

Στρατηγικές Παραγωγής και Διανομής Αγαθών και Υπηρεσιών στο Πολιτιστικό, Αθλητικό και Τουριστικό Πεδίο

ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΖ 'ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΕΙΡΑ «ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΤΖΑΝΑΚΗΣ»
Τμήμα Πολιτιστικής Διοίκησης

Μόνικα Νίκη Τσιλιμπέρδη
Προϊσταμένη Δ/σης Ανάπτυξης Σύγχρονης Δημιουργίας, ΥΠΠΟΑ

ΑΘΗΝΑ 2021

-Γνωριμία (όνομα, υπόβαθρο)

**-Τί νομίζετε ότι είναι οι πολιτιστικές και
δημιουργικές βιομηχανίες (ΠΔΒ)**

**-Πώς πιστεύετε ότι προσεγγίζει το Υπουργείο
Πολιτισμού τις ΠΔΒ**

Στρατηγικές Παραγωγής και Διανομής Αγαθών και Υπηρεσιών στο Πολιτιστικό, Αθλητικό και Τουριστικό Πεδίο

A. Βασικές αρχές των στρατηγικών παραγωγής και διανομής αγαθών – Καινοτόμες προσεγγίσεις

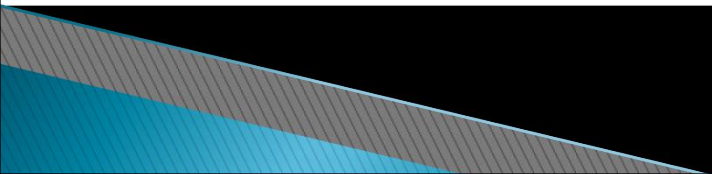
B. Ο Πολιτιστικός και Δημιουργικός Τομέας– Μέρος A

Γ. Ο Πολιτιστικός και Δημιουργικός Τομέας– Μέρος Β

Δ. Ο Αθλητικός Τομέας

Ε. Ο Τουριστικός Τομέας

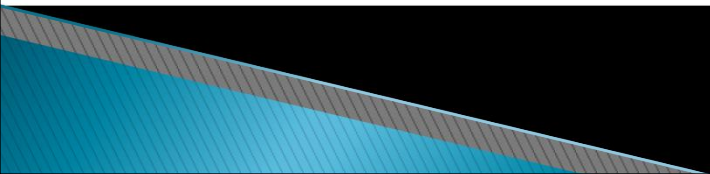
ΣΤ. Παραδείγματα στρατηγικής διαχείρισης και διανομής από τον πολιτιστικό, αθλητικό και τουριστικό τομέα



- **Πολιτισμός, Αθλητισμός, Τουρισμός:** Τρεις διαφορετικές δέσμες δραστηριοτήτων, κυρίαρχες στην κοινωνική ζωή του ανθρώπου, ειδικά μετά τα μέσα του 20ου αιώνα. Συνδέονται κατά κανόνα με δραστηριότητες που αναπτύσσει ο άνθρωπος στον ελεύθερο χρόνο του, το χρόνο δηλαδή που δεν εργάζεται και μπορεί να τον αξιοποιήσει όπως αυτός επιθυμεί.

Η κοινωνιολογική προσέγγιση των δραστηριοτήτων του ελεύθερου χρόνου – Αναψυχή

- Ο ελεύθερος χρόνος πολλές φορές αποδίδεται στην αγγλική γλώσσα ως αναψυχή (leisure) αν και γενικότερα και οι δύο όροι μπορούν να έχουν διαφορετικές έννοιες, ανάλογα με τη διαφορετική κουλτούρα της καθημερινότητας του κάθε λαού.

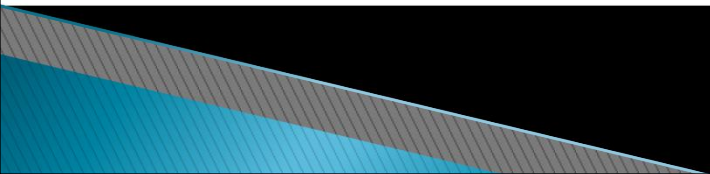


- Ο βασικός σκοπός της αναψυχής/ της εκμετάλλευσης δηλαδή αυτού του ελεύθερου χρόνου, είναι ο εμπλουτισμός της ζωής του ατόμου με διάφορες δραστηριότητες. Μέσα από τις δραστηριότητες αναψυχής, οι άνθρωποι αναπτύσσουν ενδιαφέροντα και δεξιότητες, οι οποίες τους επιτρέπουν να αξιοποιήσουν δημιουργικά τον ελεύθερό τους χρόνο, να επιδιώξουν τη φυσιολογική, κοινωνική και πνευματική τους υγεία, την ασφάλεια, και την ανάπτυξη της αυτοπεποίθησης και του χαρακτήρα τους

- Ο ελεύθερος χρόνος είναι ο χρόνος που απομένει μετά από τον χρόνο που κάποιος καταναλώνει για την ικανοποίηση των βιολογικών (ύπνο-φαγητό), εργασιακών (επάγγελμα) και κοινωνικών του αναγκών (οικογένεια και φίλοι-ανήλικα παιδιά-ηλικιωμένοι γονείς). Όλος ο υπόλοιπος χρόνος ορίζεται ως ελεύθερος.
- Ο ελεύθερος χρόνος από μόνος του δεν μπορεί να χαρακτηριστεί θετικός ή αρνητικός, καθώς αυτό εξαρτάται από την αξιοποίησή του

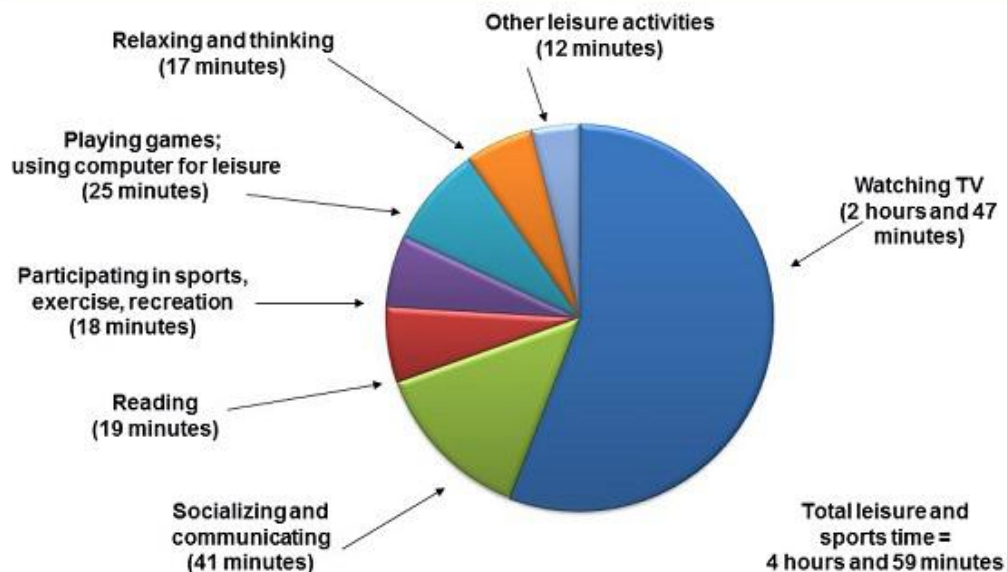
αναψυχή-οικονομία

- Εταιρείες δημοσκοπήσεων και στατιστικής πιθανολογούν ότι στο μέλλον οι κάτοικοι του ανεπτυγμένου κόσμου θα αφιερώνουν έως και το 50% του χρόνου τους σε ψυχαγωγικές δραστηριότητες (όπως δραστηριότητες πολιτισμού και τουρισμού), ενώ ανάλογα προβλέπεται ραγδαία άνοδος στις βιομηχανίες τουρισμού και αναψυχής



