



Τεύχος 15 (2019) 1-12  
<http://www.jstar.gr>

## **Αξιολόγηση της ποιότητας των υποστηρικτικών υπηρεσιών του Τμήματος Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης από τους φοιτητές σε σχέση με τις Διοικητικές Υπηρεσίες και το επίπεδο των αθλητικών εγκαταστάσεων**

**Γ. Μαυρίδου, Γ. Υφαντίδου, Γ. Κώστα, Ε.Τσίσκαρη, Μ. Μιχαλοπούλου**  
Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

### **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να αξιολογήσει τις αντιλήψεις των φοιτητών του Τ.Ε.Φ.Α.Α. Δ.Π.Θ. για την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνει από τις Υποστηρικτικές Υπηρεσίες του Τμήματος, δηλαδή τη Γραμματεία, τη Βιβλιοθήκη, το Εργαστήριο Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, τα Ερευνητικά Εργαστήρια των Τομέων, τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις αθλητικές εγκαταστάσεις που ανήκουν στο ΤΕΦΑΑ ΔΠΘ. Οι αντιλήψεις των φοιτητών θα μελετηθούν με βάση συγκεκριμένα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος: φύλο και έτος σπουδών. Όλες οι παραπάνω θεωρίες οδήγησαν το 1979 το Ινστιτούτο Βρετανικών Προτύπων να δημοσιεύσει έναν οδηγό για τη Διασφάλιση Ποιότητας, ο οποίος αργότερα εξελίχθηκε σε ένα νέο πρότυπο, γνωστό ως BS5750, ώστε να χρησιμοποιείται για εσωτερικούς και εξωτερικούς ελέγχους αλλά και στη διασφάλιση ποιότητας. Το πρότυπο αυτό έτυχε διεθνούς αποδοχής και ήταν ο πρόγονος του γνωστού ISO. Η εν λόγω έρευνα είχε ως στόχο να διερευνηθούν οι παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών (στην έρευνα του Άννινου είχαν εξαχθεί τρεις παράγοντες). Όλοι οι συνήθεις χρήστες των υπηρεσιών εξετάζονται για τις αντιλήψεις που έχουν για τις υπηρεσίες και τις εμπειρίες τους, αφού υπάρχει άμεση σχέση της ικανοποίησης με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών. Επομένως για τον πλήρη προσδιορισμό της ποιότητας των υπηρεσιών, κρίθηκε αναγκαία η συλλογή ποσοτικών δεδομένων, τα οποία είναι αδιαμφισβήτητα κριτήρια των απόψεων που έχουν οι αποδέκτες των υποστηρικτικών υπηρεσιών του Πανεπιστημίου για την ποιότητα που παρέχουν οι υπηρεσίες αυτές. Από τα αποτελέσματα συνολικά φάνηκε ότι σχεδόν όλοι οι φοιτητές είναι ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες, τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό. Και, τέλος, εξάχθηκαν τρεις παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών των υποστηρικτικών υπηρεσιών του τμήματος.

**Λέξεις κλειδιά:** ποιότητα υπηρεσιών, Δημόσια Διοίκηση, αξιολόγηση, υποστηρικτικές υπηρεσίες, ανθρώπινο δυναμικό

Διεύθυνση αλληλογραφίας:

E-mail:

Μαυρίδου Γεωργία  
Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης  
mavridougeo@gmail.com

## Εισαγωγή

Για τον προσδιορισμό της ποιότητας έχουν κατά καιρούς χρησιμοποιηθεί διάφοροι ορισμοί όπως: «η ποιότητα ορίζεται ως το σύνολο των γνωρισμάτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας τα οποία έχουν σχέση με την ικανότητά του να ικανοποιεί άμεσα ή έμμεση ανάγκη» (ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2000 Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας – Θεμελιώδεις αρχές και λεξιλόγιο). Η σειρά ISO 9000 του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης (I.S.O. – International Standardization Organization, 1987) αποτελεί ένα πρότυπο Διασφάλισης Ποιότητας, το οποίο βασίζεται σε οκτώ αρχές της διοίκησης ποιότητας στην εστίαση στον πελάτη,

- στην ηγεσία,
- στη συμμετοχή των ανθρώπων,
- στο μάνατζμεντ διαδικασιών,
- στη συστημική προσέγγιση του μάνατζμεντ,
- στη συνεχή βελτίωση,
- στη λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων και
- στις αμοιβαία επωφελείς σχέσεις με προμηθευτές (Lin και Wu, 2005).

Στην εποχή μας κυριαρχεί η φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, με πλήρη δέσμευση στην ικανοποίηση του πελάτη, «εσωτερικού» και «εξωτερικού», μέσα από τη συμμετοχή όλων και τη συνεχή βελτίωση (Κέφης, 2005). Κατά τον Crosby, η ποιότητα είναι δωρεάν. Αυτό που έχει υψηλό κόστος είναι η απουσία της ποιότητας. Το βασικό χαρακτηριστικό των υπηρεσιών αποτελεί το άυλο μη χειροπιαστό στοιχείο. Ειδικότερα τα χαρακτηριστικά που κάνουν τις υπηρεσίες να διαφέρουν από τα υλικά αγαθά είναι το Απροσδιόριστο (intangibility), το Αδιαίρετο (Inseparability), η αδυναμία Συντήρησης (Perishability), και η Ετερογένεια (Heterogeneity), (Parasuraman, Zeithaml και Berry, 1985).

