

## Феномен коннотации в анализе интеллектуального капитала

© 2011 С.С. Блинов

Пермский филиал Национального исследовательского университета  
Высшая школа экономики  
E-mail: spacejam86@mail.ru

Сегодня интеллектуальный капитал играет важную роль как фактор создания стоимости компании. В статье показана многогранность данного явления в целом и на примере ряда моделей. Сделан вывод, что при анализе интеллектуального капитала возникает такое явление, как коннотация. Данное явление формирует основу для создания множества моделей оценки, каждая из которых пытается отразить стоимость неосязаемых активов.

*Ключевые слова:* интеллектуальный капитал, неосязаемые активы, система сбалансированных показателей, Технологический брокер, коннотация.

За последние десятилетия бизнес-среда сильно изменилась. После двух мировых войн наблюдался бум производства, который способствовал формированию предпосылок создания рынка продавца в большинстве развитых стран. Однако с течением времени глобальная торговля постепенно переориентировалась в сторону рынка покупателя. Особенностью данных рынков является то, что они могут поглотить все произведенные товары, т.е. в данном случае они никогда не достигнут точки насыщения. Сейчас мы видим, что потребители стали лучше информированы и более требовательны. Лояльность клиентов, дифференциация продукции, обучение персонала, наличие НИОКР и инноваций стали критическими. Это также означает, что, с одной стороны, традиционные инструменты управления не обеспечивают менеджеров адекватной информацией, а с другой - доступ к материальным ресурсам более недостаточен для обеспечения устойчивых конкурентных преимуществ, которые могут быть полноценно реализованы в случае наличия у компании интеллектуального капитала. Последний представляет собой совокупность неосязаемых активов, также известных как активы знаний. Данные активы отличаются как от физических (земля, здания и сооружения), так и от финансовых активов (капитал, дебиторская задолженность, инвестиции и наличные деньги). Вышеупомянутые обстоятельства делают интеллектуальный капитал и его составляющие ключевыми ресурсами компании в рамках реализации конкурентоспособных стратегий. Соответственно, в сегодняшней сложной и изменяющейся внешней деловой среде компании обязаны быть гибкими, инновационными и находиться в таком состоянии, которое позволит развивать превентивные стратегические подходы, при этом осознавая, что интеллектуальный капитал является не просто дополнительным

фактором в создании стоимости, а играет основную роль в данном процессе.

Говоря о концепции интеллектуального капитала, мы можем отметить, что она не является строго определенной и четкой. В то время как научные и практические интересы в сфере интеллектуального капитала растут, нечеткость самого понятия (определения) интеллектуального капитала не имеет обратной тенденции. В целом, проблема с неосязаемыми ресурсами состоит в том, что они неосязаемы. Словарь современного английского языка Лонгмена описывает термин “неосязаемый” следующим образом:

- “тот, который скрыт или нематериален, но, известно, что он реален;
- тот, который по его природе не может быть опознан органами чувств, хотя его можно чувствовать;
- тот, которого трудно понять”<sup>1</sup>.

Поэтому ключевая проблема состоит в том, как идентифицировать что-то, что скрыто или нематериально. Проблема усугубляется тем, что каждое сообщество ученых и практиков, сталкивающееся с данным явлением, определяет его своим термином, исходя из собственных интересов. Например, исследователи в сфере неосязаемых активов используют термин “интеллектуальный капитал”. Бухгалтеры и специалисты по оценке активов используют термин “нематериальные активы”<sup>2</sup>, тогда как сотрудники HR-служб используют термин “человеческие ресурсы” или “человеческие активы”.

Если говорить об исследователях в сфере интеллектуального капитала, то в данном случае множество проблем возникает исходя из того, что идентичные объекты исследования имеют разные наименования (например, структурный капитал = организационный капитал = внутренняя структура)<sup>3</sup>. Причины этого можно искать в том факте, что данная научная область находит-

ся еще в зачаточном состоянии, и, соответственно, никто не готов отстраниться от собственной спецификации и строить исследование на основе работ друг друга. Стюарт определяет интеллектуальный капитал как “упакованное полезное знание”<sup>4</sup>. Салливан говорит о нем как о “знании, которое может быть преобразовано в прибыль”<sup>5</sup>. Как мы видим, оба автора сводят определение интеллектуального капитала к понятию знания.

