



# ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

---

Οδηγίες και Υποδείξεις για τη  
Συγγραφή Εργασίας με Παραδείγματα

**ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΡΕΥΝΩΝ**

Γιάννης Δημοτίκαλης, Άγιος Νικόλαος 2009



# Περιεχόμενα

---

Η παρουσίαση αυτή έχει σαν στόχο να σας δείξει απλές λύσεις για τη συγγραφή κειμένου μιας εργασίας ακολουθώντας τη βασική δομή:

**Τίτλος-Περίληψη-Εισαγωγή-Κύριο  
Θέμα-Συμπεράσματα-  
Βιβλιογραφία-Παραρτήματα**

Για το καθένα από τα παραπάνω δίνονται παραδείγματα και σχόλια.



# Τίτλος Εργασίας

---

1. Ο τίτλος πρέπει να είναι όσο το δυνατό πιο σύντομος και περιεκτικός.
2. Να προσελκύει τον αναγνώστη, παρέχοντάς του όσο το δυνατό μεγαλύτερη πληροφορία για το θέμα που διαπραγματεύεται η εργασία.
3. Αν στην εργασία χρησιμοποιούμε μια συγκεκριμένη μεθοδολογία, αυτή μπορεί να αναφέρεται στον τίτλο.
4. Τον τίτλο της εργασίας είναι σωστό να τον αποφασίζουμε όταν έχουμε ολοκληρώσει την εργασία μας.
5. Ο Τίτλος είναι μια φράση-πρόταση ολοκληρωμένη.
6. Σε πολλές περιπτώσεις δίνουμε μια επιπλέον επεξηγηματική φράση στον τίτλο χρησιμοποιώντας άνω-κάτω τελεία (:). ***παράδειγμα***  
**Η Αξιολόγηση της Σημασίας Ενός Τμήματος ΤΕΙ για μια Επαρχιακή Πόλη: Η Περίπτωση του Τμήματος στον Άγιο Νικόλαο.**

# Παραδείγματα Τίτλων

Παράγοντες που Σχετίζονται με την Ικανοποίηση Φοιτητών  
Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού από τις Σπουδές τους

Όταν ο τίτλος αναφέρεται με μικρά γράμματα, πρέπει το πρώτο γράμμα κάθε λέξης να είναι κεφαλαίο εκτός των άρθρων και συνδέσμων (την, και, κλπ)

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ  
ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ  
B2B ΚΑΙ B2C ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ:  
ΜΙΑ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ  
ΤΗΣ Β. ΕΛΛΑΔΑΣ**

Υπάρχει επεξήγηση του τίτλου με χρήση : όπου διευκρινίζεται ότι η προσέγγιση του θέματος έγινε με μια εμπειρική μελέτη στη Β. Ελλάδα

**ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ  
ΣΤΗΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ:  
ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΑΝΤΙΛΗΨΕΩΝ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ  
ΓΙΑ ΤΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ  
ΤΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΥ ΚΑΘΗΓΗΤΗ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ**



# Περίληψη Εργασίας

---

1. Η περίληψη (abstract) ακολουθεί το τίτλο και πρέπει να δώσει στον αναγνώστη όλες τις πληροφορίες για την εργασία όσο το δυνατόν πιο συνοπτικά.
2. Η περίληψη είναι μια παράγραφος που αποτελείται από πολλές προτάσεις-φράσεις.
3. Η κάθε πρόταση αναφέρεται σε ένα μέρος ή χαρακτηριστικό της εργασίας.
4. Η 1<sup>η</sup> πρόταση της περίληψης συνήθως επεξηγεί τον τίτλο.
5. Στην περίληψη πρέπει να αναφέρονται οπωσδήποτε: **μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν, δεδομένα που χρησιμοποιήθηκαν, βασικό συμπέρασμα (-τα).**
6. Η περίληψη μπορεί να ξεκινά με μια τετριμμένη φράση: «Στην εργασία αυτή εξετάζεται...»
7. Η περίληψη μπορεί να κλείνει επίσης με τετριμμένη φράση: «... Τέλος γίνονται μερικές προτάσεις για μελλοντική έρευνα με βάση τα συμπεράσματα.»

