

VERSLO SUBJEKTŲ SANDORIŲ SUDARYMO GALIMYBĖS TAIKANT VIRTUALIŲ TARPININKŲ TEIKIAMAS ELEKTRONINES PASLAUGAS

Dalė Dzemydienė

Mykolo Romerio universitetas, Lietuva, daledz@mruni.eu

Giedrius Romeika

Mykolo Romerio universitetas, Lietuva, giedrius.romeika@gmail.com

doi:10.13165/ST-13-3-1-12

Santrauka

Tyrimo tikslas – išanalizuoti sandorių sudarymo metodus ir priemones, taikant virtualaus tarpininko, teikiančio elektronines paslaugas, atliekamas funkcijas ir pagrįsti virtualaus tarpininko generuojamą pridėtinę vertę smulkiojo ir vidutinio verslo (SVV) subjektams remiantis sandorių kaštų teorija.

Metodologija – pasitelkus sudėtingų ir daugialypių santykių analizės priemones nagrinėjamos virtualių tarpininkų paslaugos smulkiojo ir vidutinio verslo subjektams, vertinama jų veikla, išskiriant pridėtinės vertės grandinės komponentus ir teikiamą naudą. Tyrimo metodika grindžiama mokslinės literatūros analize, apibendrinimo bei palyginamosios analizės metodais.

Praktinė reikšmė – verslo subjektų (įmonių, įstaigų, organizacijų) veikla pasiteisina tik tuo atveju, kai yra pelninga. Informacinės komunikacinės technologijos (IKT) įgauna vis didesnę reikšmę mažinant verslo įmonių veiklos kaštus. E. paslaugos, sudarant sandorius, įgyja ypatingą reikšmę. Europos Sąjungos (ES) vidinėje erdvėje veikia daugiau nei 20 milijonų SVV subjektų, jų darbinės sritys apima daugiau nei 170 veiklos krypčių. Tiek vidinė, tiek išorinė konkurencija skatina SVV subjektus didinti veiklos efektyvumą. Straipsnyje nagrinėja-

mos kaštų mažinimo galimybės, susijusios su paslaugomis, kurias teikia virtualūs tarpininkai, turi praktinės reikšmės nacionalinėje tarptautinėje įmonių veikloje.

Originalumas/vertingumas – nagrinėjamos kaštų mažinimo galimybės, taikant virtualaus tarpininko funkcijas, ir jo kuriamos pridėtinės vertės SVV ūkio subjektui pagrindimas.

Raktažodžiai: informacinės technologijos, e. paslaugos, virtualūs tarpininkai, smulkusis ir vidutinis verslas (SVV), paslaugų sąveikumas.

Tyrimo tipas: analitinis apžvalginis ir teikiamų e. paslaugų atvejo analizė.

1. Įvadas

Tokie IT sprendimai kaip elektroninio pašto paskyra, prieiga prie interneto tapo neatsiejamu veiklos atributu, šalies, regiono išsivystymo charakteristikos dedamąja. Skaitmeninės priemonės suponuoja geometrinę progresiją didėjančią naujų IT sprendimų ir naujų e. paslaugų verslui atsiradimą. Naujų produktų kūrimas ir vystymas yra esminis verslo išlikimo konkurencinėje aplinkoje veiksnys. Ne išimtis ir smulkiojo ir vidutinio verslo subjektai. Ryšys tarp verslo subjekto inovatyvumo bei išorės tarpininkų išnaudojimo yra sudėtingas ir daugialypis (Huang et al., 2002; Mazzanti et al., 2007).

Sparčiai didėjanti ir nediferencijuota IT produktų ir paslaugų pasiūla apsunkina atskiro smulkiojo ir vidutinio verslo subjekto siekį išsirinkti optimalų IT produktų rinkinį, leisiantį generuoti aukštą pridėtinę vertę. Neteisingo sprendimo pasekmės neapsiriboja tiesioginiais finansiniais nuostoliais. Vidinių resursų sąnaudos, prarastas laikas papildoma verslo subjekto tiesioginius netekimus, susijusius su netinkamai pasirinktais IT produktais verslo procesui organizuoti. Tiesioginės netekimų pasekmės turi įtakos konkurencinio pranašumo mažėjimui, todėl labai svarbu pasiūlyti tinkamų IT sprendimų pasirinkimo priemones.

Naujos kartos e. paslaugos leidžia verslo įmonėms atsisakyti dalies rutininių, laikui imlių procedūrų ir taip mažinti sandorio kaštus bei klaidų tikimybę (Naujikienė ir Dzemydienė, 2012; Kurmis et al., 2012). Kasdieninių operatyvių rutininių verslo valdymo vidinių ir išorinių funkcijų automatizavimas bei integravimas ir sąveikumas pritaikant informacinius sprendimus bei elektronines paslaugas yra verslo siekiamybė. 75 procentai apklaustų įmonių vadovų nurodė tiesioginį ryšį tarp bendradarbiavimo ir sąveikumo bei įmonės finansinių veiklos rezultatų (IBM Global CEO Study Team 2006).