ο χρόνος αναψυχής που αφιερώνει ένας Αμερικανός μια καθημερινή

Leisure time on an average day

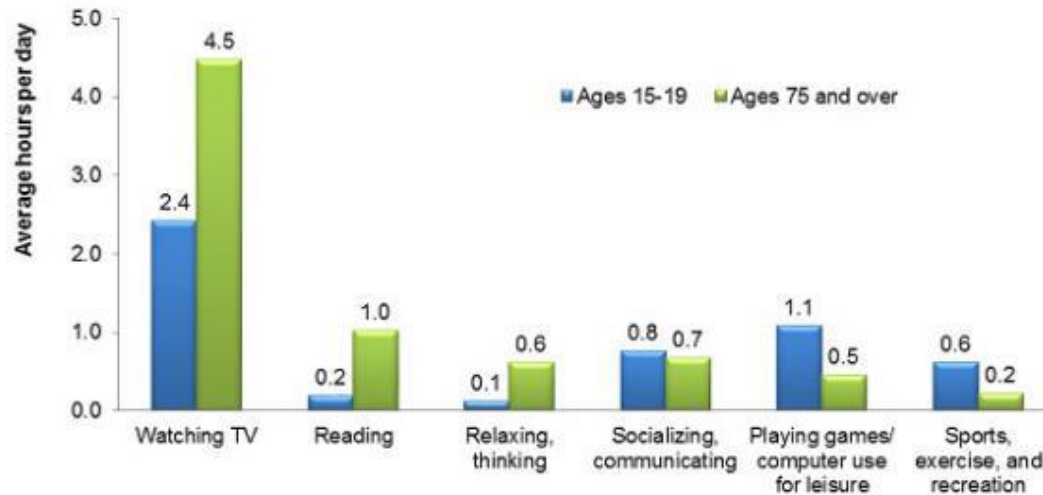


NOTE: Data include all persons age 15 and over. Data include all days of the week and are annual averages for 2015.

SOURCE: Bureau of Labor Statistics, American Time Use Survey

ηλικιακές διαβαθμίσεις σε ασχολίες του ελεύθερου χρόνου

Average hours spent per day in leisure and sports activities, by youngest and oldest populations

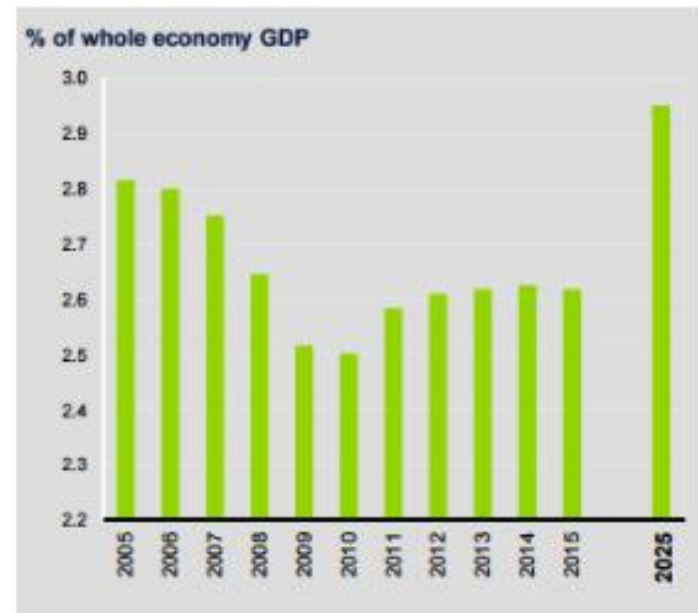


NOTE: Data include all days of the week and are annual averages for 2015.

SOURCE: Bureau of Labor Statistics, American Time Use Survey

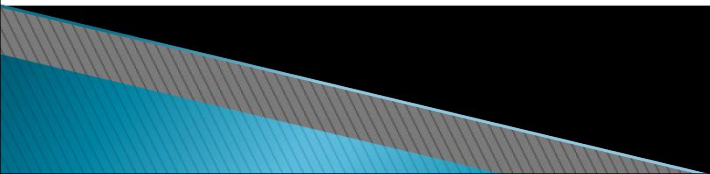
ποσό (ως ΑΕΠ) που δαπανάζεται σε τουριστικές δραστηριότητες και η πρόβλεψη που υπάρχει για το 2025

UNITED STATES: DIRECT CONTRIBUTION OF TRAVEL & TOURISM TO GDP



Υπηρεσίες Ψυχαγωγίας

- Υπολογίζεται ότι στις ΗΠΑ η ετήσια κατανάλωση στην ψυχαγωγία υπερβαίνει τα 400 δις δολάρια και οι δαπάνες αυτές τα τελευταία χρόνια αυξάνονται με διπλάσιο ρυθμό από τις υπόλοιπες.



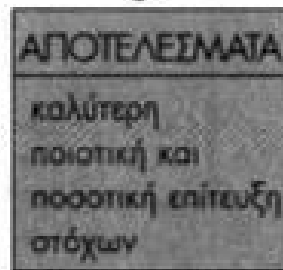
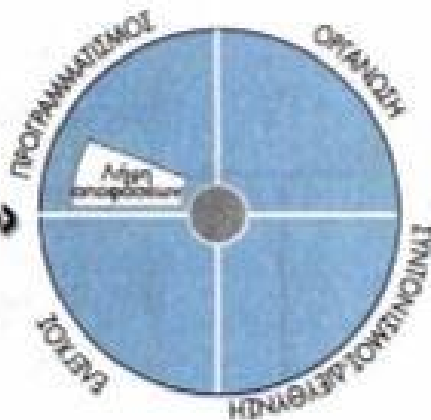
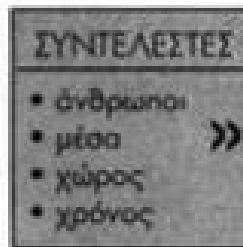
- Η χρήση του ατομικού ελεύθερου χρόνου αποτελεί πηγή οικονομικής δραστηριότητας

- Η οικονομία της αναψυχής έχει αποκτήσει μια ιδιαίτερη βαρύτητα τα τελευταία χρόνια, ειδικά στο πλαίσιο σχεδιασμού και ανάπτυξης των σύγχρονων πόλεων
- Οι πόλεις αναγκάζονται συχνά να γίνουν έντονα ανταγωνιστικές προκειμένου να εξασφαλίσουν τη βιώσιμότητά τους, προσελκύοντας κατοίκους ή επισκέπτες ή βελτιώνοντας το επίπεδο ζωής των κατοίκων τους

