

1. UVOD

Mikrofinansijski sektor je doživio procvat u periodu od 2004 do 2008. godine, ne samo u Bosni i Hercegovini (BiH), nego i u drugim zemljama koje pružaju usluge mikrokreditiranja. U navedenom periodu, prema informacijama od strane Microfinance Information Exchange (MIX), sektor je imao prosječni godišnji rast od 39%, akumulirajući ukupnu imovinu od preko US\$ 60 biliona u decembru 2008. godine. Tokom 2009. godine sektor se suočava sa naglim padom u pogledu plasmana novih kredita, naplate postojećih kredita, te pogoršanjem finansijskih rezultata. Pored Bosne i Hercegovine, kriza je najviše zahvatila Nikaragvu, Maroko i Pakistan.

U novonastaloj situaciji mikrokreditne organizacije u BiH suočavaju se sa situacijom da se moraju baviti unutrašnjim problemima: zatvaranjem određenog broja kancelarija, otpuštanjem i velikom fluktuacijom zaposlenih. To predstavlja dodatno opterećenje u situaciji otežane naplate kredita, gubitka klijenata i otežanog pristupa sredstvima za nove plasmane. U BiH je do poremećaja na ovome tržištu, prema informacijama Udruženja mikrofansijskih organizacija (AMIFI) u BiH, došlo zbog: „nekontrolisanog rasta kreditnih plasmana, institucionalne nespremnosti mikrokreditnih organizacija da prate takav rast, prezaduzenosti korisnika kredita, te utjecaja globalne krize, kao uzroka koji je definisan na zadnjem mjestu uzroka u vezi sa intenzitetom krize,,³ U navedenoj situaciji pokušaja izlaska iz krize, dolazi do inicijalno pogrešnih poteza mikrokreditnih organizacija, u kojima osim nezadovoljstva osnivača, ulagača i zaposlenih, dolazi do poremećaja odnosa sa klijentima, jer se fokus na klijenta pomjera na fokus unutrašnjih problema.

Kriza je nastala kao posljedica utjecaja i internih i eksternih faktora, ali svakako da su negativni efekti eksternih faktora mogli biti umanjeni, da nije dolazilo do internih propusta u upravljanju i vođenju poslovnih aktivnosti. U iznalaženju rješenja nalaze se poticaji za doradu regulatornog okvira za mikrokreditne organizacije u BiH, kojim je predviđeno da posluju isključivo kao kreditne institucije, te se pružanje jedne usluge odražava na mogućnost reagovanja na krizne situacije. Drugo rješenje ide u pravcu razmišljanja o spajanjima mikrokreditnih organizacija, radi smanjenja operativnih troškova i cijena izvora kreditnih plasmana.

Bez obzira na moguće pravce poslovanja mikrokreditnih organizacija, one će trebati upravljati svojim intelektualnim kapitalom, što je i predmet istraživanja ovog rada. Zbog propusta u upravljanju ljudskim i strukturalnim kapitalom, mikrokreditne ogranizacije su došle u situaciju ne samo ugroženih poslovnih rezultata, nego i ugrožene reputacije, te je i njihovo upravljanje relacijskim, odnosno potrošačkim kapitalom takođe poremećeno. Ovaj rad ukazuje na značaj sveobuhvatnog upravljanja intelektualnim kapitalom u procesu ostvarivanja ciljeva i rezultata poslovanja.

³ http://www.amfi.ba/images/stories/publikacije/mikrofinansije_2010.pdf, str.3 (20.05.2011)

1.1. Predmet i ciljevi istraživanja

Predmet ovog rada je utvrđivanje značaja uloge upravljanja intelektualnim kapitalom, uz podršku informacionog sistema, u procesu stvaranja preduslova za kontinuirano ostvarivanje ciljeva kompanije, zadovoljenja interesa klijenata, uposlenih, povjerilaca i osnivača, kao i društva u cjelini. Stabilno i organizovano unutrašnje okruženje je osnovni preduslov da kompanija u interakciji sa elementima vanjskog okruženja u okviru strukture intelektualnog kapitala, može reagovati na ubrzane promjene na tržištu i prilagođavati im se.

Ciljevi istraživanja su usko vezani za problem i predmet rada doktorske disertacije. Oni se ogledaju kroz potrebu da se istraživanjem spozna trenutno stanje u pogledu upravljanja intelektualnim kapitalom u mikrokreditnim organizacijama, kao i na koji način je ono podržano informacionim sistemom. Cilj je i definisanje uloge top menadžmenta u aktiviranju znanja zaposlenika u procesu ostvarivanja ciljeva kompanije. Također, cilj je da se, u momentu istraživanja, analizira efikasnost postojećih sistema sa stanovišta upravljanjem intelektualnim kapitalom u dijelovima koji se odnose na humani i strukturalni kapital, te dijelom i potrošački kapital.