# Περίληψη Εργασίας-παράδειγμα1

Η 1<sup>η</sup> πρόταση αναφέρεται στον τίτλο της εργασίας και τον επεξηγεί.

Παράγοντες που Σχετίζονται με την Ικανοποίηση Φοιτητών  
Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού από τις Σπουδές τους

Μαρία Μουσουλή, Σταματία Φλώρου, Χριστίνα Νικητοπούλου & Μάριος Γούδας  
ΤΕΦΑΑ, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας

## Περίληψη

Η ικανοποίηση που νιώθει ο φοιτητής από τις προσφερόμενες σ' αυτόν υπηρεσίες του πανεπιστημίου που φοιτά, αποτελεί έναν από τους δείκτες αξιολόγησης των εκπαιδευτικών προγραμμάτων των πανεπιστημίων. Στην παρούσα εργασία επιχειρήθηκε αξιολόγηση της ικανοποίησης με δύο διαφορετικές έρευνες. Η 1<sup>η</sup> έρευνα αξιολόγησε την ικανοποίηση των αποφοίτων του Τ.Ε.Φ.Α.Α. του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας από τις σπουδές τους. Στην έρευνα συμμετείχαν 59 απόφοιτοι οι οποίοι απάντησαν σε ερωτηματολόγιο το οποίο εξέταζε θέματα σχετικά με την ικανοποίησή τους από διάφορες παραμέτρους των σπουδών τους. Ανάλυση παλινδρόμησης έδειξε ότι η συνολική ποιότητα σπουδών μπορούσε να προβλεφθεί μόνο από την ποιότητα των παρεχόμενων γνώσεων. Στη 2<sup>η</sup> έρευνα εξετάστηκε η ικανοποίηση τελειόφοιτων φοιτητών-τριών Τ.Ε.Φ.Α.Α. από τις σπουδές τους. Στην έρευνα συμμετείχαν 54 τελειόφοιτοι. Ανάλυση παλινδρόμησης έδειξε ότι η συνολική ποιότητα σπουδών μπορούσε να προβλεφθεί από δύο παραμέτρους, την ποιότητα εκπαίδευσης και παρεχόμενων γνώσεων αλλά και από την πεποίθηση εύρεσης εργασίας στο χώρο του αθλητισμού και της άσκησης. Συνολικά, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι φοιτητές συνδέουν την αξιολόγηση της ποιότητας σπουδών με την ποιότητα εκπαίδευσης και παρεχόμενων γνώσεων.

*Λέξεις κλειδιά: αξιολόγηση σπουδών, ικανοποίηση φοιτητών, ΤΕΦΑΑ.*

Στη συνέχεια αναφέρεται στο τι περιλαμβάνει η εργασία και ποια δεδομένα.

Η τελευταία φράση αναφέρεται στο βασικό συμπέρασμα της εργασίας, η σκοπιμότητα της αναφοράς του, είναι για να προσελκύσει το ενδιαφέρον του αναγνώστη, που θα επιθυμεί να διαβάσει το κείμενο της εργασίας για να δει πως κατέληξαν οι συγγραφείς στο συμπέρασμα αυτό.

# Περίληψη Εργασίας-παράδειγμα2

Η 1<sup>η</sup> πρόταση αναφέρεται στον τίτλο της εργασίας και τον επεξηγεί.

