότι ποιότητα σημαίνει συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις. Τέλος, ο Deming (1982), ο εμπνευστής του Συστήματος Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, είναι μέχρι και σήμερα γνωστός σε όλους για τον «κύκλο του Deming³».

Η έννοια της ποιότητας λοιπόν στον κόσμο μετά τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο, εκκινεί από συγκεκριμένες ιστορικές ανάγκες σε ένα καθορισμένο πολιτικο-οικονομικό πλαίσιο και συνδέεται πρωτίστως με την έννοια της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησης εκπροσωπούμενων ή υπονοούμενων αναγκών. Τα επόμενα χρόνια προέκυψαν κι άλλοι ορισμοί που αναδείκνυαν ποικίλλες διαστάσεις ή οπτικές γωνίες. Έτσι, για τον Becher (1989) η ποιότητα δεν ήταν τίποτε άλλο παρά ένα «δημιούργημα πολιτικής μόδας». Για τον Neave (1986) η ποιότητα ήταν μια έννοια αβέβαιη όπως και για τους Harvey &

² Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης είναι μια διεθνής οργάνωση δημιουργίας και έκδοσης προτύπων που αποτελείται από αντιπροσώπους των εθνικών οργανισμών τυποποίησης. Ο οργανισμός ιδρύθηκε στις 23 Φεβρουαρίου του 1947 και παράγει τα παγκόσμια βιομηχανικά και εμπορικά πρότυπα, τα επονομαζόμενα πρότυπα ISO.

³ Ο κύκλος του Deming περιγράφει μια κυκλική διαδικασία διαρκούς βελτίωσης, βασισμένη σε τέσσερα στάδια (plan, do, check, act).

Green (1993) που τη θεωρούν ασταθή και αξιακά φορτισμένη. Ο Scott (1994) ήταν σχεδόν απόλυτος ότι: *«Κανένας έγκυρος ορισμός της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση δεν είναι δυνατός»* (www.eua.be, 2007). Η τελευταία αναφορά είναι κρίσιμη γιατί μας φέρνει στο πλαίσιο του εκπαιδευτικού θεσμού και ιδιαίτερα στο χώρο της ανώτατης εκπαίδευσης.

Αφού λοιπόν θέσαμε ένα θεωρητικό και ιστορικό υπόβαθρο σχετικά με την εξέλιξη της έννοιας ποιότητας, θα χρησιμοποιήσουμε την αναφορά του Scott που προαναφέραμε σαν εφαλτήριο βήμα, προκειμένου να δούμε πώς και γιατί η ποιότητα συνδέεται με την εκπαίδευση και σε τι βαθμό οι προαναφερθέντες ορισμοί συγκλίνουν ή αποκλίνουν, όταν αναφερόμαστε στην εκπαίδευση.

Ποιότητα και ανώτατη εκπαίδευση

Διαχρονικά η ποιότητα ήταν ένα θέμα που απασχολούσε την Ανώτατη Εκπαίδευση. Από το 1990 όμως και μετά, βρίσκεται στο επίκεντρο των συζητήσεων, καθώς τα τελευταία χρόνια έχουν επέλθει σημαντικότερες αλλαγές στο συνολικό πλαίσιο της Ανώτατης Εκπαίδευσης που περιλαμβάνουν: αύξηση και διαφοροποίηση, αλλαγές στο μέγεθος και στη φύση της Ανώτατης Εκπαίδευσης, αλλαγή από ένα 'ελιτίστικο' σε ένα 'μαζικό' σύστημα, μείωση πόρων, αλλαγές στις μεθόδους χρηματοδότησης, δημόσιες και κυβερνητικές πιέσεις για αποτελεσματικότητα και λογοδοσία (accountability). Έτσι λοιπόν από τα τέλη της δεκαετίας του '90 η σημασία της ποιότητας της ανώτατης εκπαίδευσης έχει λάβει παγκόσμιες διαστάσεις (EUA, 2007).

Σύμφωνα με τους Harvey⁴ & Green (1993) η ποιότητα ως ουσιαστικό είναι *«...η ενσάρκωση του ουσιώδους χαρακτήρα ενός προσώπου, αντικειμένου, δραστηριότητας ή οργανισμού. Μερικές φορές χρησιμοποιείται ως συντομογραφία για την ελίτ (η ποιότητα είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται στη Βρετανία του 19^{ου} αιώνα για να εκφράσει την ανώτερη τάξη)»*. Σχετικά τώρα με την εκπαίδευση, η ποιότητα δεν μπορεί να οριστεί ενιαία και απόλυτα αλλά είναι σχετική με τις οπτικές διαφορετικών ομάδων

⁴Σύμφωνα με τον Harvey (2006) η ποιότητα ως επίθετο σημαίνει υψηλό επίπεδο και συχνά υπαινίσσεται αποκλειστικότητα, ελκυστικότητα ή αξιοπιστία. Σε επιρρηματική μορφή συνήθως η ποιότητα συνδέεται με την αλλαγή και συνεπάγεται μετασχηματισμό.

συμφερόντων που δρουν στο πλαίσιο της ανώτατης εκπαίδευσης. Οι διαφορετικές ομάδες συμφερόντων έχουν διαφορετικές προτεραιότητες. Για τους φοιτητές και το διδακτικό προσωπικό προτεραιότητα έχει η εκπαιδευτική διαδικασία και η έρευνα, ενώ για τους εργοδότες τα αποτελέσματα (outcomes) της ανώτατης εκπαίδευσης.

Οι Harvey & Green κατηγοριοποίησαν την έννοια της ποιότητας σε 5 διακριτές κατηγορίες.

