

العلاقة بين الجودة وتأثيرها في تحسين حياة العمل

م.م. محمد حمودي كاظم

جامعة القادسية / كلية الادارة والاقتصاد / قسم ادارة الاعمال

mohamed.hamody22@qu.edu.iq

المخلص:

يهدف البحث الى توضيح ابعاد الجودة التي تتكون من ثلاثة ابعاد (الاستجابة (RE) Response ، الضمان Warranty (WA) ، الموثوقية (Reliability (REL) وتأثيرها على ابعاد حياة العاملين (كثافة العمل Work Intensity (WI) ، الارباح (PR) Profits). لذلك تابع الباحث على تحديد تاثير ابعاد الجوده على ابعاد حياة العاملين، ومعرفة الصعوبات التي تتعرض لها المؤسسات. ان معرفة الاساسيات المشجعه لتحسين المنظمه ضروري جدا دون التهاون مع نقاط الضعف وتجنب كل مجالات الخسائر، وكذلك الاهتمام بتوسيع اداء الشركات نحو الافضل مقارنة مع بقية المنظمات الاخرى محفوظ، ايد محمد (٢٠١٨). ويمكن الوصول الى ما هو افضل الى تحسين حياة العمل. وأخيرا يركز الباحث على العلاقة بين ابعاد الجودة وابعاد تحسين حياة العمل في المصرف الزراعي التعاوني العراقي في بغداد. ان العينه المستهدفه للعاملين في المصرف الزراعي العراقي في بغداد (٩٨) وقد كانت (٦) غير صالحه، ومجموع العينات الصالحه التي جمعها الباحث (٩٢) اي بنسب (٩٦%). وقد استمر الباحث في التأكيد على دراسته واهدافها بتحديد العلاقة بين ابعاد الجودة وابعاد حياة العمل، وقد كان هنا (٦) فرضيات ركز الباحث على معرفة اهميتها في دعم المؤسسات وتطويرها لتحقيق الحياة اللازمه للعاملين. وقد اعتمد الباحث على التشجيع لتحسين حياة العمل وتحقيق الرفاهيه المطلوبه للعاملين وتوفير المنتجات الضرورية واللازمه في الحياة، لان العاملين يبحث دائما عن المجال او الفرصه الافضل والتي تعود عليهم بالنفع التام. وقد استخدم في تحديد النتائج الاحصائيه التحليل الاحصائي SPSS ومقياس ليكرت ٧.

الكلمات المفتاحية: (الاستجابة، الضمان، الموثوقية، كثافة العمل، الأرباح).

Relationship between quality and its impact on improving work life

Mohammed Hamoudi Kazim

University of Al-Qadisiyah / College of Administration and Economics / Department of
Business Administration

Abstract:

The research aims to clarify the dimensions of quality, which consist of three dimensions (Response (RE), Warranty (WA), Reliability (REL)) and their impact on the dimensions of workers' lives (Work Intensity (WI), Profits (PR)). Therefore, the researcher continued to determine the impact of quality dimensions on the dimensions of workers' lives, and to know the difficulties that institutions are exposed to. Knowing the basics that encourage improving the organization is very necessary without complacency with weaknesses and avoiding all areas of losses, as well as paying attention to expanding the performance of companies towards the best compared to other organizations in order to reach what is better to improve work life. Finally, the researcher focuses on the relationship between the dimensions of quality and the dimensions of improving work life in the Iraqi Agricultural Cooperative Bank in Baghdad. The targeted sample of workers in the Iraqi Agricultural Bank in Baghdad was (98) and (6) were invalid, and the total valid samples collected by the researcher were (92), i.e. (96%). The researcher continued to emphasize his study and its objectives by determining the relationship between the dimensions of quality and the dimensions of work life, and there were (6) hypotheses that the researcher focused on knowing their importance in supporting and developing institutions to achieve the necessary life for workers. The researcher relied on encouraging the improvement of work life and achieving the required welfare for workers and providing the necessary products in life, because workers are always looking for the best field or opportunity that will bring them full benefit. The statistical analysis SPSS and Likert scale (7) were used to determine the statistical results.