- Γενικά, η ανάπτυξη της βιομηχανίας του ελεύθερου χρόνου έχει επιπτώσεις σε όλες τις υπόλοιπες λειτουργίες της πόλης
- –δημιουργία νέων θέσεων εργασίας
- –διαμόρφωση της εικόνας των πόλεων
- –επίπτωση στην αξία της γης(αθλητικές, πολιτιστικές ή άλλες υποδομές αναψυχής διαμορφώνουν και ενίοτε αναπλάθουν αστικές περιοχές, συχνά υποβαθμισμένες)

- Η Οργάνωση – Διοίκηση (management) και η διαχείριση των παραγομένων (προϊόντα και υπηρεσίες) ενός φορέα αποτελούν κομβικά συστατικά για την αποτελεσματικότητα ενός φορέα
- Στην πραγματικότητα αποτελούν τη βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματική αξιοποίηση των πόρων (συντελεστών παραγωγής) που διαθέτει ένας φορέας και την επίτευξη των στόχων που έχει θέσει

- Διοίκηση είναι η διαδικασία επιλογής στόχων, η διαδικασία καταμερισμού ανθρώπινων, τεχνολογικών και φυσικών πόρων σε επί μέρους δραστηριότητες που συμμετέχουν στην επίτευξη των στόχων και η διαδικασία συντονισμού της δράσης για μεγιστοποίηση της απόδοσης των κατανεμημένων πόρων
- Αποτελεσματική διοίκηση σημαίνει σωστή εκτέλεση των λειτουργιών της διοίκησης, οι οποίες εκτελούνται καθημερινά μέσα σε έναν φορέα ή επιχείρηση, αλληλοεπηρεάζονται και είναι πολύ δύσκολο να διαχωριστούν από έναν παρατηρητή, που βοίσκεται έξω από τον φορέα ή την επιχείρηση



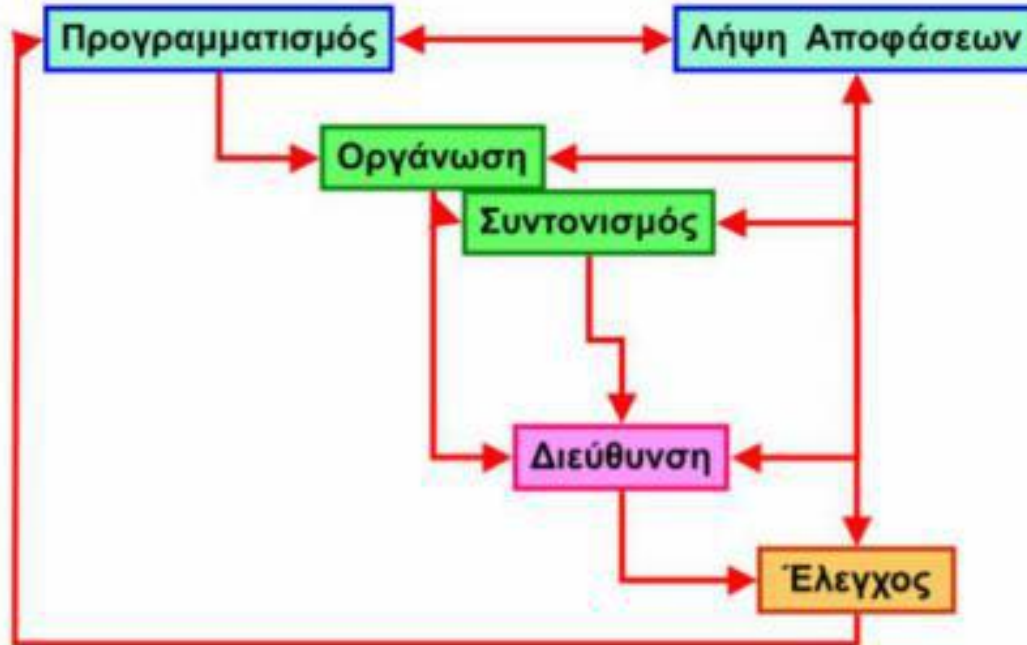
Στρατηγική

- Προϋπόθεση για την επιτυχία ενός φορέα είναι η κατάρτιση μιας ολοκληρωμένης Στρατηγικής
- Με τον όρο στρατηγική ορίζουμε την κατεύθυνση (direction) και το εύρος και είδος δραστηριοτήτων (scope) ενός φορέα μακροπρόθεσμα, η οποία εξασφαλίζει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τον οργανισμό, μέσω της διάταξης των πόρων της μέσα σε ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον, με στόχο να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πολιτών/ της κοινωνίας και να ικανοποιήσει τις προσδοκίες των βασικών ομένων

- Προκειμένου να επιτευχθούν αποτελεσματικά οι στόχοι που έχουν εξ αρχής τεθεί από έναν φορέα ακολουθεί μια διαδικασία:
- 1. Προγραμματισμός (planning),
- 2. Ορθή οργάνωση (organizing),
- 3. Διεύθυνση (directing),
- 4. Έλεγχος (controlling),
- 5. Αξιολόγηση/ Επανασχεδιασμός

Σημαντικό ρόλο σε κάθε στάδιο παίζει η λήψη αποφάσεων

ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ MANAGEMENT



προγραμματισμός

- Ο προγραμματισμός είναι ένα σύστημα ενεργειών που γίνεται για τον καθορισμό των στόχων ενός φορέα.
- Περιλαμβάνει τον προσδιορισμό των στόχων, της στρατηγικής, των τακτικών, των ενεργειών και των μέσων που θα χρησιμοποιηθούν
- *(τί θα γίνει, πώς θα γίνει, πότε θα γίνει, ποιος θα το κάνει)*

Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ



επίπεδα προγραμματισμού



GOALS SHOULD BE...

S M A R T



Specific

Συγκεκριμένος



Measurable

Μετρήσιμος



Achievable

Επιτεύξιμος



Realistic

Ρεαλιστικός



Time based

Χρονικά
δεσμευτικός



Έχεις περισσότερες
πιθανότητες να
πετύχεις το στόχο
σου όταν πληρεί
αυτά τα κριτήρια.
Θέσε έξυπνους
στόχους →
Πέτυχε τους
στόχους σου.

www.mynutriplan.gr

My NutriPlan

Επίπεδα Προγραμματισμού

- **Λειτουργικός προγραμματισμός** -σχετίζεται κυρίως με τον τρόπο λειτουργίας των διαφορετικών τμημάτων που απαρτίζουν έναν φορέα και έχει συνήθως βραχυπρόθεσμο χαρακτήρα
- **Μακροπρόθεσμος σχεδιασμός** που εξετάζει (σε χρονικό ορίζοντα έως 5 έτη) όλους τους επιμέρους τομείς των δράσεων, όπως είναι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που θα παραχθούν, το οικονομικό πλαίσιο, οι πόροι και τα μέσα που θα χρειαστούν και ο προσδιορισμός της αξιολόγησης όλων των δράσεων
- **Στρατηγικός προγραμματισμός** που καταstrώνεται από την ανώτατη διοίκηση του φορέα και καθορίζεται ο απώτερος σκοπός του και προσδιορίζονται με σαφήνεια το όραμα και το αντικείμενο ενασχόλησής του καθώς και οι απώτεροι στόχοι του.

