

## إجراءات الدراسة:

مرت عملية إعداد أداة الدراسة بالخطوات الآتية:

- 1- الاطلاع على الأدب السابق المتعلق بموضوع الدراسة والمختصة بدور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، وقد استفادت الباحثة من بعض الدراسات كدراسة (دراسة صلاح مصطفى (1989)، ودراسة ياسر العدوان وأحمد عبد الحليم (1995)، دراسة ياغي (1986)، دراسة سكامبيل وستيد (2009) .
- 2- بناء محاور و فقرات الإستبانة بحيث تتماشى وأسئلة الدراسة.
- 3- تحكيم الإستبانة من قبل مجموعة من المحكمين المختصين وإجراء التعديلات المقترحة في ضوء ملاحظاتهم.
- 4- الحصول على كتاب من قبل إدارة الجامعة موجه لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، لتسهيل مهمة الباحثة.
- 4- توزيع استبانة الدراسة على (عينة الدراسة).
- 5- جمع الاستبانات والتي بلغ عددها (460) وفرزها، لتصبح بصورتها النهائية وعددها (445) استبانة.
- 6- إدخال البيانات إلى الحاسوب وإجراء المعالجة الإحصائية لها بإستخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) وإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة واستخراج النتائج.
- 7- مناقشة النتائج.