## Περίληψη

Το αντικείμενο της παρούσας εργασίας είναι η αξιολόγηση της ποιότητας και ο προσδιορισμός των βασικών κριτηρίων ποιότητας, στις επιχειρηματικές συναλλαγές B2B και B2C του ηλεκτρονικού εμπορίου, όταν η αξιολόγηση πραγματοποιείται από την πλευρά των επιχειρήσεων. Με βάση το θεωρητικό πλαίσιο της εργασίας, που περιλαμβάνει το μοντέλο ποιότητας παροχής υπηρεσιών SERVQUAL και την διευρυμένη του προσέγγιση για το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-Service Quality), προτείνονται 10 κριτήρια ποιότητας, τα οποία εντάσσονται σε κατηγορίες που αντιστοιχούν στις διαστάσεις του μοντέλου SERVQUAL, χρησιμοποιώντας κατάλληλους συντελεστές βαρύτητας. Τα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε σε δείγμα επιχειρήσεων της Β. Ελλάδας (που ήδη υλοποιούν εφαρμογές του ηλεκτρονικού εμπορίου), οδηγούν i) στον καθορισμό της ποσοστιαίας σημαντικότητας των διαστάσεων του μοντέλου SERVQUAL και ii) στην αξιολόγηση των προτεινομένων κριτηρίων ποιότητας, τόσο για τις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων, όσο και για τις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών.

Η τελευταία φράση αναφέρεται στα βασικά 2 συμπεράσματα της εργασίας

# Περίληψη Εργασίας-παράδειγμα1

Η 1<sup>η</sup> πρόταση αναφέρεται στον τίτλο της εργασίας και τον επεξηγεί.

## Περίληψη

Η αποτίμηση της ικανοποίησης των φοιτητών είναι βασικής σημασίας για κάθε τριτοβάθμιο ίδρυμα, διότι συμβάλει στη βελτίωση της εσωτερικής οργάνωσής του και ενδυναμώνει την εικόνα του, προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών του. Η εργασία αυτή παρουσιάζει μια πρωτότυπη μελέτη, η οποία μετρά την ικανοποίηση των φοιτητών του Τμ. Πληροφορικής του ΤΕΙ Αθήνας από ένα μάθημα του προγράμματος σπουδών. Τα δεδομένα της δημοσκόπησης επεξεργάστηκαν με ένα σύνολο ισχυρών μεθόδων ποιοτικής ανάλυσης παλινδρόμησης. Τα πιο σημαντικά αποτελέσματα επικεντρώνονται στον προσδιορισμό των ισχυρών και αδύνατων σημείων των παραμέτρων ποιότητας του μαθήματος, σύμφωνα με τη μεθοδολογία MUSA. Τέλος, συμπεριλαμβάνονται προτάσεις για τη βελτίωση της ποιότητας και απόδοσης του συγκεκριμένου μαθήματος.

Η τελευταία φράση αναφέρεται σε προτάσεις για το θέμα της εργασίας





# Εισαγωγή Εργασίας

---

1. Ονομάζεται εισαγωγή γιατί έχει στόχο να εισάγει τον αναγνώστη στο θέμα και τον τρόπο αντιμετώπισής του από τους συγγραφείς.
2. Η 1<sup>η</sup> πρόταση τυπικά αναφέρεται και επεξηγεί τον τίτλο της εργασίας. Συνήθως προσπαθεί να απαντήσει στο ερώτημα «γιατί αυτό το θέμα είναι σημαντικό?»
3. Μπορεί η 1<sup>η</sup> πρόταση να αναφέρεται γενικότερα στο επιστημονικό/πρακτικό/κλπ ενδιαφέρον του θέματος της εργασίας.
4. Στην εισαγωγή είναι απαραίτητο να υπάρχουν αναφορές σε «ανάλογες» ή «σχετικές» εργασίες και κείμενα άλλων.
5. Η εισαγωγή τελειώνει τυποποιημένα αναφερόμενη στη δομή της υπόλοιπης εργασίας στην τελευταία παράγραφο της, μπορεί να είναι: « ... Η παρούσα εργασία στο κεφάλαιο 2 παρουσιάζει τα δεδομένα..., ενώ στο κεφάλαιο 3 την εφαρμογή της μεθόδου... και τέλος στο κεφάλαιο 4 τα συμπεράσματα»
6. Ο συνηθισμένος τρόπος αναφοράς σε εργασίες και κείμενα άλλων είναι μέσα σε παρένθεση (όνομα, έτος) π.χ. (Fama, 1977), (Αρχοντάκης και Αντωνίου, 2002). Αν η εργασία που αναφερόμαστε έχει πάνω από 2 συγγραφείς η αναφορά γράφεται (Greenspan et al, 1988), (Μαλλιάρης κ.α., 2006). Τα ονόματα που αναφέρουμε βρίσκονται στη βιβλιογραφία της εργασίας μας (βλέπε παρακάτω)