Η Διαδικασία ενός προγραμματισμού

Περιλαμβάνει:

- την περιγραφή της υπάρχουσας κατάστασης,
- τη διατύπωση της επιθυμητής κατάστασης,
- τον προσδιορισμό των στόχων (σε βραχυπρόθεσμο, μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο επίπεδο),
- τη σύνταξη σχεδίων και προγραμμάτων,
- τον προσδιορισμό του χρονοδιαγράμματος,
- τον καθορισμό των μέσων,
- τη σύνταξη του προϋπολογισμού και
- την παρακολούθηση σε ορισμένα και τακτικά χρονικά διαστήματα προκειμένου να αξιολογηθούν τα αποτελέσματα και να γίνει η αναθεώρηση με ορθότερο

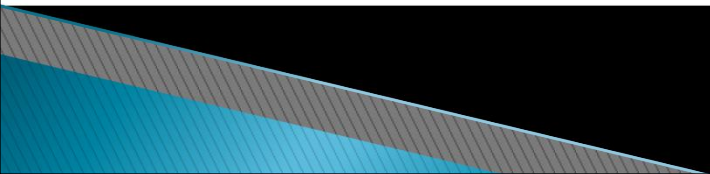
Οργάνωση

Περιλαμβάνει:

- κατανομή εργασιών (ευθυνών, δικαιοδοσίας, καθηκόντων) στους επιμέρους τομείς ή τμήματα (ή ατόμων και ομάδων)
- συντονισμό των ενεργειών τους.
- Η οργάνωση πρέπει να προσδιορίζει τη δομή ενός φορέα, ώστε να μπορεί να παρασταθεί γραφικά με ένα οργανόγραμμα, όπου κατανέμονται οι δικαιοδοσίες και τα καθήκοντα ενώ ταυτόχρονα ορίζονται και τα κανάλια επικοινωνίας μεταξύ των διαφορετικών τομέων.

Διεύθυνση

- Αφορά την καθοδήγηση, ενθάρρυνση και ενεργοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και την διευκόλυνση της επικοινωνίας και της συνεργασίας των επιμέρους τομέων, προκειμένου να επιτευχθεί η ομαλή λειτουργία ενός φορέα και να επιτευχθούν οι στόχοι που έχει θέσει στον στρατηγικό προγραμματισμό του.



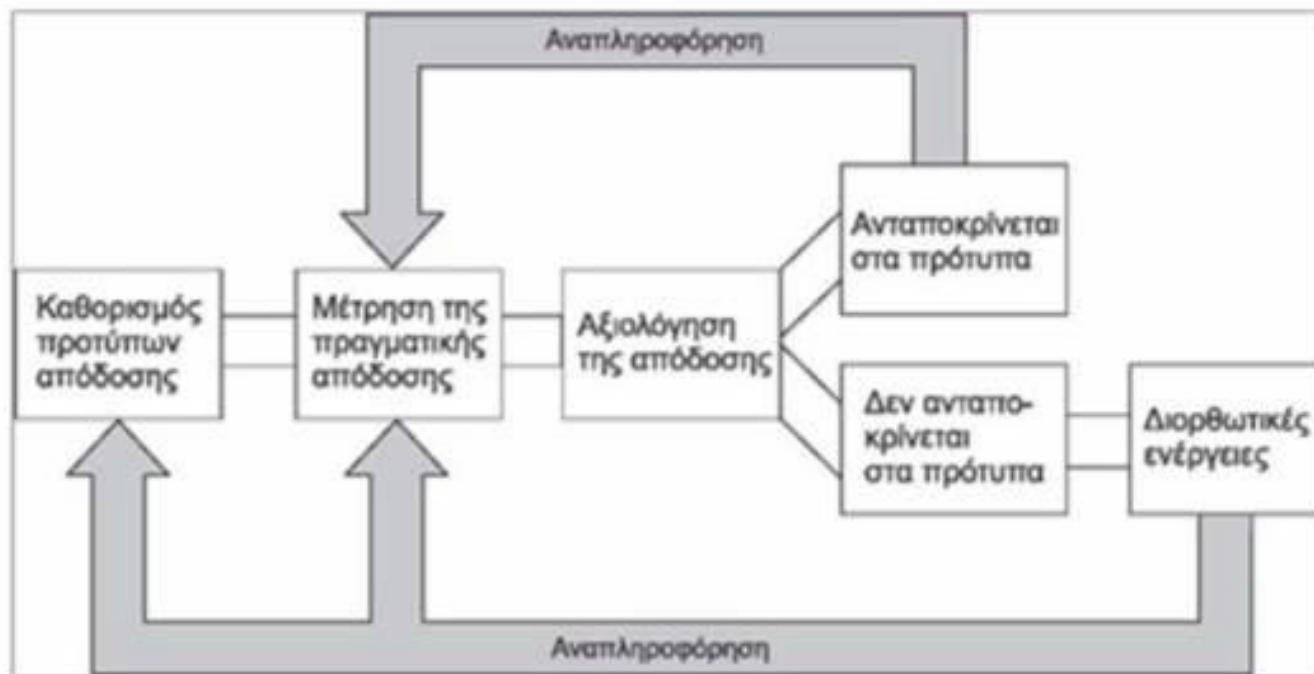
Διεύθυνση

Περιλαμβάνει τέσσερις βασικές λειτουργίες:

- **Ηγεσία** (η τέχνη επηρεασμού και έμπνευσης του ανθρώπινου δυναμικού ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι),
- **Υποκίνηση** (η διαδικασία παρότρυνσης),
- **Επικοινωνία** (ώστε να υπάρχει δίαυλος πληροφόρησης για καλύτερη συνεργασία) και,
- **Δυναμική των Ομάδων** (η ομαδοποίηση που οδηγεί σε καλύτερα αποτελέσματα από ότι η ατομική εργασία, και η οποία μπορεί, αν εκτελεστεί ορθά, να αποτρέψει τις

Έλεγχος

- Σε αυτό το στάδιο ο φορέας διαπιστώνει κατά πόσο οι στόχοι που έθεσε στον στρατηγικό του σχεδιασμό έχουν επιτευχθεί, εξετάζει δηλαδή κατά πόσο οι προβλέψεις συμφωνούν με το αποτέλεσμα και διορθώνει τον προγραμματισμό του.
- Ένας αποδοτικός έλεγχος πρέπει να γίνεται με βάση μετρήσιμους, ρεαλιστικούς και σαφώς προσδιορισμένους στόχους που έχουν τεθεί εξ αρχής, στο στάδιο του προγραμματισμού.



