

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETAS
EKONOMIKOS KATEDRA**

RAMŪNAS VENCLOVAS

PASLAUGŲ GAMYBOS IR PREKYBOS POKYČIAI
Magistro baigiamasis darbas

Vadovas
doc. dr. Algis Dobravolskas

VILNIUS, 2009

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETAS
EKONOMIKOS KATEDRA**

RAMŪNAS VENCLOVAS

PASLAUGŲ GAMYBOS IR PREKYBOS POKYČIAI

**Viešojo sektoriaus ekonomikos magistro baigiamasis darbas
Studijų programa 62404S109**

**Vadovas
doc. dr. Algis Dobravolskas
2009 12**

**Recenzentas
2009 12**

**Atliko
VSEmd4-01 gr. stud.
R. Venclovas
2009 12 23**

VILNIUS, 2009

TURINYS

ĮVADAS.....	8
1 PASLAUGA. JOS APIBRĖŽIMAS, SKIRIAMOSIOS SAVYBĖS	11
1.1 Techniniai apibrėžimai	11
1.2 Socio-techniniai apibrėžimai.....	18
1.3 Praktinio pobūdžio paslaugų-prekių skirties sunkumai.....	21
1.4 Apibendrinimas	22
2 PASLAUGŲ GAMYBOS IR PREKYBOS POKYČIAI	23
2.1 Paslaugų teikimo ir vartojimo bei gamybos procesų atskyrimas.....	23
2.2 Informacinių ir ryšio technologijų revoliucija	30
2.3 Erdvės-atstumo dimensija.....	34
2.4 Organizacinė dimensija. Prekiaujamumas.....	37
2.5 Tarptautinė dimensija	43
2.6 Paslaugų globalios gamybos fragmentacija.....	48
IŠVADOS	55
LITERATŪRA.....	58
ANOTACIJA LIETUVIŲ IR ANGLŲ KALBOMIS	67
SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA	69
SANTRAUKA ANGLŲ KALBA.....	70
PRIEDAI.....	71

PRIEDAI

1 priedas. Dėl darbe naudojamų lietuviškų terminų.....	72
2 priedas. Paslaugų sukuriama pridėtinės vertės dalis.....	73

LENTELĖS

1 lentelė. Paslaugos-prekės dichotomija	13
2 lentelė. Paslaugų atskyrimo dimensijų derinių matrica.....	49

PAVEIKSLAI

1 pav. Paslaugų teikimo ir vartojimo atskyrimo dimensijos.....	24
2 pav. Hierarchija-hibridai-rinka.....	42
3 pav. Paslaugų gamybos organizavimo modelių matrica.....	50

SANTRUMPOS

BVP –	bendrasis vidaus produktas
EBPO –	Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija
ES –	Europos Sąjunga
GATS –	Bendrasis susitarimas dėl prekybos paslaugomis (anglų k. „General Agreement on Trade in Services“)
IRT –	Informacinės ir ryšių technologijos
JAV –	Jungtinės Amerikos Valstijos
MNK –	multinacionalinė korporacija
NASSCOM –	Nacionalinė programinės įrangos ir paslaugų įmonių asociacija (Indija) (anglų k. „National Association of Software and Service Companies“)
PPO –	Pasaulio prekybos organizacija
TVF –	Tarptautinis valiutos fondas
VoIP –	balso perdavimo Interneto protokolu technologija (anglų k. „Voice over Internet Protocol“)

IVADAS

Paslaugos pritraukia vis didesnę ekonomikos mokslo atstovų dėmesį. Taip yra dėl keletos priežasčių. Pirma priežastis yra paslaugų lyginamojo svorio augimas ekonomikoje. Jis atsispindi paslaugų sektoriaus sukuriama vertė santykinu dydžiu, kuris išsivysčiusiose šalyse šiuo metu jau beveik sudaro tris ketvirtadalius BVP (žr. 2 priedą), ir kituose svarbiuose makroekonominiuose rodikliuose, tokie kaip paslaugų sektoriui tenkanti bendrojo užimtumo dalis¹.

Kita augančio dėmesio paslaugoms priežastis yra tai, kad didėjantis prekinės gamybos ir platinimo sistemų sudėtingumas, sąlygotas naujų technologijų taikymo, ir reikšmingas įvairaus pobūdžio koordinavimo problemų didėjimas išplėtė daugelio prekių paslaugų turinį. Reikalinga vis daugiau paslaugų skirtų prekių kūrimui, gamybai, priežiūrai, naudojimui ir perdirbimui (Miozzo, Soete, 2001; Giarini, 2002). Todėl paslaugos įgavo lemiamą reikšmę kaip įdėjimai baigtinių prekių gamyboje, tapdamos šiuolaikinės žiniomis grįstos funkcionalios ir konkurencingos ekonomikos stuburu. Kitaip tariant, paslaugų vaidmuo ekonomikoje pasikeitė iš pramonės sąlygojamų į vyraujančias ir ūkio augimą sukeliančias (UNCTAD, 2004; Francois, Hoekman, 2009; Parrinello, 2004; Hoekman, 2006).

Trečia ekonomikos mokslo rėmuose didėjančio susitelkimo į paslaugas priežastis, kurios reikšmę ženkliai pastiprina dvi nurodytosios, yra per paskutinius, apytikriai, 20 metų naujų technologijų atvertos galimybės paslaugų vystymuisi. Šių permąnų masto ir gylio potencialą išvelgę ekonomistai Ronaldas W. Jonesas ir Frances Ruane 1990 m., nurodydami, kad jos gali prilygti XIX-ojo a. pramoninei revoliucijai (1990).

Dabartiniu metu jau įvykusias ir sparčiai besiplėtojančias informacinių ir ryšių technologijų revoliucijos sąlygotas paslaugų gamybos ir prekybos permąnas, kalbėdami apie įvairius jų aspektus, kaip „revoliucines“ vertina Jungtinių Tautų Prekybos ir plėtros konferencija (UNCTAD, 2004), žinomi ekonomistai, tokie kaip Alanas S. Blinderis (2006; 2007), Gene'as M. Grossmanas ir Esteban Rossi-Hansberg (2006) ir kiti mokslininkai (Sturgeon, 2006; Lagace, 2004; Baldwin, 2006).

¹ Kaip pabrėžia nemažai autorių, paslaugų svarba ekonomikoje didesnė nei atspindima sektoriniame BVP ir užimtumo paskirstyme. Paslaugų veiklos sudaro didelę apdorojimo ir gamybos sektorių dalį. Todėl neretai tampa neprasminga kalbėti apie paslaugų „sektorių“ (Francois, Hoekman, 2009; Hoekman, 2006; Giarini, 2002).

Dar daugiau, pasak garsaus paslaugų ekonomikos specialisto Orio Giarini, paslaugų lyginamasis svoris neteisingai atspindimas ir dėl sisteminio dabartinių ekonomikos modelių, pritaikytų pramonės ekonomikai, nesugebėjimo išmatuoti paslaugos funkcijų tikrąją sukuriamą vertę esant naujai paslaugų ekonomikai, tuo labiau, kad kaip minėta, didžiama gamybinių veiklų, atliekamų pramonės sektoriuje, yra paslaugų turinio (2002).

Šie paslaugų gamybos ir prekybos pokyčiai, ypač susiję su permainingomis tarptautinėje plotmėje, susilaukė didelio atgarsio politiniame-viešajame diskurse bei verslo pasaulyje, ypatingai labiausiai jų paveiktose šalyse: JAV, Didžiojoje Britanijoje, Indijoje (Bhagwati et al, 2004; Mankiw, Swagel, 2005; Drezner, 2004; Economist, 2007). Taip pat pasirodė daug ekonominės literatūros, nagrinėjančios naujai besivystančius reiškinius iš skirtingų ekonomikos mokslo disciplinų pozicijų².

Tačiau nepaisant esamos literatūros gausos, nėra pateikiama išsamios ir nuoseklios teorijos, leidžiančios paaiškinti šiuos paslaugų gamybos ir prekybos pokyčius. Galima išskirti tokius pagrindinius mokslininkų darbus tam teikiančius svarbių dalinių įžvalgų: R. Baldwinas (2006), G. M. Grossmanas ir E. R. Hansbergas (2006), A. S. Blinderis (2006) ir J. Bhagwati (1984). Šis darbas plėtojamas jų teikiamu pagrindu.

Darbo tikslas – išvystyti teorinius įrankius IRT įgalintoms paslaugų gamybos ir prekybos permainingoms, jų mechanizmui, ypatumams, atsižvelgiant į paslaugų, kaip besiskiriančių nuo prekių, savybes, paaiškinti ir pagrįsti bei pasitelkiant šiuos įrankius atlikti analizę.

Darbo hipotezė – pokyčiai šiuolaikinėje ekonomikoje niveliuoja skirtumus tarp paslaugų ir prekių gamybos ir prekybos charakteristikų.

Šiam tikslui pasiekti, darbe sprendžiami šie uždaviniai:

- Atlikti kritinę paslaugų koncepcijų, jos charakteristikų analizę siekiant apibrėžti paslaugas ir atskleisti jų savybes, kurios leistų paaiškinti nagrinėjamas paslaugų gamybos ir prekybos permainas;
- Išvystyti paslaugų gamybos ir prekybos pokyčius paaiškinantį, esminėmis laikytinomis paslaugų savybėmis pagrįstą teorinį modelį;
- Išnagrinėti IRT, kaip pamatinio pokyčių veiksnio, poveikį ir jo mechanizmus paslaugų gamybai ir prekybai;
- Atlikti paslaugų gamybos ir prekybos, jos pokyčių tyrimą naudojantis išvystytu teoriniu modeliu.

Darbe pasitelkiami šie **mokslinio tyrimo metodai**: sisteminė literatūros šaltinių analizė ir apibendrinimas; statistinių ir kitų empirinių duomenų analizė; priežastingumo ryšių analizė; lyginamoji analizė; loginės analizės metodai. Darbas vystomas įvairių ekonomikos disciplinų sandūroje:

² Kai kurie mokslo darbai, nagrinėjantys IRT sąlygotus paslaugų prekybos ir gamybos pokyčius iš įvairių ekonomikos mokslo krypčių pozicijų: tarptautinės ekonomikos – UNCTAD, 2004; Grossman, Hansberg, 2006; Mahoney, 2006; Blinder, 2005; politinės ekonomijos – Mankiw, Swagel, 2005; inovacijų ekonomikos – Mol, 2005; Tsai, 2006; darbo rinkos ekonomikos – Schultze, 2004; Desirée, Reif, 2005; Bradford, Kletzer, 2005; organizacinės ir firmos ekonomikos Ravi et al., 2005; Lajili, Mahoney, 2005; vadybos – Hakan, 2005; CIBER, 2007; ekonomikos valdymo – Sturgeon, 2006; GAO, 2004 ir kt.

tarptautinės ekonomikos, bendrosios ekonomikos teorijos, organizacinės ir firmos ekonomikos, ekonominės geografijos, paslaugų ekonomikos ir kt.

Autorius išsamiai susipažino su darbo tema. Darbe naudotasi išskirtinai šaltiniais anglų kalba,³ kaip pagrindine kalba ekonomikos moksle tarptautinėje plotmėje. Autoriaus žiniomis, mūsų šalies mokslininkų darbų šia tema nėra, taip pat ir į lietuvių kalbą išverstos užsienio ekonomistų literatūros. Darbe remiamasi svarbiausiais ir naujausiais darbo temą nagrinėjančiais teoriniais darbais, empiriniais tyrimais ir statistiniais duomenimis. Keli iš didelės gausos šaltinių: Princetono, Harvardo universiteto mokslininkų, Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos, Nacionalinio ekonominių tyrimų biuro (JAV) tiriamieji darbai, moksliniai straipsniai ir kiti darbai.

Darbe vartojama nemažai naujų terminų. Dalis jų yra anglų kalboje sudaryti naujadarai nagrinėjamiems naujiems reiškiniams apibūdinti, todėl jie dar neturi priimtų, nusistovėjusių atitikmenų lietuvių kalboje. Patys svarbiausi tokio pobūdžio terminai yra atskirai detaliam aptariamam 1-ame priede (ir toliau darbo autoriaus yra išplėtojami tekste), o mažiau reikšmingi – išaiškinami ir apibrėžiami pačiame tekste arba išnašose. Kita dalis svarbių naujų sąvokų yra sudarytos paties darbo autoriaus, kaip sudėtinė darbe išvystomo teorinio modelio dalis, pavyzdžiui, „atskiriamosios“-, „neatskiriamosios“ paslaugos, „paslaugų teikimo ir vartojimo bei gamybos procesų atskyrimo dimensijų“ samprata ir jų vediniai. Šie terminai išsamiai paaiškinami dėstyje.

³ Išskyrus kelias mažai reikšmingas išimtis.

1 PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS, SKIRIAMOSIOS SAVYBĖS

Svarbus klausimas, išskylantis nagrinėjant paslaugų gamybą ir prekybą, yra kaip ši skiriasi nuo prekių gamybos ir prekybos. Siekiant į ją atsakyti, visų pirma, reikia identifikuoti paslaugų bendrąjį vardiklį, išnagrinėti esminius paslaugų ypatumus, jų skirtumus (ir panašumus) nuo prekių. Tai leis suprasti paslaugų gamybos ir prekybos specifiką, jų pastarojo meto kitimo veiksnius ir, galiausiai, atskleisti ir įvertinti jų pokytį bei jo mastą.

Paslaugų sąvoka apima platų įvairialypių veiklų ir produktų ratą, tokių kaip transportas, telekomunikacijos ir kompiuterių paslaugos, rekreacinės ir audiovizualinės paslaugos, statyba, finansinės paslaugos, didmeninė ir mažmeninė prekyba, viešbučiai ir viešasis maitinimas, draudimas, nekilnojamas turtas, sveikatos apsaugos ir švietimo paslaugos, profesionalios, rinkodaros ir kitos verslo paslaugos, valdžios ir viešosios paslaugos, komunalinės paslaugos ir t.t. Iš pirmo žvilgsnio, paslaugų terminas gali pasirodyti elementarus ir aiškus. Tačiau ėmus gilintis į ekonominių veiklų, apibūdinamų šiuo terminu, įvairovę ir atskirų paslaugų savybes, greitai susiduriama su jų bendrojo vardiklio identifikavimo sunkumais, kurie, kaip bus parodyta, tampa vis didesni ir sudėtingesni dėl technologinės ir vadybinės pažangos.

