

HOOFSTUK 1

AGTERGROND EN DEFINISIE VAN DIE PROBLEEM

“To know when one’s self is interested, is the first condition of interesting other people.”

(Walter Pater, 1885)

1.1 INLEIDING

Ontwikkelde lande soos Taiwan, Thailand en Singapoer het oor die afgelope dekades hulle ekonomieë deur middel van kleinsake geweldig laat groei. In Suid-Afrika is daar egter steeds vyandigheid teenoor hierdie fenomeen te bespeur.

Groot ondernemings probeer so na as moontlik aan die regering beweeg en verkondig daagliks hoe belangrik hulle vir die land se voortbestaan is. Agter die beeld wat groot ondernemings projekteer, is hulle nog steeds wat hulle altyd was- slegs gedrewe vir wins.

Kleinsake aan die ander kant is besig om werksgeleenthede te skep - teen 'n groter tempo as meeste groot ondernemings (de Lange, 1998:50). Tog is daar groot onwilligheid om kleinsake te ondersteun. Hoewel verskeie bankiers dit besef, weerhou beleid en prosedures hulle om anders op te tree.

Party gee weer voor dat hulle ten gunste van 'n meer liberale bestel is, maar verwag van ander om die risiko's te neem. Vir enige land om ekonomiese sukses te behaal, sal 'n ekonomiese struktuur daargestel moet word wat kleinsakeontwikkeling aanmoedig.

Die ingesteldhede van groot ondernemings en bankiers teenoor kleinsake sal ondersoek moet word indien geleenthede gebied wil word vir suksesvolle ekonomiese groei.

Een van hierdie veranderings is die erkenning van intellektuele kapitaal deur finansiële instellings tydens die kredietevaluasië proses. Verskeie maatskappye het nog altyd kandidate se ontasbare kwaliteite in berekening gebring waneer hulle geëvalueer word vir 'n spesifieke posisie. Waarom is finansiële instellings blind vir ondernemings se intellektuele kapitaal?

Soos die term intellektuele kapitaal begin deursyfer in die korporatiewe wêreld, ontken die meeste ondernemings die verskynsel en wend hulle geen poging aan om hierdie bate te meet of te bestuur nie. Dit is reeds so belangrik om die finansiële resultate van die ondernemings te evalueer, dat die individu se intellek nie hoog op die prioriteitslys is nie.

Die meeste individue verstaan nie die konsep van intellektuele kapitaal nie en sien dit slegs as nog 'n wyse om kunsmatige waarde tot die maatskappy se finansiële state te voeg. Maar 'n progressiewe organisasie met die naam *Skandia Insurance Co. Ltd.* in Stockholm, Swede het die idee van intellektuele kapitaal erken, en het konkrete aksies geneem om intellektuele kapitaal se waarde te bepaal en te bestuur. In die proses is verskeie suksesvolle resultate verkry, waarvan onder meer laer werknemeromset en hoër produktiwiteitsuitsette (Duffy, 1999:1).

Alle ondernemings besef vandag dat bestuur al hoe meer handel oor die bestuur van ontasbare hulpbronne eerder as die bestuur van finansies. Hierdie konsep word al meer deur bestuur sowel as akademici erken. Dit is daarom van kardinale belang dat Suid-Afrikaanse finansiële instellings tydens kredietevaluering van kommersiële kliënte nie hierdie belangrike bate uit berekening moet laat by die toestaan van finansiering nie.

1.2 AGTERGROND TOT DIE STUDIE

Sedert die navorser as 'n klerk in 1995 by die kredietafdeling van *ABSA Bank*, *Boland PKS* en later in Nedbank werksaam was, is daar gemerk dat al die finansiële instellings by evaluering van finansiële state glad nie intellektuele kapitaal in berekening bring by kredietevaluering nie.

Die Suid-Afrikaanse finansiële instellings se siening tot dusver is dat daar werklik geen meetbare randwaarde aan intellektuele kapitaal gekoppel kan word nie. Dus het klerke maar slaafs die bestaande keuringsnorme en standaarde gevolg en dié belangrike bate uit berekening gelaat. Die navorser is later na die kommersiële verkoopsafdeling, waar sy pos behels om die finansiële instellings se bateboek uit te brei.