Keywords: responsiveness, assurance, reliability, work intensity, profits

المقدمة:

المنافسة تكون حاضرة بين الشركات لتوفير احتياجات العاملين واختلاف واضح يكون احيانا بين المؤسسات كلا حسب ادائها الفعلي (الحجي، خمفان بن زيران ٢٠١٦: ص ٢٥). وذلك لتحديد علاقه بين ابعاد الجوده وابعاد حياة العاملين (Turap et al., 2021:P: 8). وتتعاقد الشركات ذات الاداء العالي في الوقت الحالي على وضع خطط

متنوعه منها الخطط القصيره، والمتوسطه، والطويله، وتكون وفق (P Albadry et al., 2020: 7)، ودائما على تفوق تام وتحقق انتاج عالي وهذا يساعد على سد حاجة المستهلك (Wood et al., 2020:P: 9). ويتضح دور الباحث حول العاملين في المصرف الزراعي/بغداد وهي العينه المستهدفه (معمريه، بثه 2020: ص ٣٢). كما ان الرضا العام من قبل العاملين على المنظمه، وتوفير الراحة والسعاده للعاملين فيها، كذلك يوفر الارباح اللازمه للشركه للمساعده في تطويرها ومواجهه التحديات مع المؤسسات (Ahmad et al., 2020: P: 6). يعد هدف العمل البحثي ضروري لتحديد المقدمه والدراسات السابقه والنتائج ثم المناقشه والتوصيات (زاهر تيسير، 2016). ولاننسى الجهد الذي بذله الباحث في جمع البيانات والمعلومات للحصول على الفرضيات في دراسته (Dhamija et al., 2019: P: 4).

مشكلة البحث

ان توفر احياجات العاملين يعد عملا اساسيا، ودراسة الدور الذي تلعبه ابعاد الجوده بصوره اكثر دقه (Kadhim & Ahmad, 2019:P: 9)، لان تحديد اهمية ابعاد الجوده وتأثيرها على ابعاد حياة العاملين اصبح هدفا ملحا وجعله بارزا للعيان والتعاقب عليه وردف الشركه بما تحتاجه من تقنيه حديثه، وذلك لتحسين انتاجها بصوره عامه للدخول في التحدي مع بعض الشركات المنافسه الي (Grant et al., 2019:P: 5). ان توفر الخدمات بصوره مستمره ودائمه يشجع على الاستمرار بالتواصل مابين العاملين والمؤسسات، طالما توفر رغباتهم الحياتيه والمعاشيه (بوعمامه، حكيم ٢٠١٩: ص ١٢). وان كسب رضا العاملين بالمنظمه يساعد على توافد مستهلكين اخرين على المؤسسه وهذا يساعد على رفع طاقتها الانتاجيه (Waworuntu et al., 2022:P: 7). وهناك عدد من الاسئله وهي (Kadhim & Ahmad, 2021:P: 3):

١. ماهو دور المصرف الزراعي العراقي في بغداد من خلال تأثير ابعاد الجوده على ابعاد حياة العاملين؟
٢. هل توجد علاقة بين ابعاد الجوده وابعاد حياة العاملين في المصرف الزراعي العراقي في بغداد؟