Design Thinking

Στο επίκεντρο ο άνθρωπος – χρήστης ή πελάτης/πολίτης

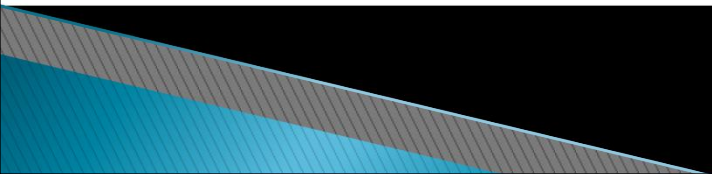


Design Thinking

- Ο σχεδιασμός ενός νέου προϊόντος ή μιας υπηρεσίας ξεκινάει από την αποσαφήνιση των αναγκών των πελατών/χρηστών.
- Αυτή η πρώτη φάση είναι καθοριστικής σημασίας, γιατί ωθεί τους φορείς να ξεφύγουν από τις δικές τους πεποιθήσεις και να ακούσουν, να παρατηρήσουν και να κατανοήσουν τι ακριβώς αναζητούν οι πελάτες/πολίτες και με ποιον τρόπο.

Βασικά χαρακτηριστικά Design Thinking

- η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών,
- η επικέντρωση στους πολίτες/χρήστες (citizens/users),
- ο μετασχηματισμός των μεθόδων εργασίας καθώς και των διαδικασιών,
- ο σχεδιασμός (design) και η κινητροδότηση,
- ώθηση (nudge).



EMPATHIZE

**COLLECT
COMMUNITY
QUESTIONS**

Understand community
information needs
and desires

DEFINE

**COMMUNITY
VOTES FOR
FAVORITES**

Curate feasible
questions for reporting
into voting round,
allow community to
assign stories via votes

IDEATE

**BRAINSTORM
HOW BEST TO
ANSWER Q**

Use reporting and
creative skills to come up
with best media format
and plan to report out answers

PROTOTYPE

**REPORTING
STORY**

Conduct reporting and
design information for
public updates and
final journalistic products

TEST

**GATHER
STORY
FEEDBACK**

Ensure question asker's
curiosity is satisfied

PUBLISH



HEARKEN

@wearehearken

Βήματα στην καταγραφή της πορείας του χρήστη «user journey»

Ενσυναίσθηση
(Empathize)

Προσδιορισμός
(Define)

**Σύλληψη της
ιδέας**
(Ideate)

Σχεδιασμός
(Prototype)

Έλεγχος
(Test)

Εφαρμογή
(Implement)

Βήματα στην καταγραφή της πορείας του χρήστη «user journey»

Making a decision



We should consider...

- Tailoring more of our web content to students.
- Make sure content on social platforms is engaging.
- Answer frequently asked questions on our site.

Placing a booking



We should consider...

- Investing more in building the FSC brand with students.

Preparing to go



We should consider...

- Providing a student portal with all the key information.
- Focusing more heavily on the centre experience.
- Focusing more of our communications at students.

Attending a course



We should consider...

- Integrating social sharing into the experience.
- Providing students with a give away that encourages social sharing.
- Improving the wifi speed.
- Finding ways to establish ongoing connection with students.
- Better promoting YDS.

After the visit



We should consider...

- Interviewing some students.
- Speaking to teachers about the student experience.
- Offering follow-up material online generated on the course.
- Improving the branding of FSC on site to encourage follow-up.
- Exploring ways of better connecting with students post visit.

