

Μάρκετινγκ στην Εκπαίδευση: Προκλήσεις και Ευκαιρίες

Καθηγητής Κωνσταντίνος Λεωνίδου, Ph.D.

Καθηγητής Μάρκετινγκ και Διοίκησης Επιχειρήσεων



Κυπριακός Όμιλος Εκπαιδευτικής Διοίκησης (ΚΟΕΔ) και το Πρόγραμμα "Educational Leadership and Policy"

Τι είναι το Μάρκετινγκ; (1)



Αποτελεί τη δραστηριότητα, το **σύνολο ενεργειών και εργασιών** του οργανισμού τα οποία προσβλέπουν στη **δημιουργία**, στη **σύλληψη**, στη **γνωστοποίηση** και την **παράδοση προϊόντων και υπηρεσιών** που έχουν **αξία** για τους πελάτες, τους καταναλωτές, τους συνεργάτες, και την κοινωνία συνολικά.

(American Marketing Association, 2017)

Τι είναι το Μάρκετινγκ; (2)



89%

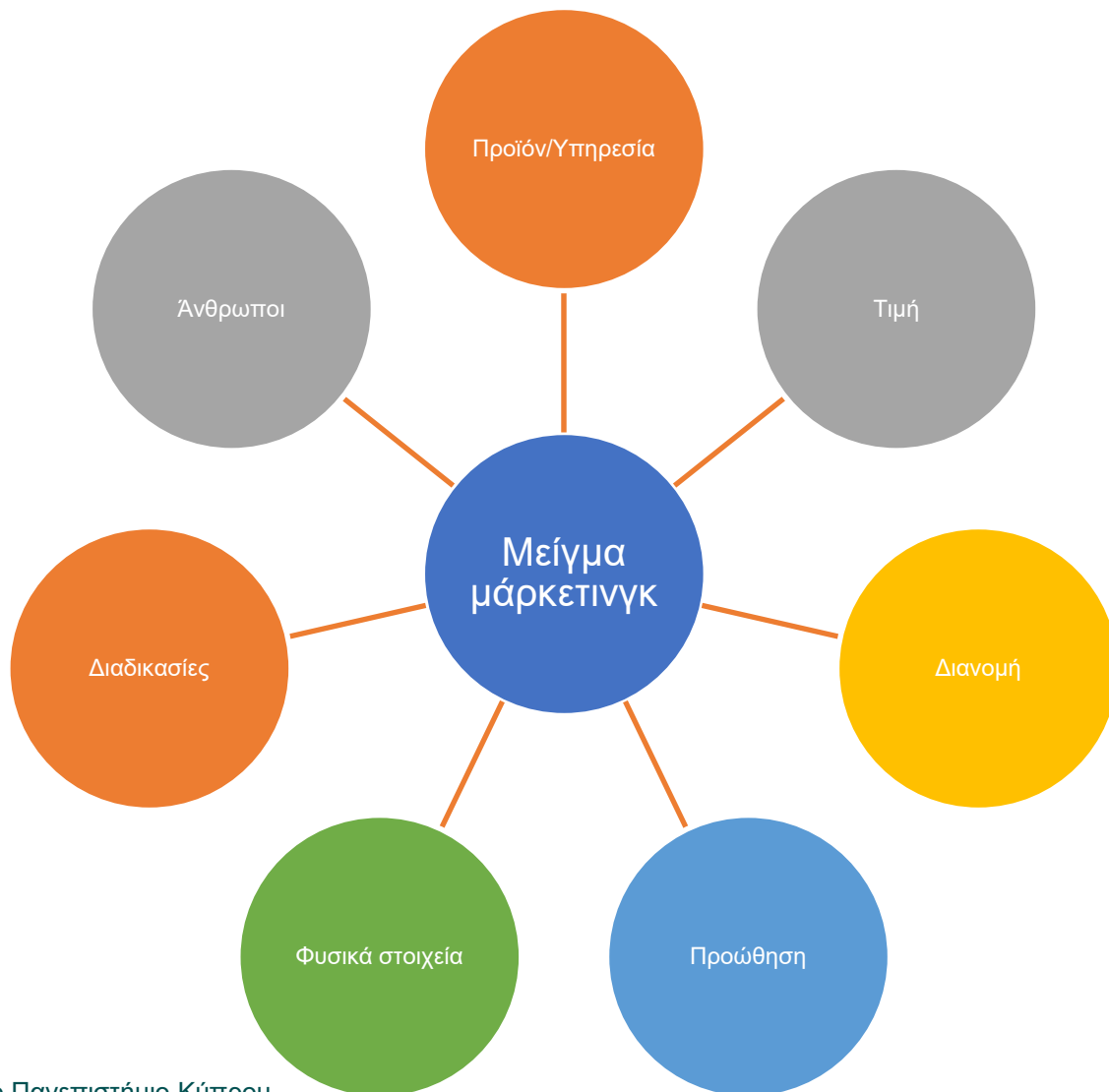
of negative customer
experiences stem from
mistakes by customer
service employees

**UNDERSTAND
THE EMPLOYEE**

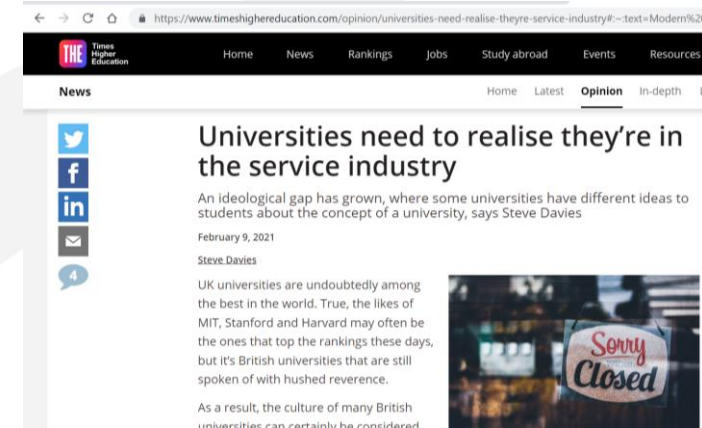
***TO* TRANSFORM
THE CUSTOMER**

<https://www.linkedin.com/pulse/great-employee-experience-better-customer-daniella-matutes/>

