



ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ
MEDITERRANEAN INSTITUTE OF MANAGEMENT

ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ
COLLECTION OF DISSERTATIONS

Ακαδημαϊκά Έτη / Academic Years
2014-2018

Ιούνιος / June 2019



ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ COLLECTION OF DISSERTATIONS

Ακαδημαϊκά Έτη / Academic Years
2014-2018

Σεπτέμβριος / September 2019

ISBN 978-9963-50-502-9

Εισαγωγή

Η Συλλογή περιλαμβάνει τη σύνοψη των διπλωματικών εργασιών που εκπονήθηκαν από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές του Μεσογειακού Ινστιτούτου Διεύθυνσης (ΜΙΔ) και διακρίθηκαν κατά τα ακαδημαϊκά έτη 2014-2018. Η έκδοση αποτελείται από δύο μέρη: το Μέρος Α περιλαμβάνει τις διπλωματικές εργασίες των φοιτητών του ελληνόφωνου Προγράμματος Σπουδών 'Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων ή τη Δημόσια Διοίκηση' και το Μέρος Β τις διπλωματικές εργασίες του αγγλόφωνου Προγράμματος Σπουδών 'Master in Business Administration'.

Η Συλλογή είναι διαθέσιμη και σε ψηφιακή μορφή στην ιστοσελίδα του ΜΙΔ. Η πρόσβαση στην ψηφιακή μορφή των εργασιών υπόκειται στις ισχύουσες διατάξεις περί πνευματικής ιδιοκτησίας και επιτρέπεται ή απαγορεύεται, ανάλογα με την επιθυμία του συγγραφέα. Το υλικό προσφέρεται αποκλειστικά για προσωπική, εκπαιδευτική ή ερευνητική χρήση.

Στόχος της παρούσας έκδοσης είναι να αναδείξει τις πιο αξιόλογες εργασίες που υποβλήθηκαν ως προϋπόθεση για την επιτυχή ολοκλήρωση των προγραμμάτων σπουδών του ΜΙΔ και να συμβάλει, με τη διάδοσή τους, στην παραγωγή και μετάδοση νέων γνώσεων και στην προβολή του ερευνητικού και επιστημονικού έργου του ΜΙΔ.

Introduction

The Collection includes the abstracts of the dissertations prepared by the students of the postgraduate programmes of the Mediterranean Institute of Management (MIM), which were distinguished in the academic years 2014-2018. The publication consists of two parts: Part A includes the work of students of the Greek-taught 'Master's Programme in Business Administration or Public Administration' and Part B of the English-taught 'Master in Business Administration'.

The Collection is also available in digital form on the MIM website. Access to the digital form of work is subject to applicable intellectual property laws and is permitted or prohibited, depending on the wishes of the author. The material is exclusively for personal, educational or research use.

The aim of this publication is to highlight the most remarkable dissertations submitted as a prerequisite for the successful completion of the MIM Programmes of Study and to contribute through their communication in the production and dissemination of new knowledge and to the promotion of the research and scientific work of the MIM.

Περιεχόμενα / Contents

Μέρος Α (Διπλωματικές Εργασίες)

	Σελ./Page
1. Εργασιακός εκφοβισμός στον Δημόσιο Τομέα	8
2. Εξυπηρέτηση/Εκπαίδευση φορολογουμένων και εθελούσια φορολογική συμμόρφωση	9
3. Ιδιωτικοποιήσεις Κρατικών Οργανισμών: Τι μπορεί να διδάξει η ευρωπαϊκή εμπειρία για την περίπτωση της Κύπρου	10
4. Η επίδραση της οικονομικής κρίσης στην αγοραστική συμπεριφορά των καταναλωτών για τις υπεραγορές της Κύπρου	12
5. Τροποποίηση του συστήματος αξιολόγησης του προσωπικού της Επαρχιακής Διοίκησης Λευκωσίας βάσει του Στρατηγικού Προγραμματισμού και των δεικτών απόδοσης	13
6. Μέτρηση της απόδοσης στο Τμήμα Τελωνείων	15
7. Οργανωσιακή κουλτούρα σε ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον στο Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας. Περιπτωσιακή μελέτη	16
8. Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση και τον αντίκτυπό της στην εργασιακή απόδοση. Μελέτη περίπτωσης του ομίλου εταιρειών Cyfield – Nemesis	17
9. Οι ψηφιακές δεξιότητες των εργαζομένων στο Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού της Κύπρου και οι απόψεις τους για τον ρόλο των ψηφιακών δεξιοτήτων στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της εργασίας τους	18
10. Η μεταρρύθμιση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Κύπρο, προκλήσεις και προοπτικές των επηρεαζόμενων Κοινοτικών Συμβουλίων. Η περίπτωση του Κοινοτικού Συμβουλίου Συνοικισμού Ανθούπολης	20
11. Εργασιακή ικανοποίηση εκπαιδευτικών προσχολικής ηλικίας στην Κύπρο	21
12. Η μέθοδος της ενεργειακής επιθεώρησης σε μικρομεσαίες βιομηχανίες & πιλοτική εφαρμογή της	22
13. Εργασιακή ικανοποίηση και εργασιακή δέσμευση: Η περίπτωση του Κυπριακού Οργανισμού Αγροτικών Πληρωμών	23
14. Η πρωινή ενημέρωση του Διευθυντή Κλινικής από τους νοσηλευτές με στοχευμένη επίσκεψή του στους ασθενείς προ της κύριας επίσκεψης. Η άποψη των νοσηλευτών.	25
15. Η επίδραση της λήψης μέτρων για εφαρμογή της Επαγγελματικής Ασφάλειας και Υγείας στο ηθικό και στην απόδοση των εργαζομένων από τους Ιδιωτικούς και Δημόσιους Οργανισμούς στην Κύπρο	28
16. Η αντίληψη των ασθενών-καταναλωτών στην Κύπρο σχετικά με την υποκατάσταση πρωτότυπων με γενόσημα φάρμακα.	30

Μέρος Β (Dissertations)

	Σελ./Page
17. Cause-Related Marketing. A quantitative study into the perception of Cypriot consumers	32
18. The market potential of electric vehicles in Cyprus	34
19. Measuring quality and performance in Cypriot Small and Medium Enterprises	35
20. Business plan: The establishment of the first Human Milk Bank in Cyprus	37
21. The measurement of customer satisfaction and the importance of customer lifetime value: Case study for the Signs4u Company	39
22. The extent of application of Human Resource Practices and the impact on employee satisfaction. A Case of an SME in Cyprus	42
23. Internal and external forces: Outbound call centers practices, excellent agents, and job satisfaction	44
24. Service quality and customer satisfaction in Accounting and Audit Firms in Cyprus. Customer satisfaction and employee motivation in ServPRO Accountants & Business Consultants Ltd	45
25. Depression, anxiety and stress in the workplace and their effects on employees' performance The use of mindfulness meditation as an intervention method to reduce mental illness levels	46
26. Workplace bullying and mental health among employees in Cyprus	48
ΤΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟΥ / A PROFILE OF THE INSTITUTE	50
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ /CONTACT DETAILS	51

ΜΕΡΟΣ Α

Διπλωματικές εργασίες του ελληνόφωνου
Προγράμματος Σπουδών Μάστερ
στη Διοίκηση Επιχειρήσεων
ή τη Δημόσια Διοίκηση

1

Εργασιακός Εκφοβισμός στον Δημόσιο Τομέα

Ακαδημαϊκό Έτος: 2014/2015

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Δημόσια Διοίκηση

Συγγραφέας: Σωτηρία Γεωργιάδου

Σύμβουλος: Μαρία Μικελλίδου

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο των απαιτήσεων του Μεταπτυχιακού Προγράμματος του Μεσογειακού Ινστιτούτου Διεύθυνσης, για απονομή Μάστερ στην Δημόσια Διοίκηση. Σκοπός αυτής της διπλωματικής εργασίας είναι η διερεύνηση ύπαρξης του φαινομένου του εργασιακού εκφοβισμού (ψυχολογική παρενόχληση), στον Δημόσιο Τομέα της Κύπρου. Με τη χρήση ερωτηματολογίων, επιχειρείται να διερευνηθεί κατά πόσο εργαζόμενοι στον Δημόσιο Τομέα υφίστανται εκφοβισμό και κατά πόσο οι παράγοντες φύλο, ηλικία και ιεραρχία θέσης εργασίας παίζουν ρόλο στην εμφάνιση εκφοβιστικών συμπεριφορών.

Για τον σκοπό ερωτήθηκαν 215 εργαζόμενοι στον Δημόσιο Τομέα, χρησιμοποιώντας το ερωτηματολόγιο Negative Acts Questionnaire – Revised (NAQ - R) (Einarsen, 1994). Με το εργαλείο αυτό έγιναν ποσοτικές μετρήσεις (με κλίμακα Likert 1-5), για τη συχνότητα και το ποσοστό εμφάνισης του φαινομένου. Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων που συνελήχθησαν έγινε με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος SPSS.

Το κυριότερο συμπέρασμα της παρούσας έρευνας ήταν ότι ένας μεγάλος αριθμός δημόσιων υπαλλήλων (30,7%) υφίσταται ηθική/ψυχολογική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο.

Ειδικότερα οι εργαζόμενοι μεταξύ ηλικιών 26-39 και 40-54 είναι αυτοί που δέχονται περισσότερο εκφοβισμό.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι οι περισσότερες γυναίκες έδειξαν να αντιμετωπίζουν περισσότερο εκφοβισμό από τους προϊστάμενους τους, κάτι που δεν ισχύει με τους άντρες, ενώ ταυτόχρονα μεγαλύτερη ήταν η παρουσία εκφοβισμού από υφιστάμενους, σε γυναίκες ηλικίας άνω των 55.

Παράλληλα, διακρίνεται ισχυρή συσχέτιση ανάμεσα στον εκφοβισμό και τη θέση εργασίας όπως και ανάμεσα στον εκφοβισμό με το μορφωτικό επίπεδο, αντίστοιχα. Πιο συγκεκριμένα, το επιστημονικό προσωπικό φάνηκε να δέχεται περισσότερο εκφοβισμό σε σχέση με το ωρομίσθιο προσωπικό, το τεχνικό προσωπικό και το γραμματειακό προσωπικό. Επίσης άτομα με μεταπτυχιακή εκπαίδευση υπόκεινται πιο συχνά σε εκφοβισμό. Σημαντικό ρόλο στην εκδήλωση του φαινομένου της ηθικής/ψυχολογικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο, φαίνεται να έχουν κυρίως οι προϊστάμενοι και οι συνάδελφοι, που κατέχουν την ίδια θέση εργασίας με το θύμα, οι οποίοι δρουν ως θύτες.

Εξυπηρέτηση/Εκπαίδευση φορολογουμένων και εθελούσια φορολογική συμμόρφωση

Η εθελούσια φορολογική συμμόρφωση αποτελεί επιδίωξη των φορολογικών διοικήσεων σε παγκόσμιο επίπεδο και μεγάλες χώρες όπως η Αμερική, η Αυστραλία, το Ηνωμένο Βασίλειο έχουν στρέψει την προσοχή τους προς αυτή την κατεύθυνση. Η προσέγγιση αυτή δίνει έμφαση στην ικανότητα των φορολογουμένων να μπορούν από μόνοι τους, να αποδίδουν το ορθό ποσό φόρου, που αναλογεί στο κράτος. Κάτι τέτοιο προϋποθέτει γνώση της φορολογικής νομοθεσίας και των κανονισμών αλλά και διευκολύνσεις εκ μέρους της φορολογικής διοίκησης, ώστε οι φορολογούμενοι, να είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις φορολογικές τους υποχρεώσεις ορθά, έγκαιρα και πρωτίστως χωρίς καταναγκασμό.

Η παρούσα εργασία, στοχεύει να αναδείξει τον ρόλο που διαδραματίζει η εξυπηρέτηση και η εκπαίδευση των φορολογουμένων στην ανάπτυξη ενός συστήματος εθελούσιας συμμόρφωσης, στη μείωση του κόστους συμμόρφωσης, στην εμπέδωση φορολογικής κουλτούρας αλλά και στη γενικότερη ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Μέσα από την έρευνα, που πραγματοποιήθηκε σε φορολογούμενους και επαγγελματικούς συμβούλους, αναδεικνύεται η ανάγκη για αναθεώρηση του συστήματος εξυπηρέτησης και εκπαίδευσης και, κυρίως, η ανάγκη για εισαγωγή της τεχνολογίας στην εξυπηρέτηση των φορολογουμένων. Η στάση που τηρούν οι φορολογούμενοι στην Κύπρο σε σχέση με τη φορολογική συμμόρφωση αποτέλεσε επίσης αντικείμενο της έρευνας.