Straipsnio tikslas – apžvelgti pateikiamas virtualioje erdvėje veikiančių tarpininkų funkcinės galimybes bei skirtingus jų įvardinimui vartojamus terminus ir parodyti virtualių tarpininkų veiklos įtaką smulkiojo ir vidutinio verslo subjekto sandorio kaštams.

Kaip tyrimo rezultatas, apibendrinant virtualaus tarpininko funkcinės galimybes, pateikiama virtualaus tarpininko išvystyta daugiakomponentė struktūra. Įvertinamos e. paslaugos, kurias gali teikti virtualūs tarpininkai IT sprendimais grindžiamoje aplinkoje, nusakant galimą virtualių tarpininkų teikiamų e. paslaugų naudą smulkiojo ir vidutinio verslo subjektams.

2. Sandorių kaštų vertinimo palyginimas

Nepaisant to, jog nuoseklaus sandorių kaštų tyrinėjimas bei nagrinėjimas pradėtas dar XX amžiaus ketvirtajame dešimtmetyje ir mokslinėje literatūroje egzistuoja nemažai jo apibrėžčių, šiuo metu taip ir nėra vieno visuotinai pripažinto jo funkcinio apibrėžimo (Douglas and Allen, 1999).

Kiekvienos pelno siekiančios organizacijos (verslo įmonės) įkūrimo tikslas yra aiškiai apibrėžtas jos apibūdinime – pelno siekimas. XVII amžiuje prasidėjusios pramonės revoliucijos suformuoti industrializacijos principai darosi vis mažiau reikšmingi XXI amžiuje. Pelno didinimas plečiant gamybos mastus globalioje rinkoje tampa vis sunkiau įgyvendinamas. Alternatyva arba išeitis – kaštų mažinimas (optimizavimas). Atsiradus neoinstitucionalizmo teorijai, mikroekonominė analizė buvo išplėsta į tas ekonomikos sferas ir veiklas, kuriose anksčiau ji buvo nenaudojama. Šios teorijos pradininkas Ronaldas Coase'as parodė, kad realioje tikrovėje egzistuoja transakcinės sąnaudos, ir pasiūlė kiekviename sandoryje nustatyti tarpusavio ryšius, derėtis dėl jų ir juos kontroliuoti (Coase, 1937). Iš pradžių R. Coase'as sandorių kaštus įvardijo kaip „naudojimosi rinkos mechanizmu sąnaudas“.

Ilgainiui ši sąvoka įgijo platesnę prasmę: ji aprėpė visas sąnaudas, kurios atsiranda verslo bendradarbiavimo srityje, nepriklausomai nuo to, kur jis vyksta (rinkoje tarp atskirų ūkio subjektų, ūkio subjekto viduje ar ūkio subjektų santykiuose su reglamentuojančiomis institucijomis). Vadovaujantis šiuo teiginiu, sandorio kaštus, mokslinėje literatūroje dar vadinamus „transakcinėmis sąnaudomis“, galima apibūdinti kaip ekonominio bendradarbiavimo sąnaudas, kurios apima sprendimų priėmimo, veiklos planavimo ir jos organizavimo, derybų vedimo, planų keitimo, sutarčių sąlygų vykdymo priežiūros bei ginčytinų klausimų sprendimo sąnaudas (Stigler, 1961; Shelanski, Omamo, 1998; 1995; Sadoulet, 2000; Vakis, 2003; Wang, 2003; Ciaian, 2009; Henning, 2011; Hockman, 2011; Ohajianya, 2011; Traversac, 2011).

Iš esmės sandorių kaštų apibrėžimus galima suskirstyti į dvi grupes pagal jų objekto išskyrimą:

Pirmuoju atveju akcentuojamas rinkos sandoris ir kaštais įvardinamos išskirtinai su sandorio atlikimu susietos išlaidos. Sandorių kaštai yra kaštai, atsirandantys, kai prekės ir paslaugos yra mainomos, tačiau tai nėra kaštai, susiję su prekės ar paslaugos kūrimu (Gatautis et al., 2002).

Antruoju atveju pagrindinis dėmesys yra skiriamas nuosavybės teisėms ir visiems veiksams, susijusiems su jų įtvirtinimu, apsaugojimu nepaisant to, kada pavojus joms iškyla (Douglas and Allen, 1999).

Sandorio kaštų tyrimas yra vienas iš daugelio ekonominių tyrinėjimų objektų. Sandorio kaštai buvo pradėti tyrinėti siekiant suprasti, kodėl kuriamos komercinės veiklos organizavimo firmos. Sandorio kaštų teorija analizuoja, kaip organizacija turi organizuoti ir įgyvendinti savo visapusiško vystymosi veiklą, kad būtų minimizuoti gamybos bei sandorių kaštai. Gamybos kaštai skiriasi, priklausomai nuo organizacijų veiklos mastų, mokymosi ir patirties efektyvumo, lokacijos teikiamų privalumų, įtakos, kildinamos iš nuosavybės teisių į patentus, prekybines paslaptis ir kt. Sandorių kaštai taip pat

yra skirtingi ir apima išlaidas, susijusias su sandorių tarp skirtingų rinkų organizavimu, valdymu ir kontrole. Laikomasi prielaidos, jog bet kokio sandorio atveju organizacija pasirenks efektyviausią ir (arba) pigiausią alternatyvą (Vasiliauskienė ir Venslauskienė, 2012).