أهمية البحث

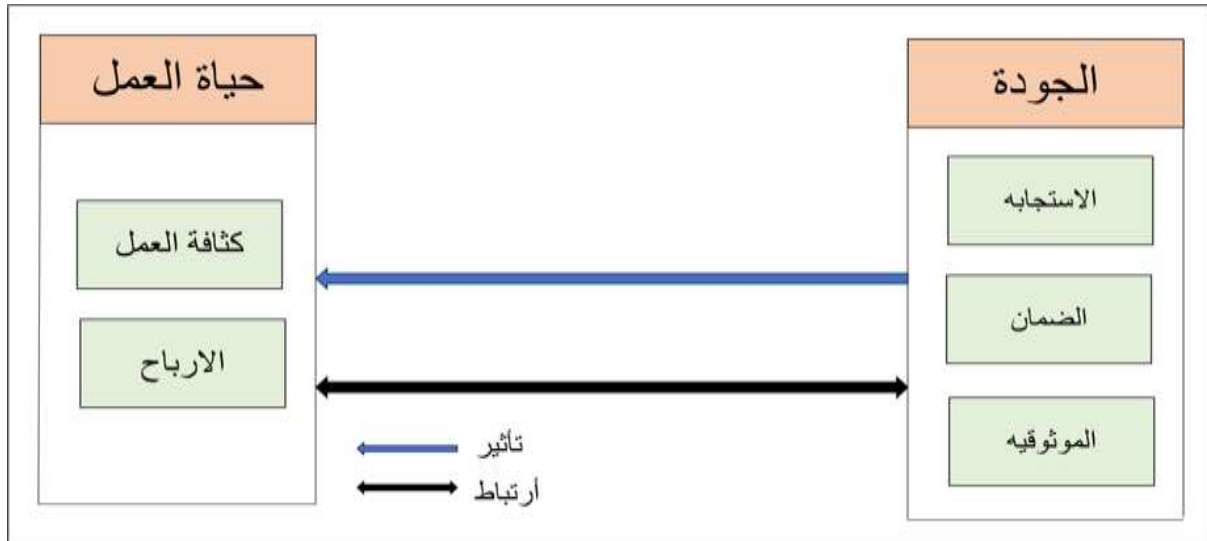
يركز الباحث على أهمية البحث من خلال تأثير ابعاد الجودة على ابعاد حياة العاملين في المصرف الزراعي العراقي في بغداد (Kadhim & Ahmad, 2022:P: 7). لان كسب رضا العاملين في الشركات من اهم الاولويات لجميع المنظمات دون استثناء وفق (Kadhim & Hani, (2024:P:6) يعمل على احتياجات ومتطلبات العاملين بصورة عامه (Bae et al., 2020:P:4).

أهداف الدراسة

١. يركز البحث على مفهوم ابعاد الجودة.
٢. الاهتمام الكبير بتوفير احتياجات العاملين ونجاح ابعاد الجودة وتجاوز الصعوبات والمشاكل التي تتعرض لها.
٣. رسم سياسه واضحه لاداء المؤسسات وتكون ذات سمه ايجابيه وناجحه.
٤. توضيح الارتباط بين ابعاد الجودة وابعاد حياة العاملين في المصرف الزراعي العراقي في بغداد.

فرضيات الدراسة:

١. هناك تأثير معنوي مابين الاستجابه وكثافة العمل من خلال العينه المستهدفه.
٢. هناك تأثير معنوي مابين الاستجابه والارباح من خلال العينه المستهدفه.
٣. هناك تأثير معنوي مابين الضمان وكثافة العمل من خلال العينه المستهدفه.
٤. هناك تأثير معنوي مابين الضمان والارباح من خلال العينه المستهدفه.
٥. هناك تأثير معنوي مابين الموثوقيه وكثافة العمل من خلال العينه المستهدفه.



٦. هناك تأثير معنوي مابين الموثوقيه والارباح من خلال العينه المستهدفه.

شكل رقم (١) المخطط الفرضي للدراسة

مجتمع وعينه البحث

العينه المستهدفه كانت للعاملين في المصرف الزراعي العراقي / بغداد. حيث وزعت (٩٨) استبانته، وكان الصالح منها (٩٢)، اي بنسبه (٩٦ %) وكانت (٦) استبانته غير صالحه في الاستخدام (Pakurár et al., 2019:P: 5).

الحدود المكانية والزمانية للبحث

المصرف الزراعي العراقي / بغداد هو المكان المحدد لاجراء الاستبيان على العينه المستهدفه مابين الفتره ١ / ٨ / ٢٠٢٣ الى ١ / ٨ / ٢٠٢٤.

منهجية البحث وتضمن:

١. أسلوب البحث:

يستخدم الباحث التحليل الاحصائي SPSS والتركيز على البيانات والمعلومات التي تم جمعها من العينه المستهدفه في المصرف الزراعي العراقي / بغداد، ويستخدم الباحث هنا الاسلوب الكمي من خلال توزيع الاستبانته (Rodríguez &

Lópezl, 2021:P 4: Kadhim & Hani, 2024:P: 2).