Τι είναι το Μάρκετινγκ Υπηρεσιών;

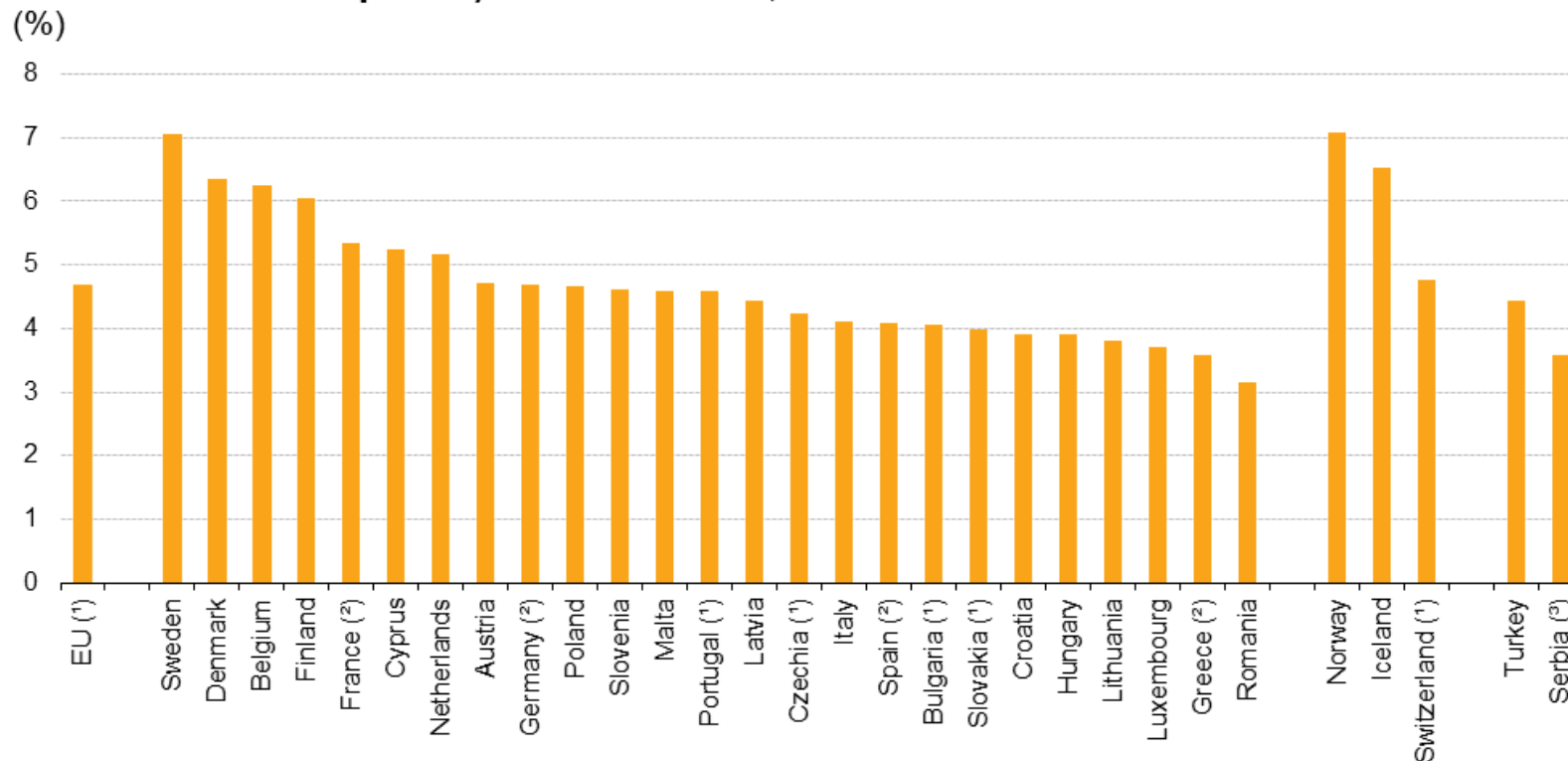


Υπηρεσία συνιστά κάθε άυλη προσφορά η οποία συμπεριλαμβάνει κάποια ενέργεια, λειτουργία ή έργο χωρίς φυσική υπόσταση (Grewal, Levy, Leonidou, and Fotiadis (2022), Σελ. 478)



Δημόσιες δαπάνες για εκπαίδευση (1)

Public expenditure on education (excluding early childhood educational development) relative to GDP, 2019



Note: Estonia and Ireland, not available.

(¹) 2018.

(²) Provisional.