3. Tarpininkavimas ir išorinių paslaugų teikimas

Nauji verslo subjektai dažniausiai susiduria su ryšių bei išteklių trūkumu (Stinchcombe, 1965). Šie trūkumai ypač išryškėja aukšta konkurencija pasižyminčiose inovatyvių produktų rinkose, kur verslo subjektai turi laiku ir efektyviai prisitaikyti prie greitai kintančių veiklos sąlygų, įvaldyti naujas technologijas, rinkos segmentus bei didinti sprendimų priėmimo greitį (Zhang and Li, 2009). Rinkos spaudimas sandorio dalyviams tiesiogiai turi įtakos sandorio kaštams.

Tiekėjas, vartotojas ar jie abu gali sąlygoti sandorių kaštų atsiradimą. Sandorio kaštų efektas pastūmėja pasiūlos ir paklausos kreives atitinkamai į kairę dėl aukštesnių sandorio kaštų. Kadangi rinka yra nefrikcinė, viena iš šalių norint sudaryti sandorį turi mokėti papildomą sumą.

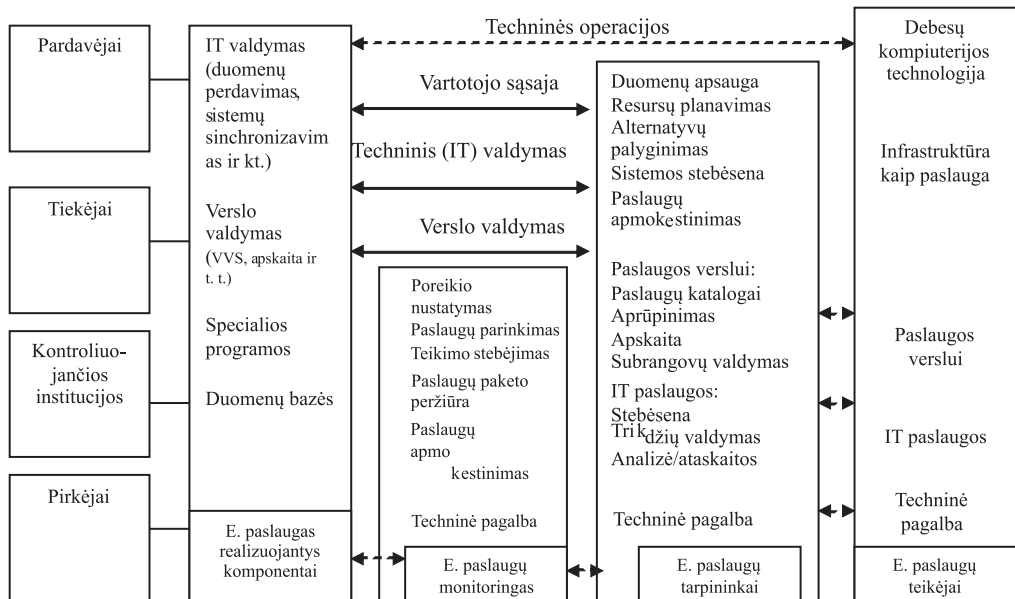
Sandorio kaštus taip pat gali prisiimti trečia šalis – tarpininkas. Tarpininku įvardinamas rinkos dalyvis, kuris parduoda prekę, tačiau jos nesukuria ir nevartoja (Gatautis et al., 2002). Pagal mokslinėje literatūroje pateikiamus apibrėžimus, tarpininkas nusakomas „kaip rinkos dalyvis, esantis tarp tiekėjo (gamintojo) ir vartotojo (pirkėjo)“. Rinkos tarpininką galima apibūdinti kaip atskirą instituciją, esančią tarp pirkėjų ir pardavėjų (Cosimano, 1996). Tarpininkas veikia kaip ekonominis agentas, kuris perka iš tiekėjų, o vėliau perparduoda pirkėjams ar padeda pirkėjams ir pardavėjams susitikti ir sudaryti sandorį (Spulber, 1996). Pabrėžtini tarpininko skirtumai nuo tiekėjo ir vartotojo. Autorius (Biglaiser, 1993) atskiria tarpininką nuo tiekėjo ir nuo vartotojo nagrinėdamas jų tikslus dalyvaujant sandorių rinkoje. Jis paaiškina, kad tiekėjas yra prekės kūrėjas, nes turi nuosavybės teisę ir gali prekę modifikuoti. Tuo tarpu tarpininkas prekės nepakeičia. Tarpininkas skiriasi nuo vartotojo, nes, skirtingai nei vartotojas, tarpininkas negauna naudos turint ar vartojant prekę (Gatautis et al., 2002).