1.2. Hipoteze

Uzimajući u obzir predmet i ciljeve istraživanja doktorske disertacije može se postaviti slijedeća glavna radna hipoteza:

H0: Modelom organizovanog upravljanja intelektualnim kapitalom povećava se efikasnost sistema podrške odlučivanju.

Pored glavne radne hipoteze, u ovom radu definisane su i pomoćne hipoteze i to:

H1: Korištenjem informaciono-komunikacijske tehnologije u procesu odlučivanja ostvaruju se komparativne prednosti i povećava efikasnost upravljanja i odlučivanja na svim nivoima.

H2: Moguće je napraviti okvirni model upravljačkog sistema mikrokreditnih organizacija, a koji karakteriše intenzivan intelektualni kapital

H3: Postojeći modeli upravljanja nisu sveobuhvatni, te je najslabija karika upravljanje ljudskim kapitalom kao elementom intelektualnog kapitala

H4: Upravljanje ljudskim kapitalom je polazna osnova efikasnog upravljanja intelektualnim kapitalom u cjelosti, te se nedostaci u upravljanju ljudskim kapitalom reflektuju na propuste u elementima strukturalnog i potrošačkog kapitala

1.3. Metodologija istraživanja

Naučno istraživanje će potvrditi ili opovrgnuti postavljenu glavnu radnu i pomoćne hipoteze. U širokom spektru naučnih metoda koje se primjenjuju u istraživanju, u ovom radu koriste se slijedeće naučne metode u procesu testiranja hipoteza:

1. Komparativna metoda. Ova metoda se koristi sa ciljem da se usporede sličnosti i razlike u odabiru načina upravljanja elementima intelektualnog kapitala, te postignutih poslovnih rezultata između kompanija koje se bave istom djelatnošću. Metoda se koristi i u uspoređivanju upravljanja intelektualnim kapitalom u Evropi, u odnosu na primjenu koncepta upravljanja elementima intelektualnog kapitala kompanija koja su predmet istraživanja.

1. Istorijska metoda. Ova metoda se koristi u prikazu istorijskog razvoja procesa upravljanja intelektualnim kapitalom.

2. Metoda analize. Metoda analize koristi se u cilju analiziranja postojećeg stanja u upravljanju intelektualnim kapitalom u kompanijama koja su predmet istraživanja, kao i analiza putem uvida u zvanične izvještaje dostupne na internetu.

3. Metoda sinteze. Metoda sinteze se koristi i u teorijskom i u empirijskom dijelu, a posebno u završnom poglavlju pri objedinjavanju dobivenih rezultata istraživanja koji treba da omoguće potvrđivanje ili odbacivanje postavljenih hipoteza.

4. Metoda indukcije. Ovom metodom treba obezbijediti da se korištenjem rezultata istraživanja dode do općih zaključaka relevantnih za proces upravljanja intelektualnim kapitalom, te na taj način doprinese obogaćivanju teorije i prakse izučavanja upravljanjem intelektualnim kapitalom.

5. Metoda dedukcije: Ova metoda primijenjuje s ciljem da se na osnovu općih znanja o upravljanju intelektualnim kapitalom donesu zaključci o njegovom značaju u poslovanju kompanije i stvaranju najprije komparativne, a zatim i konkurentne prednosti.

Prikupljanje primarnih i sekundarnih podataka:

1. Prikupljanje sekundarnih podataka, obuhvata prikupljanje podataka o predmetu istraživanja, teoretskih rasprava u relevantnim časopisima i literaturi iz oblasti upravljanja intelektualnim kapitalom, postojećih studija, web stranica, udruženja i institucija, internih podataka u kompanijama koja su predmet istraživanja.

2. Prikupljanje primarnih podataka odvija se u nekoliko faza. Svi podaci prikupljaju se putem anketnih upitnika, kada su u pitanju zaposlenici kompanije i klijenti kompanije. Anketiranje obuhva sve službe kompanije koje su predmet istraživanja, kao i top menadžere. Kod prikupljanja podataka pored ankete, koristi

se dubinski intervju. Bazični rezultati istraživanja prezentuju se u integralnom tekstu doktorske disertacije, dok su ostali rezultati sastavni dio rada.