Η ποιότητα των υπηρεσιών σε όλες τις λειτουργίες των Πανεπιστημίων ανάγεται στην συστηματική εισαγωγή και διατήρηση μιας κουλτούρας ποιότητας, συνεπή με την ακαδημαϊκή αποστολή, το όραμα και την εκπαιδευτική φιλοσοφία των ιδρυμάτων. Οι κρίσιμες ερωτήσεις στις οποίες οφείλει ένα ακαδημαϊκό ίδρυμα να απαντήσει στην πορεία για την εισαγωγή της ποιότητας περιστρέφονται γύρω από θέματα σκοπού, λήψης αποφάσεων διαχείρισης της αλλαγής και προετοιμασίας για το μέλλον (Freed & Klugman, 1997). Αν και πολλοί ερευνητές ξεκίνησαν να ασχολούνται με το συγκεκριμένο θέμα, ο ορισμός καθώς και ο τρόπος μέτρησης της «ποιότητας υπηρεσιών», παραμένει δύσκολος, αφού πρόκειται για μια έννοια υποκειμενική και μη χειροπιαστή. Οι καταναλωτές εκτιμούν την ποιότητα των υπηρεσιών συγκρίνοντας την αντιλαμβανόμενη απόδοση της υπηρεσίας με αυτό που προσδοκούσαν από αυτή (Parasuraman, 1994).

Η αξιολόγηση της πανεπιστημιακής απόδοσης ορίζεται ως μια συστηματική, τεκμηριωμένη και λεπτομερής αποτίμηση, ανάδειξη και καταγραφή του έργου των Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων με αντικειμενικά κριτήρια και κριτική ανάλυση και διαπίστωση αδυναμιών και αποκλίσεων σε σχέση με την ακαδημαϊκή φυσιογνωμία τους, τους στόχους και την αποστολή τους. (Νόμος 3374/2005 Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση). Η αξιολόγηση μπορεί να είναι εξωτερική και να εκτελείται από μια ομάδα, έναν ειδικό εκτός της υπό αξιολόγησης μονάδας δηλαδή αναλύει την αναφορά αυτό αξιολόγησης, πραγματοποιεί επίσκεψη, συντάσσει αναφορά κ.α. και η εσωτερική που είναι η διαδικασία κατά την οποία συλλέγονται δεδομένα από

την διοίκηση μέσω ερωτηματολογίων που μοιράζονται σε φοιτητές, απόφοιτους, γίνονται συνεντεύξεις διδασκόντων και όλα αυτά ενσωματώνονται σε μια γραπτή αναφορά. Η εσωτερική αξιολόγηση αποτελεί ένα «αποτύπωμα» του ιδρύματος και μια ευκαιρία για βελτίωση της ποιότητας (Vlăsceanu, Grünberg & Pârlea, 2004). Αναφέρεται σε όλες τις διαδικασίες και δραστηριότητες τους και βασικό στόχο έχει τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με

- α) την ορθότητα των στόχων,
- β) την καταλληλότητα των πολιτικών και στρατηγικών ,
- γ) την δυνατότητα επίτευξης αλλαγών (βελτιώσεων ή καινοτομιών) και
- δ) την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των εκπαιδευτικών διοικητικών διαδικασιών.

Μπορεί να γίνεται σε ιδρυματικό, οργανωσιακό επίπεδο, σε επίπεδο τμήματος ή τομέα, σε εργαστήριο ή σε αθλητικές εγκαταστάσεις και να περιλαμβάνει ποιοτικούς και ποσοτικούς δείκτες εισροών, διαδικασιών εκροών και σπανιότερα αποτελεσμάτων. (Pounder, J.1999)

Σήμερα υπάρχουν πλέον συγκεκριμένες διαδικασίες αξιολόγησης της ποιότητας των αποτελεσμάτων στα Πανεπιστήμια μέσω της εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης όπως είναι η Πιστοποίηση ISO. Η διαχείριση της ποιότητας με την έννοια μιας θεσμοθετημένης προσπάθειας για την εξασφάλιση της άριστης ποιότητας σπουδών, έρευνας, και διδασκαλίας πρέπει να είναι οι πρωταρχικοί στόχοι του Ιδρύματος και πρέπει να ανήκει στο δικό της πεδίο ευθύνης. Η αυτονομία δίνει μια αυξημένη υποχρέωση λογοδοσίας και ασκεί μεγάλη πίεση στα διοικητικά όργανα του ως προς την εφαρμογή της νομιμότητας. Η πολιτεία παραιτείται από τον λεπτομερή έλεγχο των διαδικασιών στο εσωτερικό των Πανεπιστημίων και τον αφήνει στα χέρια του ιδρύματος.

Ως μέρος της λογοδοσίας θα πρέπει να υπάρχει συμφωνία μεταξύ κράτους και πανεπιστημίων στην επιτυχή διασφάλιση της ποιότητας οι οποία να είναι επίσης διαφανείς και μετρήσιμη, για παράδειγμα με τη μορφή βασικών αριθμών ή δεικτών, εφόσον χρησιμοποιούνται επαρκείς χρονικοί περίοδοι. Ωστόσο, εάν ένα σύστημα διαχείρισης της ποιότητας προορίζεται να χρησιμεύσει ως εργαλείο διακυβέρνησης για τα ίδια τα πανεπιστήμια, προκαλώντας εσωτερικές συνέπειες από τα ισχυρά και αδύνατα σημεία της παροχής υπηρεσιών, τα αποτελέσματα των μεμονωμένων διαδικασιών ενδέχεται να μην αποτελούν αντικείμενο άμεσης κατανομής χρηματοδότησης από τον κρατικό προϋπολογισμό. Ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας αναφέρεται σε όλα τα καθήκοντα και τις υπηρεσίες του πανεπιστημίου. Αυτό περιλαμβάνει την έρευνα και τη διδασκαλία ως βασικά καθήκοντα, αλλά αυτό μπορεί επίσης να περιλαμβάνει περαιτέρω εκπαίδευση, μεταφορά γνώσεων, υπηρεσίες σπουδαστών και εσωτερική διαχείριση.