# Εισαγωγή Εργασίας-παράδειγμα1

## Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια έχει αυξηθεί η πίεση προς τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης να αποδείξουν την αποτελεσματικότητά στη διαχείριση των πόρων που απορροφούν από την πολιτεία και από άλλους φορείς. Παράλληλα, υπάρχει μία σταδιακή μείωση των πόρων, γεγονός που αυξάνει τον ανταγωνισμό μεταξύ των ιδρυμάτων για την προσέλκυση τους. Η παραπάνω ανάγκη έχει προωθήσει σε σημαντικό βαθμό τη διαδικασία αξιολόγησης των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων.

Η 1<sup>η</sup> πρόταση αναφέρεται στο ευρύτερο πλαίσιο της εργασίας και τη χρησιμότητά της (η αξιολόγηση γίνεται για να διασφαλίσει η πολιτεία το έλεγχο της διαχείρισης των πόρων). Το θέμα είναι επίκαιρο.

Η 1<sup>η</sup> παράγραφος της εισαγωγής κλείνει με αναφορά στο θέμα της εργασίας



# Εισαγωγή Εργασίας-παράδειγμα2

---

## 1. Εισαγωγή

Η αξιολόγηση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων αποτελεί στόχο διαφόρων ερευνητικών προσπαθειών, που γίνονται από πολλούς επιστημονικούς φορείς σε διεθνές επίπεδο. Πολλοί οργανισμοί, εθνικοί και διεθνείς, έχουν αναπτύξει έντονη δραστηριότητα πάνω στα ζητήματα του σχεδιασμού, της αποτελεσματικότητας και της βελτίωσης της ποιότητας στη λειτουργία και

Η 1<sup>η</sup> πρόταση αναφέρεται στο ευρύτερο πλαίσιο της εργασίας και αναφέρει ότι σε διεθνές επίπεδο έχουν γίνει αντίστοιχες «προσπάθειες», δηλ. έχουν γραφεί επιστημονικά άρθρα.

# Εισαγωγή Εργασίας-παράδειγμα3

## 1. Εισαγωγή

Η 1<sup>η</sup> πρόταση αναφέρεται στο ευρύτερο πλαίσιο της εργασίας και αναφέρεται στη διάδοση του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο διεξάγεται για περισσότερα από 25 χρόνια σε ενδοεπιχειρησιακά δίκτυα, αξιοποιώντας τα συστήματα EDI (Electronic Data Interchange), που επιτρέπουν σχετικά απλές συναλλαγές μεγάλου όγκου δεδομένων. Τα τελευταία χρόνια όμως, η δυνατότητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο ενός πολύ μεγάλου αριθμού επιχειρήσεων και η επίτευξη συμβατότητας των εφαρμογών EDI με τις υπόλοιπες εφαρμογές που χρησιμοποιούν το Internet ως μέσο, έχουν οδηγήσει στην επόμενη γενιά του ηλεκτρονικού εμπορίου, που είναι η πραγματοποίηση επιχειρηματικών συναλλαγών ή ανταλλαγής πληροφοριών μέσα από τον Παγκόσμιο Δικτυακό Ιστό (World Wide Web). Σύμφωνα με τους **Bauer, Grether και Leach**<sup>1</sup>, τα χαρακτηριστικά