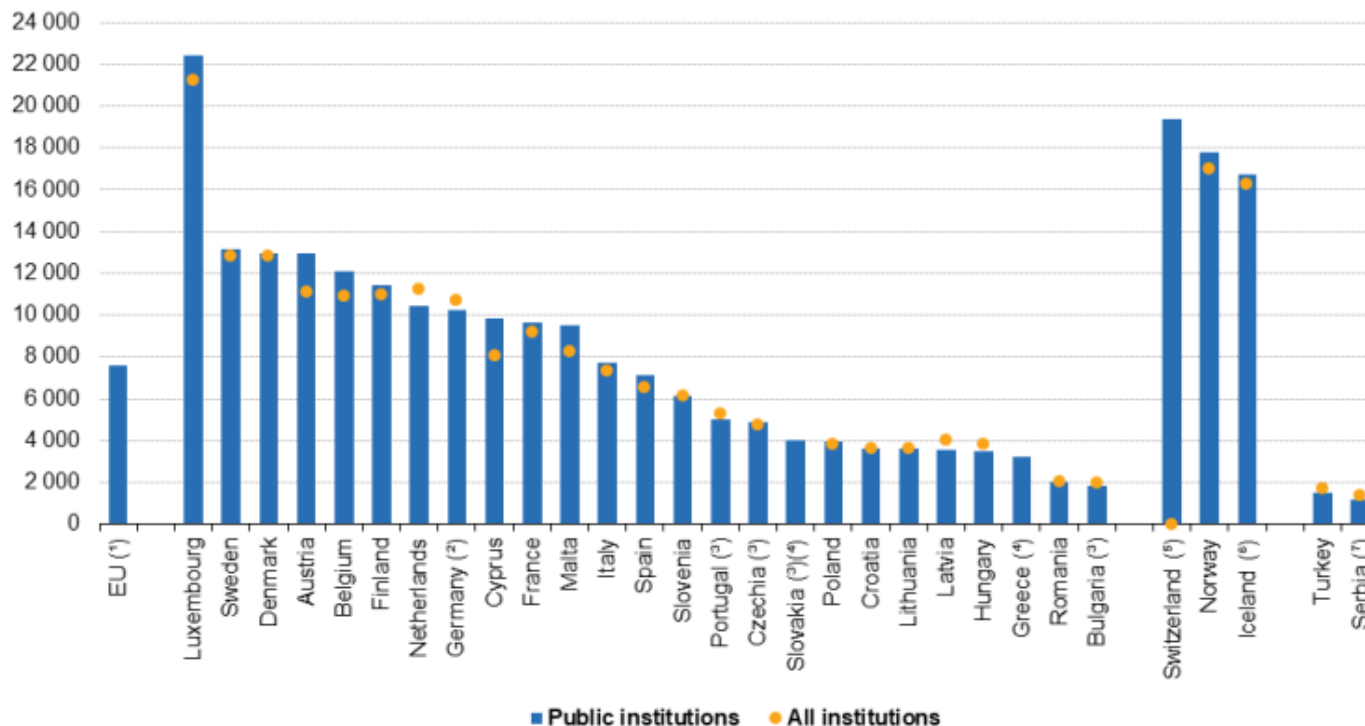
(³) 2017. Definition differs.

Source: Eurostat (online data code: educ_uoe_fine06)

Δημόσιες δαπάνες για εκπαίδευση (2)

Expenditure on educational institutions (excluding early childhood educational development) per pupil/student, by sector, 2019

(€ per pupil/student in full-time equivalents)



Note: Estonia and Ireland, not available.

(¹) 2018. Definition differs. All institutions: not available.

(²) Definition differs.

(³) 2018.

(⁴) All institutions: not available.

(⁵) 2016. Definition differs. All institutions: not available.

(⁶) Public institutions: definition differs.

(⁷) 2017.

Source: Eurostat (online data code: educ_uoe_fini04)

Δημόσιες δαπάνες για εκπαίδευση (3)

← → ↻ 🏠 <https://www.gov.uk/government/news/millions-start-receiving-break-down-of-how-their-tax-is-spent>

 **GOV.UK**

▼ Topics

[Home](#) > [Government](#) > [Government efficiency, transparency and accountability](#)

Press release

Millions start receiving break-down of how their tax is spent

HMRC sends out record number of letters in unprecedented move to make the tax system more transparent.

From: [HM Treasury](#), [HM Revenue & Customs](#), and [The Rt Hon George Osborne](#)

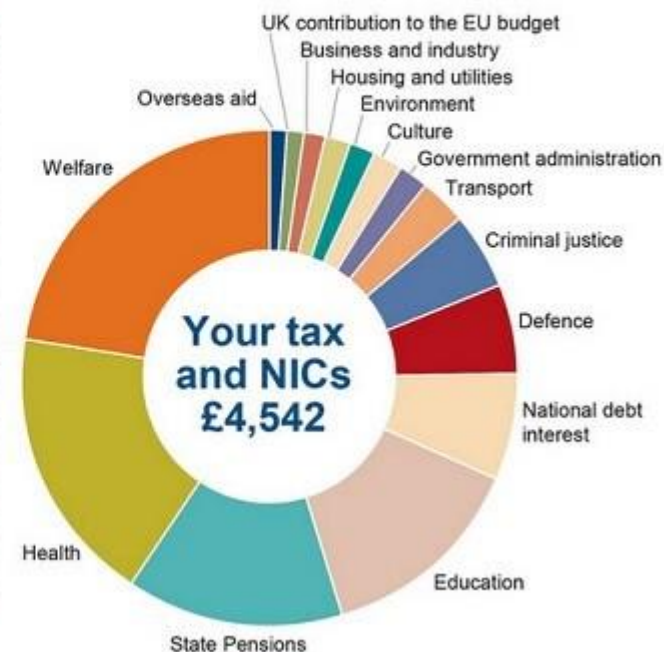
Published 2 November 2014

<https://www.gov.uk/government/news/millions-start-receiving-break-down-of-how-their-tax-is-spent>

How your tax contributed to public spending

	Your contribution
Welfare	£1,024
Health	£842
State Pensions	£682
Education	£591
National debt interest	£321
Defence	£246
Criminal justice	£213
Transport	£126
Government administration	£113
Culture eg sports, libraries, museums	£94
Environment	£82
Housing and utilities eg street lighting	£75
Business and industry	£69
UK contribution to the EU budget	£40
Overseas aid	£25
Total	£4,542

All figures are rounded to the nearest pound.



<https://www.telegraph.co.uk/finance/personalfinance/tax/10742723/New-statements-to-show-how-your-tax-money-was-spent.htm>

Τα 4 χαρακτηριστικά των Υπηρεσιών

Αϋλότητα (intangibility)

- Δεν μπορούμε να την αγγίξουμε, να την γευτούμε, και να την δούμε
- Χρήση **χειροπιαστών τεκμηρίων** που πλαισιώνουν την υπηρεσία
- **Brand name**

Αδιαιρετότητα (inseparability)

- Η παραγωγή της διαδικασίας και κατανάλωσης/συμμετοχής υπηρεσιών είναι αδιαίρετη (π.χ. κομμωτήριο).
- Χρήση **υποκαταστημάτων**, διαφορετικών campus
- Αξιοποίηση **τεχνολογίας** (π.χ., Open and Distance Learning, hybrid modes)

Ετερογένεια (heterogeneity)

- Διαφοροποίηση στην ποιότητα της υπηρεσίας (π.χ. διαφορετικό στυλ διδασκαλίας, διαφορετικός τρόπος αντιμετώπισης των μαθητών και γονέων)
- **Εξατομίκευση**, εκπαίδευση, **επιμόρφωση**, ευθυγράμμιση, έλεγχος, αξιολόγηση
- **Τεχνολογία** (π.χ., McDonalds, Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου)