1.4. Struktura rada

Rad je strukturisan u sedam segmenata i to:

Prvi dio (Uvod): U prvom dijelu disertacije definiše se problem i predmet istraživanja, svrha i ciljevi istraživanja, glavna hipoteza i pomoćne hipoteze te elaboriraju dosadašnja istraživanja objavljena na temu upravljanja intelektualnim kapitalom. Navode se i uvodne informacije o stanju mikrokreditnog sektora u Bosni i Hercegovini i svijetu, te dosadašnja istraživanja u pogledu upravljanja intelektualnim kapitalom u ovom sektoru. U ovom dijelu prezentovane su primijenjene metodologije naučnog istraživanja, te način obezbjeđenja optimalnih rezultata istraživanja i očekivani doprinos doktorske disertacije u teorijskom i aplikativnom smislu.

Drugi dio (Intelektualni kapital): U ovom dijelu analizira se teoretski aspekt intelektualnog kapitala, kao ključnog faktora održivog razvoja savremenih kompanija. Upravljanje intelektualnim kapitalom stavlja u fokus aktivnosti kompanija usmjerene prema budućnosti i jačanje sposobnosti kompanija da omoguće: zadovoljstvo potrošača; unapređenje imidža; efikasnije djelovanje humanog kapitala; povećanu sposobnost stvaranja vrijednosti; optimalnije korištenje svojih potencijala; motivaciju zaposlenih; postizanje veće efikasnosti poslovnih procesa, kao i poboljšanu komunikaciju. Intelektualni kapital predstavlja faktore poslovanja koji nisu prikazani u finansijskim izvještajima, ali stvaraju dodatnu vrijednost.

Nova vrijednost se stvara unapređenjem protoka znanja unutar kompanija i transformacijom tog znanja u vrijednost koja ima oblike humanog kapitala, strukturalnog i potrošačkog ili relacijskog kapitala. Osnovni i ključni element intelektualnog kapitala je humani kapital, dok strukturalni i relacijski kapital čine njegovu infrastrukturu. Zaposlenici za kompaniju postaju humani kapital onda kada svoje znanje i kompetencije pretvore u djela koja doprinose stvaranju materijalnih vrijednosti kompanija.

U procesu upravljanja intelektualnim kapitalom bitno je utvrđivanje prioriteta i fokusiranje na glavne stvaraoce vrijednosti. U ovom dijelu vrši se prikaz i analiza iskustava u izvještavanju o intelektualnom kapitalu u Evropi, kao i prikaz i analiza postojećih izvještavanja o radu mikrokreditnih organizacija i modeli izvještavanja. Na izvještavanje o mikrokreditnim organizacijama daje se kritički osvrt postojećih modela.

Treći dio (Maksimizacija intelektualnog kapitala putem upravljanja znanjem): U kojoj mjeri preduzeće stvara uslove za uspješno poslovanje i dugoročnu perspektivu ostvarivanja ciljeva poslovanja zavisi od toga kako uspješno

identifikuje i koristi znanja zaposlenih i kako brzo može usvojiti nova znanja. Cilj svake kompanije je da znanje pojedinca i organizacijsko znanje pretvori u poslovne uspjehe. Ono je specifično za svako preduzeće, te ga je kao takvo teško prenijeti u drugo okruženje. Predstavlja iznalaženje optimalnih i primjenjivih rješenja za poslovne situacije, kao i načine rješavanja problema upravljanja. Integracija znanja ima za cilj djelotvoran transfer znanja unutar kompanije i u kompaniju. Za svaki korak radnih procesa definišu se nosioci znanja, izvori znanja, vrste znanja, te se kao ponuda znanja integrišu u radni proces. U odvijanju procesa nastaju nova znanja (informacije o zahtjevima potrošača, slaba mjesta procesa itd.). Cilj svake kompanije je da nematerijalno znanje transformiše u materijalno ili eksplicitno znanje koje tada postaje vlasništvo kompanija.

Četvrti dio (Uloga informacionih sistema u upravljanju intelektualnim kapitalom): Obzirom na sveobuhvatnost upravljanja intelektualnim kapitalom, potrebno je obezbijediti odgovarajuće informacione sisteme koji omogućavaju međusobnu povezanost i izbjegavanje višestrukog unosa podataka. U slučajevima postojanja međusobno nepovezanih informacijsko-komunikacijskih sistema, dolazi do nepotrebnog utroška vremena, što dalje vodi do nepravovremene distribucije informacija i nedovoljno brzih reakcija na poslovne promjene. Integrirani ICT poslovni sistem omogućava uštede, kao i poboljšanje kvalitete poslovanja. Takvi sistemi olakšavaju i izradu izvještaja, putem kojih menadžment u bilo kojem trenutku može doći kvalitetnih i relevantnih informacija o poslovanju, kao i kvaliteti usluge koja se pruža potrošačima, te pravovremeno donositi odgovarajuće poslovne odluke. U tom dijelu se odražava važnost strukturalnog kapitala. Informacioni sistem treba da pruži informacije ne samo menadžmentu, nego i zaposlenicima za aktivnosti koje obavljaju, bilo u formi podrške izvršenju aktivnosti, ili mogućnosti dijeljenja organizacijskog znanja.