Ακαδημαϊκό Έτος: 2014/2015

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Δημόσια Διοίκηση

Συγγραφέας: Ειρήνη Μαυρομάτη

Σύμβουλος: Δρ Μελίτα Χαρίτου

3

Ιδιωτικοποιήσεις Κρατικών Οργανισμών: Τι μπορεί να διδάξει η Ευρωπαϊκή εμπειρία για την περίπτωση της Κύπρου

Ακαδημαϊκό Έτος: 2014/2015

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Βασιλική Ιακώβου

Σύμβουλος: Βάσος Γεωργίου

Την περίοδο που διανύουμε, η ευρωπαϊκή κοινότητα μαστίζεται με μια από τις μεγαλύτερες οικονομικές κρίσεις από τότε που ιδρύθηκε. Αυτή η οικονομική ύφεση που αγγίζει φυσικά και τη δική μας χώρα, την Κύπρο, επαναφέρει όσο ποτέ άλλοτε στο προσκήνιο το θέμα των ιδιωτικοποιήσεων της κρατικής παρουσίας, προς εξομάλυνση αυτής της ύφεσης. Η πολιτική των ιδιωτικοποιήσεων αποτελεί μια από τις προϋποθέσεις που επιβάλλει η ΕΚΤ και το ΔΝΤ στις χώρες που βρίσκονται κάτω από οικονομική κρίση προκειμένου να τους παράσχουν οικονομική στήριξη και εντάσσεται στα μέτρα λιτότητας, τα οποία πρέπει να εφαρμόσει η εκάστοτε χώρα για να ξεπληρώσει τα δάνεια αυτά. Πρόκειται για μια νεοφιλελεύθερη πολιτική που πρωτοεφαρμόστηκε στην θατσερική Αγγλία τη δεκαετία του '80 και μέχρι και σήμερα εφαρμόζεται σε αρκετές χώρες του κόσμου. Οι ιδιωτικοποιήσεις κερδοφόρων κρατικών οργανισμών αποτελούν μια από τις εκ των ων ουκ άνευ υποχρεώσεις που δεσμεύεται η Κυπριακή Δημοκρατία να εφαρμόσει, μετά τη σύναψη του Μνημονίου Συναντίληψης με τους ευρωπαϊκούς μηχανισμούς οικονομικής στήριξης το 2013. Οι απανταχού υπέρμαχοι αυτής της πολιτικής υπόσχονται ότι η εν λόγω κίνηση για ιδιωτικοποίηση των κρατικών οργανισμών θα επιφέρει κερδοφόρα έσοδα στο

Κυπριακό κράτος και προβάλλεται ως επιτακτική ανάγκη για αποπληρωμή του χρέους και για οικονομική ανάκαμψη της χώρας. Ως εκ τούτου, αυτή η διαρθρωτική αλλαγή έχει ήδη δρομολογηθεί από την κυβέρνηση, μετά και τον καθορισμό νομικού και θεσμικού πλαισίου με τον Νόμο περί Αποκρατικοποιήσεων (Ν.28(Ι)/2014) τον Μάρτιο του 2014.

Δυστυχώς, όμως, η μέχρι τώρα εμπειρία και οι περιπτώσεις εφαρμογής των λεγόμενων ιδιωτικοποιήσεων σε κρατικούς οργανισμούς άλλων χωρών της Ευρώπης, κρούει τον κώδωνα του κινδύνου και για την περίπτωση της Κύπρου, που συγκαταλέγεται ανάμεσα στις τελευταίες εναπομείνουσες χώρες που δεν έχουν ακόμη υιοθετήσει επίσημα τη μέθοδο αυτή. Αυτό γιατί σε πολλές περιπτώσεις οι ιδιωτικοποιήσεις έχουν αποτύχει παταγωδώς να πραγματοποιήσουν τις φιλόδοξες διακηρύξεις των υποστηρικτών τους και έχουν επιφέρει μάλλον περισσότερα προβλήματα, παρά λύσεις στα κράτη που τις εφάρμοσαν.

Η έρευνα αυτή αποτελεί μια ανασκόπηση των δεδομένων σχετικά με την εφαρμογή των ιδιωτικοποιήσεων σε κερδοφόρους κρατικούς οργανισμούς. Με την εξέταση άλλων ευρωπαϊκών περιπτώσεων, η μελέτη αυτή επιχειρεί να καταρρίψει μερικούς από τους μύθους υπέρ των ιδιωτικοποιήσεων και να εξετάσει κάποιες αρνητικές επιπτώσεις που επέφεραν, κυρίως, σε κοινωνικό και οικονομικό επίπεδο. Μέσα από την ανάλυση επιχειρείται να τονιστεί πως οι προκείμενες ιδιωτικοποιήσεις των κυπριακών κρατικών οργανισμών ενδέχεται να αποτελέσουν αιτία για μια σειρά από δυσχέρειες, αν κρίνουμε από το πρόσφατο παράδειγμα

των υπόλοιπων υπό εξέταση χωρών της Ευρώπης.

Η γενικότερη πεποίθηση από την οποία απορρέει η μελέτη είναι πως η αναζήτηση του μέγιστου κέρδους αποτελεί τροχοπέδη για την επικράτηση της κοινωνικής δικαιοσύνης. Κάθε κερδοσκοπική εταιρεία επιδιώκει στις πρακτικές της το μέγιστο δυνατό υλικό κέρδος και την αύξηση των εσόδων της, επομένως σε τέτοιες περιπτώσεις οι εταιρείες θα ακολουθούν κάθε μέσο -θεμιτό ή αθέμιτο- προκειμένου να επιτύχουν τον στόχο αυτό, πολλές φορές χωρίς να λαμβάνουν υπόψη τους τις κοινωνικές συνέπειες των πράξεών τους.

Εν τέλει, συμπεραίνεται ότι τα παραδείγματα των ιδιωτικοποιήσεων που αναφέρθηκαν αποδεικνύουν σε μεγάλο βαθμό πως σε κάθε περίπτωση η κερδοσκοπική φύση της ιδιωτικοποίησης υπερβαίνει την ανθρωπιστική, γι' αυτό προτείνεται πως, ο κυρίαρχος ρόλος στη διοίκηση των κρατικών οργανισμών, πρέπει να παραμένει πάντοτε στο κράτος, το οποίο όμως οφείλει διαρκώς να επαναπροσδιορίζει τον ρόλο του και να εξελίσσεται στον διοικητικό και οργανωτικό τομέα.

4

Η επίδραση της οικονομικής κρίσης στην αγοραστική συμπεριφορά των καταναλωτών για τις υπεραγορές της Κύπρου

Ακαδημαϊκό Έτος: 2014/2015

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Άννα Καλλή

Σύμβουλος: Ανδρέας Στυλιανού

Οποιαδήποτε οικονομική και χρηματοπιστωτική κρίση αλλά και οποιαδήποτε κατάσταση πίεσης, έχει σημαντικό και άμεσο αντίκτυπο τόσο στην αγοραστική δύναμη, καθώς και στην καταναλωτική συμπεριφορά, αλλάζοντας τις συνήθειες και τα κριτήρια αξιολόγησης των προϊόντων και υπηρεσιών. Ο πληθωρισμός, οι διακυμάνσεις των τιμών, οι απολύσεις εργαζομένων και το κλείσιμο των επιχειρήσεων οδήγησαν σε μειωμένη προσφορά χρήματος, πανικό και ανασφάλεια μεταξύ των καταναλωτών για την οικονομική και υλική ασφάλεια τους, καθώς και μείωση της εμπιστοσύνης τους έναντι των επιχειρήσεων. Η καινούργια κατάσταση η οποία, χαρακτηρίζεται ως «εποχή της λιτότητας» άλλαξε τις συνήθειες των καταναλωτών δημιουργώντας ένα περιβάλλον χαμηλής κατανάλωσης και αβεβαιότητας για τις πλείστες επιχειρήσεις.

Η έρευνα αυτή εστιάζει την προσοχή της στον τομέα των υπεραγορών. Η πλάστιγγα αυτής της μελέτης εξετάζει δύο όψεις, τους καταναλωτές και τους διαχειριστές των υπεραγορών. Μέχρι τώρα, και με τη βοήθεια προηγούμενων μελετών, έχουμε αποκτήσει μια εικόνα τόσο για την αγοραστική συμπεριφορά των καταναλωτών, όσο και για τον τρόπο προσέγγισης του καταναλωτικού κοινού από τις υπεραγορές. Τα πράγματα όμως

ίσως να έχουν αλλάξει τώρα με την οικονομική ύφεση. Σκοπός της διπλωματικής εργασίας είναι να διερευνήσει την πιθανή αλλαγή στην αγοραστική συμπεριφορά των καταναλωτών και ταυτόχρονα να βοηθήσει τους διαχειριστές των υπεραγορών αρχικά να αντιληφθούν, και στην συνέχεια να ικανοποιήσουν στον υπέρτατο βαθμό τις ανάγκες των καταναλωτών.

Η έρευνα που διεξήχθη κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η οικονομική ύφεση έχει αλλάξει τις καταναλωτικές συνήθειες και έχει επιφέρει τεράστιες αλλαγές για τις υπεραγορές. Πάνω από όλα χαμηλές τιμές και διατήρηση της υφιστάμενης ποιότητας στα προσφερόμενα προϊόντα επιζητούν οι καταναλωτές, τόσο για την επιλογή υπεραγοράς, όσο και για τη δημιουργία καταναλωτικής πίστης. Συν τοις άλλοις, ένα μεγάλο μερίδιο καταναλωτών δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο από τις υπηρεσίες που του παρέχουν οι υπεραγορές. Όσον αφορά τους διαχειριστές των υπεραγορών, τα κύρια συμπεράσματά τους είναι ότι πλέον οι καταναλωτές έχουν γίνει πιο απαιτητικοί σε θέματα εξυπηρέτησης, ποιότητας αλλά και τιμών, λόγω της οικονομικής κρίσης και της αύξησης του ανταγωνισμού. Όπως παρατηρούμε και από τις δύο πλευρές οι «χαμηλές τιμές» είναι η «λύση» που θα οδηγήσει του καταναλωτές σε απόλυτη καταναλωτική πίστη και συγχρόνως θα βοηθήσει τις υπεραγορές να βγούνε από το αδιέξοδο.

Τροποποίηση του συστήματος αξιολόγησης του προσωπικού της Επαρχιακής Διοίκησης Λευκωσίας βάσει του Στρατηγικού Προγραμματισμού και των δεικτών απόδοσης

5

Η παρούσα ερευνητική εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο των απαιτήσεων του Μεταπτυχιακού Προγράμματος του Μεσογειακού Ινστιτούτου Διεύθυνσης, για την απονομή Μάστερ στη Δημόσια Διοίκηση. Σκοπός της εργασίας είναι η εξέταση του ενδεχόμενου τροποποίησης του συστήματος αξιολόγησης που εφαρμόζεται στην Επαρχιακή Διοίκηση Λευκωσίας και κατ' επέκταση στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, και η πρόταση δημιουργίας ενός νέου συστήματος αξιολόγησης του προσωπικού, άμεσα συνδεδεμένο με τον στρατηγικό προγραμματισμό και τους δείκτες απόδοσης που προκύπτουν από αυτόν.

Χρησιμοποιήθηκε δομημένο ερωτηματολόγιο και καταβλήθηκε προσπάθεια ώστε να συλλεχθούν οι απόψεις του προσωπικού για το υφιστάμενο σύστημα αξιολόγησης, ούτως ώστε να αναδειχθούν τυχόν προβλήματα και αδυναμίες αλλά και οι απόψεις του προσωπικού για το προτεινόμενο από την Κυβέρνηση σύστημα αξιολόγησης ώστε να διαπιστωθεί ο βαθμός αποδοχής του από το προσωπικό. Στη συνέχεια διερευνήθηκε το ενδεχόμενο σύνδεσης του συστήματος αξιολόγησης με τον στρατηγικό προγραμματισμό της Επαρχιακής Διοίκησης Λευκωσίας και τους καθορισμένους δείκτες απόδοσης ώστε να διαπιστωθεί ο βαθμός αποδοχής ενός τέτοιου συστήματος και τέλος έγινε προσπάθεια ώστε να αναδειχθούν οι απόψεις του προσωπικού για τους παράγοντες που επηρεάζουν την επιτυχία της διαδικασίας αξιολόγησης και τα χαρακτηριστικά ενός ιδανικού συστήματος αξιολόγησης. Επίσης διενεργήθηκε έλεγχος και στο κατά πόσο οι διάφοροι δημογραφικοί παράγοντες διαδραμάτισαν ρόλο στις απαντήσεις που δόθηκαν.

Ακαδημαϊκό Έτος: 2015/2016
Πρόγραμμα: Μάστερ στη Δημόσια Διοίκηση
Συγγραφέας: Αίμιλη Τσαγγάρη
Σύμβουλος: Βάσος Γεωργίου

Για τον σκοπό αυτό στην έρευνα αποφασίστηκε να συμμετάσχει το προσωπικό της Επαρχιακής Διοίκησης Λευκωσίας που λαμβάνει μέρος στη διαδικασία αξιολόγησης, είτε ως αξιολογούμενος είτε ως αξιολογητής, δηλαδή 85 συνολικά άτομα. Στη συνέχεια τα δεδομένα τα οποία συλλεχθήκαν μέσω του ερωτηματολογίου, καταχωρήθηκαν στο πρόγραμμα IBM SPSS Statistics και έτυχαν κατάλληλης επεξεργασίας μέσω διαφόρων στατιστικών ελέγχων.

Για την ανάλυση των αποτελεσμάτων εφαρμόστηκαν περιγραφική αλλά και διερευνητική στατιστική ανάλυση, ώστε τα δεδομένα να ομαδοποιηθούν και να απλοποιηθούν για σκοπούς παρουσίασης αλλά και για να καταστεί δυνατή η εξαγωγή συμπερασμάτων όσον αφορά την κατανομή του δείγματος σε συνάρτηση με συγκεκριμένες μεταβλητές.

Τα κυριότερα ευρήματα της παρούσας ερευνητικής εργασίας είναι η καθολική επιθυμία των συμμετεχόντων στην έρευνα για την τροποποίηση του υφιστάμενου συστήματος αξιολόγησης αφού εκτιμάται ότι ένα ιδανικό σύστημα αξιολόγησης θα πρέπει να είναι συνδεδεμένο πρωτίστως με τον στρατηγικό προγραμματισμό και τους δείκτες απόδοσης. Επίσης διαπιστώθηκε η έλλειψη ικανοποίησης του προσωπικού από

5 Τροποποίηση του συστήματος αξιολόγησης του προσωπικού της Επαρχιακής Διοίκησης Λευκωσίας βάσει του Στρατηγικού Προγραμματισμού και των δεικτών απόδοσης

το υφιστάμενο σύστημα αξιολόγησης, για λόγους όπως η παράλειψη αξιοποίησής του για σκοπούς εκπαίδευσης και αποτελεσματικής διαχείρισής του αλλά και λόγω της έλλειψης αξιοπιστίας και αντικειμενικότητας του συστήματος. Περαιτέρω, διαπιστώθηκε η ελλιπής ενημέρωση του προσωπικού για το προτεινόμενο από την Κυβέρνηση σύστημα αξιολόγησης αλλά και για θέματα στρατηγικού προγραμματισμού και δεικτών απόδοσης, παρόλο που οι συμμετέχοντες εκτιμούν ότι πιθανή σύνδεσή τους με τη διαδικασία αξιολόγησης θα απαλείψει σε μεγάλο βαθμό τις αδυναμίες του υφιστάμενου συστήματος.

