

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الداخلية بأبعادها (الجوانب الملموسة والإعتمادية والإستجابة والضمان والتعاطف والمهنية والسرية) في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام، وتسعى هذه الدراسة لمعرفة هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الداخلية بدلالة أبعادها (الجوانب الملموسة والإعتمادية والإستجابة والضمان والتعاطف والمهنية والسرية) في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام، وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام المتعلقة بأثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس والمستوى التعليمي والدخل السنوي وعدد سنوات الخدمة في المؤسسة والموقع الوظيفي). وذلك باستخدام الحصر الشامل لمفردات الدراسة من خلال إستطلاع آراء مفردات الدراسة والبالغ عددهم (254) فرداً من العاملين في جميع مديريات وفروع مؤسسة تنمية أموال الأيتام. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة فقد صممت إستبانة شملت (39) فقرة مقسمة إلى ثلاثة أقسام، حيث يغطي القسم الأول أبعاد جودة الخدمات الداخلية، ويغطي القسم الثاني الرضا الوظيفي للعاملين، أما القسم الأخير فيشتمل على المتغيرات الديمغرافية لمفردات الدراسة، وذلك من أجل جمع المعلومات الأولية من مفردات الدراسة، وقد تم توزيع (254) إستبانة على جميع العاملين في جميع مديريات وفروع مؤسسة تنمية أموال الأيتام، وتم استعادة (214) إستبانة من الإستبانات الموزعة، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات وإختبار الفرضيات بإستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية والإنسانية (SPSS)، وتم إستخدام العديد من الأساليب الإحصائية ومنها: الإنحدار الخطي البسيط والمتعدد. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر لجودة الخدمات الداخلية بجميع أبعادها في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام، كما تبين أن مستوى تقييم العاملين لأبعاد جودة الخدمات الداخلية كان مرتفعاً، وقد جاء بعد السرية في المرتبة الأولى، وحصل على التقييم الأعلى لدى مفردات الدراسة.