Η ποιότητα ως αριστεία

(excellence)

Η ποιότητα ως τελειότητα

(perfection)

Η ποιότητα ως καταλληλότητα σε σχέση με το σκοπό

(fitness for purpose)

Η ποιότητα ως βέλτιστη αξιοποίηση των Πόρων

(value for money)

Η ποιότητα ως μετασχηματισμός

(transformation)

Η ποιότητα ως αριστεία αναφέρεται στην παραδοσιακή εκδοχή της ποιότητας που συνδέεται με την ιδέα της «αριστείας» και της προσδίδει κάτι μοναδικό. Διακρίνεται σε 3 υποκατηγορίες που είναι: α) η παραδοσιακή αντίληψη της ποιότητας, β) η ποιότητα που έχει πολύ υψηλά standards και γ) μια ασθενέστερη εκδοχή της εξαιρετικής ποιότητας που περνάει χαμηλά standards.

Η ποιότητα ως τελειότητα, από την άλλη, επικεντρώνεται στη διαδικασία και θέτει τις προδιαγραφές που έχει ως στόχο να ανταποκριθεί (Igle,1985). Αυτό συνοψίζεται σε δύο αλληλένδετες ρήσεις: στο μηδενικό ελάττωμα και σε κάτι που γίνεται σωστά από την πρώτη στιγμή.

Στην τρίτη κατηγορία, η ποιότητα ως καταλληλότητα σε σχέση με το σκοπό δηλώνει ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία κρίνεται από το βαθμό που ανταποκρίνεται στο

δεδηλωμένο στόχο. Στην περίπτωση αυτή προσφέρονται 2 εναλλακτικές προτεραιότητες για το σκοπό: α) σκοπός για τον πελάτη και β) σκοπός γι' αυτόν που προσφέρει κάτι.

Η ποιότητα ως βέλτιστη/αξιοποίηση των πόρων αξιολογεί την ποιότητα μέσω της απόδοσης των επενδύσεων ή των δαπανών.

Τέλος, στην ποιότητα ως μετασχηματισμός, η ποιότητα ορίζεται ως μια διαδικασία αλλαγής και μετασχηματισμού του εκπαιδευόμενου (Harvey & Green, 1993, Harvey & Stensaker, 2008).

Μετά την κατηγοριοποίηση των πιθανών τρόπων θεώρησης της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση, σύμφωνα με τους Harvey & Green, θα ήταν σκόπιμο να αναφέρουμε ότι το 2000 η Unesco⁵, ως ένας διεθνής οργανισμός που σχετίζεται άμεσα με θέματα που αφορούν τον χώρο της εκπαίδευσης, δίνει τον δικό της ορισμό για την ποιότητα. Έτσι, σύμφωνα με την Unesco: *«Ποιότητα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση είναι μια πολυδιάστατη, πολυεπίπεδη και δυναμική έννοια που σχετίζεται με τις σχετικές ρυθμίσεις ενός εκπαιδευτικού μοντέλου, με τη θεσμική αποστολή και τους στόχους του καθώς και με συγκεκριμένα πρότυπα σε ένα δεδομένο σύστημα, ίδρυμα, πρόγραμμα ή τομέα»* (UNESCO, 2004: 27-38).

Σύμφωνα με όλα τα παραπάνω, η ποιότητα παρουσιάζει μια ποικιλία προοπτικών και μπορεί να θεωρηθεί σαν μια σχετική έννοια ανάλογα με αυτόν που τη χρησιμοποιεί. Αν τώρα θέλουμε να της δώσουμε μια απόλυτη χροιά, θα μπορούσαμε να πούμε ότι είναι τόσο απόλυτη όσο η ομορφιά και η αλήθεια. Σύμφωνα όμως με τον Gibson (1986) η ποιότητα δεν είναι εύκολο ούτε να περιγραφεί, ούτε όμως και να εφαρμοστεί απόλυτα και μοναδικά (Harvey & Green, 1993).

⁵Από την ίδρυσή της το 1945, η αποστολή της UNESCO είναι να συμβάλει στην οικοδόμηση της ειρήνης, την εξάλειψη της φτώχειας, στη διαρκή ανάπτυξη και τον διαπολιτισμικό διάλογο, με την εκπαίδευση ως μία από τις κύριες δραστηριότητες της για την επίτευξη αυτού του στόχου. Ο Οργανισμός έχει δεσμευτεί για μια ολιστική και ανθρωποκεντρική θεώρηση της ποιότητας της εκπαίδευσης σε όλο τον κόσμο, την υλοποίηση του δικαιώματος όλων στην εκπαίδευση και την πεποίθηση ότι η εκπαίδευση διαδραματίζει θεμελιώδη ρόλο στην ανθρώπινη, κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη.

Κουλτούρα Ποιότητας – Μια έννοια με πολλές διαστάσεις

Στο πλαίσιο λοιπόν των όσων έχουν αναφερθεί σχετικά με την κουλτούρα και την ποιότητα, κρίνεται σκόπιμο να αναλύσουμε μια άλλη ευρύτερη και πιο σύνθετη έννοια όπως αυτή της κουλτούρας ποιότητας. Πώς λοιπόν δύο διαφορετικές έννοιες συντονίζονται για τη δημιουργία μιας καινούριας;