Ūkio pokyčiams intensyvėjant, siekiant padidinti įmonių veiklos efektyvumą ir konkurencingumą bei sumažinti kaštus, vis labiau plinta praktika, kuri vadinama išorinių paslaugų teikimu. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2004/39/EB išorinių paslaugų teikimo terminas apibūdinamas kaip „veiklos funkcijų patikėjimas trečiajai šaliai“. Direktyvoje 2006/73/EB angliškas terminas „*outsourcing*“ kartais verčiamas „užsakomosios paslaugos“ arba „užsakomųjų paslaugų teikimas“, kartais – „veiklos funkcijų perdavimas išorės paslaugų teikėjui“ (Vasiliauskienė, 2012). Pažymėtina, jog užsakomosios paslaugos mokslinėje literatūroje apibūdinamos remiantis skirtingais įvairių autorių požiūriais, kurios, deja, siaurina pačios koncepcijos suvokimą (Rebernik and Bradač 2010). Pateiktas ir platesnis, holistinis, strateginis požiūris į užsakomąsias paslaugas (Giley and Rasheed, 2000). Autoriai užsakomąsias paslaugas apibūdino kaip veiklų (paslaugų) iš organizacijos išorės įsigijimą, nepaisant to, jog šios veiklos papras-

tai vykdomos arba gali būti vykdomos pasitelkiant vidinius organizacijos išteklius, jos viduje.

Tarpininkas plačiąja prasme yra jam perduodamų gamintojo arba vartotojo funkcijų perėmėjas, teikiantis užsakytąsias paslaugas. Remiantis šia išvada galima teigti, jog sandorio tarpininkas yra užsakomosios paslaugos teikėjas, kurio veiklą apibūdina Direktyvoje 2006/73/EB nusakytos kryptys.

Principinė tarpininko, veikiančio elektroninių paslaugų rinkoje, funkcijų schema pateikiama 1-ame paveiksle. Tarpininkas gali užtikrinti rinkos sandorio dalyvių rutininių techninių operacijų atlikimą tam naudodamas savo turimą arba išorės paslaugų teikėjo infrastruktūrą (išteklius).



1 pav. E. paslaugų tarpininkų vaidmuo IT sprendimais grindžiamoje aplinkoje

4. Virtualaus tarpininkavimo procesas ir jo įtaka sandorio kaštams

Kai kuriuose tarpininkavimo modeliuose skiriami virtualieji tarpininkai, kurių atsiradimą suponavo ūkinės veiklos, jos operacijų vykdymas internete. Išskiriama e. tarpininkų vertė palengvinant veiklą sparčiai besiplečiančiuose e. rinkose. Virtualieji (elektroniniai) tarpininkai taip pat generuoja tinklo paslaugų pokyčius, formuoja inovacinius efektus (Saarkar, 1995; Beam, 1999; Buxmann and Gebauer, 1998).

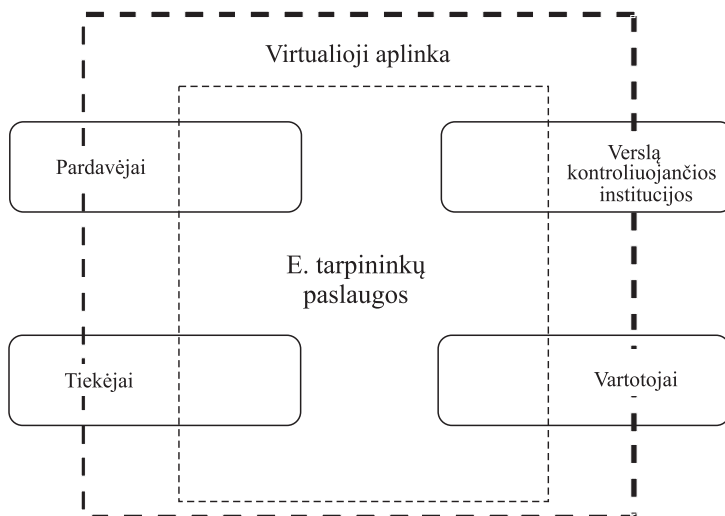
Elektroninių užsakomųjų paslaugų vykdymą pasitelkiant virtualaus tarpininkavimo procesą galima apibūdinti kaip internetinėje erdvėje susiformavusį ryšį ar santykius tarp reikalingų intelektualių paslaugų ieškančių subjektų bei jas teikiančių ir siūlančių laboratorijų (Vasicek, 2000).

Visus verslo subjektus, kurie organizuoja informacijos apie prekes ir paslaugas apsikeitimą naudodamiesi elektroniniais marketingo kanalais, galima vadinti virtualiais tarpininkais (Gupta and Woodside, 2006).

Virtualiu tarpininku galima įvardinti „kažką“ nepriklausomą, administruojantį intelektualų tarpininkavimo sprendimą, sukuriantį pridėtinę vertę tiek pirkėjui, tiek tiekėjui atliekant sandorį virtualioje rinkoje (Fairchild, 2006).

Apibendrinant virtualiuosius tarpininkus galima nusakyti kaip virtualų įrankį, kuris IT galimybėmis sukuria sandorio dalyvių pavestas funkcijas administruojančią struktūrą (2 pav.).