Ekonominėje literatūroje nėra griežtos, bendrai priimtoms ir vartojamos paslaugų definicijos (Viitamo, 2009; UNCTAD, 2004). Taip pat nemažai autorių atkreipia dėmesį į paslaugų apibrėžimo sunkumus (Miozzo, Soete, 2001; UNCTAD, 2004; Deardorff, 1985; Gadrey, 2000; Edvardsson et al., 2005; Parrinello, 2004; Banga, 2005). Dar daugiau, literatūroje esama skirtingų ir viena kitai priešingų paslaugų koncepcijų. Siekiant nustatyti tinkamiausią, toliau bus pateikiama šių koncepcijų kritinė analizė, remiantis atitikimo šiuolaikiniam ekonominių veiklų klasifikavimui, jo vidinio loginio nuoseklumo ir funkcinio naudingumo ir pagrįstumo kriterijais⁴.

1.1 Techniniai apibrėžimai

Plačiausiai paplitęs paslaugų charakterizavimas, remiantis techniniais kriterijais. Paslaugos, lyginant jas su prekėmis, apibūdinamos, kaip diametraliai priešingos pastarosioms (Viitamo, 2009; Gadrey, 2000; Parrinello S., 2004; Edvardsson et al., 2005; Vargo, Lusch, 2008; Pearce, 2006) ir dėl to apibrėžiamos neigiamai, t. y. kokios jos nėra. Tokia paslaugų sąvoka ekonomikos moksle turi ilgą istoriją.

⁴ Pagal panašius kriterijus paslaugų koncepcijos nagrinėjamos Gadrey (2000).

Savo garsiojoje knygoje „Tautų turtas“ Adamas Smithas pirmosios pramoninės revoliucijos apyaušryje rašė:

Yra viena darbo rūšis, kuri prideda vertės jų gaunančiajam; taip pat yra kita, kuri neturi jokio poveikio. Pirmoji, kadangi ji sukuria vertę, gali būti vadinama produktyvia; antroji- neproduktyvus darbas. Todėl gamintojo darbas paprastai prideda vertės medžiagoms, į kurias yra nukreiptas, savo paties išlaikymui ir šeimnininko naudai. Patarnaujančiojo tarno darbas, priešingai, niekam neprideda vertės. [...] Patarnaujančiojo tarno darbas, priešingai, neįsitvirtina ir nepasireiškia jokiam objekte ar prekiaujamoje ekonominėje gėrybėje. Jo paslaugos paprastai dingsta pačią jų atlikimo akimirką ir retai po savęs palieka kažkokį vertės, už kurių būtų galima vėliau įsigyti lygią paslaugų dalį, likutį. (1937, p. 314-315)

Prie paslaugų koncepcijos, kaip neproduktyvaus darbo sąvokos vedinio, ir priešingo prekių gamybos, kaip produktyvaus darbo, konstravimo prisidėjo ir kiti šiuolaikinės ekonomikos klasikai (Banga, 2005; Parrinello, 2004; Vargo, Lusch, 2008). Nenuostabu, kad paslaugų esminėmis charakteristikomis tapo nematerialumas-neapčiuopiamumas ir momentiškumas-nekaupiamumas. Šios savybės vyrauja paslaugų suvokime iki šių dienų (Viitamo, 2009; UNCTAD, 2004; Dosani, 2005; Banga, 2005; Edvardsson et al., 2005).

Dabartinio meto ekonomikos literatūroje rasime praplėstą paslaugų techninį apibrėžimą, kuriame be jau minėto neapčiuopiamumo-nematerialumo ir momentiškumo-nekaupiamumo ypatybių, pridamas heterogeniškumas ir neatskiriamumas (Edvardsson et al., 2005; Vargo, Lusch, 2008). Šios keturios charakteristikos pateikiamos kaip pamatinės paslaugų skiriamosios savybės, nurodančios ir paaiškinančios jų diametralų kitoniškumą prekių atžvilgiu ir unikalią prigimtį.

Toks paslaugų vertinimas reiškia jų ir prekių polinę priešingybę įvairiose dimensijose, atitinkančiose neigiamą paslaugų ypatybių formulavimą. Ši skirtis vaizdumo dėlei pateikiama 1 lentelėje.

Toliau bus nagrinėjamos aukščiau pateiktos paslaugos charakteristikos.

1. Neapčiuopiamumas ir nematerialumas

Paslaugos yra nematerialios/neapčiuopiamos: jos negali būti paliestos, apčiuoptos, apžiūrėtos, pauostytos, pasvertos ir pan. Taip pat tai reiškia, kad lyginant su prekėmis, paslaugos yra sunkiau išmatuojamos ir įvertinamos tiek kokybiškai, tiek ir kiekybiškai (Elram et al., 2007).

2. Neatskiriamumas ir vienalaikiškumas

Paslaugos teikimas/gamyba ir jos vartojimas vyksta vienu metu (laiko aspektas) jos teikėjui ir vartotojui tiesiogiai sąveikaujant (geografinės erdvės aspektas). Iš šios savybės išplaukia paslaugų nekaupiamumo ir neįmanomumo transportuoti ypatybės.

1 lentelė. Paslaugos-prekės dichotomija

Dimensija / Ekonominės gėrybės kategorija	Paslauga	Prekė
Apčiuopiamumas-materialumas	Neapčiuopiama-nemateriali	Apčiuopiama-materiali
Atskiriamumas – teikimo ir vartojimo laiko ir erdvės atžvilgiu	Neatskiriama	Atskiriama
Kaupiamumas-ilgalaikiškumas	Nekaupiami-momentinė	Kaupiami-patvari laike
Heterogeniškumas	Heterogeniška	Homogeniška

3. *Nekaupiamumas*

Jis pasireiškia dviem aspektais:

- a) Paslaugai teikti reikalingi ištekliai, procesai ir sistemos paslaugos teikimui skiriamos konkrečiu laiku;
- b) Vartotojui visiškai/pilnai gavus paslaugą, ji negrįžtamai dingsta jos vartojimo metu (Hill, 1977).

Paslaugomis, priešingai nei prekėmis, kurios patenka į prekybą jau pagamintos, yra prekiaujama jų teikimo metu. (OECD, 2003). Nėra galimybės jas transportuoti, sandėliuoti, kaupti. Jos negali būti perparduotos, sugrąžintos paslaugos teikėjui ir pan.

4. *Kintamumas/heterogeniškumas*

Paslauga yra unikali dviem pagrindiniais aspektais:

- a) Dėl produkto diferenciacijos – paslauga vieną kartą gaminama, perteikiama ir suvartojama ir negali būti identiška atkartota dėl laiko, vietos, aplinkybių, sąlygų ir neišvengiamų esamų ir/ar skirtų gamybinių išteklių skirtumų.
- b) Dėl paslaugos pritaikymo užsakovo reikalavimams ir interaktyvios paslaugų prigimties. Kadangi paslauga yra teikiama tiesiogiai konkrečiam klientui ir jos teikimo procesas vyksta vienu metu ir toje pačioje vietoje su jos vartojimu, ji gali būti pritaikoma jos vartotojo pageidavimams, poreikiams.

Paslaugos apibūdinimas, vadovaujantis nagrinėtomis charakteristikomis, atrodo aiškus ir nesudėtingas. Tačiau nuodugnesnė analizė išsklaido šią tariamą paslaugos-prekės dichotomijos iliuziją,

išplaukiančią iš paslaugoms priskiriamų savybių. Galima nesunkiai surasti paslaugomis vadinamų ekonominių gėrybių, kurios pasižymi prekėms priskiriamomis savybėmis arba bent jau turi joms būdingų požymių. Augančias abejones dėl šių charakteristikų patvirtina neseniai atlikta pasaulinio lygio paslaugų rinkodaros teoretikų apklausa, kuri parodė, kad nagrinėjamos ypatybės neatvaizduoja paslaugų reikšmingai, apibendrinančiai, todėl neturėtų būti naudojamos paslaugų kategorijos apibūdinimui (Edvardsson et al., 2005). Toliau bus bandoma kritiškai įvertinti kiekvieną savybę, siekiant nustatyti jų naudingumą ir aktualumą darbo temos plėtojimui.

Paslaugos *nematerialumas ir neapčiuopiamumas* yra viena iš ypatybių, kuri, nors beveik visuotinai pripažįstama kaip paslaugai būdinga, yra vis dėlto kritikuotina. Visų pirma, didelė paslaugų dalis tiesiogiai susijusi su materialiais dalykais. Vienos iš jų yra nukreiptos į fizinį objektą ir jose materializuojasi. Pavyzdžiui, automobilio remonto atveju, paslaugos produktas yra tvarkingai veikianti mašina. Ši yra neabejotinai materialinė.

Kitos paslaugos, nors tiesiogine savo paskirtimi fiziškai neveikia materialaus objekto, pastarąjį pasitelkia kaip paslaugos ar jos produkto nešėją. Pavyzdžiui gali būti teisininko konsultacija telefonu ir atspausdinta verslo konsultanto ataskaita. Be to, tam tikra prasme materialumas yra būdingas visoms paslaugoms be išimties: paslaugos atliekamos fizinėje erdvėje, todėl neišvengiamai turi apčiuopiamumo elementų, tai yra, jų atlikimas gali būti matomas, girdimas, kitaip pastebimas, fiksuojamas. Pavyzdžiui, teatro vaidinimas turi aiškių matomumo, girdimumo požymių.

Kita vertus, dėl technologinės raidos atsiranda vis daugiau prekėms priskirtinų objektų, kurie nėra materialūs. Tokių prekių pavyzdžiai: prekinis ženklas, pramoninio gaminio projektas, muzikinis kūrinys, kino filmas, mokslinis darbas, programinė įranga, sukurti vaistai ir gydymo terapijos ir t.t. Jų nepaisyti negalima dar ir dėl to, kad šie produktai sudaro šiuolaikinės vadinamosios „informacinės ekonomikos“ šerdį.⁵ Vadovaujantis išdėstytu, autorius mano, kad materialumas, kaip paslaugos-prekės apibrėžiančioji dimensija teikia tik dalinių įžvalgų, tačiau jis laikytinas nepajėgiu pateikti lemiamą ir analitiškai naudingą skirtį.

Pasak ekonomisto Peterio T. Hillo, prekių atskiriamumas nuo gamintojo-naudotojo sąveikos leidžia aiškų fizinę gamybos, mainų ir vartojimo veiklų atskyrimą, o paslaugoms būdingas šių procesų neatskiriamumas (1977; 1999). Tačiau *neatskiriamumas* yra atmetinas kaip apibendrintai taikoma paslaugų charakteristika. Kaip pirmasis nurodo Jagdish Bhagwati, ji apima tik vieną paslaugų rūšį, kuriai būtina teikėjo ir vartotojo tiesioginė sąveika. Yra kita paslaugų rūšis, kuri leidžia jų teikimo ir vartojimo atskyrimą laike ir erdvėje (1984). Pavyzdžiui, prekyba prekėmis iš katalogo per atstumą, užsakymą pateikiant ir prekes gaunant paštu. Šiuo atveju ne tik nereikalinga tiesioginė teikėjo asmens ir vartotojo asmens sąveika, tačiau atskirti erdvėje ir laike patys teikimo ir vartojimo/priėmimo

⁵ Plačiau apie tai žr. 1.2.2. skyrelį.

procesai. Darytina išvada, kad atskiriamumo-neatskiriamumo dimensija nepajėgi nubrėžti griežtos ir aiškios skirties tarp paslaugų ir prekių; ji atskleidžia skirtumus tarp dalies paslaugų ir prekių, iš vienos pusės, bei kitos dalies paslaugų, iš kitos pusės. Ši skirtis itin svarbi ir bus išvystoma tolesniame nagrinėjime.

Taip pat reikia peržiūrėti *nekaupiamumo* taikymą paslaugų charakterizavimui. Nors paslaugos veiklos, suprantama, kaupiti neįmanoma, tačiau to negalima pasakyti apie jos rezultatą/produktą. Šią skirtį tarp paslaugos *proceso* ir jos *produkto* pirmas nurodė Hillas. Mokslininkas pateikė vaizdžią šio principo iliustraciją chirurginių operacijų ir skalpelių pavyzdžiu: nors pirmųjų sandėliuoti negalima, tačiau taip pat neįmanoma kaupiti chirurginių skalpelių gamybos procesų, kurie taipogi yra momentiniai. Abiem atvejais galimas tik gamybos veiklų rezultatų kaupimas (1977). Paslaugos *produktas*, pavyzdžiui, atliktos medicininės operacijos metu atliktas auglio pašalinimas ir tokiu būdu atgauta sveikata, gali išlikti ilgą laiką.

Kaip matyti, paslaugų nekaupiamumas yra labiau sąlyginis, kuris reiškia jų atlikimo momentišumą bei specifinį kaupimo būdą (kuris savo ruožtu sąlygoja paslaugos produkto gamybos ir pardavimo specifiką). Priešingu atveju, jei paslauga nesukurtų produkto, o išnyktų be vertės pėdsako jos atlikimo akimirka, kaip rašė A. Smithas, reiktų sutikti su šio klasiko teiginiu, kad ji yra neproduktyvus darbas, ir todėl neturėtų būti laikoma ekonomine vertybe.

Dar daugiau, vis dažniau yra kalbama apie informacijos, informacinių išteklių kaupimą, žmogiškąjį kapitalą, kurie taip pat nėra suvokiami kaip materialūs savo fizinį kūną turintys objektai, tačiau be abejonės yra kaupiami (Gadrey, 2000).

Vis dėlto net ir patikslinus nekaupiamumo sąvoką, ji netampa universaliai visuotinai taikoma paslaugų-prekių skirtimi. Yra prekių, kurios pasižymi paslaugoms priskiriamu nekaupiamumu. Didelę tokių prekių grupę sudaro prekės, gaminamos pagal užsakymą, kurios pagal apibrėžimą negali būti kaupiamos.

Kita tariama paslaugas nuo prekės išskirianti ypatybė, *heterogeniškumas*, taip pat reikalauja persvarstymo. Nors aukščiau pateiktas paslaugos kintamumo pagrindimas yra logiškas ir aiškus, tačiau jis ignoruoja didelę prekių grupę, kuriai tai taip pat charakteringa. Tai – pagal užsakymą gaminamos prekės. Jų savybes, įvairius parametrus reikšmingai nulemia klientas. Dėl technologinės pažangos ir vadybinių inovacijų vis labiau pasireiškia individualaus kliento įtaka konkrečiau vieneto prekės gamybai net ir masinės gamybos būdu gaminamiems produktams. Pavyzdžiui, klasikinio serijinės gamybos produkto, automobilio, kai kurios savybės gali būti pritaikomos pagal pirkėjo pageidavimus.

Toliau, dėl standartizavimo ir automatizavimo (pavyzdžiui, bankomato paslaugos), vis didesnė paslaugų dalis tampa homogeniška, standartizuota ir mažiau priklausoma nuo teikėjo-vartotojo sąveikos. Kaip parodė jau minėta paslaugų rinkodaros teoretikų apklausa, dauguma jų mano, kad

heterogeniškumo savybė tapo nepagrįsta naudoti apibendrintai visai paslaugų kategorijai apibūdinti (Edvardsson et al., 2005).