В то же время другие авторы включают дополнительные интеллектуальные неосязаемые активы. Руус определяет интеллектуальный капитал как “сумму знаний его владельцев, которые могут быть переведены в бренды, торговые марки и процессы”<sup>6</sup>. Эдвинсон и Мэлоун определяют интеллектуальный капитал как “владение знанием, примененным опытом, организационной технологией, взаимоотношениями с клиентами и профессиональными навыками, которые предоставляют компании конкурентное превосходство на рынке”<sup>7</sup>.

Третья группа авторов смотрит на интеллектуальный капитал не только как на способности, основанные сугубо на мозговой и нейрофизиологической деятельности<sup>8</sup>. Например, Брукинг определяет интеллектуальный капитал как “объединенные неосязаемые активы, которые позволяют компании функционировать”<sup>9</sup>. Виедма рассматривает интеллектуальный капитал как равный ключевым компетенциям компании<sup>10</sup>. В данном вопросе Конрад Групп и Свейби, в частности, занимают особую позицию<sup>11</sup>. Конрад Групп говорит о данном объекте как о ноу-хау-капитале; Свейби предпочитает термин “неосязаемые активы”, он их определяет как “невидимые активы, которые включают компетентность служащего, внутреннюю структуру и внешнюю структуру”<sup>12</sup>.

Помимо определений, исследователи в области интеллектуального капитала обсуждают число составляющих интеллектуального капитала, когда дело доходит до их классификации<sup>13</sup>. Одно из обсуждений касается того, является ли отношенческий капитал (также называемый клиентским капиталом, внешней структурой, отношениями) частью структурного капитала или относится к самостоятельному элементу интеллектуального капитала. К примеру, Брукинг использовала только две компоненты - структурный и человеческий капитал, что было обосновано выделением в рамках компаний двух типов ресурсов: те, которые относятся к знаниям и процессу познания, и те, которые формализованы наподобие бизнес-процессов<sup>14</sup>. Основная причина подобного деления заключается в том, что дан-

ные два типа ресурсов нуждаются в принципиально разных управленческих методах.

Другие создали третью категорию интеллектуального капитала, чтобы подчеркнуть важность внешней среды в своих моделях. В то же время некоторые авторы хотят выделить актуальность инноваций и НИОКР<sup>15</sup>. Другие в своих моделях стараются уделить внимание интеллектуальной собственности или так называемым активам, которые могут быть коммерциализованы<sup>16</sup>. Моуритсен прокомментировал системы классификации интеллектуального капитала следующим образом: типология проблематична, поскольку категории данного объекта взаимосвязаны и даже являются составными частями друг друга<sup>17</sup>. Например, люди (человеческий капитал) работают, используя технологию (структурный капитал), в то время как клиенты (отношенческий капитал) получают услуги от людей (человеческий капитал). Кроме того, данные классификации не обеспечивают руководителей строго определенным набором руководящих принципов, необходимым для решения поставленных задач и обозначенных проблем. Вместе с тем Моуритсен полагает, что индикатор, отнесенный к одной из составляющих интеллектуального капитала, не обязательно характеризует только данный компонент. Он аргументирует это тем, что один и тот же индикатор может иногда попадать в две категории, приводя следующие примеры: обучение служащего технологии следует относить к человеческому или структурному капиталу? удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания трактовать как отношенческий или человеческий капитал? Подобные проблемы всегда имеют место, когда данное направление проходит стадию формирования мейнстрима, одной из характеристик которой является многополярность. Примером последней могут быть приведенные в таблице различные подходы к классификации структуры и аббревиатуры элементов интеллектуального капитала (ИК).

Таким образом, мы выявили, что существует множество разных определений понятия “интеллектуальный капитал”. Подобное обстоятельство усугубляет процесс становления консенсуса относительно формулирования единого определения интеллектуального капитала. Отсутствие данной согласованности оказывает значимое влияние на исследовательские и практические интересы в сфере интеллектуального капитала. Кроме того, многие исследователи и практики, используя идентичный языковой аппарат для описания различных явлений в данной области, рассуждают об интеллектуальном капитале исходя из собственной логики и подверженности той