٢. هيكلية البحث

المبحث الأول: الأطار المفاهيمي والتعريفى لابعاد الجودة.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي والتعريفى لابعاد حياة المجتمع.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع.

تحديد المصطلحات :

الجودة:

الجودة تهدف إلى تحقيق الانتاجيه الافضل في المنظمة. والتاكيد على توفير رغبات العاملين، كذلك تقديم كل ما هو يساعد على تنمية وتطوير العاملين من التدريب والمتابعه والتحسين المستمر (Kadhim & Jassmy, 2024:P: 3). ان تنفيذ مبادئ الجودة اساسيه في الشركات يكون فيها العمل الزامي للوصول الى ما يتم التخطيط اليه. وتعد مبادئ الجودة عند تنفيذها في المؤسسات ضروريه في التطوير (Kadhim & Habeeb, 2024:P: 9). . لانه ليس من السهل ارضاء العاملين دون توفير احتياجاتهم المعاشيه، كذلك المشاركة الجماعيه في اتخاذ القرار، ولا يكون القرار من جهه واحده فقط اذافه الى قيام علاقه قويه مع الموردين وكسبهم من خلال التعامل الصحيح معهم (Yang et al., 2022:P: 4). وتتكون الجودة من الابعاد التاليه:

١. الاستجابيه:

ان استجابة العاملين الى تنفيذ مبادئ الجودة عمل اساسي لا بد من توفره ولجميع المجالات، ويكون ذلك من خلال توفير احياجات العاملين في الشركات ولجميع الاقسام فيها (Matthews & Mokoena, 2020:P: 3). وان تحقيق الرضا للعاملين واجب وعلى العاملين تقديم كل ما لديهم من جهود وطاقت عامله ذات كفاءة بمستوى جيد يساهم في بلوغ الاهداف التي يرجوا الباحث الحصول عليها وبكل نجاح بعد استخدام التقنيات الاداريه الحديثه (Sharma & Sharma, 2019:P: 8). ان القناعه لا بد منها وتوفيرها للعاملين في المنظمه وهذه يعطيهم الحافز القوي في تقديم افضل العطاء في التنميه (Kadhim & Atiyah, 2024:P: 6). ومن اخطر الصعوبات التي تتعرض لها المؤسسات

هي عدم قناعة العاملين بها وفي ادائها مما يجعل العاملين اقل عطاء وتعرض المنظمة الى خسائر فادحة (Afthanorhan et al., 2019:P: 5).

2. الضمان:

هو تقليل الائتمان في المنظمات عند التأخير عن سداد الديون المترتبة عليها. لذلك يعد الضمان الاساس في عمل المنظمات في حالة تعرضها الى خطوره بيئيه او صعوبات في العمل او تعرضها الى الخسائر او اي تغييرات في الظروف الطبيعيه (Gunasekaran et al., 2019:P: 5). ان الضمان بدأ يتخذ عدد من الوجوه في العمل في الوقت الحاضر، حيث ان في العصر الحديث تم اعتماد التقنيه والطرق الحديثه الاكثر فاعليه في عمل البورصات بأعتبارها الافضل في النجاح. لذلك توفير الاوراق الماليه للشركات ضروري جدا لتكون لكل منظمه سيوله نقديه فيها تساعدها على رسم الخطط المتنوعه والمناسبه (Aksnes et al., 2019: P: 3).

الموثوقية:

تعتبر هي قدرة النظام لعمل اداء ذات نوعيه واحده، وتكون موثوقية التشغيل أو موثوقية التصميم. وتكون المعلومات والبيانات التي تم جمعها من قبل الباحث يجب ان تمتاز بالموثوقيه العاليه، من حيث الاجابه على الاستبانة من قبل العاملين في المصرف الزراعي العراقي في بغداد. وان تكون الاجابه صحيحة على الاسئلة وعلى الاختيارات السبعه الموجوده في الاستبانة حسب مقبلس ليكرت ٧. ويقوم الباحث عند جمع البيانات على التركيز على الاستبانة التي فيها البيانات والمعلومات الصحيحة التي تساعد على الوصول الى النتائج التي يحتاج الباحث على حصولها وتكون دراسه ذات فائده عاليه تقتيدي بها المنظمات (Ali et al., 2021:P: 7).

