

ملخص البحث باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة الي معرفة دور إدارة العلاقات العامة بأمانة العاصمة المقدسة تجاه التوعية بالخدمات البلدية وذلك من خلال معرفة الأنشطة الاتصالية التي تقوم باستخدامها، بالإضافة الي التعرف على الصورة الذهنية لدى الجمهور عن هذه الخدمات البلدية ، والادوار التوعوية نحو ذلك .

وقد أستخدم الباحث منهج المسح الوصفي في هذه الدراسة حيث قام بتوزيع الاستبيان على (٢٠٠) مفردة باستخدام العينة العشوائية من مجتمع مكة المكرمة وقام بتحليلها علمياً وتفسير نتائجها حيث كانت أبرز النتائج كالتالي :-

- ١- أكدت نتائج الدراسة فيما يتعلق بنوعية الخدمات البلدية التي تقوم بها أمانة العاصمة المقدسة حصول النظافة العامة لمكة المكرمة على المركز الاول في نوعية الخدمات البلدية التي تقوم بها الامانة بأهمية نسبية مقدارها (٩٩%) .
- ٢- أشاره النتائج فيما يتعلق بنوعية الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها أمانة العاصمة المقدسة حصول الحملات التوعوية علي المركز الاول في نوعية الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها الامانة بأهمية نسبية مقدارها (٨٢.٧٥%) .
- ٣- أسفرت نتائج الدراسة فيما يتعلق بنوعية الوسيلة الانسب للقيام بالأنشطة الاتصالية التي تقوم بها أمانة العاصمة المقدسة على أن نسبة (٤٨.٥%) من أفراد العينة يرون أن وسائل التواصل الاجتماعي هي الوسيلة الانسب للقيام بالأنشطة الاتصالية لأمانة العاصمة المقدسة .
- ٤- بينت نتائج الدراسة أن درجة التأثير للوسائل الاتصالية التي تؤثر في قيامها بالأنشطة الاتصالية تجاه التوعية بالخدمات البلدية كانت وسائل التواصل الاجتماعي في الترتيب الاول بمتوسط (٢.٤٢) .
- ٥- إشارة النتائج فيما يتعلق بتواصل الجمهور مع أمانة العاصمة المقدسة للاستفادة من الخدمات البلدية المقدمة عبر الرقم الموحد (٩٤٠) وأثبتت أن نسبة (٦٠%) من أفراد العينة تواصلوا مع الأمانة عبر الرقم الموحد (٩٤٠) .
- ٦- أظهرت النتائج أن نسبة (٢٥%) من أفراد العينة معجبون بدرجة كبيرة بتجاوب وجودة الخدمات البلدية التي تلبي احتياجاتهم .
- ٧- أكدت نتائج الدراسة أن إدارة العلاقات العامة بأمانة العاصمة المقدسة لا تقدم المعلومات اللازمة عن المشاريع البلدية للجمهور المستهدف في الترتيب الاول بمتوسط (٣.٧٠) .
- ٨ - توصلت النتائج الي أن نسبة (٣٨.٨%) من أفراد العينة يرون ان من أهم الاسباب التي دفعتهم الي عدم التواصل عبر الرقم الموحد (٩٤٠) هو الاعتقاد السائد بأنه لن يكون هناك تجاوب منهم .