



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم الإدارة الصناعية

دور رأس المال الفكري في تعزيز جودة الأداء / دراسة استطلاعية في الشركة العامة للتجهيزات الزراعية – فرع نينوى

بحث دبلوم عالي
قسم الإدارة الصناعية-إدارة الجودة

أحمد حازم أحمد

بإشراف
الأستاذ الدكتور
علي عبد الستار الحافظ

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح طبيعة العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة الأداء، من خلال إبراز الدور الذي يؤديه رأس المال الفكري في تعزيز الأداء المؤسسي، وذلك بالتطبيق على الشركة العامة للتجهيزات الزراعية/فرع نينوى. وتتمثل إشكالية الدراسة في تحديد مستوى توافر مكونات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (البشري، الهيكلي، العلاقتي)، إلى جانب قياس مستوى جودة الأداء وفق أبعاده الخمسة المتمثلة في جودة الخدمات والمنتجات، وكفاءة العمليات التشغيلية، ورضا الزبائن، والتحسين المستمر والابتكار، والأداء المالي والتشغيلي، فضلاً عن الكشف عن طبيعة العلاقات الارتباطية والتأثيرية بين المتغيرين. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث جُمعت البيانات من خلال استبيانات أعدت وفق متغيرات الدراسة، وتم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار العلاقات والتأثيرات بين المتغيرات.

وأظهرت نتائج التحليل الوصفي أن المؤسسة تتمتع بمستوى مرتفع من رأس المال الفكري، مع تصدر رأس المال البشري لبقية الأبعاد، يليه رأس المال الهيكلي، ثم رأس المال العلاقتي. وفيما يتعلق بجودة الأداء، حققت كفاءة العمليات التشغيلية مستوى مرتفعاً مقارنة ببقية الأبعاد، في حين جاء الأداء المالي والتشغيلي في المرتبة الأخيرة، مما يشير إلى وجود تحديات مالية تؤثر في الأداء العام للمؤسسة.

كما بينت نتائج تحليل الارتباط وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وجودة الأداء، مع تباين قوة هذه العلاقة بين أبعاد الأداء المختلفة، إذ كانت أكثر وضوحاً مع كفاءة العمليات التشغيلية، وأضعفها مع الأداء المالي والتشغيلي. وأظهر تحليل الانحدار أن رأس المال الفكري يمارس تأثيراً معنوياً مهماً في جودة الأداء، ويسهم بدرجة كبيرة في تفسير التغيرات التي تطرأ عليها، مع بروز رأس المال البشري بوصفه البعد الأكثر تأثيراً في كفاءة العمليات التشغيلية، في حين سجل رأس المال العلاقتي أدنى مستويات التأثير مقارنة بالأبعاد الأخرى.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي، جودة الأداء، رضا الزبائن.

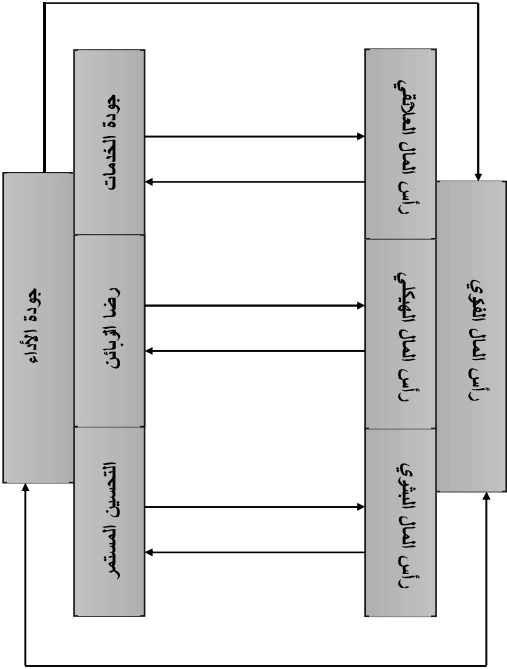
Abstract

This study seeks to elucidate the role that intellectual capital plays in enhancing institutional performance quality through an applied study on the General Company for Agricultural Equipment/Nineveh Branch. The research problem centers on investigating the availability level of intellectual capital components across its three dimensions (human, structural, and relational), measuring the level of performance quality across its five dimensions (quality of services and products, operational efficiency, customer satisfaction, continuous improvement and innovation, financial and operational performance), as well as revealing the nature of correlational and causal relationships between these two variables.

The descriptive analysis results revealed that the institution enjoys a high level of intellectual capital, with human capital leading with an arithmetic mean of 4.059, followed by structural capital with a mean of 4.022, and then relational capital with a mean of 3.92. Regarding performance quality, operational efficiency topped the list with a mean of 3.998, while financial performance ranked last with a mean of 3.73, revealing fundamental financial challenges.

