



ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ
MEDITERRANEAN INSTITUTE OF MANAGEMENT

ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ COLLECTION OF DISSERTATIONS

Ακαδημαϊκά Έτη / Academic Years
2019-2022

Ιούλιος / July 2023



ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ
COLLECTION OF DISSERTATIONS

Ακαδημαϊκά Έτη / Academic Years
2019-2022

Ιούλιος / July 2023

ISBN 978-9963-50-602-6

Εισαγωγή:

Η Συλλογή περιλαμβάνει τη σύνοψη των διπλωματικών εργασιών που εκπονήθηκαν από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές και τις μεταπτυχιακές φοιτήτριες του Μεσογειακού Ινστιτούτου Διεύθυνσης (ΜΙΔ), οι οποίες διακρίθηκαν κατά τα ακαδημαϊκά έτη 2019-2022. Η έκδοση αποτελείται από δύο μέρη: το Μέρος Α περιλαμβάνει τις διπλωματικές εργασίες των φοιτητών/φοιτητριών των ελληνόφωνων Προγραμμάτων Σπουδών Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων και Μάστερ στη Δημόσια Διοίκηση και το Μέρος Β τις διπλωματικές εργασίες του αγγλόφωνου Προγράμματος Σπουδών Master of 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 / της συγγραφέως. 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 τη μετάδοση νέων γνώσεων καθώς και στην προαγωγή του ερευνητικού και επιστημονικού έργου του ΜΙΔ.

Introduction:

The Collection includes the abstracts of the dissertations submitted by the students of the postgraduate programs of the Mediterranean Institute of Management (MIM), which were distinguished in the academic years 2019-2022. This publication consists of two parts: Part A includes the work of students of the Greek-taught Master's Programs of Business Administration and Public Administration and Part B of the English-taught Master of 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 Programs of Study and to contribute through their dissemination in the production of new knowledge and to the promotion of the research and scientific work of the MIM.

Μέρος Α (Διπλωματικές Εργασίες)

1. Αγορά προϊόντων Δίκαιου Εμπορίου (Fair Trade) στην Κύπρο: Αγοραστική συμπεριφορά και εισηγήσεις για την προώθησή τους	9
2. Έρευνα για τον βαθμό ικανοποίησης των υπαλλήλων του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας (ΥΕΕΒ) της Κυπριακής Δημοκρατίας και η σχέση της με την οικονομική κρίση	10
3. Επαγγελματική ικανοποίηση στη Δημόσια Υπηρεσία	12
4. Οι επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στην προσωπική και οικογενειακή ζωή των εργαζομένων στην Κύπρο σε συνθήκες οικονομικής κρίσης	13
5. Βαθμός εργασιακής ικανοποίησης εργοδοτούμενων στον ιδιωτικό τομέα της μεταποίησης της Επαρχίας Αμμοχώστου	14
6. Πώς ο ποιοτικός χρόνος γονέα-παιδιού σχετίζεται με συμπτώματα κατάθλιψης του γονέα και κατ'επέκταση με την εργασιακή παραγωγικότητα	15
7. Η καταναλωτική συμπεριφορά των Κυπρίων απέναντι στα βιολογικά προϊόντα	16
8. Η εργασιακή ικανοποίηση στο Τμήμα Δασών	17
9. Αξιολόγηση του επιπέδου ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει στους μελετητές το πολεοδομικό σύστημα αδειοδότησης αναπτύξεων	19
10. Βέλτιστες πρακτικές για τη χρήση εξόρυξης διεργασιών (Process Mining) στον χρηματοοικονομικό έλεγχο	20
11. Επιχειρηματικό σχέδιο: συλλογή και διαχείριση χρησιμοποιημένων μπαταριών ιόντων λιθίου ηλεκτροκίνητων οχημάτων, στην Κύπρο	21
12. Διερεύνηση της κουλτούρας ασφάλειας στις υπηρεσίες ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας	22
13. Σύμπραξη δημόσιου-ιδιωτικού τομέα: αξιολόγηση εμπορικοποίησης του λιμανιού Λεμεσού	23
14. Εργασιακή ικανοποίηση υπαλλήλων. Σύγκριση δημόσιου και ιδιωτικού τομέα στην Κύπρο	24
15. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών και ικανοποίηση δικαιούχων από το Γενικό Σύστημα Υγείας της Κύπρου	26
16. Κατάθλιψη, άγχος και στρες στον δημόσιο τομέα στην Κύπρο – Μετρήσεις & τρόποι διαχείρισης	27
17. Τηλεργασία κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19: Η οπτική των Κύπριων δημόσιων υπαλλήλων	29
18. Επαγγελματική εξουθένωση – Μελέτη σύγκρισης ιδιωτικού & δημόσιου τομέα στην Κύπρο	31
19. Τηλεργασία – Προοπτικές εφαρμογής στον δημόσιο και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα στην Κύπρο	33
20. Ικανοποίηση πολιτών σε σχέση με τη διερεύνηση παραπόνων από τις Κτηνιατρικές Υπηρεσίες Κύπρου και την Αστυνομία Ζώων	35
21. Εκσυγχρονισμός και επιτάχυνση του συστήματος ασύλου της Κυπριακής Δημοκρατίας, στη βάση συγκριτικής εξέτασης άλλων συστημάτων του εξωτερικού	36

Part B (Dissertations)

22. Workplace bullying in Cyprus: perceived victimization due to exposure to negative acts and targets' psychosomatic symptomatology and turnover intention	39
23. Citizens' satisfaction in Cyprus e-Government services: Their journey experience and engagement	40
24. Absenteeism and Presenteeism... Well-being at work	42
25. Electric cars in Cyprus. Adoption of electric cars in Cyprus and what government policies and incentives could promote the adoption of electric cars in Cyprus?	43
26. Social media advertising and the impact of an ad-blocker on consumer behaviour: Case study in Cyprus	45
27. Service Quality Assessment in pharmacies in Cyprus	46
28. The spread of anti-vaccination misinformation and vaccine hoaxes on social media. It's impact for public health and ways to reduce the susceptibility towards them	47
29. Employee satisfaction in the Cyprus Health Insurance Organization	49
30. Gender impact on leadership styles and leader effectiveness-The perceptions of Greek speaking employees who are managed by practising lawyers in the private sector of Cyprus	51
31. The blockchain technology and its implementation in the business models in Cyprus	52
32. Work-life balance and the impact on job satisfaction: an empirical study focusing on the Greek-Cypriot workforce	54
Το Προφίλ του Ινστιτούτου / The Profile of the Institute	56
Στοιχεία Επικοινωνίας / Contact Details	57

ΜΕΡΟΣ Α

Διπλωματικές Εργασίες

1

Αγορά προϊόντων δίκαιου εμπορίου (Fair Trade) στην Κύπρο: Αγοραστική συμπεριφορά και εισηγήσεις για την προώθησή τους

Ακαδημαϊκό Έτος: 2018-2019

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Σκευή Στυλιανού

Σύμβουλος: Έλενα Χριστοδουλίδου

Η παρούσα έρευνα βασίζεται στην αγοραστική συμπεριφορά των Κυπρίων καταναλωτών απέναντι στα προϊόντα Δίκαιου Εμπορίου, ενώ ταυτόχρονα προτείνει εισηγήσεις για την προώθησή τους.

Τα προϊόντα Δίκαιου Εμπορίου είναι ένα φαινόμενο που αφορά τους καταναλωτές. Τα τελευταία χρόνια, τα στατιστικά στοιχεία από οργανώσεις Δίκαιου Εμπορίου έδειξαν ότι οι πωλήσεις από προϊόντα Δίκαιου Εμπορίου αυξάνονται.

Όλο και περισσότερες επιχειρήσεις αποδέχονται τα προϊόντα Δίκαιου Εμπορίου ενώ η ευαισθητοποίηση των καταναλωτών αυξάνεται συνεχώς. Συνεπώς, επηρεάζει τη συμπεριφορά των καταναλωτών και καθορίζει τις νέες τάσεις στον επιχειρηματικό κόσμο.

Η παρούσα έρευνα μελέτησε τον βαθμό γνώσης του όρου «προϊόντα Δίκαιου Εμπορίου» από το κοινό, κατά πόσο οι Κύπριοι καταναλωτές ενδιαφέρονται να αγοράσουν ή όχι προϊόντα Δίκαιου Εμπορίου, τους λόγους που επηρεάζουν τη θέλησή τους για αγορά ή μη των προϊόντων Δίκαιου Εμπορίου, την αντίληψη που έχουν για το Δίκαιο Εμπόριο, ποιο θα ήταν το μέγιστο ποσό που θα πλήρωναν οι καταναλωτές για τα προϊόντα Δίκαιου Εμπορίου, από τι καθορίζεται η προθυμία των καταναλωτών να πληρώσουν περισσότερα χρήματα για την αγορά προϊόντων Δίκαιου Εμπορίου, τη μελλοντική αγοραστική συμπεριφορά τους, ποια μέτρα ενθαρρύνουν τους καταναλωτές να αγοράζουν προϊόντα Δίκαιου Εμπορίου, με ποιον τρόπο επιθυμούν να ενημερώνονται για τα θέματα και για τα προϊόντα Δίκαιου Εμπορίου.

Η μεθοδολογία αποτελείται από δευτερογενή στοιχεία τα οποία αντλήθηκαν μέσα από τη βιβλιογραφία, ενώ τα υπόλοιπα είναι πρωτογενή.

Για την έρευνα χρησιμοποιήθηκε δομημένο ερωτηματολόγιο. Η έρευνα εστίασε στον πληθυσμό της Κύπρου, σε άτομα ηλικίας άνω των 18 ετών. Μετά από την εκτεταμένη ανασκόπηση της βιβλιογραφικής ανασκόπησης σχεδιάστηκε το ερωτηματολόγιο. Έγινε πιλοτικός έλεγχος και το ερωτηματολόγιο διαμορφώθηκε αναλόγως των παρατηρήσεων. Μετά από την επιτυχή ολοκλήρωση του πιλοτικού ελέγχου, κοινοποιήθηκε σε μορφή Google Forms στους ερωτηθέντες μέσω διαδικτύου σε μη τυχαίο δείγμα ευκολίας. Συνολικά απαντήθηκαν 130 ερωτηματολόγια και για τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS Version 23.

Τα κύρια αποτελέσματα ήταν ότι οι Κύπριοι καταναλωτές δεν γνωρίζουν τι είναι τα προϊόντα Δίκαιου Εμπορίου και οι περισσότεροι (56,2%) δεν αγοράζουν προϊόντα Δίκαιου Εμπορίου. Πρώτο στις προτιμήσεις τους προϊόν είναι ο καφές. Ο κυριότερος λόγος που αγοράζουν είναι ότι τα προϊόντα παράγονται με φιλικούς προς το περιβάλλον τρόπους και ο κύριος λόγος που δεν αγοράζουν είναι λόγω ανεπαρκής πληροφόρησης/δεν γνωρίζουν πώς να τα ξεχωρίσουν. Ο πιο σημαντικός λόγος που θα ωθούσε περισσότερο τους Κύπριους καταναλωτές να αγοράσουν προϊόντα Δίκαιου Εμπορίου είναι να βρίσκονται σε πιο προσβάσιμα σημεία πώλησης π.χ. σε υπεραγορές, και ως προτεινόμενο τρόπο προώθησης προτιμούν τις ετικέτες με πληροφορίες πάνω στα προϊόντα Δίκαιου Εμπορίου.

Όπως έχουν δείξει τα αποτελέσματα, οι περισσότεροι Κύπριοι καταναλωτές δεν γνωρίζουν τι είναι τα προϊόντα Δίκαιου Εμπορίου και για αυτό τον λόγο χρειάζεται να γίνει επένδυση σε περισσότερες εκστρατείες ενημέρωσης τόσο από το κράτος όσο και από οργανώσεις. Επιπλέον, η αύξηση των ειδικών χώρων πώλησης σε υπεραγορές όπως και οι ενδείξεις με μεγάλες διαφημιστικές αφίσες, προβάλλοντας τον θετικό αντίκτυπο του Δίκαιου Εμπορίου θα παρότρυνε το κοινό στην αγορά των προϊόντων.

Ακαδημαϊκό Έτος: 2018-2019

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Στέλιος Τσιούστας

Σύμβουλος: Βάσος Γεωργίου

Η Εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί τον βαθμό στον οποίο οι εργαζόμενοι είναι ευχαριστημένοι από το επάγγελμά τους ή την εργασία τους. Έχει σχέση με την αίσθηση της επίτευξης των στόχων και την επιτυχία που έχει ένας εργαζόμενος. Ικανοποίηση σημαίνει όταν κάποιος απολαμβάνει τη δουλειά του, είναι αποδοτικός και ανταμείβεται για τις προσπάθειές του. Η Επαγγελματική Ικανοποίηση είναι ένα θέμα που αντιμετωπίζουν καθημερινά οι Διοικήσεις μας.

Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν να εξετάσει και να αξιολογήσει τους παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στο Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας και εν συνεχεία να διερευνήσει αν υπάρχει οποιαδήποτε σύνδεση με την πρόσφατη οικονομική κρίση και τα μέτρα που πάρθηκαν και που αφορούσαν ειδικότερα τον δημόσιο και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα.

Συγκεκριμένα, αναλύθηκαν οι πιο κάτω παράγοντες: με βάση το Αντικείμενο της Εργασίας, η Αμοιβή – το Ωράριο – οι Σχέσεις συναδέλφων, ο Προϊστάμενος – Ηγεσία, η Δυνατότητα Προαγωγής – η Αξιοποίηση Καθηκόντων, η πολιτική του Οργανισμού, οι υλικοτεχνικές υποδομές/κτίρια και τέλος σε ποιον βαθμό είναι συνολικά ικανοποιημένοι.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά τους μήνες Απρίλιο και Μάιο του 2019 και έλαβαν μέρος 103 υπάλληλοι. Η μέθοδος της έρευνας που ακολουθήθηκε είναι ποσοτική, πρωτογενής έρευνα με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, το οποίο συντάχθηκε από τον ερευνητή βασισμένο σε διεθνή πρότυπα ερωτηματολόγια. Για την επεξεργασία και την ανάλυση των δεδομένων των ερωτηματολογίων έγινε χρήση του προγράμματος Excel

της Microsoft Office και για την πιο προηγμένη ανάλυση χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα SPSS 24.

Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από 103 υπαλλήλους από του οποίους οι 56 ήταν γυναίκες (54,40%) και οι 47 ήταν άντρες (45,60%).

Μέσα από την έρευνα διαπιστώθηκε ότι οι πιο σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση είναι η αμοιβή σε σχέση με τα καθήκοντα των εργαζομένων, η δυνατότητα για εξέλιξη στην εργασία, τα σεμινάρια, η εκπαίδευση/επιμόρφωση ώστε να βελτιωθούν οι ικανότητες των εργαζομένων, ο έπαινος και η ανταμοιβή από τη διοίκηση, η αμοιβή, οι αλλαγές που γίνονται στα καθήκοντα ανά τακτά διαστήματα, οι υποδομές/κτίρια και ο υλικοτεχνικός εξοπλισμός/υποδομές διαδικτύου.

Οι υπάλληλοι φάνηκε πως είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από το ωράριο εργασίας και από την ευελιξία που υπάρχει σε αυτό, από τη γνώση των καθηκόντων και των αρμοδιοτήτων τους, καθώς και από τη γνώση των στόχων του κλάδου που υπηρετούν.

Αντίθετα, μικρότερος βαθμός ικανοποίησης εμφανίζεται απέναντι στη Διεύθυνση ΥΕΕΒ, στις δυνατότητες που υπάρχουν για εξέλιξη στην εργασία, σε αλλαγές καθηκοντολογίου για διάφορους λόγους δίχως να έχει ζητηθεί από τον υπάλληλο, στις δυνατότητες και ευκαιρίες για εκπαίδευση και επιμόρφωση. Ακόμη, χαμηλός βαθμός ικανοποίησης εμφανίζεται σε σχέση με τα κτήρια και γενικά όλη την υλικοτεχνική υποδομή που προσφέρεται από τα υφιστάμενα κτήρια ΥΕΕΒ.

Σημαντικά ακόμη είναι τα εξής: από την έρευνα προέκυψε ότι μεγάλο ποσοστό θεωρεί μη ικανοποιητική την αμοιβή του σε σχέση με τα καθήκοντά του, μεγάλο ποσοστό πιστεύει ότι θα μπορούσε να αποδώσει καλύτερα σε άλλη υπηρεσία του Υπουργείου από αυτή που υπηρετεί και πέραν του 50% όσων απάντησαν δήλωσαν ότι αν τους δινόταν η δυνατότητα θα ζητούσαν μετακίνηση/ απόσπαση σε άλλον κρατικό φορέα.

Στο παρόν στάδιο φάνηκε πως ο συνολικός βαθμός της επαγγελματικής ικανοποίησης των υπαλλήλων αποτυπώνεται ως μέτρια έως πολύ ικανοποιημένοι, με την τάση να είναι πτωτική για τον βαθμό ικανοποίησης για το μέλλον.

Η οικονομική κρίση όπως διαφάνηκε έχει επηρεάσει το προσωπικό, κυρίως όσους έχουν λιγότερα από 20 έτη υπηρεσία, είναι κάτοχοι απολυτηρίου λυκείου ή είναι έκτακτο προσωπικό αορίστου χρόνου. Ποσοστό 41,75% δήλωσε ότι επηρεάστηκε ψυχολογικά σε μέτριο βαθμό από την οικονομική κρίση και ποσοστό 62% νιώθει αδικημένο από τα μέτρα που λήφθηκαν στον δημόσιο τομέα. Από τη σχετική ανάλυση διαφάνηκε ότι υπάρχει εξάρτηση μεταξύ της οικονομικής κρίσης και της ικανοποίησης και συγκεκριμένα φάνηκε ότι οι πιο δυσαρεστημένοι υπάλληλοι είναι και αυτοί που δήλωσαν ότι επηρεάστηκαν περισσότερο από την οικονομική κρίση.

Η μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα θέματα ενδιαφέροντος των επιχειρήσεων και των οργανισμών σήμερα. Η αιτία είναι η αναγνώριση της σημασίας του ανθρώπινου δυναμικού για τον οργανισμό και κατ' επέκταση η κατά το δυνατόν βέλτιστη εκμετάλλευσή του.

Η υψηλή απόδοση και η αποτελεσματικότητα του εργαζομένου αποτελούν ύψιστης σημασίας ζητούμενο για κάθε διοίκηση. Η βέλτιστη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, η επιλογή των καταλληλότερων για τη θέση προϊσταμένων, η άμεση σχέση μισθού και απόδοσης (σε κάποια συστήματα αξιολόγησης σε χώρες της ΕΕ - όχι στην Κύπρο ακόμη) είναι τα κυρίως ζητήματα που απασχολούν τη διοίκηση ενός οργανισμού.

Παράλληλα, η σωστή οργάνωση ενός Τμήματος/ Υπηρεσίας/Κλάδου, η δυνατότητα αξιοποίησης των γνώσεων των υπαλλήλων, η ορθή διάχυση της ορθής πληροφορίας, ο σωστός και απαραίτητος εξοπλισμός μαζί με τις απαιτούμενες υποδομές, καθώς και η

αναγνώριση των προσπαθειών και της προόδου των υπαλλήλων, αποτελούν κριτήρια που χρησιμοποιούνται άλλοτε ηθελημένα και άλλοτε περισσότερο αυθόρμητα από τους υπαλλήλους για να αξιολογήσουν το εργασιακό τους περιβάλλον.