#### *Κανονισμός Λειτουργίας της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης*

Σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης – το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) έχει ως

- Σκοπό την επίτευξη υψηλής ποιότητας στη λειτουργία του Ιδρύματος και η συνεχής βελτίωση του εκπαιδευτικού, ερευνητικού και κοινωνικού του έργου καθώς και η αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης, και τις αρχές και κατευθύνσεις της Α.ΔΙ.Π.

- Το πεδίο εφαρμογής του ΕΣΔΠ είναι η ακαδημαϊκή πιστοποίηση των Προγραμμάτων Σπουδών του Ιδρύματος, η πιστοποίηση του ΕΣΔΠ καθώς και η εφαρμογή της διασφάλισης

ποιότητας στις ακαδημαϊκές και διοικητικές μονάδες και το ανθρώπινο δυναμικό. Ειδικότερα, τα επίπεδα εφαρμογής των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας είναι το διδακτικό, το ερευνητικό, το κοινωνικό και το διοικητικό έργο.

Στο άρθρο 3 του Τεύχος Β'ΦΕΚ 1178/02-04-2018, η Πολιτική Διασφάλισης της Ποιότητας του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης αναφέρεται στα εξής σημεία:

I. Το Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης (Δ.Π.Θ.) αναπτύσσει Πολιτική Διασφάλισης της Ποιότητας, η οποία αποτελεί μέρος της στρατηγικής του. Η πολιτική του Ιδρύματος για την Διασφάλιση της Ποιότητας και η στρατηγική εφαρμογής της υλοποιούνται μέσω της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π) του Δ.Π.Θ. Στην ανάπτυξη και εφαρμογή της πολιτικής αυτής συμμετέχουν όλα τα μέλη του Ιδρύματος, μέσα από κατάλληλες διαδικασίες.

II. Οι βασικοί άξονες πάνω στους οποίους δομείται η Πολιτική Διασφάλισης της Ποιότητας του Δ.Π.Θ. είναι οι εξής:

1. Η διαρκής αναβάθμιση της ποιότητας των Προγραμμάτων Σπουδών του Ιδρύματος.
2. Η προαγωγή της φοιτητο-κεντρικής μάθησης και η βελτίωση της ακαδημαϊκής επίδοσης των φοιτητών του Ιδρύματος.
3. Η ενίσχυση της διεπιστημονικότητας και διαθεματικότητας των Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών.
4. Η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών φοιτητικής μέριμνας.
5. Η αύξηση της ποσότητας και της ποιότητας του ερευνητικού έργου.
6. Η αύξηση της διεθνούς αναγνωρισιμότητας του ακαδημαϊκού έργου των μελών του Ιδρύματος.
7. Η διαρκής αναβάθμιση του εργασιακού περιβάλλοντος για όλα τα μέλη του προσωπικού του Ιδρύματος.
8. Η ενίσχυση της ποιότητας των υποδομών και του εξοπλισμού του Ιδρύματος.
9. Η βελτίωση της εξωστρέφειας των Σχολών και των Τμημάτων του Ιδρύματος.
10. Η προσέλκυση επιστημόνων υψηλού επιπέδου από την Ελλάδα και το εξωτερικό.
11. Η ενίσχυση των δράσεων ευρωπαϊκής και διεθνούς κινητικότητας των φοιτητών και του προσωπικού του Ιδρύματος.
12. Η διαρκής βελτίωση της θέσης του Ιδρύματος στους πίνακες διεθνούς κατάταξης των Ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης.
13. μέγιστη αξιοποίηση όλων των εναλλακτικών πηγών χρηματοδότησης επιπλέον της δημόσιας επιχορήγησης.
14. Η ενίσχυση της ποιότητας των προγραμμάτων επιμόρφωσης και διά βίου μάθησης.
15. Η βελτίωση της διασύνδεσης με τους αποφοίτους του Ιδρύματος προς όφελος των ακαδημαϊκών και κοινωνικών στόχων του.

Αντιλαμβανόμενες οι ανά τον κόσμο κυβερνήσεις τα προβλήματα του κλασσικού γραφειοκρατικού τρόπου διοίκησης προσπάθησαν, περί τα τέλη του 1970 με αρχές του 1980, να εισάγουν στον δημόσιο τομέα από τον ιδιωτικό αξίες και οικονομικές αρχές της αγοράς προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες της εποχής του και να παράγει έργο υψηλότερης ποιότητας. Γενικά στο management υπάρχουν τρεις άξονες: η στρατηγική, η διαχείριση των εσωτερικών τμημάτων μιας οργάνωσης και η διαχείριση των εξωτερικών στοιχείων που περιβάλλουν μια οργάνωση.

Ειδικότερα για το Νέο Δημόσιο Management (NDM) όπως αναφέρει στο άρθρο του, Original theoretical basis of New Public Management, το 2001, ο Gernord Gruening, προήλθε από τις ΗΠΑ και τη Μεγ. Βρετανία όπου επιστήμονες που εργάστηκαν στον ιδιωτικό τομέα θέλοντας να βελτιώσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες του δημοσίου αξιοποίησαν αρχές του management του ιδιωτικού τομέα, στη συνέχεια επεκτάθηκε στην Αυστραλία την Σκανδιναβία και τέλος στην υπόλοιπη Ευρώπη.