Φθαρτότητα (perishability)

- Οι υπηρεσίες δεν μπορούν να αποθηκευτούν και η δυναμικότητα που δεν αξιοποιείται πρακτικά χάνεται για την επιχείρηση
- **Τεχνολογία** (π.χ. τεχνητό χιόνι για πίστες σκι, καλοκαιρινά μαθήματα εξ αποστάσεως με ασύγχρονη διαδικασία)
- Φθηνότερα τέλη για ξενοδοχεία για Απρίλη, Οκτώβρη, Νοέμβρη

Διαστάσεις Ποιότητας των Υπηρεσιών

Αξιοπιστία

- Η ικανότητα παροχής της υπηρεσίας με αξιοπιστία και ακρίβεια

Δυνατότητα ανταπόκρισης

- Η προθυμία παροχής βοήθειας και άμεσης εξυπηρέτησης στους πελάτες

Εμπιστοσύνη

- Η γνώση, η ευγένεια, και η εχεμύθεια των εργαζομένων και η ικανότητά τους να εμπνέουν εμπιστοσύνη

Ενσυναίσθηση

- Η φροντίδα, η παροχή εξατομικευμένης προσοχής στους πελάτες

Υλικά χαρακτηριστικά

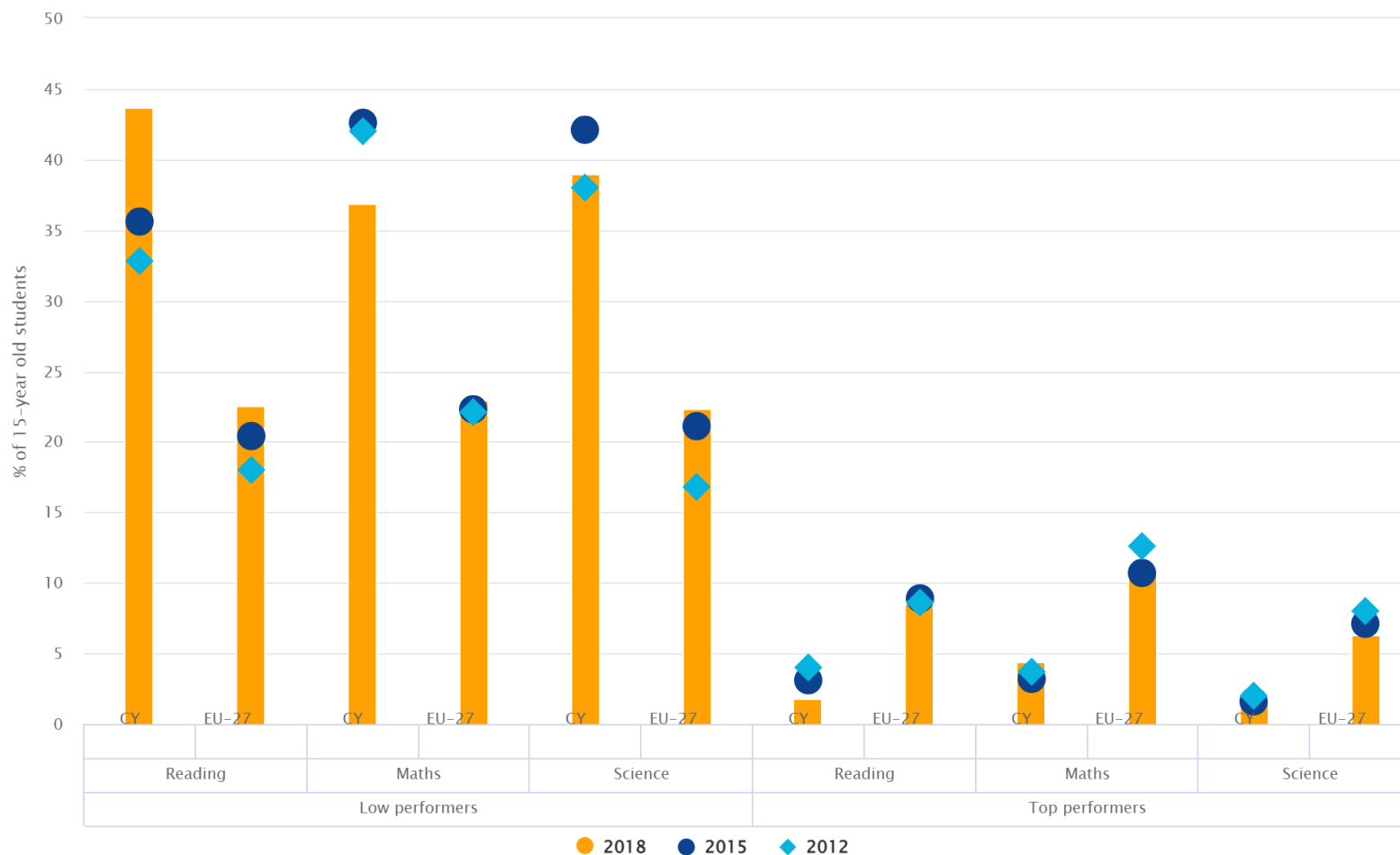
- Η εμφάνιση των εγκαταστάσεων, ο εξοπλισμός, το προσωπικό και το υλικό επικοινωνίας

Grewal, Levy, Leonidou, and Fotiadis (2022), Σελ. 487

Αξιολόγηση ποιότητας υπηρεσιών....

Επίδοση μαθητών εντός ΚΔ

Figure 3 – Low and top performers in reading, maths, science between 2012 and 2018



Note: The EU-27 averages for reading do not include ES results.

Source: OECD (2019), PISA 2018.