Ακαδημαϊκό Έτος: 2018-2019

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Τατιανή Χριστοφίδου

Σύμβουλος: Δρ Πάρις Βογαζιανός

Η παρούσα εργασία είχε ως σκοπό να εντοπίσει τον βαθμό της ικανοποίησης που νιώθουν οι εργαζόμενοι στη δημόσια υπηρεσία και ποιοι είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν περισσότερο ή λιγότερο την επαγγελματική ικανοποίηση στη δημόσια υπηρεσία της Κύπρου.

Η έρευνα είναι ποσοτική και διενεργήθηκε σε δείγμα 139 δημοσίων υπαλλήλων, με τη χρήση της ελληνικής εκδοχής του ερωτηματολογίου JSS. Η επεξεργασία των αποτελεσμάτων έγινε στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS. Αρχικά πραγματοποιήθηκε ανάλυση αξιοπιστίας με τη μέθοδο Cronbach και ακολούθως ανάλυση παραγόντων με τη μέθοδο Chi-Square. Έγινε συσχέτιση των ανεξάρτητων μεταβλητών (ηλικία, φύλο, επίπεδο μόρφωσης, μισθολογική κλίμακα, υπουργείο) σε σύγκριση με τις εξαρτημένες μεταβλητές (μισθός, προαγωγές, σχέσεις με προϊστάμενους, πρόσθετες παροχές, αναγνώριση και επιβράβευση, εσωτερικές διαδικασίες, σχέσεις με συναδέλφους, φύση της εργασίας, εσωτερική επικοινωνία, ολική ικανοποίηση). Από τους 50 συνολικά συσχετισμούς που διενεργήθηκαν, επιλέγηκαν οι 7 για περαιτέρω ανάλυση, οι οποίοι κατέδειξαν επίπεδο σημαντικότητας p μικρότερο από 0,05.

Η έρευνα γενικά έδειξε μέτρια επίπεδα «ολικής ικανοποίησης» στη δημόσια υπηρεσία της Κυπριακής Δημοκρατίας. Επίσης οι παράγοντες οι οποίοι φαίνεται να έχουν περισσότερη σύνδεση με την ικανοποίηση των υπαλλήλων είναι ο «μισθός», η «εσωτερική επικοινωνία», η «αναγνώριση και επιβράβευση» και η «φύση της εργασίας». Από την έρευνα δεν προέκυψαν σημαντικοί στατιστικοί συσχετισμοί που να αφορούν τους παράγοντες «προαγωγές», «πρόσθετες παροχές», «εσωτερικές διαδικασίες», «σχέσεις με προϊστάμενους» και «σχέσεις με συναδέλφους».

Ακαδημαϊκό Έτος: 2018-2019

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Κατερίνα Χαραλάμπους Μορέ

Σύμβουλος: Δρ Πάρις Βογαζιανός

Με αφετηρία την υπόθεση ότι λόγω των δραματικών αλλαγών που επέφερε η οικονομική κρίση, οι κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες ήταν εκείνοι που τα τελευταία χρόνια επηρέασαν σε μεγαλύτερο βαθμό τη ζωή των εργαζομένων, επιχειρήθηκε μέσω της μελέτης, να διερευνηθεί η αλληλεπίδραση εργασιακού άγχους, οικονομικής κατάστασης καθώς και της προσωπικής και οικογενειακής ζωής των εργαζομένων.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια ερωτηματολογίου. Η μέτρηση του εργασιακού άγχους έγινε μέσω του συμπτώματος της εξουθένωσης, με τη χρήση του γνωστού ερωτηματολογίου καταγραφής της επαγγελματικής εξουθένωσης Maslach Burnout Inventory. Με την αξιοποίηση των ηλεκτρονικών προσκλήσεων και μέσω, επιτεύχθηκε η συλλογή 249 συμπληρωμένων ερωτηματολογίων.

Διαπιστώθηκαν αυξημένα επίπεδα εργασιακού άγχους κι επιβεβαιώθηκε η αρχική υπόθεση, πως η σημερινή οικονομική κατάσταση αποτελεί παράγοντα άγχους και ανασφάλειας για τους εργαζομένους. Η σύγκριση άγχους ως συνέπεια επαγγελματικής εξουθένωσης και άγχους λόγω οικονομικής κατάστασης, έδειξε να έχει οριακό αποτέλεσμα και κρίνεται να χρήζει περαιτέρω διερεύνησης.

Σημαντικά πορίσματα της έρευνας αφορούν, επίσης, τη συμφιλίωση προσωπικής/οικογενειακής κι επαγγελματικής ζωής (work-life balance). Διαπιστώθηκε για παράδειγμα, μεταξύ άλλων, ότι όσο αυξάνονται οι οικογενειακές υποχρεώσεις τόσο αυξάνεται και το εργασιακό άγχος, με τα προβλήματα της δουλειάς να επενεργούν πιο συχνά στις οικογενειακές ευθύνες, απ' ότι τα οικογενειακά προβλήματα στις εργασιακές υποχρεώσεις.

Αν και η μελέτη μπορεί να θεωρηθεί επιτυχής σε σχέση με την επίτευξη συμπερασμάτων για κύριες υποθέσεις που έθεσε, εντούτοις, υπήρξαν περιορισμοί που προκύπτουν αφενός από τη σύνθεση του δείγματος και αφετέρου από τα περιορισμένα χρονοδιαγράμματα για την εκπόνηση μιας

τέτοιας εργασίας. Ως εκ τούτου, για μελλοντικούς σκοπούς, δίνεται έμφαση στη συσχέτιση εργασιακού άγχους, της νέας εργασιακής πραγματικότητας, της λεγόμενης κοινωνίας 24/7, καθώς και των επιδράσεων επισφαλών μορφών απασχόλησης, ιδιαίτερα σε νέους εργαζόμενους.

5 Βαθμός εργασιακής ικανοποίησης εργοδοτούμενων στον ιδιωτικό τομέα της μεταποίησης της επαρχίας Αμμοχώστου

Ακαδημαϊκό Έτος: 2019-2020

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Δημήτρης Μπουζάνα

Σύμβουλος: Δρ Μαρία Μιχαηλίδη

Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί μια σημαντική παράμετρο της εργασίας του σημερινού ανθρώπου και είναι ένα δημοφιλές αντικείμενο μελέτης από ερευνητές, ειδικά της Οργανωτικής και Βιομηχανικής Ψυχολογίας (Koustelios, 1998, Κάντας, 1998, Koustelios, Theodorakis & Goulimaris, 2004), γιατί συνδέεται άμεσα με την απόδοση, τη δέσμευση προς την εργασία, την επαγγελματική εξουθένωση και τα επίπεδα άγχους του εργαζομένου (Κάντας, 1993).

Σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν να προσδιοριστεί ο βαθμός εργασιακής ικανοποίησης στον ιδιωτικό τομέα της μεταποίησης στην Επαρχία Αμμοχώστου, σε μια περίοδο μετά την οικονομική κρίση του 2013.

Το δείγμα αποτέλεσαν 154 εργαζόμενοι του τομέα μεταποίησης της Επαρχίας Αμμοχώστου. Για τη συλλογή των δεδομένων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο Καταγραφής Εργασιακής (Επαγγελματικής) Ικανοποίησης (KEI) (Employee Satisfaction Inventory - ESI), το οποίο σχεδιάστηκε από τους Koustelios & Bagiatzis (1997). Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε αποτελείται από δυο μέρη. Το πρώτο μέρος περιλάμβανε τα προσωπικά, δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων και στο δεύτερο μέρος της έρευνας περιέχεται το ερωτηματολόγιο που έχει επιλεγεί για την παρούσα έρευνα και το οποίο χρησιμοποιήθηκε. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στους συμμετέχοντες και η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε μέσω του προγράμματος Google Forms.

Για τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο IBM SPSS version 25.0. Αρχικά πραγματοποιήθηκε περιγραφική ανάλυση των δεδομένων και ακολούθησε η διερεύνηση της αξιοπιστίας των μετρήσεων της παρούσας μελέτης, η οποία ελέγχθηκε με τη χρήση του δείκτη

α του Cronbach. Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε στατιστικός έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov-Smirnov για να διαπιστωθεί ότι θα χρησιμοποιηθεί παραμετρικός ή μη παραμετρικός έλεγχος. Τέλος, εφόσον διαπιστώθηκε ότι πρόκειται να αναλυθούν τα δεδομένα με μη παραμετρικό έλεγχο, πραγματοποιήθηκαν απλές πολυμεταβλητές αναλύσεις διασποράς (Multivariate Analysis of Variance -MANOVA) για τις ανεξάρτητες μεταβλητές, το Φύλο, την Ηλικιακή ομάδα, το Επίπεδο μόρφωσης, Μηνιαίο εισόδημα, τα Χρόνια προϋπηρεσίας στην εταιρεία, το Καθεστώς εργασίας, και το Προσωπικό της εταιρείας, ως προς το σύνολο των εξαρτημένων μεταβλητών (διαστάσεις) του ESI (Συνθήκες, Μισθός, Προαγωγές, Επάγγελμα, Προϊστάμενος, Οργανισμός). Για την ανάλυση σε μονομεταβλητό επίπεδο, όπου εξετάστηκε η επίδραση της κάθε ανεξάρτητης μεταβλητής πάνω σε καθεμιά εξαρτημένη μεταβλητή χωριστά, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος Bonferroni, λόγω μικρού αριθμού συγκρινόμενων ομάδων (Meyers, Gamst, & Guarino, 2006).

Στην πλειονότητα οι συμμετέχοντες εργαζόμενοι εμφανίστηκαν ικανοποιημένοι σε μεγάλο βαθμό και η συνολική μέση τιμή των απαντήσεων ($M=3,73$) είναι άνω του μέσου όρου της κλίμακας ($M.O.=3$), αποδεικνύοντας ότι η συνολική ικανοποίηση των εργαζομένων του δείγματος βρίσκεται σε καλά επίπεδα, κάτι το οποίο πιθανόν να οφείλεται στην ανάκαμψη της οικονομίας που επήλθε τα τελευταία χρόνια. Σύμφωνα με την συνολική εικόνα των εργαζομένων σχετικά με τους 6 παράγοντες του ερωτηματολογίου ESI, οι εργαζόμενοι είναι πιο πολύ ικανοποιημένοι από τον παράγοντα Προϊστάμενος, ακολουθούν οι Συνθήκες εργασίας και ο Οργανισμός, το Επάγγελμα, ο Μισθός και τέλος η μικρότερη ικανοποίηση διαπιστώνεται στις Προαγωγές ($M=3,01$).

Οι εταιρείες που εθελοντικά συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα αποτελούν μερικές από τις κύριες μονάδες μεταποίησης της Επαρχίας Αμμοχώστου. Λόγω της φύσης των εργασιών τους, η συνεχής βελτίωση σε όλους τους τομείς αποτελεί πρωταρχικό στόχο. Η έρευνα παρουσιάζει τα σημεία εκείνα στα οποία θα μπορούσαν να επικεντρωθούν στο μέλλον, ώστε να αυξηθεί περαιτέρω η εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού.

6 Πώς ο ποιοτικός χρόνος γονέα-παιδιού σχετίζεται με συμπτώματα κατάθλιψης του γονέα και κατ' επέκταση με την εργασιακή παραγωγικότητα

Ακαδημαϊκό Έτος: 2019-2020

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Δημήτρης Ιωάννου

Σύμβουλος: Μελίνα Νεοφύτου

Η συσχέτιση συμπτωμάτων κατάθλιψης των γονέων ως προς την παραγωγικότητά τους είναι ένα ζήτημα που απασχολεί γενικότερα την επιστημονική και ερευνητική κοινότητα. Επίσης αρκετές μελέτες πραγματοποιήθηκαν τη συσχέτιση συμπτωμάτων κατάθλιψης γονέα και παιδιού καθώς και την επιρροή τους στη συναισθηματική ρύθμιση του παιδιού.

Η παρούσα μελέτη είχε ως στόχο να μελετήσει τη σχέση μεταξύ ποιοτικού χρόνου γονέα και παιδιού σε σχέση με τα συμπτώματα κατάθλιψης του γονέα. Επιπρόσθετα μελετά την σχέση μεταξύ των γονικών συμπτωμάτων κατάθλιψης και την παραγωγικότητα του γονέα και τη σχέση μεταξύ ποιοτικού χρόνου γονέα παιδιού και τη συναισθηματική ρύθμιση του παιδιού.

Για τους σκοπούς της έρευνας χρησιμοποιήθηκαν μικτές μέθοδοι συλλογής δεδομένων, για την επιλογή των συμμετεχόντων εφαρμόστηκε η χρήση δείγματος ευκολίας (convenience sample method), και στην έρευνα συμμετείχαν 155 γονείς. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να συμπληρώσουν 4 ερωτηματολόγια: το Beck's Depression Inventory II (Γιαννακού και άλλοι., 2013) αξιοποιήθηκε για τη μέτρηση των γονικών συμπτωμάτων κατάθλιψης, η σύντομη εκδοχή του Difficulties in Emotion Regulation Scale (Μητσόπουλου και άλλοι., 2013) αξιοποιήθηκε για τη μέτρηση της συναισθηματικής ρύθμισης των παιδιών, ένα εργαλείο αυτοαξιολόγησης (Μεनेzes και άλλοι., 2018) για τη μέτρηση της παραγωγικότητας των γονέων. Για τη μέτρηση του ποιοτικού χρόνου δημιουργήθηκε ομάδα εστίασης από εγγεγραμμένους ψυχολόγους για να δοθεί ένας επιπρόσθετος ορισμός από ειδικούς ως προς τον ποιοτικό χρόνο και να δημιουργηθεί ερωτηματολόγιο που θα μπορεί να μετρήσει την ποιότητα του χρόνου που περνούν γονείς και παιδιά.

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με ηλεκτρονική συμπλήρωση του ερωτηματολογίου μέσω της πλατφόρμας google forms. Η συμμετοχή ήταν εθελοντική και οι συμμετέχοντες κλήθηκαν από πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης. Για την ανάλυση των αποτελεσμάτων

χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο SPSS 25, με στόχο τη διερεύνηση των τεσσάρων βασικών ερωτημάτων του ερευνητή:

- Υπάρχει συσχέτιση ποιοτικού χρόνου γονέα και παιδιού με τα συμπτώματα κατάθλιψης του γονέα;
- Τα συμπτώματα κατάθλιψης του γονέα επηρεάζουν την παραγωγικότητα των εργαζομένων γονέων;
- Μπορεί ο ποιοτικός χρόνος γονέα και παιδιού να επηρεάσει τη συναισθηματική ρύθμιση των παιδιών;
- Υπάρχει συσχέτιση ποιοτικού χρόνου γονέα και παιδιού με την παραγωγικότητα του γονέα;

Βάσει των πιο πάνω ερωτημάτων, από τη στατιστική ανάλυση προέκυψαν κάποιες συσχετίσεις από τις μεταβλητές. Ο ποιοτικός χρόνος γονέα και παιδιού δεν συσχετίστηκε άμεσα με τα συμπτώματα κατάθλιψης του γονέα, παρόλα αυτά ο ποιοτικός χρόνος συσχετίστηκε αρνητικά με μία από τις διαστάσεις της συναισθηματικής ρύθμισης του παιδιού. Τα συμπτώματα κατάθλιψης του γονέα έχουν στατιστικά σημαντική αρνητική συσχέτιση με την παραγωγικότητά του και επιπρόσθετα τα συμπτώματα κατάθλιψης του γονέα συσχετίστηκαν θετικά με όλες τις διαστάσεις ως προς τη συναισθηματική ρύθμιση του παιδιού.

Ακαδημαϊκό Έτος: 2019-2020

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Γιώργος Τιμοθέου

Σύμβουλος: Δρ Μελίτα Χαρίτου

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να εξετάσει σε πρώτο στάδιο τη γνώση, τη γνώμη και τη στάση των Κύπριων καταναλωτών απέναντι στα βιολογικά προϊόντα, εστιάζοντας κυρίως στις αντιλήψεις τους σχετικά με τους παράγοντες και τα κριτήρια τα οποία θεωρούν απαραίτητα προκειμένου να προβούν στην αγορά και την κατανάλωση των προϊόντων αυτών. Σε δεύτερο στάδιο και με βάση τα αποτελέσματα που θα προκύψουν, η έρευνα εισηγείται προτάσεις για βελτίωση της θέσης της βιολογικής γεωργίας στην αγορά της Κύπρου, με απώτερο στόχο την αύξηση της κατανάλωσης των βιολογικών προϊόντων.

Η έρευνα διεξήχθη ποσοτικά, με μη τυχαία δειγματοληψία 211 καταναλωτών και τη χρήση του εργαλείου του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου. Ακολούθως, τα δεδομένα που συλλέχθηκαν, οργανώθηκαν και αναλύθηκαν μέσω του στατιστικού προγράμματος SPSS.

Τα κυριότερα αποτελέσματα κατέδειξαν ότι, το φύλο φαίνεται να επηρεάζει την πρόθεση για αγορά βιολογικών προϊόντων, με τους περισσότερους καταναλωτές να είναι γυναίκες. Ωστόσο, οι Κύπριοι καταναλωτές, ασχέτως μορφωτικού επιπέδου, δεν δείχνουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τα βιολογικά προϊόντα και δεν τα επιλέγουν, λόγω έλλειψης ενημέρωσης και απουσίας βασικών γνώσεων για αυτά. Εντούτοις, παρόλο που η πλειονότητα των καταναλωτών θεωρεί τα βιολογικά προϊόντα ακριβότερα, δεν θεωρεί την αγορά τους σπατάλη χρημάτων.

Ως εκ τούτου, καταδεικνύεται η ανάγκη για επανασχεδιασμό της κυπριακής γεωργίας με την προώθηση αγροδιατροφικών προϊόντων υψηλής προστιθέμενης αξίας, όπως είναι τα βιολογικά, ώστε να αυξηθεί ο όγκος παραγωγής τους. Επίσης, προτείνεται η υιοθέτηση κατάλληλων στρατηγικών, όπως είναι η διοργάνωση ενημερωτικών εκστρατειών από

τους βιοκαλλιεργητές, σε συνεργασία με ιδιωτικούς ή/και κρατικούς φορείς, καθώς και καινοτόμες διαφημίσεις από τους υπεύθυνους μάρκετινγκ, που θα μπορούσαν να προωθήσουν μια πιο ευνοϊκή στάση και κατανάλωση απέναντι στα βιολογικά προϊόντα. Προτείνεται επίσης όπως οι βιοκαλλιεργητές κινηθούν προς την κατεύθυνση μείωσης της τιμής πώλησής τους, ώστε και οι αλυσίδες εφοδιασμού να μπορέσουν να πράξουν το ίδιο.

Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί μία πολυδιάστατη έννοια, η οποία αντιπροσωπεύει τη στάση ενός ατόμου απέναντι στις διάφορες πτυχές της εργασίας του και η κατανόησή της, αποτελεί θέμα ενδιαφέροντος για κάθε οργανισμό, καθώς συνδέεται με την παραγωγικότητα και εν γένει, με τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού. Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα έρευνα έχει σκοπό να διερευνήσει τους παράγοντες που επιδρούν στην εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων του Τμήματος Δασών.