Είναι αναφορά στη βιβλιογραφία, δεν ακολουθεί το τυπικό της παρένθεσης και ημερομηνίας αλλά το 1<sup>ο</sup> μας παραπέμπει στο 1<sup>ο</sup> κείμενο (άρθρο) που αναφέρεται στη βιβλιογραφία

Η παρούσα εργασία, η οποία αποσκοπεί στην αξιολόγηση της ποιότητας των επιχειρηματικών συναλλαγών B2B και B2C του ηλεκτρονικού εμπορίου, είναι δομημένη ως εξής: στην ενότητα 2 παρουσιάζεται το θεωρητικό πλαίσιο της εργασίας, στην ενότητα 3 η μεθοδολογία της έρευνας, στην ενότητα 4 αναφέρονται συνοπτικά τα αποτελέσματα της έρευνας που αφορούν το αντικείμενο της συγκεκριμένης εργασίας και τέλος στην ενότητα 5 παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της εργασίας.

Η τελευταία παράγραφος της εισαγωγής αναφέρεται στη «δομή» της εργασίας



# Κύριο Θέμα Εργασίας-Μεθοδολογία

---

1. Συνήθως στο τμήμα αυτό της εργασίας παρουσιάζουμε τη μεθοδολογία μας.
2. Αν έχει χρησιμοποιηθεί από κάποιους άλλους προηγουμένως σε σχετικό θέμα κάνουμε αναφορά σε αυτούς.
3. Αν η μεθοδολογία είναι σχετικά νέα πρέπει να την παρουσιάσουμε ώστε να την κατανοήσει ο αναγνώστης.
4. Αν έχουμε εφαρμόσει τη μεθοδολογία σε δεδομένα δίνουμε όσο το δυνατό περισσότερες πληροφορίες για αυτά.
5. Μετά την εφαρμογή των μεθόδων παρουσιάζουμε και τα αποτελέσματα σε κατάλληλη μορφή (πίνακες-διαγράμματα).
6. Σχολιάζουμε τα αποτελέσματα και τα συγκρίνουμε με τυχόν άλλων εργασιών από τη βιβλιογραφία.
7. Αν η μεθοδολογία περιλαμβάνει μαθηματικά και στατιστική, όροι που είναι ευρέως γνωστοί δεν χρειάζονται επεξήγηση (π.χ. μέσος όρος, τυπική απόκλιση).
8. Ορολογία που είναι λιγότερο γνωστή χρειάζεται επεξήγηση (π.χ. απαντήσεις σε ερωτηματολόγιο σε μορφή κλίμακας 1-7, χρειάζεται να εξηγήσουμε τη σημαίνει αυτό με ένα παράδειγμα και ίσως βιβλιογραφική αναφορά).



# Συμπεράσματα Εργασίας

---

1. Η τελευταία ενότητα (κεφάλαιο) μιας εργασίας είναι πάντα τα συμπεράσματα και μπορεί να περιλαμβάνει και προτάσεις μελλοντικής συνέχειας.
2. Επειδή μπορεί κάποιος αναγνώστης να διαβάσει απευθείας τα συμπεράσματα είναι συνηθισμένο να αρχίζουν με αναφορά στο θέμα (τίτλο) και στόχο της εργασίας.
3. Τα συμπεράσματα μπορεί να έχουν αναφερθεί σε προηγούμενες ενότητες της εργασίας αλλά πρέπει να αναφέρονται (επαναλαμβάνονται) και σε αυτή.
4. Είναι χρήσιμο να υπάρχουν συμπεράσματα-σχόλια για τα τυχόν δεδομένα και μεθόδους που χρησιμοποιήθηκαν.
5. Πρέπει να υπάρχει αναφορά σε τυχόν προβλήματα που αντιμετωπίστηκαν.
6. Αν είναι δυνατό τα αποτελέσματα της έρευνας να συγκριθούν με αποτελέσματα σε παρόμοιες εργασίες από τη βιβλιογραφία.
7. Στην τελευταία παράγραφο αναφέρονται προτάσεις για μελλοντική συνέχεια και το τι θα μπορούσε και πρέπει να γίνει σαν συνέχεια της εργασίας.