Tarpininkai konkuruoja su kitais rinkos dalyviais, kurie gali pardavinėti tokią pačią prekę ar paslaugą. Konkurencija yra viena iš prielaidų, leidžiančių pagrįsti tarpininko generuojamą pridėtinę vertę sandorio dalyviams – mažėjančius sandorio kaštus (Porter, 2000; Gatautis et al., 2002).



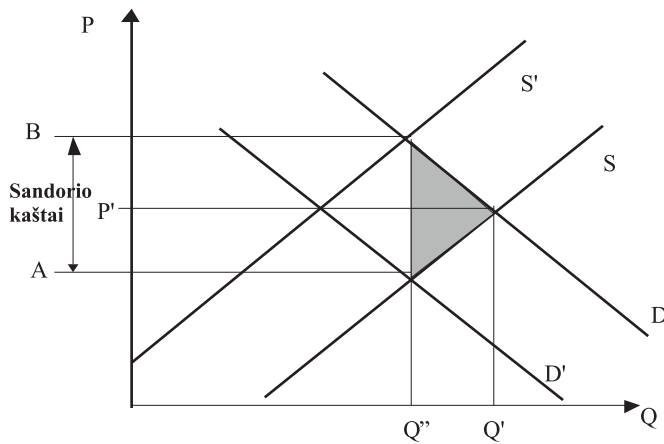
2 pav. E. tarpininkų vieta sandorio atlikimo procese

Produkto mainų procese dalyvaujant tarpininkui atsiranda objektyvios priežastys sandorio kaštų mažėjimui:

- Specializacija apibrėžtoje veiklos srityje sudaro prielaidas gilinti atliekamo proceso išmanymą ir didinti jo efektyvumą;
- Masto efekto išnaudojimas, galimas atliekant tą patį tarpininkavimo procesą vis didėjančiam gamintojų ir vartotojų skaičiui;
- Tikslinės investicijos į proceso tobulinimą, kurių negali sau leisti gamintojas ir/ ar vartotojas dėl savo veiklų diversifikacijos;
- Sinergija, atsirandanti pritraukiant papildomus aptarnaujamus gamintojus ir/ ar vartotojus.

Šalia kiekybiniais rodikliais išmatuojamų tarpininkavimo veiklos privalumų skiriama ir kokybinė tarpininkavimo nauda atskiram (ypač naujam SVV statusą atitinkančiam) verslo subjektui. Tarpininkų, kaip naujo verslo patikimumo ir garanto vaidmenį atliekančios institucijos, svarba įvardinta Zhang ir Li (2009) darbe. Naujai susikūręs verslo subjektas arba į apibrėžtą laikotarpį orientuotas laikinasis darinys dažniausiai susiduria tiek su išteklių trūkumu, tiek su veiklos istorija grįstos reputacijos nebuvimu.

Išorinių tarpininkų teikiamų paslaugų naudą būtų galima pagrįsti pagal literatūroje aptinkamus šaltinius. Dažniausiai ši nauda pagrindžiama remiantis veiklos kaštų – naudos teorija (Rebernik and Bradač, 2010). Būtent nuo veiklos kaštų dydžio priklauso, kurią veiklos struktūrą – paremtą vidiniais resursais (hierarchinę) ar naudojantis išorinių tarpininkų paslaugomis (rinkos), pasirinks pelno siekianti organizacija.



3 pav. Sandorio kaštai tarpininkų rinkoje pagal Gatautis et al. (2002)

Rinkos mainų situacija dalyvaujant tarpininkui pavaizduota 3 pav. Naudojamos dvi kainos: A – už kurią tarpininkas nuperka prekę, bei B – kaina, už kurią tarpininkas tikisi parduoti prekę. Kaina P' – pasiūlos ir paklausos pusiausvyros kaina (E) monopolinės konkurencijos sąlygomis. Kainų A ir B skirtumas, pavaizduotas 3 pav., yra paklausos-pasiūlos pasiskirstymo funkcijos išraiška, ir tai gali būti laikoma sandorio kaštais mainams rinkoje įvykti (Gatautis et al., 2002).

Sudėtingose situacijose išryškėja tarpininko paslaugų teikiami privalumai (Hargadon and Sutton, 1997; Howells, 2006; Wolpert, 2002). Verslo subjektas pirksdamas tarpininko paslaugas (buhalterinės apskaitos, darbuotojų paieškos, teisinės konsultacijas, komercinį bei technologinį asistavimą) automatiškai naudojasi tarpininko resursais, apimančiais jo ryšius, reputaciją, žinias (Wolpert, 2002), taip ženkliai sustiprindamas savo pozicijas konkurencinėje kovoje.

5. Elektroninių paslaugų galimybės užtikrinti virtualaus tarpininko funkcijas

Ryšų poveikį sandorio kaštams gali daryti sandorių vykdymas elektroninės komercijos industrijoje. Tiesioginius ir netiesioginius kaštus gali sumažinti vis dažnėjančios sandoriai (dėl atvirų standartų), neapibrėžtumo sumažėjimas (teikiant vis daugiau informacijos, susijusios su sandorių specifika), turto specifikos mažinimas (Vasiliauskienė ir Venslauskienė, 2012).