حياة العمل:

تُعرّف حياة العمل بأنها القابليه في اتخاذ القرارات السليمه والصحيحة في تطور اداء المنظمات. وتتكون من الابعاد التاليه:

١. كثافة العمل:

مصطلح يحدد الصناعات ذات كثافته عالية كالزراعة والمطاعم والفنادق. ان عمل المنظمات يختلف فيما بينهم من حيث جودة العمل، لان الشركات تحتاج الى مواد اوليه بكثافته في عملها مثلما تحتاج الة العاملين باعداد واسعه وكبيره. ويكون التنوع موجود في المؤسسات، من حيث التغيير الموجود في الكثافة، ان تحقيق نتائج ليست عالية الجودة في عمل المنظمات قد يكون بسبب استخدام المواد غير الصحيحه. ان الكثافة في حالة المؤسسات غير متطابقه، سيكون هناك تأثير واضح وكبير على العينات المستهدفه التي تم اختيارها بصوره عشوائيه (Rita et al., 2019:P: 5).

٢. الارباح:

هي اداة تعمل على التلاعب والتغير الدائم على ارباح المنظمات. ان تحديد الارباح للمؤسسات يكون من خلال التقارير الماليه لمعرفة الرصيد المالي هل هو داعم ام سلبي، وعلى ضوءه يمكن تحديد المسار والخطط التي توضع للعمل (Tripathi & Siddiqui, 2020:P: 2). وايضا معرفة الرصيد المالي المتوفر هل يسد احتياجات العاملين لجميع رغباتهم وحياتهم المعاشيه وتحقيق الرفاهيه اليهم (Fida et al., 2020:P: 4). لان في حالة ادارة الارباح بصوره سلبيه وغير جيده يعرض المنظمه الى خسائر ماليه كبيره جدا (البياري، سمر سعيد 2018:ص ٩). وكذلك سوف يقوم الكثير من العاملين في حاله سيئه معاشيه جدا. وهناك دوافع لإدارة تحقيق الأرباح في المنظمات من أجل مواجهة اقل الاخطار التي تؤدي الى الخسائر (Moons et al., 2021:P: 4).

مجتمع الدراسة وعينتها (النتائج)

كانت الموثوقية للنتائج ايجابيه وداعمه للفرضيات الستة، وتعتبر (0.908) اكبر قيمه. ومن الممكن ملاحظة الجدول رقم (١).

الجدول رقم (١) نتائج الموثوقيه

No.	Cronbach's Alpha	Mean	Std. Devensian
RE	0.887	4.997	1.203

WA	0.908	5.180	5.203
----	-------	-------	-------

الجدول رقم (١) نتائج الموثوقية (تابع)

No.	Cronbach's Alpha	Mean	Std. Devensian
RE	0.800	5.115	1.128
PR	0.860	4.893	1.161
WI	0.888	5.167	1.113

وركز الباحث على نجاح الفرضيات (٦) واهميتها في المنظمات باعتبارها فرضيات داعمه. وبالإمكان

المتابعه عن طريق الجدول رقم (٢).

الجدول رقم (٢) المرتبه والمستوى

Items	Cronbach's Alpha	Rank	Level
RE	0.887	3	Moderate
WA	0.908	1	Moderate
RE	0.800	5	Moderate
PR	0.860	4	Moderate
WI	0.888	2	Moderate

ان جميع نتائج الفرضيات (6) ايجابية وداعمه للدراسه والتشجيع من قبل الباحث للمنظمات على استخدامها

لتحديد نتيجة الانحدار والمتغيرات. وبالإمكان المتابعه الجدول رقم (٣).