Kaip galimą (bent) dalinį sprendimą nagrinėjamų techninių charakteristikų išryškėjusiam ribotumui paaiškinti ir jį spręsti, darbo autoriaus manymu, gali pasiūlyti prekės-paslaugos kontinuumo koncepcija. Jos esmė: „prekė“ ir „paslauga“ yra teoriniai konstruktai, labiau nusakantys ne rūšį, o laipsnį. Šios yra skirtinguose tų pačių dimensijų kontinuumo galuose ir gali būti vadinamos „grynąja“ preke ir „grynąja“ paslauga. Tarp jų esanti erdvė talpina tikrovei būdingą ekonominių gėrybių įvairovę, pasižyminčią skirtingais dydžiais pagal įvairias vertinamas dimensijas. Vadovaujantis tokio požiūriu, paslaugomis būtų tikslinga priskirti tokias ekonomines gėrybes, kurios yra arčiau „grynosios“ paslaugos (ir atvirkščiai prekių atveju).

Nors kontinuumo koncepcijos įvedimas išsprendžia problemas, kurios rodė į dichotomijos požiūrio nepagrįstumą, tačiau jis palieka neatsakytus gilesnius klausimus. Vienas iš jų – ar paslaugoms priskiriamos techninės savybės apskritai gali būti laikomos kaip paslaugų archetipą apibrėžiančios ypatybės? Antras klausimas, kuris dalinai išplaukia iš pirmojo, būtų: ar dėl kintančios technologinės ir kt. aplinkos apskritai galima kalbėti apie universalias, nekintančias paslaugų archetipo savybes? Jų nagrinėjimas žengia už šio darbo ribų, todėl reikalauja atskiro tyrimo.

Apibendrinant analizuotas paslaugą apibrėžiančias ir paslaugų-prekių skirtį nurodančias ypatybes pagal keturias dimensijas, galima daryti išvadą, kad siūlomas tradicinis, nusistovėjęs paslaugų-prekių skirties dichotominis traktavimas nėra pagrįstas, iš jo išplaukiančios paslaugų charakteristikos tik labai dalinai, netiksliai jas apibrėžia. Aktualiausias šiam darbui, nors ir kaip parodyta, netinkamos vartoti apibendrintai, yra neatskiriamumas, nekaupiamumas ir nematerialumas (patikslinta jo prasme).

1.1.1 Procesinis apibrėžimas

Neseniai išvystytą paslaugų techninį apibrėžimą pasiūlė Sergio Parrinello (2004). Nors šioje koncepcijoje paslauga konstruojama kaip veikla, procesas, kuris yra akcentuojamas ir ankstesniuose mėginimuose apibrėžti paslaugas, jis išsiskiria iš pastarųjų naujomis, išplėtotomis įžvalgomis ir sudaro pakankamai išsamų teorinį modelį.

Šiame apibrėžime centrinę paslaugų ir prekių skirtį atlieka jau anksčiau nagrinėtos neatskiriamumo-atskiriamumo dimensijos dalis: neatskiriamumas laike arba vienalaikiškumas. Mokslininkas nurodo, kad ekonominės gėrybės kūrimo ir jo realizavimo vartojimo procesai yra atskiri ir autonomiški, t. y. jie gali sudaryti porą su alternatyviu priešingu jam procesu. Galimos dvi santykių rūšys tarp šių nepriklausomų procesų. Pirmoji rūšis yra įprastas nuoseklusis santykis, kuris būdingas prekėms: vieno proceso produkcija gamybos laikotarpio pabaigoje gali būti kito proceso, vykstančio

vėliau, įdėjimai. Kita santykio rūšis – lygiagretusis santykis. Jis charakterizuoja paslaugas: vieno proceso veikla yra kito proceso, vykstančio tuo pačiu laikotarpiu, įdėjimai (Parrinello, 2004). Todėl prekių ir paslaugų apibrėžiančioji skirtis yra procesų laiko fazių skirtumai: nuoseklusis priešingai lygiagrečiajam. Pagal šią koncepciją, paslauga – tai veiklos, atliktos per tam tikrą laikotarpį, kiekis (Parrinello, 2004).

Taip pat, kadangi darbo jėgos veikla irgi pasižymi lygiagrečiuoju ryšiu, Parrinello pateikia tokią paslaugos ir darbo jėgos skirtį: paslaugos yra ekonominės gėrybės, kurioms sukurti paprastai naudojamas darbas ir kiti gamybos veiksniai, o tuo tarpu darbas įkūnijamas materialiose ar nematerialiose ekonominėse gėrybėse (2004).

Vadovaujantis procesine paslaugų koncepcija, pagal pateiktus procesų porų santykius identifikavus ekonomines veiklas kaip paslaugas ir prekes, praktikoje vykstantys gamybiniai procesai turėtų būti suprantami kaip kompleksiniai prekių ir paslaugų gamybos procesai, kurių išdėstyta teorija nėra pajėgi analitiškai dekonstruoti (Parrinello, 2004). Tai galima traktuoti dviem būdais: (1) jis atskleidžia šios teorijos „silpnumą“ ir todėl ji turėtų būti peržiūrėta; ar/ir (2) susidurta su įsivaizduojamų idealių teorinių tipų ir modelių ribotumu sutalpinti ir paaiškinti be galo sudėtingą tikrovę. Darbo autoriaus manymu, siekiant teisingo pasirinkimo, reikėtų pamėginti įvertinti vadinamųjų kompleksinių prekių ir paslaugų gamybos procesų paplitimą. Jeigu tokie procesai yra labiau išimtiniai, teorija būtų vertintina teigiamai, jei jie būtų paplitę ar net dominuojantys – tai rodytų tik į šios teorijos nepagrįstumą.

Procesinė koncepcija iškelia ir kitų problemų. Paslaugas apibrėžiant kaip nusakomas lygiagrečiuoju santykiu tarp procesų, į jų ratą neįtraukiamos tradiciškai paslaugoms priskiriamos veiklos. Jos skirstytinos į dvi grupes. Viena jų yra paties koncepcijos autoriaus pripažįstama kaip nematerialių prekių gamyba, pavyzdžiui, tyrimų ir projektavimo veiklos produktai: nauji vaistai ir gydymo metodai, programinė įranga ir pan. (Parrinello, 2004). Šio tipo išskyrimas iš paslaugų atrodo gana pagrįstas⁶. Tačiau kitos didelės paslaugų grupės priskyrimas prekėms atrodo keblusnis: paskirstomosios/tinklo paslaugos, tokios kaip transportavimo ir logistikos paslaugos, dėl jų nuosekliojo, prekėms būdingo, procesų santykio (Viitamo, 2009).

Atkreiptinas dėmesys, kad šis apibrėžimas remiasi teikimo ir vartojimo procesų neatskiriamumu laike. Tačiau jis nesuponuoja geografinio šių procesų artumo. Tokia teorijos teikiama paslaugų atskyrimo erdvėje galimybė suteikia naudingų įžvalgų. Ja bus remiamasi tolesniame darbo plėtojime.

⁶ Toks vertinimas pagrindžiamas 1.2.2. skyrelyje.

1.1.2 Kiti apibrėžimai

Literatūroje galima aptikti kitų techninių, autoriaus manymu, nefunkcionalių (ypač šio darbo kontekste) paslaugų apibrėžimų. Dar marginalistai, sekdami klasikinės ekonomikos idėjomis (pvz., L. Walras, I. Fisheris), paslaugas bandė apibrėžti kaip ekonominės gėrybės naudojimą. Šis apibrėžimas tapo toks platus, kad į jį telpa darbininko darbas, įrengimo nuoma, paskola, žemės sklypo nuoma ir už jų naudojimą mokamas mokeskis (Parrinello, 2004; Araujo, Spring).

Kitas visiškai nesenas nefunkcionalaus paslaugų apibrėžimo pavyzdys: „Paslauga – tai procesas, veikla, nauda, patyrimas“ (Edvardsson et al., 2005, p. 117). Dar vienas: „Paslauga – ekonominė veikla, tiesiogiai nesusijusi su prekių gamyba, naudingųjų iškasenų gavyba ir žemės ūkiu [...]“ (Banga, 2005, p. 6). Šis apibrėžimas taip pat analitiškai „neįgalus“: iš pateikto apibūdinimo visiškai neaišku, ką reiškia jame naudojama sąlyga „tiesiogiai nesusijusi“.

1.2 Socio-techniniai apibrėžimai

Socio-techniniai apibrėžimai apima paslaugų konceptualizavimo pastangas, kurios remiasi ne tik techniniais paslaugos, kaip ekonominės gėrybės, ypatumais, bet juose pamatinę reikšmę turi socialinis kontekstas: teikėjo ir vartotojo sąveika. Čia nagrinėjami atrinkti tokių koncepcijų elementai, kurie, darbo autoriaus nuomone, yra aktualūs darbo temos plėtojimui.

1.2.1 Nuosavybės dimensija

Nuosavybės dimensija apibrėžimuose naudojama dviem skirtingais aspektais. Pirmu atveju nurodoma, kad paslaugos, priešingai prekėms, kurių atžvilgiu gali atsirasti nuosavybės teisės, nesąlygoja nuosavybės (Hill, 1977; Parrinello, 2004). Tai yra, paslaugos teikimo ir vartojimo (pirkimo-pardavimo) metu neįvyksta nuosavybės teisių perdavimas ir priėmimas. Pavyzdžiui, automobilis (prekė) gali būti nuosavybės teisės objektu, o automobilio nuoma (paslauga) – ne.

Tačiau paslaugos, kuri negali būti nuosavybės teisės objektu, apibrėžimo pagrindumas kritikuotinas. Šią problemą iliustruoja įformintos raštu popieriuje teisininko konsultacijos paslaugos pavyzdys. Įsigijęs ją klientas įgauna nuosavybės teisę į šį raštą (produktą) ir galės juo vadovautis, iškilus reikalui, ateityje ir net, jei turinys vertingas kitam, jį perparduoti (ir, žinoma, konsultacijos rašto laikmena, šiuo atveju, popieriaus lapai, taip pat tampa pirkėjo nuosavybe). Kaip matyti, čia galioja

nagrinėjant materialumo dimensiją išdėstyta argumentacija. Iš to išplauktų, kad laikmenoje esanti konsultacija turėtų būti pripažįstama nebe paslauga, o (nematerialia) preke.⁷

Paslaugos, kaip negalinčios būti nuosavybės teisių objektu, samprata iškelia paslaugų prekiaujamumo (angl. k. „tradability“)⁸ klausimą. Tipinis rinkos mainų apibrėžimas prilygina nuosavybės teisių mainus su fiziniu produktų perdavimu mainais už pinigus (Araujo, Spring). Remiantis šia definicija, paslaugos prekiaujamumas yra sunkiai įsivaizduojamas. Bet kaip pagrindžia C. Baldwinas ir K. Clarkas, paslaugų perdavimas gali būti paverstas į mainų sandorį standartizavus ir/ar nusakius paslaugų turinį, detalai ir aiškiai aprašant jų savybes, demarkuojant ribas, suskaičiavus ir už jas atlyginus. Toks paslaugos „suobjektinimas“ leidžia nuosavybės teisių suteikimą ir jų perdavimą (Araujo, Spring).

Tačiau reikia pabrėžti, kad paslaugos pavertimas atskiru, apibrėžtu, galinčiu tapti (rinkos) mainų objektu, kitaip sakant, būti prekiaujamu, paprastai yra žymiai sudėtingesnis nei prekės ir todėl sunkiau įgyvendinamas⁹. Ši įžvalga leidžia geriau suprasti paslaugos prekiaujamumo specifiką ir todėl pravers toliau darbe.

Kitokia prasme nuosavybės dimensija figūruoja Hillo (1977; 1999) ir Gadrey (2000) koncepcijose. Čia nuosavybė nusako teikėjo, vartotojo ir jų priklausinių atskirumą. Pavyzdžiui, Hillas teigia, kad „paslauga gali būti apibrėžta kaip asmens ar ekonominės gėrybės, priklausančios ūkio subjektui, būklės pokytis, sąlygotas kito ūkio vieneto veiklos, išankstiniu pirmojo sutikimu“ (1977, p. 318). Nuosavybės santykiai, o ne pačios veiklos, kaip teigiama techninio pobūdžio apibrėžimuose, nulemia, ar vykdoma veikla bus gamybinė, ar paslaugų teikimo: „jeigu gamybos procese naudojami įdėjimai nuosavybės teise nepriklauso gamintojui, jis neturi nuosavybės teisės į visą pagamintą produktą. Tai reikštų, kad jis vykdo paslaugų veiklą“ (Gadrey, 2000, p. 376). Pagal tokį traktavimą kaip paslauga būtų klasifikuojama ir prekių gamyboje vykstanti ranga, kuri beveik visuotinai priskiriama pramonei. Pagal šį gamybos įdėjimų nuosavybės principą ūkinė veikla, kurios įdėjimai nuosavybės teise priklauso ją atliekančiam ūkio subjektui, taip pat, pripažįstama prekių gamyba. Tokiu atveju, visos paslaugų pobūdžio veiklos, kurios yra vykdomos organizacijos viduje, pavyzdžiui, buhalterinė apskaita, rinkodara, tyrimų ir projektavimo veikla, reklama, būtų vadinamos gamybinėmis, o tos pačios veiklos, įsigyjamos iš kitos įmonės, jau taptų paslaugomis.

⁷ Žr. 1.2.2. skyrelyje.

⁸ Apie prekiaujamumą plačiau žiūrėti 2.4. poskyryje

⁹ Šia prasme traktuojama anksčiau nurodyta techninė paslaugos neapčiuopiamumo (tiksliau, sunkiau apčiuopiama lyginant su preke) charakteristika atrodo gana pagrįsta.

Nors tokia logika prieštarauja dabartiniam ekonominių veiklų klasifikavimui¹⁰ ir vyraujančiam supratimui, ją grindžianti teorija yra nuosekli ir galbūt kai kuriais atvejais gali būti analitiškai naudinga¹¹.

1.2.2 *Nemateriali prekė*

Vis labiau ryškėjančią paslaugos ir prekės skirties pagal materialumo-apčiuopiamumo kriterijų problemą dalinai, bet reikšmingai siūlosi spręsti nematerialios prekės koncepcija. Žymus ekonomikos teoretikas T. P. Hillas straipsnyje „Materialios, nematerialios prekės ir paslaugos: nauja produkcijos klasifikacijos taksonomija“ pirmas konceptualiai išskyrė vis didesnę reikšmę šiuolaikiniame ūkyje įgaunančią ekonominių gėrybių grupę, kurios pagal nusistovėjusią praktiką priskiriamos paslaugų turinio veikloms¹², tačiau kartu skiriasi nuo šių, suprantamų kaip netvarių laike, neatskiriamų laike ir erdvėje, nekaupiamų ir negalinčių būti nuosavybės objektu. Mokslininko įsitikinimu šios ekonominės gėrybės, pasižyminčios savybėmis, priešingomis išvardintoms, sudaro atskirą nematerialių prekių subkategoriją. Jos esmingai skiriasi ne tik nuo paslaugų, bet ir materialių prekių (1999).

