

وبالتالي يكون له دور في زيادة الرضا الوظيفي المنشود لدى العاملين بما يساهم في رفع شأن العوامل الداخلية المحفزة لتحقيق ذلك الرضا وتقليل حدة التنافر الذي ربما يفرزه العمل غير المنسق وغير المرتب وفق الآليات الصحيحة لضوابط العمل.

### مناقشة السؤال الثاني: ما نوعية القنوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية؟

تشير النتائج أن المتوسطات الحسابية ل (نوعية القنوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في الشركة)، أن مجلة الشركة، والصحف والمجلات، ونشرة الشركة الداخلية، والانترنت والملصقات الداخلية، الاذاعة والتلفزيون، جاءت في المستوى المرتفع. وتعد الحفلات والسهرات القناة الأقل استخداما في الشركة، أما القنوات الأخرى تتراوح ما بين المستوى المتوسط والمنخفض.

مما يشير ذلك إلى أن نوعية القنوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية كانت ذات مستوى متوسط بشكل عام من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

تظهر النتائج لأهم قنوات الاتصال والخاصة بتحقيق الرضا الوظيفي لمنسوبي الشركة، مما تبين أن الإذاعة الداخلية جاءت بالمرتبة الأولى، وكانت النسب متقاربة ما بين مجلة الشركة والمقابلات الشخصية، وشبكات التواصل الاجتماعي جاءت في المرتبة الأخيرة. وهذه النتيجة بتقدير الباحثة، تعد منطقية نظراً لطبيعة العمل في الشركة والآليات المعتمدة فيها، ولا سيما سعة الأداء وكثرة التنقل وضغط الوقت على العاملين أنفسهم على مدار ساعات اليوم الواحد وحالات الاستنفار في جو العمل التي يسببها التغير المناخي ومتطلبات مواجهته مما يدفعهم إلى العمل في ظروف الطوارئ "العمل الإستثنائي" وربما بقاءهم في أماكن العمل لأيام من دون مغادرة.

### مناقشة السؤال الثالث: ما مستوى العلاقات العامة والتي تؤثر بدورها على رضا العاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية؟

يتضح من خلال أفراد العينة شعورهم بالفخر في العمل والانتساب للشركة، حيث حصلت على المستوى المرتفع، تمتع العاملين في العلاقات العامة بأداء جيد عند تواصلهم مع الموظفين أنفسهم جاءت متوسطة المستوى، وأظهرت النتائج أن