Βασικό χαρακτηριστικό της νέας αντίληψης είναι ότι ο κύριος ρόλος της Δημόσιας Διοίκησης συνίσταται στην προσφορά υπηρεσιών και όχι στην άσκηση εξουσίας μέσω αυταρχικών μεθόδων και άσκηση καταπιεστικών ελέγχων και ότι η αποστολή αυτή επιτυγχάνεται μέσω μιας διαφορετικής προσέγγισης των σκοπών της. Με βάση την προσέγγιση αυτή ο ρόλος και το αποτέλεσμα των ενεργειών της διοίκησης αξιολογούνται αποκλειστικά με ποιοτικούς όρους και με κεντρικό άξονα την ικανοποίηση των αναγκών του κοινού.

Γενικότερα, σε ένα σύστημα που διακρίνεται από εισροές που πρέπει να μετατραπούν σε εκροές, όπως είναι στην ιδιωτική επιχείρηση, βασική επιδίωξη είναι η αποδοτικότητα. Αυτό σημαίνει το μέγιστο δυνατό επίπεδο εκροών για τις δοσμένες εισροές. Στον δημόσιο οργανισμό πρωταρχικός στόχος είναι η ισότητα και η δικαιοσύνη στην διανομή των υπηρεσιών.

Ο διαχωρισμός ιδιωτικού και δημοσίου στις περισσότερες χώρες του κόσμου συνήθως γίνεται σε θεσμικό επίπεδο, μέσω ειδικών ρυθμίσεων στα πλαίσια του Συντάγματος. Οτιδήποτε δεν συμπεριλαμβάνεται στον οριζόμενο δημόσιο τομέα εντάσσεται στον ιδιωτικό τομέα ή στην οικονομία της αγοράς. Η σχέση μεγέθους των δύο τομέων ποικίλει επίσης σημαντικά μεταξύ των χωρών, ανάλογα με το στάδιο της οικονομικής τους ανάπτυξης, την κουλτούρα τους και την επικρατούσα πολιτική κατάσταση (Lane, 2001).

## **Σκοπός**

Η ποιότητα των Διοικητικών Υπηρεσιών της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης είναι σημαντική ως προς την επίτευξη οργανωσιακής δέσμευσης. Με την παρούσα έρευνα θα γίνει προσπάθεια διερεύνησης της ποιότητας των προσφερόμενων Υποστηρικτικών Υπηρεσιών, οι οποίες περιλαμβάνουν την Γραμματεία του Τμήματος, την Βιβλιοθήκη, το Εργαστήριο Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, τα Ερευνητικά Εργαστήρια των Τομέων και τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Τμήματος Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού (ΤΕΦΑΑ) του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης (Δ.Π.Θ.) προς όλους τους συναλλασσόμενους με αυτήν. Επίσης, θα αξιολογηθούν οι αθλητικές εγκαταστάσεις στις οποίες διεξάγονται μαθήματα και δραστηριότητες του ΤΕΦΑΑ ΔΠΘ.

## **Μέθοδος**

### ***Δείγμα***

Το δείγμα αποτελείται από Προπτυχιακούς φοιτητές από το (1ο έως 4ο έτος) που έρχονται σε επαφή με τις Υποστηρικτικές Υπηρεσίες του ΤΕΦΑΑ (Γραμματεία του Τμήματος, τη Βιβλιοθήκη, το Εργαστήριο Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, τα Ερευνητικά Εργαστήρια των Τομέων, τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις αθλητικές εγκαταστάσεις που ανήκουν στο ΤΕΦΑΑ ΔΠΘ). Συγκεντρώθηκαν 149 ερωτηματολόγια από Προπτυχιακούς φοιτητές του Τμήματος Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης των 4ετών του προγράμματος σπουδών.

### **Όργανα Μέτρησης**

Χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο του Άννινου (2002) που είναι βασισμένο στο υπόδειγμα SERVQUAL (1990) αλλά έχει τροποποιηθεί ώστε να προσαρμοστεί στις ιδιαιτερότητες της ανώτατης εκπαίδευσης με σκοπό να μετρηθεί η ποιότητα των υπηρεσιών. Το εν λόγω ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε τρία μέρη.

Στο πρώτο μέρος περιλαμβάνονται δημογραφικά και προσωπικά στοιχεία των ερωτηθέντων. Το δεύτερο μέρος αποτελείται από 68 ερωτήσεις οι οποίες απαντούν στις αντιλήψεις που έχουν οι φοιτητές. Τέλος, στο τρίτο μέρος δίνονται στους φοιτητές 100 βαθμοί στους οποίους πρέπει να καταναείμουν μεταξύ πέντε προτάσεων που αντιπροσωπεύουν διαστάσεις ποιότητας. Οι αλλαγές που έγιναν από τον Άννινο (2002) βασίζονται σε βιβλιογραφική έρευνα (Galloway 1998). Το συγκεκριμένο όργανο μέτρησης έχει χρησιμοποιηθεί από τον Άννινο (2002) στην Ελλάδα, για την καταγραφή δεδομένων από προπτυχιακούς φοιτητές, και έχει επιβεβαιωθεί η εγκυρότητα και αξιοπιστία του. Το εύρος της κλίμακας Likert, αποτελείται από πενταβάθμια κλίμακα με τρόπο ώστε να διανέμονται από (1) Διαφωνώ απόλυτα έως και (5) Συμφωνώ απόλυτα.

### **Διαδικασία συλλογής δεδομένων**

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα είναι προπτυχιακοί φοιτητές κατά τη διάρκεια των τεσσάρων ετών του προγράμματος σπουδών τους στο ΤΕΦΑΑ του Δ.Π.Θ. κατά το εαρινό εξάμηνο του ακαδημαϊκού έτους 2017-2018. Η μέθοδος δειγματοληψίας είναι τυχαία, καθώς το ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε όλους τους φοιτητές του βασικού κύκλου σπουδών (4 έτη) μέσω του πανεπιστημιακού τους λογαριασμού.