Με βάση όσα έχουν επισημανθεί νωρίτερα, διαπιστώνουμε ότι η έννοια της κουλτούρας εμπερικλείει τις γνώσεις, τη γλώσσα, τις πεποιθήσεις, τις ιδέες, ενώ η έννοια της ποιότητας, σύμφωνα με τους Harvey & Green, δεν μπορεί να οριστεί ενιαία και απόλυτα, καθώς είναι σχετική με τις διαφορετικές οπτικές των διαφορετικών ομάδων συμφερόντων. Έτσι, σύμφωνα με τη διαπίστωση αυτή, η κουλτούρα ποιότητας, δεν μπορεί να μετρηθεί απόλυτα αλλά μόνο αν γνωρίζουμε ποιός τη χρησιμοποιεί και για ποιόν σκοπό. Εστιάζοντας σε κάποιους από τους ορισμούς της κουλτούρας και της ποιότητας, φαίνεται ότι η κουλτούρα ποιότητας είναι μια πρωτότυπη –ιβρυδική– σύνθεση η οποία εκφράζεται μέσω της γλώσσας, των πεποιθήσεων κι από ένα γενικότερο σύνολο συμβολικών συστημάτων. Λειτουργεί σαν μια μαθησιακή διαδικασία που μεταφέρεται από γενιά σε γενιά, υπαινίσσεται αποκλειστικότητα, ελκυστικότητα και αξιοπιστία και την ίδια στιγμή συνδέεται με μια αλλαγή και ένα μετασχηματισμό σύμφωνα με τις επιτασσύμενες ανάγκες του εκάστοτε οργανισμού. Στηρίζεται σε αξίες, σε συμπεριφορές και σε μια γενικευμένη παιδεία που θα πρέπει να έχει τόσο το κάθε άτομο χωριστά όσο και το σύνολο μιας ομάδας, αφού η πρόοδος, η εξέλιξη και η αποδοτικότητα του οργανισμού, θα πρέπει να αντιμετωπίζεται ως συλλογική ευθύνη. Η κουλτούρα ποιότητας θα πρέπει να λειτουργεί σαν το όραμα που έχει ένας εκπαιδευτικός οργανισμός στην προσπάθειά του να διατηρεί την αυτονομία του και να είναι ανταγωνιστικός τόσο στις εγχώριες όσο και στις διεθνείς αγορές εργασίας.

Συνοψίζοντας, η κουλτούρα ποιότητας αποτελεί το εργαλείο, το κλειδί προς την επιτυχία, αφού λειτουργεί ως μια φιλοσοφία πρόληψης και εφαρμογής, μέσω της ύπαρξης εσωτερικών διαδικασιών για τη διασφάλιση της ποιότητας σε ιδρυματικό επίπεδο. Βέβαια θα μπορούσαμε να πούμε ότι έχει μια εύθραυστη χροιά σχετικά με το εάν ένας εκπαιδευτικός οργανισμός έχει κουλτούρα ποιότητας και θεωρείται ως

αναγνωρίσιμος παράγοντάς του ή εάν η κουλτούρα ποιότητας θεωρείται ως ένα ενσωματωμένο «προϊόν» του οργανισμού.

Κουλτούρα Ποιότητας – Διασφάλιση Ποιότητας: Πρόκειται για συμμαχία;

Στο προηγούμενο κεφάλαιο θέσαμε ένα εννοιολογικό πλαίσιο των εννοιών «ποιότητα» και, «κουλτούρα» και αναδείξαμε μια τρίτη, συνθετότερη αυτών, εκείνη της κουλτούρας ποιότητας. Έτσι, αφού έγινε μια προσπάθεια να αποσαφηνιστούν οι παραπάνω έννοιες στη συγκεκριμένη ενότητα θα επιχειρήσουμε να διερευνήσουμε τη σχέση των εννοιών της κουλτούρας ποιότητας και της διασφάλισης ποιότητας. Επίσης, θα γίνουν συνοπτικές αναφορές σχετικά με τη χρήση των εννοιών αυτών για την προώθηση πολιτικών στόχων. Τέλος, θα περιγράψουμε σε αδρές γραμμές πότε και γιατί, τόσο η κουλτούρα ποιότητας όσο και η διασφάλιση ποιότητας, εισχώρησαν στον χώρο της εκπαίδευσης. Συγκεκριμένες αναφορές θα γίνουν για τον χώρο της ανώτατης εκπαίδευσης.

Αρχικά, ο όρος της διασφάλισης ποιότητας περιλαμβάνει τα πάντα και αναφέρεται σε μια υπό εξέλιξη, συνεχή διαδικασία αξιολόγησης της ποιότητας των συστημάτων, των ιδρυμάτων, των προγραμμάτων κατάρτισης, των εγκαταστάσεων, των εργαστηρίων ή των υπηρεσιών. Η διαδικασία της Μπολόνια και οι στόχοι της Λισσαβόνας είναι δύο σημαντικές και διακριτές διεργασίες, οι οποίες είχαν μεγάλο αντίκτυπο στην ευρωπαϊκή ανώτατη εκπαίδευση, καθώς πέραν των άλλων στόχων, επηρέασαν καταλυτικά τη θεώρηση της διασφάλισης ποιότητας και τους μηχανισμούς της (EUA, 2007).

Πρέπει να τονιστεί ότι ήδη από τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο και μετά, η εκπαίδευση είχε συνδεθεί άμεσα με την οικονομική ανάπτυξη και συνεργασία. Η τεχνολογική επανάσταση που ακολούθησε ώθησε πολλούς ερευνητές να μιλήσουν για την κοινωνία της γνώσης τονίζοντας την άμεση σχέση των γνώσεων με την οικονομική και κοινωνική πρόοδο. Πράγματι, ερευνητές όπως ο Ντράκερ (1996) υποστηρίζουν ότι οι γνώσεις είναι πλέον ο πλουτοπαραγωγικός πόρος για την ανάπτυξη της οικονομίας (Drucker, 1996).

Πιο συγκεκριμένα, με την υπογραφή της Συνθήκης της Μπολόνια και την εκκίνηση της δημιουργίας ενός Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης, παίρνουν νέα δυναμική