# Συμπεράσματα Εργασίας-παράδειγμα1

---

## Συζήτηση

Από τα αποτελέσματα των δύο ερευνών προκύπτει ότι οι φοιτητές είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την ποιότητα των σπουδών, και από την ποιότητα εκπαίδευσης. Ωστόσο, ο βαθμός ικανοποίησης είναι σημαντικά μειωμένος σε ότι αφορά στην ποιότητα φοιτητικής ζωής και στις σχέσεις που έχουν οι γνώσεις που απέκτησαν με τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας. Οι απόφοιτοι, σε σύγκριση με τους τελειόφοιτους, εμφανίζονται πιο σίγουροι ότι θα επέλεγαν το Τ.Ε.Φ.Α.Α. αν ξανάρ-

Ο τίτλος της ενότητας είναι «συζήτηση» αντί του κλασικού «συμπεράσματα».  
Η 1<sup>η</sup> πρόταση αναφέρεται στο βασικό συμπέρασμα της εργασίας και συνεχίζει με λεπτομέρειες.

# Συμπεράσματα Εργασίας-παράδειγμα2

## 5. Συμπεράσματα

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν ο προσδιορισμός των βασικών κριτηρίων ποιότητας στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, έτσι ώστε οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με καταναλωτές ή/και άλλες επιχειρήσεις να εστιάσουν την προσοχή τους στην παρακολούθηση και τον έλεγχο των συγκεκριμένων κριτηρίων. Για την αξιολόγηση λοιπόν της ποιότητας των επιχειρηματικών συναλλαγών B2B και B2C του ηλεκτρονικού εμπορίου, όταν αυτή πραγματοποιείται από την πλευρά των επιχειρήσεων, προτείνονται τα ακόλουθα **10 κριτήρια**: η ακρίβεια παρεχόμενων πληροφοριών, η σωστή λειτουργία της χρησιμοποιούμενης υποδομής, η εμπιστοσύνη επιχείρησης - πελάτη (ή συναλλασσομένων επι-

Συνοψίζοντας, αξίζει να τονιστεί ότι ο προσδιορισμός των συνιστωσών της ποιότητας ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η αξιολόγηση της βαρύτητάς τους και ο καθορισμός των τρόπων βελτίωσής τους, θα συμβάλουν στη χάραξη μιάς αποτελεσματικής στρατηγικής ποιότητας που θα μπορεί να εγγυηθεί τη διασφάλιση της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων στον παγκόσμιο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Τα συμπεράσματα ξεκινούν θυμίζοντας στον αναγνώστη το στόχο της εργασίας.

Η τελευταία παράγραφος των συμπερασμάτων αναφέρεται στη χρησιμότητα της εργασίας που παρουσιάστηκε.



# Συμπεράσματα Εργασίας-παράδειγμα3

## 4. Συμπεράσματα - Προτάσεις

Από τις προηγούμενες αναλύσεις αλλά και από την εμπειρία του υπογράφοντα προκύπτει μια πολύ σημαντική διαπίστωση. *Η γνώμη των φοιτητών δεν πρέπει να ζητείται την ώρα της εξεταστικής* και μάλιστα κάτω από αυτές τις κακές συνθήκες που υπήρχαν στο ίδρυμα τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Η απόφαση για τη διεξαγωγή της δημοσκόπησης λίγο πριν από τη γραπτή εξέταση του μαθήματος λήφθηκε κυρίως γιατί θα υπήρχε συγκεντρωμένη μια μεγάλη μάζα φοιτητών και θα ήταν ευκολότερη η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από αυτούς. Όμως κάτω από την πίεση των εξετάσεων και μετά από ένα προβληματικό εξάμηνο σπουδών είναι λογικό οι απαντήσεις των φοιτητών να μην είναι αμερόληπτες και να εμπεριέχουν πνεύμα «εκδίκησης και διαμαρτυρίας».