Peti dio (Poslovni procesi): Upravljanje kompanijom znači upravljanje poslovnim procesima. Posmatrajući kompaniju sa aspekta usmjerenosti na potrošača i skupa aktivnosti koje stvaraju vrijednost-poslovnih procesa, procesna paradigma omogućuje lakše razumijevanje poslovanja. Prema procesnom pristupu poslovni su procesi jezgra funkcionisanja kompanije. Za oblikovanje uspješne kompanije potrebno je zajedno razmotriti organizacionu strukturu i procese, te ih interaktivno razvijati. Posmatrajući organizacionu strukturu, značaj se pridaje i procesima koji definišu, fokusiraju i omogućuju potrebnu koordinaciju i saradnju različitih organizacijskih dijelova. Radi ostvarivanja postavljenih ciljeva, zajedničko posmatranje organizacijske strukture i procesa, omogućuje povezivanje svih aktivnosti unutar kompanije.

Šesti dio (Istraživanje upravljanja elementima intelektualnog kapitala u MKO): U ovom dijelu analiziraju se rezultati provedenog istraživanja na reprezentativnom uzorku. Rezultati istraživanja trebaju dati konkretnu sliku upravljanja intelektualnim kapitalom u mikrokreditnim organizacijama, kao i način upravljanja poslovnim procesima, te da li postojeći informacioni sistemi omogućavaju kvalitetu i fleksibilnost poslovanja i da li odgovaraju svim

zahtjevima upravlja intelektualnim kapitalom sa stanovišta ključnih procesa. Nakon provedenog istraživanja predlaže se model podrške odlučivanju i upravljanju intelektualnim kapitalom u MKO.

U istraživanju elemenata intelektualnog kapitala, obuhvaćeni su:

1. humani kapital
2. strukturalni kapital
3. relacijski/potrošački kapital

Humani kapital obuhvata: stručne, socijalne i komercijalne kompetencije zaposlenih; odnose i vrijednosti; povezanost za procesima; broj zaposlenika; fluktuaciju zaposlenika; nivo edukacije; prosječno trajanje zaposlenja; troškove i dužinu trajanja edukacije zaposlenika u jednoj godini, te profitabilnost po zaposleniku.

Strukturalni kapital obuhvata: organizacijsku strukturu; procese; organizacijsku kulturu; rukovođenje; odlučivanje; troškove investicije u ITC tehnologiju po zaposleniku.

Relacijski/potrošački kapital obuhvata: baze podataka o potrošačima; broj novih potrošača u tekućoj godini; stanje imidža kompanije; broj posjeta website-u; sposobnost privlačenja kupaca. Sa stanovišta atraktivnosti i imidža kompanije, potencijalni zaposlenici se mogu smatrati relacijskim kapitalom.

Ujedno, u ovom dijelu naučnog rada vrši se testiranje postavljenih hipoteza istraživanja.

Sedmi dio (Rezultati istraživanja - teoretski i praktični aspekt): Zaključkom se daje sinteza rezultata istraživanja sa teorijskog i praktičnog aspekta.

1.5. Očekivani doprinos disertacije

Rezultati provedenog istraživanja, u teorijskom smislu, doprinose da se sublimiraju relevantna i najnovija teorijsko-empirijska saznanja iz oblasti upravljanja intelektualnim kapitalom, izvrši sistematizacija teorijsko-metodoloških pristupa u proučavanju i primjeni koncepta upravljanja intelektualnim kapitalom. Naučni doprinos ovog rada u aplikativnom smislu je primjena rezultata istraživanja u krugovima menadžera kompanija s ciljem: boljeg razumijevanja prednosti upravljanja intelektualnim kapitalom; organizovanja informacija za uspješnije poslovanje i distribuciju znanja u kompanijama; ukaže na postupke identifikacije ključnih elemenata intelektualnog kapitala kompanija i njihovu međusobnu interakciju, te značaj kreiranja cjelovitih informacionih sistema u procesu upravljanja elementima intelektualnog kapitala. Istraživanje može poslužiti kao osnova za dalja istraživanja iz ove oblasti na području BiH, obzirom da se u svijetu već rade i mjerenja efikasnosti intelektualnog kapitala. Rad može

uputiti i na razmišljanja o potrebi uvođenja radnog mjesta Direktora za upravljanje intelektualnim kapitalom, primjenjivo za određene djelatnosti sa kompleksnijim sistemom upravljanja intelektualnim kapitalom. Rezultati ovog rada mogu poslužiti obrazovnim institucijama pri ustanovljavanju potrebe obrazovanja polaznika na ekonomskim fakultetima, iz oblasti upravljanja intelektualnim kapitalom, koji bi stečena znanja primjenjivali u praksi.