βασικοί στόχοι της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης όπως είναι η ενδυνάμωση της ελκυστικότητας και της ανταγωνιστικότητας της Ευρώπης, η ενίσχυση της κινητικότητας και της απασχόλησης καθώς και η υιοθέτηση ενός συστήματος εύκολα αναγνωρίσιμων και συγκρίσιμων τίτλων σπουδών. Στηριζόμενη σε αυτούς τους στόχους, η Διαδικασία της Μπολόνια θέτει έξι βασικούς άξονες δράσης για την υλοποίηση των παραπάνω. Δύο από αυτούς τους άξονες δράσης συνδέονται άμεσα με την ποιότητα και στη συνέχεια με την ανάγκη δημιουργίας μηχανισμών που θα εξασφαλίζουν και θα παρέχουν τη διασφάλιση ποιότητας στην παρεχόμενη Εκπαίδευση (Ασδεράκη, 2008). Για να γίνουμε πιο συγκεκριμένοι, η υιοθέτηση ενός συστήματος ευανάγνωστων και συγκρίσιμων τίτλων σπουδών καθώς και η ενίσχυση της κινητικότητας αποτελούν δύο πολιτικούς στόχους βαρύνουσας σημασίας, οι οποίοι για να υλοποιηθούν και να είναι αποτελεσματικοί είχαν ανάγκη από μηχανισμούς ελέγχου. Εξάλλου δεν είναι τυχαίο ότι ένας άλλος άξονας δράσης της Διαδικασίας εστιάζεται στην προώθηση της ευρωπαϊκής συνεργασίας ως προς τη διασφάλιση ποιότητας. Ο στόχος αυτός απέβλεπε στην ανάπτυξη συγκρίσιμων κριτηρίων και μεθοδολογιών, ώστε η παρεχόμενη εκπαίδευση της εκάστοτε χώρας να μπορεί να στηρίξει και να ενισχύσει τόσο την κινητικότητα όσο και την αμοιβαία αναγνώριση πτυχίων. Επιπλέον, η παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών που θα εναρμονίζονται με τα παραπάνω, θα ανήγαγε την Ευρώπη σε ανταγωνιστική δύναμη.

Αναδεικνύοντας λοιπόν τις γνώσεις σε βασικό πυλώνα για την ανάπτυξη και την πρόοδο, φαίνεται ότι είναι επιβεβλημένο να παρέχεται υψηλής ποιότητας εκπαίδευση. Έτσι, μετά τη Διαδικασία της Μπολόνια, το 2000, υπογράφεται η Διαδικασία της Λισσαβόνας η οποία στηρίχτηκε σε δύο βασικούς «πυλώνες» που σχετίζονται είτε άμεσα είτε έμμεσα με την εκπαίδευση. Ο πρώτος πυλώνας είναι αμιγώς οικονομικός, αφού έχει ως στόχο την ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς και την προετοιμασία της μετάβασης σε μια οικονομία και σε μια κοινωνία βασισμένες στη γνώση, μέσω της ενίσχυσης της διαδικασίας διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων για την ανταγωνιστικότητα και την καινοτομία. Ο δεύτερος πυλώνας αφορά τον κοινωνικό τομέα κι έχει ως αποστολή τον εκσυγχρονισμό του ευρωπαϊκού κοινωνικού μοντέλου, την επένδυση στον άνθρωπο και την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού. Στο σημείο αυτό παρατηρείται μια σχετική σύμπτωση ως προς τους μακροπρόθεσμους στόχους της Διαδικασίας της Μπολόνια και της Διαδικασίας της Λισσαβόνας, καθώς η Διαδικασία

της Λισσαβόνας θεωρεί ότι τα συστήματα εκπαίδευσης παίζουν καθοριστικό ρόλο στην οικονομική και κοινωνική στρατηγική για το μέλλον της Ευρώπης (Σταμέλος & Βασιλόπουλος, 2013). Στο σημείο αυτό και αναλογιζόμενοι τον σημαντικό ρόλο που είχε η ποιότητα όσο αφορά τα εκπαιδευτικά συστήματα, προκειμένου να εκπληρώνονται οι ήδη αναφερθέντες άξονες δράσης της Διαδικασίας της Μπολόνια, αντιλαμβανόμαστε τον λόγο που η διασφάλιση ποιότητας, αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους πυλώνες της σύγχρονης (ευρωπαϊκής) εκπαιδευτικής πολιτικής.

Εξαιτίας της ανάγκης να επιτευχθούν οι στόχοι της εκπαιδευτικής πολιτικής και πιο συγκεκριμένα οι άξονες δράσεις που προαναφέραμε και να διασφαλιστεί η διασφάλιση ποιότητας αυτών, το 2000 δημιουργήθηκε το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διασφάλισης Ποιότητας (ENQA)⁶. Αντίστοιχα το 2001, οι τρεις νέοι άξονες δράσης που τέθηκαν στην Πράγα, έχουν σαφείς αναφορές στην ανάπτυξη μηχανισμών πιστοποίησης και διασφάλισης ποιότητας. Άξιο επισήμανσης, στο σημείο αυτό, είναι το γεγονός ότι η ENQA αποτέλεσε έναν οργανισμό «ομπρέλα» για τα ήδη υπάρχοντα εθνικά συστήματα διασφάλισης ποιότητας, αλλά και για αυτά που συστήθηκαν μετά το Ανακοινωθέν του Βερολίνου και τους 3 ενδιάμεσους στόχους που προτάθηκαν. Ο ένας απ' αυτούς αναφερόταν στη δημιουργία εθνικών συστημάτων διασφάλισης ποιότητας (Ασδεράκη, 2008). Στη συνέχεια, στη Διάσκεψη στο Μπέργκεν, το 2005, στηριζόμενη σε εντολή των Υπουργών, η ENQA και οι εταίροι της ετοίμασαν αναφορά για τα ευρωπαϊκά κριτήρια και τις Γενικές Κατευθυντήριες Γραμμές (ESG)⁷ για τη διασφάλιση ποιότητας

⁶Ο ENQA ιδρύθηκε το 2000 ως το Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση για την προώθηση της ευρωπαϊκής συνεργασίας στον τομέα της διασφάλισης της ποιότητας. Το 2004 το Δίκτυο μετατράπηκε σε Ευρωπαϊκή Ένωση για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση (ENQA). Η αποστολή του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση (ENQA) είναι η ανάπτυξη της διασφάλισης της ποιότητας εκπροσωπώντας τους οργανισμούς διεθνώς, υποστηρίζοντάς τους σε εθνικό επίπεδο, και παρέχοντάς τους ολοκληρωμένες υπηρεσίες και ευκαιρίες δικτύωσης. Ο ENQA προωθεί τη βελτίωση της ποιότητας και την ανάπτυξη μιας κουλτούρας ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (www.enqa.eu).