### **Στατιστικές Αναλύσεις**

Για τη στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων θα χρησιμοποιηθεί το στατιστικό πακέτο για τις κοινωνικές επιστήμες SPSS. Με περιγραφική στατιστική θα παρουσιαστούν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των φοιτητών. Για τις μεταβλητές της ποιότητας των υπηρεσιών θα χρησιμοποιηθεί η διερευνητική παραγοντική ανάλυση με τη μέθοδο της ανάλυσης σε κύριες συνιστώσες (principal components analysis) και η κάθετη περιστροφή των αξόνων (varimax rotation), για να ελεγχθούν οι παράγοντες του Άννινου.

Θα γίνει ανάλυση αξιοπιστίας Cronbach  $\alpha$  για κάθε παράγοντα. Θα πραγματοποιηθεί, ακόμη, ανάλυση διακύμανσης ως προς 1 ανεξάρτητο παράγοντα (one-way ANOVA), για το έτος φοίτησης, σε σχέση με τους παράγοντες της ποιότητας των υπηρεσιών. Επίσης, θα πραγματοποιηθεί ανάλυση t-test για ανεξάρτητα δείγματα σε σχέση με τους παράγοντες της ποιότητας των υπηρεσιών και το φύλο.

### **Αποτελέσματα**

Η εγκυρότητα μιας κλίμακας μέτρησης, αφορά το κατά πόσο μετράει αυτό για το οποίο φτιάχτηκε να μετράει (Bird, Knopman, VanSwieten, Rosso, Feldman, Tanabe, Graff-Raford, Geschwind, Verpillat&Hutton, 2003). Η εξέταση της δομικής εγκυρότητας του ερωτηματολογίου έγινε μέσω της παραγοντικής ανάλυσης και με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS. Για όλο το δείγμα χρησιμοποιήθηκε η διερευνητική παραγοντική ανάλυση με τη μέθοδο της ανάλυσης σε κύριες συνιστώσες (principal components analysis) και στη συνέχεια ακολούθησε η κάθετη περιστροφή των αξόνων (varimax rotation). Ο αριθμός των παραγόντων καθορίστηκε με το

κριτήριο ότι οι ιδιοτιμές έπρεπε να είναι μεγαλύτερες του 1.00. Η μικρότερη φόρτιση που χρησιμοποιήθηκε για να διαμοιραστούν οι ερωτήσεις στους παράγοντες ήταν 0.40. Η ανάλυση σε κύριες συνιστώσες αποκάλυψε 3 παράγοντες που εξηγούσαν το 57,119% της συνολικής διακύμανσης. Οι παράγοντες που επιβεβαιώθηκαν ήταν:

1. Πληρότητα , καταλληλότητα κτιριακών εγκαταστάσεων του ΤΕΦΑΑ
2. Έντυπη και ηλεκτρονική πληροφόρηση, εξυπηρέτηση γραμματείας, αξιοπιστία ακρίβεια και κατανόηση αναγκών των φοιτητών.
3. Πληρότητα και καταλληλότητα γηπέδων ΤΕΦΑΑ και χώρου γραμματείας

Για τον έλεγχο της αξιοπιστίας και των τριών παραγόντων που αφορούν την αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών υπολογίστηκε ο συντελεστής  $\alpha$  του Cronbach.

Στον πρώτο παράγοντα (Πληρότητα , καταλληλότητα κτιριακών εγκαταστάσεων του ΤΕΦΑΑ) βρέθηκε αρκετά υψηλός ( $\alpha=,977$ ). Όσον αφορά τον δεύτερο παράγοντα (Έντυπη και ηλεκτρονική πληροφόρηση, εξυπηρέτηση γραμματείας, αξιοπιστία ακρίβεια και κατανόηση αναγκών των φοιτητών), ο συντελεστής  $\alpha$  του Cronbach βρέθηκε πολύ υψηλός ( $\alpha=,961$ ). Επίσης και στον τον τρίτο παράγοντα (Πληρότητα και καταλληλότητα γηπέδων ΤΕΦΑΑ και χώρου γραμματείας), ο συντελεστής  $\alpha$  του Cronbach βρέθηκε πολύ υψηλός όπου είχαμε  $\alpha=,928$ .

Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε περιγραφική στατιστική ανάλυση για να βρεθούν οι μέσοι όροι όλων των ερωτήσεων που αφορούν την αντίληψη της ποιότητας υπηρεσιών ανά εγκατάσταση.

**Πίνακας 2.** Μέσος όρος αντίληψης ποιότητας υπηρεσιών ανά εγκατάσταση.

Μεταβλητή	Μέσος Όρος
Εγκαταστάσεις του εργαστηρίου Εργοφυσιολογίας	4.08
Εγκαταστάσεις του εργαστηρίου Εμβιομηχανικής	4.05
Εγκαταστάσεις της Βιβλιοθήκης	4,01
Εγκαταστάσεις του Κεντρικού Κτιρίου	3,97
Εγκαταστάσεις του εργαστηρίου Υπολογιστών	3,95
Αθλητική εγκατάσταση του κολυμβητηρίου	3.94
Εγκαταστάσεις του εργαστηρίου Αποκατάστασης	3.94
Εγκαταστάσεις του εργαστηρίου Φυσικής Δραστηριότητας και Κινητικής απόδοσης	3.92
Εγκαταστάσεις του εργαστηρίου Προπονητικής & Φυσικής Απόδοσης	3.89
Αθλητική εγκατάσταση του κλειστού γυμναστηρίου μπάσκετ	3.67
Εγκαταστάσεις του εργαστηρίου Αθλητικού Τουρισμού και Αναψυχής	3.67
Αθλητική εγκατάσταση του Ανοιχτού γηπέδου Ποδοσφαίρου - Στίβου	3.38
Αθλητική εγκατάσταση της Μεταλλουργικής (Ενόργανη - Ρυθμική)	2.74