Tydens sy loopbaan as kommersiële bankier het hy dikwels met entrepreneurs te doen wat eienaars is van suksesvolle besighede, maar die onderneming beskik oor geen tot weinige vaste bates. Hulle enigste bate is werklik die besigheidskonsep, kennis, vaardighede en ondervinding waaroor hulle beskik.

Hierdie verskynsel dui op die moontlikheid dat entrepreneurs suksesvol kan wees sonder om kapitaal- of bategewys sterk te wees. Redes moet gevind word waarom finansiële instellings dié balansstaat item buite rekening laat by evaluering van finansiële state, veral in die lig gesien dat rekenmeesters wel intellektuele kapitaal as 'n balansstaat item erken.

Die bevindings van hierdie navorsing sal insiggewend wees vir die volgende partye:

- Kredietkeurders - om kwaliteit keuring te bevorder.
- Kommersiële bankiers - vir beter ontleding van kommersiële kliënte se besigheidsprosesse.

- Entrepreneurs - wat beter waarde kan toevoeg tot hulle onderneming en hulle intellektuele kapitaal optimaal kan meet en bestuur.

1.3 LITERATUURSTUDIE

1.3.1 Inleiding

Ondernemings funksioneer in 'n vinnig veranderde wêreld, waar tegnologiese, politiese en finansiële veranderings daaglik plaasvind. Die tekort aan natuurlike hulpbronne en verhoogde mededingendheid noodsaak ondernemings om aan te pas by die globale wêrelddeksonomie. Lande en ondernemings doen nie meer besigheid in 'n geslote vakuum nie. Met die koms van die internet en elektroniese handel het die denkbeeldige landsgrense van lande verdwyn. Ondernemings moet globaal handel dryf om meer mededingend te wees.

Topbestuur en akademici is dit eens dat bestuur hedendaags oor die bestuur van ontasbare hulpbronne handel, eerder as slegs die bestuur van mense en finansies. Intellektuele kapitaal is geïdentifiseer as een van die sleutel ontasbare hulpronne in hedendaagse ondernemings (Itami, 1987).

Intellektuele kapitaal word deur *Skandia Insurance Co. Ltd* soos volg gedefinieer: *"The sum of structural capital and human capital, indicating future earnings capabilities to continuously create and deliver superior value"* (Duffy, 1999:2).

Bestuur se aandag word daarop gevestig om die konsep te verstaan asook dat dit binne die onderneming se struktuur en kultuur moet manifesteer. Dit is hedendaags noodsaaklik vir die oorlewing van alle ondernemings. Daarom is dit van kardinale belang dat praktiese metodes ontwikkel moet word om 'n beter begrip te hê van intellektuele kapitaal, en bestuur moet gefokus wees om hierdie ontasbare bate te bestuur.

Daar het in die korporatiewe wêreld groot belangstelling ontstaan ten opsigte van intellektuele kapitaal sedert *FORTUNE* tydskrif 'n artikel daaroor geplaas het op 3 Junie 1991 (Steward, 1991:44-60). Huidiglik het belangstelling in intellektuele kapitaal so toegeneem dat die konsep besig is om 'n paradigma skuif te veroorsaak in bestuurswese. Bykomend tot die toename in belangstelling het 'n hele aantal artikels die lig gesien en is akademiese studies, konferensies en internet webtuistes ontwikkel.

Ten spyte van die groot belangstelling en eksponensiële groei in hierdie veld, neig artikels om te inleidend en herhalend te wees. Lesers se aandag word op die belangrikheid van intellektuele kapitaal gevestig, asook die bestuur van kennis en ontasbare bates, maar word gewoonlik in die duister gelaat met geen praktiese raad oor hoe om werklike verandering teweeg te bring in hierdie spesifieke veld nie.

1.3.2 Begripsomskrywing van menslike kapitaal en intellektuele kapitaal

Die konsepte menslike kapitaal en intellektuele kapitaal is nou verwant aan mekaar en moet dus duidelik onderskei word. Intellektuele kapitaal is die mees omvangrykste van die twee. Laasgenoemde is die kennis waarvoor 'n onderneming se mense beskik, patente, ontwikkelings en verhoudings wat daar binne die onderneming bestaan (Duffy, 1999:2).