الجدول رقم (٣): تحديد نتيجة الانحدار والمتغيرات

No.	Sum of Number	Mean	F	Sig.
Regression	133.214	26.643	٤١.١٤٥	.000 ^b
Residual	55.688	٠.648		
Total	188.902			

وكذلك توصل الباحث الى النتائج حول فرضيات البحث والتي اكد الباحث على اعتمادها في المؤسسات. انظر الى الجدول رقم (٤).

الجدول رقم (٤): نتائج الفرضيات

Items	Relationship	p-value	Result
H1	RE → WO	0.814	Accepted
H2	RE → PR	0.825	Accepted
H3	WA → WO	0.879	Accepted
H4	WA → PR	0.951	Accepted
H5	REL → WO	0.880	Accepted
H6	REL → PR	0.866	Accepted

المناقشة

١. وأكد الباحث أن ابعاد الجوده وتاثيرها على ابعاد حياة العمل قد اثبتت فاعليتها. والسير الدائم على هذا النهج

الاداري الذي يمتاز بتقييم عالي الجوده.

٢. ان الفرضيات الستة كانت ايجابية وداعمه وتركز على تأثير ابعاد الجوده المباشر على جميع ابعاد حياة العمل. وقد كانت بداية جيده من الانطلاق في استخدام معايير الجوده المتمثله بالتقنيه العلميه والتطوير الحديث لجميع مجالاتها الاداريه.
 ٣. بعض الدراسات السابقه تركز على الاهتمام بمباديء ابعاد الجوده، واعتبارها ركيزه اساسيه في تقدم المؤسسات في ادائها ومواجهه الصعوبات التي تتعرض لها.
 ٤. ان المنافسه بين المؤسسات تساعد على النجاح والتطور والديمومه الانتاجيه نحو الافضل، وهذا يساعد على توفير وتحقيق رغبات واحتياجات العاملين.
 ٥. التحسين المستمر والتدريب على التكنولوجيا الحديثه ضروره ملحه للتصدي الى المشاكل التي تقلل من توفير الاداء العالي بصوره جيده.
 ٦. ان الادارة العليا وبقية اقسام المؤسسات تلعب دورا اساسيا في استخدام كل ما هو حديث ويساعد على نمو وحدات المنظمه.
- التوصيات:**
١. التشجيع على استخدام ابعاد الجوده في اداء المؤسسات وتحسين أدائها لرفع إنتاجيتها نحو الافضل قياسا مع المنظمات الأخرى.
 ٢. ان العروض الترويجيه والاعلانات لاداء المؤسسات، يؤدي الى خلق منافسه كبيره بين العملاء في اعتمادهم على ما يتم انتاجه لهذه الشركات.
 ٣. ولاننسى اهمية دور التنوع في الانتاج من خلال تحديد ابعاد حياة العمل وتوفير الحياة السعيده الدائمه لهم لتبعدم عن الفقر والامور السلبيه الاخرى.
 ٤. لا يكون التنوع لمرحله معينه في الانتاج وانما لجميع مراحل الانتاج اي يجب ان يكون التنوع شاملا وغير مقتصر على فئه معينه.

٥. اتباع مجالات التطور المستمر والاستفادة منه وعدم الخمول في الجوانب الانتاجيه، لان ذلك لايساعد على زيادة الانتاجيه، ومكافحة كل ظواهر السلبيه التي تمر بها الشركات.

المصادر العربيّه:

