

**أدوات البحث:** يجمع المختصون في مناهج البحث أن الأدوات التي يمكن استخدامها كوسائل لجمع البيانات هي الملاحظة بأنواعها (الملاحظة البسيطة، والملاحظة بالمشاركة والملاحظة المنتظمة) والمقابلة بنوعها الرسمي وغير الرسمي وإستمارة الاستبيان {الهيئي-2007،ص35}.

وقد استخدمت الباحثة تلك الأنواع حسب الحاجة معتمدة بالدرجة الأساس على المقابلة الرسمية وغير الرسمية حيث قابلت الباحثة العديد من أفراد العينة مباشرة وطرحت عليهم العديد من الأسئلة التي كان يحتاج فيها إلى دليل يستوضح عنه عن طريق الحوار. كما اعتمد على الملاحظة بالمشاركة كونها كانت متيسرة بحكم عمل الباحثة كمضيفة جوية في الشركة ذاتها.

كما اعتمدت استمارة الاستبيان التي صممتها الباحثة، أداة رئيسية ومهمة لجمع المعلومات عن أفراد العينة المبحوثة، بما يحقق الهدف في جمع المعلومات التي توفرها الأدوات السابقة، حيث اعتمدت الباحثة إجابات المبحوثين المثبتة في الاستمارة لجمع المعلومات التي يحتاجها البحث، وقد أعدت الاستمارة في ضوء ما فرضته طبيعة البحث وأهدافه.

### **إجراءات البحث ووسائل جمع المعلومات:**

أ- في هذا البحث كانت استمارة الاستبيان أداة جوهرية لجمع المعلومات المتعلقة بحدود العاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية وأنماط عمل العلاقات العامة ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي.

ب- تعديل صياغة الأسئلة وحذف بعضها وإضافة البعض الآخر إستناداً إلى التوصيات وإرشادات الخبراء (ملحق رقم2)، حتى ضمت ثلاثة محاور رئيسية مثلت مجموعها في صيغة الاستمارة النهائية.

ت- توزيع إستمارة الاستبيان المعدلة على خمسة من عينة البحث ثم إختيارهم عشوائياً، ومراقبة طريقة إجاباتهم والصعوبات التي تنشأ من ذلك، وكل حالة على حدة، وتسجيل الملاحظات التي تتعلق بمدى فهمهم للأسئلة.

ج- بناء الصيغة النهائية للاستمارة إستناداً إلى الملاحظات التي تحققت لدى الباحثة، فضلاً عن توجيهات الأستاذ المشرف التي كان لها الفضل في صياغة الاستمارة بشكلها النهائي، فقد جرى الاتفاق على إعداد الاستمارة بحيث تضمنت (3) أسئلة رئيسية، يغطي جميع المحاور الأساسية التي تهدف الاستمارة إلى الكشف عنها، وهكذا أصبحت استمارة الاستبيان جاهزة للتطبيق كما موضح في الملحق(1).