Menslike kapitaal is die ervarings, kundigheid en kennis wat individue het wat hulle dan daagliks aanwend om hulle take te verrig. Menslike kapitaal word deur *Skandia Insurance Co. Ltd* as volg gedefinieer: "*The accumulated value of investment in employee training, competence and future. Might also be described as the employee's competence, relationship ability and values*" (Duffy, 1999:2).

Volgens James Hatch, Menslikehulpbron Direkteur van *Arthur Andersen* is: "*Human capital all about people, their intellect, knowledge and experience*".

Hatch sê dat menslike kapitaal uit meer as net kennis en vaardighede bestaan, maar dit omsluit ook ander kwaliteite soos lojaliteit, motivering en spanwerk (Duffy, 1999:2).

Volgens Nick Bontis, Direkteur van die *Institute for Intellectual Capital Research Inc.* in Hamilton, Ontario help menslike kapitaal bestuur om insae te kry in die ondervinding en kennis van werkers, sodat werkers hulle volle potensiaal kan besef (Duffy, 1999:2).

1.3.3 Die werking van menslike kapitaal bestuur

Aanhangers van menslike kapitaal bestuur beweer dat deur die breë impak te meet wat werkers op die finansiële waarde van die organisasie het, kan organisasies werkers bestuur, evalueer en ontwikkel op 'n manier om hulle menslike eienskappe om te skakel in harde finansiële syfers. So byvoorbeeld verteenwoordig die aandeel prys van *Yahoo Inc* nie slegs die boekwaarde van die maatskappy nie, maar ook die potensiaal wat werkers het om deur middel van hulle kennis en vermoëns innoverend te wees (Roos *et al*,1998:32).

Daar is wel bestuurders wat ontmoedig is deur dat hulle geïnvesteer het in menslike kapitaal verbeteringsprogramme (soos byvoorbeeld organisasie leer programme) omdat dit moeilik is om opbrengs op belegging te bereken vir die programme (Duffy, 1999:2). James Hatch plaas die blaam direk op die menslikehulpbronbestuurders aangesien die algemene persepsie bestaan dat menslike kapitaal nie gemeet kan word nie. Volgens Hatch daarenteen, kan enige iets gemeet word indien die behoefte bestaan.

As 'n onderneming geen rigting of einddoel het, kan hy op eindig in enige plek. Dit is baie belangrik dat ondernemings menslike kapitaal optimaal moet benut om sodoende suksesvol te wees.

1.4. PROBLEEMSTELLING EN DOELSTELLING VAN STUDIE

Intellektuele kapitaal vorm 'n integrale deel van enige onderneming wat die sukses of mislukking van daardie onderneming kan bepaal. Met die konvensionele metodes wat deur finansiële instellings gebruik word om hierdie bate buite berekening te laat in die kredietevalueringsproses word daar kardinale inligting oor die hoof gesien.

Deur intellektuele kapitaal te erken as 'n bate en dit in berekening te bring in die kredietevalueringsproses kan finansiële instellings hulle op die voorpunt plaas van die waagkapitaal mark.

Die doel van die studie is om te bepaal waarom Suid-Afrikaanse finansiële instellings intellektuele kapitaal uit berekening laat tydens kredietevaluering. Kritiese vrae wat vervolgens afgevra kan word is:

1. Word intellektuele kapitaal in berekening gebring by kredietevaluering in Suid-Afrikaanse bankwese?
2. Wat kan gedoen word om die konsep van intellektuele kapitaal in kredietevaluering te bevorder?

In die verlede het finansiële instellings slegs na die risiko's van die bedryf, bates en kontantvloei gekyk by evaluering van finansiële state van kommersiële kliënte. Finansiering is goedgekeur indien die kliënt aan sekere voorgestelde keuringsnorme en standarde voldoen het. Solvensie en likiditeitsverhoudings word reeds geruime tyd as prioriteit gesien tydens kredietkeuring.

Die probleem wat ontstaan is dat entrepreneurs met geen tot weinige bates finansiering misken word omdat hulle nie aan die norme en standarde voldoen nie. Gewoonlik het hierdie entrepreneurs ook min of geen sekuriteit om te verskaf vir finansiering nie, slegs die besigheidskonsep of idee.

Dit het entrepreneurs genoodsaak om alternatiewe hulpbronne van finansiering te bekom. Die mikro-uitleners met hulle hoë rentekoerse het hulle enigste uitweg geraak. Hierdie instansies lewer geen finansiële advies aan entrepreneurs nie. Dus is die entrepreneur op hulself aangewese.