Η έρευνα, απευθυνόμενη στο σύνολο των δασικών υπαλλήλων (N=277), επιχείρησε να σκιαγραφήσει την εργασιακή ικανοποίηση στο Τμήμα Δασών, μέσω του ερωτηματολογίου Job Satisfaction Survey (JSS) του Spector, το οποίο αποτελείται από 36 στοιχεία-ερωτήσεις, ομαδοποιημένα σε εννέα κατηγορίες παραγόντων, που αφορούν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της εργασίας: «Αμοιβή», «προϊστάμενος/εποπτεία», «ευκαιρίες προαγωγής», «πρόσθετες παροχές», «έκτακτες ανταμοιβές», «συνεργάτες», «φύση εργασίας», «επικοινωνία» και «συνθήκες εργασίας». Αφετηρία της στατιστικής ανάλυσης, αποτέλεσε ο έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov-Smirnov, ο οποίος ανέδειξε την ανάγκη για παραμετρικούς και μη παραμετρικούς ελέγχους, καθώς ορισμένες από τις παρατηρήσεις δεν ακολουθούν κανονική κατανομή. Υπολογίστηκε επίσης, η διάμεσος και το ενδοτεταρτημοριακό εύρος για τον προσδιορισμό της κεντρικής τάσης και του εύρους διασποράς των τιμών, αντίστοιχα. Στη συνέχεια, αποτιμήθηκε η αξιοπιστία της εσωτερικής συνοχής του ερωτηματολογίου, μέσω του υπολογισμού του συντελεστή Cronbach's Alpha και εκτιμήθηκε η εγκυρότητα της εννοιολογικής κατασκευής του, αξιοποιώντας τα αποτελέσματα της ανάλυσης παραγόντων. Τέλος, αξιολογήθηκαν οι συσχετίσεις των πτυχών της εργασιακής ικανοποίησης με τις δημογραφικές μεταβλητές, διενεργώντας μη παραμετρικές δοκιμές Mann-Whitney U Test και Kruskal-Wallis Test, καθώς επίσης παραμετρικές δοκιμές T-test και One-way ANOVA. Για τη μέτρηση της δύναμης και της κατεύθυνσης του συσχετισμού

Ακαδημαϊκό Έτος: 2019-2020

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Αχιλλέας Μιχαήλ

Σύμβουλος: Δρ Πάρις Βογαζιανός

μεταξύ των μεταβλητών, υπολογίστηκαν οι συντελεστές Spearman και Pearson, ενώ για τον προσδιορισμό της φύσης της σχέσης μεταξύ των μεταβλητών, διενεργήθηκε ανάλυση παλινδρόμησης.

Το ποσοστό ανταπόκρισης στην έρευνα ανήλθε στο 63,2% (n=175) και τα αποτελέσματα αναδεικνύουν τους σημαντικότερους παράγοντες που επιδρούν θετικά ή αρνητικά στην εργασιακή ικανοποίηση. Συγκεκριμένα, από τη σύγκριση των διαμέσων και του ενδοτεταρτημοριακού εύρους, αποκαλύπτεται υψηλή ικανοποίηση σε σχέση με τις πτυχές «προϊστάμενος/εποπτεία», «φύση εργασίας» και «συνεργάτες». Αντίθετα, τη χαμηλότερη ικανοποίηση συγκεντρώνουν οι πτυχές «ευκαιρίες προαγωγής», «συνθήκες εργασίας» και «πρόσθετες παροχές». Όσον αφορά την αξιοπιστία των υποκλιμάκων του ερωτηματολογίου, οι τιμές του συντελεστή Cronbach's Alpha, κυμαίνονται από 0,70 έως 0,84 με εξαίρεση την υποκλίμακα «συνθήκες εργασίας», η τιμή της οποίας είναι 0,52. Περαιτέρω, από την ανάλυση παραγόντων, επιβεβαιώθηκε η συνάφεια ανάμεσα στις μεταβλητές των εννέα πτυχών της εργασιακής ικανοποίησης, με τον βαθμό συνάφειας να είναι υψηλότερος στις υποκλίμακες «αμοιβή», «ευκαιρίες προαγωγής» και «προϊστάμενος/εποπτεία». Από την εφαρμογή των μη παραμετρικών δοκιμών Mann-Whitney U Test και Kruskal-Wallis Test, καθώς και των παραμετρικών T-test και One-way ANOVA, αναδείχθηκαν σημαντικές συσχετίσεις των πτυχών της εργασιακής ικανοποίησης με τις δημογραφικές μεταβλητές. Ανάλογα είναι και τα αποτελέσματα των δοκιμών Spearman και Pearson, όπου σχεδόν όλοι οι παράγοντες ικανοποίησης παρουσιάζουν υψηλές θετικές συσχετίσεις μεταξύ τους. Τέλος, η ανάλυση

Αξιολόγηση του επιπέδου ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει στους μελετητές το πολεοδομικό σύστημα αδειοδότησης αναπτύξεων

9

παλινδρόμησης ανέδειξε τη μισθοδοτική κλίμακα ως την πιο αξιόπιστη παράμετρο, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την πρόβλεψη της ολικής εργασιακής ικανοποίησης.

Οι υπάλληλοι του Τμήματος Δασών, δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι από τους προϊσταμένους τους και αρκετά ικανοποιημένοι από τη φύση εργασίας και τους συνεργάτες τους. Είναι επίσης οριακά ικανοποιημένοι από την επικοινωνία εντός του Τμήματος. Αντίθετα, φαίνεται να είναι πολύ δυσαρεστημένοι με τις ευκαιρίες προαγωγής και αρκετά δυσαρεστημένοι με τις συνθήκες εργασίας και τις πρόσθετες παροχές. Επιπλέον, μία μερίδα των δασικών υπαλλήλων, διακατέχεται από αμφιθυμικά συναισθήματα, όσον αφορά τον μισθό και τις έκτακτες ανταμοιβές. Τα ευρήματα της παρούσας μελέτης επιβεβαιώνουν και επικαιροποιούν τα πορίσματα της διεθνούς βιβλιογραφίας αναφορικά με την ικανοποίηση των εργαζομένων στον δημόσιο τομέα.

Η διπλωματική εργασία είχε ως κύριο στόχο τη διερεύνηση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται στους μελετητές μηχανικούς, συγκρίνοντας τις αντιλήψεις και τις προσδοκίες τους για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τις Πολεοδομικές Αρχές (ΠΑ) που υπάγονται στο Τμήμα Πολεοδομίας και Οικήσεως (ΤΠΟ). Το μοντέλο SERVQUAL, το οποίο αποτελεί ένα από τα πιο ευρέως αποδεκτά εργαλεία μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών, και συγκεκριμένα το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στη μελέτη των Chatzoglou et al., χρησιμοποιήθηκε ως βάση για τη διεξαγωγή της έρευνας προκειμένου να εντοπιστούν τα κενά που υπάρχουν μεταξύ προσδοκιών και αντιλήψεων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η ποιότητα της απόδοσης των υπηρεσιών μελετήθηκε στη βάση πέντε διαστάσεων, που είναι τα εμπράγματα στοιχεία, η αξιοπιστία, η ανταπόκριση, η διασφάλιση και η ενσυναίσθηση.

Επισημαίνεται ότι η χρήση του μοντέλου SERVQUAL για την ανάλυση των πέντε διαστάσεων αποτέλεσε το επίκεντρο πολλών επιστημονικών ερευνών. Επομένως, αποδεικνύεται από τη μελέτη της βιβλιογραφίας ότι το μοντέλο SERVQUAL είναι ένα σημαντικό εργαλείο που μπορεί να βοηθήσει κάθε οργανισμό να βελτιώσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, με τη χρήση του SERVQUAL διερευνάται η σημαντικότητα των πέντε διαστάσεων για τους μελετητές και αναγνωρίζονται πιθανά προβληματικά σημεία, ώστε οι διοικήσεις των οργανισμών να μπορούν να προβούν σε διορθωτικά μέτρα.

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε μέσω ανώνυμων ερωτηματολογίων με τη χρησιμοποίηση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας Google Forms. Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε 44 ερωτήσεις, μια ανοικτή ερώτηση για τρόπους βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών από τις ΠΑ και ερωτήσεις για τα δημογραφικά στοιχεία του συμμετέχοντα. Για τη μέτρηση των ανταποκρίσεων στα ερωτηματολόγια χρησιμοποιήθηκε κλίμακα Likert 7 σημείων. Για τους σκοπούς της έρευνας πραγματοποιήθηκε βολική δειγματοληψία και το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε μέσω ηλεκτρονικού

Ακαδημαϊκό Έτος: 2019-2020

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Παρασκευή Μακαρίτη

Σύμβουλος: Κυπριανός Νικολαΐδης

ταχυδρομείου. Το δείγμα που συλλέχθηκε ανέρχεται σε 131 συμμετέχοντες. Η στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του στατιστικού πακέτου IBM SPSS Statistics 25.0. Μέσω της ανάλυσης εντοπίστηκαν τα κενά μεταξύ προσδοκώμενης και αντιλαμβανόμενης ποιότητας των υπηρεσιών για κάθε μια από τις διαστάσεις του μοντέλου της έρευνας και πραγματοποιήθηκε περιγραφική στατιστική ανάλυση των απαντήσεων και έλεγχος αξιοπιστίας για την εσωτερική συνοχή του δείγματος με βάση τον συντελεστή Cronbach Alpha. Παράλληλα, διενεργήθηκε δοκιμή κανονικότητας Kolmogorov-Smirnov και δοκιμές συσχέτισης Spearman για τις μη παραμετρικές μεταβλητές, καθώς και δοκιμή συσχέτισης Pearson για τις παραμετρικές μεταβλητές.

Ακολούθως πραγματοποιήθηκαν δοκιμές Kruskal-Wallis και Mann-Whitney U test για τις μη παραμετρικές μεταβλητές και στατιστικοί έλεγχοι one-way Anova και πολλαπλά Chi squared test για τις παραμετρικές μεταβλητές.

Συμπερασματικά, από τα αποτελέσματα της έρευνας εξάγεται ότι η αντίληψη που έχουν οι μελετητές για την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν είναι χαμηλότερη των προσδοκιών τους σε όλες τις διαστάσεις του μοντέλου, πράγμα που σημαίνει ότι οι προσδοκίες τους είναι υψηλότερες από την αντιλαμβανόμενη εμπειρία των συναλλαγών τους με τις ΠΑ. Από αυτό το γεγονός προκύπτει ότι οι μελετητές δεν είναι ικανοποιημένοι με καμία διάσταση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Όλες οι διαστάσεις εκδηλώνουν αρνητικά κενά μεταξύ των προσδοκώμενων υπηρεσιών και της αντιλαμβανόμενων υπηρεσιών και ως εκ τούτου, το ΤΠΟ θα πρέπει να προχωρήσει σε διορθωτικές ενέργειες προκειμένου να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει και να αυξήσει την ικανοποίηση των μελετητών.

Ακαδημαϊκό Έτος: 2020-2021

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Ανδρέας Ιωάννου

Σύμβουλος: Έλια Κουζάρη

Η ελεγκτική λειτουργία είναι ένα δύσκολο έργο, αλλά και μια σημαντική πτυχή της εξέτασης και ενίσχυσης της διαδικασίας διακυβέρνησης. Οι ελεγκτικές υπηρεσίες αντιμετωπίζουν ψηφιακές προκλήσεις και η τεχνολογία Εξόρυξης Διεργασιών είναι ουσιαστικός παράγοντας για την επίτευξη αυτού του ψηφιακού μετασχηματισμού. Καθώς ο έλεγχος στοχεύει στον εντοπισμό των ατελειών της διαδικασίας, των διαδικασιών αυτοαναφοράς και του ανθρώπινου σφάλματος, η Εξόρυξη Διεργασιών βοηθά στην ακριβή αξιολόγηση της υπό έλεγχο διαδικασίας και φέρνει τον ψηφιακό μετασχηματισμό σε αυτήν την κρίσιμη λειτουργία. Ως εκ τούτου, η παρούσα διατριβή, μέσω πολλαπλής μελέτης περίπτωσης, διερευνά πώς ωφελεί τον έλεγχο η τεχνολογία Εξόρυξης Διεργασιών. Η Εξόρυξη Διεργασιών βοηθά επίσης στην απεικόνιση κρίσιμων διαδικασιών, επιτρέποντας στους ελεγκτές και τις ομάδες ελέγχου να κατανοήσουν πώς λειτουργούν οι διαδικασίες σε πραγματικό χρόνο και να αποκτήσουν μια σε βάθος εικόνα για το πώς οι διαδικασίες ενσωματώνονται σε υψηλές επιδόσεις.

Οι ελεγκτές συχνά βασίζονται στην προσωπική αλληλεπίδραση με τους εργαζομένους και τη γενική μελέτη μέσω αρχείων και πληροφοριών που παρέχονται από τη διοίκηση για να κατανοήσουν πώς λειτουργεί η οντότητα. Παρόλο που αυτή η πτυχή του ελέγχου μπορεί να είναι κουραστική και κάθε άλλο παρά ολοκληρωμένη, η Εξόρυξη Διεργασιών μπορεί να αντιστρέψει αυτήν τη δραστηριότητα για καλύτερη αξιολόγηση της διαχείρισης κινδύνων και να αποκαλύψει αυτό που οι εργαζόμενοι ενδέχεται να μην γνωρίζουν. Η Εξόρυξη Διεργασιών βοηθά στην αποκάλυψη αποκλίσεων στις διαδικασίες για την ελαχιστοποίηση του κόστους συμμόρφωσης και ελέγχου. Αυξάνει την αποτελεσματικότητα των ομάδων ελέγχου, παρέχοντας γρήγορα και ποιοτικά αποτελέσματα λόγω της άμεσης ανάλυσης των βασικών δεδομένων. Καταγράφει και αναλύει δεδομένα

ή πληροφορίες ελέγχου μέχρι το τελικό στάδιο εκτέλεσης, καθιστώντας τις ελεγκτικές υπηρεσίες εξαιρετικά διαφανείς και σχετικές.

Ως αποτέλεσμα της παρούσας διατριβής ο ερευνητής στόχευσε στο να παρουσιάσει ένα σύνολο βέλτιστων πρακτικών Εξόρυξης Διεργασιών που θα αποτελέσουν τη βάση για μια νέα βελτιωμένη μεθοδολογία χρηματοοικονομικού ελέγχου. Επομένως, μέσω μελέτης και αξιολόγησης προηγούμενης έρευνας και μέσω της πολλαπλής μελέτης περιπτώσεων, στόχος ήταν η ανάλυση και επίλυση τρεχόντων προβλημάτων σε ένα περιβάλλον χρηματοοικονομικού ελέγχου.

Οι πρακτικές που παρουσιάζονται σε αυτή τη διατριβή δύνανται να χρησιμοποιηθούν σε οποιονδήποτε χρηματοοικονομικό έλεγχο, ανεξαρτήτως δικαιοδοσίας. Αυτό σημαίνει ότι οι ελεγχόμενοι θα μπορούν να αποκτήσουν την ίδια αποδεδειγμένη, υψηλής ποιότητας προσέγγιση, σε όποια βιομηχανία και αν ανήκουν.

Οι προτεινόμενες πρακτικές στηρίζονται σε καθιερωμένες διαδικασίες ελέγχου και τεχνολογία αιχμής. Δεν επικεντρώνονται στη ρομποτική επαλήθευση, αλλά διασφαλίζουν τη συμμόρφωση, ενώ συμβάλλουν και στη βελτίωση του τρόπου λειτουργίας των επιχειρήσεων -συμπεριλαμβανομένων των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, διαχείρισης κινδύνων και καθιέρωσης κατάλληλων εσωτερικών πολιτικών. Περιλαμβάνουν ένα σύνολο αλληλεξαρτώμενων βημάτων εργασίας ελέγχου, διαδικασίες που επιτρέπουν στις ομάδες ελέγχου να σχεδιάζουν και να εκτελούν τη στρατηγική ελέγχου και επίσης να καταλήγουν και να αναφέρουν τα αποτελέσματά του. Οι πρακτικές προβλέπουν επίσης τη μέτρηση των επιδόσεων για τη βελτίωση της ποιότητας των ελεγκτικών εργασιών μέσω προσδιορισμού των αναγκών κατάρτισης και παρακίνησης του προσωπικού μέσω της ανάπτυξης και της προόδου που βασίζεται στις επιδόσεις.

Η ανάλυση των δεδομένων έχει γίνει μέσω εξειδικευμένου λογισμικού, που περιλαμβάνει αλγόριθμους Εξόρυξης Διεργασιών, οι οποίοι εν δυνάμει θα χρησιμοποιηθούν και στον χρηματοοικονομικό έλεγχο.

Ακαδημαϊκό Έτος: 2020-2021

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Ελένη Πίτρη

Σύμβουλος: Παύλος Ιωσηφίδης

Η παρούσα εργασία σκοπό έχει την εκπόνηση ενός επιχειρηματικού σχεδίου για τη συλλογή και τη διαχείριση χρησιμοποιημένων μπαταριών ιόντων λιθίου ηλεκτροκίνητων οχημάτων, στην Κύπρο. Γίνεται εκτενής μελέτη της αλυσίδας αξίας των μπαταριών ιόντων λιθίου (LIBs), οι οποίες είναι η πηγή τροφοδοσίας των ηλεκτροκίνητων οχημάτων. Εξετάζεται η υφιστάμενη κατάσταση σε χώρες που προχωρούν με πιο γοργά βήματα προς την κατεύθυνση αντικατάστασης των συμβατικών οχημάτων με ηλεκτροκίνητα οχήματα, ενώ παράλληλα δίνεται έμφαση στην αξιολόγηση της παρούσας κατάστασης στην Κύπρο.

Τα στοιχεία που παρουσιάζονται στη συγκεκριμένη εργασία έχουν προκύψει τόσο από τη μελέτη της διεθνούς βιβλιογραφίας όσο και με τη μέθοδο των εις βάθος συνεντεύξεων. Οι συνεντεύξεις λήφθηκαν από τους Υπεύθυνους Μηχανικούς των αντιπροσωπειών BMW, NISSAN, Mitsubishi, TOYOTA και Renault, στην Κύπρο. Μέσω της διαδικασίας εξακριβώθηκε ότι υπάρχει ανάγκη στην κυπριακή αγορά για μια εταιρεία που θα ασχολείται με τη συλλογή και τη διαχείριση χρησιμοποιημένων LIBs, αν και οι όγκοι LIBs που είναι για απόσυρση τη δεδομένη στιγμή είναι αμελητέοι.

Το επιχειρηματικό σχέδιο αφορά μια εταιρία που θα διαθέτει υπηρεσία συλλογής χρησιμοποιημένων LIBs και θα έχει τη δυνατότητα να διεκπεραιώνει τα πρώτα στάδια ανακύκλωσης των μπαταριών: αποσυρμολόγηση και μηχανική επεξεργασία. Τα μεικτά έσοδα που μπορούν να προκύψουν για την εταιρεία είναι €434,07 ανά τεμάχιο ανακυκλωμένης LIB, με βάση συγκεκριμένες παραδοχές και προϋποθέσεις. Το νεκρό σημείο της επιχείρησης έχει υπολογιστεί ότι είναι τα 691 τεμάχια ανακυκλωμένων LIBs από ηλεκτρικά οχήματα, ετησίως.