1.6. Osvrt na dosadašnja istraživanja

Želeći kroz naučno istraživanje i analizu ukazati na sveobuhvatnu ulogu upravljanja intelektualnim kapitalom, uz prijedlog modela podrške upravljanju i odlučivanju, opredijelila sam se za temu čiji je naslov: „Model podrške odlučivanju i upravljanju intelektualnim kapitalom u mikrokreditnim organizacijama,..”. Za temu sam se opredijelila i zbog činjenice da sam tokom preliminarnog istraživanja i uvida u postojeće publikacije, uočila da se pri traženju rješenja za omogućavanje stabilnijeg poslovanja mikrokreditnih organizacija, ne pravi osvrt i ne ukazuje na značaj intelektualnog kapitala i njegovih komponenti u poslovanju mikrokreditnih organizacija na sistematizovan i sveubuhvatan način.

Elementi intelektualnog kapitala se u segmentima analiziraju u izvještajima agencija za rejting mikrokreditnih agencija, ali se ne rade detaljnija istraživanja i ne nude rješenja u pravcu sveobuhvatnosti i povezivanja elemenata intelektualnog kapitala. Postojeće analize i mogući prijedlozi rješenja su uglavnom usmjereni na iznalaženje rješenja izlaska iz krize, ali ne i na korak dalje, a to je kako upravljati organizacijom dalje, nakon izlaska iz krize, kako bi se greške uzrokovane internim faktorima eliminisale u budućnosti. Iako se ne može tvrditi da postoji jedan model primjenjiv za svaku organizaciju, okvirnim modelom se mogu postaviti osnove na kojima organizacije mogu graditi svoje modele.

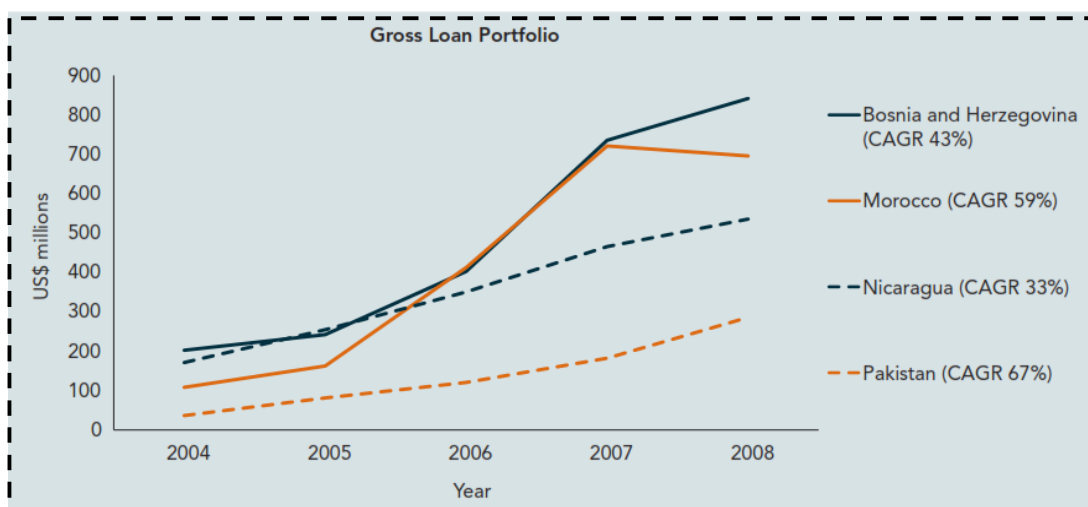
Odmah po izbijanju prve krize u mikrofinansijskom sektoru, počele su da se vrše analize i procjene propusta u poslovanju i radu mikrofinansijskih institucija, koje su u periodu prije izbijanja krize bile predmetom evaluacije i rangiranja, a koje nisu upućivale na to da je poslovanje mikrokreditnih organizacija nestabilno. Finansijski pokazatelji u krizi dijelom su rezultat ekstremnih faktora, a dijelom i internih, na što ukazuju i rezultati istraživanja, kao i napomene u odjeljku 2.5. vezane za sistem evaluacije i rangiranja mikrokreditnih organizacija od strane svjetskih agencija.

Potreba za analizom utjecaja elemenata intelektualnog kapitala na stvaranje vrijednosti i na direktnu vezu sa ostvarenim finansijskim rezultatima opravdana je ako se uzmu u obzir pokazatelji CGAP-a (Consultative group to assist poor) o problemima nastalim u mikrofinansijskom sektoru u Bosni i Hercegovini i drugim zemljama, objavljeno u Fokus note, broj 61, 2010. godine.