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα θεωρούν ότι το ιδανικό σύστημα αξιολόγησης θα πρέπει να είναι αξιόπιστο και αντικειμενικό και τα αποτελέσματα της αξιολόγησης να μπορούν να αξιοποιηθούν τόσο για θέματα επιμόρφωσης και ανάπτυξης του προσωπικού όσο και για θέματα προαγωγών και παροχής πρόσθετων αμοιβών.

Περαιτέρω, διαπιστώθηκε ότι οι διάφοροι δημογραφικοί παράγοντες διαδραμάτισαν σε κάποιο βαθμό ρόλο στις απαντήσεις που δόθηκαν ανάλογα με την ερώτηση και κυρίως σε περιπτώσεις όπου οι απαντήσεις απαιτούσαν πιθανή πιο εξειδικευμένη γνώση επί του θέματος.

Η παρούσα ερευνητική εργασία προτείνει την τροποποίηση του υφιστάμενου συστήματος αξιολόγησης με την εφαρμογή ενός νέου συστήματος το οποίο θα συνδέει τη απόδοση του προσωπικού με τους στόχους, τις δραστηριότητες και τις δράσεις που περιλαμβάνονται στον στρατηγικό προγραμματισμό και όπου το προσωπικό θα αξιολογείται στη βάση προκαθορισμένων

και μετρήσιμων κριτηρίων, τα οποία θα ταυτίζονται με τους δείκτες απόδοσης.

Με την εφαρμογή του νέου συστήματος αξιολόγησης εκτιμάται ότι θα επιτευχθεί η αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του προσωπικού και η βέλτιστη αξιοποίησή του, με απώτερο σκοπό την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Μέτρηση της απόδοσης στο Τμήμα Τελωνείων

Η έρευνα «Μέτρηση της απόδοσης στο Τμήμα Τελωνείων», πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος του Μεσογειακού Ινστιτούτου Διεύθυνσης, για τον τίτλο Μάστερ στη Δημόσια Διοίκηση. Σκοπός της έρευνας είναι η μελέτη και η καταγραφή των μεθόδων μέτρησης της απόδοσης που μπορούν να έχουν εφαρμογή στο Τμήμα Τελωνείων, τον εντοπισμό δεικτών μέτρησης και τη διερεύνηση της χρησιμότητάς τους. Ο απώτερος στόχος είναι η χρήση αυτών των μεθόδων με τρόπο που να βελτιώνει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των εργασιών που επιτελεί το Τμήμα Τελωνείων, στο πλαίσιο της αποστολής του, προς όφελος των οικονομικών φορέων που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του, αλλά και προς όφελος του ιδίου του Τμήματος και του δημοσίου γενικότερα.

Η έρευνα αποτελείται από τρεις κύριους πυλώνες:

- ♦ Τη χρήση ερωτηματολογίου που απευθύνεται προς τους τελωνειακούς υπαλλήλους
- ♦ Τη χρήση ερωτηματολογίου που απευθύνεται προς τους οικονομικούς φορείς που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του Τμήματος Τελωνείων
- ♦ Τη μελέτη συγγραμμάτων που ασχολήθηκαν με την εφαρμογή μεθόδων μέτρησης της απόδοσης

Το κυριότερο συμπέρασμα που προέκυψε από την έρευνα είναι ότι το Τμήμα Τελωνείων βρίσκεται σε αρκετά υψηλό επίπεδο

Ακαδημαϊκό Έτος: 2015/2016
Πρόγραμμα: Μάστερ στη Δημόσια Διοίκηση
Συγγραφέας: Χρίστος Κοτζιάπασης
Σύμβουλος: Δρ Γεώργιος Χωραττάς

ετοιμότητας για να εφαρμόσει τις μεθόδους και διαδικασίες μέτρησης της απόδοσης. Διαπιστώθηκε ακόμη ότι υπάρχει υποστήριξη και δέσμευση της Διεύθυνσης του Τμήματος για την εφαρμογή τους. Η έρευνα κατέδειξε επίσης ότι υπάρχουν τομείς που χρειάζονται σημαντική βελτίωση, οι οποίοι σχετίζονται κυρίως με την εξυπηρέτηση των οικονομικών φορέων και του εμπορίου γενικότερα.

7

Οργανωσιακή κουλτούρα σε ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον στο Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας. Περιπτωσιακή μελέτη

Ακαδημαϊκό Έτος: 2015/2016

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Καρολίνα Στυλιανού

Σύμβουλος: Βάσος Γεωργίου

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο των απαιτήσεων του Μεταπτυχιακού Προγράμματος του Μεσογειακού Ινστιτούτου Διεύθυνσης, για απονομή Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων. Σκοπός αυτής της διπλωματικής εργασίας ήταν η αποτύπωση της σημερινής οργανωσιακής κουλτούρας στο Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας καθώς και της επιθυμητής και πώς αυτή διαφοροποιείται από την υφιστάμενη θεώρηση.

Με τη χρήση ερωτηματολογίων επιχειρήθηκε να διερευνηθεί η κουλτούρα του προσωπικού σύμφωνα με το θεωρητικό μοντέλο των Cameron και Quinn. Για τον σκοπό αυτό αναλύθηκαν τα δεδομένα από 203 εργαζομένους από τον ιατρικό, νοσηλευτικό και εργαστηριακό χώρο. Οι τρεις αυτές ομάδες εργαζομένων αποτελούν τις μεγαλύτερες αριθμητικά ομάδες εργαζομένων στον χώρο. Χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο Organizational Culture Assessment Tool (OCAI), το οποίο βασίζεται στο πλαίσιο ανταγωνιστικών αξιών και μελετά τις ακόλουθες δύο διαστάσεις: «ευελξία-έλεγχος» και «εσωτερικός-εξωτερικός προσανατολισμός». Με το ερωτηματολόγιο αυτό δίνεται η ευκαιρία στον ερωτούμενο να αποτυπώσει τη σημερινή κατάσταση στο εργασιακό του περιβάλλον καθώς και την επιθυμητή κατάσταση για τον ίδιο. Το κυριότερο συμπέρασμα της παρούσας έρευνας

είναι ότι η παρούσα αποτύπωση της οργανωσιακής κουλτούρας διαφέρει από την επιθυμητή, όπου οι εργαζόμενοι προτιμούν περισσότερη αυτονομία στη λήψη αποφάσεων, περισσότερη ομαδικότητα και συμμετοχή καθώς και λιγότερες ιεραρχικές διαδικασίες. Επίσης, σημαντικό εύρημα είναι η διαφορετική κουλτούρα ανάμεσα στις διαφορετικές ομάδες επαγγελματιών υγείας που ρωτήθηκαν.

Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση και τον αντίκτυπό της στην εργασιακή απόδοση. Μελέτη περίπτωσης του ομίλου εταιρειών Cyfield – Nemesis

Η παρούσα έρευνα εξετάζει τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων που απασχολούνται στον όμιλο εταιρειών Cyfield- Nemesis. Επιπλέον, εξετάζει κατά πόσο υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής απόδοσης των εργαζομένων. Για τη συλλογή δεδομένων σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση δόθηκαν ερωτηματολόγια στους 148 εργαζομένους του ομίλου, που αποτελούσαν τον πληθυσμό της έρευνας, από τους οποίους ζητήθηκε να απαντήσουν σε σύνολο 33 ερωτήσεων. Επιστράφηκαν συμπληρωμένα 77, τα οποία αποτελούσαν το δείγμα της έρευνας, συνεπώς τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν σε ποσοστό 52%. Οι 31 ερωτήσεις ήταν ερωτήσεις κλειστού τύπου ενώ οι 2 τελευταίες ερωτήσεις ήταν ανοικτού τύπου. Τα δεδομένα αναλύθηκαν με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS.

Η ανάλυση των δεδομένων έδειξε ότι η πλειονότητα των εργαζομένων που απασχολούνται στην εταιρεία είναι άντρες (75,3%). Η ανάλυση έδειξε ότι, το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο μόρφωσης, και τα έτη προϋπηρεσίας, δεν έχουν καμία επιρροή στην εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων. Αντίθετα, η θέση εργασίας έδειξε ότι έχει θετική επιρροή στην εργασιακή ικανοποίηση, όπου όσο πιο ψηλή θέση κατέχει ο εργαζόμενος στην εταιρεία τόσο πιο ικανοποιημένος είναι. Επιπλέον τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι παράγοντες ηγεσία, αντικείμενο και συνθήκες εργασίας είναι ζωτικής σημασίας για την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων. Τέλος τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι παράγοντες, αμοιβή, συνάδελφοι,

Ακαδημαϊκό Έτος: 2015/2016

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Ρένος Κυπριανού

Σύμβουλος: Αντρέας Στυλιανού

δυνατότητες προαγωγής και εξέλιξης και προϊστάμενος δεν προσφέρουν στην εκτίμηση της εργασιακής ικανοποίησης. Η εργασιακή απόδοση των εργαζομένων μετρήθηκε μέσα από δεδομένα τα οποία παραχωρήθηκαν στον ερευνητή από το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας. Η παρούσα έρευνα κατέληξε στο συμπέρασμα ότι δεν υπάρχει ουσιαστική συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και απόδοσης. Με βάση τα πορίσματά της, η έρευνα εισηγείται ότι για να αυξηθούν τα επίπεδα ικανοποίησης των εργαζομένων του ομίλου θα πρέπει η ηγεσία της εταιρείας να αναγνωρίζει την προσφορά των εργαζομένων της έμπρακτα, το εργασιακό περιβάλλον να είναι φιλικό και τέλος τα καθήκοντα και οι υπευθυνότητες των εργαζομένων να είναι ξεκάθαρα σε αυτούς.

9

Οι ψηφιακές δεξιότητες των εργαζομένων στο Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού της Κύπρου και οι απόψεις τους για τον ρόλο των ψηφιακών δεξιοτήτων στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της εργασίας τους

Ακαδημαϊκό Έτος: 2016/2017

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Δημόσια Διοίκηση

Συγγραφέας: Ιφιγένεια Ιωάννου

Σύμβουλος: Βασιλική Χατζηαδάμου

Η παρούσα διπλωματική εργασία παρουσιάζει τα αποτελέσματα έρευνας που έγινε για να καταγραφούν οι ψηφιακές δεξιότητες των εργαζομένων στο Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού (ΥΠΠ) της Κύπρου, σε ποιο βαθμό κατέχουν αυτές τις δεξιότητες και σε ποιο βαθμό τις αξιοποιούν στην εργασία τους. Παράλληλα, διερευνήθηκαν οι απόψεις των εργαζομένων για τη συμβολή των ψηφιακών δεξιοτήτων στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της εργασίας τους και οι απόψεις τους για τους παράγοντες που θεωρούν σημαντικούς για τη βελτίωση των ψηφιακών τους δεξιοτήτων. Τέλος, εξετάστηκε κατά πόσο τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, θέση στην Υπηρεσία και επιμόρφωση σε θέματα ψηφιακών δεξιοτήτων) επηρεάζουν τον βαθμό κατοχής και αξιοποίησης των ψηφιακών δεξιοτήτων αλλά και τις απόψεις τους.

Ο πληθυσμός της έρευνας περιελάμβανε όλους τους εργαζόμενους στο ΥΠΠ της Κύπρου, που το 2017 ήταν 711. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα στάλθηκε σε ηλεκτρονική μορφή, ως σύνδεσμος, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε 614 εργαζόμενους.

Μέσα από την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας διαφάνηκε ότι οι εργαζόμενοι στο ΥΠΠ κατέχουν και αξιοποιούν στην εργασία τους

σε αρκετά μεγάλο βαθμό τις απλές βασικές ψηφιακές δεξιότητες, σε ικανοποιητικό βαθμό τις δεξιότητες μέτριας δυσκολίας και σε μικρό βαθμό τις πιο εξειδικευμένες δεξιότητες. Το φύλο, το μορφωτικό επίπεδο και η θέση στην Υπηρεσία φαίνεται να επηρεάζουν σημαντικά τον βαθμό κατοχής και αξιοποίησης ψηφιακών δεξιοτήτων, ενώ η ηλικία και η συμμετοχή σε επιμορφωτικά σεμινάρια δεν φαίνεται να έχουν ουσιαστική επίδραση.

Ο βαθμός κατοχής και αξιοποίησης ψηφιακών δεξιοτήτων φαίνεται να επηρεάζεται σημαντικά από το φύλο, αφού στην πλειονότητα των δηλώσεων οι άνδρες είχαν υψηλότερο μέσο όρο από τις γυναίκες. Επίσης, τα άτομα με Πτυχίο Πανεπιστημίου, Μάστερ και Διδακτορικό είχαν σημαντικά υψηλότερους μέσους όρους στην κατοχή ψηφιακών δεξιοτήτων από τους Απόφοιτους Λυκείου/Τεχνικής Σχολής και τους κατόχους Διπλώματος/Πιστοποιητικού. Ακόμη, τα άτομα που ήταν κάτοχοι Διδακτορικού φαίνεται να αξιοποιούν περισσότερο αρκετές από τις ψηφιακές δεξιότητες στην εργασία τους, ενώ οι Απόφοιτοι Λυκείου/Τεχνικής Σχολής ήταν η ομάδα ατόμων που είχε τους χαμηλότερους μέσους όρους αξιοποίησης στην εργασία στις αντίστοιχες ψηφιακές δεξιότητες.

Σε ό,τι αφορά τη θέση στην Υπηρεσία οι αποσπασμένοι εκπαιδευτικοί είχαν τους υψηλότερους μέσους όρους στη συντριπτική πλειονότητα των δηλώσεων που αφορούσαν την κατοχή ψηφιακών δεξιοτήτων. Επιπρόσθετα, οι εργαζόμενοι στις ανώτερες ιεραρχικές βαθμίδες και οι αποσπασμένοι εκπαιδευτικοί είχαν υψηλότερους μέσους όρους στην αξιοποίηση των ψηφιακών δεξιοτήτων στην εργασία. Οι Γραφείς/Γραμματειακοί Λειτουργοί, Λογιστικοί Λειτουργοί και

Τεχνικοί είχαν τους χαμηλότερους μέσους όρους στις περισσότερες δηλώσεις που αφορούσαν τόσο την κατοχή όσο και την αξιοποίηση των ψηφιακών δεξιοτήτων στην εργασία.

Οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι η κατοχή ψηφιακών δεξιοτήτων μπορεί να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα της εργασίας σε πολύ μεγάλο βαθμό, κυρίως σε τομείς όπως η γρηγορότερη διεκπεραίωση των εργασιών, η καλύτερη οργάνωση και διαχείριση των πληροφοριών, η μείωση της γραφειοκρατίας και η βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών. Ως σημαντικότερος παράγοντας για τη βελτίωση των ψηφιακών τους δεξιοτήτων αναφέρθηκε ο κατάλληλος και επαρκής εξοπλισμός, ενώ η στήριξη από ειδικούς σε θέματα ψηφιακών δεξιοτήτων στον χώρο της εργασίας, η προσωπική μελέτη και προσπάθεια και η παροχή κινήτρων αναφέρθηκαν ως αρκετά σημαντικοί παράγοντες. Οι απόψεις τους διαφάνηκε ότι δεν επηρεάζονται καθόλου ή επηρεάζονται σε πολύ μικρό βαθμό από τα προσωπικά τους χαρακτηριστικά.

Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας διατυπώνονται συγκεκριμένες εισηγήσεις και προτάσεις. Αρχικά, προτείνεται η ετοιμασία Σχεδίου Δράσης που θα μπορέσει να συμβάλει στη βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων των εργαζομένων και στην αύξηση του βαθμού αξιοποίησης των ψηφιακών δεξιοτήτων στην εργασία. Το Σχέδιο Δράσης θα πρέπει να δώσει ιδιαίτερη έμφαση στη βελτίωση των εξειδικευμένων ψηφιακών δεξιοτήτων για ομάδες εργαζομένων οι οποίοι μπορούν να τις αξιοποιήσουν στην εργασία τους αλλά και στην απόκτηση βασικών δεξιοτήτων και δεξιοτήτων μέτριας δυσκολίας που σχετίζονται με την εργασία

τους για την ομάδα ατόμων (Γραφείς/Γραμματειακοί Λειτουργοί, Λογιστικοί Λειτουργοί και Τεχνικοί), η οποία διαφάνηκε να έχει χαμηλότερους μέσους όρους κατοχής ψηφιακών δεξιοτήτων. Ακόμη, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στις γυναίκες εργαζόμενες οι οποίες, σε σύγκριση με τους άνδρες συναδέλφους τους, παρουσιάζουν στατιστικά σημαντικά χαμηλότερους μέσους όρους τόσο στον βαθμό κατοχής όσο και στον βαθμό αξιοποίησης των ψηφιακών δεξιοτήτων στην εργασία τους. Προτείνεται ο σχεδιασμός και η παροχή επιμορφωτικών προγραμμάτων, τόσο εντός όσο και εκτός του χώρου εργασίας, με βάση τις ανάγκες των εργαζομένων και με βάση τις εργασίες που επιτελούν. Επίσης, προτείνεται διερεύνηση για τις τεχνολογικές υποδομές του ΥΠΠ και βελτίωση, αν διαφανεί ότι είναι αναγκαία, η στήριξη από ειδικούς σε θέματα ψηφιακών δεξιοτήτων αλλά και από συναδέλφους στον χώρο της εργασίας και η παροχή κινήτρων στους εργαζόμενους για τη βελτίωση των ψηφιακών τους δεξιοτήτων.

10

Η μεταρρύθμιση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Κύπρο, προκλήσεις και προοπτικές των επηρεαζόμενων Κοινοτικών Συμβουλίων. Η περίπτωση του Κοινοτικού Συμβουλίου Συνοικισμού Ανθούπολης

Ακαδημαϊκό Έτος: 2016/2017

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Δημόσια Διοίκηση

Συγγραφέας: Έλενα Παπαζάνθου

Σύμβουλος: Βάσος Γεωργίου

Η παρούσα διπλωματική εργασία συντάχθηκε στο πλαίσιο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Δημόσια Διοίκηση» του Μεσογειακού Ινστιτούτου Διεύθυνσης. Το θέμα έχει επιλεγεί λόγω της επικείμενης μεταρρύθμισης της Τοπικής Αυτοδιοίκησης που προωθεί η Κυβέρνηση αλλά και λόγω της Μνημονιακής Υποχρέωσης του Κράτους για υιοθέτηση μιας γενικότερης μεταρρύθμισης του δημόσιου τομέα. Ειδικότερα, μελετήθηκε η περίπτωση του Συνοικισμού Ανθούπολης, ο οποίος είναι από τους πρώτους Συνοικισμούς που δημιουργήθηκε για να στεγάσει πρόσφυγες από 101 διαφορετικά χωριά, μετά τα τραγικά γεγονότα της Τούρκικης εισβολής και είναι ένας από τους Συνοικισμούς ο οποίος δεν ανήκει σε Δημαρχούμενη περιοχή αλλά έχει δική του Τοπική Αυτοδιοίκηση.

Στην παρούσα εργασία πραγματοποιήθηκε τόσο ποσοτική έρευνα μέσω δομημένων ερωτηματολογίων τα οποία διανεμήθηκαν στους κατοίκους της Κοινότητας όσο και ποιοτική έρευνα μέσω συνεντεύξεων με διάφορους κυβερνητικούς και άλλους αξιωματούχους.

Τα αποτελέσματα της έρευνας αφού κωδικοποιήθηκαν και πραγματοποιήθηκαν αρκετά τεστ έδειξαν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των κατοίκων της Κοινότητας θα ήθελε συμπλεγματοποίηση υπηρεσιών εφόσον θα προσφέρει περισσότερες και ποιοτικότερες

υπηρεσίες στον Οικισμό και θα υπάρξουν οικονομίες κλίμακας. Ταυτόχρονα, το μεγαλύτερο ποσοστό των κατοίκων εξέφρασε την πλήρη διαφωνία του για την ενδεχόμενη συνένωση της Κοινότητας με οποιονδήποτε Δήμο ή Κοινότητα.

Από την άλλη, μέσω της ποιοτικής έρευνας διαφάνηκε η ανάγκη για εφαρμογή της μεταρρύθμισης υπό τη μορφή της συμπλεγματοποίησης υπηρεσιών ενώ υπήρχαν διαφορετικές απόψεις σε σχέση με τη συνένωση.

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση στην Κύπρο έχει τις ρίζες της στην περίοδο της Τουρκοκρατίας και συνεχίζει να αναπτύσσεται μέχρι σήμερα. Παρά το περιοριστικό νομικό πλαίσιο και τον έντονο κρατικό παρεμβατισμό, έχει να επιδείξει σοβαρό και σημαντικό έργο όλα αυτά τα χρόνια. Υστερεί όμως τόσο από πλευράς αρμοδιοτήτων όσο και από πόρους. Η μεταρρύθμιση λοιπόν, είναι μια ευκαιρία περαιτέρω ενίσχυσης του θεσμού και επιβάλλεται όσο ποτέ η προώθησή της, ώστε ο πολίτης να απολαμβάνει περισσότερες και πιο ποιοτικές υπηρεσίες, με το χαμηλότερο δυνατό κόστος, ανεξαρτήτως του τύπου διαμονής του, κατά τρόπο βιώσιμο, διαφανή και δίκαιο. Με αυτόν τον τρόπο θα ενδυναμωθεί η τοπική δημοκρατία, θα ενισχυθεί η διαφάνεια, η οικονομικότητα, η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα της τοπικής διακυβέρνησης.

Εργασιακή ικανοποίηση εκπαιδευτικών προσχολικής ηλικίας στην Κύπρο

Ακαδημαϊκό Έτος: 2016/2017

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Γεωργία Θεοφάνους

Σύμβουλος: Χριστιάνα Χριστοδούλου

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι ένα θετικό αίσθημα για τη δουλειά, το οποίο προκύπτει από μια αξιολόγηση των χαρακτηριστικών της. Τις τελευταίες δεκαετίες η εργασιακή ικανοποίηση των εκπαιδευτικών ερευνάται συστηματικά από τον διεθνή χώρο, αφού αναμφισβήτητα οι οργανισμοί με περισσότερο ικανοποιημένους και αφοσιωμένους υπαλλήλους τείνουν να είναι περισσότερο αποτελεσματικοί (Robbins και Judge, 2011).

Σκοπός της έρευνας είναι να μελετήσει την εργασιακή ικανοποίηση των εκπαιδευτικών προσχολικής ηλικίας στην Κύπρο και να εξετάσει τους παράγοντες και σε ποιον βαθμό αυτοί συμβάλλουν στην ικανοποίησή τους. Επίσης, αναλύονται οι διαφορές στις απόψεις εκπαιδευτικών που εργάζονται στα δημόσια και ιδιωτικά νηπιαγωγεία, οι διαφορές μεταξύ των ετών προϋπηρεσίας και προτείνονται εισηγήσεις για αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης των εκπαιδευτικών.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε τη σχολική χρονιά 2016-2017. Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε είναι η μη τυχαία δειγματοληψία και το δείγμα αποτελούν οι εκατόν είκοσι (120) εκπαιδευτικοί προσχολικής ηλικίας. Συγκεκριμένα, συλλέχθηκαν δεδομένα από εβδομήντα (70) εκπαιδευτικούς δημόσιων νηπιαγωγείων και από πενήντα (50) εκπαιδευτικούς ιδιωτικών νηπιαγωγείων. Το εργαλείο συλλογής ήταν το δομημένο και κλειστού τύπου ερωτηματολόγιο, κλίμακας Likert πέντε σημείων.

Για την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS Statistics 23.0. Από τη στατιστική επεξεργασία και τους μη παραμετρικούς ελέγχους προέκυψε ότι οι

εκπαιδευτικοί προσχολικής ηλικίας είναι αρκετά ικανοποιημένοι με την εργασία τους. Οι παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την εργασιακή ικανοποίηση των εκπαιδευτικών είναι το σχολικό κλίμα, η ηγεσία, ο μισθός και το επίσημο ωράριο εργασίας, τα επιτεύγματα και η συμπεριφορά των μαθητών, οι σχέσεις με τους γονείς, τα επιμορφωτικά προγράμματα, η αναγνώριση που λαμβάνουν για το επάγγελμα που ασκούν και ο φόρτος εργασίας. Χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης των εκπαιδευτικών παρουσιάζονται στον τομέα του συνδικαλισμού, στις προσπάθειες αναβάθμισης του εκπαιδευτικού συστήματος, στις ευκαιρίες προαγωγής, στις σχέσεις με την κοινότητα/δήμο και στην εικόνα που δίνουν τα μέσα μαζικής ενημέρωσης για τις νηπιαγωγούς.

12

Η μέθοδος της ενεργειακής επιθεώρησης σε μικρομεσαίες βιομηχανίες & πιλοτική εφαρμογή της

Ακαδημαϊκό Έτος: 2016/2017

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Παναγιώτης Κεπόλας

Σύμβουλος: Δρ Γεώργιος Χωραττάς

Σκοπός της παρούσας διπλωματική εργασίας είναι η μελέτη της μεθόδου της ενεργειακής επιθεώρησης σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις και η πιλοτική εφαρμογή της στην εταιρεία Α/φοι Α. Κεπόλα. Αρχικά παρουσιάζονται διάφορα στοιχεία περί του θέματος «ενεργειακή επιθεώρηση» και στη συνέχεια η μεθοδολογία για την υλοποίησή της σε μία βιομηχανική μονάδα. Επίσης παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από την εφαρμογή της στη βιομηχανική μονάδα της εταιρείας Α/φοι Α. Κεπόλα.

Συμπερασματικά μετά από τη μελέτη που διεξήχθη, η εταιρεία μπορεί να πετύχει εξοικονόμηση ενέργειας της τάξης του 22,24% αν υλοποιήσει το πρόγραμμα που σχεδιάστηκε. Για αυτόν το λόγο, χωρίς καμία επιφύλαξη, προτείνεται η εφαρμογή της ενεργειακής επιθεώρησης σε όλες τις μικρομεσαίες βιομηχανίες ανεξαιρέτως.

Εργασιακή ικανοποίηση και εργασιακή δέσμευση: Η περίπτωση του Κυπριακού Οργανισμού Αγροτικών Πληρωμών

Η εργασιακή ικανοποίηση (job satisfaction) και η εργασιακή δέσμευση (engagement) κατατάσσονται στις λεγόμενες στάσεις απέναντι στην εργασία -work attitudes, οι οποίες περιγράφουν την αντίληψη που έχουν οι άνθρωποι για την εργασία τους και τον τρόπο που συνδέονται μαζί της. Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί μια από τις πρώτες έννοιες που αναπτύχθηκαν, η οποία έχει μελετηθεί περισσότερο από οποιαδήποτε άλλη (Judge, et al., 2017). Από την άλλη, η εργασιακή δέσμευση είναι ένα σχετικά νέο ερευνητικό θέμα, το οποίο έχει λάβει τα τελευταία χρόνια ιδιαίτερη προσοχή τόσο από ακαδημαϊκούς ερευνητές, όσο και από επαγγελματίες/συμβούλους σε θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργανωσιακής Συμπεριφοράς (Saks & Gruman, 2014; Shuck, 2011).

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να συνεισφέρει στη γενικότερη γνώση για την εργασιακή ικανοποίηση και την εργασιακή δέσμευση, εξετάζοντας πτυχές της μεταξύ τους σχέσης και της σχέσης των γενικών και των ειδικών μετρήσεών τους. Επιπρόσθετα, σκοπός είναι και η συνεισφορά στην ειδικότερη γνώση για τις δύο αυτές έννοιες στον κυπριακό ευρύτερο δημόσιο τομέα, με μελέτη της περίπτωσης του Κυπριακού Οργανισμού Αγροτικών Πληρωμών (ΚΟΑΠ).