Nematerialios prekės – tai „originalai“, kūrybinių veiklų produktai (mokslinės, inžinierinės, matematinės, literatūrinės, muzikinės, meninės ir pramoginės prigimties) arba naujų žinių ir informacijos kūrimas (Hill, 1999) bei kiti nuo konkretaus materialaus objekto/nešėjo nepriklausomi¹³ produktai. Šie „originalai“ paprastai gali būti įrašomi ir kaupiami įvairiose fizinėse laikmenose, kurios leidžia jų paprastą ir labai pigų naudojimą, dublikatų darymą ir išplatimą, išsaugojant „originalo“ charakteristikas (Hill, 1999; Gadrey, 2000). Tokių prekių pavyzdžiai: pramoninio gaminio projektas, muzikinis kūrinys, kino filmas, mokslinis darbas, programinė įranga, sukurti vaistai ir gydymo terapijos, cheminė formulė ir t. t.

Nematerialios prekės koncepcija pakeičia, praturtina paslaugos-prekės skirties diskursą. Tačiau ji kartu įveda sumaištį dėl nematerialios prekės ir paslaugos skirtumo. Anksčiau analizuotas teisininko konsultacijos pavyzdys parodo, kad paslaugos srautą (konsultaciją žodžiu) pervedus į rinkinį ir taip jį pavertus produktu, „įdaiktintu“ fizinėje laikmenoje (konsultacija surašyta popieriaus lapuose

¹⁰ Kita vertus, derėtų nurodyti ir šios logikos atitiktinę dabartinėje ekonominėje statistikoje: paslaugų turinio veiklos, kurios vykdomos pramonės sektoriui priskiriamoje įmonėje, įeina į pramonės sukuriamo produkto skaičiavimą, o tokios pačios, tik atliekamos paslaugų sektoriuje, patenka į pastarąjį. Taip pat ir prekinės gamybos veiklos paslaugų sektoriaus rėmuose atveju (pavyzdžiui, reklamos stendų gamyba).

¹¹ Žr. 2.1.3 skyrelį.

¹² Paslaugų turinio veikla - vertės kūrimo veikla, kuri, ja prekiaujant, t. y. jai tapus mainų objektu, būtų priskiriama paslaugoms, remiantis vyraujančiu nūdienos vertinimu.

¹³ „Nepriklausomi“ - galintys atskirai egzistuoti, turėti alternatyvų/kitą nešėją.

ar suskaitmeninta elektroninėje laikmenoje), pagal pateiktą nematerialios prekės apibrėžimą jis nustoja būti paslauga ir tampa nematerialia preke.¹⁴ Tai reikštų, kad pati atliekama funkcija nenulemia jos priskyrimo paslaugai ar prekei; tai apsprendžia funkcijos forma.¹⁵

Toks požiūris prieštarauja nusistovėjusiam ūkio veiklų klasifikavimui ir paslaugų supratimui. Tačiau dėl to, autoriaus nuomone, jis neturėtų būti atmestas. Ekonominių veiklų klasifikacija turėtų atspindėti nuolat besivystančią, besikeičiančią ekonominę tikrovę, todėl šios koncepcijos siūlomas pertvarkymas gali būti ne tik pageidautinas, bet ir būtinas, atsižvelgiant į tai, kad nematerialios prekės koncepcija leidžia tinkamiau interpretuoti dėl technologijų pažangos ir ekonominių veiklų žinių turinio augimo didėjančią ekonominių gėrybių grupę.

1.3 Praktinio pobūdžio paslaugų-prekių skirties sunkumai

Be nagrinėtų koncepcinių sunkumų, svarbu pažymėti paslaugų ir prekių praktinį atskyrimą apsunkinančius veiksnius. Visų pirma, abiejų ekonominių gėrybių gamyba yra neatsiejamai persipynusi. Tai reiškia, kad nėra prekės ar paslaugos, kurios vertės kūrimo grandinė susidėtų atitinkamai vien iš prekių ar paslaugų komponentų. Visų prekių gamyboje yra reikalingos paslaugos ir absoliučios daugumos paslaugų teikimui būtini gamybos veiksniai, priemonės, pufabrikačiai materialių daiktų pavidalu (UNCTAD, 2004).

Toliau, dažnai prekių ir paslaugų rinkinys sudaro vieną nedalomą parduodamą produktą. Tai reiškia, kad pardavimo metu didelė dalis prekių ir paslaugų yra teikiamos kartu ir vienalaikiškai: pagrindinis perkamas-parduodamas produktas yra lydimas priedų (Viitamo, 2009; Parrinello, 2004; UNCTAD, 2004). Šią kompleksinio produkto sąvoką tinkama iliustruoti prekės-paslaugos kontinuumu, kur „grynoji“ prekė ir paslauga būtų ekonominė gėrybė į mainus patenkanti be kitos priedų. „Grynosios“ prekės pavyzdžiu būtų muilas, „grynosios“ paslaugos – gydytojo apžiūra, sinchroninio žodinio vertimo paslauga. Prekė su ją lydinčiomis papildomomis paslaugomis: automobilis, įsigyjamas su garantinio techninio aptarnavimo paslaugomis; paslauga su ją lydinčiomis papildomomis prekėmis: lėktuvo skrydis su užkandomis. Paslaugos-prekės hibrido pavyzdys: restoranas.

¹⁴ Kai kas galėtų prieštarauti teigdamas, kad iš Hill nematerialios prekės išplėstinio apibrėžimo išplaukia, kad toks produktas pasižymi vertingumu daugiau nei vienam asmeniui (tai yra santykinai didelei žmonių grupei). Tuo tarpu iliustruota konsultacijos paslauga bus vertinga tik klientui, kuris ją užsakė ir kuriam ji buvo teikiama. Tačiau ar ne tas pat galiotų hipotetinei prekei, pagamintai pagal užsakymą, kuri neturėtų vertės (t. y. jos vertė būtų santykinai niekinė) kitiems asmenims? Juolab, kad minėtas „įdaiktintas“ paslaugos produktas gali būti bendresnio pobūdžio ir todėl tinkamas ir vertingas kitiems asmenims.

¹⁵ Panaši išvada išplaukia ir iš jau nagrinėtos nuosavybės dimensijos (žr. 1.2.1. skyrelį).

1.4 Apibendrinimas

Iš atliktos paslaugų koncepcijų analizės matyti, kad teorinės pastangos šioje srityje yra nebaigtų debatų tarp ekonomikos teoretikų objektas. Tyrimas neleidžia išskirti vienos paslaugos koncepcijos. Yra mokslininkų teigiančių, kad neįmanoma išsamiai ir baigtinai apibrėžti paslaugų ir nurodyti jas nuo prekių skiriančiųjų ypatybių (Gadrey, 2000). Kiti apskirtai abejoja tokių pastangų prasme ir efektyvumu (Araujo, Spring; Edvardsson et al., 2005). Vis dėlto manytina, kad konceptualizavimo darbai turėtų būti tęsiami dėl nagrinėjamo dalyko teorinio pagrindimo nuoseklumo, jo gebėjimo patenkinamai atvaizduoti ir paaiškinti tikrovę. Kaip jau nurodyta ankstesnėje analizėje, išsamaus tolesnio tyrimo reikalauja procesinė koncepcija, siekiant išsiaiškinti jos efektyvumą.

Autoriaus nuomone, neįveiktus paslaugų konceptualizavimo sunkumus iš dalies paaiškina labai platus įvairių ir skirtingų joms pagal vyraujančias nuostatas priskiriamų veiklų ratas. Taip pat autorius mano, kad besivystant technologijoms ir joms stipriai veikiant ekonominės vertės kūrimą ir naudojimą, paslaugos sudėtingės, transformuosis, todėl jų apibrėžimas gali tapti dar problematiškesnis.

Dėl koncepcinio nepajėgumo paslaugų neapibrėžtumo problema paprastai sprendžiama dalinai patenkinamu praktiniu būdu: *pateikiant ekonominių veiklų, kurios tam tikro autoriaus bus klasifikuojamos kaip paslaugos, sąrašą*. Kaip išlyga kartu yra pripažįstama, kad šiuolaikinei ūkinei veiklai besivystant ir sudėtingėjant, ribos tarp ekonomikos sektorių tampa vis mažiau apibrėžtos. Taip pat dažnai yra pasitelkiamas likutinis principas: visos veiklos, kurios nėra įtrauktos į pirmąjį (žemės ūkio ir žaliavų gavybos) bei antrąjį (pramonės) sektorius yra priskiriamos paslaugų sektoriui. (Dėl to kai kurios veiklos, pavyzdžiui, statyba, remontas, komunalinės paslaugos, tokios kaip elektros, dujų, vandens tiekimas, kartais yra priskiriamos pramonės, kartais – paslaugų sektoriui.) (UNCTAD, 2004; Deardorff, 1985).

Nepaisant aiškios, tikslios, išsamios ir visuotinai priimtinos paslaugų sąvokos, jos skiriamųjų savybių nebuvimo, autoriaus įsitikinimu, nagrinėtos koncepcijos, taikant jų atskirus elementus selektyviai ir kompleksiskai, suteikia tam tikrą išvalgą, kurios bus naudingos tolesniam darbo plėtojimui.

Toliau, paminėtina, kad prekių ir paslaugų savybių skirtumai sąlygoja jų dalyvavimo ekonominėje veikloje ypatumus. Iki šiol vyrauja nuostata, kad paslaugoms priskiriamos nagrinėtos savybės jų dalyvavimą ekonominiuose mainuose veikia ribojančiai, o (materialioms) prekėms priskirtinos savybės, atvirkščiai, tai įgalina, palengvina (Araujo, Spring; Hill, 1977; Banga, 2005). Tačiau kaip bus atskleista toliau darbe, dabartiniu metu vis labiau besivystantys technologiniai ir kiti pokyčiai ženkliai keičia šią situaciją.

2 PASLAUGŲ GAMYBOS IR PREKYBOS POKYČIAI

2.1 Paslaugų teikimo ir vartojimo bei gamybos procesų atskyrimas

Ankstesniame skyriuje buvo atskleista, kad viena iš paslaugoms priskirtų savybių – teikimo ir vartojimo neatskiriamumas – necharakterizuoja visų paslaugų. Kaip nurodo Princetono universiteto ekonomikos profesorius Jagdish Bhagwati (1984), paslaugos gali būti skirstomos į:¹⁶

1. Paslaugos, kurios būtinai reikalauja fizinio teikėjo ir vartotojo artumo, kurios šiame darbe vadinamos neatskiriamosiomis paslaugomis.¹⁷

Jos toliau skirstomos į:

- a) Judrus teikėjas ir nejudrus vartotojas, pavyzdžiui, patalpų valymo paslaugos;
- b) Judrus vartotojas ir nejudrus teikėjas, pavyzdžiui, lignonės paslaugos;
- c) Judrus teikėjas ir judrus vartotojas, pavyzdžiui, fotografo paslaugos.

Neatskiriamosios paslaugos pasižymi tuo, kad jų teikimui (1) būtina tiesioginė fizinė sąveika (pavyzdžiui, vaikų priežiūra); (2) būtinas aukštas pasitikėjimo laipsnis (pavyzdžiui, psichoterapijos seansai); (3) jos įgauna specifinės vietos privalumų, kurie negali būti lengvai atkartojami kitur (pavyzdžiui, lobistinė veikla įstatymų leidžiamuosiuose valstybės ar vietos savivaldos valdžios organuose); (4) gamybos procesas pasižymi aukštu neišreikštų žinių (anglų k. „tacit knowledge“) lygiu¹⁸; (5) jos apskritai negali būti teikiamos be tiesioginės fizinės sąveikos arba nuo to labai nukentėtų jų kokybė (Blinder, 2005; Ravi, Ying, 2005; Dossani, Kenney, 2007). Išvardytos savybės (šiuo metu) charakterizuoja didžiąją paslaugų dalį (Ravi, Ying, 2005).

¹⁶ Tokią principinę paslaugų klasifikaciją pateikia ir kiti mokslininkai (Blinder, 2005; Melvin, 1989).

¹⁷ Įvairūs autoriai skirtingai vadina šias paslaugas. Pavyzdžiui, A. Blinderis pirmąsias vadina asmeniškai teikiamomis arba tiesiog asmeninėmis paslaugomis, o antrąsias- neasmeniškai teikiamomis arba tiesiog neasmeninėmis paslaugomis (2005); J. Melvinas: atitinkamai, kontaktinėmis ir nekontaktinėmis paslaugomis (1989). Autoriaus nuomone, išplaukiant iš šių paslaugų apibrėžiančiosios skirties, pagrįsčiau ir aiškiau jas įvardinti kaip nurodyta tekste.

¹⁸ Neišreikštos žinios yra tokia žinių forma, kuri sunkiai išreiškiama ir negali būti perduodama pasitelkiant simbolių sistemas. Sudėtinga, sąmoningomis sistemomis labai sunkiai perduodama informacija geriausiai keičiamasi tiesioginės fizinės sąveikos metu (Grossman, Hansberg, 2006). Taip yra dėl asmeninės šių žinių prigimties. Kaip priešingybė yra išreikštos žinios, kurios gali būti lengvai perduodamos formalizuota kalba, kodifikuojamos. Neišreikštų žinių perdavimas darbuotojams esant skirtingose vietose ir sąveikaujant naudojantis technologijomis yra labai sudėtingas, kadangi jos remiasi fiziniiais pastebėjimais per verbalinius netiesioginius signalus, neverbalinę kūno kalbą tiesioginio fizinio kontakto tarp atskirų proceso dalių atlikėjų. Todėl tiesioginė sąveika yra labai svarbi neišreikštų žinių dalinimosi ir kūrimo sąlyga (Tsai, 2006).