Τα συμπεράσματα ξεκινούν με αναφορά σε αυτό που ο συγγραφέας θεωρεί βασικό συμπέρασμα της εργασίας. Στη συνέχεια αναφέρει διάφορες ιδιαιτερότητες στα δεδομένα που συγκέντρωσε.

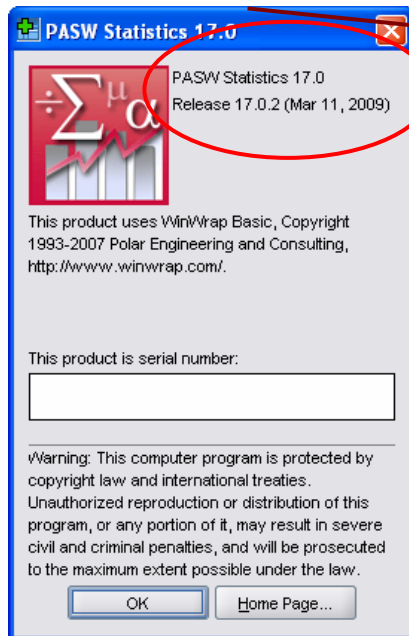
# Βιβλιογραφία Εργασίας

## Βιβλιογραφία

- Βλαχοπούλου Μ. (1999), E-Marketing, Πληροφοριακά Συστήματα, Νέες Τεχνολογίες στο Μάρκετινγκ, εκδόσεις Rosili
- Βούλγαρης Α. (2000), *Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι ο επανασχεδιασμός τον τρόπον διεύθυνσης των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων*, Μάνατζερ, Περιοδικό της ΕΕΔΕ, Περίοδος Ζ' Τεύχος 7.
- Γεωργόπουλος Ν. Πανταζή Μ. Νικολαράκος Χ. Βαγγελάτος Ι. (2001), Ηλεκτρονικό Επιχειρείν, προγραμματισμός & σχεδίαση, εκδόσεις Μπένου
- Δουκίδης Γ. Θεμιστοκλέους Μ. Δράκος Β. Παπαζαφειροπούλου Ν. (1998), Ηλεκτρονικό Εμπόριο, HELTRON
- Πασχόπουλος Α. Σκαλτσάς Π. (2001), Ηλεκτρονικό Εμπόριο, εκδόσεις Κλειδάριθμος
- Στειακάκης Ε. Κατζός Ν. (2002), Μάνατζμεντ, Μια Σύγχρονη Αποψη, εκδόσεις Ζήτη
- Aberg J. Shahmehri N. (2000), *The role of human Web assistants in e — commerce: An analysis and usability study*, *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, Vol 10- No 2.
- Bauer H. Scharl A. (2000), *Quantitative evaluation of Web site content and structure*, *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, Vol. 10 - No 1.
- Bauer H. Grether M. Leach M. (1999), *Building customer relations over the Internet*, [www.ecommerce.mit.edu](http://www.ecommerce.mit.edu).

Η βιβλιογραφία είναι ένας κατάλογος των εργασιών και κειμένων στα οποία γίνεται αναφορά μέσα στην εργασία. Σύμφωνα με το σύστημα Harvard-APA, κάθε εργασία αναφέρεται με το όνομα συγγραφέα (-ων), σε παρένθεση το έτος, ο τίτλος, ο εκδότης. Η σειρά παρουσίασης είναι αλφαβητική ώστε αν ο αναγνώστης μέσα στο κείμενο π.χ. δει την αναφορά (Δουκίδης κ.α., 1998) να μπορεί να κοιτάξει τη βιβλιογραφία και να εντοπίσει την βιβλιογραφική αναφορά.

