

IZAZOV 3: Pitajte građane jesu li zadovoljni komunikacijom

Dobro je ako smatramo da je komunikacija s građanima kvalitetna, ali slažu li se građani s tim? Potrudite se doznati.

Više od 84% gradova ocjenjuje svoju komunikaciju s građanima vrlo dobrom ili čak odličnom. Uz ovako visok udio zadovoljnih gradova, bilo bi korisno čuti i drugu stranu, tj. građane koji mogu potvrditi ili pak demonstrirati odstupanje od slike koju o komunikaciji imaju lokalne samouprave, a u svakom slučaju dati dragocjene povratne informacije. Vrlo mali udio gradova (6%) ocjenjuje komunikaciju s građanima prosječnom, pa i ispodprosječnom ocjenom. Iako ove niže ocjene na prvi pogled ne pružaju povod za veselje, one su odraz kritičkog razmišljanja i kao takve mogu biti jako dobra polazišna točka i izvrstan motivator gradovima za daljnje unaprjeđenje komunikacije s građanima.

Jedan od alata koji mogu povećati sudjelovanje građana, omogućiti kvalitetniji proces donošenja odluka, ali pomoći u objektivnijem sagledavanju kvalitete komunikacije s građanima, svakako su online anketni upitnici. To potvrđuju i sami gradovi: svaki treći grad stavio je anketne upitnike na vrh liste onih alata koje trenutno ne koristi, a drži da bi trebao. Anketne upitnike možete provoditi sami ili za njihovu konstrukciju i provođenje angažirati vanjski tim stručnjaka.