Naudojantis elektronine komercija sandorio kaštai gali sumažėti (Claver et al., 2002; Gatautis et al., 2002) dėl sumažėjusių:

- informacijos paieškos kaštų;
- koordinavimo kaštų;
- atsiskaitymo proceso išlaidų.

Interneto teikiamos paslaugos ir jų įvairovė yra priemonės, kurios turės įtakos hierarchinių įmonių organizacinio valdymo pertvarkymui ir paskatins naujų rinkos dalyvių atsiradimą. Tai ypač pasitvirtina tarpininkavimo atvejais.

Nuo 1980 m. sparčiai besiplėtojantis IT naudojimas verslo procesuose suformavo atskirą verslo procesų evoliucijos kryptį (Harmon, 2010), kurioje atsiradę atskiri verslo valdymo modeliai, koncepcijos, įrankiai bei sprendimai suformavo prielaidas šiuo metu taikomų elektroninių paslaugų atsiradimui.

Elektronines paslaugas teikiančių tarpininkų privalumams priskiriamas ne tik kiekybiniais rodikliais išmatuojamą kaštų minimizavimas, bet ir kokybinių sandorio rodiklių užtikrinimo galimybė (Kiauleikis et al., 2011). Autorių teigimu, elektroninės paslaugos gali pakeisti kasdienės verslo sandorio procedūras (pvz., užsakymo pateikimas-priėmimas) bei formalizavimo pagrindu optimizuoti atskirus verslo sandorio etapus (pvz., skundų pateikimą bei nagrinėjimą). Šalia to išskiriamas sandoryje naudojamos informacijos bei duomenų srautų patikimumas ir klaidos tikimybės sumažėjimas operacijos patikėjimo specializuotam tarpininkui atveju.

Pagrindiniai virtualaus tarpininko skirtumai lyginant su tradicinio tarpininko funkcijomis yra:

- Fizinės veiklos (paslaugos teikimo) vietos neapibrėžtumas. Paslauga teikiama elektroninėmis ryšio priemonėmis, virtualioje erdvėje ir jai nebūtinai fizinis adresas;
- Aukštas paslaugos administravimo standartizacijos lygis, užtikrinantis masto efekto išnaudojimo galimybes;
- Teikiama paslauga yra informacijos valdymo veikla;
- Veikla pasižymi aukštu internacionalizacijos lygiu arba potencialu.

Virtualių tarpininkų teikiamas e. paslaugas galima klasifikuoti pagal:

- naudojimą atskiruose sandorio įgyvendinimo etapuose (informacijos paieškos, derybų, kokybės įvertinimo, nuosavybės teisių apsaugos, oportunistinio elgesio);
- veiklos organizavimo etapus (informacijos paieška, sandorio koordinavimas, sandorio kontrolė);

- pasirinktų sandorio veiklų tobulinimą (finansinės informacijos integravimas, klientų užsakymų informacijos integravimas, gamybinių procesų gerinimas ir standartizavimas, laikomų atsargų mažinimas, personalo valdymo standartizavimas);
- taikomas technologijas (pvz., programavimo architektūros pasirinkimą).

Nagrinėjant e. verslo modelius, yra siūloma e. verslą išskaidyti į tokius modelius kaip: e. komercija, e. servisas, e. marketingas, e. verslo kontaktai, e. projektų vadyba, e. biuro darbo organizavimas, žmoniškųjų išteklių e. vadyba, e. logistika (Paliulis, 2007).

Virtualių tarpininkų teikiamos e. paslaugos didina verslo subjektų tarpusavio bendradarbiavimo ir sąveikumo lygį (Kiauleikis et al., 2011). Bendradarbiavimo ir sąveikumo paslaugos yra naujas žingsnis, plečiant informacinių technologijų naudojimą tinklinėse įmonėse. Organizacijų tinklų atsiradimas, įmonių tiekimo grandinių savarankiškumo didėjimas dėl išorinių paslaugų naudojimo keičia tradicinį požiūrį į vertės grandinę.

Standartizuotos tiekimo grandinės modelyje (SCOR), pateiktame darbuose (Bolstroff and Rosenbaum, 2007; Poluha, 2007), naudojamas tarptautinės Tiekimo grandinės tarybos rekomenduojamas modelis, įvertinantis proceso vertę nuo tradicinės tiekimo grandinės iki paslaugų teikimo ir pasižymintis išskiriamais antrojo bei trečiojo lygio procesais, apibrėžiančiais organizacijos savarankiškumo bei bendradarbiavimo galimybes. Siekiančios bendradarbiauti organizacijos, vykdydamos savo tiekimo grandinės veiklas, galėtų pasinaudoti tokia pačia SCOR principais grįsta struktūra ir lengviau vykdyti bendradarbiavimo procesą tuo pat metu neprarasdamos individualumo bei lankstumo naudodamosi išorinių e. tarpininkų teikiamomis paslaugomis.