Hedendaags moet finansiële instellings daadwerklike pogings aanwend in die waagkapitaal mark. 'n Bank kan dan as 'n vennoot gesien word in die ontwikkeling en sukses van 'n onderneming.

Die doelwitte van die studie is as volg:

Primêre doelwit:

In die lig van die bedreigings wat omgewingsveranderlikes op die winsgewende voortbestaan van klein, medium en groot ondernemings het, het hierdie studie ten doel om 'n omvattende ondersoek na intellektuele kapitaal te doen as meetinstrument in kredietevaluering.

Sekondêre doelwitte:

Die studie het verder die volgende ten doel:

- a) Om geleenthede te identifiseer waar intellektuele kapitaal wel as metingsinstrument gebruik kan word in kredietevaluering.
- b) Die bepaling van die voordele verbonde aan die proses vir kommersiële kliënte.

Subprobleem: Suid-Afrikaanse finansiële instellings bring nie intellektuele kapitaal in berekening by kredietevaluering van kommersiële kliënte nie.

Motivering vir doelwitte: Verskeie entrepreneurs het al hul misnoeë uitgespreek teenoor finansiële instellings wat nie intellektuele kapitaal as 'n bate erken en in berekening bring by kredietevaluering nie.

1.5 NAVORSINGSMETODIEK

1.5.1 Navorsingsontwerp

Daar gaan gebruik gemaak word van induksie om redes te verskaf vir die bestaande probleem en daar gaan dan met behulp van deduksie gevolgtrekkings gemaak word oor hoe om die probleem op te los. Daar gaan 'n formele studie gedoen word om alle moontlike antwoorde te verskaf wat die probleem kan oplos.

Data gaan deur middel van vraelyste ingesamel word. Die navorser gaan poog om geen van die veranderlikes te beïnvloed nie. Die studie gaan beskrywend wees met die doel om antwoorde te verskaf op vrae soos wie, wat, waar, wanneer en hoeveel.

Dit gaan 'n kruistabulering studie wees wat slegs een keer uitgevoer gaan word om te bepaal waarom finansiële instellings intellektuele kapitaal nie in berekening bring by kredietevaluasies nie.

1.5.2 Metingskale

Nominale-, ordinale-, interval- asook ratio skale gaan gebruik word.

Die gebruik van die nominale skaal sal tot 'n minimum beperk word aangesien dit die swakste metingskaal is. Ordinale skale sal gebruik word om groter as, of kleiner as waardes te bepaal.

Intervalskale word die meeste gebruik in die navorsingsproses omdat die gelykheid of ongelykheid tussen die verskillende intervalle bepaal kan word en met hierdie verskille 'n rekeningkundige gemiddeld asook 'n standaardafwyking bereken kan word. Ratio skale sal gebruik word om opinies te meet van die huidige kredietevaluasiestelsel en hoe die stelsel funksioneer.

1.5.3 Steekproefseleksie en grootte

Daar word van nie-waarskynlike steekproefseleksie gebruik gemaak, aangesien daar nie genoegsame rede bestaan om die gevolgtrekkings wat gemaak word oor die hele populasie te veralgemeen nie.

Daar is van oordeel steekproefneming gebruik gemaak. Die ondernemings wat geselekteer is, is kommersiële kliënte wat bereid was om deel te neem aan die navorsing.

Twee steekproewe is getrek. Die eerste steekproef het kommersiële kliënte verteenwoordig van die vyf grootste finansiële instellings in Suid-Afrika naamlik: *ABSA, Standard Bank, Nedbank, Eerste Nasionale Bank en BOE*.

Op 'n ewekansige wyse is daar tien kliënte uit elke finansiële instelling getrek word wat in die kategorie kommersiële kliënte val. Hulle het 'n vraelys voltooi om te bepaal of hulle bank wel intellektuele kapitaal in berekening bring by kredietevaluering.

Tweedens is daar aan twee kredietbestuurders in die vyf finansiële instellings vraelyste gegee om te voltooi. Hulle is gevra om hulle bank se mening weer te gee oor die waarde van intellektuele kapitaal in kredietevaluering.

Die doel van die studie is om die denkwyses van Suid-Afrikaanse finansiële instellings te verander na erkenning van intellektuele kapitaal as 'n belangrike komponent wat in ag geneem moet word in kredietevaluering.