Ακαδημαϊκό Έτος: 2020-2021

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Άγης Αγγελιάδου

Σύμβουλος: Δρ Πάρις Βογαζιανός

Σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό οργανισμό για την ασφάλεια της αεροναυτιλίας (EUROCONTROL), κουλτούρα ασφάλειας είναι «ο τρόπος με τον οποίο η ασφάλεια γίνεται αντιληπτή, εκτιμάται και προτεραιοποιείται στον οργανισμό». Αντικατοπτρίζει την πραγματική δέσμευση για την ασφάλεια σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού (EUROCONTROL, 2019). Το θέμα της κουλτούρας ασφάλειας αναδείχτηκε αρχικά σε οργανισμούς υψηλής αξιοπιστίας όπως βιομηχανίες παραγωγής πυρηνικής ενέργειας και της υπεράκτιας βιομηχανίας πετρελαίου. Κατά τη μελέτη της διαθέσιμης βιβλιογραφίας διαφάνηκε ότι οι πάροχοι υπηρεσιών ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας δανείστηκαν την έννοια αυτή σχετικά πρόσφατα και κατά συνέπεια η βιβλιογραφία για το θέμα στον εξειδικευμένο αυτό τομέα ήταν σχετικά περιορισμένη. Οργανισμοί υψηλής αξιοπιστίας (high reliability organization) (Reason, 2000), όπως Πάροχοι Υπηρεσιών Ελέγχου Εναέριας Κυκλοφορίας, έχουν ως όραμα και στόχο τα μηδενικά ατυχήματα. Θεμελιώδη λίθο για την επίτευξη αυτού του στόχου αποτελεί η κουλτούρα ασφάλειας εντός του οργανισμού (Cameron, 2018).

Η μελέτη με θέμα «Διερεύνηση της κουλτούρας ασφάλειας στις υπηρεσίες ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας» επιχείρησε να αξιολογήσει και να αποτυπώσει την εικόνα της κουλτούρας ασφάλειας του Πάρoχου Υπηρεσιών Ελέγχου Εναέριας Κυκλοφορίας της Κύπρου, με βάση τις αποκρίσεις του προσωπικού σε εξειδικευμένο εργαλείο για τον τομέα των υπηρεσιών αεροναυτιλίας. Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια της Αεροναυτιλίας (EUROCONTROL) έχει αξιοποιήσει το ίδιο εργαλείο για να αξιολογήσει τα επίπεδα της κουλτούρας ασφάλειας του παρόχου στην Κύπρο κατά το 2013.

Τα δύο κύρια ερευνητικά ερωτήματα στα οποία η έρευνα επιχείρησε να απαντήσει είναι:

Ποια η εικόνα του Παρόχου Υπηρεσιών Ελέγχου Εναέριας Κυκλοφορίας της Κύπρου αναφορικά με τα στοιχεία/διαστάσεις που απαρτίζουν την κουλτούρα ασφάλειας;

Πώς συγκρίνεται η παρούσα εικόνα του παρόχου αναφορικά με την κουλτούρα ασφάλειας, σε σχέση με τα αποτελέσματα της επισκόπησης που έγινε το 2013;

Οι αποκρίσεις στα ερωτηματολόγια αρχικά είχαν μορφή αρχείου Microsoft Excel όπου έγινε η κωδικοποίηση και ακολούθως μεταφέρθηκαν στο πρόγραμμα SPSS της IBM για περαιτέρω ανάλυση. Επειδή πρωταρχικός στόχος ήταν η επανάληψη της διαδικασίας επισκόπησης που είχε διεξαχθεί το 2013 και η σύγκριση με τα αποτελέσματα της παρούσας (2021) επισκόπησης, οι αποκρίσεις κατηγοριοποιήθηκαν και για την οπτική απεικόνιση τους χρησιμοποιήθηκαν ραβδογράμματα αλλά και διάγραμμα τύπου ραντάρ κύκλων όπως ακριβώς είχε γίνει και κατά το 2013. Οι δοκιμές Cronbach's Alpha και Wilcoxon θεωρήθηκαν οι πιο κατάλληλες για την στατιστική ανάλυση του τύπου των δεδομένων που προέκυψαν. Από την ανάλυση των αποκρίσεων προκύπτουν δεκατρείς (13) συστάσεις και προτείνεται η υιοθέτηση αυτών για βελτίωση της κουλτούρας ασφάλειας του οργανισμού.

Καταληκτικά, το κύριο συμπέρασμα που προκύπτει από τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων είναι η πολύ καλή εικόνα του παρόχου και στα οκτώ στοιχεία/διαστάσεις που απαρτίζουν την κουλτούρα ασφάλειας. Καταγράφεται επίσης μια σημαντική βελτίωση στην κουλτούρα ασφάλειας του οργανισμού από το 2013 μέχρι σήμερα (2021), που είναι καθοριστικής σημασίας για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται αλλά και για την ασφάλεια των πτήσεων εντός του εναερίου χώρου της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Ακαδημαϊκό Έτος: 2020-2021

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Χαράλαμπος Χριστοδούλου

Σύμβουλος: Βάσος Γεωργίου

Οι μεταφορές σήμερα, με την οργάνωση, την κινητικότητα, τις δυνατότητες σε φορτίο και ταχύτητα, αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παγκοσμιοποιημένης, έντονα ανταγωνιστικής, εφοδιαστικής αλυσίδας. Οι θαλάσσιες μεταφορές κυριαρχούν στις εμπορικές μεταφορές, λόγω της ασύγκριτα μεγαλύτερης-μαζικής μεταφοράς φορτίου. Στο πλαίσιο αυτό, επιζητείται αυξημένη αποδοτικότητα/αποτελεσματικότητα στις μεταφορές, με αναβαθμισμένα και με αυξημένες δυνατότητες μεταφορικά μέσα (πλοία) και τερματικούς σταθμούς (λιμάνια).

Η εμπλοκή του ιδιωτικού τομέα στα λιμάνια ανά το παγκόσμιο υπήρχε, ανάλογα με το μοντέλο λειτουργίας τους. Η ανάγκη για μεγαλύτερες επενδύσεις και αποδοτικότητα ώθησαν Κράτη και Διεθνείς Οργανισμούς στην οργανωμένη εμπλοκή του ιδιωτικού τομέα, με όχημα τις Συμπράξεις Δημόσιου-Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ). Η οικονομική κατάρρευση της Κύπρου το 2013 και η δανειοδότηση με τις προσαρμοσμένες θεσμικές μεταρρυθμίσεις για αποπληρωμή, οδηγούν στην απόφαση για αποκρατικοποίηση των εμπορικών δραστηριοτήτων (εμπορικοποίηση) του μεγαλύτερου λιμανιού της Κύπρου, του Λιμανιού Λεμεσού (ΛΛ). Στις 29 Ιανουαρίου 2017 με τρεις διακριτές Συμβάσεις Παραχώρησης (μορφή ΣΔΙΤ) συγκεκριμένης χρονικής διάρκειας, το ΛΛ διαχωρίστηκε στον Τερματικό Σταθμό Εμπορευματοκιβωτίων (ΤΣΕ), στον Τερματικό Σταθμό Γενικού Εμπορίου & Επιβατών (ΤΣΓΕ&Ε) και στις Θαλάσσιες Υπηρεσίες (ΘΥ) και οι ιδιώτες Διαχειριστές ανάλαβαν από την Αρχή Λιμένων Κύπρου (ΑΛΚ) τη λειτουργία του, με την επίβλεψη των Συμβάσεων από το Υπουργείο Μεταφορών Επικοινωνιών και Έργων (ΥΜΕΕ).

Τέσσερα και πλέον χρόνια από την εμπορικοποίηση του ΛΛ, καταβάλλεται προσπάθεια για καταγραφή της άποψης των εμπλεκόμενων στη λειτουργία και την παρακολούθηση, καθώς και των χρηστών του Λιμανιού, μέσα από πρωτογενή ποσοτική έρευνα ερωτηματολογίου για να αποτιμηθεί συγκριτικά με τη λειτουργία πριν από την εμπορικοποίηση.

Για αξιολόγηση/σχολιασμό των αποτελεσμάτων της ποσοτικής έρευνας, ακολουθήθηκε μικρής έκτασης ποιοτική έρευνα συνεντεύξεων με εμπλεκόμενους στη λειτουργία και επίβλεψη του Λιμανιού. Και τα δύο επίπεδα έρευνας υποστηρίχθηκαν από σύγκριση/ανάλυση υφιστάμενων στοιχείων παρακολούθησης των Συμβάσεων Παραχώρησης, που αξιοποιεί, το ΥΜΕΕ, όπως τους Κύριους Δείκτες Απόδοσης (ΚΔΑ), αλλά και άλλα διαθέσιμα στοιχεία.

Στο πλαίσιο της αξιολόγησης, απαντώνται κρίσιμα ερωτήματα όπως αν έχει επιτευχθεί αύξηση της αποδοτικότητας, αν οι ιδιώτες Διαχειριστές έχουν ανταποκριθεί στην πρόκληση με επενδύσεις και εισαγωγή καινοτομίας στην ανάπτυξη και διαχείριση του Λιμανιού, αν ανταποκρίνονται στην ανάγκη λειτουργίας με σύγχρονα πρότυπα περιβαλλοντικής προστασίας και παρέχουν υψηλά επίπεδα ασφάλειας και υγείας και κατά πόσον οι χρεώσεις ανταποκρίνονται στο επίπεδο εξυπηρέτησης, προσφέροντας ποιοτικές υπηρεσίες έναντι κόστους-τιμής (value for money).

Τέλος, απαντώνται αν έχει κερδίσει η οικονομία της Κύπρου γενικότερα και κατά πόσον έχουν δημιουργηθεί συνθήκες ανταγωνισμού από την εμπορικοποίηση του ΛΛ, αν αποδίδει χρηματοοικονομικά η επιλογή του Κράτους για εμπορικοποίηση του ΛΛ και αν αποτελεί παράδειγμα για ανάλογες κυβερνητικές προσπάθειες εμπλοκής του ιδιωτικού τομέα, όπως είναι η εμπορικοποίηση των Λιμανιών Λάρνακας και Βασιλικού.

Ακαδημαϊκό Έτος: 2020-2021

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Φρόσω Μενοικιώτη

Σύμβουλος: Χριστιάνα Χριστοδούλου

Η εργασιακή ικανοποίηση περιγράφεται ως το πόσο θετικά νοιώθει ο εργαζόμενος για το επάγγελμά του αλλά και τις διάφορες πτυχές του (Spector, 1997). Αποτελεί ένα συχνό πεδίο μελέτης από ερευνητές, το οποίο ενδιαφέρει όλους τους οργανισμούς, δημόσιους ή ιδιωτικούς, λόγω της άμεσης σύνδεσής του με την παραγωγικότητα και τη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού. Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να συνεισφέρει στην υπάρχουσα γνώση για την εργασιακή ικανοποίηση στον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα, μέσα από τη διερεύνηση των παραγόντων που την επηρεάζουν καθώς και τη σύγκριση των δύο τομέων.

Η έρευνα, απευθυνόμενη σε όλους του δημόσιους και ιδιωτικούς υπαλλήλους, οι οποίοι εργοδοτούνται σε μόνιμη βάση, έχουν άμεσα προϊστάμενο και είναι εντός της ηλικιακής ομάδας 18-65, προσπάθησε να περιγράψει την εργασιακή ικανοποίηση στον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα μέσω του ερωτηματολογίου Employee Satisfaction Inventory (ESI) των κ. Αθανάσιου Κουστέλιου και κ. Κωνσταντίνου Μπαγιάτη. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 24 προτάσεις βασισμένες σε έξι διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης και συγκεκριμένα τις Συνθήκες εργασίας, τον Μισθό, τις Ευκαιρίες προαγωγής, τη Φύση της δουλειάς, τον Άμεσα προϊστάμενο και τον Οργανισμό ως ολότητα. Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 464 εργαζόμενοι, 232 από τον δημόσιο τομέα και 232 από τον ιδιωτικό τομέα. Για τη συλλογή των δεδομένων, το ερωτηματολόγιο ετοιμάστηκε και αποστάλθηκε διαδικτυακά σε γνωστούς και φίλους και συμπληρώθηκε μέσω της διαδικτυακής ηλεκτρονικής φόρμας της Google (Google Forms).

Μετά την ολοκλήρωση της συλλογής των δεδομένων, αυτά μεταφέρθηκαν μέσω του Microsoft Excel στο στατιστικό πακέτο SPSS έκδοση 28 για στατιστική ανάλυση και επεξεργασία. Η στατιστική ανάλυση ξεκίνησε με τον έλεγχο κανονικότητας Kolmogorov-Smirnov από όπου προέκυψε η ανάγκη για μη παραμετρικούς ελέγχους, διότι καμιά από τις αριθμητικές μεταβλητές δεν ακολουθούσε την κανονική κατανομή. Ακολούθως, μέσω του υπολογισμού του συντελεστή Cronbach's Alpha, έγινε έλεγχος της αξιοπιστίας εσωτερικής συνέπειας του ερωτηματολογίου. Οι τιμές του συντελεστή Cronbach's Alpha ολόκληρου του ερωτηματολογίου αλλά των επιμέρους διαστάσεων κυμαίνονταν από 0.698 μέχρι 0.889. Στη συνέχεια, διερευνήθηκαν και αξιολογήθηκαν οι συσχετίσεις των διαστάσεων της εργασιακής ικανοποίησης με τις δημογραφικές και κοινωνικοοικονομικές μεταβλητές, μέσα από την εφαρμογή μη παραμετρικών δοκιμών Mann Whitney και Kruskal Wallis. Μετέπειτα, υπολογίστηκε ο συντελεστής Spearman για να μετρηθεί η κατεύθυνση και η δύναμη του συσχετισμού μεταξύ των μεταβλητών.

Οι σημαντικότερες διαπιστώσεις της έρευνας παρουσιάζονται πιο κάτω:

1. Μη ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών στην εργασιακή ικανοποίηση των αντρών και των γυναικών στον δημόσιο τομέα, αλλά ύπαρξη στον ιδιωτικό τομέα μόνο στις διαστάσεις Ευκαιρίες προαγωγής, Φύση της δουλειάς και Οργανισμός ως ολότητα, όπου οι άντρες είναι πιο ικανοποιημένοι από τις γυναίκες στις διαστάσεις αυτές.
2. Ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών στην εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, μόνο στις διαστάσεις Συνθήκες εργασίας, Μισθός, Ευκαιρίες προαγωγής και Οργανισμός ως ολότητα, όπου σε όλες πλην του Μισθού οι ιδιωτικοί υπάλληλοι είναι πιο ικανοποιημένοι από τους δημόσιους.
3. Ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών στην εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ ατόμων διαφορετικών ηλικιακών ομάδων του δημόσιου τομέα μόνο στη διάσταση

του Μισθού, όπου η ηλικιακή ομάδα 50-65 αισθάνεται τη μεγαλύτερη ικανοποίηση ενώ η ηλικιακή ομάδα 18-29 τη μικρότερη. Όμως, στον ιδιωτικό τομέα διαφοροποιείται σε σημαντικό βαθμό η εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ των ηλικιακών ομάδων στις διαστάσεις Ευκαιρίες προαγωγής και Οργανισμός ως ολότητα, όπου στην πρώτη η ηλικιακή ομάδα 18-29 αισθάνεται την υψηλότερη ικανοποίηση με οριακά χαμηλότερη την ηλικιακή ομάδα 30-39 και με χαμηλότερη ικανοποίηση την ηλικιακή ομάδα 40-49, ενώ στη δεύτερη η ηλικιακή ομάδα 30-39 νιώθει την υψηλότερη ικανοποίηση και η ηλικιακή ομάδα 50-65 τη χαμηλότερη.

4. Ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών στην εργασιακή ικανοποίηση ατόμων διαφορετικού μορφωτικού επιπέδου του δημόσιου τομέα στις διαστάσεις Συνθήκες εργασίας, Φύση της δουλειάς, Άμεσα προϊστάμενος και Οργανισμός ως ολότητα, όπου οι κάτοχοι Απολυτηρίου Λυκείου αισθάνονται την υψηλότερη ικανοποίηση και οι κάτοχοι Πτυχίου ή/και Διπλώματος τη χαμηλότερη. Στον ιδιωτικό τομέα διαφοροποιείται σε σημαντικό βαθμό η εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ των ομάδων μορφωτικού επιπέδου στις διαστάσεις Συνθήκες εργασίας, Μισθός, Άμεσα προϊστάμενος και Οργανισμός ως ολότητα, όπου οι κάτοχοι Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού αισθάνονται την υψηλότερη ικανοποίηση, ενώ οι κάτοχοι Απολυτηρίου Λυκείου τη χαμηλότερη, ενώ τα αντίστροφα αποτελέσματα παρατηρούνται στη διάσταση του Μισθού.

5. Ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών στην εργασιακή ικανοποίηση ατόμων διαφορετικού μηνιαίου ακάθαρτου εισοδήματος του δημόσιου τομέα μόνο στη διάσταση Μισθός, ενώ στον ιδιωτικό τομέα στις διαστάσεις Συνθήκες εργασίας, Μισθός, Ευκαιρίες προαγωγής και Φύση της δουλειάς. Και στους δύο τομείς όσοι λαμβάνουν μηνιαία ακάθαρμο εισόδημα €4.001 και άνω αισθάνονται την υψηλότερη ικανοποίηση στις προαναφερθείσες διαστάσεις και όσοι λαμβάνουν €0-€1.000 τη χαμηλότερη.

6. Ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών στην εργασιακή ικανοποίηση ατόμων που ανήκουν σε διαφορετική ομάδα χρόνων υπηρεσίας του δημόσιου

τομέα στη διάσταση Μισθός, όπου η ομάδα με 31 και άνω χρόνια υπηρεσίας παρουσιάζει την υψηλότερη ικανοποίηση ενώ η ομάδα με 0-10 χρόνια υπηρεσίας παρουσιάζει τη χαμηλότερη ικανοποίηση. Στον ιδιωτικό τομέα διαφοροποιείται σε σημαντικό βαθμό η εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ των διαφορετικών ομάδων χρόνων υπηρεσίας στις διαστάσεις Ευκαιρίες προαγωγής, Άμεσα προϊστάμενος και Οργανισμός ως ολότητα. Συγκεκριμένα, άτομα με 0-10 χρόνια υπηρεσίας αισθάνονται την υψηλότερη ικανοποίηση στις διαστάσεις Ευκαιρίες προαγωγής και Οργανισμός ως ολότητα, άτομα με 21-30 χρόνια υπηρεσίας αισθάνονται τη χαμηλότερη ικανοποίηση στις διαστάσεις Άμεσα προϊστάμενος και Οργανισμός ως ολότητα, ενώ άτομα με 31 και άνω χρόνια υπηρεσίας νοιώθουν την υψηλότερη ικανοποίηση στη διάσταση του Άμεσα προϊστάμενου και τη χαμηλότερη στη διάσταση Ευκαιρίες προαγωγής.

