

إن رغبة الفرد في العمل تعكس بالضرورة كفاءة أدائه، هذه الرغبة وبدون أدنى شك تصبح إحدى المهمات الصعبة التي تواجه الإدارة في المنظمة وبالخصوص إدارة الأفراد والتي تنحصر في كيفية إثارة رغبة الفرد وتوجيهه السلوك الناتج عنها في الاتجاه الذي يحقق الأداء المطلوب ومن خلالها أداء المنظمة.

كذلك بقاء المؤسسات في ظل بيئة تتميز بالمنافسة التامة وعدم الاستقرار مرهون بمدى دراسة سلوك أفرادها والتأثير فيهم بالشكل الذي يؤدي إلى ولائهم ورضاهم ومن خلال إشباع حاجاتهم ورغباتهم، والتعامل معهم بما يضمن توجيه جهودهم لخدمة أهداف المؤسسة أيضا.

إنّ ولاء الأفراد العاملين في المؤسسة ورضاهم عن العمل يجعل الفرد يتحرك في حدود ومجال ذلك الرضا عن المهام والأعمال المخولة إليه وتنعكس بذلك مستويات الأداء لديه وفقاً لدرجات الرضا.

تأتي هذه الدراسة في محاولة لاستقصاء دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية ، لكون موضوع رضا العاملين أو عدم رضاهم يشكل قوة ايجابية أو سلبية نحو تطوير أعمالهم لتحقيق أهداف المؤسسة، كما أن رضا العاملين في المؤسسة يتوقع أن ينتج عنه قدرة اكبر للقيام بواجباتهم ووظائفهم وبمستوى أعلى من الكفاية والفاعلية والإبداع، ويعد الرضا الوظيفي من أهم المقاييس التي تعتمد عليها الإدارات في تقدير سلامة تنظيم المؤسسة وسلامة العمل فيها، وهو عنوان النجاح في دمج موظفي وعاملي أي مؤسسة سواء أكانت خاصة أم حكومية، لأن حجم الانتاجية أو مستواها وجودتها يتأثر بمستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة أو الشركة أو الدائرة.

والرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة يتأثر بعوامل عدة وظروف داخلية وخارجية، بعضها يتعلق بالقوانين والتعليمات المعمول بها، وبعضها الآخر يتعلق بالإدارة العامة وسياساتها والحوافز التي تقدمها للعاملين، وبعضها يتعلق بإدارة العلاقات العامة لا سيما ما يتعلق بعملية الاتصال بين العاملين والإدارة العامة، أو فيما يتعلق باطلاع العاملين على المستجدات الداخلية أو الخارجية التي تؤثر عليهم أو على أعمالهم ووظائفهم. ومعرفتنا بهذه العوامل وتفهمها تمكننا من تحسين