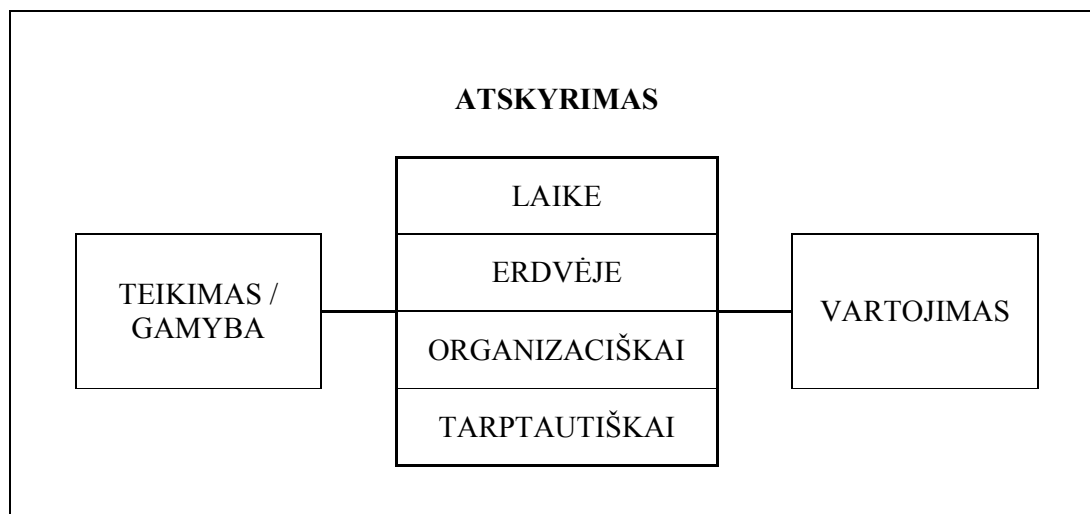
2. Paslaugos, kurioms artumas nėra būtinas, nors gali būti pageidautinas, naudingas – darbe vadinamos atskiriamosiomis paslaugomis. Šių paslaugų teikimo ir vartojimo atskyrimas neturi didelės įtakos jų kokybei.

Kaip atskleista ankstesniame skyriuje, paslaugos teikimo ir vartojimo atskyrimas įgyvendinamas išvystant tarpinę grandį – nešėją/laikmeną¹⁹. Tai tapo įmanoma atsiradus pirmosioms simbolių sistemoms (skaičių, tekstinė, vaizdinė), suteikusioms galimybę perteikti paslaugos produktą. Paprasčiausias laikmenos pavyzdys: popieriaus lapai, kuriuose, pasitelkiant kalbinę simbolių sistemą, pateikiama teisininko išvada. Popieriaus lapai leidžia atskyrimą laike ir erdvėje ir atlieka teisininko paslaugos produkto nešėjo vaidmenį. Tokių paslaugų šiuo metu yra santykinai nedaug.

Reikia atkreipti dėmesį, kad atskyrimo *techninė galimybė* nereiškia būtinybės atskirti teikimą nuo vartojimo. Atskyrimas gali būti nevykdomas dėl jo vykdymo žinių stokos, teisinių bei socialinių apribojimų, dėl giliai įsišaknijusio supratimo ar tradicijos dėl neatskiriama jų vykdymo (Ravi, Ying, 2005).

2.1.1 Paslaugų teikimo ir vartojimo atskyrimo²⁰ dimensijos

Atskiriamųjų ir neatskiriamųjų paslaugų tarpusavio skirtumai pasireiškia daugiau nei vienoje teikimo ir vartojimo atskyrimo dimensijoje (žr. 1 pav.).



1 pav. Paslaugų teikimo ir vartojimo atskyrimo dimensijos

¹⁹ Pagal anksčiau darbe pateiktą nematerialios prekės koncepciją, laike atskiriamos paslaugos turėtų būti vadinamos nematerialiomis prekėmis. Jų priskyrimas (atskiriamosioms) paslaugoms šiame darbe pagrindžiamas toliau (žr. 2.1.3. skyrelį).

²⁰ Paslaugų atskyrimas Bhagwati vaizdžiai vadinamas „atskilimu“ (nuo žmonių ir fizinių objektų kaip anksčiau buvusių būtinų jų nešėjų, kalbant apie tarptautinę prekybą). Įdomu, kad mokslininko 1984 m. konceptualizuotas reiškinys tuomet buvo tik teorinė spekuliacija (1984).

Techninės dimensijos:

1. Erdvės-atstumo dimensija

Ši dimensija nusako paslaugos teikėjo ir vartotojo geografinę padėtį vienas kito atžvilgiu. Erdvės dimensija vaizduotina kaip diapazonas tarp (1) vienaerdviškumo, kur tiesioginė fizinė sąveika būtina; (2) padėties, kai tiesioginė fizinė sąveika yra visiškai nesvarbi, nereikalinga ir todėl veikla gali būti vykdoma nepriklausomai nuo atstumo tarp teikėjo ir vartotojo; (3) ir tarpinių reikšmių, kai vienaerdviškumas nėra būtinas, tačiau atstumas yra svarbus. 1-a padėtis apibūdina neatskiriamąsias paslaugas, 2-a ir 3-ia – atskiriamąsias paslaugas. Pavyzdys: telefonu teikiama psichologinė pagalba, kai klientas ir psichologas paslaugos metu yra skirtingose vietose, kurių artumas visiškai nesvarbus (3-ioji padėtis, t.y., atskiriamoji paslauga).

Be paslaugos teikimo ir vartojimo atskyrimo erdvėje, suprantama, nėra įmanomas atskyrimas toliau pateikiamoje tarptautinėje dimensijoje²¹. Atskyrimas atstume yra svarbesnis tarptautinei nei vidaus prekybai dar ir dėl to, kad pirmoji paprastai pasižymi didesniais atstumais, todėl ir pokyčiai joje labiau atsiliepia tarptautinėms sąveikoms. Atskyrimas šioje dimensijoje, nors iš principo nėra būtinas, bet reikalingas nemažai daliai organizaciškai atskiriamų paslaugų (žr. žemiau einančią „Organizacinę dimensiją“). Taipogi toks atskyrimas galimas ir organizacijos viduje tarp jos sudėtinių vienetų: padalinių, filialų ir pan.

2. Laiko dimensija

Ši dimensija apibūdina, vartojant Parinello terminologiją²², gamybos ir vartojimo procesų santykio tipą: nuoseklųjį ar lygiagretųjį, t. y. ar šie procesai gali vykti atskirti laike, ar ne, bei atitinkamai žymi atskiriamąsias ir neatskiriamąsias paslaugas.

Atskyrimas laike iš esmės reiškia paslaugos nekaupiamumo savybės panaikinimą. Vadovaujantis nematerialios prekės koncepcija, tai galima traktuoti kaip paslaugos „suprekinimą“ – jos konvertavimą į nematerialią prekę²³. Pavyzdys: jau anksčiau pateikta teisininko išvada, pateikiama popieriaus lape ir persiunčiama klientui paštu, kurią pastarasis gaus ir „suvartos“ po tam tikro laiko²⁴.

Galimybė procesus vykdyti asinchroniškai yra svarbi jų atskyrimui kitose dimensijose: (1) teigiamai veikia organizacinį atskyrimą; (2) yra reikšminga sąlyga atskyrimui erdvėje ir tarptautinei dimensijai²⁵. Tačiau dėl naujųjų Informacinių ir ryšių technologijų įgalinto

²¹ Atskyrimas tarptautinėje dimensijoje neįmanomas šiame darbe vartojama prasme: sąveikai vykstant jos abejoms (ar daugiau) šalims būnant savo valstybėse.

²² Žr. 1.1.1. skyrelį.

²³ Žr. 1.2.2. skyrelį.

²⁴ Šiuo atveju atskyrimas yra ne tik laike, bet ir erdvėje.

²⁵ Anksčiau atskyrimas laike buvo būtina erdvinio ir tarptautinio atskyrimo sąlyga.

gamybos ir vartojimo procesų vienašališkumo būnant skirtingose vietose²⁶, – o tai visada galioja erdvinio, tarptautinio ir, dažnai, organizacinio atskyrimo atveju – jo svarba mažėja.

Kita vertus, kai kurios paslaugos gali būti atskiriamos laike, tai yra kaupiamos, tačiau jų perdavimas tarp viena nuo kitos nutolusių vietovių arba/ir tarp skirtingų organizacijų ir/ar tarptautiniu lygiu nėra pakankamai greitas ir yra ekonomiškai nepagrįstas.

Institucinės dimensijos:

3. Organizacinė dimensija

Organizacinė dimensija išskyla nagrinėjant anksčiau ūkio subjekto viduje atliekamas paslaugų turinio veiklas²⁷, kurios gali būti deleguojamos išorės teikėjui. Ji nusako gamybos organizavimo būdo pasirinkimą tarp gaminių organizacijos viduje ir įsigijimo už organizacijos ribų. Ši dimensija, taip pat kaip erdvinė, sudaro reikšmių diapazoną, kuris yra tarp kraštutinių viena kitai priešingų pozicijų: įmonės viduje teikiamų paslaugų ir įsigyjamų rinkoje iš kitos įmonės. Pavyzdys: įmonė nusprendžia buhalterinės apskaitos nebeatlikti pati, o pavesti tai už atlygį vykdyti specializuotai tokių paslaugų įmonei.

4. Tarptautinė dimensija²⁸

Ši dimensija nužymi teikimo ir vartojimo vyksmą šalies viduje ar tarp valstybių. Pavyzdys: klientų aptarnavimo telefonu paslauga, kai teikėjas yra, Indijoje, o vartotojas – JAV, paslaugai kertant valstybines sienas.

Erdvės-atstumo, organizacinė ir tarptautinė dimensijos bus atskirai išsamiai nagrinėjamos toliau darbe. Nors atskyrimas laiko dimensijoje vertingas pats savaime, tačiau jo svarba labiau atsiskleidžia veikiant kitas dimensijas, todėl toliau bus nagrinėjamas integruotas į pastarąsias.

2.1.2 Atskyrimo kintamumas, diferencinis pokytis

Svarbu pabrėžti, kad paslaugai reikalingas tiesioginės sąveikos lygis nėra nekintanti duotybė. Atskiriamumas tapo kintamuoju, pasižyminčiu tam tikra verte, priklausomai nuo nagrinėjamo laikotarpio technologijų bei kitų veiksnių, kurie įgalina paslaugų teikimo ir vartojimo atskyrimą

²⁶ Plačiau apie tai žr. 2.2. poskyrį.

²⁷ Paslaugų turinio veikla - vertės kūrimo veikla, kuri, ja prekiaujant, t.y. jai tapus mainų objektu, būtų priskiriama paslaugoms, remiantis vyraujančiu nūdienos vertinimu. Ši kategorija atitinka 2008 m. TVF „Mokėjimų balanso ir tarptautinių investicijų pozicijų vadovo“ ir Jungtinių Tautų pateikiamą naują „paslaugos“ apibrėžimą numatomame išleisti leidinyje „Nacionalinių sąskaitų sistema“ (anglų k. „System of National Accounts“) (Reinsdorf, Slaughter, 2009).

²⁸ Atkreiptinas dėmesys, kad atskyrimas tarptautinėje dimensijoje literatūroje dažnai vadinamas „prekiaujamumu“. Taip yra dėl to, kad valstybines sienas kertantys mainai, nesvarbu ar jei vyktų organizacijos viduje ar tarp organizacijų, tarptautinėje statistikoje interpretuojami kaip prekyba (UNCTAD, 2004; Blinder, 2007).

(Blinder, 2007; Grossman, Hansberg, 2006; Banga, 2005). Tai reiškia, kad paslaugos, kurios tam tikru metu pasižymėjo neatskiriamumu, dabar gali būti atskiriamos vienoje ar keliose dimensijose. Pavyzdžiu gali būti jau minėta telefonu teikiama psichologinė pagalba, kurios praeityje nebuvo įmanoma atskirti erdvėje dėl tam sąlygas sudarančių ryšių nebuvimo. Ateityje technologijoms vystantis toliau, dabartiniu metu neatskiriamosioms priskiriamų paslaugų virsmas atskiriamosiomis bus neišvengiamas, tik neaiškūs jo tempai ir mastai. Pavyzdžiui, prognozuojama, kad dabar būtinai fizinio teikėjo ir vartotojo artumo reikalaujanti paslauga, tokia kaip chirurginė operacija, ateityje bus įmanoma atlikti nuotoliniu būdu, naudojantis kompiuteriniais tinklais perduodamais signalais į manipulatorių, chirurgui ir pacientui būnant skirtingose vietovėse. Atskyrimo kintamumo naujumas ypatingai ryškus tarptautinėje prekyboje, kur iki šiol vyravo supratimas, kad paslauga nėra prekybos per atstumą objektas²⁹. Kitas reikšmingas pastebėjimas: atskiriamumas įvairioms paslaugoms kinta skirtingai ir šiuos pokyčius yra nelengva numatyti.

2.1.3 *Atskiriamųjų paslaugų apibrėžimo suformulavimas*

Kaip bus parodyta toliau darbe, IRT reikšmė paslaugų teikimo ir vartojimo atskyrimui tokia didelė, kad pagrindiniu skirtumu tarp atskiriamų ir neatskiriamų paslaugų tapo tai, kad pirmąsias galima atlikti tiesiogiai pasitelkiant IRT, o pastarųjų – ne. Minėtas skirtumas ypatingai svarbus. Jis reikalauja ir kartu įgalina persvarstyti ir naujai apibrėžti tolesnio nagrinėjimo objektą.

Tolesnio nagrinėjimo objektas apima vertės kūrimo procesus, (1) kuriuos galima atlikti, ir/ar (3) jų rezultatą galima perduoti vartotojui, **pasitelkiant IRT**³⁰ (kitais tariant, atskirti teikimą nuo vartojimo ar gamybos procesus tarpusavyje).

Čia reikia pažymėti, kad išvardintų techninių galimybių buvimas nereiškia būtinybės atskyrimą vykdyti vien tik tokiu būdu. Ekonominė gėrybė gali būti įkūnijama įprastoje materialioje laikmenoje (pavyzdžiui, popieriniame dokumente, brėžinyje ir pan.) ir gabenama tradicinėmis priemonėmis (pavyzdžiui, greituoju kurjerių paštu).

Pateiktomis savybėmis pasižyminčios gėrybės apima:

1. Paslaugų turinio veiklas, įskaitant nematerialias prekes, esančias ne tik paslaugų, bet pirminiame ir antriniame ūkio sektoriuose (pavyzdžiui, buhalterinė apskaita, rinkodara,

²⁹ Plačiau žr. 2.5. poskyrį.

³⁰ Ši apibrėžtis, suprantama, iškart iš tyrimo lauko eliminuoja materialius objektus. Dar daugiau, išplaukiant iš to ir sutinkamai su Gadrey et al. pastebėjimu, materialūs objektai riboja paslaugų atskyrimą per IRT (1995).