1.6 BEPERKINGS

Hierdie studie het enkele beperkings. Eerstens is die steekproef grootte van tien kliënte uit elke bankgroep relatief klein. Hierdie steekproef is nie verteenwoordigend van die totale populasie van kommersiële kliënte nie. Verdere studie met groter steekproewe kan die probleem oorkom.

Omdat daar van vyf bankgroepe gebruik gemaak word, kan daar logistieke probleme ontstaan ten opsigte van die uitstuur van vraelyste en voltooiing daarvan deur respondente. Die oplossing hiervoor is om 'n elektroniese vraelys te ontwerp en dit deur middel van e-pos aan elke respondent te stuur. Voltooiende vraelyste kan direk aan die navorser per e-pos terug gestuur word. Die navorser kan op 'n gereelde basis die vordering van die respondente monitor.

Die tweede beperking kan wees dat kredietbestuurders in die vyf bankgroepe se kennisvlakke verskil ten opsigte van evaluering van finansiële state. Omdat sekere finansiële instellings se fokus slegs op die kommersiële en korporatiewe mark is en ander beide die individuele en kommersiële mark bedien. Tradisionele handelsbanke konsentreer nie op die kommersiële mark nie.

1.7 INDELING VAN STUDIE

Vervolgens 'n uiteensetting van die voorlopige inhoudsopgawe met 'n bondige aanduiding van die verwagte inhoud van elke hoofstuk.

Hoofstuk 1	:	Agtergrond en definisie van die probleem
Hoofstuk 2-4	:	Literatuurstudie
Hoofstuk 5	:	Navorsingsontwerp
Hoofstuk 6	:	Navorsingsresultate
Hoofstuk 7	:	Gevolgtrekkings en samevatting

1.8 WOORDELYS

Kommersiële Kliënte: Klein, meduim en groot ondernemings met omsette vanaf R1 miljoen tot R100 miljoen per jaar.

Intellektuele kapitaal: Kennis waaroor 'n onderneming se mense beskik, patente, tegnologie, ontwikkelings en verhoudings wat binne die onderneming is.

Finansiële instellings: Alle verskaffers van finansiering aan individue sowel as ondernemings.

Kommersiële Bankiers: Individue wat verantwoordelik is vir die verhouding tussen die kliënt en die finansiële instelling. Hulle bemark die finansiële instellings se dienste en produkte aan kliënte.

1.9 SAMEVATTING

Suid-Afrikaanse finansiële instellings dryf handel in 'n baie kompeterende mark, veral gesien aan mededinging vanaf buitelandse banke wat hulle nou in Suid-Afrika vestig. Die twee belangrikste kritiese suksesfaktore in bankwese is aanpasbaarheid en kliënte diens.

Dit is te verstane dat konvensionele keurings norme en standaarde wat vroeër vir finansiële instellings gewerk het, juis nou 'n struikelblok is vir groei en mark penetrasie. Die realiteit is dat die klein, medium en groter entrepreneur die toekomstige industriële leiers van Suid-Afrika gaan wees. Dit is ook juis die mark wat aan die oorgrote meerderheid Suid-Afrikaners werk verskaf.

Tussen al hierdie veranderinge word finansiële instellings genoodsaak om te verander of af te sterf, want dit kan moontlik hulle enigste redding wees vir oorlewing.

Hoe kan een finansiële instelling 'n geleentheid sien en die ander een die geleentheid mis? Waarom kan twee finansiële instellings met dieselfde data, tot verskillende gevolgtrekkings kom?

Die antwoord op bogenoemde twee vrae is visie. 'n Finansiële instelling se visie is sy teorie van die wêreld. Suksesvolle finansiële instellings het beter teorieë as onsuksesvolle finansiële instellings. Finansiële instellings wat plaaslik en globaal wil handeldryf moet innoverend wees en globaal dink. Hulle moet bereid wees om aan te pas by verandering en diversiteit.

"A good name is far better than great riches! It is wealth that can not be stolen. It is fortune that cannot be bought. It is honour and character, impossible to imitate, impossible to cheapen. It is integrity, and it is pride and this is why so many of us have names without price."-Dennis Hearon
Bestuurende Direkteur van IBM Suid-Afrika.