⁷Τα ESG βασίζονται στις ακόλουθες τέσσερις αρχές για τη διασφάλιση της ποιότητας στον ΕΧΑΕ:
- Τα ιδρύματα Ανώτατης εκπαίδευσης έχουν την πρωταρχική ευθύνη για την ποιότητα της εκπαίδευσης που παρέχουν.

-Η διασφάλιση της ποιότητας ανταποκρίνεται στην ποικιλομορφία των συστημάτων Ανώτατης εκπαίδευσης, των προγραμμάτων και των φοιτητών.

-Η διασφάλιση ποιότητας υποστηρίζει την ανάπτυξη μιας κουλτούρας ποιότητας
-Η διασφάλιση της ποιότητας λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών όλων των ενδιαφερομένων αλλά και της κοινωνίας (www.enqa.eu, 2015).

στον Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης. Και φτάνοντας πολύ κοντά στο σήμερα, παρατηρούμε ότι το 2015 ψηφίζονται νέα ESGs, γεγονός που αποδεικνύει τη συνεχή προσπάθεια να διασφαλιστούν τα καταλληλότερα κριτήρια για τον έλεγχο της ποιότητας. Στοιχείο που μας δείχνει τη βαρύνουσα σημασία που κατέχει τόσο η ποιότητα όσο και η διασφάλισή της στον χώρο της εκπαίδευσης.

Πώς και γιατί τώρα εισήχθη στον χώρο της εκπαίδευσης η έννοια της «κουλτούρας ποιότητας»; Πριν αναφερθούμε σε οτιδήποτε άλλο, θα πρέπει να επισημανθεί ότι κάθε ίδρυμα ανώτατης εκπαίδευσης είναι μοναδικό και έχει διαφορετική αποστολή και στόχους (Harvey & Stensaker 2008). Στο σημείο αυτό κρίνεται σκόπιμο να σημειώσουμε ότι η Κουλτούρα Ποιότητας αναφέρεται σε μια οργανωτική κουλτούρα η οποία σκοπεύει να βελτιώνει μόνιμα και διαρκώς την ποιότητα και χαρακτηρίζεται από δύο διαφορετικά στοιχεία. Από τη μια, χαρακτηρίζεται από ένα πολιτισμικό στοιχείο κοινών αξιών, απόψεων, προσδοκιών και δέσμευσης απέναντι στην ποιότητα. Από την άλλη, χαρακτηρίζεται από ένα διοικητικό στοιχείο σύμφωνα με το οποίο ακολουθώντας ορισμένες διαδικασίες, έχει ως στόχο τη βελτίωση της ποιότητας, καθώς όπως έχει ήδη επισημανθεί, μια από τις πέντε διακριτές κατηγορίες της ποιότητας είναι η ποιότητα ως μετασχηματισμός. Το πολιτισμικό στοιχείο αναφέρεται στα μέλη του ιδρύματος ενώ το διοικητικό στοιχείο στη διοίκηση του ιδρύματος. Παρόλο αυτά, ο στόχος είναι τα δύο στοιχεία να βρίσκονται σε αρμονία. Επίσης, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι η ιδρυματική αυτονομία και οι εξωτερικές διαδικασίες λογοδοσίας είναι παράγοντες που καθορίζουν σημαντικά την «ωριμότητα» της κουλτούρας ποιότητας σε ένα ίδρυμα. Τα ιδρύματα που χαρακτηρίζονται από μια ώριμη και επιτυχημένη κουλτούρα ποιότητας είναι συνήθως αυτά που απολαμβάνουν υψηλό βαθμό αυτονομίας κι αυτά που δίνουν έμφαση στις εξωτερικές διαδικασίες λογοδοσίας που σχετίζονται με την υπευθυνότητα του ιδρύματος και παραμερίζουν τη συμμόρφωση με τα standards, καθώς η ποιότητα που εξασφαλίζεται εντός του ιδρύματος, μέσω εσωτερικών διαδικασιών είναι πιο αποτελεσματική (EUA, 2006). Η κουλτούρα ποιότητας αντικατοπτρίζει μια διάσταση της ποιότητας ως κοινής αξίας και συλλογικής ευθύνης για όλα τα μέλη ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος συμπεριλαμβανομένων των φοιτητών και του διοικητικού προσωπικού. Σηματοδοτεί την ανάγκη να εξασφαλιστεί μια γενικευμένη αποδοχή,

προκειμένου να αναπτυχθεί ένας τρόπος σκέψης στην ακαδημαϊκή κοινότητα αλλά και μια αλλαγή στις αξίες, τη στάση και τη συμπεριφορά μέσα σε ένα θεσμό. Δεν είναι εξάλλου τυχαίο το γεγονός ότι στις ήδη προαναφερθείσες έννοιες της κουλτούρας, αναφέρθηκε η σύνδεσή της με ένα σύνολο συμβολικών συστημάτων που μεταφέρονται από γενιά σε γενιά αλλά και με τις δεξιότητες, τις συνήθειες και τις συμπεριφορές των εμπλεκόμενων. Έτσι, τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης καλούνται να αναλάβουν ενεργό ρόλο προκειμένου να διασφαλιστούν οι ακαδημαϊκές αρχές και να γίνουν σεβαστές οι αξίες, με τέτοιο τρόπο που να ωφελούνται τα πανεπιστήμια και οι κοινωνικοί εταίροι. Η EUA⁸ στην προσπάθεια ανάδειξης της σημασίας της κουλτούρας ποιότητας, υλοποίησε σχετικό πρόγραμμα για την εμβάθυνσή της. Η εκκίνηση του προγράμματος ήταν το 2002 και η ολοκλήρωσή του το 2006. Οι στόχοι του προγράμματος για την ποιότητα ήταν: α) η ενίσχυση της ευαισθητοποίησης για να αναπτυχθεί μια εσωτερική κουλτούρα ποιότητας στα ιδρύματα και η προώθηση εισαγωγής της εσωτερική διαχείρισης ποιότητας που θα βελτιώσει τα επίπεδα ποιότητας, β) η εξασφάλιση της ευρείας διάδοσης των υπαρχόντων καλών πρακτικών στον τομέα, γ) η παροχή βοήθειας στα ιδρύματα για να προσεγγίζουν τις εξωτερικές διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας εποικοδομητικά και δ) η συμβολή στη Διαδικασία της Μπολόνια αυξάνοντας την ελκυστικότητα της Ευρωπαϊκής Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης. Στο σημείο αυτό, θα πρέπει να σημειωθεί ότι με την εμβάθυνση της κουλτούρας ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση, ο ρόλος που αυτή θα διαδραματίζει δύναται να αλλάξει σημαντικά, καθώς δίνεται η ευκαιρία στα ιδρύματα να επεκτείνουν την αυτονομία τους, να αυξήσουν την αξιοπιστία τους και να βελτιώσουν την ικανότητά σχετικά με την εμπλοκή τους στη δημοκρατική δημόσια συζήτηση. Πρόκειται για δικαιώματα που στο παρελθόν δεν είχαν παραχωρηθεί στην ανώτατη εκπαίδευση (EUA, 2006).