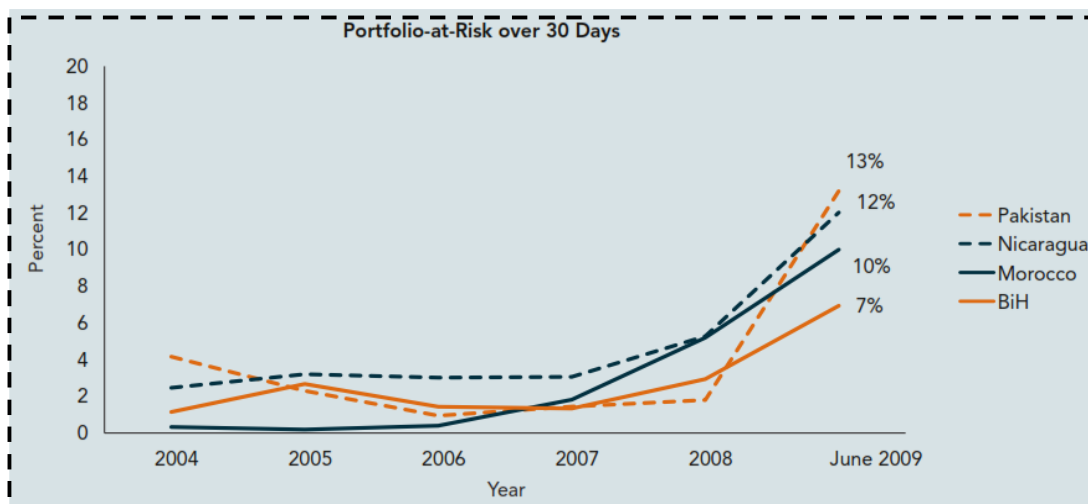
U navedenoj analizi navodi se da su tri osnovna faktora dovela do ranjivosti sektora:

1. „koncentracija tržišne konkurencije i višestruko zaduživanje
2. previše rastegnut sistem kontrole
3. erozija discipline odobravanja kredita,,⁴

Ovi nalazi podudaraju se sa identifikovanim glavnim problemima u radu mikrokreditnih organizacija u Bosni i Hercegovini, a koje je publikovalo Udruženje mikrofinansijskih organizacija u Bosni i Hercegovini (AMFI).



Grafikon 1: Rast portfolija mikrofinansijskih institucija u periodu 2004-2008⁵



Grafikon 2: Rast delikvencije i rizika otplate preko 30 dana⁶

Pokazatelji naglog rasta portfolija za period prema grafikonu 1., kao i rasta rizika otplate preko 30 dana za period prema grafikonu 2., pored vanjskih problema, mogu se dovesti u vezi i sa navedenom institucionalnom nespremnošću mikrokreditnih organizacija za taj rast, a što se u istraživačkom dijelu rada dovodi u vezu sa upravljanjem intelektualnim kapitalom.

Nagli skok porasta rizičnog duga u 2008. godini odnosi se na prethodno plasirane kredite, što upućuje na mogućnost slabije kvalitete plasmana u periodu rasta, a ne isključivo na posljedice krize. U saopštenju AMFI-ja od 17.02.2010. godine navodi se da se „mikrofinansijski sektor u 2010. godini oporavlja, te da je u decembru 2010. godine portfolio u riziku preko 30 dana iznosio 5,4%⁷„. Međutim, prema CGAP-u, pad portfolija u riziku može biti i posljedica agresivnog otpisa duga, koji je u 2009. godini u Bosni i Hercegovini bio 4,1%⁸, te se pad delikvencije shodno tome ne mora nužno odnositi na poboljšanja u kvaliteti portfolija povezanom sa kvalitetom plasmana i otplate duga.

Da bi se utvrdilo da li je intenzitet pada obima i kvalitete pokazatelja uspješnosti mikrokreditnih organizacija mogao biti manji uz eliminaciju unutrašnjih slabosti, potrebno je uraditi detaljnu analizu poslovanja mikrokreditnih organizacija. Utjecaj vanjskih faktora je neminovno prisutan u radu svake kompanije, ali vanjske prijetnje se u kriznim situacijama poslovanja mogu izbjeći ili umanjiti upotrebom unutrašnjih snaga, što je jedna od strategija poslovanja prilikom izrade SWOT analize, odnosno maxi-mini strategija. Da bi došlo do njene primjene, kompanije u svom poslovanju trebaju redovno unapređivati unutrašnje snage i pratiti kretanja u okruženju.