7. Όλες οι συσχετίσεις των διαστάσεων της εργασιακής ικανοποίησης είναι στατιστικά σημαντικές και όλες οι διαστάσεις παρουσιάζουν θετική συσχέτιση μεταξύ τους. Η υψηλότερη σχέση εμφανίζεται μεταξύ των διαστάσεων Συνθήκες εργασίας και Οργανισμός ως ολότητα, ενώ η χαμηλότερη σχέση ανάμεσα στις διαστάσεις Συνθήκες εργασίας και Μισθός.

Η παρούσα διπλωματική εργασία συνεισφέρει στη γνώση σχετικά με τις ομοιότητες και τις διαφορές της εργασιακής ικανοποίησης μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα. Οι διαπιστώσεις της είναι καλό να προβληματίσουν τις διοικήσεις των οργανισμών του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, εφόσον και στους δύο τομείς υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης της εργασιακής ικανοποίησης. Γι' αυτό παρουσιάζονται εισηγήσεις για εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών από τους δύο τομείς εργασίας, έτσι ώστε να επηρεάσουν θετικά την επαγγελματική και προσωπική ζωή των εργαζομένων.

15 Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών και ικανοποίηση δικαιούχων από το Γενικό Σύστημα Υγείας της Κύπρου

Ακαδημαϊκό Έτος: 2020-2021

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Πέτρος Νεοφύτου

Σύμβουλος: Δρ Πάρις Βογαζιανός

Μετά από χρόνια αναμονής και με τα προβλήματα στον τομέα της υγείας να διογκώνονται, η εφαρμογή του Γενικού Συστήματος Υγείας (ΓεΣΥ) στην Κύπρο δημιούργησε προσδοκίες για επίλυση των προβλημάτων, αναβάθμιση των υπηρεσιών υγείας και για βελτίωση της ποιότητάς τους.

Δuo χρόνια από την έναρξη λειτουργίας του ΓεΣΥ και σχεδόν έναν χρόνο σε πλήρη λειτουργία, η έρευνα αυτή καταπιάνεται με την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΓεΣΥ, τον βαθμό ικανοποίησης των δικαιούχων από το ΓεΣΥ, καθώς και με τους παράγοντες που επηρεάζουν την αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών υγείας και τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε ηλεκτρονικά, κατά τους μήνες Μάιο και Ιούλιο του 2021, με τη χρήση ερωτηματολογίου. Το μέγεθος του δείγματος ήταν 388 άτομα. Για σκοπούς μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών του ΓεΣΥ και της ικανοποίησης των δικαιούχων χρησιμοποιήθηκε το ερευνητικό εργαλείο SERVQUAL καθώς και ερωτήσεις που αφορούσαν την εκπλήρωση των βασικών αρχών που διέπουν την λειτουργία του ΓεΣΥ.

Η ανάλυση των δεδομένων έγινε με τη χρήση της στατιστικής εφαρμογής SPSS Statistics v26. Συγκεκριμένα, έγινε υπολογισμός των περιγραφικών στατιστικών, έλεγχος αξιοπιστίας του εργαλείου και έλεγχος της κανονικότητας των μεταβλητών. Για τον έλεγχο της σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών και των ανεξάρτητων κατηγορικών μεταβλητών πραγματοποιήθηκαν δοκιμές Double t και ANOVA στην περίπτωση που οι μεταβλητές ακολουθούσαν κανονική κατανομή ή δοκιμές Mann Whitney και Kruskal Wallis στην περίπτωση που οι μεταβλητές δεν ακολουθούσαν κανονική κατανομή. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν δοκιμές γραμμικής

παλινδρόμησης, για να διερευνηθεί κατά πόσο πολλές ανεξάρτητες μεταβλητές μαζί μπορούν να προβλέψουν μια εξαρτημένη μεταβλητή.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας εξήχθησαν τα ακόλουθα συμπεράσματα:

Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΓεΣΥ φαίνεται να υπολείπεται των προσδοκιών των δικαιούχων σε όλους τους τομείς που ερευνήθηκαν.

Η αποτίμηση των συμμετεχόντων και ο βαθμός ικανοποίησής τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και από τον βαθμό εκπλήρωσης των βασικών αρχών λειτουργίας του ΓεΣΥ, ήταν θετική.

Οι παράγοντες της ηλικίας, της συχνότητας χρήσης των υπηρεσιών υγείας και της προηγούμενης μορφή ασφαλιστικής κάλυψης φαίνεται ότι επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών και το βαθμό ικανοποίησης.

Από τις ανεξάρτητες μεταβλητές που εξετάστηκαν, η «συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών» έχει ίσως τη μεγαλύτερη επίδραση πάνω στους δείκτες ποιότητας και ικανοποίησης.

Η ηλικία και η συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών παρουσιάζουν θετική συσχέτιση με την ποιότητα των υπηρεσιών και τον βαθμό ικανοποίησης των δικαιούχων.

Οι δικαιούχοι που πριν από την εφαρμογή του ΓεΣΥ ήταν ανασφάλιστοι, παρουσιάζουν μεγαλύτερα επίπεδα ικανοποίησης από το ΓεΣΥ σε σχέση με αυτούς που προηγουμένως ήταν ασφαλισμένοι στο δημόσιο σύστημα υγείας και αντίστοιχα, αυτοί που προηγουμένως ήταν ασφαλισμένοι στο δημόσιο σύστημα υγείας παρουσιάζονται πιο ικανοποιημένοι σε σχέση με αυτούς που είχαν ιδιωτική ασφάλιση υγείας.

Κατάθλιψη, άγχος και στρες στον δημόσιο τομέα στην Κύπρο – Μετρήσεις & τρόποι διαχείρισης

16

Ακαδημαϊκό Έτος: 2021-2022

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Αργυρή Χαρίτου

Σύμβουλος: Δρ Παύλος Παναγή

Η διπλωματική εργασία αφορούσε στον εντοπισμό των αρνητικών ψυχολογικών συμπτωμάτων της κατάθλιψης, του άγχους και του στρες στους υπαλλήλους του δημόσιου τομέα στην Κύπρο καθώς και στους τρόπους διαχείρισής τους. Στην εργασία χρησιμοποιήθηκαν δεδομένα από 209 δημόσιους υπάλληλους, οι οποίοι επιλέγηκαν τυχαία. Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, μέρος του οποίου αποτελούσε και το ερωτηματολόγιο DASS-21 και η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε χρησιμοποιώντας τη δειγματοληψία χιονοστιβάδας (snowball sampling). Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του λογισμικού IBM SPSS, και τα αποτελέσματα επαληθεύθηκαν με τη χρήση στατιστικών δοκιμών, τα οποία καταδεικνύουν τη σοβαρότητα των συμπτωμάτων που εντοπίστηκαν.

Σχετικά με την κατάσταση του **στρες στον εργασιακό χώρο**, περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες δεν μπορούσαν να ηρεμήσουν, περισσότεροι από τους μισούς εκδήλωναν υπερβολική αντίδραση και σχεδόν οι μισοί ένοιωθαν νευρικότητα. Ένας πολύ μεγάλος αριθμός ένοιωθαν ενοχλημένοι, πολύ περισσότεροι από τους μισούς τους ήταν δύσκολο να χαλαρώσουν, ένα μεγάλο ποσοστό δεν μπορούσε να ανεχτεί οτιδήποτε τους κρατούσε από το να συνεχίσουν αυτό που έκαναν και σχεδόν οι μισοί συμμετέχοντες ένοιωθαν ευερέθιστοι λόγω της κατάστασης του στρες που βίωναν.

Σχετικά με την κατάσταση του **άγχους στον εργασιακό χώρο**, τα συμπτώματα περιλάμβαναν αίσθημα ξηρού στόματος, δυσκολία στην ανάσα, τρεμούλα και ανησυχία για επακόλουθες πιθανές καταστάσεις στις οποίες θα επέλθει ο πανικός. Μερικοί από τους συμμετέχοντες ένοιωσαν μάλιστα να βρίσκονται πολύ κοντά σε κατάσταση πανικού, ενώ ένα άλλο μεγάλο ποσοστό αισθάνονταν ταχυπαλμίες και αρρυθμίες. Επίσης, ένα μικρό ποσοστό ένοιωθαν φοβισμένοι χωρίς να υπάρχει κάποιος ιδιαίτερος λόγος.

Σχετικά με την πιο σοβαρή κατάσταση της **κατάθλιψης στον εργασιακό χώρο**, ένα μεγάλο ποσοστό δεν μπορούσε να νοιώσει κανένα θετικό συναίσθημα στον εργασιακό χώρο και ένα άλλο μεγάλο ποσοστό τους φαινόταν δύσκολο να αναλάβουν πρωτοβουλίες και να κάνουν κάποια πράγματα λόγω της κατάστασης αυτής. Τα συμπτώματα που εντοπίστηκαν περιλάμβαναν το αρνητικό συναίσθημα του ότι δεν είχαν τίποτα να προσμένουν με ενδιαφέρον στην εργασία τους, μελαγχολία και απογοήτευση. Επίσης, εντοπίστηκε ότι, πολλοί συμμετέχοντες δεν μπορούσαν να εντοπίσουν οτιδήποτε που θα μπορούσε να τους κάνει να νοιώθουν ενθουσιασμό στον εργασιακό χώρο, ενώ κάποιοι ένοιωσαν σε κάποια στιγμή ότι, δεν άξιζαν πολύ ως άτομα. Τέλος, για το πολύ σοβαρό συναίσθημα του ότι η ζωή δεν έχει νόημα, θετικά απάντησε ένα ποσοστό της τάξεως του 19%, με το 4% να το βιώνει σε έντονο βαθμό.

Ο πιο συχνός παράγοντας/ αιτία για τη δημιουργία άγχους και στρες στον εργασιακό χώρο φαίνεται να είναι ο μεγάλος φόρτος εργασίας, με τη διοίκηση να είναι ο δεύτερος συχνότερος λόγος, ενώ ακολουθούν οι συνάδελφοι και το εργασιακό περιβάλλον. Ο συχνότερος τρόπος διαχείρισης των συμπτωμάτων, σε μεγάλο ποσοστό είναι η επικοινωνία με φίλους και γενικά η κοινωνικοποίηση, με δεύτερο συχνότερο τρόπο τη σωματική άσκηση ή τον διαλογισμό.

Όλα τα δεδομένα που συλλέχθηκαν υπολογίστηκε ότι, είναι αξιόπιστα σε πολύ μεγάλο βαθμό, όπως ακριβώς έδειξε ο συντελεστής αξιοπιστίας άλφα του Cronbach. Όλα τα δεδομένα που έχουν συλλεχθεί (σε κατηγορίες στρες, άγχος και κατάθλιψη) φαίνεται ότι αποκλίνουν από την κανονική κατανομή, καθώς η δοκιμή κανονικότητας Kolmogorov-Smirnov έδωσε τιμές μικρότερες από το όριο του 0.05, το

οποίο θεωρείται το όριο για την κανονικότητα. Παράλληλα, η μη παραμετρική δοκιμή συσχέτισης του Spearman, έδειξε ότι, το στρες, το άγχος και η κατάθλιψη συσχετίζονται μεταξύ τους θετικά στο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας (α) του 0.01, και συνεπώς η θετική συσχέτιση μεταξύ των τριών μεγεθών επιβεβαιώνει τη συγκλίνουσα θετική εγκυρότητα των δεδομένων που συλλέχθηκαν από τα ερωτηματολόγια. Επίσης, οι μη παραμετρικές δοκιμές σύγκρισης Mann Whitney και Kruskal Wallis κατέδειξαν ότι, υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στο φύλο και το στρες και το άγχος (και όχι με την κατάθλιψη) στον εργασιακό χώρο, ενώ φάνηκε ότι, η ηλικία, οι μισθοδοτικές κλίμακες, το επίπεδο μόρφωσης και το καθεστώς εργοδότησης δεν συνδέονται με το στρες, άγχος και κατάθλιψη στον εργασιακό χώρο. Παράλληλα, υπολογίστηκε ότι, μόνο το επίπεδο μόρφωσης σχετίζεται με την κατηγοριοποίηση του στρες, ενώ τα υπόλοιπα δημογραφικά στοιχεία δεν συσχετίζονται.

Επιπρόσθετα, η διωνυμική μορφή του μοντέλου της παλινδρόμησης (regression analysis), σχετικά με τη μελλοντική πρόβλεψη για το πιθανό άγχος, στρες και κατάθλιψη στον χώρο εργασίας, κατέδειξε ότι, μπορεί να προβλεφθεί μόνο η σχέση μεταξύ του καθεστώτος εργοδότησης και του άγχους, ενώ υπολογίστηκε ότι, οι εργοδοτούμενοι αορίστου χρόνου έχουν μεγαλύτερη πιθανότητα ανάπτυξης συμπτωμάτων άγχους σε σχέση με τους μόνιμους υπάλληλους. Τέλος, επαληθεύτηκαν και στατιστικά για ακόμη μια φορά τα δεδομένα που συλλέχθηκαν από το ερωτηματολόγιο DASS-21. Ο υπολογισμός των καμπύλων ROC κατέδειξε την πολύ καλή σύγκριση των απαντήσεων του DASS-21 με τις απαντήσεις στην ερώτηση 7 της 3ης ενότητας, ενώ τα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι, είναι αρκετά εφικτό να διαχωρισθεί η κατάσταση του άγχους από την κατάσταση του στρες στον εργασιακό χώρο.

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η διερεύνηση της τηλεργασίας κατά την πανδημία COVID-19, εξετάζοντας τις εμπειρίες των εργαζομένων στη Δημόσια Υπηρεσία, τη στάση τους απέναντι στην τηλεργασία καθώς και τρόπους με τους οποίους θα μπορούσε η τηλεργασία να εφαρμοστεί σε μόνιμη βάση. Πιο συγκεκριμένα, έγινε καταγραφή των κυριότερων ευκαιριών και προκλήσεων που αντιμετώπισαν οι εργαζόμενοι κατά τη διάρκεια της πανδημίας καθώς και των αυτό-αντιλαμβανόμενων επιπτώσεων της σε πτυχές της εργασιακής και προσωπικής τους ζωής. Επιπρόσθετα, μελετήθηκε, μέσα από μια σειρά ερωτήσεων, η στάση των Κυπρίων δημοσίων υπαλλήλων απέναντι στις προοπτικές εφαρμογής ενός μόνιμου προγράμματος τηλεργασίας στον Δημόσιο Τομέα, και ταυτόχρονα καταγράφηκαν οι κυριότερες ανάγκες τους από την εφαρμογή ενός τέτοιου προγράμματος.

Η παρούσα έρευνα περιορίστηκε αποκλειστικά στον πληθυσμό των εργαζομένων στη Δημόσια Υπηρεσία. Για τη διεξαγωγή της έρευνας έγινε χρήση ερωτηματολογίου το οποίο βασίστηκε σε μεγάλο βαθμό στο ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε από τη SIGMA (2020). Το προαναφερόμενο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε ως βάση και τροποποιήθηκε ανάλογα βάσει της βιβλιογραφίας και παρόμοιων ερευνών που πραγματοποιήθηκαν σε δημόσιους οργανισμούς άλλων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Συγκεκριμένα, στάλθηκαν 850 ερωτηματολόγια σε εργαζόμενους του Δημόσιου Τομέα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και διαφόρων μέσων κοινωνικής δικτύωσης και λήφθηκαν συνολικά 238 απαντήσεις (ποσοστό ανταπόκρισης 28%). Στο δείγμα αυτό περιλαμβάνεται τόσο το μόνιμο όσο και το έκτακτο προσωπικό το οποίο εργάζεται στη Δημόσια Υπηρεσία. Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με το πρόγραμμα στατιστικής ανάλυσης SPSS Statistics version 26 για Windows.

Το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ορίστηκε στο 5% ($p=0.05$). Μέσα από την ανάλυση των δεδομένων διαφάνηκε ότι ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα που

Ακαδημαϊκό Έτος: 2021-2022

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Μόνικα Κούσουλου

Σύμβουλος: Βάσος Γεωργίου

αντιμετώπισαν οι εργαζόμενοι, τόσο οι προϊστάμενοι όσο και οι υφιστάμενοι, ήταν οι δυσκολίες που προέκυψαν λόγω της περιορισμένης πρόσβασης σε έγγραφα που βρίσκονταν στο γραφείο.

Επιπρόσθετα, για την πλειονότητα των προϊσταμένων οι εργασίες ήταν πιο περίπλοκες και χρονοβόρες σε σχέση με το γραφείο. Από την άλλη, η πλειονότητα των υφιστάμενων μπορούσε να εκτελέσει εξ αποστάσεως όλες τις εργασίες της, ήταν πιο παραγωγικοί και μπόρεσαν να συγκεντρωθούν καλύτερα στη δουλειά τους σε σύγκριση με το γραφείο. Επιπλέον, φάνηκε ότι και η ηλικία έπαιξε σημαντικό ρόλο στην παραγωγικότητα και αποδοτικότητα των εργαζομένων, αφού παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές κυρίως μεταξύ των ηλικιακών ομάδων 56-65 και <35 ετών. Συγκεκριμένα, η ηλικιακή ομάδα <35 ετών δήλωσε σε μεγαλύτερο βαθμό ότι, μπορούσε να εκτελέσει εξ αποστάσεως όλες τις εργασίες της, ήταν πιο παραγωγική και συγκεντρώθηκε καλύτερα στη δουλειά της σε σύγκριση με το γραφείο.

Περαιτέρω, μέσα από την ανάλυση φάνηκε ότι οι εργαζόμενοι που εκτελούσαν τα καθήκοντά τους με ηλεκτρονικό υπολογιστή σε ποσοστό 86-100% μπορούσαν να εκτελέσουν εξ αποστάσεως όλες τις εργασίες τους και στο τέλος της μέρας είχαν περισσότερο ελεύθερο χρόνο. Όσον αφορά τους περιβαλλοντικούς περιορισμούς, κατά τη διάρκεια της τηλεργασίας λόγω της πανδημίας, η παρουσία ανήλικων παιδιών <15 ετών στο σπίτι, και ιδιαίτερα πέραν των 2, επέφερε προβλήματα σε ό,τι αφορά τη συγκέντρωση και την απόσπαση της προσοχής των εργαζομένων.

Επίσης, διαφάνηκε ότι οι εργαζόμενοι χωρίς προηγούμενη εμπειρία στην τηλεργασία ήταν πιο ανέτοιμοι και για τον λόγο

αυτό αντιμετώπισαν μεγαλύτερες δυσκολίες λόγω έλλειψης εξοπλισμού στο σπίτι και κατάλληλου χώρου εργασίας.

Όσον αφορά την εφαρμογή ενός μελλοντικού προγράμματος τηλεργασίας, προέκυψε ότι σε ένα μεγάλο ποσοστό οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι θετικοί στην εφαρμογή του.

Επιπρόσθετα, η ιδανική συχνότητα τηλεργασίας σύμφωνα με την παρούσα έρευνα αλλά και με τη βιβλιογραφία (Allen et al., 2015; Mokhtarian and Pappas, 2020; Nagata et al., 2021) είναι οι 2-3 ημέρες την εβδομάδα, κάτι που σύμφωνα και με τους Nagata et al. (2021), διασφαλίζει υψηλή εργασιακή δέσμευση και ικανοποίηση σε σύγκριση με μεγαλύτερες συχνότητες.