## Подходы к классификации структуры элементов ИК

Автор	Структура интеллектуального капитала
M'Pherson	Человеческий капитал; Организационный капитал; Отношенческий капитал
Bounfour	Структурный капитал; Человеческий капитал; Рыночный капитал; Инновационный капитал
Brooking	Рыночные активы; Человеческие активы; Инфраструктурные активы; Интеллектуальная собственность
Mouritsen	Работники; Потребители; Процессы; Технология
Konrad Group	Индивидуальный капитал (уровень образования, приобретенные опыт и навыки, социальные компетенции); Структурный капитал (отношения с персоналом, способность решать проблемы, клиентский капитал)
Sveiby	Компетенция сотрудников; Внутренняя структура; Внешняя структура
Edvinsson, Pulic	Человеческий капитал; Структурный капитал, который подразделяется на Клиентский капитал и Организационный капитал (инновационный капитал и процессный капитал)
Viedma	Человеческий капитал; Структурный капитал; Отношенческий капитал
Sullivan	Человеческий капитал; Интеллектуальные активы, подразделяемые на неосязаемые активы, которые могут быть коммерциализированы, и структурные неосязаемые активы

или иной сфере интересов. Последнее способствует процессу формирования множества моделей для оценки интеллектуального капитала (по данным Свейби, на текущий момент существует 42 способа оценки интеллектуального капитала). В данной работе подробно мы рассмотрим два абсолютно разнородных метода - систему сбалансированных показателей Нортон и Каплана и Технологический брокер, автором которого выступает Энни Брукинг. Выбор данных двух методов был продиктован следующими соображениями: эти модели послужили катализаторами для развития направлений оценки ИК и явили собой основу для создания ряда моделей (Система сбалансированных показателей - направление Scorecard Methods, или SC, Технологический брокер - направление Direct Intellectual capital methods или DIC). Кроме того, данные модели прошли через множественную апробацию на практике и имеют значительную поддержку в научной среде.

**Сбалансированная система показателей.**

Французская "tableau de bord" была, вероятно, первым инструментом, который применялся для контроля результатов деятельности компании с помощью индикаторов. Время ее создания относится к 1932 г., и зачастую данная система рассматривается как предшественник сбалансированной системы показателей. В оригинальной трактовке "tableau de bord" являла собой набор показателей, отражающих результаты деятельности работы физических активов, основанные на статистике производства. Когда Нортон и Каплан представили свою сбалансированную систему показателей в Соединенных Штатах, использование индикаторов, дополняющих представленную в отчетности информацию, стало популярным методом среди управленческого звена<sup>18</sup>.

Нортон и Каплан используют в своей модели термин "неосязаемые активы". Неосязаемые активы они определяют как навыки, компетен-

ции, мотивация работников; базы данных и информационные технологии; эффективные операционные процессы; инновации в продуктах и услугах; лояльность покупателей и отношения с ними; политическое, государственное и социальное одобрение. Соответственно, они различают три категории неосязаемых активов: стратегические компетенции - стратегические навыки и знание рабочей силы, необходимые для реализации стратегии; стратегические технологии - информационные системы, базы данных, инструменты и сети, необходимые для реализации стратегии; внешнее окружение - культурные изменения, необходимые для мотивации, осознания стратегии и разделения ее ценностей рабочей силой. Наряду с этим, третья категория не дает представления о неосязаемых активах. Данная категория описывает изменения в корпоративной культуре, которые должны быть осуществлены для выполнения стратегии. Суть заключается в том, что эта категория включена в указанный перечень, поскольку Нортон и Каплан в своей системе тем самым пытаются уделить больше внимания трансформации стратегии в набор руководящих действий и принципов, чем запасам неосязаемых ресурсов в компании<sup>19</sup>. Помимо этого, Нортон и Каплан выделяют четыре перспективы сбалансированной системы показателей (BSC), определяемой ими как ряд мер, включая финансовые и нефинансовые меры, которые дают топ-менеджерам быстрый и всесторонний взгляд на бизнес. Данные четыре перспективы имеют следующие наименования: потребительская перспектива, которая отвечает на вопрос: как клиенты видят нас?; внутренняя перспектива, которая смотрит на то: в чем мы должны превосходить других?; перспектива инновации и обучение: можем ли мы продолжать улучшать и создавать стоимость?; финансовая перспектива: как мы выйдем перед акционерами?

Данные перспективы побуждают компании смотреть на себя с точки зрения клиентов, выяснять, что необходимо сделать, чтобы обслуживать их лучше всего, а также не забывать о будущем. В более поздней работе Нортон и Каплан заменяют перспективу “инновации и обучение” на перспективу “обучение и рост”<sup>20</sup>.