Το Μάρκετινγκ στην εκπαίδευση (1)

- Το μάρκετινγκ στην εκπαίδευση (ή εκπαιδευτικό μάρκετινγκ) στοχεύει να μεταδώσει στο κοινό, στην κοινωνία, και σε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη τις γραμμές εργασίας που αναπτύσσονται σε εκπαιδευτικά κέντρα και ιδρύματα.
- Ο στόχος είναι η επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη και η δημοσιοποίηση του εκπαιδευτικού και κοινωνικού έργου, όπως επίσης και η ορθή ανάδειξη των νέων και καινοτόμων γραμμών που αναπτύσσονται για σκοπούς αναγνώρισης και ικανοποίησης μαθητών, γονέων, εκπαιδευτικού προσωπικού, και άλλων ενδιαφερόμενων μερών.
- Ιστοσελίδα – Δημόσιες Σχέσεις – Blogs – Διαφήμιση – Mobile apps - Επικοινωνία – Email – Alerts – Social Media – Videos – Open days
- Κατανόηση στοχευμένου κοινού - αγοράς στόχου



<https://systemizenetworks.com/2018/10/17/3-requirements-successful-business-communication/>

Το Μάρκετινγκ στην εκπαίδευση (2)

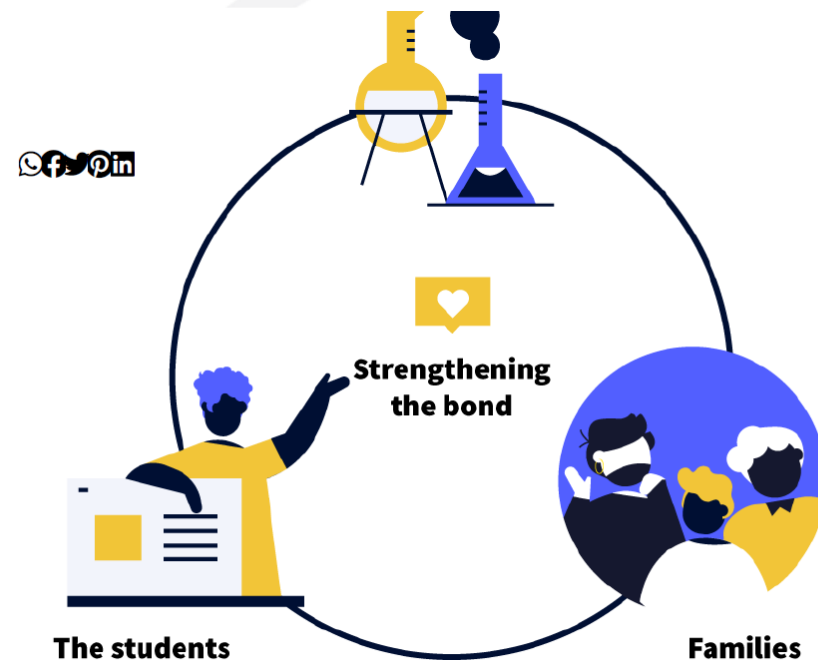


<https://thefinancialbrand.com/news/bank-marketing/tom-fishburne-funny-marketing-cartoons-57510/>

1. Έρευνα μάρκετινγκ και ανάλυση περιβάλλοντος
 2. Ανάλυση του ανταγωνισμού
 3. Ανάλυση της σχολικής μονάδας – Δυνάμεις και αδυναμίες
 4. Καθορισμός αποστολής και οράματος
 5. Τμηματοποίηση – Στόχευση - Τοποθέτηση
 6. Στρατηγική – Μείγμα μάρκετινγκ
 7. Αξιολόγηση
- Η οικοδόμηση δικτύων συνεργασίας και επικοινωνίας με εξωτερικά εμπλεκόμενους φορείς είναι εξαιρετικά σημαντική στη Μέση Εκπαίδευση (Πασιαρδής 2012)
 - Τα Κυπριακά δημόσια σχόλια Μέσης Εκπαίδευσης έχουν περιορισμένο αριθμό εξωγενών συνεργατών (Σακκάς 2020)
 - Σχολική εφορεία
 - Δημαρχείο/Κοινοτικό Συμβούλιο
 - Τοπική Εκκλησία
 - Ο εξαιρετικά σημαντικός ρόλος του ηγέτη – Συνδημιουργία αξίας – ενσωμάτωση – Έμπνευση (Co-creation – Integration – Inspiration)

Το Μάρκετινγκ στην εκπαίδευση (3)

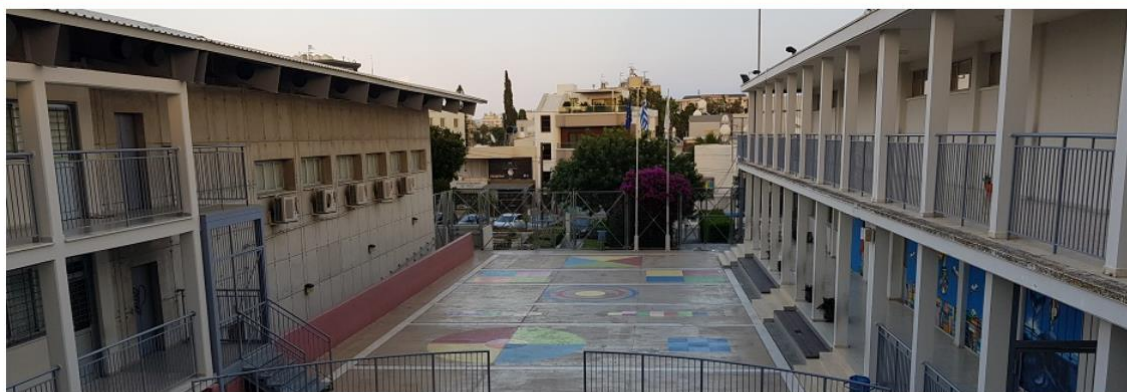
- Το μάρκετινγκ στην εκπαίδευση μπορεί να προσφέρει αναγνωρισιμότητα (reputation – brand name)
- Δημιουργία/σύσφιξη σχέσεων – συνεργασιών (relationship marketing)
- Συμπερίληψη τοπικής κοινωνίας και φορέων
- Βελτίωσης επίδοσης των μαθητών (Prew 2009; Shirtley 2009) – Αγόρια; Περισσότερη διερεύνηση (Σακκάς 2020)
- Υγιής ανταγωνισμός – Ιδιωτικά ιδρύματα
- Προσέλκυση δωρεών (Donations)
- Καλύτερη συνεργασία με συνδέσμους γονέων, αποφοίτους, και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη
- Πρόσβαση σε δεδομένα για ανάλυση και εξαγωγή συμπερασμάτων (π.χ. Destination survey)
- Βελτίωση μαθησιακής εμπειρίας



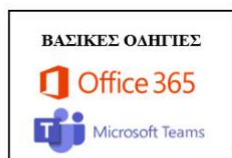
<https://blog.genial.ly/en/education-marketing/>

Δημοτικό Σχολείο Λεμεσού ΙΑ' (ΚΒ) - Τσίρειο

Οικοσελίδα Ιστορικό Προσωπικό Εκπαιδευτικό Υλικό Δράσεις Προγράμματα



ΚΑΛΩΣΟΡΙΣΑΤΕ!!!