Τέλος, μέσα από τα πορίσματα της παρούσας μελέτης προέκυψε ότι η επιτυχημένη εφαρμογή και διαχείριση ενός μελλοντικού προγράμματος τηλεργασίας απαιτεί τη συνδρομή προϋποθέσεων όπως η δημιουργία κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου σχετικά με τη θέσπιση νέων κανονισμών για την τηλεργασία, η διασφάλιση ότι η τηλεργασία θα αποτελεί επιλογή για τους εργαζόμενους, η κατάλληλη επιλογή των εργασιών αλλά και των εργαζομένων που μπορούν να εργαστούν με τηλεργασία, η παροχή κατάλληλου τεχνολογικού και εργονομικού εξοπλισμού καθώς και καθοδήγησης σε θέματα πληροφορικής, η ανάπτυξη του κατάλληλου συστήματος διοίκησης της τηλεργασίας, η κατάλληλη εκπαίδευση των τηλεργαζομένων, η ψηφιοποίηση του αρχείου, η ανάπτυξη συστήματος επικοινωνίας, η διασφάλιση της απομακρυσμένης πρόσβασης καθώς και η αποζημίωση (πλήρης ή μερική) των δαπανών που σχετίζονται με τα λειτουργικά έξοδα των τηλεργαζομένων κατά τις ώρες εργασίας.

Η παρούσα διπλωματική εργασία αποτελεί μία περιπτώσιακή μελέτη στην οποία διερευνάται κατά πόσο υφίστανται οι εργαζόμενοι του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα της Κύπρου το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και πως τα δημογραφικά χαρακτηριστικά σχετίζονται με αυτό.

Ο όρος επαγγελματική εξουθένωση (burnout) πρωτοεμφανίστηκε το 1953 αλλά χρειάστηκε η πάροδος αρκετών χρόνων και πολλών ερευνητικών μελετών μέχρι να καθιερωθεί ως όρος στο εργασιακό περιβάλλον. Συγκεκριμένα μόλις στα τέλη της δεκαετίας του 1970 με αρχές του 1980 η Christina Maslach περιέγραψε το συγκεκριμένο σύνδρομο ως την απουσία ενδιαφέροντος για τους ανθρώπους με τους οποίους εργάζεται κάποιος και περιλαμβάνει τόσο σωματική όσο και συναισθηματική εξάντληση.

Στην παρούσα έρευνα, τον πληθυσμό αποτέλεσαν εργαζόμενοι διαφόρων επαγγελματικών κατευθύνσεων στην Κύπρο τόσο του ιδιωτικού όσο και του δημόσιου τομέα και ανήλθαν στους 198 συμμετέχοντες, εκ των οποίων οι 101 αντιστοιχούσαν στον ιδιωτικό τομέα και οι 87 στο δημόσιο. Τα δύο ερευνητικά εργαλεία που επιλέχθηκαν να χρησιμοποιηθούν ήταν το δομημένο ερωτηματολόγιο MBI-GS (Maslach Burnout Inventory – General Survey), προσαρμοσμένο στην ελληνική, το οποίο αποτελείται από 16 δηλώσεις και το ερωτηματολόγιο δημογραφικών χαρακτηριστικών που αποτελείται από ερωτήσεις κλειστού τύπου.

Μεθοδολογικά το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης προσεγγίστηκε στη βάση της πολυπαραγοντικής στατιστικής ανάλυσης και χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο για τις Κοινωνικές Επιστήμες, Έκδοση 23 (IBM SPSS 23.0). Συγκεκριμένα, το ερωτηματολόγιο MBI-GS αποτελείται από τρεις διαστάσεις, αυτές της επαγγελματικής εξάντλησης, του κυνισμού και της επαγγελματικής αποτελεσματικότητας. Για την αξιοπιστία αυτού χρησιμοποιήθηκε ο δείκτης Cronbach's α ο οποίος έδειξε ότι τα αποτελέσματα κυμαίνονταν από πολύ καλό έως και εξαιρετικό επίπεδο ($\alpha=0,948$ / $\alpha=0,857$ / $\alpha=0,92$, αντίστοιχα). Για τον έλεγχο της δομικής εγκυρότητας του

Ακαδημαϊκό Έτος: 2021-2022

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Εμπορτία Κωνσταντινίδη

Σύμβουλος: Μελίνα Νεοφύτου

ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε η δοκιμή EFa - Exploratory Factor analysis, από την οποία διαφάνηκε ότι το μοντέλο των τριών διαστάσεων έχει πολύ καλή εφαρμογή με τον δείκτη Kaiser-Meyer-Olkin να ισούται με 0,860 και το δείκτη σφαιρικότητας Bartlett να έχει στατιστική σημαντικότητα $sig. < 0,001$.

Περαιτέρω, σύμφωνα με τα αποτελέσματα διαφάνηκε ότι στο σύνολο του δείγματος (N=198) οι 107 συμμετέχοντες (ποσοστό 54,04%) δεν έχουν επαγγελματική εξουθένωση, ενώ οι 91 συμμετέχοντες (ποσοστό 45,96%) βιώνουν επαγγελματική εξουθένωση ή παρουσιάζουν σημαντικές ενδείξεις επαγγελματικής εξουθένωσης, χωρίς όμως να υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των δύο τομέων απασχόλησης. Από το σύνολο των δημογραφικών χαρακτηριστικών μόνο η μεταβλητή της εκπαίδευσης με τη διάσταση της επαγγελματικής αποτελεσματικότητας είχαν στατιστικά σημαντική διαφορά με την τιμή $p=0,043$ και η μεταβλητή της εργασιακής απασχόλησης με τη διάσταση του κυνισμού, με την τιμή $p=0,049$.

Επιπλέον, η δοκιμή Binary Logistic Regression έδειξε ότι η μοναδική ανεξάρτητη μεταβλητή που αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την πρόβλεψη της κατηγορικής μεταβλητής (categorical variable – binary), που δεν είναι άλλη από αυτήν της ύπαρξης ή μη ύπαρξης επαγγελματικής εξουθένωσης στους δύο υπό έρευνα τομείς απασχόλησης, ήταν η εκπαίδευση. Ειδικότερα, υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση της εκπαίδευσης με την επαγγελματική εξουθένωση με την τιμή p να είναι ίση με 0,006 ενώ η τιμή του συντελεστή προσδιορισμού των Cox & Snell R^2 είναι ίση με 4%.

Καταληκτικά, με τη δοκιμή Spearman's Correlation διαφάνηκε ότι η συναισθηματική εξάντληση έχει υψηλή,

θετική συσχέτιση τόσο με τον κυνισμό ($r= 0,914$, $p < 0,001$) όσο και με την επαγγελματική αποτελεσματικότητα ($r= 0,931$, $p < 0,001$) και ο κυνισμός έχει επίσης υψηλή, θετική συσχέτιση ($r= 0,888$, $p < 0,001$) με την επαγγελματική αποτελεσματικότητα αλλά όχι με την ίδια δύναμη όπως η συσχέτισή του με τη συναισθηματική εξάντληση.

Η παρούσα έρευνα στοχεύει να μελετήσει την εμπειρία τηλεργασίας που είχαν οι υπάλληλοι στον δημόσιο και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα στην Κύπρο τα τελευταία 2 χρόνια, από την αρχή της πανδημίας COVID-19, καθώς επίσης και τις αντιλήψεις και προθέσεις τους ως προς την τηλεργασία, εξετάζοντας παράλληλα τη συσχέτιση των αποτελεσμάτων με διάφορα δημογραφικά, κοινωνικά και εργασιακά χαρακτηριστικά.

Για τους σκοπούς της μελέτης διενεργήθηκε ποσοτική έρευνα, κατά την οποία χρησιμοποιήθηκε ένα εργαλείο βασισμένο στο ερωτηματολόγιο του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης «Έρευνα Τηλεργασίας: Μαθαίνοντας από την κρίση της πανδημίας του COVID-19» (OECD, Sigma Programme & European Union, 2020), το οποίο επικεντρώνεται σε τρεις διαστάσεις: την απεικόνιση της εμπειρίας τηλεργασίας των τελευταίων 2 ετών, τις αντιλήψεις σχετικά με την τηλεργασία και τις μελλοντικές προθέσεις των ερωτηθέντων για τηλεργασία μετά το τέλος της πανδημίας με αναφορά στις επιθυμητές ρυθμίσεις ενός προγράμματος τηλεργασίας.

Η έρευνα διεξήχθη από τις 5 Απριλίου μέχρι 31 Μαΐου 2022 με τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ηλεκτρονικά μέσω διαδικτύου σε άκρως εθελοντική βάση και έγινε ανάλυση των αποτελεσμάτων με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος IBM SPSS Statistics. Αρχικά, εξετάστηκε η αξιοπιστία των μετρήσεων του ερωτηματολογίου με τη χρήση του συντελεστή Cronbach's alpha και η κανονικότητα των εξαρτημένων διατάξιμων μεταβλητών μέσω της δοκιμής Kolmogorov-Smirnov.

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε ανάλυση συχνοτήτων (frequencies) για όλες τις μεταβλητές και χρησιμοποιήθηκε η δοκιμή Wilcoxon One-sample για εντοπισμό πιθανής τάσης των συμμετεχόντων προς συγκεκριμένη κατεύθυνση για τις προτάσεις εκφρασμένες σε κλίμακες τύπου Likert. Για τον εντοπισμό τυχών διαφοροποιήσεων στις απαντήσεις των ερωτηθέντων λόγω των διευρυμένων δημογραφικών χαρακτηριστικών τους διενεργήθηκαν δοκιμές συσχέτισης

Ακαδημαϊκό Έτος: 2021-2022

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Συγγραφέας: Στέλλα Κότσαπα

Σύμβουλος: Δρ Νεόφυτος Καραμάνος

Spearman και ανεξαρτησίας Chi-squared, Mann Whitney και Kruskal Wallis.

Συμπερασματικά, η συντριπτική πλειονότητα των εργαζομένων στον δημόσιο και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα έχει εργαστεί με τηλεργασία μέσα στα τελευταία 2 χρόνια, κυρίως ως αποτέλεσμα των διαταγμάτων του Υπουργείου Υγείας για διασφάλιση της δημόσιας υγείας κατά την πανδημία, έχοντας μια ικανοποιητική εμπειρία τηλεργασίας, παρ' όλες τις προκλήσεις που αντιμετώπισαν, όπως για παράδειγμα την έλλειψη κατάλληλου εξοπλισμού, τη δύσκολη πρόσβαση σε πληροφορίες εξ αποστάσεως και τις δυσκολίες συνεργασίας και συντονισμού με τους συναδέλφους.

Σύμφωνα με την εμπειρία των τελευταίων χρόνων, ανάμεσα στις πιο θετικές συνέπειες της τηλεργασίας που καταγράφηκαν ήταν η αυξημένη συγκέντρωση και παραγωγικότητα των υπαλλήλων και η βελτιωμένη εξισορρόπηση επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.

Γενικά, διαφάνηκε ότι οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι η τηλεργασία έχει θετική επίδραση στην παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα των υπαλλήλων, μειώνει τις απουσίες από την εργασία λόγω προσωπικών υποχρεώσεων και εξασφαλίζει περισσότερο προσωπικό χρόνο, συμβάλλοντας στην εξισορρόπηση επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Το μεγαλύτερο ποσοστό εξέφρασε την πρόθεσή του να συμμετέχει μελλοντικά σε ένα πρόγραμμα τηλεργασίας, το οποίο θα διασφαλίζει την απαραίτητη ευελιξία στους υπαλλήλους, το δικαίωμα για αποσύνδεση από την εργασία αλλά και την παροχή κατάλληλης εκπαίδευσης, τεχνικής υποστήριξης και εργαλείων από τον εργοδότη.

Αρκετές υπήρξαν οι διαφοροποιήσεις που εντοπίστηκαν σε όλες τις διαστάσεις τις έρευνας ανάλογα με τις διάφορες ομάδες χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων που εξετάστηκαν, με την ηλικία, των αριθμό των παιδιών κάτω των 15 ετών, τις ψηφιακές δεξιότητες των συμμετεχόντων και τον βαθμό ψηφιοποίηση της εργασίας και των διαδικασιών να αποτελούν τους κυριότερους παράγοντες που οδηγούν στις διαφορετικές τάσεις των ερωτηθέντων.

Τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούν να αποτελέσουν τη βάση για συζήτηση ανάμεσα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, η οποία θα οδηγήσει στη θέσπιση του νομικού πλαισίου για την τηλεργασία στο Δημόσιο αλλά και τη διαμόρφωση και υλοποίηση αποτελεσματικών προγραμμάτων τηλεργασίας από τη Δημόσια Υπηρεσία και τους οργανισμούς Ευρύτερου Δημόσιου Τομέα.

Η έρευνα με θέμα «Ικανοποίηση πολιτών σε σχέση με τη διερεύνηση παραπόνων από τις Κτηνιατρικές Υπηρεσίες Κύπρου και την Αστυνομία Ζώων», διενεργήθηκε με σκοπό τη διερεύνηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από τις Αρμόδιες Αρχές ελέγχου της εφαρμογής της νομοθεσίας σχετικά με την ευημερία-καλή διαβίωση των ζώων. Ο στόχος της έρευνας, είναι η εξαγωγή συμπερασμάτων σε σχέση με τα εισπρασσόμενα από τους πολίτες αποτελέσματα της διερεύνησης των παραπόνων, που σχετίζονται με την ευημερία και την καλή διαβίωση των ζώων, από τις Αρμόδιες Αρχές και μέσα από τη μελέτη, αναδεικνύεται η διαφορά στις προσδοκίες των πολιτών, πριν την υποβολή του παραπόνου τους και η αντίληψη την οποία απέκτησαν, μετά τη διερεύνηση του παραπόνου τους από τις Αρμόδιες Αρχές.

Για τον σκοπό αυτό, καταρτίστηκε ένα ερωτηματολόγιο βάσει των αρχών SERVQUAL, το οποίο αποτελεί ένα εργαλείο κωδικοποίησης και μέτρησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Το ερωτηματολόγιο αυτό, βασίζεται σε πέντε (5) διαστάσεις οι οποίες εξετάζονται ως προς τις προσδοκίες, τι δηλαδή περιμένουν οι πολίτες από τις παρεχόμενες σε αυτούς υπηρεσίες και στη συνέχεια ως προς τις αντιλήψεις, τι δηλαδή εισέπραξαν οι πολίτες μετά την υποβολή του παραπόνου τους και τη διερεύνησή του από τις Αρμόδιες Αρχές.

Οι πέντε διαστάσεις που εξετάζονται είναι τα έμπρακτα/αποδεικτικά στοιχεία, η αξιοπιστία των Αρμοδίων Αρχών στην εκτέλεση των καθηκόντων τους με ακρίβεια, η ανταπόκριση των Αρμόδιων Αρχών και η προθυμία τους στην παροχή βοήθειας στους πολίτες και στην παροχή των υπηρεσιών χωρίς καθυστέρηση, η διασφάλιση από μέρους των Αρμόδιων αρχών πως το προσωπικό τους έχει τις κατάλληλες γνώσεις και ευγένεια με τρόπο ώστε να εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες και η συναισθηματική κατανόηση/ενσυναίσθηση, ώστε το προσωπικό των Αρμόδιων Αρχών να μπορεί να προσαρμόζεται στο κάθε υποβληθέν παράπονο ή πολίτη ο οποίος λαμβάνει τις

υπηρεσίες τους. Τα ερωτηματολόγια προσαρμόστηκαν με τρόπο ώστε να ανταποκρίνονται στη φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών και συμπληρώθηκαν ηλεκτρονικά. Στη συνέχεια, τα δεδομένα που συλλέχθηκαν, κωδικοποιήθηκαν και αναλύθηκαν στατιστικά, ώστε να υπάρχουν μετρήσιμα απτά στοιχεία για την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων.

Μέσα από την έρευνα, διαφάνηκε πως για όλες τις διαστάσεις που αναλύθηκαν, οι προσδοκίες των πολιτών ήταν αρκετά μεγαλύτερες από την ανταπόκριση την οποία εισέπραξαν, μετά την υποβολή και τη διερεύνηση του παραπόνου τους. Ειδικότερα, η μεγαλύτερη διαφορά εντοπίστηκε κατά φθίνουσα σειρά, στον χρόνο διερεύνησης του παραπόνου, όπου δηλαδή οι Αρμόδιες Αρχές δεν ανταποκρίθηκαν κατά το αναμενόμενο στην ολοκλήρωση της διερεύνησης του παραπόνου σε συγκεκριμένο χρόνο, στη μη παροχή διευκολύνσεων για την υποβολή των παραπόνων και στη μικρότερη ανταπόκριση σε σχέση με το τι ανέμεναν οι πολίτες όσον αφορά τη διερεύνηση των παραπόνων εκτός κανονικού ωραρίου.

Η έρευνα αυτή είναι η πρώτη που πραγματοποιείται παγκύπρια και αναδεικνύει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες οι οποίοι υπέβαλαν παράπονα για την ευημερία/καλή διαβίωση των ζώων. Μπορεί να αποτελέσει εργαλείο των Διευθύνσεων των Αρμόδιων Αρχών, με σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσα από τους τομείς οι οποίοι φαίνεται από την έρευνα να αντιμετωπίζουν το μεγαλύτερο πρόβλημα, στοχεύοντας πάντα στην προστασία όλων των ειδών ζώων και στην προάσπιση και την προαγωγή της ευημερίας τους.

21

Εκσυγχρονισμός και επιτάχυνση του συστήματος ασύλου της Κυπριακής Δημοκρατίας, στη βάση συγκριτικής εξέτασης άλλων συστημάτων του εξωτερικού

Ακαδημαϊκό Έτος: 2021-2022

Πρόγραμμα: Μάστερ στη Δημόσια Διοίκηση

Συγγραφέας: Κωνσταντίνος Αλκείδης

Σύμβουλος: Γιάννα Χατζηχάννα

Η διάσταση που έχει λάβει το μεταναστευτικό ζήτημα στην Κύπρο, που αποτυπώνεται όχι μόνο μέσω των ΜΜΕ αλλά και μέσω εθνικών, ευρωπαϊκών εκθέσεων, στατιστικών αναλύσεων, παρουσιάσεων σε ανοικτές για το κοινό αλλά και με ελεγχόμενη πρόσβαση βάσεις δεδομένων, διαμηνύουν την άμεση ανάγκη για επιτάχυνση και εκσυγχρονισμό του συστήματος ασύλου.

Η συγκεκριμένη μελέτη, διερευνά αρκετές πτυχές του ζητήματος, διαμέσου προσωπικών συνεντεύξεων, χρήσης πληροφοριακών-ψηφιακών εργαλείων, μελέτης της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας αλλά και σειράς εκθέσεων. Με θεωρητικό υπόβαθρο τη Σύμβαση της Γενεύης για τους Πρόσφυγες, της 28 Ιουλίου 1951, η μελέτη στοχεύει αφενός να αποτυπώσει το πρόβλημα στην Κύπρο και αφετέρου να διεισδύσει σε συστήματα ασύλου του εξωτερικού για να διερευνήσει σειρά Καλών Πρακτικών. Εκτός από μελέτη σειράς συστημάτων ασύλου σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης- που λόγω περιορισμού της έκτασης της διπλωματικής εργασίας δεν καθίσταται δυνατή λεπτομερής αναφορά – η έρευνα εισέρχεται και σε συστήματα ασύλου τρίτων χωρών με στόχο να υπογραμμίσει την ύπαρξη Καλών Πρακτικών ανά το παγκόσμιο.