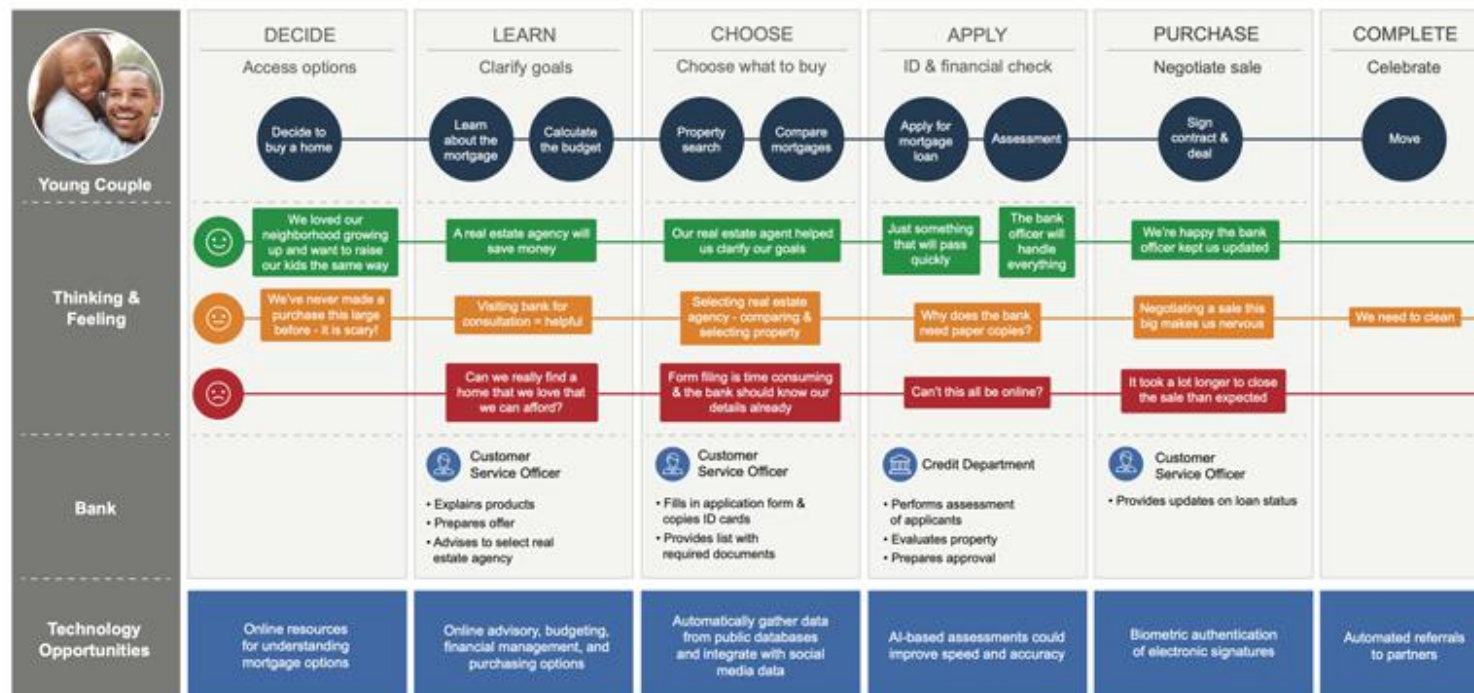


Loan need



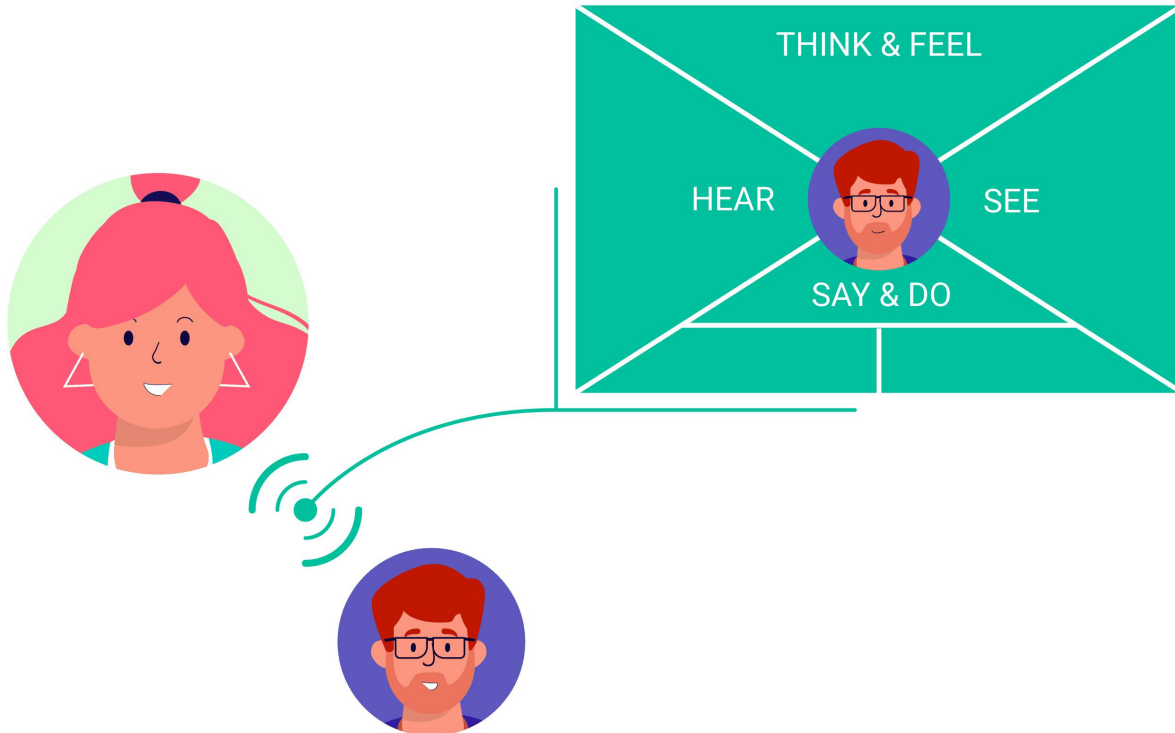
Loan repayment
with interest

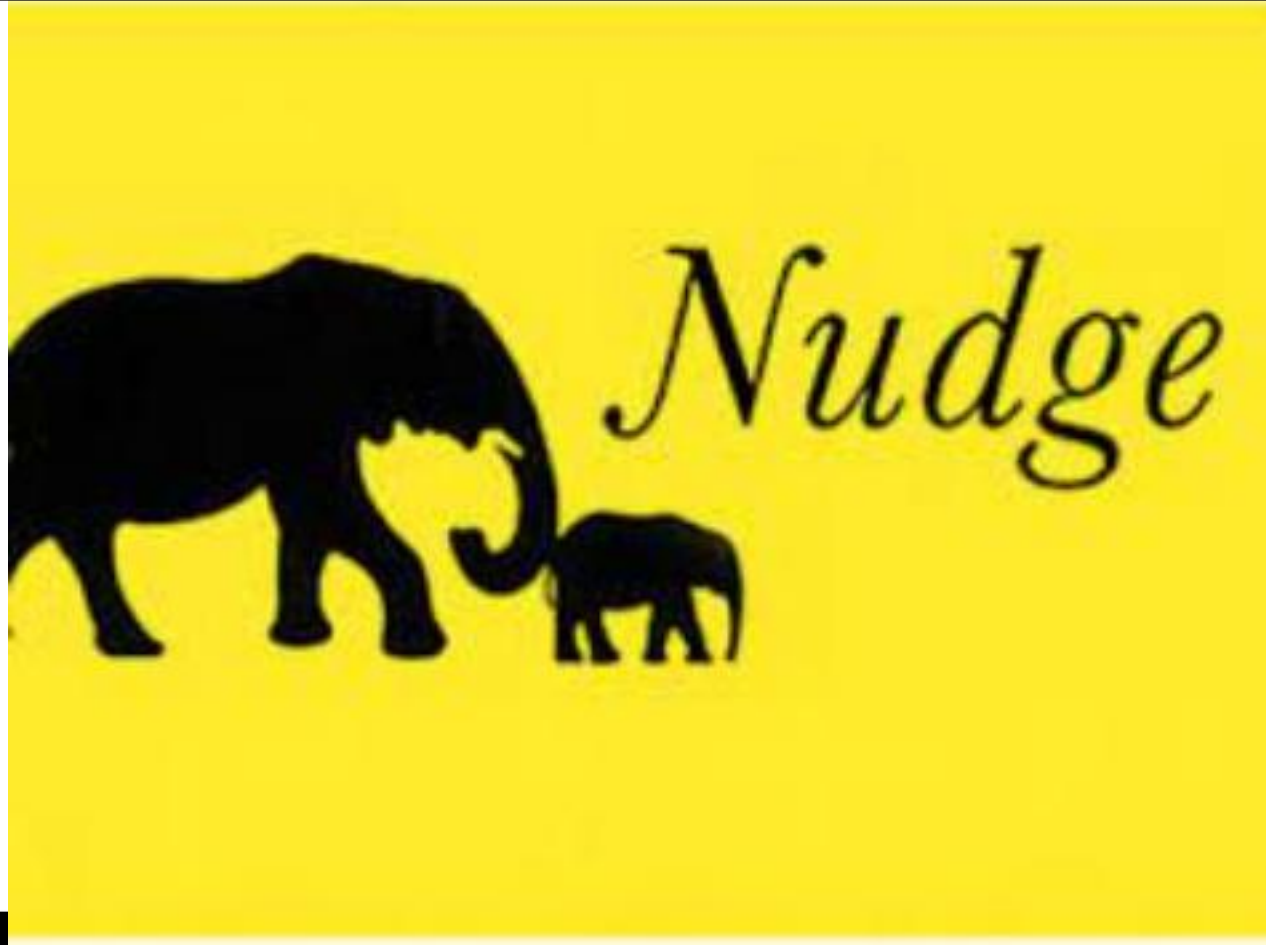
Customer Journey Mapping (Mortgage Loan)