Έχοντας ως βάση τα παραπάνω, φαίνεται ότι μεταξύ των εννοιών κουλτούρα ποιότητας και διασφάλιση ποιότητας υπάρχει μια άρρηκτη σχέση. Πράγματι, άξιο αναφοράς είναι το γεγονός ότι και οι δύο έννοιες χρησιμοποιούνται για την επίτευξη

⁸ Η EUA ιδρύθηκε το 2001, ως αποτέλεσμα της συγχώνευσης μεταξύ της Ένωσης Ευρωπαϊκών Πανεπιστημίων (CRE) και της Συνομοσπονδίας των Διασκέψεων Πρυτάνεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η EUA είναι η μεγαλύτερη και πιο ολοκληρωμένη οργάνωση που εκπροσωπεί πανεπιστήμια στην Ευρώπη (www.eua.be).

πολιτικών στόχων και πιο συγκεκριμένα για την προώθηση εκπαιδευτικών πολιτικών. Επιπλέον, η «κουλτούρα ποιότητας» θα μπορούσε να θεωρηθεί σαν μια άγραφη «συμφωνία», σύμφωνα με την οποία αν υπάρξει διαφάνεια στη λειτουργία των οργανισμών και διατήρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, οι οποίες θα επανεξετάζονται σύμφωνα με κάποιες προδιαγραφές, η ανάγκη για εξωτερικό έλεγχο θα μειωθεί. Κάτι το οποίο αποδεικνύει τη στενή και άρρηκτη σχέση μεταξύ των δύο (EUA, 2007).

Συνοψίζοντας, διαπιστώνουμε ότι χρονικά η κουλτούρα ποιότητας και η διασφάλιση ποιότητας, κινούνται πάνω στην ίδια ιστορική γραμμή, έχοντας και οι δύο ως αφετηρία τη Διαδικασία της Μπολόνια. Αν και προωθήθηκαν στη συνέχεια από διαφορετικούς φορείς, οι συνισταμένες τους είναι κοινές, καθώς η εμβάθυνση και των δύο στον χώρο της εκπαίδευσης οδηγεί στην επίτευξη ενός κοινού στόχου. Ενός στόχου που έχει ως επιδίωξη την ύπαρξη ποιοτικών εκπαιδευτικών συστημάτων που θα είναι ανταγωνιστικά παγκοσμίως, την ενίσχυση της κινητικότητας των φοιτητών και του ακαδημαϊκού προσωπικού αλλά και την ύπαρξη συστήματος ακαδημαϊκών τίτλων, οι οποίοι εύκολα θα αναγνωρίζονται και θα συγκρίνονται. Στο επόμενο και τελευταίο κεφάλαιο, θα προσπαθήσουμε να αναδείξουμε πρακτικές που θα βοηθήσουν να εισαχθεί η κουλτούρα ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση.

Πώς θα εμβαθύνουμε την κουλτούρα ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση;

Αφού λοιπόν αποσαφήνισαμε την έννοια της κουλτούρας ποιότητας και αναδείξαμε τη σπουδαιότητά της, είναι σημαντικό να επισημάνουμε τρόπους και μηχανισμούς με τους οποίους θα την εμβαθύνουμε στην Ανώτατη Εκπαίδευση αλλά και σε έναν εκπαιδευτικό θεσμό γενικότερα.

Στη συνέχεια, θα εστιάσουμε στους εκπαιδευτικούς θεσμούς και ιδιαίτερα στα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης τα οποία χαρακτηρίζονται από μια ασάφεια και πολυπλοκότητα σχετικά με τους στόχους και τους σκοπούς που θέτουν αλλά κι από μια δυσκολία να συγκεκριμενοποιήσουν τα μαθησιακά αποτελέσματα. Έτσι η πρόκληση σχετικά με την εφαρμογή της κουλτούρας ποιότητας είναι διττής σημασίας, αφού δύναται όχι μόνο να συστηματοποιήσει τα πρότυπα και τις λειτουργίες σε έναν οργανισμό, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη τις διαφορές μεταξύ των επιστημονικών

πεδίων ή μεταξύ των διοικητικών και ακαδημαϊκών μονάδων, αλλά και να αναπτύξει ένα σύνολο κριτηρίων και μέτρων που θα αξιοποιούν τις επιτυχίες και τις αποτυχίες με εποικοδομητικό και διαφανή τρόπο (EUA, 2006).