Το ότι το μακρύ ταξίδι των μεταναστών τους φέρνει στην Κύπρο ενώ η συντριπτική πλειονότητα έχει διέλθει από ασφαλείς χώρες συμπεριλαμβανομένης της Τουρκίας, αποδεικνύει την εργαλειοποίηση του μεταναστευτικού ζητήματος από τη συγκεκριμένη χώρα. Η κατά συρροή καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων από την Τουρκία, που έμπρακτα αποδεικνύεται από τα κυκλώματα διακινητών, σωματεμπορίας και εμπορίας ανθρώπων τα οποία τροφοδοτεί, προσδίδουν μια τραγική διάσταση στο όλο θέμα.

Η έρευνα βασίζεται στο μοντέλο της ποιοτικής ανάλυσης με χρήση μεγάλου αριθμού εργαλείων, ώστε να διασταυρωθεί η πληροφόρηση και να τεκμηριωθεί η διάσταση του προβλήματος και η σωρεία θεμάτων που συνδέονται με αυτό. Το άσυλο ως ζήτημα, είναι κράμα από διαδικασίες, κέντρα (υποδοχής, φιλοξενίας, κράτησης, προ-αναχωρησιακά), νομικής φύσης ζητήματα, χρήση ψηφιακής τεχνολογίας, διακλαδική συνεργασία και εμπλοκή μεγάλου αριθμού τμημάτων, υπηρεσιών, υπουργείων. Όμως, παρόλο που η πολυπλοκότητα και το μέγεθος του προβλήματος είναι σχεδόν ασύλληπτα, εν τούτοις, η μεθοδική αντιμετώπιση των θεμάτων (μικρών ή μεγάλων), μπορεί να βελτιώσει και ενδεχομένως να συμβάλει στον έλεγχο της τερατώδους αυτής κατάστασης.

PART B

Dissertations

Undeniably, workplace bullying is a major challenge for human resources professionals, as it is a multidimensional and diverse phenomenon that is observable across occupational sectors and organizational positions. The compelling aspect of the phenomenon is that it is defined and shaped by the subjective experience and assessment of the target.

It is a common and widely accepted belief that workplace bullying is an extreme occupational stressor. However, human beings' reactions to the same stressor differ because they depend on the individual's cognitive self-assessment of the situation as stressful or as exceeding one's mental resources and threatening one's well-being (Gupta and Bakhshi, 2018, 99). Hence, the labeling of oneself as a "victim" to a stressful situation is entirely depended upon a subjective assessment of the situation, which may lead to the subjective development of the perception of victimization (Gupta and Bakhshi, 2018, 99). For this exact reason, the present study does not refer to workplace bullying incidents in Cyprus, but to perceived workplace victimization due to exposure to negative acts.

The main purpose of this study was to examine perceived workplace victimization due to exposure to negative acts based on gender, occupational sector, and organizational position variables. Simultaneously, the present study also aimed at examining the exhibition of psychosomatic symptoms of stress, anxiety, and depression across occupational sectors and organizational positions, but also on the basis of gender. Lastly, the experience of certain positive and negative affective states, along with perceived co-worker support and turnover intention were also factors under examination; always in conjunction to gender, occupational sector, and organizational position.

The data for the present study was collected via random, convenience sampling. Participants were asked to complete a self-report questionnaire in the English or Greek language, either by following the link to the online version of the questionnaire, or by obtaining it in its hard-copy version. At the end of the sampling process, the number of total respondents amounted to 280.

The analysis of the data was conducted by using the SPSS software (version 25). The collected data was analyzed with a variety of frequency, normality, and correlation tests, such as

the following: Shapiro–Wilk test of normality, Mann Whitney U test, Crosstab Chi Squared test, and Kruskal–Wallis test.

The analysis of the data and the interpretation of the results are believed to have shed light on certain aspects of workplace perceived victimization in Cyprus, but also on targets' psychosomatic symptomatology and turnover intention. One of the first conclusions that were drawn from the results was that gender influences perceived workplace victimization, with significantly larger numbers of women scoring higher in the intensity and frequency scale. Interestingly, whereas gender was found to influence perceived victimization, the variable was not found to influence the experience of the listed psychosomatic symptoms of stress, anxiety, and depression, nor the experience of the listed positive and negative affective states.

Furthermore, the analysis of the study's data indicated that occupational sector influences the following variables: perceived workplace victimization, experience of psychosomatic symptoms of stress, anxiety, and depression, and turnover intention. In more detail, firefighters and police and army officials were the group with the highest scores in the aforementioned variables' scales, while other public sector employees were the group with the lowest scores.

Interestingly, occupational position was also found to influence the same variables. The analysis of the data indicated that the organizational positions with the highest scores in the aforementioned variables' scales were low level positions, such as entry and junior level professionals, while the organizational position with the lowest scores was senior level professional.

To conclude, the results of the present study also revealed that most Cypriot employees do not feel that their organization of employment protects them from being targets of negative acts. In contrast, not only did the results revealed organizations' lack of written policies and precautionary measures against workplace victimization, but also the poor and definitely inadequate education of employees on the particular issue.

Academic Year: 2018-2019

Author: Nicos Hadjimichael

Supervisor: Dr Daina Nicolaou

The transition to the information society and modern technologies has marked a new era in the relationship between Government and citizens. Citizens' online ways of exchange of information and communication of transactions are gaining ground as EU countries are moving in this direction at an increasing rate. These new services, which are generally the e-Government services of a country, are the subject of this study.

Furthermore, the opinion of the final users is considered to be important. The key "judge" of a government's digital achievements is the citizens-users who are the ultimate recipients of the e-government services provided. It is, therefore, necessary to reflect both their opinion and the practical usage of those services.

Particularly, this study focuses on e-Government Services (e-GovS) both within Cyprus and the European Union context and other developed countries of the world. The various types and levels of e-government are presented as well as the Cyprus initiatives towards the digitization of public administration.

Additionally, despite the interest in e-GovS, no research has been carried out in Cyprus and not much is known about the attitudes, perception, satisfaction and acceptance factors of using them among Cypriot citizens. More specifically, the provision of e-Government Services (e-GovS) to citizens is relatively something new in Cyprus and an in-depth analysis is needed in order to identify the weakness of the e-GovS. These causes have stimulated the interest of this study.

The purpose of this research was to empirically examine the perception and satisfaction levels of Cyprus citizens when using e-GovS and the acceptance factors for engagement.

Furthermore, the experience of the e-GovS user should be observed. Therefore, User Experience must be investigated as a result of an interaction between the user and the e-GovS.

Consequently, the objective of this research is to examine and then to propose a valid and reliable unified model that allows a broader investigation around e-GovS. These 2 integrated frameworks can study the parameters of, satisfaction, engagement and the experience of the e-GovS users.

The current study aims to develop an understanding focusing on the relation between online e-GovS and user satisfaction. In a more general sense, this study will be a significant contribution to the literature on the relationship between Government's online services, user satisfaction, user engagement and experience.

Building on the theoretical models, as described in the literature review, an integrated model, which is presented in Figure 1.10, was created and used for the purpose of this study. This integrated model was used towards the achievement of the research objectives and also to answer the research questions.

This model has been developed by using a combination of the SERVQUAL (Parasuraman, A Parsu & Zeithaml, Valerie & Berry, Leonard, 1988) instrument which measures the Satisfaction level, the theoretical model Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989) and User Experience Questionnaire (UEQ) (Laugwitz, Held, & Schrepp, 2006).

Based on this model, the appropriate questions were developed in order to gather valuable information from individuals through a quantitative data-collection approach by using an anonymous questionnaire survey method. For the survey that conducted, 303 questionnaires were completed and submitted with a rate of 10.82%. Among the completed questionnaires, 44 were invalid to provide information about the utilization of e-GovS because

responders had no experience in e-GovS. Their responses were used only to examine answers about the reason why they do not use them or their intention to use them in the future.

For the Data Analysis, the descriptive statistics were used. For this study, the views of individuals concerning the use of e-GovS were identified. Additionally, analytical statistics were applied from the survey, in order to determine whether there are any relationships between different variables.

In order to evaluate how users perceived the quality of the different aspects of the Cyprus e-GovS, the SERVQUAL model has been used and the Regression analysis has been employed. Based on the data found, it can be interpreted that the independent variables such as "Reliability," "Tangibles," and "Personal Handling and Privacy" have an impact on perceived quality; hence, the other variable "Responsiveness" was dropped from the final analysis. Therefore, the quality dimensions of e-GovS consist of the three variables above.

According to the results of the linear Regression analysis that conducted Tangibles, Personal Handling and Privacy, Perceived Ease of Use, Usefulness, Perceived Trust, E-government Adoption, Efficiency, Dependability and Stimulation impact citizen's satisfaction. Moreover, the study shows empirical evidence that User Satisfaction, Reliability, Perceived Usefulness and Personal Handling and Privacy are statistically significant factors influencing users' decision to adopt and use e-GovS.

For further analysis of the influence of the UEQ on user satisfaction, the results indicate that the Efficiency, Dependability and Stimulation are found to have an influence on user satisfaction in e-GovS, whilst the Attractiveness, Perspicuity and Novelty have no influence on user satisfaction. Afterward the hypotheses testing, the proposed model was revised and modified. In general, the results show that the satisfaction levels about the e-GovS lies between neutral to somehow satisfied. That proves that the satisfaction of citizens towards the Cyprus e-GovS is not of a satisfactory level.

Academic Year: 2019-2020

Author: Norma Klippi Pekri

Supervisor: Dr Maria Michailidis

This study aims to shed light on the phenomena of presenteeism and absenteeism in Cyprus, their associations with Work Satisfaction and Motivation and a possible correlation with the demographic characteristics of employees. Absenteeism refers to “the failure to report to work as scheduled” (Johns, 2008); presenteeism is defined as the situation where employees physically attend work but experience decreased productivity (Johns, G., 2010). Given that the COVID-19 pandemic has led to more and more employees working from home, this research sought participants’ opinion about Work from Home. As the economy slowly begins to reopen, it remains to be seen whether or not COVID-19 accelerated inevitable trends in workplace culture that would also have an impact on presenteeism and absenteeism levels. Absenteeism and presenteeism are difficult problems to tackle, as there are both legitimate but also poor excuses for an employee to miss work or fail to be productive at work. There are however, pathways that help minimize the extend of this problem.

The research followed a quantitative, descriptive, analytical method and the convenience sampling technique was used for the selection of the sample of this study. 168 participants responded to the survey questionnaire which was based on pre-validated questionnaires, namely the:

- the “absenteeism and presenteeism questions of the World Health Organization’s Health and Work Performance Questionnaire (HPQ)” (Kessler, R.C., et al, 2003).
- the Work Satisfaction and Motivation Questionnaire as set out by De Beer (1987) (Roberts, 2005).

The survey included in addition to the above questionnaires 2 questions, related to Work from Home, derived from the recent COVID experience in Cyprus, aiming to find out the perception of Cypriot employees on this subject and whether they would be keen to have it applied in their work environment. The last part of the questionnaire comprised of demographic questions in order to facilitate the analysis of the collected data and investigate demographic dependencies.

The results of this research are quite interesting as no relevant research exists for the Cypriot workplace and they clearly indicate that:

- there exists a significant negative correlation between absenteeism and presenteeism – employees who do report to work as scheduled, are the ones performing better
- absolute presenteeism (which indicates percent of performance) is correlated negatively to Work Content, Benefits, Personal, My Leader and positively to General – employees performing better are the ones satisfied with their work, and specifically the ones happy with the content and benefits of their work, their post and their leader
- demographics do have an impact on presenteeism, absenteeism and the Work Satisfaction dimensions – age, income, family status, employment sector have an impact.

To overcome absenteeism and presenteeism behaviors organizational and companies’ strategies and policies should be reconsidered, by building environments that are focused on promoting employees’ health and wellbeing, both physically and mentally. Work from Home can contribute to increasing productivity, but if not applied correctly by both employers and employees there are concerns that it could lead to increased absenteeism and especially to increased presenteeism.

Academic Year: 2019-2020

Author: Antonis Siamas

Supervisor: Dr Andreas Efstathiades

Humanity faces the impact of climate change that based on the vast majority of the scientific community is caused by human activities. The negative effects of the climate change will increase year by year unless drastic measures are taken to significantly reduce greenhouse gas emissions to the atmosphere.

Governments around the world acknowledging this danger have signed the Paris agreement in an effort to reduce greenhouse emissions. EU has introduced a framework where ambitious goals are set for reducing greenhouse gas emissions.

Road transportation is one of the biggest culprits for producing greenhouse emissions with CO₂ been considered as one of the major greenhouse gases that cause temperature rise. Conventional cars (ICE) which use fossil fuel, despite significant technological progresses in their energy efficiency, are not considered any more as a sustainable solution for the feature of road transportation.

Electric Vehicles are resurging, after almost a century, as the most competitive solution to replace conventional cars. Electric Vehicles do not have internal combustion engines and depend solely to electric energy to move and therefore do not emit any greenhouse gases when they are used. Moreover, if they are charged by a renewable source the benefits to the environment are maximised.

Despite this environmental advantage of Electric Vehicles, they are still struggling to compete with conventional cars in the markets. Conventional internal combustion cars are dominating the market and Electric Vehicles are seen by most of the consumers as a niche product that are not suitable for themselves.

There are various reasons why this happens. Some of them are the limited range that Electric Vehicles have compared to conventional cars, the time that is needed to recharge them is significantly higher than the time needed to refill the tank of a conventional car and finally Electric Vehicles are significantly more expensive.

Governments in an effort to promote the use of Electric Vehicles have implemented various programs and provided various incentives to consumers. Those programs included efforts to create an extensive charging network for Electric Vehicles, access to certain roads in city centres only to Electric Vehicles and free parking spaces. Incentives include financial subsidies to buy an Electric Vehicle and/or install charging points, tax exemptions/reductions.

In Cyprus, the government announced that it would provide a financial subsidy of €5.000 for buying an Electric Vehicle only to be later cancelled due to Covid 19 pandemic and the effort to constrain the government expenses. Cyprus also lacks significantly the infrastructure needed for the electrification of its transportation system. All over Cyprus there are only about 20 public charging stations and many apartment buildings lack the ability to install charging points.

The research showed that there is a significant number of people in Cyprus that would consider buying an Electric Vehicle but at the same time they would feel more comfortable owning a second conventional car which would provide a level of security in having a reliable mean of transportation. Responders also answered that the ability to install a charging point in their home garage is a significant factor that would affect their decision whether to buy an Electric Vehicle as also the existence of a network of charging points throughout Cyprus.

Responders were positive to the idea of the government providing incentives for Electric Vehicles. Subsidies for purchasing an Electric Vehicle and provision of low interest loans were the incentives that responders find more important for deciding whether to buy an Electric Vehicle or not.

Finally one important issue that was found during the research is that due to the short distances in Cyprus and therefore the low kilometers Cypriot drivers drive each year combined with the high use of fossil fuels in the production of electricity in Cyprus by the EAC it may be worth studying whether it would be more beneficial for the environment if the government funds were spent on promoting renewable sources of energy like installing photovoltaic and wind turbines as this could reduce the overall environmental footprint of energy production in Cyprus.

This study endeavours to investigate social media advertising and the impact of an Ad-Blocker on consumer's behaviour in Cyprus. Social media advertising has increased tremendously, irrelevant advertisements are all over the web to a point that causes irritation to the consumers, and as a result most of them to begin to avoid them and finally block them. This avoidance and usage of ad blockers has led to ignorance on the consumers' side and to a decrease in revenues of the marketers and advertisers.

This study aims to observe how consumers feel about advertisements, the reasons why they ignore them, their feelings regarding the usage of an ad blocker and whether they use one, in order to conclude to major findings and to major implications that will assist marketer's future strategies. In addition, this study endeavors to compare if old studies results will have the same beliefs with this study results.

The researcher chose this topic, as it has always been a subject that concerns marketer's advertisers and needs a constant evaluation considering that people's preferences change throughout the years. This procedure assists marketers to follow accurate strategies, which will provide them with more effective and beneficial results. This study also consists of an in-depth analysis of how the social media were created, how they affect the marketing industry, the ads history, people's consumption behaviours, ad avoidance, and ad blocker. Two hundred and twenty (220) self-administered questionnaires comprised of closed-ended questions were distributed by the researcher to social media users and 180 replies were received. The convenience sampling technique was used for the selection of the sample of this study. Social media users answered this questionnaire, all were citizens of Cyprus regardless of gender preferences or ages (+18). The questionnaire had three parts, one was the demographic questions, whereas the second and third part were based on advertisements and ad blocker. Most of the people answered that they appreciate the value of advertisement, they know that advertisements are important generally

and they respect it accordingly. Also, people appreciate the informative ads and prefer honesty than deceptiveness. People know that ads are essential before the purchase of a product or a service. However, recently, in social media web there are too many irrelevant ads that interrupt the experience of the people, it is an intentional cognitive type of reaction that make consumers to avoid ads.

The analysis of the results indicates that ad blocker concerns more the male gender and females that are more addicts than males do not. It is a fact that social media advertising perceives intrusiveness in higher level that is related to traditional social media, and it is the reason that led social media users to block ads. In addition, this study matters as could assist marketers review their tactics and begin to take into consideration the needs of their customers in order to reduce ad avoidance in the social media.

Academic Year: 2020-2021

Author: George Pashias

Supervisor: Kyprianos Nicolaides

The main purpose of this study was to evaluate the quality of services provided to customers in community pharmacies in Cyprus, comparing their perceptions and expectations. The SERVQUAL tool is a reliable and widely used tool for evaluating the quality of services provided and has been used in this study to evaluate the five dimensions; tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. In addition to the five dimensions, additional questions related to privacy and confidentiality and personal data protection were added to the questionnaire.

Data was collected using a standardized questionnaire, which was prepared electronically, using Google Forms. The questionnaire included 44 questions, with 5-point Likert scale questions, one open-ended question regarding the suggestions of the participants on how the quality of the services provided would be improved and questions relating to demographic characteristics. The participants were selected by convenience sampling and snowball sampling, and the link was sent to the participants for completion via e-mail or electronic message. The sample collected was 251 participants and IBM® SPSS® Statistics v28 software was used for data analysis.

The analysis identified the gaps between expected services and perceived services for the dimensions studied by the questionnaire, calculated the overall gap score, Cronbach's alpha coefficient of the questionnaire. Furthermore, Kolmogorov-Smirnov normality test and Spearman's test for non-parametric and Pearson test for parametric variables were performed. In addition, Kruskal-Wallis and Mann-Whitney tests were performed for the non-parametric variables.

In conclusion, the results of the research show that the perceptions of pharmacy customers are lower than their expectations in all dimensions of the model, creating a negative gap score, except in the dimension of responsiveness in which the expected is similar to the perceived quality. The parameters that create the highest negative gap scores, should be a priority in the efforts to improve the services provided by the pharmacy.