Kod utvrđivanja unutrašnjih snaga ili slabosti potrebno je istražiti procese mikrokreditnih organizacija, način definisanja ključnih procesa i njihov rang važnosti, kao i način na koji se njima upravlja sa stanovišta intelektualnog kapitala. Informacioni sistemi pri upravljanju igraju veliku ulogu, jer „adekvatno upravljanje preduzećem zahtijeva donošenje pravih i pravovremenih odluka, pri čemu se u današnje vrijeme broj odluka od presudnog značaja za preduzeće neprestano povećava, a s druge strane, raspoloživo vrijeme za odlučivanje se smanjuje,,⁹

⁴ <http://www.cgap.org/gm/document-1.9.42393/FN61.pdf>, str.2 (17.07.2011)

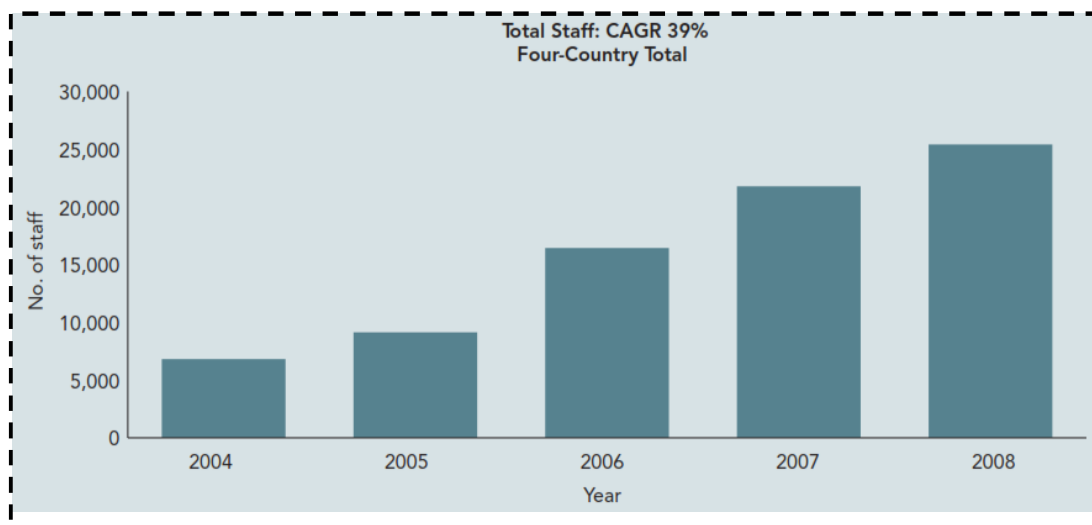
⁵ <http://www.cgap.org/gm/document-1.9.42393/FN61.pdf>, str.2 (17.07.2011)

⁶ <http://www.cgap.org/gm/document-1.9.42393/FN61.pdf>, str.5 (17.07.2011)

⁷ <http://www.amfi.ba/ba/vijesti/59-mikrokreditni-sektor-u-bih-se-oporavlja-od-krize> (17.07.2011)

⁸ <http://www.cgap.org/gm/document-1.9.42393/FN61.pdf>, str.4 (17.07.2011)

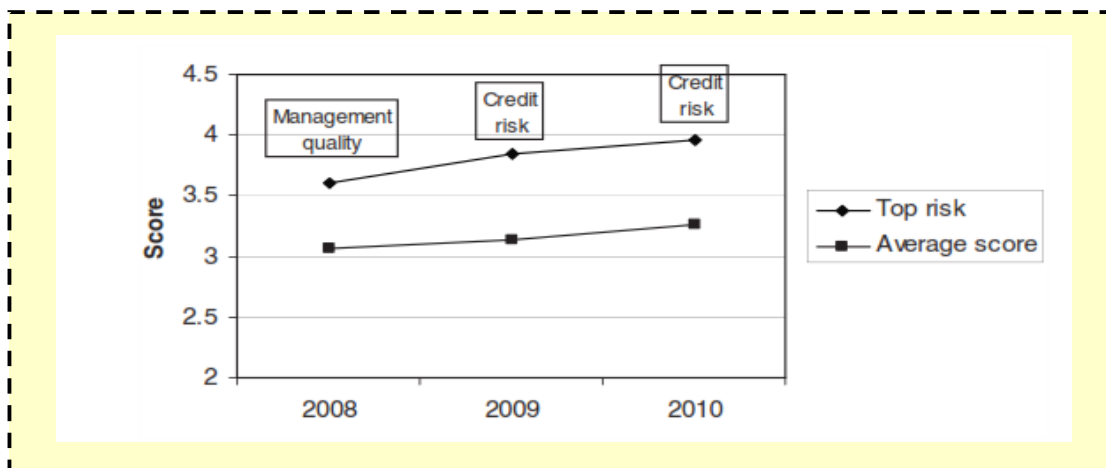
⁹ Lazo Roljić, Đuro Mikić, Informacije-sistemi Upravljanje, Visoka škola za ekonomiju i informatiku, Prijedor, 2012, str. 291