Για τη συλλογή των δεδομένων της έρευνας δημιουργήθηκαν νέα εργαλεία μέτρησης για την εργασιακή ικανοποίηση και την εργασιακή δέσμευση, που βασίζονται όμως σε υπάρχοντα εργαλεία μέτρησης των δύο πιο πάνω παραμέτρων (Cammann, Jenkins & Nadler, 1975; Rich, LePine & Crawford 2010; Saks,

Ακαδημαϊκό Έτος: 2017/2018
 Πρόγραμμα: Μάστερ στη Δημόσια Διοίκηση
 Συγγραφέας: Νάσια Μανώλη
 Σύμβουλος: Δρ Ντάινα Νικολάου

2006; Shuck, Andelson & Reio 2017; Spector, 1985; Weiss, et al., 1967). Για τη διεξαγωγή της έρευνας λήφθηκε άδεια από τον Επίτροπο Αγροτικών Πληρωμών. Πληθυσμός της έρευνας είναι 224 εργαζόμενοι του ΚΟΑΠ. Το ερωτηματολόγιο αποστάληκε με ηλεκτρονικό μήνυμα στον πληθυσμό. Η συλλογή των δεδομένων έγινε μέσω του προγράμματος Google Forms. Στην έρευνα ανταποκρίθηκαν 126 εργαζόμενοι, δηλαδή ποσοστό 56,25%.

Με την ολοκλήρωση της συλλογής των δεδομένων, αυτά μεταφέρθηκαν μέσω του MS Excel στο πρόγραμμα SPSS (Version 23), όπου έγινε η στατιστική επεξεργασία. Χρησιμοποιήθηκαν οι δοκιμές Shapiro-Wilk Test for Normality, Cronbach's Alpha Coefficient, Wilcoxon, Mann-Whitney, Kruskal-Wallis, Spearman's Correlation και Linear Regression Stepwise.

Τα ακόλουθα περιλαμβάνονται στις σημαντικότερες διαπιστώσεις της έρευνας:

1. Ύπαρξη θετικής σχέσης μέτριας δύναμης μεταξύ της συνολικής εργασιακής δέσμευσης και συνολικής εργασιακής ικανοποίησης και θετικής σχέσης ισχυρής δύναμης μεταξύ της εργασιακής δέσμευσης με βάση τις διαστάσεις της και της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης. Απόδειξη ότι η εργασιακή ικανοποίηση και η εργασιακή δέσμευση αποτελούν δύο

13

Εργασιακή ικανοποίηση και εργασιακή δέσμευση: Η περίπτωση του Κυπριακού Οργανισμού Αγροτικών Πληρωμών

ξεχωριστές έννοιες, οι οποίες συσχετίζονται.

2.Υπαρξη ισχυρής θετικής σχέσης μεταξύ της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής ικανοποίησης από τις διαστάσεις της εργασίας. Απόδειξη ότι οι έννοιες αυτές δεν είναι ταυτόσημες, ως αναφέρει και η υπάρχουσα βιβλιογραφία (Ironson, et al., 1989; Judge, et al., 2017).

3.Υπαρξη θετικής, μέτριας δύναμης σχέση μεταξύ της συνολικής εργασιακής δέσμευσης και της εργασιακής δέσμευσης με βάση τις διαστάσεις της. Απόδειξη ότι οι έννοιες αυτές δεν είναι ταυτόσημες.

4.Υπαρξη μεμονωμένων παραγόντων της εργασίας, οι οποίοι μπορούν να δημιουργήσουν ένα μοντέλο που να προβλέπει σε ικανοποιητικό βαθμό το ύψος της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης.

5.Υπαρξη στατιστικά σημαντικών σχέσεων της συνολικής εργασιακής δέσμευσης και της εργασιακής δέσμευσης με βάση τις διαστάσεις της, με την ικανοποίηση από αρκετές διαστάσεις της εργασίας.

Με την παρούσα διπλωματική εργασία κρίνεται ότι γίνεται συνεισφορά στη γνώση για την εργασιακή ικανοποίηση και την εργασιακή δέσμευση τόσο σε γενικό επίπεδο, όσο και σε ειδικό επίπεδο για τον ευρύτερο δημόσιο τομέα της Κύπρου. Προτείνεται ένα νέο εργαλείο μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης και ένα αντίστοιχο εργαλείο μέτρησης της εργασιακής δέσμευσης, τα οποία επέδειξαν υψηλή συνολική αξιοπιστία (δοκιμή Cronbach's Alpha Coefficient). Ο συνδυασμός συνολικής και ειδικής

για τις διάφορες διαστάσεις μέτρησης της κάθε έννοιας, αποτελεί μία μη συνηθισμένη πρακτική, που ειδικά στην περίπτωση της εργασιακής δέσμευσης είναι, ίσως, και καινοτόμα. Συνεισφορά στη γνώση αποτελεί ακόμα η αξία της συνδυαστικής μελέτης της εργασιακής δέσμευσης με την ικανοποίηση από τις διαστάσεις εργασίας, αφού οι νέες σχέσεις που διαπιστώθηκαν μπορεί να αξιοποιηθούν ώστε να εξευρεθούν τρόποι για βελτίωση της εργασιακής δέσμευσης που αισθάνονται οι εργαζόμενοι.

Η πρωινή ενημέρωση του Διευθυντή Κλινικής από τους νοσηλευτές με στοχευμένη επίσκεψή του στους ασθενείς προ της κύριας επίσκεψης. Η άποψη των νοσηλευτών.

14

Εισαγωγή: Η αξία της καθημερινής, διεπιστημονικής επίσκεψης στις κλινικές των νοσηλευτηρίων από τους ιατρούς και τους νοσηλευτές είναι καλά τεκμηριωμένη. Αυτή προάγει τη ποιότητα των σχέσεων των ανωτέρω και αποβαίνει επωφελής στην βελτίωση της ποιότητας της ζωής των νοσηλευομένων και στην αύξηση της επιβίωσής τους. Δεν έχει όμως μελετηθεί η χρησιμότητα πρωινής, βραχείας και στοχευμένης επίσκεψης του διευθυντή κλινικής, προ της κύριας επίσκεψης.

Σκοπός: Η αξιολόγηση από τους νοσηλευτές της πρωτότυπης τακτικής του διευθυντή της καρδιολογικής κλινικής να λαμβάνει καθημερινά περί τις 06.15 το πρωί, βραχεία ενημέρωση από τους βραδινούς νοσηλευτές και να διενεργεί σύντομη, στοχευμένη, και προπαρασκευαστική επίσκεψη στην ανοικτή μονάδα εντατικής θεραπείας και στους θαλάμους, εκεί όπου νοσηλεύονται καρδιολογικοί ασθενείς.

Μεθοδολογία: Διανεμήθηκε πρωτότυπο ερωτηματολόγιο 12 ερωτήσεων στους 190 νοσηλεύτριες και νοσηλευτές που στελεχώνουν τα τμήματα του νοσοκομείου όπου συστηματικά ή περιστασιακά νοσηλεύονται καρδιολογικοί ασθενείς. Οι ερωτήσεις αφορούσαν το φύλο, την ηλικία, τη κατάταξή τους σε ηλικιακές ομάδες και στον χώρο εργασίας στα διάφορα τμήματα του νοσηλευτηρίου. Στις υπόλοιπες ερωτήσεις υπήρχαν πέντε επιλογές απαντήσεων διαβαθμισμένες στην κλίμακα Likert. Οι νοσηλευτές ερωτούντο αν η στοχευμένη επίσκεψη τους ευχαριστούσε ή τους δυσαρεστούσε, αν ευχαριστούσε ή δυσαρεστούσε τους ασθενείς, αν ήταν χρήσιμη ή όχι και για τις δύο ομάδες αντίστοιχα, αν

Ακαδημαϊκό Έτος: 2017/2018

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Δημόσια Διοίκηση

Συγγραφέας: Μιχαήλ Μυριανθεύς

Σύμβουλος: Δρ Πάρις Βογαζιανός

συνέβαλλε στην έγκαιρη ρύθμιση εκκρεμοτήτων του πρωινού ή όχι, αν βελτίωνε ή όχι την ψυχολογική κατάσταση των νοσηλευομένων ή συνέβαλλε στη συμπλήρωση ή επανάληψη της πληροφόρησης των ασθενών και αν οι νοσηλευτές επιθυμούσαν τη συνέχιση της πρωινής στοχευμένης επίσκεψης ή όχι.

Η στατιστική επεξεργασία έγινε με τη βοήθεια βάσης δεδομένων συστήματος Excel και του συστήματος SPSS. Η επεξεργασία των δεδομένων έγινε με chi-squared τεχνικές και επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας, $p < 0.05$, θεωρήθηκε σημαντικό.

Αποτελέσματα:

Από τα 190 διανεμηθέντα ερωτηματολόγια, λήφθηκαν απαντημένα 161 (84,7%), θήλεις 110 (68,75%) και άρρενες 51 (31,25%).

Οι απαντήσεις των νοσηλευτών δεν διαφοροποιήθηκαν σε σχέση με το φύλο. Δεν διαπιστώθηκε διαστρωμάτωση στις απαντήσεις των νοσηλευτών σε σχέση με την ηλικιακή τους ομάδα αναφορικά με τη δήλωσή τους για ευχαρίστηση ή ωφέλεια λόγω της πρωινής πρωτοβουλίας του διευθυντή αφενός για τους νοσηλευτές και αφετέρου για τους ασθενείς.

Οι νοσηλευτές των θαλάμων καρδιολογικού ή παθολογικού, νεφρολογικού, χειρουργικού, ορθοπεδικού, Γρηγορίου Κλινικής και γυναικολογικού-μαιευτικού, δήλωσαν μεγαλύτερες

14

Η πρωινή ενημέρωση του Διευθυντή Κλινικής από τους νοσηλευτές με στοχευμένη επίσκεψή του στους ασθενείς προ της κύριας επίσκεψης. Η άποψη των νοσηλευτών.

συχνότητες ευχαρίστησης για τους ίδιους από την πρωινή ενημέρωση/στοχευμένη επίσκεψη του διευθυντή, συγκριτικά με τους νοσηλευτές της μονάδας εντατικής θεραπείας, $p=0.002$, και δήλωσαν πιο χρήσιμη για αυτούς την επίσκεψη από ότι δήλωσαν οι συνάδελφοί τους στην μονάδα εντατικής θεραπείας, $p=0.047$ και εκτίμησαν ότι από την πρωτοβουλία δόθηκε επαναληπτική ή συμπληρωματική πληροφόρηση στους νοσηλευόμενους συχνότερα, συγκριτικά με τις εκτιμήσεις των συναδέλφων τους της μονάδας εντατικής θεραπείας, $p=0.007$. Επίσης, θεώρησαν τις ιατρικές και διοικητικές ενέργειες αυτής της πρωτοβουλίας, περισσότερο ωφέλιμες για τους νοσηλευόμενους, από ότι οι συνάδελφοί τους της μονάδας εντατικής νοσηλείας, $p=0.043$.

Οι νοσηλευτές με ηλικία >31 ετών, εκτίμησαν σε μεγαλύτερες συχνότητες ότι βελτιώνεται η ψυχολογία των νοσηλευομένων από την πρωτοβουλία, συγκριτικά με τους συναδέλφους τους με ηλικία <30 ετών, $p=0.004$, και θεώρησαν ότι αυτή επαναλαμβάνει/συμπληρώνει τη πληροφόρηση των ασθενών σε μεγαλύτερες συχνότητες από εκείνες που δήλωσαν οι νοσηλευτές με ηλικίες <30 , $p=0.018$. Διαπιστώθηκε ότι 146 (90,63%) νοσηλευτές επιθυμούν τη συνέχιση αυτής της πρωτοβουλίας, ένας (0,62%) επιθυμεί διακοπή της, ενώ σε 14 (8,75%) είναι αδιάφορη η συνέχιση ή η διακοπή της.

Συμπεράσματα:

Οι νοσηλευτές των θαλάμων, για την πρωινή, από τους βραδινούς νοσηλευτές ενημέρωση/στοχευμένη επίσκεψη του διευθυντή στους ασθενείς, δήλωσαν ευχαρίστηση και ωφέλεια για τους

ιδίους, σε μεγαλύτερες συχνότητες από τους συναδέλφους τους της μονάδας εντατικής νοσηλείας.

Οι ίδιοι εκτίμησαν, σε σχέση με τους συναδέλφους τους της μονάδας εντατικής θεραπείας, με μεγαλύτερες συχνότητες, ότι η αναφερόμενη πρωτοβουλία παρέχει στους νοσηλευόμενους επαναληπτική/συμπληρωματική πληροφόρηση.

Οι ίδιοι θεώρησαν τις ιατρικές και διοικητικές ενέργειες του διευθυντή, περισσότερο ωφέλιμες για τους νοσηλευόμενους, από ότι οι συνάδελφοί τους της εντατικής νοσηλείας.

Οι νοσηλευτές με ηλικία >31 , εκτίμησαν σε μεγαλύτερες συχνότητες ότι βελτιώνεται από την πρωτοβουλία η ψυχολογία των νοσηλευομένων, συγκριτικά με τους συναδέλφους τους <30 ετών.

Θεώρησαν σε μεγαλύτερες συχνότητες από εκείνες που δήλωσαν οι νοσηλευτές με ηλικίες <30 , ότι η πρωτοβουλία επαναλαμβάνει/συμπληρώνει την πληροφόρηση των ασθενών.

Οι νοσηλευτές στο σύνολό τους, δήλωσαν σε ποσοστό 70,44% ότι η πρωτοβουλία αυτή ρυθμίζει έγκαιρα εκκρεμότητες του πρωινού και σε ποσοστό 90,63%, ότι επιθυμούν τη συνέχιση αυτής της πρωινής επίσκεψης.

Διατυπώνεται ο ισχυρισμός ότι ο διευθυντής της κλινικής, με τη πρωτότυπη συστηματική του πρωτοβουλία, αναδεικνύεται με ηγετικό ρόλο ασκώντας επιρροή λόγω ισχύος ειδικού, πληροφορίας και προσωπικότητας, και όχι λόγω ιεραρχίας, καθ' ότι οι νοσηλευτές δεν υπάγονται διοικητικά σε αυτόν.

Εισηγήσεις:

Τα ευρήματα της παρούσας μελέτης μπορούν να τύχουν επιβεβαίωσης με μελλοντική έρευνα.