В целом, Нортон и Каплан, разработав систему сбалансированных показателей, установили стандарт систем измерения результатов деятельности компании. Кроме того, они внесли существенный вклад в области формулировки стратегии, когда разработали стратегическую карту. Также преимуществами данного метода являются четкие связи показателей со стратегическими целями и факторами успеха (драйверами ценности). Тем не менее сбалансированная система показателей непосредственно не измеряет неосязаемые ресурсы. Например, то, что измерено в перспективе изучения и роста, отражает уровень достижения цели в определенных областях, которые требуют усовершенствования. Это означает, что данный подход измеряет степень успеха в этих областях, но не позволяет отделить интеллектуальный капитал или денежные потоки от неосязаемых активов. Свейби высказывает подобное положение, когда он заявляет, что система сбалансированных показателей не применяет перспективу потока капитала.

Наряду с указанным сильной стороной модели является ее простота, что объясняет ее широкое использование. Например, стратегическая карта - это полезный инструмент для соединения финансовых и нефинансовых показателей. Однако мы должны принять во внимание тот факт, что она представляет собой только сформулированные гипотезы о наличии причинно-следственных связей, лежащих в основе стратегии. Важно понимать, что удовлетворенность потребителя и финансовые показатели находятся под влиянием многих других каузальных факторов, которые не включены в модель. Подобное обстоятельство создает угрозу в виде потери стоимости, если мы будем управлять компанией, смотря только на индикаторы на карте.

Следующей слабостью системы сбалансированных показателей является трудность ее использования как критерия для принятия инвестиционных решений<sup>21</sup>. Если мы хотим проанализировать эффект от управленческого решения, используя сбалансированную систему показателей, мы можем обнаружить, что, например, два показателя увеличились, а два других уменьшились. Соответственно, по данной информации мы не можем однозначно судить о том, хорошо это или плохо для данной компании. Также сла-

быми сторонами модели являются фокусирование внешней перспективы только на клиентах, нехватка всех стейкхолдеров, отсутствие различий между факторами человеческого и структурного капитала и изолированность границ четырех перспектив.

Развитием системы сбалансированных показателей в сторону устранения ее недостатков являются Монитор неосязаемых активов Свейби и Навигатор Скандиа. Данные подходы анализируют компанию через призму иных перспектив с использованием другой логики причинно-следственных связей и применением собственных разработанных показателей, которые отчасти по смыслу идентичны индикаторам системы сбалансированных показателей. Однако они не устраняют главного недостатка - отсутствует измерение стоимости интеллектуального капитала. Исходя из этого, данные модели в работе рассмотрены не будут.

**Технологический брокер.** Разработчиком данной модели является Энни Брукинг - основатель и управляющий директор компании “Технологический брокер”. Она разделяет интеллектуальный капитал на четыре категории: рыночные активы - потенциал, которым обладает организация, как результат связанных с рынком неосязаемых активов (бренды, клиенты и каналы распределения); человеческие активы - навыки коллективной работы, творческая способность и способность решать проблему, лидерство, предпринимательские и организаторские навыки, которые воплощены в работниках организации; активы инфраструктуры - технологии, методологии, процессы, которые позволяют организации функционировать; активы интеллектуальной собственности - ноу-хау, коммерческие тайны, авторские права, патенты, различные права дизайна, торговые знаки.

В целом, концепция Брукинг исходит из того обстоятельства, что для получения конкурентоспособного преимущества компании должны уравновесить эффективное управление неосязаемыми активами с управлением наличными деньгами, зданиями, сооружениями, оборудованием, запасами. Однако организации часто рассматриваются с бухгалтерской точки зрения, которая не отражает истинной стоимости предприятия. Исходя из этого, Брукинг говорит о том, что большинство предприятий не знает своих неосязаемых активов, сколько они стоят или как управлять ими<sup>22</sup>. Брукинг утверждает, что для компаний важно оценивать их стоимость, чтобы менеджеры могли понимать, где находится и в чем заключается драйвер стоимости. Исходя из этого, автор модели предлагает компаниям осу-

шествлять аудит интеллектуального капитала, который предполагает оценку различных типов активов.