EBPO taip pat pateikia panašią principinę skirtį tarp paslaugų „žemo technologinio lygio kontraktavimo“, pavyzdžiui, maitinimo, valymo paslaugų, ir „aukšto technologinio lygio“, t.y., kurios iš esmės gali būti atliekamos/teikiamos, naudojant IRT, pavyzdžiui, tyrimų ir projektavimo veikla, reklamos, viešųjų ryšių paslaugos. (Desiree W., Vickery, 2005).

informacinių technologijų palaikymas, personalo skyriaus darbas, tyrimų ir projektavimo veikla);

2. Pagal nusistovėjusią klasifikaciją pramoninei gamybai, žemės ūkiui, naudingųjų išteklių gavybai, o ne paslaugoms priskiriamų funkcijų atlikimas (pavyzdžiui, kompiuterizuotos gamybinės linijos valdymas per atstumą, pasitelkiant IRT).

Reikia pažymėti, kad šios grupės įtraukimas sutinka su nagrinėtu Parrinello paslaugų apibrėžimu. Tai taip pat atitinka anksčiau minėtų Hillo ir kitų mokslininkų poziciją, kad ne funkcija, veiklos turinys apsprendžia šios priskyrimą paslaugoms ar prekėms, o jos atlikimo būdas, forma, socialinių santykių, kuriuose ji kuriama, kontekstas. Kita vertus, atkreiptinas dėmesys, kad šio pobūdžio veiklų atlikimas per IRT tinklus yra labiau teorinė galimybė dėl tokių veiklų numanomo technologinio sudėtingumo ir todėl galinčių itin retai pasitaikyti dabartinėje tikrovėje.

Vadovaujantis išdėstytu ir atsižvelgiant į nagrinėjamą dalyką, autoriaus manymu yra tikslinga, pagrįsta ir nuoseklu abi minėtas gėrybes, bent jau šio darbo kontekste, priskirti vienai atskiriamųjų paslaugų kategorijai ir toliau darbe „(atskiriamosios) paslaugos“ sąvoką vartoti šias gėrybes apimančia prasme.

2.1.4 Paslaugos atskyrimo, pasitelkiant IRT, veiksniai

Paslaugų atskyrimą, pasitelkiant IRT, nulemia įvairūs veiksniai:

- Suskaitmeninimo galimybės ir laipsnis bei galimybės ją perduoti arba suteikti IRT tinklais (Blinder, 2007; Bardhan, Kroll, 2003; Baldwin, 2006; GAO, 2004);
- Galimybė susisteminti / kodifikuoti paslaugos atlikimą, t. y. aprašyti, remiantis taisyklėmis grįsta logika. Joms reikalinga informacija gali būti lengvai perduodama, nes gali būti išreikšta lingvistinių, matematinių ar vizualinių simbolių sistemomis (Baldwin, 2006; GAO, 2004; Grossman, Hansberg, 2006)³¹.

Čia naudingas E. Leamerio ir M. Stoperio pateikiamas paslaugų skirstymas į (1) rutinines ir (2) nerutinines. Rutinines užduotis, nepaisant joms atlikti reikalingų įgūdžių ir žinių lygio, yra paprasčiau apdoroti kompiuteriu ir atlikti nuotoliniu būdu, kadangi jas galima aprašyti dedukcinėmis taisyklėmis. Joms būdingas metodiškas procedūrų, kurios gali būti aprašytos

³¹ F. Levy ir R. Murnane'as nurodo tokių paslaugų panašumus į užduotis, kurios gali būti atliekamos kompiuteriu (iš Grossman, Hansberg, 2006). Tai reiškia, kad dalis paslaugų gali būti automatizuotos, pasitelkiant IRT. Nors jų automatizavimas panaikina žmogiškojo atlikimo poreikį, tačiau jis nekeičia esmės: įvyksta paslaugos teikimo ir vartojimo atskyrimo įgyvendinimas. Šis reiškinys yra labai paplitęs. Pavyzdžiui, bankomato teikiamos pinigų išgryninimo ir kitos paslaugos, automatinio telefono atsakiklio paslauga, internetinis prekių katalogas ir t.t.

taisyklių rinkiniu, kartojimas. Nerutininės užduotys – tokios, kurioms reikalingas vaizdinis ir motorinis apdorojimas, kurio negalima lengvai apibrėžti taisyklėmis. Jos sunkiau pasiduoda kompiuterizavimui ir atlikimui per atstumą, nes joms reikalingas modelio atpažinimas ir indukcinis mastymas (Grossman, Hansberg, 2006).

- Nebūtina tiesioginė paslaugos teikėjo ir vartotojo sąveika – kaip priešingybė anksčiau darbe apibrėžtomis neatskiriamosioms paslaugoms³² (Bardhan, Kroll, 2003; Desiree, Vickery, 2005; GAO, 2004; Blinder, 2007);
- Gamybos procesas pasižymi žemu neišreikštų žinių lygiu (Tsai, 2006) (svarbus erdvės ir tarptautinės ir, daugumai atveju, organizacinei dimensijai);
- Paslaugos informacinis turinys, nusakantis galimybę paslaugą „išreikšti“ pasitelkiant simbolių sistemas (Desiree, Vickery, 2005; Bardhan, Kroll, 2003);
- Galimybės paslaugą suskaidyti į atskirus sudėtinius komponentus ir šiuos standartizuoti³³ (Dosani, 2005; GAO, 2004);
- Žemas socialinės sąveikos lygis (ypač aktualus tarptautinio atskyrimo atveju) (Kirkegaard, 2007; Dosani, 2005);
- Žemas įmonei strategiškai svarbių žinių lygis, nestrateginė veiklų prigimtis (Dosani, 2005; Ulli, 2000) (aktualus organizacinės dimensijos atveju).

Pateikti veiksniai išreiškia paslaugų atskyrimo pagal įvairias dimensijas galimybę. Jais galima remtis, įvertinant paslaugų atskiriamumo laipsnį. Pavyzdžiui, Blinderis sudarė subjektyvią paslaugų tarptautinio atskiriamumo³⁴ skalę. Viename skalės gale yra sąlyginis dydis 100, nusakantis didžiausiu tarptautiniu atskiriamumu pasižyminčias paslaugas, kitame gale – 0, kuris reiškia mažiausio atskiriamumo paslaugas.

Nustatant paslaugos tarptautinio atskiriamumo indeksą, mokslininkas rėmėsi dviem esminiais rodikliais, Pirma, galimybės paslaugą pervesti į elektroninį pavidalą įvertinimu, atsižvelgiant į poveikį paslaugos kokybei. Antra, būtinybės paslaugą atlikti specifinėje vietoje įvertinimu. Vadovaujantis šių dviejų rodiklių reikšmėmis, Blinderis atskiriamumo skalėje išdėstė savo nuožiūra parinktas profesijas (2007).

Dėl esminės naujųjų IRT reikšmės paslaugų atskyrimui ir gamybai, toliau bus nagrinėjamas jų sukeltas poveikis ir jo mechanizmai³⁵.

³² žr. 2.1. poskyrį.

³³ Apie tai bus plačiau rašoma 2.2.2. skyrelyje.

³⁴ Autorius naudoja „prekiaujamumo“ sąvoką, kuri šiame darbe atitinka atskyrimą tarptautinėje dimensijoje.

³⁵ Technologijos buvo būtina ir svarbiausia, tačiau nepakankama sąlyga vystyti paslaugų atskiriamumui (Dossani, Kenney, 2007; Edward, 2004). Be IRT inovacijų paslaugų atskiriamumo pokyčiams svarbūs buvo ir kiti veiksniai: atvirų pramonės

2.2 Informacinių ir ryšio technologijų revoliucija

2.2.1 Skaitmeninimo būdai ir kryptys

Per paskutinius, apytikriai, 20 metų, o ypač pirmąjį XXI-ojo a. dešimtmetį, įvyko milžiniška informacinių ir ryšių technologijų pažanga, kuri, manytina, pagrįstai įvardijama kaip revoliucija, prilyginama garo mašinos, vidaus degimo variklio, elektrifikacijos sukeltoms ekonomikos transformacijoms.

IRT revoliucija palietė visus žmogiškojo gyvenimo aspektus, taip pat ir vertės kūrimo veiklą. Tokie reiškiniai kaip pasaulinės ryšių infrastruktūros augimas ir vystymasis, pasireiškiantis laidinio, šviesolaidinio, bevielio, mobiliojo ir satelitinio ryšio plėtojimusi, kartu su kompiuterinių technologijų perversmu, sukėlė ypač didžiulius paslaugų kūrimo ir vartojimo, pokyčius (GAO, 2004; Parrinello, 2004). IRT poveikis paslaugų gamybai ir prekybai reikšmingai kitoks ir žymiai didesnis nei prekių atveju (Miozzo, Soete, 2001; Grossman, Hansberg, 2006; Banga, 2005; Dosani, 2005).

Žymiausius pokyčius sąlygojo IRT, susijusios su skaitmeninimu, – informacijos srautų ir rinkinių pervedimas į elektroninį kompiuteriams suprantamą pavidalą.

Skaitmeninimas pasireiškė šiais būdais:

1. Duomenų, įskaitant garso ir vaizdo, *perdavimo* per IRT tinklus *kaštai* mažėjo geometrine progresija ir šiuo metu daugeliu atveju laikytini niekiniais³⁶, todėl ekonomine prasme geografinis atstumas duomenų perdavimui įtakos nebeturi. Turima omenyje, kad duotos apimties suskaitmenintos informacijos perdavimo iš vienos miesto dalies į kitą ar į užsienio šalį, esančią kitame žemės pusrutulyje, kaštai bus vienodai nežymūs.
2. Be dramatiškų paslaugų „transportavimo“ kaštų sumažėjimo iki nereikšmingo dydžio, ekonomiškai reikšmingas yra pasiektas informacijos *perdavimo greitis ir sparta*. Duomenų perdavimo greitis ir sparta, naudojantis IRT, yra toks didelis, kad „transportavimo“ atstumas perduodamos informacijos kiekis tapo nebesvarbūs.

standartų atsiradimas įvairiose organizacijų vykdomose veiklose (Ravi, Ying, 2005), palankūs tarptautinės institucinės aplinkos pokyčiai (Ravi, Ying, 2005), MNK, paslaugų atskyrimo praktinio taikymo pionierių ir kai kurių valstybių valdžios pavyzdys ir tokios veiklos legitimizavimas (Dossani, Kenney, 2007) ir kt.

³⁶ Iliustracijai: visas JAV Kongreso Bibliotekos turinys dabartiniu metu iš vienos vietos JAV į kitą gali būti lengvai persiųstas už 40 JAV dolerių (UNCTAD, 2004).

Telefoninio pokalbio tarp Londono ir New Yorke minutės kaina 1930 m. buvo 300 JAV dolerių dabartinėmis kainomis, dabar minutė bekainuoja kelis JAV centus (UNCTAD, 2004), o dėl VoIP technologijų kaina šiuo metu priartėjo prie nulio.

3. Išskirtinės svarbos yra dėl žaibiškos duomenų perdavimo spartos ir greičio atsiradusi *galimybė vienalaikiškai, tiesioginei sąveikai* tarp dviejų vienas nuo kito nutolusių taškų (toje pačioje ar skirtingoje įmonėje, šalies viduje ar tarp skirtingų šalių).
4. Skaitmeninimas ženkliai veikia informacijos *apdorojimą*: padidina *galimybes* ir *greitį*, sumažina *kaštus*.³⁷
5. Dėl informacinių ir ryšių technologijų apskritai ir taikomųjų programų verslui konkrečiai atvirųjų standartų įsigalėjimo tapo įmanomas skirtingų paslaugų gamybos ir teikimo *sistemų operacinis suderinamumas* ir kartu buvo įgalinta tokiais standartais paremtų sistemų, techninės infrastruktūros ir programinės įrangos plėtra (Sturgeon, 2006; GAO, 2004).
6. Skaitmeninimas leidžia duomenų *kaupimą* elektroninėje laikmenoje. Tai labai padidina kaupimo galimybes, apimtį, funkcionalumą, prieigą prie saugomų duomenų, mažina kaštus (GAO, 2004).
7. Asmeninio kompiuterio naudojimo visame pasaulyje ir globalinės ryšių infrastruktūros ir pasaulinės prieigos prie interneto augimas ir vystymasis sukūrė precedento neturinčias *galimybes sąveikai tarp milžiniško (potencialių) paslaugos teikėjų ir vartotojų rato* nepaisant atstumo ir valstybinių sienų. Kitaip tariant, IRT sudaro sąlygas globaliai paslaugų rinkai vystytis.
8. Naujosios IRT taip pat tiesiogiai ir netiesiogiai *įgalina* ar ženkliai *palengvina* paslaugos kūrimo proceso *skaidymą į atskiras sudedamąsias dalis* (užduotis), jo *pertvarkymą, standartizavimą, moduliarizavimą* ir komponentų *atskyrimą atlikimui skirtingose vietose, šalyse, organizacijose ir asinchroniškai*³⁸ bei *masinės paslaugų gamybos* vykdymui (Sommers, Carlson, 2003).
9. Pasitelkiant tokius nuotolinio bendravimo įrankius kaip telekonferencijų programinė įranga, IRT sudarė sąlygas kitam ypač reikšmingam reiškiniui: *vienalaikės komandinės paslaugų gamybos procesų atskyrimui*. Tai reiškia, kad komandinis darbas gali būti atliekamas tiesioginiu laiku sąveikaujant gamybos dalyviams iš skirtingų organizacijų, esančių įvairiuose pasaulio taškuose (skirtingose geografinėse vietose ir šalyse).

Paslaugų skaitmeninimas pasireiškia dvejomis kryptimis³⁹:

1. *Informacinių paslaugų srauto pervedimas į suskaitmenintus informacijos rinkinius*

³⁷ Pavyzdžiui, 1 megabaito duomenų apdoravimo kaštai nukrito nuo 7600 JAV dolerių 1970 m. iki 17 JAV centų 1999 m. (UNCTAD, 2004).

³⁸ Empiriniai tyrimai patvirtina, kad informacinių ir ryšių technologijų naudojimas stipriai teigiamai veikia gamybos vertikalios fragmentacijos procesus (Ravi et al., 2005; Abramovsky, Griffith, 2005).

³⁹ Pažymėtina, kad ir pati skaitmeninimo veikla yra paslauga, kurią, dėl jos didelio imlumo nekvalifikuotai darbo jėgai, organizacijos linkę atiduoti vykdyti besivystančiose šalyse esančioms įmonėms. Suskaitmeninimo objektais yra didelė grupė įvairiausių informacinių neskaitmeniniame formate esančių duomenų (Dossani, Kenney, 2007).

