

SAŽETAK

Specifičnost poslovanja mikrofinansijskog sektora je usmjerenost ka klijentima kojima finansijska sredstva nisu dostupna putem komercijalnih banaka. Mikrofinansijske usluge omogućavaju ekonomski slabije razvijenoj kategoriji stanovništva pristup finansijskim sredstvima kojima se obezbjeđuje: samozapošljavanje i otvaranje novih radnih mjesta, povećanje prihoda, stvaranje boljih životnih uslova i održivo učešće na tržištu djelatnosti kojom se bave. Poslovanje mikrokreditnih organizacija usmjereno je ka osiguranju zadovoljstva klijenata, zaposlenih, povjerilaca i osnivača. Da bi se to omogućilo, potrebno je da se koncept upravljanja mikrokreditnim organizacijama proširi sa upravljanja finansijskim kapitalom uz korištenje elemenata intelektualnog kapitala na cjeloviti koncept ravnomjernog i uravnoteženog upravljanja i finansijskim i intelektualnim kapitalom organizacije kao pojedinačnog subjekta, i sektora u cjelini. Mjerenja uspješnosti pojedinca zaposlenika, pojedinih mikrokreditnih organizacija, kao i sektora u cjelini uglavnom se odnose na kvantitativne pokazatelje i služe za dalje odlučivanje na raznim nivoima. Kvantitativni pokazatelji rezultat su djelovanja zbira kvalitativnih elemenata poslovanja, te se poslovanje svake kompanije treba zasnivati na njihovoj interakciji.

Radna tema doktorske disertacije usko je vezana za aktuelne događaje u mikrofinansijskom sektoru BiH, kao i zemljama koje pružaju usluge mikrokreditiranja. Sektor je zbog internih i eksternih uzorka zapao u krizu, koja se najviše odrazila u toku 2008. i 2009. godine, ali njeni korijeni su nastali mnogo ranije. Kriza nije jednako zahvatila sve mikrokreditne organizacije, kao ni regione, ali opšte stanje ukazuje na potrebu traženja mogućih rješenja, kada su u pitanju interni faktori poslovanja, odnosno unutrašnje okruženje organizacija sa stanovišta upravljanja elementima strukture intelektualnog kapitala. To su elementi na koje organizacije mogu imati utjecaj i koji omogućavaju ublažavanje i lakše prevazilaženje problema koji su nastali djelovanjem vanjskih faktora. Da je ovaj sektor još uvijek u krizi ukazuju i podaci navedeni u radu.

U uslovima stabilnog vanjskog okruženja upravljanje intelektualnim kapitalom omogućava da ne dolazi do poremećaja u poslovanju, ujedno pružajući i osnovu za stjecanje komparativne prednosti na tržištu mikrofinansija. U uslovima nestabilnog okruženja, kompanije koje upravljaju intelektualnim kapitalom mogu se koncentrisati na prilagođavanje vanjskim promjenama, a da pri tome ne moraju ujedno rješavati i unutrašnje poremećaje, koji se uglavnom uočavaju tek nastankom vanjskih prepreka. Iako, čak i u situacijama kada ne dolazi do većih poremećaja izazvanih vanjskim utjecajima, kompanije koje nemaju uravnotežen koncept upravljanja intelektualnim kapitalom dolaze u situacije krize, koje se mogu ili izbjeći ili ublažiti upravljanjem intelektualnim kapitalom, kao sveobuhvatnim konceptom poslovanja.

Jedan od polaznih elemenata poslovanja svake kompanije, time i mikrokreditnih organizacija je definisanje vizije i misije, a polemika u pogledu pravca kojim su krenule mikrokreditne organizacije odnosi se na njihovo udaljavanje od prvobitne misije i usmjerenost ka rastu profita i ekspanziji organizacije, te naglom geografskom širenju. U mikrofinansijskom izvještaju CSFI (Centre for the study of Financial Innovation) za 2011. godinu, navodi se da je mikrofinansijski sektor u posljednje dvije godine došao u „situaciju uzdrmane reputacije iz nekoliko razloga: rastuća komercijalizacija uz evidentan fokus na veličinu i profitabilnost, pad standarda u procesu odobravanja kredita, kao i dojam da se sektor udaljava od svoje prvobitne misije,,¹

