

أقسام، حيث يغطي القسم الأول أبعاد جودة الخدمات الداخلية، ويغطي القسم الثاني الرضا الوظيفي للعاملين، أما القسم الأخير فيشتمل على المتغيرات الديموغرافية لمفردات الدراسة، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية ومنها: الانحدار 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. وفي ضوء هذه النتيجة المتوصل إليها أوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمات الداخلية لما لها من أثر كبير في الرضا الوظيفي للعاملين والذي يؤدي بالتالي إلى رضا العملاء وهو هدف غالبية المنظمات، وكذلك وضع البرامج اللازمة لتأهيل وتدريب العاملين في تلك المؤسسة بشكل دوري وحسب متطلبات العمل ومتابعة تنفيذها، إضافة إلى ربط الترقية بالكفاءة في العمل من خلال وضع أسس واضحة ومحددة للترقية.

### الدراسات الأجنبية:

دراسة (Gratto, 2001) بعنوان (العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي للقائمين على إدارة مؤسسات دعم وصيانة المشاريع)، هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين المناخ التنظيمي وأبعاد الرضا الوظيفي للمديرين القائمين على إدارة مؤسسات تعمل في صيانة وتشغيل المعدات، والآلات في الولايات المتحدة الأمريكية، كما هدفت إلى تحديد إذا ما كان هناك اختلافات ذات دلالة جوهرية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات (الجنس، والعرق، وتصنيف المؤسسة من حيث حجمها ونوعها، وسنوات الخبرة في المؤسسة) وتم توزيع استبانات على عينة (٦٠٢) مدير، وتوصلت الدراسة إلى أن الاهتمامات الشخصية، والاتصالات الداخلية، والهيكل التنظيمي، والتقييم، أهم عناصر المناخ التنظيمي التي لها علاقة بمستوى الرضا