Αξίζουν διερεύνησης οι διαπιστωθείσες διαφορές εκτίμησης των νεώτερων, σε σχέση με τους μεγαλύτερους σε ηλικία νοσηλευτών, αναφορικά με την ψυχολογική βελτίωση και τη συμπληρωματική/επαναληπτική πληροφόρηση που λαμβάνουν οι ασθενείς από την πρωινή στοχευμένη επίσκεψη, καθώς και των διαφορών βαθμού ευχαρίστησης και βαθμού ωφέλειας των νοσηλευτών των θαλάμων σε σχέση με τους συναδέλφους τους της μονάδας εντατικής θεραπείας.

Μπορεί μελλοντικά να απευθυνθεί ερωτηματολόγιο και στους νοσηλευόμενους, οι οποίοι αποτελούν τον πληθυσμό που αναμένεται να ευεργετηθεί περισσότερο από αυτή την πρωτοβουλία. Βάσει των αποτελεσμάτων αυτής της μελέτης, μπορεί να γίνει εισήγηση για εφαρμογή αυτής της καινοτομίας και σε άλλες κλινικές.

15

Η επίδραση της λήψης μέτρων για εφαρμογή της επαγγελματικής ασφάλειας και υγείας στο ηθικό και στην απόδοση των εργαζομένων από τους Ιδιωτικούς και Δημόσιους Οργανισμούς στην Κύπρο

Ακαδημαϊκό Έτος: 2017/2018

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Ηλιάνα Αντωνίου

Σύμβουλος: Δρ Ανδρέας Ευσταθιάδης

Το θέμα της παρούσας έρευνας είναι η επίδραση της λήψης μέτρων για την εφαρμογή της Επαγγελματικής Ασφάλειας και Υγείας (EAY) στο ηθικό και την απόδοση των εργαζομένων. Η έρευνα αυτή απευθυνόταν σε όλους τους εργαζόμενους στην Κύπρο.

Ο σκοπός της έρευνας αυτής είναι να βρεθεί κατά πόσο οι οργανισμοί στην Κύπρο, αφού λάβουν μέτρα για την EAY ή θεσμοθετήσουν εντός του οργανισμού ένα Σύστημα Διαχείρισης της EAY, σε ποιον βαθμό γίνεται αυτό αντιληπτό στους εργαζόμενους και πώς όλη αυτή η προσπάθεια τους επηρεάζει όσον αφορά το ηθικό και την απόδοσή τους στην εργασία. Επίσης θα εξεταστεί αν κάποια δημογραφικά στοιχεία επηρεάζουν τα θέματα που προαναφέρθηκαν. Αυτά τα ζητήματα επιλέγηκαν αφού παρατηρείται μια έλλειψη στην εξέταση των ζητημάτων αυτών για τους οργανισμούς στην Κύπρο και γενικότερα η βιβλιογραφία για τα δημογραφικά δεδομένα είναι σχεδόν μηδαμινή.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την εκπόνηση της έρευνας είναι ποσοτική που μας επιτρέπει να έχουμε, σύμφωνα με τη γνώμη των ερωτηθέντων, τα μέτρα τα οποία λαμβάνονται από τον Οργανισμό στον οποίο εργάζονται για την EAY, κατά πόσο επηρεάζει η εργασία την προσωπική τους ζωή όσον αφορά τον χρόνο και την ψυχική ή σωματική τους υγεία και για το γενικότερο αίσθημα της

ασφάλειας στην εργασία τους και κατά πόσο υπάρχει η σύνδεση των τριών αυτών διαστάσεων με το ηθικό και την απόδοσή τους.

Η συλλογή δεδομένων έγινε με τη μέθοδο της Δημοσκοπήσης και το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα είναι το ερωτηματολόγιο. Για τη διασφάλιση της εγκυρότητας του περιεχομένου του εργαλείου μέτρησης μας, βρέθηκαν βιβλιογραφικά οι ερωτήσεις και η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου βρέθηκε με στατιστική ανάλυση.

Τα αποτελέσματα μεταφέρθηκαν στο πρόγραμμα στατιστικής IBM SPSS Statistics 23, αφού έτυχαν επεξεργασίας στο πρόγραμμα MS Excel 2013 για τη μετατροπή των λεκτικών σε αριθμούς.

Οι δοκιμές που έγιναν για την ανάλυση των αποτελεσμάτων είναι αυτές της κανονικότητας (Shapiro-Wilk) για όλες τις μεταβλητές, η δοκιμή Pearson chi-square, που είναι μια δοκιμή συσχέτισης, για να διαπιστωθεί αν τα αποτελέσματα των διασταυρούμενων πινάκων (crosstabs) είναι στατιστικά σημαντικά, η δοκιμή συντελεστή συσχέτισης, παραγοντική ανάλυση (factor analysis), δοκιμές παλινδρόμησης (regression test) και βαθμιαίες δοκιμές παλινδρόμησης (stepwise regression test).

Το γενικό συμπέρασμα είναι ότι διαπιστώθηκε ότι όλα όσα έχουν αναφερθεί στην επισκόπηση της βιβλιογραφίας ισχύουν και για τους εργαζόμενους στην Κύπρο, άλλωστε αυτές ήταν και οι υποθέσεις που έγιναν. Οι απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα είναι:

1. Υπάρχει συσχέτιση των δημογραφικών δεδομένων με πολλές από τις ερωτήσεις της έρευνας.

2. Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μέτρων που λαμβάνονται για την ΕΑΥ και του αισθήματος ασφάλειας των εργαζομένων.

3. Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ του ηθικού και των μέτρων που λαμβάνονται για την ΕΑΥ, του αισθήματος της ασφάλειας και της σχέσης εργασίας-προσωπικής ζωής και μεταξύ της απόδοσης και των τριών αυτών παραμέτρων.

4. Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ απόδοσης και ηθικού των εργαζομένων στην Κύπρο.

5. Δεν υπάρχει η αναμενόμενη συσχέτιση μεταξύ τριών από τα δημογραφικά στοιχεία (φύλο, ηλικία και εμπειρία εργαζομένων) και των μεταβλητών του ηθικού, της απόδοσης και του αισθήματος της ασφάλειας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η έρευνα αυτή προσθέτει γνώση στη σχέση των δημογραφικών δεδομένων με το ηθικό, την απόδοση και το αίσθημα της ασφάλειας των εργαζομένων, κάτι που βιβλιογραφικά δεν είχε εντοπιστεί. Επίσης, στην αρχή της έρευνας προτείνεται ένα μοντέλο συσχέτισης των προς μελέτη μεταβλητών και στο τέλος αποδεικνύεται ότι ισχύει.

Η σημασία της παρούσας έρευνας έγκειται στο ότι τα αποτελέσματα της εξηγούν με μαθηματικές εξισώσεις τον βαθμό στον οποίο επηρεάζει ο κάθε παράγοντας που μελετήθηκε, το ηθικό και την απόδοση των εργαζομένων και μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως αναφορά από τους εργοδότες για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας εφαρμογής νέων μέτρων ή πρακτικών ή συστημάτων που θα προωθηθούν για βελτίωση των παραγόντων αυτών. Επιπλέον η έρευνα εισηγείται τρόπους βελτίωσης των συνθηκών ΕΑΥ.

16

Η αντίληψη των ασθενών-καταναλωτών στην Κύπρο σχετικά με την υποκατάσταση πρωτότυπων με γενόσημα φάρμακα.

Ακαδημαϊκό Έτος: 2017/2018

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Στυλιάνα Χαραλάμπους

Σύμβουλος: Κατερίνα Κόκκινου

Η παρούσα διπλωματική εργασία είναι το αποτέλεσμα μιας έρευνας η οποία ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2018 και σκοπό είχε να μελετήσει τη στάση των ασθενών/ καταναλωτών σχετικά με την υποκατάσταση πρωτότυπων με γενόσημα φάρμακα. Για την διεξαγωγή της έρευνας δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο ηλεκτρονικά στο οποίο συμμετείχαν 137 ασθενείς και έγινε ανάλυση των απαντήσεων με το πρόγραμμα SPSS.

Από την εξαγωγή των αποτελεσμάτων διαπιστώθηκε πως ο όρος γενόσημα φάρμακα δεν είναι τόσο διαδεδομένος ακόμη στην Κύπρο και αυτό ίσως να οφείλεται στο ότι ο ιατρός ή ο φαρμακοποιός δεν ενημερώνει τον ασθενή πλήρως για το φάρμακο που του συνταγογραφεί. Παρόλα αυτά οι Κύπριοι είναι θετικοί όσο αφορά τη χρήση των γενόσημων και πιστεύουν πως αν και πιο φθηνά είναι εξίσου αποτελεσματικά και ασφαλή με τα πρωτότυπα. Οι περισσότεροι ερωτηθέντες έχουν χρησιμοποιήσει γενόσημα στο παρελθόν και θα τα χρησιμοποιούσαν και σήμερα.

Η κύρια πηγή πληροφόρησης του κοινού για τα γενόσημα είναι το διαδίκτυο και οι φίλοι αλλά για την επιλογή ενός φαρμάκου θα προτιμούσαν τη σύσταση των επαγγελματιών υγείας. Επιπλέον διαφάνηκε ότι οι ασθενείς θα χρησιμοποιούσαν ένα φάρμακο που έχουν δοκιμάσει ξανά και το οποίο γνωρίζουν ότι

είναι ασφαλές και αποτελεσματικό.

Το κράτος και οι φαρμακοβιομηχανίες πρέπει να λάβουν μέτρα ώστε να προωθήσουν περαιτέρω τα γενόσημα φάρμακα αλλά και να εξαλείψουν τυχόν αμφιβολίες και ανασφάλειες του κοινού οι οποίες δημιουργούνται από την άγνοια.

Επίσης να ψηφιστούν νομοσχέδια τα οποία θα επιτρέπουν την αντικατάσταση του συνταγογραφούμενου πρωτότυπου φαρμάκου στο αντίστοιχο γενόσημο αλλά και οι ιατροί/ φαρμακοποιοί να είναι κατάλληλα ενήμεροι και εκπαιδευμένοι ώστε να μπορούν να προτείνουν την αλλαγή αυτή.

PART B

Dissertation Collection of the
English-taught Programme
Master in Business Administration

17

Cause-Related Marketing. A quantitative study into the perception of Cypriot consumers

Academic Year: 2014/2015

Author: Antrea Tsiifte

Supervisor: Dr. Daina Nicolaou

The present study represents part of a Master's degree dissertation and aims to investigate the perceptions of Cypriot consumers towards Cause-Related Marketing (CRM). CRM refers to the implementation of promotional activities for the selling of products or services, of which part of the revenue is contributed by the associated corporation to a social cause. This practice is one of the multiple means by which corporations demonstrate their socially responsible nature, upon the increasing demands of consumers.

The successful execution of CRM initiatives by corporations in the West is the subject of enormous literature discussions and the focus of many investigations. In contrast, there is dearth of knowledge and empirical research on CRM for the Cypriot market. For this reason, the current work corresponds to the researcher's effort to explore CRM more closely in the relatively small-yet-developed Cypriot market. More particular, it intends to determine the nature of relationship between CRM initiatives and the improvement in revenues, corporate and brand image as this is depicted in the minds of Cypriot consumers. Simultaneously, it explores whether Cypriot consumers believe that corporations need to be socially responsible and if so, establish their knowledge about CRM initiatives.

The wealth of literature associated with CRM enabled the research-

er to establish a theoretical framework and construct testable hypotheses; a research approach referred to as deduction. The three main hypotheses for this research are:

Ho1: There is no significant positive relationship between CRM and improved corporate image.

Ha1: There is a significant positive relationship between CRM and improved corporate image.

Ho2: There is no significant positive relationship between CRM and improved brand image.

Ha2: There is a significant positive relationship between CRM and improved brand image.

Ho3: There is no significant positive relationship between CRM and increased revenue.

Ha3: There is a significant positive relationship between CRM and increased revenue.

The empirical material for this dissertation was collected by the electronic and hard-copied distribution of a formalized questionnaire that was self-administered by the subjects. The questionnaire involved 18 questions and was mostly based on closed-ended ones in order to evade any confusion. The fact that the individuals identified their desire and thus consented to fill in the questionnaire generated a self-selective, non-random sample; hence caution should be taken when making generalizations about the findings. The questionnaire addressed over 600 adults residing in Cyprus and recorded their perceptions as individual consumers. The final sample

constituted of 458 subjects and embodied the basis of the analysis. The raw data was explored and presented using charts to demonstrate any trends and make comparisons between the different demographic groups. Further on, the data from questions that were associated with any of the three hypotheses were analyzed using the R Software Package to facilitate the statistical interpretation. The two statistical tests employed were Chi Square Goodness of Fit Test, to compare the proportion of the sample that responded positively to a specific question to a hypothetical value, and Chi Square Test of Independence to determine whether the responses depend on the age and/or gender variables.

Based on this study, CRM is a relatively novel practice in Cyprus, as seen by the relatively low proportions of knowledge and experience among the respondents; yet, consumers generally view it in positive terms. The three null hypotheses stated above, were rejected since the sample provided significant evidence that CRM is positively related with increased revenue and improved corporate and brand image. It is worth mentioning that whenever a significant difference in the responses of the two genders was identified, women had a more dominant stand. Similarly, whenever a significant difference in the responses of the age groups was identified, older people were on the lead.

The findings of this study hold significant implications for marketers and other business professionals. Whether CRM initiatives undertaken by Cypriot corporations can result in success, can be known to a great extent from the findings of the present research. Hence,

this work extends CRM debates and adds an empirical aspect of the consumer experience in Cyprus. Besides, this work implies that corporations need to incorporate social responsibility and align organizational and societal objectives. On their part, consumers need to encompass the sense of social responsibility for modern society in their minds, and support the efforts made by corporations. If the dual relationship between corporations and consumers builds on a solid basis of trust and mutual social responsibility, CRM and other wide-ranging Corporate Social Responsibility (CSR) initiatives can succeed in increasing the formers' revenue, and improving its corporate and brand image.

