

Primjena društvenog marketing u javnom sektoru – primjer iz Hrvatske

Zoran Mihanović, Josipa Škiljić

Sadržaj — Marketing je društveni i upravljački proces putem kojeg se upotrebom specifičnih alata zadovoljavaju potrebe i želje pojedinaca i organizacija. Svoju upotrebu marketing je pronašao i u neprofitnom sektoru. Neprofitni marketing uključuje aktivnosti koje poduzimaju pojedinci i organizacije s ciljem ostvarenja specifičnih ciljeva, a dijeli se na marketing neprofitnih organizacija i na društveni marketing. Društveni marketing je primjena standardnih marketinških principa s ciljem promjene stavova i ponašanja pojedinaca i grupa, kako bi se umanjili društveni problemi i povećala opća dobrobit društva. Glavni cilj društvenog marketinga je poticanje pozitivnog društvenog ponašanja. Pri tom nositelji društvenog marketinga mogu biti i institucije javnog sektora. Glavni cilj ovog istraživanja je, uz detaljnu analizu teorije marketinga neprofitnih organizacija i društvenog marketinga, utvrditi u kojoj mjeri lokalna Hrvatska općina primjenjuje koncepciju društvenog marketinga u svom radu i prema svojim ključnim dionicima, te koliko je lokalno stanovništvo kao najvažniji dionik zadovoljno funkcioniranjem i radom Općine kao državnog tijela. Konačni cilj je dati preporuke i praktične smjernice za poboljšanje primjene marketinga, te istaknuti jasnu vezu između postojanja potreba građana i poboljšanja javne izvedbe. U radu su postavljene tri hipoteze, a dokazalo se kako lokalna Općina nije upoznata sa pojmom društvenog marketinga, te kako ne primjenjuje koncepciju društvenog marketinga u svom radu. Utvrđeno je kako lokalna Općina ne balansira uspješno odnosima sa svojim ključnim dionicima. Istraživanjem je utvrđeno kako lokalno stanovništvo iskazuje visok stupanj nezadovoljstva sa funkcioniranjem Općine i sa ispunjavanjem potreba koje su u nadležnosti iste. Na temelju provedenog istraživanja dane su smjernice i preporuke za daljnji rad Općine.

Ključne riječi — društveni marketing javnih organizacija, upravljanje ključnim dionicima, lokalna samouprava