Στη συνέχεια του κεφαλαίου, θα εξετάσουμε υπό ποιές προϋποθέσεις μπορούμε να εφαρμόσουμε μια κουλτούρα ποιότητας σε ένα ίδρυμα ανώτατης εκπαίδευσης. Οι προϋποθέσεις σχετίζονται με τη δρομολόγηση μιας διαδικασίας που να κατατείνει σε κάτι τέτοιο. Το πρώτο βήμα της διαδικασίας είναι ο στρατηγικός σχεδιασμός ο οποίος έχει αναγνωριστεί ως κύριος παράγοντας για την επιτυχή ενσωμάτωση της κουλτούρας ποιότητας σε ένα ίδρυμα. Στη συνέχεια, τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης μπορούν να υποστηρίξουν μια κουλτούρα ποιότητας με την παροχή κατάλληλων δομών στο εσωτερικό τους, προκειμένου να διευκολυνθεί και να διατηρηθεί η δέσμευση για την ποιότητα μεταξύ των μελών τους. Για να γίνουμε πιο σαφείς, αναφερόμαστε στον τρόπο με τον οποίο θα στελεχωθούν οι μονάδες ποιότητας εντός του ιδρύματος⁹, στο βαθμό συγκεντρωτισμού ενός ιδρύματος αλλά και στην εσωτερική επικοινωνία. Άλλος ένας παράγοντας που ενισχύει την κουλτούρα ποιότητας εντός ενός εκπαιδευτικού θεσμού είναι οι διαδικασίες εσωτερικής αξιολόγησης, καθώς μέσω των διαδικασιών αυτο-αξιολόγησης αναλύεται η αποτελεσματικότητα σε σχέση με τους συμφωνημένους στόχους. Εν συνεχεία, η θεσμική ηγεσία ενός ιδρύματος ανώτατης εκπαίδευσης κατέχει έναν ουσιαστικό ρόλο σχετικά με την εμπέδωση της κουλτούρας ποιότητας, καθώς είναι αυτή που θα αναδείξει την ανάγκη για ύπαρξη εσωτερικής ποιότητας. Αντίστοιχα, μέσω της ύπαρξης μιας κουλτούρας ποιότητας διευκολύνεται η διαδικασία της αποσαφήνισης των αρμοδιοτήτων, για την ανάπτυξη κατάλληλων πλαισίων εργασίας και οργανώνονται σε καλύτερη βάση οι εσωτερικές αξιολογήσεις. Τελευταίος, αλλά όχι λιγότερος σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει στην εμβάθυνση της κουλτούρας ποιότητας, είναι το ακαδημαϊκό και το διοικητικό προσωπικό. Ως μέλη του ιδρύματος που βασίζονται στη γνώση, το ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό είναι τα σημαντικά στοιχεία των ιδρυμάτων (EUA, 2006).

⁹Τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης μπορούν να υποστηρίξουν μια κουλτούρα ποιότητας στο εσωτερικό τους με την παροχή κατάλληλων ανθεκτικών οργανωτικών δομών για τη διασφάλιση ποιότητας. Έτσι το βάρος της προσοχής θα πρέπει να πέσει στον τρόπο στελέχωσης των μονάδων ποιότητας. Μπορούν να στελεχωθούν είτε από εξειδικευμένους επαγγελματίες για τη διασφάλιση ποιότητας, είτε από το ακαδημαϊκό προσωπικό, είτε από το διοικητικό, είτε και από τον συνδυασμό των δύο τελευταίων (EUA, 2006).

Αν τώρα θεωρήσουμε, σύμφωνα με τους ορισμούς της κουλτούρας που επεξεργαστήκαμε σε προηγούμενο κεφάλαιο, ότι η κουλτούρα είναι τρόπος ζωής, τότε η Κουλτούρα Ποιότητας γίνεται ένα εργαλείο το οποίο μπορεί να είναι πολύ χρήσιμο για την ανάλυση, την αναζήτηση και τον διάλογο στην Ανώτατη Εκπαίδευση. Κάτι το οποίο συνεπάγεται μια αλλαγή στον τρόπο που αντιλαμβανόμαστε την έννοια της κουλτούρας ποιότητας στο πλαίσιο του πανεπιστημίου. Έτσι αντί να ρωτάμε «ποιοι θέλουμε να είμαστε», θα μπορούσαμε να ρωτάμε «ποιοι είμαστε», καθώς η καθολική εμπέδωση της κουλτούρας ποιότητας εντός ενός εκπαιδευτικού θεσμού, του προσδίδει επί της ουσίας «ταυτότητα».

Όλα τα παραπάνω υπονοούν ότι τίθεται ένα ζήτημα ανάδειξης της κατάλληλης διαδικασίας, συγκεκριμενοποίησης των απαιτούμενων βημάτων για την εκπλήρωση συγκεκριμένων στόχων και χρήσης των καταλληλότερων εργαλείων που μπορούν να φανούν χρήσιμα, έτσι ώστε να είμαστε σε θέση να απαντήσουμε σε βασικές ερωτήσεις για το άτομο, την ομάδα και τη λειτουργία του εκπαιδευτικού θεσμού. Αν θεωρήσουμε, ότι η κουλτούρα είναι τρόπος ζωής, τότε μπορούμε να διακρίνουμε διάφορους τρόπους για να απαντήσουμε στην ερώτηση του «ποιοι είμαστε» (Harvey, Lee & Stensaker, Bjorn, 2008).

Συμπεράσματα

Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης εργασίας, επιχειρήσαμε να αποσαφηνίσουμε την έννοια της κουλτούρας ποιότητας, να δούμε πώς αυτή συνδέεται με τη διασφάλιση ποιότητας και τέλος να εξετάσουμε υπό ποιές προϋποθέσεις, μπορούμε να την εμβαθύνουμε στο πλαίσιο ενός εκπαιδευτικού θεσμού.