Slika 1: Kretanje zapošljavanja u mikrokreditnim organizacijama u periodu 2004-2008¹⁰

Rast portfolija prema grafikonu 1. podudara se sa naglim rastom zapošljavanja u sektoru u istom periodu. Slika 1. pokazuje rast zapošljavanja od 40% godišnje. Tako veliki porast novozaposlenih može ukazati na propuste u upravljanju intelektualnim kapitalom, čija se detaljna analiza vrši u odjeljku šest.

CSFI¹¹ (Centre for study of financial Innovation) je u 2011. godini objavio istraživanje o mikrofinansijskim rizicima, pod nazivom „Microfinance Banana Skins 2011,“ u kojem je obuhvaćeno 86 zemalja i 533 anketiranih sudionika (stručnjaci, mikrokreditne organizacije, investitori, posmatrači).



Grafikon 3: Najveći rizici u poslovanju mikrokreditnih organizacija¹²

Istraživanjem su identifikovani kreditni rizik i rizik kvaliteta menadžmenta, kao glavni rizici u daljem poslovanju mikrokreditnih organizacija. Provedeno

istraživanje identifikuje probleme, ali se ne bavi njihovom detaljnijom interpretacijom.

Analize i istraživanja uzroka krize internog i eksternog karaktera, kao i identifikacija problema se mogu pronaći u publikacijama institucija koja se bave pitanjima mikrokreditiranja, gdje se identifikovani problemi koji se odnose na neke od elemenata intelektualnog kapitala ne razrađuju i ne daju prijedlozi rješenja u pravcu cjelovitog upravljanja intelektualnim kapitalom u ključnim procesima. Evaluacije i rangiranje mikrokreditnih organizacija ukazuju na mogućnost unapređenja, kako bi rangovi bili realniji i odgovarali pravoj slici poslovanja.

2. INTELEKTUALNI KAPITAL

Svjetska ekonomija današnjice je u različitim omjerima pogođena recesijom. Pri tome su djelatnosti u određenim segmentima poslovanja ugrožene ili su usporene u planiranom rastu, te se nastali problemi rješavaju i na globalnom i na lokalnom, kao i na nivou kompanije. Ono što je zajednička karakteristika ponašanja kompanije ili ekonomije u uslovima recesije, jeste pokušaj iznalaženja modela kojim bi se ponovo uspostavio sistem vrijednosti industrijskog doba, sa osnovnom idejom da kapital stvara uvećani kapital.

Moderna ekonomija je na raskrsnici industrijske ekonomije i ekonomije znanja. Prva je opipljiva ekonomija koja uključuje sirovine, mašine, proizvode koji su vidljivi i opipljivi. Druga je neopipljiva ekonomija koja se bazira na idejama, znanju i uslugama. Obzirom da je svrha poslovanja kreiranje finalnog proizvoda ili usluge koju koristi krajnji potrošač, te da se potrebe ne mogu zadovoljavati bez konkretnih proizvoda ili usluga, ta podjela nije moguća sa stanovišta međusobnog isključivanja, nego sa stanovišta shvaćanja značaja i udjela nematerijalnog u kreiranju materijalnog, te nemogućnosti zanemirivanja bilo kojeg od elemenata poslovanja. Pojam nematerijalnog počeo je da se osvješčuje pojavom velikih razlika u računovodstvenoj i tržišnoj vrijednosti kompanije, otkada raste i interes za nematerijalnu imovinu. Iako omjer udjela materijalne i nematerijalne imovine nije jednak u svim granama, evidentan je porast nematerijalne imovine u ukupnoj tržišnoj vrijednosti u posljednjih nekoliko decenija. Rast vrijednosti intelektualnog kapitala, kao što je prikazano grafikonu 4, može se vidjeti prilikom evaluacije tržišne kapitalizacije S&P 500¹³.

¹⁰ <http://www.cgap.org/gm/document-1.9.42393/FN61.pdf>, str.9 (17.07.2011)

¹¹ <http://www.csfi.org/> - Centar za studije finansijskih inovacija

¹² http://www.cgap.org/gm/document-1.9.49643/Microfinance_Banana_Skins_2011.pdf, str.8 (20.07.2011)

¹³ Berzovni indeks koji sadrži dionice 500 korporacija, uglavnom iz USA