# Βιβλιογραφία Εργασίας-Λογισμικό



Αν για την πραγματοποίηση της εργασίας χρησιμοποιήθηκε κάποιο ειδικό λογισμικό είναι απαραίτητο στη βιβλιογραφία να υπάρχει αναφορά στην ακριβή έκδοση που χρησιμοποιήθηκε. Π.χ. Αν χρησιμοποιήθηκε το SPSS από την εντολή Help about βλέπουμε τη διπλανή οθόνη, η βιβλιογραφική αναφορά θα είναι:  
**SPSS inc (2009), PASW Statistics 17.0, Release 17.0.2.**  
(όνομα εταιρίας λογισμικού, έτος, όνομα και έκδοση λογισμικού)

Αν για κάποια στατιστική ανάλυση χρησιμοποιήσαμε το excel είναι απαραίτητο στη βιβλιογραφία να υπάρχει αναφορά στην ακριβή έκδοση που χρησιμοποιήθηκε. Η βιβλιογραφική αναφορά θα είναι:  
**Microsoft (2003), Microsoft Office Excel 2003 (11.8302.8221) SP3.**  
(όνομα εταιρίας λογισμικού, έτος, όνομα και έκδοση λογισμικού)  
Για τη συγγραφή του κειμένου η χρήση π.χ. του word δεν πρέπει να αναφερθεί στη βιβλιογραφία.





# Παραρτήματα Εργασίας

---

## Παράρτημα. Σύντομη περιγραφή της μεθόδου MUSA

Η μέθοδος MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis) αποτελεί την πολυκριτηριακή ή πολυκριτήρια αναλυτική - συνθετική προσέγγιση για το πρόβλημα της μέτρησης της ικανοποίησης. Η μέθοδος αυτή βασίζεται στην πολυκριτήρια ανάλυση αποφάσεων, υιοθετώντας τις βασικές αρχές της αναλυτικής - συνθετικής προσέγγισης και της θεωρίας των συστημάτων αξιών ή χρησιμότητας (Siskos and Yannakopoulos, 1985, Grigoroudis and Siskos, 2002).

Τα παραρτήματα μιας εργασίας είναι αυτόνομα τμήματα της εργασίας που δεν είναι τόσο σημαντικά και απαραίτητα ώστε να τα «βάλουμε» μέσα στην εργασία. Επειδή όμως μπορούν να βοηθήσουν κάποιο αναγνώστη να κατανοήσει καλύτερα την εργασία τα βάζουμε σε παραρτήματα.

Συνήθως αν έχουμε περισσότερα από 1 παραρτήματα τα ονομάζουμε παράρτημα Α, Β, Γ,...

Στο παράδειγμα που παρουσιάζουμε το παράρτημα αναφέρεται σε μια λεπτομερή περιγραφή της μεθόδου MUSA, με το σκεπτικό ότι αν και ο αναγνώστης μπορεί να τη βρει αναλυτικά σε άλλες εργασίες είναι χρήσιμο να δει μερικές λεπτομέρειες για να κατανοήσει ευκολότερα την εργασία και τη μεθοδολογία που εφαρμόστηκε.

Συνήθως σε παραρτήματα παρουσιάζουμε:

1. Τυχόν δεδομένα που είναι πολλά (αρκετές σελίδες) αλλά ίσως κάποιοι αναγνώστες να ήθελαν να τα δουν.
2. Περιγραφή μεθόδων που χρησιμοποιούνται στην εργασία και δεν είναι ευρύτερα γνωστές στο μέσο αναγνώστη.
3. Τυχόν αποτελέσματα που η παρουσίασή τους απαιτεί πολλές σελίδες κειμένου.