Αγαπητοί επισκέπτες της ιστοσελίδας μας,

Αναζήτηση

Ανακοινώσεις

Ενημερωτικά Δελτία

Μαθητικός Πληθυσμός

Προγράμματα

- Πληροφορίες σχετικά με το διδακτικό προσωπικό (λίστα χωρίς ειδίκευση/χρονια)
- Εκπαιδευτικό υλικό για εξ αποστάσεως εκπαίδευση
- Πληροφορίες σχετικά με τον μαθητικό πληθυσμό
- Δράσεις - Προγράμματα
- Δελτία - Ανακοινώσεις

- Απρόσωπη – Η ψυχή του σχολείου λείπει
- Θα μπορούσε να είχε υπενθύμιση του brand
- Θα μπορούσε να περιείχε πληροφορίες σχετικά με ασφάλεια, πολιτικές του σχολείου (π.χ. bullying)
- Θα μπορούσε να είχε αναφορά σε κάποιους χορηγούς
- Το ρόλο του συνδέσμου γονέων
- Ειδική κατηγορία για τους γονείς και για τα παιδιά
- Εκπαίδευση;

<http://dim-lemesos11-kb-lem.schools.ac.cy/>

Παράδειγμα 2

- Πληροφορίες σχετικά με το διδακτικό προσωπικό (λίστα με ειδίκευση)
- Εκδηλώσεις/Καλλιτεχνικές παραστάσεις
- Διακρίσεις μαθητών!
- Πληροφορίες- Κανονισμοί
- Σύνδεσμος γονέων

- Καλύτερη υπενθύμιση του brand
- Θα μπορούσε να περιείχε πληροφορίες σχετικά με ασφάλεια, πολιτικές του σχολείου (π.χ. bullying)
- Καλύτερης ποιότητας φωτογραφίες
- Συνεργάτες – Υποστηρικτές
- Τον ρόλο του συνδέσμου γονέων
- Καλύτερη παρουσίαση του διδακτικού προσωπικού
- Εκπαίδευση;

Αθηναιδείο Γυμνάσιο Καθολικής

Οικοσελίδα Το Σχολείο μας Σχολικές Δράσεις Πληροφορίες Εκπαιδευτικά Προγράμματα Τα Νέα μας Αρχεία Επικοινωνία

Τελευταίες Ανακοινώσεις

Εκδηλώσεις
Καλλιτεχνικές Παραστάσεις

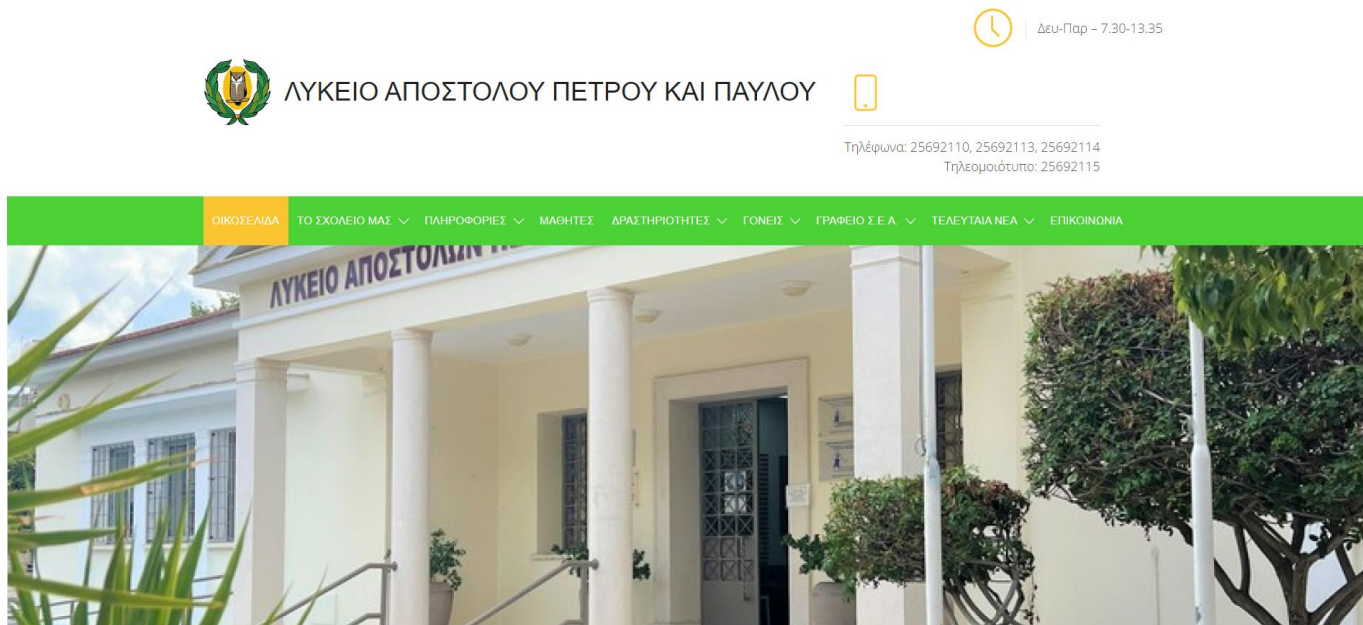
Εκδήλωση για τα 100 Χρόνια
Λειτουργίας του Αθηναιδείου
Γυμνασίου Καθολικής

Οικοσελίδα

Καλωσορίσατε στην Ιστοσελίδα του Αθηναιδείου Γυμνασίου Καθολικής.