The total gap score was calculated -0.35, indicating that the total perceived service is lower than expected, therefore the patients' expectations are not met. Subsequently, it seems that patients will be frustrated or dissatisfied with their overall experience in the pharmacy. In addition, there are important issues that need the attention of stakeholders; regulatory authorities, pharmacies, etc., such as privacy and confidentiality and the protection of sensitive personal data.

Academic Year: 2020-2021

Author: Angelos Michael

Supervisor: Dr Daina Nicolaou

Vaccination (the administration of a vaccine to a person), is an effective way to decrease the burden of disease to the community, by achieving herd immunity. However, people are hesitant in accepting the vaccine due to misinformation and vaccine hoaxes coming mainly from social media. The aim of the present study is to evaluate the way that anti-vaxxers in Facebook groups communicate and interact between them in the effort to spread vaccine misinformation and hoaxes to the community. Also, the present study aims to evaluate the awareness of the population regarding current methods to reduce vaccine hesitancy, their opinion regarding their effectiveness, as well as the opinion of the population regarding new/additional methods aiming to reduce vaccine hesitancy.

Microbes can cause diseases to humans, with vaccination to be the most effective way to fight against them. A safe and an efficient vaccine will offer passive immunity which kills microbes immediately. However, vaccination of a single person is not enough to protect the community from diseases. Therefore, a substantial proportion of the community needs to be vaccinated in order to protect those who cannot get the vaccine and stop the spread of diseases by achieving herd immunity, which protection has been achieved successfully in the past due to vaccination. However, due to vaccine hoaxes and misinformation, coming from anti-vaxxers as well as social media, distrust in the science and the pharmaceutical companies and distrust for the purpose of the vaccines, people are hesitant in receiving the vaccine shot and have doubts regarding the use, efficiency and side effects of the vaccines.

For the last 250 years, people have been doubting regarding the vaccines, due to personal beliefs, lack of medical knowledge, storytelling and fears regarding vaccines. But in the last 30 years doubting regarding vaccines, misinformation and hoaxes regarding the use, efficiency and safety of the vaccines has increased substantially, due to the wide use of internet, social media and due to anti-vaxxers, which propagate them rapidly.

Therefore, action needs to be taken to decrease vaccine hesitancy, including giving incentives to vaccinate, influencers including medical staff and famous people as well as narrative stories explaining the use and the benefits of vaccines. Also, discussion groups and General Practitioners need to convince people that vaccines are safe and efficient, the government and epidemiologists need to explain the benefits of the vaccines and honest and trusted information should be posted in social media websites.

To explore the way that anti-vaxxers communicate and interact between them in the effort to increase vaccine hesitancy to the community, a netnography was performed in nine Facebook groups and then the common pattern of communication among those groups was identified and presented in text. To explore the awareness of the population, their opinion regarding the effectiveness of the current methods to reduce vaccine hesitancy, as well as their suggestions regarding new/additional methods to reduce vaccine hesitancy, a questionnaire was prepared using Google Forms and sent via Facebook to individuals. Then their common or closely related answers were identified and presented in text.

Results show that anti-vaxxers use specific words to draw the attention of other people, start new discussions, posting unreliable site links and videos, use abbreviations and cause fear. Also, they use emojis which show fear, use hashtags, ironic comments and comments regarding the serious side effects of vaccines, post trolls, pictures and videos spreading vaccine misinformation, try to welcome and make new people in their group to feel comfortable. Furthermore, they share multiple times posts, videos and pictures as well as links of other anti-vaxxers groups and they ask a lot

of rhetorical questions to start new discussions, creating doubts regarding vaccines use and effectiveness, increasing vaccine hesitancy.

Furthermore, results show that young age people belonging to the European continent, are more aware regarding vaccine hesitancy and new methods to reduce vaccine hesitancy and that a big proportion of them, are affected negatively by the vaccine misinformation in a small or in some degree. In addition, results showed that most of the people answered the questionnaire, are not aware of the current methods to reduce vaccine hesitancy, with those who are aware, to support that incentives to vaccinate, patients sharing experiences of surviving the disease and education through government and epidemiologists are the most effective methods.

Also, in the question asking the suggestions of the people regarding new/additional methods to reduce vaccine hesitancy even further, results show that a big proportion of the people, suggest that misinformation should be avoided/banned from social media and that scientific proof and explanation by government and epidemiologists should be exist, explaining the use, benefits and side effects of vaccines.

Anti-vaxxers spread vaccine misinformation and hoaxes, increasing vaccine hesitancy globally at a very fast rate, aiming to direct the population to avoid trusted and honest information regarding vaccines. Also, young people belonging to the European continent are more educated and aware regarding vaccine hesitancy, but are not that well educated regarding current methods to decrease vaccine hesitancy and that vaccine misinformation and hoaxes is spreading fast and that it influences a big proportion of the population to a small degree. Also, people support that honest and reliable education is the most effective way to decrease vaccine hesitancy and that misinformation should be banned.

This study is important since it has been shown the vaccine misinformation, hoaxes and vaccine hesitancy are spreading globally fast. Also, it has been shown that many people are influenced by vaccine misinformation at a small or in some degree, and that many people are not aware regarding the current methods to reduce vaccine hesitancy. Furthermore, this study is important, since it has been shown that people are asking to avoid/ban misinformation and seeking for honest and reliable education from government and epidemiologists in order to decrease vaccine hesitancy.

Action needs to be taken immediately to decrease vaccine hesitancy, including honest and trustworthy education by the government and epidemiologists regarding vaccines use, efficacy and side effects. Education will also increase the critical thinking skills of the community, which will help them weighing the benefits and the risks of the vaccination and decide that the benefits overcome the risks. Furthermore, a well-educated community regarding vaccines, will avoid the negative influence from the vaccine misinformation and rumors.

Job Satisfaction is a general expression of workers' positive attitudes built up towards their jobs. Workers maintain an attitude towards their jobs as a result of diverse features of their job, social status that they've gained about their jobs and experiences in their job environment (Celik, 2011). It has been stated that job satisfaction is the satisfaction that an employer has in relation with the intrinsic and extrinsic environment in the workplace (Hee, O C.et al. 2018). Job satisfaction and the extent of work enjoyment affects employee's effectiveness and efficiency. Job Satisfaction is affected due to psychological, physiological and environmental reasons.

The purpose of the current dissertation is to offer additional knowledge as regards job satisfaction as a concept by examining the dimensions of the job satisfaction and the relationships between them. Also, the researcher believes that this research can contribute to the specific knowledge of job satisfaction as a sense to the public sector as a whole but without this being absolute since the Organization under study, from now on called the "Organization" is a medium sized entity therefore some differences with other segments of the government with different employee size most probably will exist. And finally, the researcher wanted to examine the level of job satisfaction between his colleagues because he believes that job satisfaction in the work place (being employees' second house) is very important since it offers physical and mental health which is more important than other benefits for example salary.

The data were collected by using a well-established and tested for its reliability and validity tool called Job Satisfaction Survey (JSS) questionnaire built by Paul Spector at 1985. The questionnaire is divided into nine job satisfaction dimensions each consisting of four questions giving a total of 36 questions. Each item is ranked on a 6-point Likert scale ranging from "strongly disagree" to "strongly agree". In order to carry out the survey, a license from the General Manager of the Organization has been obtained.

After that the questionnaire was transferred to Google Docs and then by email to the employees of the Organization by using a link. The population for the research were 110 employees of the Cyprus Health Insurance Organization. In the research 75 employees responded a percentage of 68%. One respondent was removed from the sample since no answers were given in 8 out of 36 questions.

When the data collection was completed, the results were transferred through the MS Excel to SPSS (Version 23) in order to be statistically analyzed. The Kolmogorov-Smirnov test was used for normality and Cronbach's Alpha Coefficient for reliability of the questionnaire. Based on the test of normality, parametric tests were used such as Double t test, Anova test, Pearson correlation for four out of ten variables and also non-parametric tests such as Mann Whitney, Kruskal Wallis and Spearman correlation for the remaining six. A Chi squared test was conducted as well as Linear Regression Analysis.

The major findings of the research can be summarized below:

1. The level of total job satisfaction in the Organization is smoothly above average leaving space for improvements especially in the fields of pay, promotion, operating conditions and communication.
2. The strongest element of job satisfaction within the Organization is the interpersonal relations since coworkers and supervision dimension has gathered the highest score among the nine job satisfaction dimensions which were examined. On the other hand, the weakest element is the promotion prospects although with the recent promotions of 18 employees this normally would have changed.

3. Men generally seem to be more satisfied in mostly all the job satisfaction dimensions except operating conditions. This is verified by the total job satisfaction score which for men is 135.62 compared with 129.34 for women.

4. For all the dimensions of the job satisfaction including total job satisfaction there was positive relationship for all the combination of dimensions whether these were dimensions for which parametric or non-parametric tests were used. The combinations were made between dimensions based on the kind of tests used.

5. No any significant statistical difference was found between the answers given for total job satisfaction between gender and age.

6. Younger employees were generally found out to be more satisfied than employees with more years of service.

The researcher believes that the outcome of the current research can contribute to the general knowledge as regards job satisfaction at a general level as well as in the public sector as a whole. Similar researches must be made to the public sector to verify similarities or differences with the current one. This will encourage the entrance of the sector to the new era by abandoning the traditional bureaucratic mentality of employees performing routine and repetitive tasks and transformed to a more modern and flexible entity which will treat employees with more respect by offer them more chances to be involved in the decision- making process and being encouraged to use their initiative. The tool used which was the JSS Questionnaire was found to be very reliable and this was verified by the Cronbach's Alpha Coefficient results. Also, since the results will be forwarded to the Organization the researcher believes that the Organization would take corrective actions such as giving more incentives for the dimensions for which satisfaction is at a low to medium level. This will have an impact on employees' motivation and commitment and therefore increase the retention levels which needs improvement.

The focus of this paper is leadership in the context of practising lawyers. The purpose of this study was to explore and examine the correlations between gender, leadership styles and the perceived effectiveness of lawyers-leaders. More specifically, the study evaluated whether, according to the perception of Greek speaking employees who are managed by practising lawyers in the private sector of Cyprus, the gender of practising lawyers-leaders influences their preferred leadership style as well as their perceived effectiveness. The study focused on transactional and transformational leadership styles.

The population of the study was the private sector Greek speaking employees who are managed by practising lawyers in Cyprus and the sampling methods used were the non-random convenience sampling as well as the snow-ball sampling. The instrument of the study was a Greek translation of the Rater Form of the Multifactor Leadership Questionnaire (5X Form) – three factor model. Data collection took place through Google Forms and data analysis took place using the SPSS package version 23.

The statistical analyses that have been conducted was descriptive statistics, tests of reliability, exploratory factor analysis, tests of normality as well as inferential statistics.

The major results of the study were the following: (a) The gender of practising lawyers managing a team of employees does not influence their preferred leadership style. (b) When female practising lawyers exercise transactional leadership style when managing a team of employees, they are not perceived as less effective compared to male practising lawyers doing the same (c) When male practising lawyers exercise transformational leadership style when managing a team of employees, they are perceived as less effective compared to female practising lawyers doing the same.

The results of the study show that the gender of a practising lawyer holding a leadership position does not influence his or her decision to exercise a particular leadership style.

Furthermore, the results of the study indicate that employees managed by practising lawyers in the private sector of Cyprus are willing to accept a behaviour contradicting the allocated gender role of their supervisor, but only to the extent that the particular behaviour is consistent with the nature of the legal profession as well as the "lawyer personality". To this effect, applying the existing theories and themes around gender, leadership styles and the personality of lawyers, the study suggested that, if the behaviour of leaders violates both their gender role as well as the characteristics or nature of their profession, they might be penalised for it and be perceived less effective, but if they portray behaviour that is consistent with either their gender role or the characteristics or nature of their profession, they shall not be perceived negatively. That said, the study emphasised the importance of the context in which a study on gender and leadership is undertaken.

All in all, the findings of this study are a valuable addition to the general discussion around leadership and gender, as they provide a fresh and different perspective on the correlations between gender, leadership styles and effectiveness.

Academic Year: 2021-2022

Author: Andreas Georgiou

Supervisor: Dr Daina Nicolaou

This dissertation constitutes exploratory research on the impact of disruptive blockchain technology on the development of existing business models in Cyprus. The study investigates the key blockchain concepts, business readiness, and barriers to implementing blockchain technology in current business models. It examines blockchain technology's state of the art, specifically its second and third-generation applications. It focuses on how specific characteristics of this disruptive technology can revolutionise the business ecosystems' practices.

Every technological disruption is accompanied by barriers, challenges and legal issues that make it difficult to establish. As discussed in forthcoming chapters, blockchain technology may face obstacles before and during its implementation in existing business models, preventing its benefits from becoming apparent. This research focuses on the current Business Model Canvas and its nine elements, as Osterwalder and Pigneur (2010) outlined. It investigates the impact of blockchain technology on these components.

First, two exploratory literature reviews (ERs) were conducted: ER01 and ER02. ER01 reviewed the literature on blockchain technology that discusses different applications and current business models. This ER was used to categorise the various prominent blockchain applications and the current business models and companies in Cyprus utilising the technology. ER02 examined the literature that discusses the impact of blockchain technology on the nine components of the Business Model Canvas. ER02 findings were used as a conceptual background for investigating the current business models and various blockchain implementations found in ER01.

Following these results, two eco-system models of blockchain applications were envisioned and proposed. ER1 presented an ecosystem model, outlining blockchain technologies' main applications in the current business models. ER02 proposed an eco-system model for blockchain companies, helping them understand the impact on the nine components of business models. The nine components allow companies to understand business models and their existing characteristics and place themselves in the best possible position to generate revenue. The final results, namely, the key blockchain concepts, business readiness, and the barriers to implementing blockchain technology in current business models, were validated using a web survey with companies and professionals working in the scope of the research topic. The results were revised and finalised accordingly.

Blockchain technology, a disruptive digital technology that promises to be extensively used in future business operations and processes, is fundamental to understanding new business models and their characteristics. Blockchain success is often determined by the value it brings to a company, as profit-oriented enterprises are particularly keen on creating value for their customers. A business strategist would be wary of trying new technology with untested business models, which could prove too risky.

Therefore, enterprises need to know what kind of opportunities blockchain technology presents and the different business qualities that need to be considered while adopting it to leverage the possibilities offered.

Therefore, this research investigates the various business models of companies and their characteristics from a holistic perspective by analysing the nine components of their business model because of the variety of companies that do not use the same business model.

This research aims to increase our understanding of blockchain technology's impact in aligning the current business models and their characteristics in implementing blockchain applications. The research findings can help companies entering into blockchain applications to refer to and understand the different business aspects they should consider when developing their operations/products. It will also serve as a starting point for future research into blockchain-based business models.

32

Work-life balance and the impact on job satisfaction: an empirical study focusing on the Greek-Cypriot workforce

Academic Year: 2021-2022

Author: Christina Savvidou

Supervisor: Dr Andreas Efstathiades

As time progresses, the topics of Work-Life Balance (WLB) and job satisfaction are increasingly gaining importance. They started to acquire value after the introduction of the four six-hour shifts within the full 24-hour day by W.K. Kellogg's before the beginning of the 2nd World War, to replace the, even by then considered old-fashioned, three eight-hour shifts. After that, during the 1980s and 1990s companies around the world started establishing work-life programs in order to primarily assist women who had children and, in due time, the programs aimed to also benefit men too.

Due to changes in the workplace, increased competition and changes in work culture, individuals find it difficult to balance work and family life demands which increase the feeling of dissatisfaction with their job. This could give rise to an imbalance in both work and private life and has become one of the main reasons why the evolution of Work-life balance as a topic is continuously growing exponentially. Work-life balance is about the extent to which individuals can control the when, where, and how they execute their job.

Additionally, a topic that is significant both for the growth of an employee in a workplace and for an organisation as a whole is Human Resources. Any given department of Human Resources can and should establish policies and procedures that could result in higher well-being of the employees in the organisation. It is worth noting that an integral part of an organisation's success is the happiness of its employees, which can be achieved if the latter are working in a pleasant environment and under low-stress conditions. This could result in a lower percent of employee turnover and ensures the organisation's long-term success.

The present study aims to evaluate the WLB among the Greek-Cypriot workforce, to identify the extent to which Greek-Cypriot employees are satisfied with their work and to identify the factors affecting WLB and job satisfaction among Greek-Cypriot employees. The researcher had created a questionnaire which was distributed to the Greek-Cypriot workforce currently residing in and working in either the public or private sectors of Southern Cyprus. The sample covers the age range of all legal adults, 18 years old and above. The researcher has managed to obtain a sample of 247 employees of the Greek-Cypriot workforce in various positions which can be compared to the literature and assumed to be high enough for the objectives of this study.

At the beginning of the report, an explanation of the conceptual framework and the existing theories regarding WLB, and job satisfaction are given. Next, a precise summary of previous literature by various researchers on their results on WLB and job satisfaction is presented. The present researcher has used different approaches to contextualise the variables which affect WLB and job satisfaction.

The responses collected were analysed using the SPSS package version 26, which showed that the questionnaire could be used appropriately for further data collection. SPSS 26 has been used to perform reliability and validity testing, descriptive statistics, cross-tabulation analysis, test of normality, bivariate correlation, Factor Analysis, Kaiser-Meyer-Olkin's measure and Bartlett's test of Sphericity, Multiple Linear Regression Analysis, and Hypothesis Testing.

The researcher has used Factor Analysis, a process which classified the variables into 5 categories. These 5 categories of factors are (i) positive work environment conditions and programs, (ii) negative aspects of working hours and scheduling, (iii) existence of frameworks for employees' convenience and legal rights, (iv) negative effects of work on physical and mental health, and (v) quality of

extra-occupational life which relates to the WLB. The aforementioned factors are treated as the independent variables. Job satisfaction is the dependent variable.

Subsequently, a Multiple Linear Regression Analysis and Hypothesis Testing have been used and both proved to have the same consistent results. Based on the Multiple Linear Regression Analysis and Hypothesis Testing, it can be concluded that factors associated with increasing an individual's WLB also have a positive impact on Job Satisfaction. Five sets of hypotheses have been developed which relate directly to this research's questions.

From the results of the data collected, the researcher wants to highlight that participants' answers to almost all the questions of the survey were mostly neutral or tended towards the positive. Even the questions which had a negative connotation, i.e., were phrased to imply a negative effect of work on personal life due to a factor, were balanced since responses were neutral or positive as the participants would claim that the given factor only affected them minimally.

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 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.

The Profile of the Institute

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 and Social Insurance. 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 MLSI 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 (Άκης) Νικολαΐδης / Kyprianos (Akis) Nicolaides
Προϊστάμενος ΜΙΔ / MIM Manager
Tel: (+357) 22806117
Email: knicolaides@kepa.mlsi.gov.cy

Ειρήνη Δημητρίου – Έλληνα / Irene Demetriou - Ellina
Secretariat / Γραμματεία
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
T.K 20536, 1679 Λευκωσία / PO Box 20536, 1679 Nicosia

Ηλεκτρονική Διεύθυνση: / Email : mim@kepa.mlsi.gov.cy
Ιστοσελίδα: / Website: www.mim.ac.cy



ΓΤΠ 135/2023-500
ISBN 978-9963-50-602-6

Εκδόθηκε από το Γραφείο Τύπου και Πληροφοριών