Αρχικά, παραθέσαμε ορισμένους ορισμούς για την κουλτούρα και για την ποιότητα, που κρίναμε ότι θα μπορούσαν να αποτελέσουν τον «σκελετό» για τη σύνθεση και κατανόηση της υπό διερεύνηση έννοιας. Με βάση τους ορισμούς που έχουν αποδοθεί στις έννοιες, τις οποίες δύσκολα μπορεί να ορίσει κανείς, αποσαφηνίσαμε εννοιολογικά την έννοια της κουλτούρας ποιότητας και καταλήξαμε στο ότι η προαναφερθείσα έννοια, φαίνεται να αναφέρεται σε ένα σύνολο συμβολικών συστημάτων που μεταφέρεται από γενιά σε γενιά αλλά και σε μια πρωτότυπη σύνθεση που εκφράζεται μέσω της γλώσσας, των γνώσεων, των πεποιθήσεων και των ιδεών. Όλα αυτά,

συνδυαστικά με τα γνωρίσματα της αποκλειστικότητας, της ελκυστικότητας και της αξιοπιστίας, θα αποτελέσουν ένα είδος μαθησιακής διαδικασίας, τα οποία θα διευκολύνουν την ομαλή ένταξη του ατόμου και των ομάδων στη λειτουργία του οργανισμού, σε αυτή την εργασία ενός εκπαιδευτικού οργανισμού.

Στη συνέχεια, διερευνήσαμε τις έννοιες της κουλτούρας ποιότητας και της διασφάλισης ποιότητας, εξετάσαμε τη μεταξύ τους σχέση και αναδείξαμε, πώς αυτές συνδέονται με την εκπαίδευση. Σύμφωνα με όλα όσα αναφέρθηκαν στην αντίστοιχη ενότητα, θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε ότι οι δύο έννοιες συνθέτουν μια ισχυρή συμμαχία που λειτουργεί ως προϋπόθεση για την ύπαρξη ποιοτικών εκπαιδευτικών συστημάτων. Οι δύο έννοιες κινούνται χρονικά πάνω στην ίδια ιστορική γραμμή, καθώς σε σχέση με την εκπαίδευση έχουν τις απαρχές τους στη Διαδικασία της Μπολόνια. Είναι φανερό λοιπόν ότι και οι δύο έννοιες στην προκειμένη περίπτωση χρησιμοποιήθηκαν για την προώθηση πολιτικών στόχων και για τη συγκρότηση εκπαιδευτικής πολιτικής, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην ενίσχυση της κινητικότητας αλλά και στην υιοθέτηση αναγνωρίσιμων και συγκρίσιμων τίτλων σπουδών. Τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης καλούνται να παίξουν τον ρόλο τους σε έναν κόσμο ανοιχτό και ανταγωνιστικό, κυριαρχούμενο από τον λόγο της αγοράς. Ένας ρόλος που για να μην χάσει την «αποστολή» του, θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από μια κουλτούρα ποιότητας και να πλαισιώνεται από μηχανισμούς διασφάλισης ποιότητας.

Τέλος, προσπαθήσαμε να εστιάσουμε στη διαδικασία αλλά και στα επιμέρους βήματα που πρέπει να υλοποιηθούν, προκειμένου να εξασφαλιστεί η καθολική εμπέδωση της κουλτούρας ποιότητας, στην ανώτατη εκπαίδευση παραδειγματικά, αλλά και σε κάθε εκπαιδευτικό θεσμό γενικότερα. Αναγνωρίζοντας ότι ένας εκπαιδευτικός θεσμός συγκροτείται από επιμέρους ομάδες η εμβάθυνση της κουλτούρας ποιότητας είναι συλλογική ευθύνη όλων των συμμετεχόντων.

Τελικά, με την ολοκλήρωση της εργασίας, φαίνεται ότι η κουλτούρα ποιότητας αναφέρεται τόσο σε αξίες και πεποιθήσεις όσο και σε στοιχεία διοίκησης/διακυβέρνησης, των οποίων η αρμονική συνύπαρξη θα λειτουργούσε ως προϋπόθεση της διασφάλισης ποιότητας ενός εκπαιδευτικού θεσμού.

Βιβλιογραφία

- Ansart, P. 1999. *Dictionnaire de Sociologie*. France: Le Robert Seuil.
- Bonte, P., & Izard, M. 2000. *Dictionnaire de l'ethnologie et de l' anthropologie*. Paris: Quadrige.
- Dortier, J. -F. 2008. *Le Dictionnaire des sciences humaines*. Auxerre Cedex: Sciences Humaines Editions.
- Drucker, P. F. 1996. *Μετακαπιταλιστική Κοινωνία*. (Δ. Τσαούσης, Μεταφρ.) Αθήνα: Gutenberg.
- Etienne, J., Bloess, F., Noreck, J. -P. & Roux, J. -P. 2004. *Dictionnaire de sociologie*. Paris: Hatier.
- EUA. 2006. *Quality Culture in European Universities: A Bottom-Up Approach, Report on the Three Rounds of the Quality Culture Project 2002-2006*. Brussels: EUA Publications.
- EUA. 2007. *Embedding Quality Culture in Higher Education - A selection of papers from the 1st European Forum for Quality Assurance*. Brussels: EUA Publications.
- Harvey, L. 2006. "Understanding quality". Section B 4.1-1 of 'Introducing Bologna objectives and tools' in Purser, L. (Ed.) *EUA Bologna Handbook: Making Bologna work*, Brussels European University Association and Berlin, Raabe.
- Harvey, Lee and Green, Diana. 1993. "Defining quality". *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1): 9-34.
- Harvey, Lee and Stensaker, Bjorn. 2008. "Quality culture: understandings, boundaries and linkages". *European Journal of Education*. 43(4): 427-42.
- UNESCO. 2004. "Education for all – The quality imperative", *EFA Global Monitoring report*. Paris: UNESCO Publishing.
- Ασδεράκη, Φ. 2008. *Ευρώπη και Παιδεία Ο Ευρωπαϊκός Χώρος Ανώτατης Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Ι. Σιδέρης.
- Σταμέλος, Γ. & Βασιλόπουλος, Α. 2013. *Πολιτικές δια βίου μάθησης στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής διακυβέρνησης Η ελληνική περίπτωση*. Αθήνα: Διόνικος.