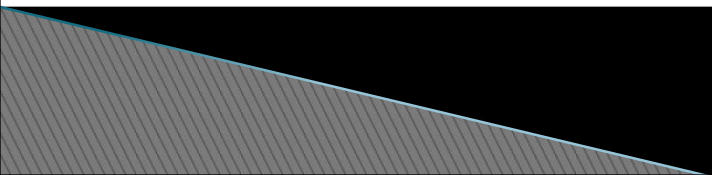


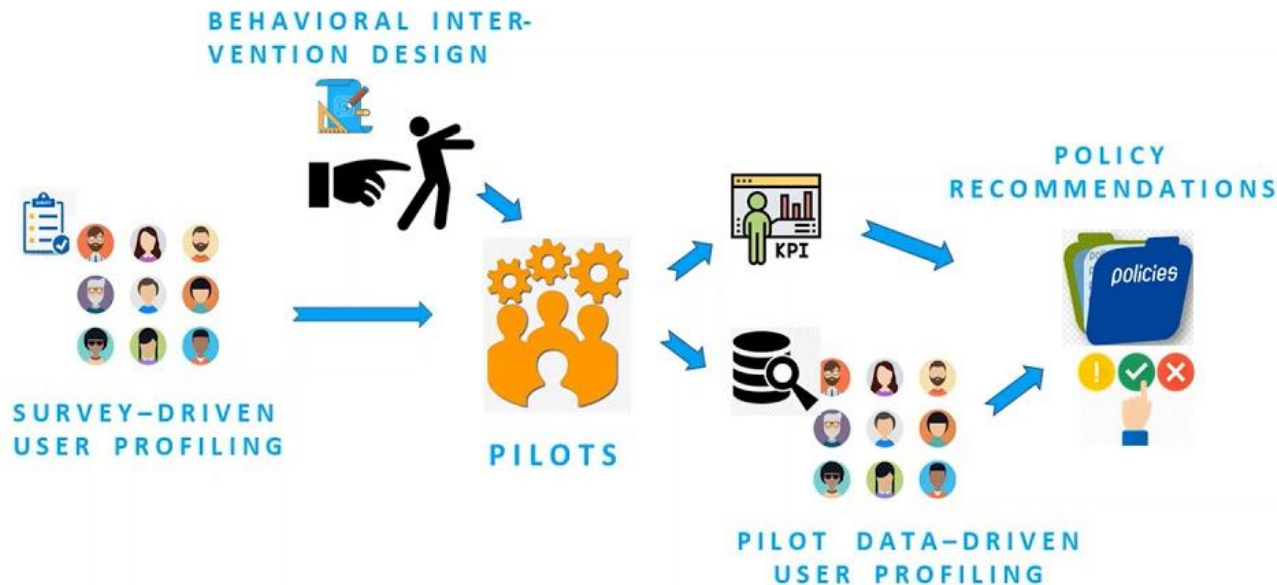
ΕΣΠΑ 2007-2013
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΕΓΚΛΑΣΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΕΓΚΛΑΣΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΕΓΚΛΑΣΗΣ











NUDGE has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and innovation programme under grant agreement No 957012.



Erik Faassen



Vlasia Oikonomou



Jean-Sébastien Broc



Mia IEECP



Jen Heemann (IEECP)



Filippos Anagnostopoulos



Marine IEECP







WHO IS THE BEST PLAYER
IN THE WORLD?

RONALDO



MESSI



STUCK OUT



STUCK OUT



← VOTE WITH YOUR BUTT

Η Οικονομία της Εμπειρίας (Experience Economy)

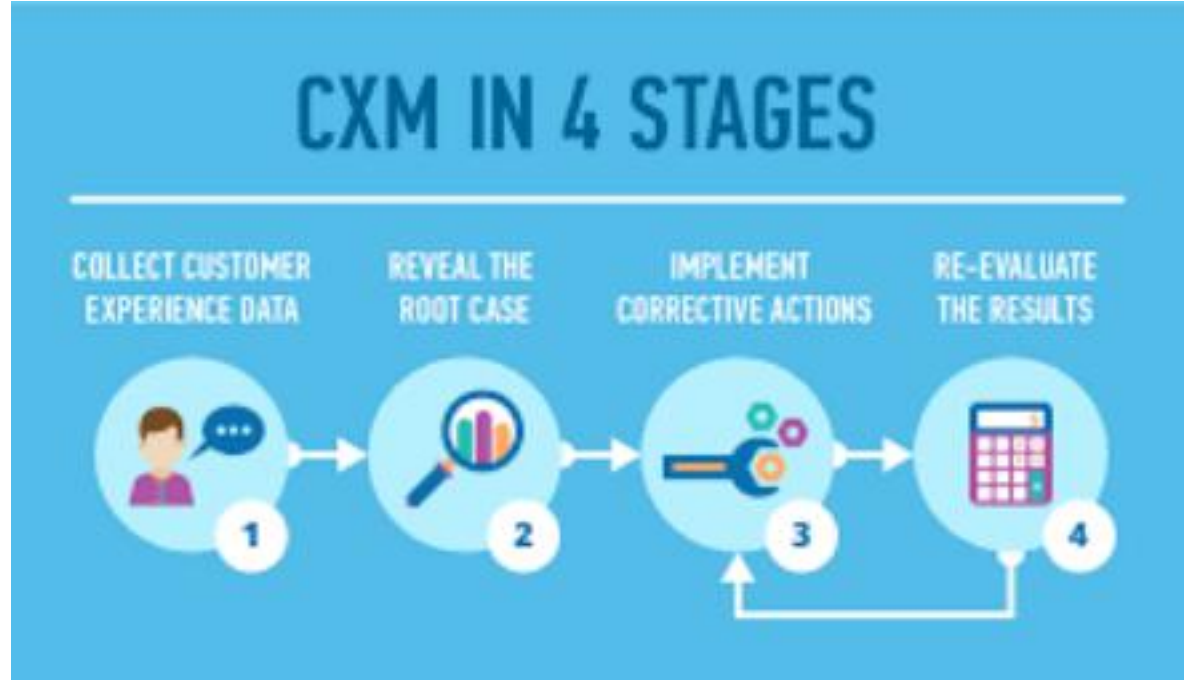
- *“κάθε επιχείρηση είναι μια θεατρική σκηνή, οι εργαζόμενοι είναι οι ερμηνευτές, και η εργασία είναι η θεατρική πράξη”*

WHAT DO WE MEAN BY EXPERIENCE ECONOMY?

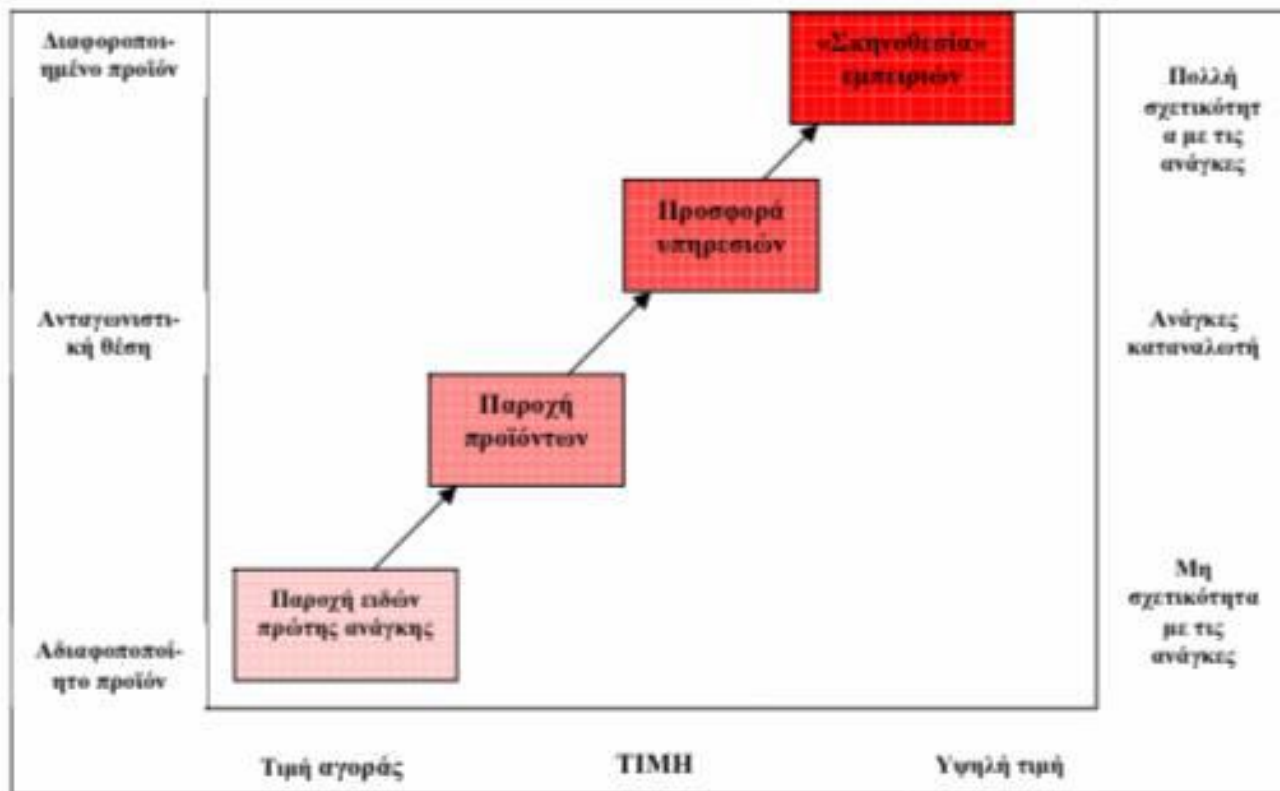
A NEW ECONOMIC ERA IN WHICH ALL BUSINESSES MUST ORCHESTRATE MEMORABLE EVENTS FOR THEIR CUSTOMERS, AND THAT MEMORY ITSELF BECOMES THE PRODUCT.
- THE "EXPERIENCE"