6. Išvados

Veiklos efektyvumo didinimas tradicinės plėtros būdu tampa neįmanomas be elektroninių paslaugų ir virtualių priemonių naudojimo. Atskiram ūkio subjektui, ypač priskiriamam smulkaus verslo subjekto statusui, alternatyva veiklos rodiklių gerinimui plečiant veiklą yra sąnaudų kaštų mažinimas. Sąnaudų kaštų teorija įrodinėja, jog kiekvienas verslo subjektas, siekiantis ūkinės naudos, privalo minimizuoti savo veiklos kaštus, tokiu būdu didindamas pelną. Vienas iš kaštų mažinimo būdų yra specializuotų tarpininkų įtraukimas į sandorį. Išanalizavus tarpininkų veiklos generuojamą vertę galima teigti, jog tarpininkas dėl specializacijos teikiamų pranašumų efektyviau išnaudoja turimus resursus bei dalinasi dėl to išauginta pridėtine verte tiek su gamintoju, tiek su vartotoju per jų sandorio kaštų mažinimą.

IT paplitimas bei taikymas leidžia didžiąją dalį sandorio procedūrų perkelti į virtualią erdvę. Virtualioje erdvėje teikiamos e. paslaugos verslui pasižymi galimybe generuoti tinklo efektus taip išauginant savo efektyvumą, pasiekiamumą bei papildomas vertės generavimą. Šio reiškinio išdava galima laikyti straipsnyje apibrėžiamus virtualiuosius tarpininkus, teikiančius e. paslaugas verslui. Išnaudodami siauros specializacijos derinimo su masto efektu galimybę virtualūs tarpininkai gali generuoti (kurti) paslaugas, pasižyminčias minimaliomis sąnaudomis bei aukšta pridėtine verte. Atsiranda prielaidos

sinergijos efekto išnaudojimui, tinklinėms organizacijoms kurtis, tuo pat metu orientuojant atskiro ūkio subjekto ar jų grupės veiklą į atskiras projektines užduotis, taip didinant veiklos efektyvumą bei visuotinės naudos gavimą.

Norintis sėkmingai funkcionuoti globalios konkurencijos bei informacijos prieinamumo aplinkoje ūkio subjektas, ypač valdantis ribotus resursus (dauguma tokių turi SVV subjektų statusą), turėtų naudotis virtualių tarpininkų teikiamomis e. paslaugomis. E. pašto naudojimas, informacijos paieška internete, naudojimas specializuotais portalais ar e. ryšio priemonėmis daugumai verslo subjektų yra neatskiriama rutininių operacijų dalis. Konkurencinį pranašumą gali suteikti rutininių verslo operacijų, susijusių su sandorio atlikimu, optimizavimas jas patikint virtualiems tarpininkams, teikiantiems bendradarbiavimą bei sąveikavimą didinančias paslaugas.

Tinkamai pasirinkdamas išorines e. paslaugas verslo subjektas gali optimizuoti savo tiekimo grandinę raskdamas tinkamiausią balansą tarp autonomiškumo (išsaugodamas savo identitetą, išskirtinumą) bei bendradarbiavimo (sumažindamas sandorių kaštus). Šių dviejų charakteristikų suderinimas leistų verslo subjektui užsitikrinti veiklos lankstumą, didinantį pranašumą konkurencinėje kovoje.

Literatūra

- Benguria, G. and Santos, I. 2008. SME Maturity, Requirement for Interoperability. *I-ESA Conference*. Berlin, 2008.
- Bresnahan, T.; Brynjolfsson, E.; Hitt, L. M. 2002. Information Technology, Workplace Organization and the Demand for Skilled Labor: Firm-level Evidence. *Quarterly Journal of Economics*, 117(1): 339–376.
- Carr, N. G. 2003. IT Doesn't Matter. *Harvard Business Review*, 5: 5–12.
- Fairchild Alea, M. 2006. *Information Technology & Management*, 7 (4): 266–298.
- Forbat, J. 2007 *Entrepreneurship: The Seeds of Success*, Harriman House, 2007.
- Fink, M. and Kraus, S. 2010 *The Management of Small and Medium Enterprises*. Routledge, 2010.
- Gatautis, R.; Neverauskas, B.; Snieška, V. 2002. Interneto įtaka sandorių kaštams ir tarpininkavimo paslaugoms. *Inžinerinė ekonomika*, 3: 125–136.
- Gupta, S. and Woodside, A. 2006. *Journal of Business-to-Business Marketing*, 13(4): 256–279.
- IBM Global CEO Study Team. Expanding the Innovation Horizon: The Global CEO Study 2006. IBM Global Services.
- Kiauleikis, V.; Romeika, G.; Kiauleikis, M.; Morkevičius, N. 2011. Collaboration and Interoperability services vs. Traditional Communication Means. *Mokslas ir edukaciniai procesai*, 3(16): 62–75.
- Koellinger, Ph. 2008. The relationship between technology, innovation, and firm performance – Empirical evidence from e-business in Europe. *Research policy*, 37: 458–499.
- Kurmis, M.; Dzemydienė, D.; Andziulis, A. 2012. Investigation of data transfer capabilities for heterogeneous service support in critical mobile objects communication situations. *Databases and information systems: Tenth International Baltic Conference on Databases and Information Systems: Local Proceedings, Materials of Doctoral Consortium*. Edited by Albertas Čaplinskas, et al.; Lithuanian Academy of Sciences, Vilnius University, Lithuanian Computer Society. Vilnius: Žara, 2012, p. 154–161.

