

## أداة الدراسة "الاستبانة" :

تكونت أداة الدراسة من أسئلة الدراسة والمكونة من :

القسم الأول: المعلومات الديمغرافية، والمكونة من : النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، التوصيف الوظيفي.

القسم الثاني : والذي يقيس أسئلة الدراسة المتعلقة بـ (دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية)، والتي تتمثل في المحاور الآتية:

- المحور الأول : محور التنسيق والذي يقيس مدى التعاون والتنسيق بين جهاز العلاقات العامة وإدارات الأقسام الأخرى في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، والذي يتمثل بالفقرات (1-10).

ويتبعه الصفات التي تشترطها الشركة (الخطوط الجوية الملكية الأردنية) عند اختيار المنتسب للعلاقات العامة.

- المحور الثاني: الاتصال، والذي يقيس نوعية القنوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، والذي يتمثل بالفقرات (1-20).

ويتبعه قنوات الاتصال بحسب أهميتها والخاصة بتحقيق الرضا الوظيفي لمنتسبي الشركة.

- المحور الثالث: العلاقات العامة ورضا العاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، والذي يتمثل بالفقرات (1-19).

ويتبعها نوعية معوقات تحسين الرضا الوظيفي التي تؤثر على عمل جهاز العلاقات العامة في الشركة.