Ως προς την 1η μηδενική (Δε θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών σε σχέση με το φύλο) και 1η εναλλακτική υπόθεση (Θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών σε σχέση με το φύλο), πραγματοποιήθηκαν συγκρίσεις μέσω των όρων t-test για ανεξάρτητα δείγματα, για την εξέταση των στατιστικά σημαντικών διαφορών σε σχέση με το φύλο και τους παράγοντες (1.Πληρότητα , καταλληλότητα κτιριακών εγκαταστάσεων του ΤΕΦΑΑ, 2. Έντυπη και ηλεκτρονική πληροφόρηση, εξυπηρέτηση

γραμματείας, αξιοπιστία ακρίβεια και κατανόηση αναγκών των φοιτητών, 3. Πληρότητα και καταλληλότητα γηπέδων ΤΕΦΑΑ και χώρου γραμματείας) της ποιότητας των υπηρεσιών.

Ο *t* έλεγχος για ανεξάρτητα δείγματα μας έδειξε πως δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες ( $M=4,0223$ ) και τις γυναίκες ( $M=3,9080$ ) όσον αφορά τον παράγοντα «Πληρότητα, καταλληλότητα κτιριακών εγκαταστάσεων του ΤΕΦΑΑ» με  $t(125)=0.931$ ,  $p>0.05$ .

Επίσης, διαπιστώθηκε πως δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες ( $M=3,9170$ ) και τις γυναίκες ( $M=3,8067$ ) όσον αφορά τον παράγοντα «Έντυπη και ηλεκτρονική πληροφόρηση, εξυπηρέτηση γραμματείας, αξιοπιστία ακρίβεια και κατανόηση αναγκών των φοιτητών» με  $t(137)=1.009$ ,  $p>0.05$ .

Τέλος ο *t* έλεγχος για ανεξάρτητα δείγματα μας έδειξε πως δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες ( $M=3,5472$ ) και τις γυναίκες ( $M=3,4928$ ) όσον αφορά τον παράγοντα «Πληρότητα και καταλληλότητα γηπέδων ΤΕΦΑΑ και χώρου γραμματείας» με  $t(139)=0.455$ ,  $p>0.05$ .

Ως προς την 2η μηδενική «Δε θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς του παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών σε σχέση με το έτος σπουδών» και 2η εναλλακτική υπόθεση «Θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς του παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών» σε σχέση με το έτος σπουδών, πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν ανεξάρτητο παράγοντα, το έτος σπουδών (ANOVA).

Ο έλεγχος ANOVA για ανεξάρτητα δείγματα μας έδειξε πως δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο έτος σπουδών και τον παράγοντα «Πληρότητα, καταλληλότητα κτιριακών εγκαταστάσεων του ΤΕΦΑΑ» με  $F(3,116)=0.932$ ,  $p>0.05$ .

Επίσης διαπιστώθηκε από τον έλεγχος ANOVA για ανεξάρτητα δείγματα μας έδειξε πως δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο έτος σπουδών και τον παράγοντα «Έντυπη και ηλεκτρονική πληροφόρηση, εξυπηρέτηση γραμματείας, αξιοπιστία ακρίβεια και κατανόηση αναγκών των φοιτητών» με  $F(3,116)=2.488$ ,  $p>0.05$ .

Τέλος Ο έλεγχος ANOVA για ανεξάρτητα δείγματα μας έδειξε πως δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο έτος σπουδών και τον παράγοντα «Πληρότητα και καταλληλότητα γηπέδων ΤΕΦΑΑ και χώρου γραμματείας» με  $F(3,116)=1.687$ ,  $p>0.05$ .

## Συζήτηση

Το Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης (Δ.Π.Θ.) αναπτύσσει Πολιτική Διασφάλισης της Ποιότητας, η οποία αποτελεί μέρος της στρατηγικής του. Η πολιτική του Ιδρύματος για την Διασφάλιση της Ποιότητας και η στρατηγική εφαρμογής της υλοποιούνται μέσω της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π) του Δ.Π.Θ. Στην ανάπτυξη και εφαρμογή της πολιτικής αυτής συμμετέχουν όλα τα μέλη του Ιδρύματος, μέσα από κατάλληλες διαδικασίες.

Σκοπός του ΤΕΦΑΑ Κομοτηνής είναι η επίτευξη υψηλής ποιότητας στη λειτουργία του και η συνεχής βελτίωση του εκπαιδευτικού, ερευνητικού και κοινωνικού του έργου καθώς και η αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του. Το γεγονός ότι η ολομέλεια σχεδόν των ερωτηθέντων νιώθει υψηλή ή μέτρια ικανοποίηση ως προς την πληρότητα, καταλληλότητα κτιριακών εγκαταστάσεων του ΤΕΦΑΑ Κομοτηνής και μόνο το 7,1% χαμηλή ικανοποίηση, δηλώνει το υψηλό επίπεδο της πληρότητας, του σύγχρονου εξοπλισμού και καταλληλότητας των κτιριακών εγκαταστάσεων που προσφέρει το ΤΕΦΑΑ Κομοτηνής στους φοιτητές. Ποιο αναλυτικά θα λέγαμε ότι οι εγκαταστάσεις της βιβλιοθήκης και κεντρικού κτιρίου του ΤΕΦΑΑ Κομοτηνής