Важно отметить, что предложенный Брукинг подход является одним из немногих хорошо документированных методов, позволяющих проводить аудит различных типов неосязаемых ресурсов. Она описывает 30 способов аудита различных аспектов неосязаемых активов и осуществляет для этого опрос, состоящий из 158 вопросов, затрагивающих диапазон проблем компании в области неосязаемых активов<sup>23</sup>. Каждый аспект - это фактически индикатор некоторого вида. Соответственно, предложенный метод представляет собой подход для измерения стоимости, поскольку он включает в себя критерии для определения оптимального состояния каждого аспекта каждого актива. Цель аудита интеллектуального капитала заключается в предоставлении всестороннего краткого обзора достоинств и недостатков всех неосязаемых ресурсов. Тем не менее в модели имеются определенные сложности в процессе аудита: как идентифицировать соответствующие неосязаемые активы, которые должны подлежать аудиту; как определить, какой аспект должен быть аудирован, и как поставить цель для каждого аспекта. При переходе к финансовой оценке неосязаемых активов рассуждения Брукинг выглядят очень оптимистично. Она упоминает некоторые из трудностей, возникающие при оценке затратным и рыночным подходами, но при этом автор модели не учитывает проблем, связанных с использованием доходного подхода.

Таким образом, мы можем сказать, что в силу многогранности такого явления, как интеллектуальный капитал, существуют различные пути решения проблем, связанных с его оценкой - начиная от адаптации бухгалтерских моделей<sup>24</sup> и заканчивая созданием альтернативных, параллельных систем внутренней отчетности<sup>25</sup>. С одной стороны, множественность моделей говорит о возникновении такого явления, как коннотация при анализе интеллектуального капитала (разное понимание одного объекта). С другой стороны, это наводит нас на мысль о высокой степени осознанности того, что необходимы улучшения системы измерений интеллектуального капитала в целях создания более прозрачной и точной оценки неосязаемых активов компании.

<sup>1</sup> Procter P. Longman Dictionary of Contemporary English. Essex, 1978. P. 582.

<sup>2</sup> Kaplan R., Norton D. The strategy focused organization. Boston, 2001.

<sup>3</sup> Bontis N. Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital // International J. of Management Reviews. □ 3(1). 2001. P. 41-60.

<sup>4</sup> Stewart T.A. Intellectual capital: the new wealth of organizations. N.Y. 1997. P. 10.

<sup>5</sup> Introduction to Intellectual Capital management // ed. P.H. Sullivan / Profiting from intellectual capital: extracting value from innovation. N.Y., 1998. P. 4.

<sup>6</sup> Intellectual capital: navigating in the new business landscape / N. Dragonetti [et al.]. N.Y., 1997.

<sup>7</sup> Edvinsson L., Malone M.S. Intellectual capital: realizing your company's true value by finding its hidden brainpower. N.Y., 1997.

<sup>8</sup> Andriessen D. Weightless wealth: four modifications to standard IC theory // J. of Intellectual Capital. 2001. □ 2(3). P. 204-214.

<sup>9</sup> Brooking A. Intellectual capital: core asset for the third millennium. L., 1996. P. 23.

<sup>10</sup> Viedma J.M. ICBS intellectual capital benchmarking system // J. of Intellectual Capital. 2001. □ 2(2). P. 148-164.

<sup>11</sup> Sveiby K.E. The new organizational wealth: managing & measuring knowledge-based assets. San Francisco, 1997.

<sup>12</sup> Ibid. P. 11.

<sup>13</sup> Edvinsson L., Malone M.S. Cit. op.

<sup>14</sup> Brooking A. Cit. op.

<sup>15</sup> См.: Bonfour A. The IC-dVAL approach // J. of Intellectual Capital. 2003. □ 4(3). P. 396-412; Edvinsson L., Malone M.S. Cit. op.; Brooking A. Cit. op.

<sup>16</sup> Brooking A. Cit. op.

<sup>17</sup> Reading an Intellectual Capital statement: describing and prescribing knowledge management strategies / J. Mouritsen [et al.]. J. of Intellectual Capital. 2001. □ 2(4). P. 359-383.

<sup>18</sup> Kaplan R., Norton D. Cit. op.

<sup>19</sup> Ibid.

<sup>20</sup> Ibid.

<sup>21</sup> Chatzkel J. A conversation with Goran Roos // J. of Intellectual Capital, 2002. □ 3(2). P. 97-113.

<sup>22</sup> Brooking A. Cit. op.

<sup>23</sup> Van den Berg H. Models of Intellectual Capital Valuation: A Comparative Evaluation // Business Performance Measurement: Intellectual Capital - Valuation Models. Le Magnus University Press, 2005. P. 121-158.

<sup>24</sup> Lev B. Remarks on the measurement, valuation, and reporting of intangible assets // Economic Policy Review. 2003. □ 9(3). P. 17-22.

<sup>25</sup> Sveiby K.E. Cit. op.

Поступила в редакцию 06.05.2011 г.