Upravljanje intelektualnim kapitalom nužno je u svim djelatnostima, i kompanijama odnosno djelatnosti, a koje imaju svoje specifičnosti u poslovanju. Ono kompanijama pruža mogućnost da zadovolje ne samo interese zaposlenih, dobavljača, klijenata, vlasnika, nego i društvene zajednice, čime mogu zadovoljiti i koncept društveno odgovornog ponašanja. Osnova društveno odgovornog ponašanja je da se dio kapitala vraća okruženju u kojem je stvoren. Za svaku djelatnost može se napraviti okvirni model upravljanja intelektualnim kapitalom, kao smjernica pri daljem prilagođavanju specifičnostima svake kompanije, a u cilju zadovoljavanja interesnih grupa.

Model podrške odlučivanju obuhvata elemente upravljanja intelektualnim kapitalom potrebne za odluke na svim nivoima upravljanja, te iz velikog broja informacija koje se koriste u svakodnevnom poslovanju izdvaja ključne, na kojima se baziraju operativne i strateške odluke. Pored informacionih sistema, veliki broj komunikacija odvija se i drugim načinima, a one koje su od interesa za operativno poslovanje, odlučivanje i strateške odluke, trebaju biti uređene tako da omogućavaju uvid u ključne procese poslovanja, koji su predmetom odlučivanja i imaju utjecaj na konačne rezultate poslovanja.

¹ <http://www.citigroup.com/citi/microfinance/data/news110125b.pdf>, str.1 (20.05.2011)

ABSTRACT

The specificity of the microfinance sector is a business orientation to customers to whom financial resources are not available through commercial banks. Microfinance services enable access to financial resources to economically less developed category of the population to ensure: self-employment and job creation, increasing incomes, creating better living conditions and sustainable participation in market activity. Operations of microcredit organizations are directed towards ensuring customer satisfaction, employees, creditors and founder. To make this possible, it is necessary to expand the financial management to the entire concept of balanced scorecard management of the organization as a single entity, and the sector as a whole. Performance measurements are mainly related to the quantitative indicators and used for further decision making at various levels. Quantitative indicators are influenced by qualitative elements of the business activities. Therefore each company should combine both financial and intellectual capital.

Doctoral dissertation topic is closely related to the current events in the microfinance sector in BiH, as well as in the countries that provide microcredit services. Due to internal and external causes sector was hit by the crisis, which culminated in year 2008. and 2009. All of the microcredit organizations were not affected by the same intensity of the crisis, but the general situation indicates that there is a need to search for possible solutions when it comes to internal factors of business. These are elements that organizations can influence on, in order to overcome the problems caused by external factors. In year 2011, the sector in general is still in crisis.

In a stable external environment management of intellectual capital insures stability of business activities, also providing competitive advantage in microfinance market. In conditions of unstable environment, companies managing intellectual capital are able to concentrate to the adjustments to external changes, not dealing with internal disorders in the same time. Although, even in situations where there are no major disturbances caused by external influences, companies that have no concept of a balanced management of intellectual capital are facing crisis situations, which can be avoided or mitigated by intellectual capital management as a comprehensive concept of operations.

One of the initial elements of each company business is to define the vision and mission. The controversy regarding the microfinance stated in CSFI (Centre for the study of Financial Innovation) report 2011 is: „ microfinance has taken a wrong turn, it has drifted away from its original mission, it has been co-opted (or even corrupted) by the pursuit of size and profitability,,²

² <http://www.citigroup.com/citi/microfinance/data/news110125b.pdf>, str.1 (20.05.2011)

Managing intellectual capital is essential in all industries. It gives companies the opportunity to meet not only the interests of employees, suppliers, customers and owners, but also the needs of community, acting as social responsible company. Basic of socially responsible behavior is that part of the equity returns to the environment where it is created. For each activity a framework model of managing intellectual capital can be made, as well as guidelines for further adjustment to each company's specifics.

Decision support model includes elements of intellectual capital management needed for decisions at all levels of management. From the large amount of information that are used in everyday business the model fokus on key elements, on which operational and strategic decisions are made. Besides information systems, a large number of communication takes place through other means. Those that are of interest for operations, decision making and strategic decisions, should be arranged to allow insight into key business processes. Key business processes are the subject of decision making and have influence on final results.