١. البياري، سمر سعيد (2018) جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة [رسالة ماجستير، .] <https://scholar.google.com> بغزة الإسلامية الجامعة.
٢. الحجى، خمفان بن زبران (٢٠١٦) التحديات التي تواجه البحث العممي بكميات العموم الإنسانية بجامعة السمطان قابوس. مجلة مكتبة الممك فيد الوطنية: مكتبة الممك فيد الوطنية .
٣. بوعامة، حكيم. (٢٠١٩) جودة الحياة: المفهوم والأبعاد: دراسة تحليلية. مجلة العلوم النفسية والتربوية. امركف الجامعيبيبيزة، الجفائر. المجلد ٥(العدد) ٦(٢٠١٢-٢٤٢).
٤. زاهر تيسير، 2016 أثر جودة حياة العمل في الالتزام الوظيفي -دراسة ميدانية، على مركز خدمة مجلة المواطن جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، مجلد ٣٨ عدد ١، دمشق، سوريا.
٥. محفوظ، اياد محمد.(٢٠١٨) أبتتت ايتت ال تتهمات التأمي يتتة اللكترانيتتة تتتت ن تنن البيتنن الت اذمتتية لرتكات التأمين. مجلة التحد العا العربي للتأمينو.
٦. معمريه، بشة.(٢٠٢٠) جودة الحياة: تعريفها، محدداتها، مظاهرها، أبعادها. مركف فدا علون للبحدثفدياًلأنثربولوجيدا والعدوم لانسدانية والاجتماعيدة ومخبر اقتصاديات الطاقتات املتجددة ودورها فدي تحقيدق التتميدة امليستدامة. اعمال امليقتت الوطي: جودة الحياة والتتميدة امليستدامة في الجفائر. الأبعاد والتحديات، جامعة الشهيد حمدة لخضر. الجفائر.

المصادر الاجنبيه

1. Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science*

- Letters*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>.
2. Ahmad, F., Kadhim, S. A., Hamid, N. A., Ahmad, A, N, A., Ruslan, R., Rahman, N, A, A., R., Abdullah, A, S., Nawi, M, N, M. (2020). A Study of Barriers and Challenges of Industry 4.0 in Malaysia Manufacturing Companies. *Int. J Sup. Chain. Mgt.* Vol. 9, No. 5.
 3. Albadry, H, F., Abbas, Z. M., Al Dulaimi, Z, Y, S., Kadhim, S. A., Ahmad, F. (2020). The Impact of Branding on the Marketing Advantage and the Role of Sustainable Competitiveness as Mediator. *International Journal of Advanced Science and Technology*. Vol. 29, No. 11s.
 4. Aksnes, D. W., Langfeldt, L., & Wouters, P. (2019). Citations, Citation Indicators, and Research Quality: An Overview of Basic Concepts and Theories. *SAGE Open*, 9(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019829575>.
 5. Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–28. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>.
 6. Bae, J., Jennings, P. F., Hardeman, C. P., Kim, E., Lee, M., Littleton, T., & Saasa, S. (2020). Compassion Satisfaction Among Social Work Practitioners: The Role of Work–Life Balance. *Journal of Social Service Research*, 46(3), 320–330. <https://doi.org/10.1080/01488376.2019.1566195>.
 7. Dhamija, P., Gupta, S., & Bag, S. (2019). Measuring of job satisfaction: the use of quality of work life factors. *Benchmarking*, 26(3), 871–892. <https://doi.org/10.1108/BIJ-06-2018-0155>.
 8. Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>.

9. Grant, C. A., Wallace, L. M., Spurgeon, P. C., Tramontano, C., & Charalampous, M. (2019). Construction and initial validation of the E-Work Life Scale to measure remote e-working. *Employee Relations*, 41(1), 16–33. <https://doi.org/10.1108/ER-09-2017-0229>.
10. Gunasekaran, A., Subramanian, N., & Ngai, W. T. E. (2019). Quality management in the 21st century enterprises: Research pathway towards Industry 4.0. *International Journal of Production Economics*, 207, 125–129. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2018.09.005>
11. Kadhim, S. A., Ahmad, F. (2019). Proposed Framework for Total Quality Management and its Impact in High Schools. *Int. J. Sup. Chain Mgt.* Vol. 8, No. 3.
12. Kadhim, S. A., Ahmad, F. (2021). The role of TQM in education: an empirical investigation of preparatory schools of Iraq. *International Journal of Services and Operations Management*, Vol. 39, No. 1.
13. Kadhim, S. A., Ahmad, F. (2022). The impact of total quality management by mediator's compliance and information technology on education performance in secondary schools Iraq. *International Journal of Services and Operations Management*, Vol. 41, No. 1-2, 82-10.
14. Kadhim, S. A. Hani, R. I. (2024). Total Quality Management and Its Role In Developing Banking Institutions Through Compliance As A Mediating Factor. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*. 31. Vol.102. No 2.
15. Kadhim, S. A., Jassmy, B. A. K., (2024). Effectiveness of Total Quality Management on Strategic Planning and the Importance of Stakeholders as a Mediator. *American Journal of Economics and Business Management*. Vol. 7, No.2.
16. Kadhim, S. A., Habeeb, L. M., (2024). Role Of Comprehensive Total Quality Management In Enhancing The Importance Of The Insurance Company-An Applied