18

The market potential of electric vehicles in Cyprus

Academic Year: 2014/2015

Author: Charalambos Flouri

Supervisor: Maria Nicolaou Christou

of EVs in Cyprus; therefore, it is unlikely to see significant market penetration of EVs over the next 10 years.

This paper investigates the market potential of electric vehicles in Cyprus by conducting an in depth analysis. The findings of this project intent to provide decision support to future policy maker. At first, the study begins by illustrating the problems of carbon emissions caused from the transportation sector.

Following, the theoretical background of EVs is briefly reviewed. Next, an in depth analysis of the Cypriot transportation market is conducted by analyzing various government data and information. Then a techno-economic analysis is conducted about EVs which proves that they are not economically viable.

Moreover, relevant literature papers are reviewed and analyzed in order to support our study. Based on the literature and the background research the methodology of this study is formulated. In addition, the research of this study was carried out from three different approaches in order to obtain a wider flow of information.

This involved a quantitative survey for the public, an interview survey addressed to experts and professionals and an open-ended questioner distributed to car dealers. From the research we found that currently there are many problems (e.g. public awareness, high prices, poor policy measures) that restrict the adoption

Measuring Quality and Performance in Cypriot Small and Medium Enterprises

Academic Year: 2014/2015

Author: Antigoni Valanidou

Supervisor: Kyprianos (Akis) Nicolaides

This dissertation aims to determine and evaluate the use of Quality Management Systems (QMS) and Performance Measurement Models (PMM) or Tools in the processes implemented by Cypriot Small and Medium Enterprises (SMEs). Its intention is to offer an inside into the potential effectiveness of measurements towards continuous improvement. Cypriot SMEs are the major contributors to increasing employment and wealth in the national economy. In an era of economic crisis, quality practices could potentially assist them at achieving future sustainability in the marketplace and at providing competitive advantage.

This study represents an example of a deductive approach and was carried out via the collection of primary and secondary data. The secondary data consists of the key academic background theories and current knowledge on the subject, while the primary data was collected through a mono-method research; a quantitative research was conducted using self-administered questionnaires to Cypriot SMEs. In addition to the electronic survey aforementioned, a supplementary case study was conducted with an enterprise operating in Limassol. The case study intends to contribute in the survey strategy in order to gain a closer and empirical perspective regarding the level of effectiveness of the systems put in implementation. The raw data was subject to descriptive analysis using computer software, so as to compare the survey's quantitative data with past research and develop graphic representations of correlations between various constructs.

The analysis of the present study aims to answer questions re-

garding the contribution of QMS and PMM in soft and hard quality management dimensions of Cypriot SMEs, the benefits and obstacles that an organization faces during the implementation, and the actual effectiveness of the established Measurement System in comparison with the theoretical background and other similar studies. The results that derive from the analysis cannot be generalized to the whole population, due to the small sample size; instead they are discussed and applied only to the associated sample. Nonetheless, some useful relationships and dimensions are identified.

Based on this research, QMS and PMM or Tools provide increasing levels of efficiency in both 'soft' and 'hard' quality management dimensions in Cypriot SMEs that took part in the survey. These models, tools or standards facilitate these enterprises by the introduction of quality principles in the organizational culture through training of employees and management, the establishment of more efficient processes and procedures based on specifications and requirements, and the indication of their strengths and weaknesses in order to introduce beneficial changes. Furthermore, enterprises that establish QMS and/or PMM focus more on their employees' improvement and empowerment, which can provide

19

Measuring Quality and Performance in Cypriot Small and Medium Enterprises

for enhanced levels of performance in the long-term.

However, these enterprises are slightly inefficient at communicating the results and recommendations from the collection and analysis of quality metrics to all interested parties. Further, the soft quality management dimension of 'involvement of people' gains the relatively lowest score, thus implying a possible weakness and an area of future improvement. Consequently, since both communication of results and recommendations, and involvement of people have a strong positive relationship with increased performance, it is apparent that these organizations are lacking in taking corrective actions as well.

This research contributes to the existing literature in the context of Cypriot SMEs, by indicating the actual effectiveness of the Measurement Systems that these enterprises use, and therefore suggesting areas of possible improvement. Thus, this research may be used for self-assessment and self-evaluation by other Cypriot SMEs as well, to examine their level of competence at certain actions following the collection of quality metrics. Besides, the organizations should know the level of efficiency by which certain processes occur and the possible benefits and limitations of their measurement system, in order to develop and continuously improve it accordingly. This is essential in order to achieve the expected results, as derived from the theory, and move towards business excellence.

Business Plan: The establishment of the first Human Milk Bank in Cyprus

20

The Cyprus Health Human Milk Bank is non-profit, social, start-up company committed to providing the highest quality pasteurized human donor milk. It intends to screen donors, collect, test and pasteurize donated human milk and distribute it to infants who are in need. It will be located in Nicosia, around Archbishop Makarios III Hospital area and aims to service the entire country.

Donated human milk banking is a trending topic in the healthcare management and has potential to business development opportunities. Human milk banking had gained momentum in terms of popularity and acceptability.

When maternal milk is inadequate or lacking particularly for high risk or premature infants, pasteurized donor milk is the next best option. Currently, surplus breast milk is thrown away or shared amongst mothers without being pasteurized or tested. The milk bank will pasteurize and test any donated human milk thus making it safe for consumption by infants.

The need arises as there are mothers who give birth prematurely and as a result may delay their own milk supply. Furthermore, the infant may be ill, underweight, formula intolerance or too immature to breastfeed. These babies are usually kept in neonatal intensive care units (NICU) at Archbishop Makarios III Hospital in Nicosia or in special care baby units. These units/hospitals in Cyprus do not provide such babies with safe human donor milk. On an annual basis, 7.7% of births in Cyprus are admitted in the NICU.

This business plan has assessed everything required for setting up a human breastmilk bank in Cyprus to evaluate if there is demand

Academic Year: 2015/2016
Author: Theodora Chrysostomou
Supervisor: Dr. Daina Nicolaou

for the product being offered. The social business aims to satisfy the health of mothers and their babies by providing safe pasteurized donor milk and through the support of breastfeeding. The primary purpose is to satisfy the critically ill babies and this can be achieved with strong collaborations with both private and governmental bodies. Funds are required so that to be able to allow this luxury to those in need for no charge. However, the milk bank must cover its costs so the parents whose infants have conditions which are not life threatening and wish to purchase may do so at a cost of €3.55 per 29.6ml.

There is a need for donor breastmilk in the neo-natal intensive care units in Cyprus. Research concluded that more than 75% of the women in Cyprus are willing to donate to a milk bank and those who are in need are willing to purchase it from the milk bank as long as they know it has been properly tested.

Milk sharing already exists in Cyprus as 14.3% of the Cypriot mothers have already given their own milk to another baby and 4.8% have taken milk from another mother. The figures are low as people fear for transmission of diseases, however 50.8% of the mothers in Cyprus expressed definite willingness to use milk from a milk bank where they know it will undergo tests and pasteurization.

20

Business Plan: The establishment of the first Human Milk Bank in Cyprus

Another 38% would also probably use milk from a milk bank. This indicates the demand for our product. Almost a third of the Cypriot population analyzed in the research required more human milk which themselves could not have provided to their young ones.

More than two thirds of the participants used in the research study are willing to be donors if they have surplus milk and pass the screening process. This points out the supply of our product.

It is clear that there is demand and supply of the product that will be offered at the human milk bank, however there is the need for capital investment in order to set up the bank. The initial investment as well as the running costs are low compared to other health and food industries. Initial funding will help the project begin and from there on it may run on its own. It is a non-profit organization that will reinvest any revenues to reach its desired size and be able to provide free of charge pasteurized milk to those infants who have life threatening conditions.

The measurement of customer satisfaction and the importance of customer lifetime value: Case Study for the Signs4u Company

The present study aims to investigate the customer satisfaction by comparing the clients' perceptions and expectations of services offered by a signage company, named Signs4u, against their experience from other signage companies, in order to find out the gap by using the SERVQUAL model, as the basis of conducting the research. SERVQUAL is an empirical model that has been established by Zeithaml, Parasuraman and Berry to compare service quality performance with customer service quality needs. The quality of service performance is measured based on the five determinants of the abovementioned model which are the Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy and Responsiveness (the "five dimensions").

In particular, the researcher examined the Signs4u Company, a sign and digital print company which specializes in all kinds of signage, both external and internal and is located in Limassol, Cyprus. It is a small family business and has been established in 1988. All signs are custom made tailored to their customer's needs. They aim to offer the highest quality possible in large format digital printing for wallpapers, banners, windows stickers, etc. It employs two designers who are also the owners of the company and they are responsible for the creative department of the company. There are also two other employees, who are in charge of the manual work required for the final development of the product.

The use of SERVQUAL model to analyze the five dimensions was the subject of many literature discussions and the focus of several investigations. Therefore, it is proven from the literature that the SERVQUAL model is a very significant tool that can help ev-

Academic Year: 2015/2016
Author: Zoe Nicolaidou
Supervisor: Kyprianos (Akis) Nicolaides

ery organization to improve the quality of service performance. Particularly, it explores which of the five dimensions are the most important for the customers and at the same time it detects the problematic areas in order for the managers to prioritize and take corrective action, where required.

The wealth of the literature associated with the SERVQUAL model enabled the researcher to develop a theoretical framework and construct testable hypotheses that have been developed following null hypotheses:

Ho. 1: There is no statistically significant impact at the level of ($p \leq 0.05$) for tangible customer satisfaction with services provided by the Signs4u Company.

Ho. 2: There is no statistically significant impact at the level of ($p \leq 0.05$) for reliability in customer satisfaction with services provided by Signs4u Company.

Ho. 3: There is no statistically significant impact at the level of ($p \leq 0.05$) to respond in customer satisfaction with services provided by the Signs4u Company.

Ho. 4: There is no statistically significant impact at the level of ($p \leq 0.05$) for assurance on customer satisfaction with the services provided by the Signs4u Company.

21

The measurement of customer satisfaction and the importance of customer lifetime value: Case Study for the Signs4u Company

Ho. 5: There is no statistically significant impact at the level of ($p \leq 0.05$) of empathy in customer satisfaction with services provided by the Signs4u Company.

The material for this research was gathered by the electronic and hard-copied distribution of a formalized SERVQUAL questionnaire that was based on a similar empirical study which was executed for Advertising Agencies. The questionnaire involves a question for SERVQUAL'S dimensions weight allocation and 26 Likert-scale questions. Convenience random sampling technique was used for the gathering of the material. The questionnaire was disseminated to 100 adults residing in Cyprus in order to record their perceptions and expectations of a service provider (Signs4u Company) compared to other similar companies as individual consumers. The final sample was 84 customers of the Signs4u Company and embodied the core of the analysis. Furthermore, based on the SERVQUAL analysis the researcher constructed a pie chart which presents the SERVQUAL importance weights among the five dimensions. Five tables have been created for the calculation of the SERVQUAL scores and the average of the customer's perception for each dimension. Additionally, the raw data from the questionnaire that was connected with any of the five hypotheses was analysed using the SPSS Software (version 23) to simplify the statistical analysis. The statistical tests employed were the following: factor analysis for testing the validity of the collected data, reliability analysis by using the Cronbach's alpha test in order to test the overall consistency of the items and Shapiro Wilk test for

normality in order to decide if parametric testing or non-parametric testing was to be used for statistical hypothesis testing.

In summary, from the results obtained, it concludes that customers'perceived service quality is below their expectations in all dimensions meaning that their expectations are higher than their buying experience in Signs4u Company. This point specifies that customers are not very satisfied with any dimension of service quality. All the dimensions show a negative gap score between expected service and perceived service and hence the Signs4u Company needs to make improvements in all dimensions in order to fill the gaps that could lead the company to increase in a great value the customer satisfaction.

The second objective of the research was to analyse the Customer Lifetime Value (the "CLV") of the Signs4u Company. The CLV is an estimate of the present value of the future cash flows associated with a specific customer or group of customers. It is a practice that assists the companies to segment the most profitable and the least profitable customers in order to treat them properly. The formula that was applied for the interpretation of this analysis is the Basic Customer Lifetime Value formula which takes into account the net profit margin generated from customer for a specific time period, the expected purchasing life of a customer and the customer acquisition cost. The raw data was collected from Zoho Invoice which is a web-based software. This software keeps all the transactions of the company for the last five years. All customers were analysed by the researcher with the application of the Basic Customer

Lifetime Value formula in order detect the customers that are the most gainful for the company.

The Customer Lifetime Value analysis aims to provide results to the company regarding the useful information about the most lucrative customers that could determine the value relationship with the customers. The Pareto diagram has been used in order for the researcher to distinguish the Vital Few and Useful Many clients of the Signs4u Company. The Pareto diagram facilitated in the identification of the most profitable clients from the Vital Few. It is noted that these specific clients generate more than 50% of the company's profits. In this respect, the company shall focus on those customers' satisfaction in order to be in a position, in the short and long term, to retain its clients and henceforth increase clients' loyalty which involves the maximization of profits and simultaneously minimization of its cost. Apparently, there are some other Vital Few customers who do not generate more than 50% of the company's profits; however, these are also considered as significant clients for the company. To this end, the researcher also identified the Useful Many clients who represent the 80% of the company's total most profitable clients and who accumulatively generate the remained 20% of profit.

22

The extent of application of Human Resource Practices and the impact on Employee Satisfaction. A Case of an SME in Cyprus

Academic Year: 2015/2016

Author: Kyriakos Papadavid

Supervisor: Dr. Andreas Efstathiades

This research study represents part of a Master's degree dissertation and its purpose is to examine the extent of application of the human resource practices of Small and Medium Enterprises in Cyprus and to measure the impact on employee satisfaction. This paper, however, specifically focuses only on four major HR practices: 1) recruitment & selection, 2) training & development, 3) compensation & benefits and 4) performance evaluation.

The high amount of literature associated with HR practices and job satisfaction enabled the researcher to establish the following hypotheses and statistical research model:

Hypothesis 1: Recruitment and selection is significantly and positively related to employee job satisfaction.

Hypothesis 2: Providing training and development for employees is significantly and positively related to employee job satisfaction.