Μέσα στο νέο κόσμο που γεννιέται και δίκαια αποκαλείται σαν «κοινωνία της γνώσης και της πληροφόρησης» το σχολείο μας ανοίγει το δικό του παράθυρο επικοινωνίας. Με τον τρόπο αυτό δίνει ταυτόχρονα και την ευκαιρία στους μαθητές του για εξοικείωση με τη σύγχρονη τεχνολογία, αξιοποίηση του ταλέντου και της δημιουργικότητας τους και επιπλέον τη συνειδητοποίηση των ομοιοτήτων και της αλληλεξάρτησης που υπάρχουν ανάμεσα στους ανθρώπους και τους λαούς. Καλή Πλοήγηση!

<http://gym-katholiki-lem.schools.ac.cy/>

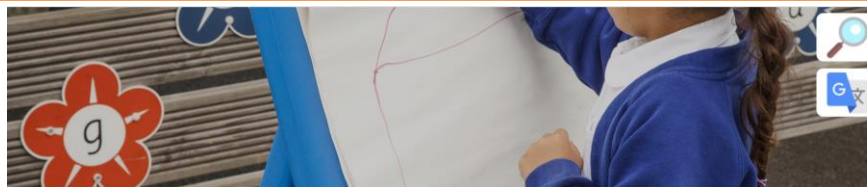


<https://lyk-ap-petros-pavlos-lem.schools.ac.cy/>

- Λίστα με οργάνωση, αρμοδιότητες, και διδακτικό προσωπικό
- Σύστημα ηλεκτρονικής διοίκησης (!)
- Ανακοινώσεις – Ανακοινώσεις Συνδέσμου γονέων
- Δράσεις – Προγράμματα
- Σύνδεσμοι στο εκπαιδευτικό υλικό του υπουργείου!

- Θα μπορούσε να είχε υπενθύμιση του brand
- Ενημέρωση σχετικά με αξίες και στόχους του σχολείου
- Θα μπορούσε να περιείχε πληροφορίες σχετικά με ασφάλεια, πολιτικές του σχολείου (π.χ. bullying)
- Θα μπορούσε να είχε αναφορά σε κάποιους χορηγούς – τοπικούς συνεργάτες
- Καλύτερη ανάδειξη του ρόλου του συνδέσμου γονέων
- Επιτυχίες; Γνωστοί απόφοιτοι;
- Διαδραστικότητα – Βίντεο
- Εκπαίδευση;

Παράδειγμα 4



Friends of Wigton Moor School

Home >> Parents >> Friends of Wigton Moor School

Welcome to the Friends of Wigton Moor School (FOWMS) section
of our website.

We work closely with the school to raise money to provide extra learning opportunities and
equipment and we'd love to welcome new members.

You can email us on: wigtonmoorfriends@gmail.com or find us on [facebook](#)

[Wigton Moor Primary School - Values and Ethos Statement](#)



<https://www.wigtonmoor.leeds.sch.uk/>

<https://www.wigtonmoor.leeds.sch.uk/friends-of-wigton-moor-school/>

At Wigton Moor:

everyone learns, everyone achieves, everyone matters

- Our aim is that pupils will learn, achieve and develop as positive, healthy, responsible and caring members of our community, in school and out.
- We want pupils to feel safe, secure, enjoy their learning and belong to a purposeful, stimulating school environment.
- We want each member of our school community to feel valued and respected, free from any form of discrimination and to celebrate diversity.
- We want to provide excellence in all we do.
- We want teaching to inspire a life-long love of learning that engages pupils and gives them pride in their achievements.
- We promote resilience, ambition, endeavour, healthy lifestyles, creativity and respect for all.

Παράδειγμα 5



Would You Like to Join Our Alumni?

Did you attend Fulford? We would love to hear from you. Come and join our Alumni. Simply fill out [this very short form](#), to get the ball rolling.



▶ Richard Hearn (Teaching Assistant and Therapeutic Counsellor)



▶ Eleanor Platt (PhD, School of Informatics)



▶ Nick Jones (Director, Corporate Communication)



▶ Hannah Rogers (Head of New Business & Client Lead)

Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Facebook, Twitter)

Οργανωμένη και δομημένη ιστοσελίδα Βραβεία – Αναγνώριση

Βίντεο - <https://fulford.york.sch.uk/about-us/>

Alumni - <https://fulford.york.sch.uk/alumni/>

Careers - <https://fulford.york.sch.uk/careers/> -

We use our destinations data to monitor the progression of students and to measure the effectiveness of our careers guidance to improve outcomes for young people in the school.



Our core purpose is **'REALISING POTENTIAL – CREATING THE FUTURE'**.

This is underpinned by our **'HEART CORE VALUES'** of: **HONESTY, EMPATHY, AMBITION, RESPECT** and **TOLERANCE**

Εισδοχή σε δημοτικό στο ΗΒ

The screenshot displays the Locrating website interface. The top navigation bar includes links for HOME, FEATURES, PRICING, HEATMAPS, LEAGUE TABLES, ADVICE, BLOG, ABOUT US, ESTATE AGENTS, and LOGIN. The main content area is titled "Wigton Moor Primary School" and features several data points:

- Details:** Primary
- Pupils:** Mixed, 444 Pupils
- Inspections:** Outstanding
- Primary Results:** Top %
- Admissions:** % Oversubscribed
- Catchment Area:** ~ miles
- Destination Schools:**
- Financials:** Reserves in Surplus

The map shows the school's location in Wigton Moor, with a green shaded catchment area. Key streets like Harrogate Road, Shadwell Lane, and Wike Ridge Lane are visible. The map includes a zoom control (+/-), a "Deselect All" button, a "Menu" button, and a 200m scale bar.

Imperial College London



"We live inside a bubble blown by the Sun." So begins this story about how researchers from Imperial College, London, built instruments used by the Solar Orbiter satellite.

Rich in stunning photography and interactive graphics, the story includes a powerful background video that explains how the sun's solar winds interact with Earth's magnetic field.

Shorthand's HTML embed tool is used to place infographics into the story which come alive as the reader scrolls, as well as interactive charts for the reader to toggle.