Šis pervedimas reiškia, kad paslaugos, kurios iki jų suskaitmeninimo pasižymėjo tam tikro laipsnio atskiriamumu, dabar gali būti pervedamos į suskaitmenintus rinkinius ir joms pritaikytos aukščiau aprašytos naujųjų IRT teikiamos galimybės. Tai labai padidina (tačiau ne sukuria!) šių paslaugų atskiriamumą. Pavyzdžiui, audito ataskaita, kuri anksčiau turėjo būti pristatoma klientui atspausdinta popieriuje asmeniškai arba paštu, dabar, suskaitmeninus, ją galima perduoti kompiuteriniais tinklais iš vienos pasaulio vietos į kitą. Tai taip pat leidžia audito paslaugos kaupimą laike bei perdavimą erdvėje, kurie sudaro sąlygas paslaugos teikėjo ir vartotojo atskyrimui erdvėje, laike, organizaciškai ir tarptautiniu lygiu.

2. *Neinformacinio pobūdžio paslaugų pavertimas informaciniais srautais*

Dalis neinformacinio pobūdžio paslaugų, kurios dėl to iki tol negalėjo būti atskirtos, skaitmeninimo dėka gali būti paverstos informaciniais srautais. Savo ruožtu, informaciniai paslaugų srautai, kaip aprašyta 1-ame punkte, gali būti pervesti į informacijos rinkinius ir taip išnaudoti skaitmeniniams duomenims būdingas galimybes. Pavyzdžiui, prekių apžiūra ir įvertinimas, klientui atvykstant į pardavėjo prekybos vietą, vis labiau pakeičiamas virtualiais skaitmeniniais pavyzdžiais, prieinamais internete (Dossani, 2005).

2.2.2 *Pertvarkymas, standartizacija, moduliarizacija, gamybos fragmentacija, masinė gamyba*

Reikia detaliau aprašyti IRT sąlygotus paslaugų gamybos pokyčius, turinčius didelį poveikį paslaugų atskiriamumui įvairiose dimensijose. Paslaugos kūrimas, dėl anksčiau aptartų jai būdingų savybių, paprastai yra mažiau standartizuotas, struktūrizuotas ir apibrėžtas taisyklėmis, lyginant su prekių gamybos procesu. Žemas standartizavimo ir struktūrizavimo lygis neigiamai veikia proceso atskiriamumą (Edwards, 2004). Todėl IRT įgalintas paslaugos gamybos proceso pertvarkymas, standartizavimas ir moduliarizavimas yra itin svarbūs paslaugos atskiriamumo augimo veiksniai.

Suskaitmenintus paslaugų duomenis lengva analizuoti, apdoroti. *Tampa įmanoma anksčiau nedalomu vienetu laikytą paslaugą skaidyti į atskiras dalis*, pertvarkyti optimizuojant ar šalinant nereikalingas, neproduktyvias dalis, likusias iš ankstesnių gamybos metodų (Dossani, Kenney, 2007; Dossani, 2005).

Toliau, išskaidyti paslaugos gamybos proceso komponentai gali būti *moduliarizuojami*, išvystant techniškai atskirtus standartizuotus modulius ir nustatant šių modulių atskyrimą įgalinančius jų tarpusavio „sąlyčio taškus“. Moduliarizavimas svarbus dėl to, kad leidžia išlaikyti santykinai mažus suskaidytos atskirtos gamybos koordinavimo kaštus (Dossani, 2005). Jis taip pat sumažina neišreikštų žinių keitimosi poreikį, darbuotojų apmokymų ar naujo žmogiškojo kapitalo kiekį, įgalindamas didesnę specializaciją ir darbo pasidalijimą (Sturgeon, 2006). Dar daugiau, paslaugų moduliarizavimas

sudaro sąlygas vis labiau pramoninėje prekinėje gamyboje plintančiam gamybos organizavimui, pasitelkiant modulinės gamybos tinklą, kai atskirų standartizuotų komponentų gamyba yra atiduodama specializuotiems gamintojams (Araujo, Spring).

Suskaidymas ir modularizavimas leidžia paslaugos sudedamųjų užduočių gamybos procesus vykdyti vieną nuo kito atskirtai įvairiose dimensijose. Literatūroje tai vadinama *gamybos fragmentacija* (neatsižvelgiant į atskyrimo dimensijas) (Grossman, Hansberg, 2006; UNCTAD, 2004). Anksčiau vieną nedalomą paslaugą sudariusios užduotys gali pasižymėti labai skirtingais atskiriamumo 4-iose dimensijose lygiais ir šiuos nulemiančių veiksnių įtakos mastu, kitomis svarbiomis charakteristikomis⁴⁰. Gamybos fragmentacija leidžia organizuoti gamybą, išnaudojant prekėms būdingas gamybos našumo didinimo galimybes, tokius kaip masto ir aprėpties ekonomijos, specializacijos, vietos (gamybos veiksnių kaštų, darbo jėgos kvalifikacijos ir kt.) pranašumus ir įmonių konkurencingumą didinančias strategijas (Edwards, 2004; OECD, 2003; Miozzo, Soete, 2001; UNCTAD, 2004).

Kai kurios užduotys dėl savo bendros prigimties ir atskiriamumo laike ir erdvėje gali būti *standartizuojamos* ir tapti masinės gamybos objektais. Todėl paslaugų gamyba, kaip mašinų įgalinta prekinė gamyba prieš 100 metų, ima judėti nuo „amatinės gamybos“, kur įdėjimai ir produkcija yra unikalūs ir padaryti pagal užsakymą, link „*masinės gamybos*“, kur įdėjimai ir produkcija yra standartizuoti (Sturgeon, 2006).

Tačiau masinė gamyba visiškai nepanaikina nemažai daliai paslaugų būdingo ir pageidaujamo heterogeniškumo. Tos pačios paslaugos kitos sudėtinės užduotys, pagal savo pobūdį atliekamos gavus jos bendro produkto vartotojo įdėjimus ir galinčios pastarajam sukurti didelę vertę dėl pritaikymo pagal jo poreikius, yra tinkinamos (Viitamo, 2009). Taip paslaugų gamyboje, taip pat kaip gana neseniai tapo įmanoma prekių pramoninėje gamyboje, atsiranda galimybė suderinti du išoriškai priešingus reiškinius: standartizuotą masinę gamybą ir tinkinimą. Jų bendras darinys vadinamas „masiniu tinkinimu“ (Sturgeon, 2006).

Reikia atkreipti dėmesį, kad paslaugų *gamybos fragmentacija*, Masačusetso Technologijos Instituto ekonomisto Paulo Krugmano vykusiai apibūdinta kaip „vertės grandinės raikymas“ (Held et al., 2002), bent potencialiai gerokai lenkia prekių gamybos proceso suskaidymo galimybes ir faktinį dabartinį lygį, pasireiškdamą vis didesniu „vertės grandžių“ smulkėjimu ir gilėjančia specializacija⁴¹ (Edwards, 2004; UNCTAD, 2004).

Gamybos fragmentacija ypač svarbi dėl to, kad didelė paslaugų dalis ar net smulkesni jų komponentai yra neatskiriamosios paslaugos. Kadangi jie nebuvo techniškai dalūs arba jų skaidymas į

⁴⁰ Pavyzdžiui, užduočių atlikimui reikalingu įgūdžių ir mokėjimų lygiu.

⁴¹ Tai suteikia dar didesnes tinkinimo galimybes masinės gamybos rėmuose.

atskirus komponentus buvo ekonomiškai nepagrįstas, todėl iki šiol jie buvo atliekami ir vertinami kaip nedalomas vienetas. Tačiau paslaugų proceso moduliarizacija leidžia juos fragmentuoti į tokius užduočių rinkinius ar net atskiras užduotis (pavyzdžiui, sąskaitų faktūrų išrašymas ir pateikimas klientams pagal IRT tinklais gaunamus duomenis), kurios yra atskiriamos.

Gamybos fragmentacijos leisto atskyrimo paveiktų paslaugų ir funkcijų įvairovė yra didžiulė. Todėl nors yra tam tikrai ūkio šakai specifinių paslaugų (funkcijų, užduočių rinkinių ar atskirų užduočių), tačiau dauguma jų yra bendrai būdingos ir aprėpia visą ekonominę sistemą. Jos vartojamos privačių asmenų, įmonių visose ūkio šakose, valdžios institucijų, nevyriausybinių ir kitų organizacijų (Edwards, 2004).

2.3 Erdvės-atstumo dimensija

Fizinė geografija vaidina labai svarbų vaidmenį ekonomikoje, tačiau dėl technologinės ir vadybinės pažangos, kitų faktorių jos reikšmė istorijos eigoje nuolat mažėja (Blinder, 2005). Šių veiksnių įtaka prekybai ir prekybai yra pakankamai išsamiai konceptualizuota ir tirta empiriškai, pasitelkiant ekonometrinius modelius, ypač per paskutinius dvidešimt metų.⁴² Tačiau dėl labai mažos paslaugų atskyrimo galimybės iki neseno laiko, geografinė erdvė ir atstumas joms turėjo lemiamą reikšmę. Todėl tik paskutiniaisiais metais atsirado geografijos įtaką paslaugoms nagrinėjančių empirinių tyrimų⁴³. Visgi šių tyrimų išvadų taikymas darbe yra ne mažiau ribotas nei prekes nagrinėjusių, kadangi juose paslaugos nagrinėjamos agreguotai, t. y. neatskiriamosios ir atskiriamosios kartu. Be to, paslaugų tyrimų kol kas yra labai nedaug. Dėl šios priežasties įžvalgų suprasti geografijos reikšmę paslaugoms bus ieškoma tiek paslaugų, tiek ir prekių studijose.

Fizinio atstumo ir erdvės įtaka ekonominei veiklai kyla iš šių pagrindinių veiksnių:

1. Transportavimo kaštai ir laiko sąnaudos bei jų priklausomybė nuo atstumo

Nors fizinių gėrybių transportavimo kaštai ir laiko trukmė nuolat mažėja, tačiau jų kitimas per paskutiniuosius 60 metų, lyginant su paslaugomis, nėra žymus ir jie išlieka reikšmingi, be to, atrodo, kad jie artėja prie savo natūralios, neišvengiamos ribos. Atitinkamai, kaštai ir laiko sąnaudos auga, (beveik) proporcingai didėjant atstumui.

Paslaugų „transportavimo“ kaštai, galimybės ir laiko sąnaudos praeityje, pavyzdžiui, prieš 40 metų, buvo milžiniškos ir todėl lėmė paslaugų „įkalinimą“ erdvėje. Tačiau dėl anksčiau aprašytos IRT

⁴² Kai kurie iš fizinės geografijos veiksnių įtaką prekybai nagrinėjusių darbų: Frankelis ir Romeris (1999), Frankelis (1997), Rose'as (1999).

⁴³ Vienas tokių tyrimų yra Lejour'as ir Verheijdenas (2004).

revoliucijos, jie labai drastiškai pasikeitė, ypač per paskutiniuosius 15 metų. Dabartiniu metu erdviškai (ir laike) atskiriamoms paslaugoms ribiniai kaštai priartėjo prie nulio ir (beveik) nepriklauso nuo atstumo, todėl jis nagrinėjamu aspektu prarado reikšmę. Tas pat pasakytina apie laiko sąnaudas: galimas tiesioginis ryšys ir paslaugos teikimas per atstumą tiesioginiu laiku panaikino atstumo faktorių.

Pabrėžtinai dar vienas svarbus skirtumas tarp paslaugų ir prekių, išplaukiantis iš transportavimo kaštų ir laiko sąnaudų veiksnio. Paprastai pramonės sektoriaus komponentų prekyba pasižymi trumpesniais atstumais, lyginant su baigtinių prekių prekyba⁴⁴ (Chen, 2004). Tačiau paslaugų atveju yra kitaip. Kadangi, kaip jau minėta, užduočių ar užduočių rinkinių, kuriems visiškai nereikalinga tiesioginė fizinė sąveika, transportavimo ar net tiesioginio atlikimo per atstumą ribiniai kaštai artėja prie nulio, atstumas jiems įtakos neturi.⁴⁵ Todėl, paslaugos komponentų prekyba dėl šio veiksnio veikimo neturėtų pasireikšti skirtumais nuo „baigtinių“ paslaugų prekybos.

2. Reikiamos sąveikos tarp abiejų sandorio pusių kaštai ir galimybės bei jų priklausomybė nuo atstumo

Sąveikas tarp potencialių ar jau esamų sandorio pusių neigiamai veikia atstumas. Nors ryšių technologijų ir transporto pažanga sumažino atstumo svarbą sąveikoms, tačiau ji išlieka didelė (Frankel, 2000).

Auganti gamybos specializacija, priešingai nei ankstesniais šiuolaikinės ekonomikos vystymosi etapais, nebūtinai reiškia geografinę koncentraciją (Grossman, Hansberg, 2006). Tačiau ekonominės veiklos aglomeracijos reiškiniai išlieka gyvybingi (Frankel, 2000; Bradford, Kletzer, 2005; Chen, 2004). Tai patvirtina didelę reikiamos sąveikos priklausomybę nuo geografinio artumo. Vis dėlto šis faktorius, sąveikoje su sumažėjusiais transporto (per IRT atskiriamųjų paslaugų atveju, kaip rašyta, jie tapo niekiniais) ir veiklos koordinavimo per atstumą kaštais, keičia veiklos geografinio susitelkimo modelius: anksčiau vyravusios vertikalios pramoninės gamybos koncentracijos įmonės ar

⁴⁴ Nors komponentų ir pusfabrikačių tarptautinei prekybai (kuri daugumoje atvejų charakterizuojama didesniu atstumu nei prekyba šalies viduje) augant sparčiau nei baigtinių prekių, prekybos atstumų skirtumas tarp jų po truputį mažėja (Reinsdorf, Slaughter, 2009), tačiau vis tiek išlieka ir išliks dėl jau minėtų fiziniams daiktams neišvengiamų transportavimo kaštų.

⁴⁵ Žinoma, kaip rašyta anksčiau, daugumai paslaugų ir net jų sudedamųjų komponentų išlieka būtinas vienaerdviškumas ar svarbus didesnis-mažesnis fizinis artumas ir todėl fizinis atstumas neigiamai veikia jų atskirimą erdvėje (Grossman, Hansberg, 2006; Tsai, 2006). Tačiau, kaip rodo jau minėtas paslaugų tyrimas, jo reikšmė, net ir vertinant bendrai visoms rinkos paslaugoms (atskiriamosioms ir neatskiriamosioms), yra mažesnė lyginant su prekėmis (Lejour, Verheijden, 2004). Tuo labiau atstumo svarba mažesnė nagrinėjant vien tik atskiriamąsias paslaugas.

Toliau, kai kurie autoriai nurodo „paslėptus kaštus“, kylančius dėl nuotolinės sąveikos ir priklausančius nuo jos atstumo (ir intensyvumo). Šie kaštai kyla dėl iš anksto nenumatomų aplinkybių (Tate, 2009).

ūkio šakos susitelkimo geografiniu požiūriu reikšmė mažėja ir sparčiai auga gamybos branduoliai, sudaryti atskirų komponentų pagrindu (Sommers, Carlson, 2003).