είναι πλήρης, κατάλληλες και διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό και προσφέρουν υπηρεσίες πολύ υψηλού επιπέδου στους φοιτητές. Επίσης οι εγκαταστάσεις του εργαστηρίου Εμβιομηχανικής, Εργοφυσιολογίας και Αποκατάστασης είναι πλήρης, κατάλληλες και διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό και προσφέρουν υπηρεσίες πολύ υψηλού επιπέδου στους φοιτητές ώστε να ασχολούνται με την επιστήμη η οποία μελετά τις βιολογικές προσαρμογές κατά τη μυϊκή προσπάθεια και κατ' επέκταση τη φυσική δραστηριότητα και την άσκηση. Σχεδόν όλοι οι φοιτητές είναι ικανοποιημένοι η πολύ ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που προσφέρει το εργαστήριο αποκατάστασης.

Σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες φοιτητές νιώθουν μεγάλη ή μεσαία ικανοποίηση για την πληρότητα, καταλληλότητα και τον σύγχρονο εξοπλισμό που διαθέτουν οι εγκαταστάσεις των εργαστηρίων και ως προς την έντυπη και ηλεκτρονική πληροφόρηση, εξυπηρέτηση γραμματείας, αξιοπιστία ακρίβεια και κατανόηση αναγκών των φοιτητών του ΤΕΦΑΑ Κομοτηνής, γεγονός που δηλώνει ότι οι υπάλληλοι των υποστηρικτικών υπηρεσιών δείχνουν άμεσα ενδιαφέρον και προθυμία να εξυπηρετήσουν και να επιλύσουν προβλήματα των φοιτητών.

Επίσης οι υπάλληλοι των υποστηρικτικών υπηρεσιών έχουν τις γνώσεις και τον απαιτούμενο τεχνολογικό εξοπλισμό ώστε να παρέχουν με ειλικρίνεια και ακρίβεια απαντήσεις και πληροφορίες στους φοιτητές του ΤΕΦΑΑ Κομοτηνής. Ακόμη η προσωπική επαφή, η ηλεκτρονική επικοινωνία και η τηλεφωνική επικοινωνία με τις Υποστηρικτικές Υπηρεσίες χαρακτηρίστηκε εύκολη από τους ερωτηθέντες φοιτητές.

Η πλειοψηφία συμφωνεί / συμφωνεί απόλυτα ότι η αθλητική εγκατάσταση του κολυμβητηρίου του ΤΕΦΑΑ του ΔΠΘ είναι κατάλληλη, όπως, επίσης, και η αθλητική εγκατάσταση του κλειστού γυμναστηρίου μπάσκετ του ΤΕΦΑΑ ΔΠΘ και η αθλητική εγκατάσταση του Ανοιχτού γηπέδου Ποδοσφαίρου - Στίβου του ΤΕΦΑΑ ΔΠΘ.

Το γεγονός ότι το μόλις το ένα τρίτο συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι η αθλητική εγκατάσταση της Μεταλλουργικής (Ενόργανη - Ρυθμική) του ΤΕΦΑΑ ΔΠΘ είναι κατάλληλη, δηλώνει ότι ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων φοιτητών νιώθει χαμηλή ικανοποίηση για την ποιότητα υπηρεσιών της αθλητικής εγκατάστασης της Μεταλλουργικής του ΤΕΦΑΑ του ΔΠΘ.

Επιβεβαιώνεται η πρώτη μηδενική υπόθεση «Δε θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών σε σχέση με το φύλο» επομένως το φύλο δεν παίζει ρόλο στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών του ΤΕΦΑΑ Κομοτηνής.

Επίσης επιβεβαιώνεται η δεύτερη μηδενική υπόθεση «Δε θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών σε σχέση με το έτος σπουδών» επομένως το έτος σπουδών δεν παίζει ρόλο στην αντίληψη της ποιότητας υπηρεσιών του ΤΕΦΑΑ Κομοτηνής σε κανένα από τους τρεις παράγοντες.

Η διασφάλιση της ποιότητας στη εκπαίδευση μπορεί να συμβάλει σημαντικά στην αντιμετώπιση προκλήσεων όπως η βελτίωση της σύνδεσης της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας. Μέσω της κατάρτισης αποτελεσματικότερου εκπαιδευτικού επαγγελματικού προσανατολισμού και της εφαρμογής προγραμμάτων για την επαγγελματική ανέλιξη των εκπαιδευτικών μπορεί να διαμορφωθεί μια κοινή αντίληψη για την αριστεία και την αμοιβαία αναγνώριση μάθησης που έχει αποκτηθεί σε διάφορες χώρες. Έτσι, θα είναι εφικτή η μεγαλύτερη κινητικότητα των πτυχιούχων στην διεθνή αγορά εργασίας ώστε να υπάρχει ανταπόκριση στις οικονομικές και κοινωνικές προκλήσεις.

## Συμπεράσματα

Η παρούσα έρευνα έρχεται σε συμφωνία με την πρόσφατη ολοκλήρωση της διαδικασίας αξιολόγησης από την αρμόδια Επιτροπή, κατά την οποία πιστοποιήθηκε ότι το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης συμμορφώνεται πλήρως με τις αρχές του Προτύπου Ποιότητας ΕΣΔΠ της ΑΔΙΠ και τις Αρχές Διασφάλισης Ποιότητας του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης (ESG).