Correlation analysis revealed a strong positive relationship with high statistical significance between intellectual capital and performance quality ($r = 0.745$, $p < 0.001$). The strength of this relationship varied across different dimensions, peaking with operational efficiency ($r = 0.758$) and reaching its lowest with financial performance ($r = 0.648$). Regression analysis revealed a substantial impact of intellectual capital on performance quality ($\beta = 0.801$, $R^2 = 0.555$, $F = 46.151$, $p < 0.001$), indicating that intellectual capital accounts for 55.5% of the total variance in performance quality. At the partial level, human capital had the most substantial impact on operational efficiency ($R^2 = 0.590$), while relational capital recorded a relatively lower impact coefficient.

The study concluded that intellectual capital constitutes a pivotal strategic determinant of performance quality and that systematic investment in developing its dimensions positively reflects on institutional performance.

HIGHLIGHTS	GRAPHICAL ABSTRACT
<p>Chapter 1: Methodological Framework</p> <p>Chapter 2: Intellectual Capital and Performance Quality</p> <p>Chapter 3: Field Study Framework</p> <p>Chapter 4: Conclusions and Recommendations</p>	 <p>The diagram illustrates the relationship between Intellectual Capital (IC) and Performance Quality (PQ). It features two main vertical columns of boxes. The left column represents IC components: 'جودة الأداء' (Performance Quality) at the top, 'رضا الزبائن' (Customer Satisfaction) in the middle, and 'التحسين المستمر' (Continuous Improvement) at the bottom. The right column represents PQ components: 'رأس المال العلائقي' (Relational Capital) at the top, 'رأس المال الهيكلي' (Structural Capital) in the middle, and 'رأس المال البشري' (Human Capital) at the bottom. Arrows indicate a flow from IC components to PQ components: from 'جودة الأداء' to 'رأس المال العلائقي', 'رضا الزبائن' to 'رأس المال الهيكلي', and 'التحسين المستمر' to 'رأس المال البشري'. Additionally, there are feedback loops: an arrow from 'رأس المال العلائقي' back to 'جودة الأداء', and an arrow from 'رأس المال البشري' back to 'التحسين المستمر'.</p>
<p>Keywords:</p> <p>Intellectual capital, Human capital, Structural capital, Relational capital, Performance quality, Customer satisfaction</p>	<p>Abstract:</p> <p>This study seeks to elucidate the role that intellectual capital plays in enhancing institutional performance quality through an applied study on the General Company for Agricultural Equipment/Nineveh Branch. The research problem centers on investigating the availability of intellectual capital components across its three dimensions (human, structural, and relational), measuring the level of performance quality across its five dimensions (quality of services and products, operational efficiency, customer satisfaction, continuous improvement and innovation, financial and operational performance), as well as revealing the nature of correlational and causal relationships between these two variables.</p> <p>The descriptive analysis results revealed that the institution enjoys a high level of intellectual capital, with human capital leading with an arithmetic mean of 4.059, followed by structural capital with a mean of 4.022, and then relational capital with a mean of 3.92. Regarding performance quality, operational efficiency topped the list with a mean of 3.998, while financial performance ranked last with a mean of 3.73, revealing fundamental financial challenges.</p> <p>Correlation analysis revealed a strong positive relationship with high statistical significance between intellectual capital and performance quality ($r = 0.745$, $p < 0.001$). The strength of the relationship varied across different dimensions, peaking with operational efficiency ($r = 0.758$) reaching its lowest with financial performance ($r = 0.648$). Regression analysis revealed a substantial impact of intellectual capital on performance quality ($\beta = 0.801$, $R^2 = 0.555$, $F = 4.0$, $p < 0.001$), indicating that intellectual capital accounts for 55.5% of the total variance in performance quality. At the partial level, human capital had the most substantial impact on operational efficiency ($R^2 = 0.590$), while relational capital recorded a relatively lower impact coefficient.</p> <p>The study concluded that intellectual capital constitutes a pivotal strategic determinant of performance quality and that systematic investment in developing its dimensions positively reflects on institutional performance.</p>

**Ministry of Higher Education and
Scientific Research
University of Mosul
Faculty of Business and Economics
Industrial Management Department**



**The Role of Intellectual Capital in Enhancing the
Quality of Performance / An Exploratory Study
in the General Company for Agricultural
Supplies – Nineveh Branch**

**Higher Diploma Thesis
Department of Industrial Management**

Ahmed Hazem Ahmed

Supervisor

Prof. Dr.

Ali Abdul Sattar Al-Hafez