

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

سيوضح هذا الفصل أهم الطرق والوسائل المستخدمة للوصول إلى مبتغى الباحثة في هذه الدراسة، والتي تهتم ب ( دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية)، ويتضمن هذا الفصل وصفاً لعينة الدراسة وطريقة اختيارها، ومتغيرات الدراسة، وأداتها وصدقها وثباتها، فضلاً عن عرض الإجراءات التي قامت الباحثة باتباعها لتنفيذ الدراسة، والحصول على البيانات اللازمة، والمعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل هذه البيانات، وفيما يأتي عرضاً مفصلاً لأهم الطرق والإجراءات المتخذة في هذه الدراسة:

#### منهجية الدراسة

تقوم هذه الدراسة على استخدام منهجين من مناهج البحث العلمي هما:

أ- **المنهج الوصفي التحليلي:** وقد استخدم هذا المنهج لاستعراض أهم الأدبيات ذات العلاقة ب "دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية"، والمنهج الوصفي يهدف إلى دراسة الواقع ويهتم بها بوصفه وصفاً دقيقاً ويعبر عنه تعبيراً كيفياً أو تعبيراً رقمياً، ويرتبط مفهوم المنهج الوصفي بدراسة الأحداث والظواهر والمواقف والآراء وتحليلها، وتفسيرها، بغرض الوصول إلى استنتاجات مفيدة، إما لتصحيح هذا الواقع، أو تحديثه، أو استكماله، أو تطويره (عمر، 2008: 210)

وتبرز أهمية المنهج الوصفي في البحوث العلمية ليس في مجرد وصف الأشياء الظاهرة للعيان، بل إنه أسلوب يتطلب البحث والتقصي والتدقيق في الأسباب والمسببات للظاهرة الملموسة، لذلك فهو أسلوب فعال في جمع البيانات والمعلومات، وبيان الطرق، والإمكانات التي تساعد في تطوير الوضع إلى ما هو أفضل (المغربي، 2011: 96).