- Study In The National General Insurance Company/Iraq. *International Journal of Studies in Business Management, Economics and Strategies*. Volume 03, Issue 02.
17. Kadhim, S. A., Atiyah, L. A., (2024). Green Human Resources Practices and Impact on Possibility of Applying Total Quality Management. *International Journal on Economics, Finance and Sustainable Development*. *International Journal on Economics, Finance and Sustainable Development*. Volume: 6 Issue: 2.
18. Kadhim, S. A., Mahmoud, S. F. (2042). Constraints That Affect the Implementation of Total Quality Management on Executive Management and Effectiveness of Planning in The Organization as a Mediator. *World Economics & Finance Bulletin*. Vol. 32.
19. Matthews, M., & Mokoena, B. A. (2020). The influence of service quality dimensions on customer satisfaction within visa facilitation centres in South Africa. *International Journal of EBusiness and EGovernment Studies*, 12(2), 112–125. <https://doi.org/10.34111/ijebeq.202012203>.
20. Moons, P., Apers, S., Kovacs, A. H., Thomet, C., Budts, W., Enomoto, J., Sluman, M. A., Wang, J. K., Jackson, J. L., Khairy, P., Cook, S. C., Chidambarathanu, S., Alday, L., Oechslin, E., Eriksen, K., Dellborg, M., Berghammer, M., Johansson, B., Mackie, A. S., ... Luyckx, K. (2021). Sense of coherence in adults with congenital heart disease in 15 countries: Patient characteristics, cultural dimensions and quality of life. *European Journal of Cardiovascular Nursing*, 20(1), 48–55. <https://doi.org/10.1177/1474515120930496>.
21. Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability (Switzerland)*, 11(4), 1–24. <https://doi.org/10.3390/su11041113>.
22. Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>.

23. Rodríguez-Modroño, P., & López-Igual, P. (2021). Job quality and work—life balance of teleworkers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(6), 1–13. <https://doi.org/10.3390/ijerph18063239>.
24. Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 44(July 2018), 65–75. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013>.
25. Tripathi, S. N., & Siddiqui, M. H. (2020). Assessing the quality of healthcare services: A SERVQUAL approach. *International Journal of Healthcare Management*, 13(S1), 133–144. <https://doi.org/10.1080/20479700.2018.1469212>.
26. Turap, T., Merupakan, T. B., Lebih, T. B., & Turap, T. D. (n.d.). No Main view of the sense of health, the center of the home, the elderly, the health-related indicators, the co-dispersion structure analysis, Title. 1–17.
27. Waworuntu, E. C., Kainde, S. J. R., & Mandagi, D. W. (2022). Work-Life Balance, Job Satisfaction and Performance Among Millennial and Gen Z Employees: A Systematic Review. *Society*, 10(2), 384–398. <https://doi.org/10.33019/society.v10i2.464>.
28. Wood, J., Oh, J., Park, J., & Kim, W. (2020). The Relationship Between Work Engagement and Work–Life Balance in Organizations: A Review of the Empirical Research. *Human Resource Development Review*, 19(3), 240–262. <https://doi.org/10.1177/1534484320917560>.
29. Yang, S., Wu, T., Shi, S., Lao, S., Gong, Y., Cao, M., Wang, J., & Yang, Y. (2022). MANIQA: Multi-dimension Attention Network for No-Reference Image Quality Assessment. *IEEE Computer Society Conference on Computer Vision and Pattern Recognition Workshops, 2022-June*, 1190–1199.