Το ΔΠΘ είναι το ένα εκ των δύο Ιδρυμάτων της χώρας που έχει λάβει ως τώρα τη μέγιστη διάκριση σε όλες τις επιμέρους κατηγορίες. Αντιμετωπίζει το ΕΣΔΠ όχι απλά σαν έναν μηχανισμό ελέγχου από τον οποίο εκπορεύονται εκθέσεις, δείκτες και αριθμοί, αλλά σαν μέσο που οδηγεί στη βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού έργου, την επιστημονική κατάρτιση καθώς και μια διαδικασία μετασχηματισμού της σκέψης των φοιτητών, που παράγει κριτικά εγγράμματους πολίτες και όχι αποκλειστικά δεξιότητες χρήσιμες για την απασχόληση.

## Βιβλιογραφία

- Alexandris, K., Douka, S. & Balaska, P. (2012). Involvement with active leisure participation: does service quality have a role? *Managing Leisure*, 17(1), 54-66.
- Άννινος, Λ. Ν. (2002). *Ποιότητα υποστηρικτικών υπηρεσιών στην ανώτατη εκπαίδευση*. Αδημοσίευτη Μεταπτυχιακή Διατριβή, Πανεπιστήμιο Πειραιά, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων. Πειραιάς, Ελλάδα.
- Bird, T., Knopman, D., VanSwieten, J., Rosso, S., Feldman, H., Tanabe, H., Graff-Raford, N., Geschwind, D., Verpillat, P. & Hutton, M. (2003). Epidemiology and genetics of frontotemporal dementia/Pick's disease. *Annals of Neurology*, 54(5), 29-31. doi:10.1002/ana.10572
- Crosby, P.B. (1985). *Quality without tears*. New York: Signet.
- Galloway, L. (1998). Quality perceptions of internal and external customers: a case study in educational administration. *The TQM Magazine*, 10(1), 20-26.
- Gruening, G. (2001). Origin and theoretical basis of New Public Management. *International Public Management Journal*, 4(1), 1-25.
- I.S.O. International Standardization Organization. ISO 9000 – Πρότυπο Διασφάλισης Ποιότητας. Ημερομηνία ανάκτησης: 18-12-2017. <https://www.iso.org/home.html>
- Κέφης, Β. (2005). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας–Θεωρία και Πρότυπα*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική Α.Ε.
- Lane, P. J., Salk, J. E., & Lyles, M. A. (2001). Absorptive capacity, learning, and performance in international joint ventures. *Strategic Management Journal*, 22(12), 1139-1161.
- Lin, C.L., Lin, H.W. & Wu, C.C. (2005). Examining microcavity organic light-emitting devices having two metal mirrors. *Applied Physics Letters*, 87(2), 021101.
- Νόμος 3374/2005. *Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση*. Ημερομηνία ανάκτησης: 01-02-2019. [https://www.aua.gr/gr/synd/eedip/Nomoi\\_PD\\_Theseis/Nomoi/n3374/Diasfalisi\\_poiotitas\\_05-08-02.pdf](https://www.aua.gr/gr/synd/eedip/Nomoi_PD_Theseis/Nomoi/n3374/Diasfalisi_poiotitas_05-08-02.pdf)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985), A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring services quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201-230.
- Pounder, J. (1999). Institutional performance in higher education: is quality a relevant concept? *Quality Assurance in Education*, 7(3), 156-165.
- Vlăsceanu, L., Grünberg, L., & Pârlea, D. (2004). *Quality assurance and accreditation: A glossary of basic terms and definitions* (p. 25). Bucharest: Unesco-Cepes.
- ΦΕΚ 1178/02-04-2018, Τεύχος Β' η Πολιτική Διασφάλισης της Ποιότητας του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης. Ημερομηνία ανάκτησης: 18-02-2019.  
[http://modip.duth.gr/docs/modip\\_fek\\_1178\\_2\\_4\\_2018.pdf](http://modip.duth.gr/docs/modip_fek_1178_2_4_2018.pdf)



Issue 15 (2019) 1-12

<http://www.jstar.gr>

## **Assessment of the quality of the support services of the Department of Physical Education and Sport Science of the Democritus University of Thrace by the students in relation to the Administrative Services and the level of the sports facilities**

**G. Mauridou, G. Yfantidou, G. Chatzopoulos, G. Kosta, E. Tsitskari, M. Mixalopoulou**

Democritus University of Thrace

### **ABSTRACT**

The purpose of this research is to evaluate the perceptions of the students of the D.P.E.S.S D.U.Th. concerning the service quality of the Support Services of the Department, ie the Secretariat, the Library, the Computer Laboratory, the Research Laboratories of the Departments, the offered electronic services and the sports facilities belonging to the Department of Physical Education and Sport Science. Students' perceptions will be studied based on specific demographic characteristics of the sample: gender and year of study. All of these theories led in 1979 the Institute of British Standards to publish a Guide for the Quality Assurance, which later developed into a new standard, known as the BS5750, to be used for internal and external evaluations as well as for quality assurance. This standard was internationally accepted and was the ancestor of the well-known ISO. The purpose of this research was to investigate the factors of service quality (three factors were exported at Anninos's research). All common users of services are examined for their perceptions about services and their experiences, since there is a direct relationship between satisfaction and perceived quality of service. Therefore, in order to fully define the quality of services, it was considered necessary to collect quantitative data, which are undisputed criteria for the views of the supportive services of the University for the quality provided by these services. Overall results showed that the majority of students are satisfied or very satisfied with the services, facilities and equipment. Finally, three service quality factors were extracted from the department's support services evaluation.

**Key words:** service quality, public administration, evaluation, support services, human resources

Corresponding address:

Georgia Mauridou  
Democritus University of Thrace

E-mail:

[mavridougeo@gmail.com](mailto:mavridougeo@gmail.com)