Hypothesis 3: Provision of compensation and benefits is significantly and positively related to employee job satisfaction.

Hypothesis 4: Performance evaluation of employees is significantly and positively related to employee job satisfaction.

For the purpose of collecting relevant information, a medium

sized company based in Cyprus is used as a case study. A single quantitative questionnaire has been developed, reflecting the findings and issues revealed from the literature. It was distributed to all the employees of the company in Cyprus. Out of 34 employees, 23 (68%) were answered properly.

By analyzing the data from the responses of the questionnaire it can be assumed that the four HR practices are applied at some level in the company. Comparing the mean values of the four HR practices, the higher average belongs to Compensation & Benefits by 3.83 ± 0.513 , while the lowest is for Training & Development by 2.98 ± 0.9 . This finding leads to the conclusion that the particular company is mainly focused on the Compensation & Benefits practice and less in Training & Development.

Correlation test revealed that there is a strong and statistically significant relationship between the three of the four selected HR practices and job satisfaction; ($r = 0.665$) shows that training and development is strongly and positively correlated with job satisfaction, ($r = 0.657$) shows that performance evaluation is strongly and positively correlated with job satisfaction and ($r = 0.808$) shows that compensation & benefits is very strongly and positively related with job satisfaction. However, the correlation coefficient of recruitment & selection is weaker compared with the other variables. Moreover, the regression result shows that training & development, compensation & benefits and performance evaluation have a significant positive impact on job satisfaction. In contrast, the regression result confirms that recruit-

ment & selection is not a significant predictor of job satisfaction. The overall goal and objectives of the company would be achieved if and only if employees are satisfied with the job. This will be achieved through the HR practices which are a source for employees' satisfaction and then employees will be loyal and willing to stay in that organization because job satisfaction of employees will reduce the turnover intentions in the company. Moreover, the need and expectations of employees also play a vital role in increasing employees' satisfaction through the implementation of a two way communication and then by continually evaluating the human resource management practices of the company.

23

Internal and external forces: Outbound call centers practices, excellent agents, and job satisfaction

Academic Year: 2016/2017

Author: Eleni Stylianou

Supervisor: Dr. Paris Vogazianos

spondents' expectations, and aligned with the organizations' strategic goals.

Outbound call centers have high employee turnover and the recruitment process must be perfectly aligned with all the skills an agent has to adhere to, as well as with the organization's strategies. Because monitoring is high and significantly correlated with job satisfaction, it's imperative for companies to adopt best practices to increase performance, productivity, and job satisfaction within the call centers.

Even though agents seemed to be generally 'mostly satisfied' regarding the benefits, the company, the performance measurements, and the management, when they were asked how satisfied they are with their job, 25% of the agents had neutral feelings, while only 3.1% of the agents was completely satisfied with their job. Among the human resource practices call centers apply, 'ongoing trainings' is used by all, and a 'recruitment scorecard' is used by 83.3%.

According to management teams, an excellent agent's two mandatory skills are 'Politeness' and their 'Voice'. According to the respondents, it's important the agent to be 'Polite' (43%), and able to 'Coordinate the conversation' (23%). A more dynamic and strategic recruitment and evaluation approach should be customized to every call center reflecting the re-

Service quality and customer satisfaction in Accounting and Audit Firms in Cyprus. Customer satisfaction and employee motivation in ServPRO Accountants & Business Consultants Ltd

24

The main aim of this research was to study service quality and customer satisfaction in accounting and audit firms in Cyprus and also study customer satisfaction and employee motivation in ServPRO Accountants & Business Consultants Ltd in order to identify improvement opportunities both for the accounting and audit industry as a whole and for ServPRO in particular.

This topic was chosen mainly due to my employment at ServPRO which would allow me to have easy access to needed information, such as services provided customer database and general information regarding the company, and give me the opportunity to contribute, through the results of the study, to the improvement of the company.

Three questionnaires were prepared and distributed for the purpose of this dissertation.

The first was used to collect data on the customer satisfaction in the accounting and audit industry in Cyprus. Customer satisfaction scored 8,49 out of 10 based on 158 customer responses. The results showed that the most important factors for customers are the «accuracy and reliability of results» as well as the «knowledge and skills of the company's representatives». In addition, the results showed that customers who have paid more for accounting services are more satisfied compared to customers who have paid less. This is in line with findings of other studies in the literature. (Homburg, Hoyer and Koschate, 2005)

It is important to highlight the fact that although the «Pricing» factor scored lowest in satisfaction, it also scored lowest in impor-

Academic Year: 2016/2017
Author: Natasa Theodotou
Supervisor: Maria Nicolaou Christou

tance, meaning that pricing is not a key factor in shaping overall satisfaction. This contrasts with the findings of Hanif, Hafeez and Riaz (2010), who stated that price fairness and customer services are the most important factors for customer satisfaction.

The second questionnaire was used to collect data on the customer satisfaction related to the company in focus, ServPRO, and compare results with the ones from the first questionnaire so as to assess how ServPRO compares to the other companies in the same industry in Cyprus. The overall satisfaction level of the 14 responders was 9,5 out of 10 which is higher than the other companies in the industry while the results regarding the importance of factors affecting customer satisfaction were very similar.

The third questionnaire was used to collect data on employee satisfaction and motivation level at ServPRO. Our main goal was to see the satisfaction of the employees based on a wide range of factors that have been found in the review of the available literature on the subject. Results were really encouraging as the score for overall satisfaction was 9,33 out of 10 however, there is always room for improvement. «Salary and benefits» as well as «Professional development» were considered as the most important factors for employees.

25

Depression, anxiety and stress in the workplace and their effects on employees' performance. The use of mindfulness meditation as an intervention method to reduce mental illness levels

Year: 2017/2018

Author: Chrystalla Mavrada

Supervisor: Dr. Maria Michailidis

Employees are the spirit, the heart, the mind and the body of companies and organisations. If they cannot perform well, then the whole establishment may very easily collapse. Employers and managers must be able to trace any signs of problems that may affect the health and safety of their employees, so as to make sure that their welfare, wellbeing and satisfaction is excellent at all times. In case excessive stress, anxiety and depression affect employees at work, then performance and productivity levels may decline, resulting in poor indexes and less efficient and effective undertakings. Many people believe that some stress can be fruitful and even necessary to push people achieve greater tasks. While this argument may have some reasoning and it is supported by researchers (Berkley News, 2013), it can be valid only if the right amount of stress is used (Being patient, 2018). If it becomes repetitive and increasingly overwhelming, then negative consequences make their appearance followed by their own consequences which can be pathological forms of stress, anxiety, depression in different levels, ranking from mild to extremely severe (AIS, 2017).

The proposed analytical study aims at examining firstly what do depression, anxiety and stress mean and how they are ex-

pressed in the workplace. The greater purpose of this study is to examine whether there is depression, anxiety and stress amongst Cypriot employees and if it affects their performance and productivity. We also want to present mindfulness meditation as an intervention method that can contribute to more mentally healthy employees.

This survey seeks to provide answers to four main research questions which are:

- Q1. Do Cypriot employees suffer from depression, anxiety and stress?
- Q2. Does it affect the performance at work?
- Q3. How do demographic characteristics affect the existence of stress, anxiety and depression in the workplace?
- Q4. What is the perception of Cypriot employees and employers towards mindfulness meditation and would they be interested in receiving/applying it as an intervention method for good Mental Health?

To achieve that, this study followed a quantitative descriptive analytical method. We developed a questionnaire based on valid surveys used broadly abroad, the DASS21 and the World Health Organisation Health and Work Performance Questionnaire. We included the demographics that were useful for making valid assumptions and a few questions in the end to check how much employees agree or disagree with the creation of mental health units within their organisations. We received

210 answers. Later on, we performed several statistical tests in SPSS (23) to reject or accept assumptions based on p values lower than .005.

In the results, according to Dass21, we can mainly observe that employees in Cyprus are affected by severe levels of stress and extremely severe levels of anxiety and depression especially in the financial job category. We also observed that indeed stress, anxiety and depression do affect their performance, especially in relation to their health, their level of decision making and responsibility, autonomy, and overtimes.

These results are very interesting and useful for further examination, as up until today there is no significant research carried out by the statistical service of Cyprus on the Mental Health of Cypriot employees. It is obviously necessary to make larger researches using these tools, to have a more representative image of the situation in Cyprus. This is crucial because measures need to be taken immediately for the best of the Cypriot employees as well as of Cypriot organisations and companies in the public and private sectors.

26

Workplace bullying and mental health among employees in Cyprus

Academic Year: 2017/2018

Author: Marina Fotiou

Supervisor: Dr. Maria Michailidis

The aim of this quantitative survey is to examine the relationship between exposure to workplace bullying behaviors and mental health (anxiety, depression, stress), but also to inform both the employees and the organizations about the existence of the workplace bullying and the consequences on their well-being. It was a self-administered questionnaire survey. The research was carried out online. Through social media participants had access to the web link of the questionnaire. The questionnaire included information on demographic data, DASS 21- Revised mental health scale (Depression, Anxiety, Stress Scale) and Negative Act Questionnaire-Revised (NAQ-R) behaviour scale. The participants of the present study were 272 Greek Cypriot employees (female = 186 and male = 86), employed in eight main occupation sectors (34.9% in the Audit and Services sector, 16.5% in the Education sector, 11.8% were Health Professionals, 10.3% in the Private sector, 8.8% Secretarial staff, 8.8% in the Banking Sector and just a 2.6% in Police, Fire department, Army). The majority of the participants were married (48.2%) and holders of a Bachelor degree (91.1%).

The result of the current study showed that Cypriot employees

were in high risk to be bullied. It should be noted that two out of three employees in Cyprus were bullied. The current study showed that there were no differences in the prevalence of bullying due to the gender. Male and female employees have the same possibility of being bullied or not in Cyprus. The findings from the current study suggest that employees from different occupation sectors, within the public and the private sector have the same possibility reported for being bullied or not. The examination about the mental health prevalence between different occupation groups revealed that there were not any significant differences in anxiety and depression based the occupation group. An important finding is that Greek Cypriot employees who work in the education sector scored higher in the stress scale compared with the other occupation sectors.

The study also indicated that bullied employees compared to non-bullied scored higher in the scale of anxiety, stress and depression.

Another important finding of the study was that the bullying factor predicts positively the anxiety, stress and depression factors. From the demographic variables, only the current managerial responsibility and decision autonomy level variable predict the bullying factor. Moreover, it seems that Greek Cypriot organizations lack of providing adequate measures to avoid bullying and anxiety at work and also the majority of the organizations did not have written policy to manage neither bullying nor anxiety. Similarly, various Greek Cypriot organizations

did not provide support in the form of interventions to reduce bullying and anxiety at work. Lastly, based on the question “which are the most important ways you would like to apply to your organization in order to avoid bullying and anxiety”, the responders preferred mostly the informative and educational seminars, followed by the training at work, personal programs or professional development programs and finally the psychological support by professionals.

Το Προφίλ του Ινστιτούτου

Το Μεσογειακό Ινστιτούτο Διεύθυνσης (ΜΙΔ) ιδρύθηκε το 1976 με απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου και αποτελεί το διεθνές σκέλος του Κέντρου Παραγωγικότητας Κύπρου. Το ΜΙΔ αποτελεί την Πρώτη Σχολή Διοίκησης στην Κύπρο.

Το ΜΙΔ υπάγεται ως δημόσια σχολή τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στο Υπουργείο Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Το ΜΙΔ προσφέρει τα ακόλουθα Μεταπτυχιακά Προγράμματα:

- ◇ Master in Business Administration (αγγλόφωνο)
- ◇ Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (ελληνόφωνο)
- ◇ Μάστερ στη Δημόσια Διοίκηση (ελληνόφωνο)

Όραμα

Να αποτελεί σημείο αναφοράς και την πρώτη επιλογή για την τριτοβάθμια εκπαίδευση στον τομέα της διοίκησης επιχειρήσεων και δημόσιας διοίκησης στην Κύπρο.

Αποστολή

Να προσφέρει ποιοτική τριτοβάθμια εκπαίδευση στον τομέα της διοίκησης επιχειρήσεων και δημόσιας διοίκησης για την ανάπτυξη επαγγελματικών διευθυντικών δεξιοτήτων προσαρμοσμένων στις συνθήκες της αγοράς εργασίας.

MIM Profile

The Mediterranean Institute of Management (MIM) was established in 1976. It constitutes the international component of the Cyprus Productivity Centre, a department of the Ministry of Labour, Welfare and Social Insurance (MLWSI). Since its establishment, the MIM has immensely contributed to the development of professional management in Cyprus.

The MIM is a public institution of tertiary education under the MLWSI and is the First Business School in Cyprus.

MIM offers the following Postgraduate Programmes:

- ◇ Master in Business Administration (English speaking)
- ◇ Master in Business Administration (Greek speaking)
- ◇ Master in Public Administration (Greek speaking)

Vision

To be a benchmark and the first option for higher education in Business Administration and Public Administration in Cyprus.

Mission

To deliver quality higher education in business and public administration, for the development of professional management skills tailored to labour market conditions.

Στοιχεία Επικοινωνίας / Contact Details

Κυπριανός (Ακης) Νικολαΐδης / Kyprianos (Akis) Nicolaides

Προϊστάμενος ΜΙΔ / MIM Manager

Tel: (+357) 22806117

Email: knicolaides@kepa.mlsi.gov.cy

Ειρήνη Δημητρίου – Έλληνα / Irene Demetriou - Ellina

Γραμματεία / Secretariat

Tel: (+357) 22806131

Email: idemetriou@kepa.mlsi.gov.cy



Μεσογειακό Ινστιτούτο Διεύθυνσης (ΜΙΔ)
Mediterranean Institute of Management (MIM)

Λεωφ. Καλλιπόλεως 77, 2100 Λευκωσία / 77 Kallipoleos Avenue, 2100 Nicosia

Τ.Κ 20536, 1679 Λευκωσία / PO Box 20536, 1679 Nicosia

Τηλεομ.: / Fax: (+ 357) 22 376872

Ηλεκτρονική Διεύθυνση: / Email : mim@kepa.mlsi.gov.cy

Ιστοσελίδα: / Website: www.mim.ac.cy