UNIVERSITY OF CAMBRIDGE



The University of Cambridge takes us back in time in this beautiful story about ballooning memorabilia on show at the university library.

Use of Shorthand's Reveal feature lets the reader 'flick' through a series of newspaper cuttings, while posters are interspersed throughout — a simple but beautifully effective way of breathing life into the university's exceptionally rich archives.

Shorthand is a success story for the University of Cambridge, with use of the tool now spread across multiple departments.

<https://shorthand.com/the-craft/-8-examples-of-immersive-storytelling-from-university-marketing-teams-/index.html>



Ευκαιρίες

- Εκπαίδευση ως υπηρεσία μάρκετινγκ
- Ανάγκη κατανόησης της έννοιας της υπηρεσίας
- Έμφαση στις διαστάσεις ποιότητας υπηρεσιών
- Χρήση της τεχνολογίας
- Χρήση της γνώσης που κτίστηκε κατά την πανδημία
- Εξωστρέφεια - Edupreneurial leadership
- Καλύτερη ανάδειξη έργου συνδέσμου γονέων
- Σημαντικότητα της ηγεσίας – αξίες, πλάνο, όραμα
- Επικοινωνία – Διάλογος με τοπική κοινωνία
- Γειτονιά
- Επένδυση στη μαθησιακή εμπειρία
- Εκπαίδευση - Ενσυναίσθηση, κουλτουριακή νοημοσύνη (Diveristy training)
- Συνεργασίες
- Παρελθόν - Όραμα ... (Πασιαρδής 2004)

Προκλήσεις

- Οικονομικό πλαίσιο
- Ανταμοιβή και αναγνώριση
- Αξιολόγηση και βελτίωση
- Ανταγωνιστικότητα στην αγορά
- Κοινωνικό-οικονομικές και δημογραφικές αλλαγές
- Απόδοση
- Διαφάνεια



Καθηγητής Κωνσταντίνος Λεωνίδου, Ph.D.

Καθηγητής Μάρκετινγκ και Διοίκησης
Επιχειρήσεων

Τηλέφωνο: +357 22 411929

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/cnleonidou/>

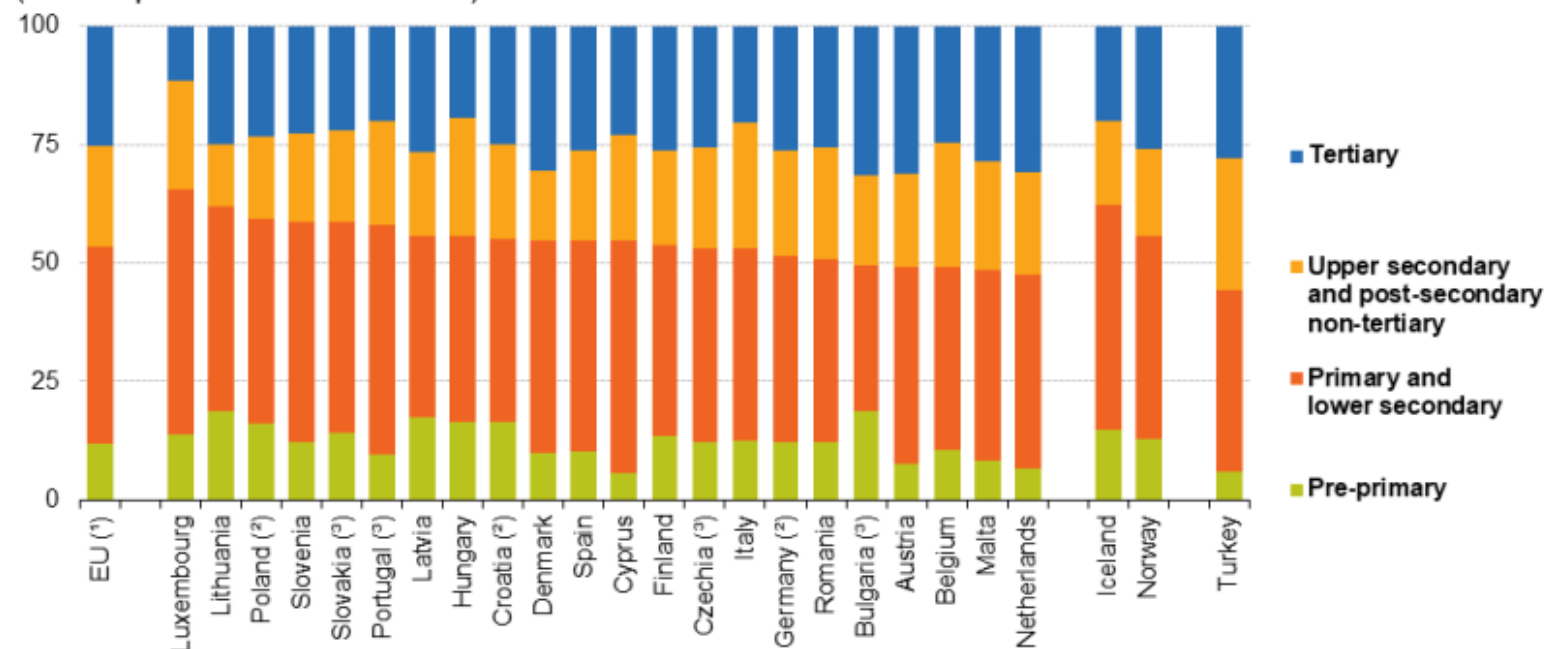
Twitter: <https://twitter.com/CNLeonidou>

Email: C.Leonidou@ouc.ac.cy

Γραφείο: Δεύτερος Όροφος, Αρχ.
Κυπριανού 48, Λατσιά, Λευκωσία, 2235,
Κύπρος

Distribution of expenditure on education (excluding early childhood educational development) by level of education, 2019

(% of expenditure on education)



Note: ranked on the combined share for pre-primary, primary and lower secondary. Estonia, Ireland, Greece, France and Sweden: not available.

(1) 2017.

(2) Definition differs.

(3) 2018.

Source: Eurostat (online data code: educ_uoe_fine01)

Figure 2 – Position in relation to strongest and weakest performers

