

Anna Scheibe

Marketing w administracji publicznej

Streszczenie

Przemiany zachodzące w otoczeniu organizacji powodują, że bardziej wymagający konsumenci oczekują wyższego poziomu obsługi zarówno przez podmioty prywatne jak i publiczne. Wywiera to wpływ także na organy administracji publicznej, które muszą podążać zmianami w zachowaniu interesantów. Szansą na szybkie dostosowanie się jest wykorzystywanie koncepcji, którymi dotychczas posługiwały się w głównej mierze przedsiębiorstwa. Wymienić tu można choćby marketing wewnętrzny, nakierowany na osoby zatrudnione w organizacji i opierający się na założeniu, że zadowoleni pracownicy kreują także zadowolenie odbiorców. Kolejny przykład to marketing relacyjny, który nastawiony jest na kreowanie długoterminowych relacji z interesariuszami. Wśród narzędzi marketingowych sugeruje się wykorzystywanie charakterystycznego dla usług modelu 7P, obejmującego produkt, cenę, dystrybucję, promocję, ludzi, procesy i świadectwo materialne.

Szczególnym wyzwaniem, dla organów administracji publicznej może okazać się rozwój Internetu. Staje się on nie tylko źródłem informacji, lecz ważnym elementem życia społecznego. W przestrzeni wirtualnej zauważyć można pojawianie się szczególnego rodzaju konsumentów - prosumentów, czyli osób pragnących nie tylko kupować produkty zaspokajające ich potrzeby, lecz także aktywnie zaangażować się w kształtowanie oferty, jaka jest do nich kierowana. Prosumenci chętnie prezentują swe opinie, oceniają produkty, wymieniają się poglądami i przedstawiają sugestie dotyczące sposobów rozwiązania problemów. Ich postępowanie może przynosić organom administracji wiele korzyści - ułatwiać dialog społeczny i kształtować pozytywny wizerunek organizacji. Niestety, taka swobodna wymiana informacji niesie ze sobą również pewne zagrożenia (jak na przykład możliwość sugerowania sposobów omijania prawa), którym organy administracji publicznej powinny sprostać.

Słowa kluczowe: marketing, administracja publiczna, marketing relacyjny, marketing wewnętrzny, prosument