- } Ορίζουμε ως εμπειρία κάθε αλληλεπίδραση και επαφή που έχει ο πελάτης με τον οργανισμό και αποτελείται από γνωστικές, συναισθηματικές, συμπεριφορικές, αισθητηριακές και κοινωνικές όψεις
- } Η διαμόρφωση και διοίκηση της εμπειρίας αυτής αποτελεί το πλέον σύγχρονο αντικείμενο του μάρκετινγκ και αφορά το σύνολο της λειτουργίας ενός οργανισμού καθώς αποτελεί βασική πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος

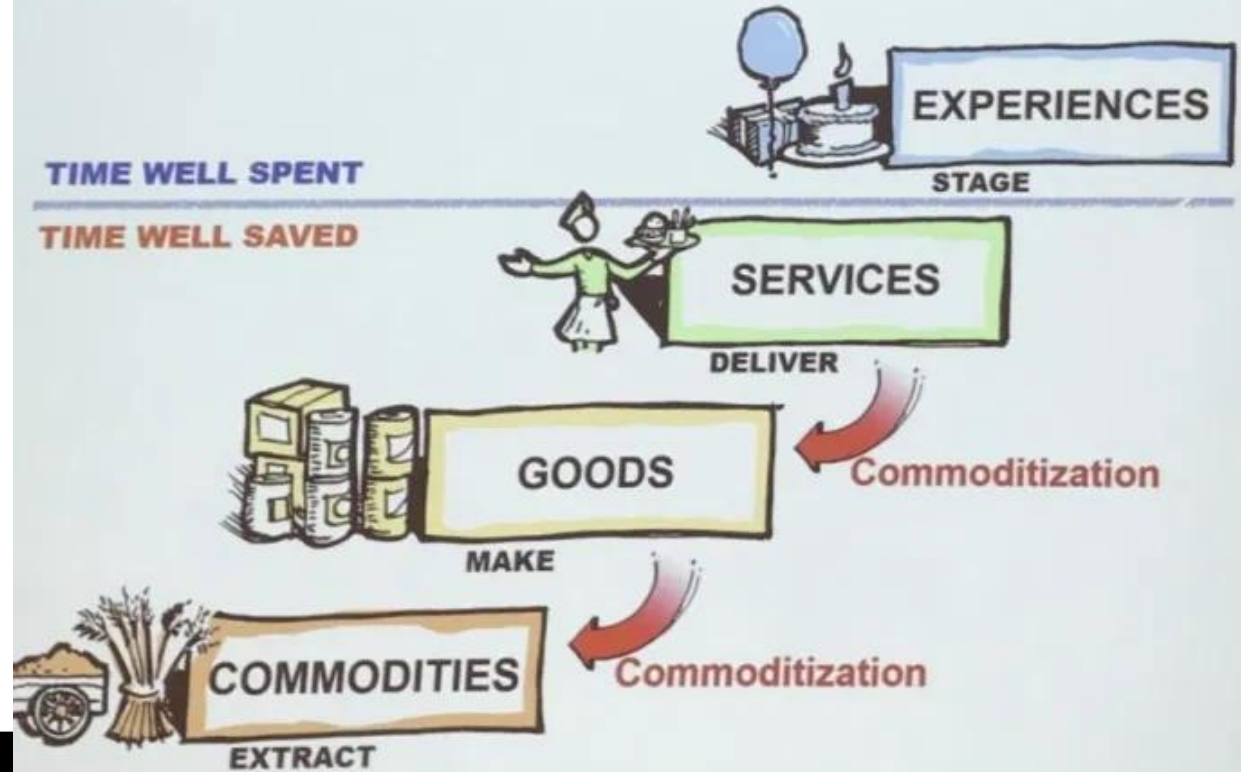




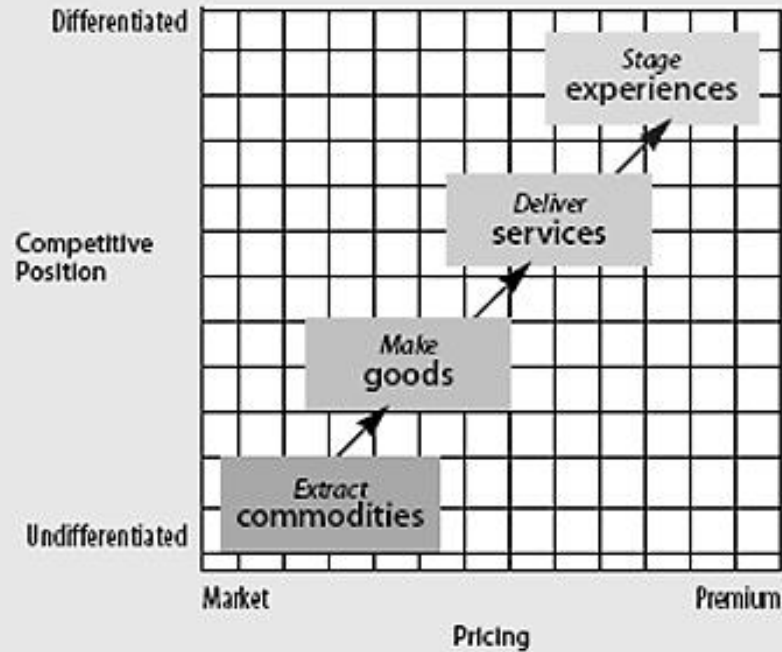


Η πρόοδος της οικονομικής αξίας, πηγή σε ελεύθερη μετάφραση: *Experience Economy: Work is Theater and Every*

The Progression of Economic Value



The Progression of Economic Value





I'll be Back soon