- Lakis, A. ir Namiotko, V. Transakcinių sąnaudų vertinimo metodologiniai aspektai. *Management theory and studies for rural business and infrastructure development*. 2012, 1 (30): 120–144.
- Linder, J. C. and Cantrell, S. 2001. Business Models: Cautionary Tales. *Accenture Outlook Journal* [interaktyvus]. [žiūrėta 2012-07-15]. <http://www.accenture.com/Global/Research_and_Insights/Outlook/By_Alphabet/InFatal.htm>.
- Mazzanti, M.; Montresor, S.; Pini, P. Outsourcing and innovation: Evidence for a local production system of Emilia-Romagna. *INNOVATION: Management, Policy & Practice*. 2007, 9 (3–4): 211–258.
- Naujickienė, R. ir Dzemydienė, D. 2012. Evaluation of public e-services and information technology accessibility in different social groups. *Social technologies*, 2(2): 335–348.
- Paliulis, N. K. 2007. *E. verslo plėtros tyrimai: ataskaita*. VGTU, 2007.
- Porter, M. E. 2000. Location, Competition, and Economic Development: Local Clusters in a Global Economy. *Economic Development Quarterly*, 2000, 14(1): 15–34.
- Peppard, J. and Rylander, A. From Value chain to Value Network. Insights for Mobile Operators. *European Management Journal*. 2006, 24(2-3): 128–141.
- Rappa, M. 2010. *Business Models on the Web*. [interaktyvus]. [žiūrėta 2012-07-01]. <<http://digitalenterprise.org/models/models.html>>.
- Razak, R. A., et al. 2009. The Scenarios of Enterprise Architecture in Malaysian Organizations. Knowledge Management and Innovation in Advancing Economies: Analyses and Solutions. Marrakech, Morocco.
- Santos, I.; Schuster, S.; Vergara, M.; Alonso, J. 2007. Assessing the Readiness for Enterprise Collaboration and Enterprise Interoperability COIN Consortium (IP-216256). *Collaboration and Interoperability for Networked Enterprises*. Annex I – Description of Work, 2007.
- Stanley, J. and Briscoe, G. The ABC of Digital Business Ecosystems, *Communications Law* [interaktyvus]. [žiūrėta 2012-07-04]. <<http://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1005/1005.1899.pdf>>.
- Tiernan, C. and Peppard, J. Information Technology: Of Value or A Vulture? *European Management Journal*. 2004, 22(6): 609–623.
- Vasiliauskienė, L. ir Venslauskienė, D. Statistical valuation of different kinds of outsourcing activities. *Economics and Management*. 2012, 17(4): 1443–1448.
- Vasicek, T. Bringing Science Up To Next Speed. *Scientific Computing and Instrumentation* [interaktyvus] 2000 11 01 [žiūrėta 2013-01-10]. <www.scimag.com>.
- Vermeulen, P. A. M. Uncovering Barriers to Complex Incremental Product Innovation in Small and Medium-Sized Financial Services Firms. *Journal of Small Business Management*. 2005, 43(4): 432–452.
- Vom Brocke, J. and Rosemann, M. *Handbook on Business Process Management 1: Introduction, Methods and Information Systems*. Springer, 2010.
- Zhang, Y. and Li, H. Innovation Search of New Ventures In A Technology Cluster: The Role of Ties With Service Intermediaries. *Strategic Management Journal*. 2010, 31: 88–109.

OPPORTUNITIES OF E-SERVICE PROVIDING INTERMEDIARIES IN TRANSACTIONS OF BUSINESS SUBJECTS

Dalė Dzemydienė

Mykolas Romeris University, Lithuania, daledz@mruni.eu

Giedrius Romeika

Mykolas Romeris University, Lithuania, giedrius.romeika@gmail.com

Summary. *The aim of this research: to analyze the transaction methods and tools through a virtual intermediary providing electronic services and functions based on virtual agent generated added value to small and medium-sized business enterprises (SMB) based on transaction cost theory.*

Used methodology: through a complex and multi-faceted relationship analysis examining the virtual intermediary services to small and medium-sized enterprises, evaluating their performance, highlighting the added component of the value chain and benefits. The research methodology is based on the scientific literature, generalization and comparative analysis.

The practical significance: the activities of business enterprises (corporations, organizations) are profitable, if usage of Information and Communication Technologies (ICT) is effective. ICT is becoming increasingly important in reducing business operating costs. E-services used in business transactions acquire special significance. European Union (EU) in the inner space in more than 20 million of SMEs and their work areas include more than 170 activities. Both internal and external competition encourages SME operators to increase operational efficiency. The article analyzes the cost-cutting options related to services provided by virtual intermediaries and has practical significance in the national and international companies.

Originality/value: looking at cost reduction opportunities through a virtual agent functionality and value-added SME operator justification.

Keywords: *information technology, e-service, virtual agents, small and medium business (SMB), service interoperability.*