Sąveikos svarbą paslaugoms paliudija besiplėtojanti tokio paties pobūdžio funkcinė aglomeracija⁴⁶. Pavyzdžiui, gerai žinomi programinės įrangos branduoliai Silicio slėnis (JAV), Bangaloras (Indija) (kuris kartu yra ir verslo proceso paslaugų pasaulinio masto branduolys); finansų branduoliai: Manhetenas, Londonas. Pažymėtina, kad aglomeracijos tendencijos paslaugose savo dabartiniu lygiu lenkia pramoninę gamybą (Bradford, Kletzer, 2005).

Aglomeracija paslaugose gali būti nemaža dalimi paaiškinama „neišeikštų žinių“ svarba didelės dalies paslaugų gamyboje ir prekyboje. Nors įvairios IRT naujovės, tokios kaip video konferencijos, momentinis susirašinėjimas (anglų k. „instant messaging“) mažina vienaerdiškumo būtinybę „neišeikštų žinių“ apsikeitimui ir dalinimuisi, tačiau jo toli gražu nepanaikina (Tsai, 2006). Kita vertus, jau minėta anksčiau, kad paslaugos skaidymas ir modularizacija mažina tokių žinių keitimosi poreikį. Turint omenyje šių dviejų priešingą veikimą, neaišku, kuris jų įsivyras, ir kaip susiklosčiusi padėtis nulems susitelkimą erdvėje.

Geografinį gamybos tinklų pasklidimą riboja ir anksčiau nurodyti veiklos nuotolinio koordinavimo sunkumai. Tačiau naujosios IRT tai žymiai keičia, mažindamos kaštus ir sukurdamos naujas tokio koordinavimo galimybes. Pavyzdžiui, jos sudarė sąlygas tokių koordinavimo sistemų, kaip virtualus veiklos stebėjimas ir kontrolė realiuoju laiku per atstumą, sukūrimui. Tai ypač svarbu sudėtingų procesų žinioms imlioms funkcijoms, pavyzdžiui finansų, bioinžinerijos įmonėms (Ravi, Ying, 2005).

3. Kiti fizinės geografijos veiksniai

Prekinei prekybai aktualus faktorius: valstybės, neturinčios prieigos prie jūros tarptautine prekyba užsiima vidutiniškai 30 proc. mažiau nei kitais požiūriais panašios jūrų uostus turinčios šalys (Frankel, 2000). Dėl suprantamų priežasčių, paslaugoms tai įtakos neturėtų daryti. Tačiau čia vertėtų ir būtų tinkama kalbėti apie techninės infrastruktūros teikiamą prieigą prie pasaulinių IRT tinklų⁴⁷. Ši prieiga yra jūros vartų atitikmuo paslaugų prekyboje. Žinoma, tai nėra gamtos nulemtas, o antropogeninis veiksnys.

Dar vienas prekėms reikšmingas veiksnys – gretutinės teritorijos. Bendrą valstybinę sieną turinčios šalys tarpusavyje prekiauja maždaug 80 proc. daugiau nei kitos dvi kitais svarbiais aspektais panašios šalys (Frankel, 2000). Nėra aišku, kiek šis faktorius galioja paslaugoms. Literatūroje šio veiksnio įtakos būdai ir kanalai nėra išskiriami ir tuo labiau nenagrinėjami izoliuotai. Autoriaus

⁴⁶ Akivaizdu, kad transportavimo kaštams esant arti nulio, jie reikšmės negali turėti.

⁴⁷ C. Freund ir D. Weinholt tyrimas patvirtina, kad interneto naudojimas šalyje teigiamai susijęs su tarptautine prekyba paslaugomis per atstumą (2002).

nuomone, pagrindinis jo veikimo kanalas yra institucinio pobūdžio: vykstant prekybai tarp gretutinių teritorijų, išvengiamas tranzitas per kitą institucinę erdvę. Tokiu atveju paslaugoms jis neturėtų turėti reikšmės, kadangi šios fiziškai nekerta valstybinių sienų, o keliauja virtualioje erdvėje, kur tranzito reiškinių nėra.

Dar vienas, išskirtinai atskiriamosioms erdvėje paslaugoms taikytinas veiksnys - geografinio atstumo sąlygojamas laiko juostų skirtumas (Lacity et al., 2008; UNCTAD, 2004). Šio faktoriaus veikimas prieštaringas.

Vienais atvejais laiko juostų skirtumas teikia pranašumą. Jis gali palengvinti paslaugos teikimą 24 val. per parą. Laiko juostų skirtumas taip pat suteikia galimybę vykdyti nenutrūkstamą paslaugos gamybos procesą (Lagace, 2004). Tai reiškia, kad vienoje laiko zonoje esantis gamintojas, pavyzdžiui, kompiuterinių žaidimų bendrovė Kalifornijoje (JAV) darbo dienos pabaigoje savo darbo rezultatai IRT pagalba perduoda Filipinuose esančiam padaliniui, kuris savo ruožtu toliau vysto iš JAV gautą produktą, o dienos pabaigoje internetu persiunčia jį kitam tos pačios įmonės padaliniui Rumunijoje. Pastarasis, naudodamasis iš Azijos gautu produktu kaip įdėjimu savo gamybai, atėjus vakarui sukurtą produktą perduoda Kalifornijoje ryte į darbą atėjusiems kolegoms ir t.t.

Antra vertus, dėl geografinio atstumo atsirandantis laiko juostų skirtumas paslaugų teikimui ir kolektyvinės atskirtos gamybos vykdymui gali būti nepageidautinas. Tai galioja daugumai paslaugų, kurios negali būti atskirtos laike ir reikalauja procesų vienalaikiškumo.

Apibendrinant, geografinės erdvės-atstumo dimensijoje prekės ir paslaugos pasižymi reikšmingais skirtumais, kurie, pavyzdžiui, transportavimo kaštų ir laiko sąnaudų prasme yra net ne laipsnio, o rūšies dalykas. Dėl IRT revoliucijos paslaugų gamyba ir prekyba yra radikaliai transformuojama iš erdvės vienareikšmiškai ir (beveik) visiškai apribotų į santykinai mažai nuo jos priklausančias. Paslaugų pokyčiai čia tokie gilūs, kad kai kurie autoriai ėmė (perdėtai) kalbėti apie „atstumo mirtį“⁴⁸ (angl. k. „death of distance“) (Cairncross, 1997).

2.4 Organizacinė dimensija. Prekiaujamumas

Atskyrimas organizacine prasme reiškia, kad tampa įmanoma atskirti paslaugos atlikimą nuo jos vartojimo, renkantis tarp gamybos įmonės viduje ir įsigijimo rinkoje. Tokio atskyrimo galimybė glaudžiai susijusi su prekiaujamumo sąvoka⁴⁹.

⁴⁸ Toks vertinimas laikytinas perdėtu daugiausiai dėl to, kad autoriai jį teikia apibendrintai visoms ekonominėms veikloms, ne vien tik atskiriamosioms ir per IRT perduodamoms paslaugoms, kalbant apie jų transportavimo ir nuotolinio atlikimo galimybes.

⁴⁹ Atkreiptinas dėmesys, kad prekiaujamumo sąvoka šiame darbe vartojama šiek tiek kitokia, platesne prasme nei ją naudoja dauguma autorių kalbėdami specifiskai apie tarptautinę prekybą (UNCTAD, 2004; Blinder, 2005; Grossman, Hansberg, 2006).

2.4.1 Paslaugų prekiaujamumas

Prekiaujamumas suprantamas kaip ekonominės gėrybės savybė, apibūdinanti jos galimybę būti mainų objektu. Prekiaujamumas nusako technines galimybes ir ekonominį pagrįstumą gėrybės sandorio kaštų prasme (Banga, 2005; UNCTAD, 2004). Jo augimas reiškia pastarųjų (galimybių ir ekonominio pagrįstumo) didėjimą ir atitinkamą potencialią rinkos plėtrą.

Paslaugos prekiaujamumą reikšmingai įtakoja paslaugos prekybos būdai, kurie liudija apie jos prekybos ypatumus ir konceptualų sudėtingumą, lyginant su prekėmis. Prekybos paslaugomis būdus nulemia anksčiau darbe nurodyti paslaugų tipai pagal teikimo ir vartojimo atskyrimo kriterijų. Neatskiriamųjų paslaugų, kurioms būtinas teikimo ir vartojimo vienaikiškumas ir vienaerdviškumas, sandoriui įvykti reikalinga fizinė teikėjo ir vartotojo sąveika. Priklausomai nuo duotos paslaugos teikimo ir vartojimo specifikos, jie gali reikšti vartotojo arba/ir teikėjo atvykimą pas kitą paslaugos sandorio pusę. Todėl šių paslaugų prekybai teikėjo ir vartotojo geografija atlieka itin svarbų vaidmenį.

Dauguma prekių, dėl joms būdingo atskiriamumo tarp gamybos, prekybos ir vartojimo, paprastai prekiaujamos be tiesioginės fizinės sąveikos tarp gamintojo ir vartotojo. Todėl šia prasme geografijos vaidmuo joms yra (potencialiai) reikšmingai mažesnis nei erdvėje ir laike neatskiriamų paslaugų atveju. Tačiau šis prekybos būdas nusako ne tik prekes. Paslaugos, kurios gali būti atskirtos erdvėje ir laike, taip pat gali būti taip prekiaujamos. Pavyzdžiui, dėl technologijų pažangos atsiradusi galimybė, įrašant į laikmeną atskirti muzikinio koncerto atlikimą nuo jo „vartojimo“, sudaro galimybes tokia suobjektinta ir įdaiktinta paslauga prekiauti visiškai nesąveikaujant „gamintojui“ ir „vartotojui“.

Būtina tiesioginė teikėjo ir vartotojo sąveika, suprantama, riboja paslaugų prekybos galimybes, ir todėl jos pasižymi mažesniu prekiaujamumu, lyginant su paslaugomis, nereikalaujančiomis tokios sąveikos. Tačiau prekiaujamumo lygio skirtumai tarp neatskiriamųjų ir atskiriamųjų paslaugų iki neseno laiko nebuvo labai ženkliūs. Šie skirtumai ėmė ryškėti pradėjus sparčiai vystytis naujosioms IRT. Jie tapo gerokai didesni nei tarp atskirų prekių grupių (Baldwin, 2006). Prekiaujamumo lygio skirtumus sąlygojo išpūdingai padidėjęs atskiriamųjų paslaugų prekiaujamumas, tuo tarpu kai neatskiriamųjų paslaugų išliko santykinai nepakitęs.

Tolesniam šios dimensijos nagrinėjimui esminius įrankius pateikia sandorio kaštų teorija, praplėsta įžvalgomis iš institucinės ekonomikos ir strateginių kompetencijų koncepcijos.

2.4.2 Sandorio kaštų teorija

Sandorio kaštų teorija yra plačiai naudojama, siekiant paaiškinti paslaugų organizacinio atskyrimo reiškinius (Ellram et al., 2007; Hakan, 2005; Ravi et al., 2005). Šios teorijos autoriaus R. Coase'o teigimu, įmonė ir rinka yra to paties ekonominių gėrybių kūrimo sandorių rinkinio

organizavimo alternatyvos. Organizavimo būdas pasirenkamas ekonomizuojant gamybos valdymo kaštus. Todėl ekonominės gėrybės rinkos kaina nėra vienintelis veiksnys, priimant sprendimą gaminti ar pirkti. Esminę reikšmę turi vadinamieji sandorio kaštai. Kiekvienam sandoriui būdingi kaštai, kurie kyla dėl informacijos asimetrijos, vidinio racionalumo ir oportunizmo. Jie susiję su tokiomis veiklomis kaip tiekėjų paieška ir įvertinimas, derybos, sandorio sudarymas, jo vykdymo kontrolė ir pan.

Sandorio kaštai būdingi ne tik rinkoms, bet ir organizacijoms. Įmonė turi sukurti ir valdyti darbuotojų darbo kontrolės sistemą, todėl sandorio kaštai hierarchijos atveju yra taip pat neišvengiami (Ulli, 2000).

Sandorių kaštus nulemia šie veiksniai:

1. Specifiškumas

Specifiškumas reiškia ekonominės gėrybės sukūrimui reikalingų investicijų į materialųjį ir žmogiškąjį kapitalą specifiškumo laipsnį. Šis veiksnys pripažįstamas svarbiausiu sandorio bruožu. Kuo žemesnis investicijų specifiškumo lygis, tuo mažesni investicijų panaudojimo kitiems klientams kaštai. Tokiu būdu tiekėjai gali sutelkti paklausą ir išnaudoti masto ekonomiją. Priešingu atveju, aukštas reikalingų investicijų specifiškumo laipsnis sąlygoja didelius sandorio kaštus bei sukuria didelę priklausomybę nuo tiekėjo, kuris gali imtis oportunistinių veiksmų (Ulli, 2000; Ellram et al., 2007; Hakan, 2005; Offshore Outsourcing Chapter One).

Profesionalių verslo paslaugų empirinis tyrimas atskleidė, kad materialiesiems įdėjimams specifiškumas yra svarbus faktorius, o išvystytiems žmogiškiesiems įdėjimams, kurios sudaro reikšmingą dalį paslaugų atveju (ir didesnę nei prekių atveju), jo svarba yra santykinai maža (Ellram et al., 2007). Todėl, nors specifiškumas lieka svarbus, jis vis dėlto mažiau aktualus nei prekėms.

2. Sudėtingumo ir nežinomybės laipsnis

Išskirtini šie nežinomybės šaltiniai:

a. Nežinomybė išorinėje aplinkoje – nepastovumas ir neprognozuojamumas rinkoje, turint omenyje prieinamumą, technologijas, kainas, pagrindinius veikėjus ir kitus galimus didelius sukrėtimus rinkoje. Sandorio kaštų teorija teigia, kad, esant tokioms sąlygoms, įmonės linkusios darbus atlikti įmonės viduje, manydamos, kad taip jos gali geriau nei tiekėjai atsakyti į galimas rinkos permainas.

b. Vidinė reikalavimų nežinomybė – organizacija pati tiksliai nežino, ko ji nori iš proceso, pastarasis pasižymi kintamumu ir pan.

c. Nežinomybė, kylanti iš sutarties įvykdymo – tai kyla, kai sandorio prigimtis neleidžia išmatuoti ir įvertinti, ar tiekėjas įvykdė savo įsipareigojimus (Ulli, 2000; Ellram et al., 2007; Tate, 2009). Paskutinis nežinomybės šaltinis ypatingai taikytinas paslaugoms dėl sunkesnio jų kokybinio ir kiekybinio išmatuojamumo.

Tačiau kaip parodo K. Lajili'is ir J. T. Mahoney'is, verslo nežinomybė ir rizika potencialiai gali būti efektyviau valdoma IRT pagrįstu įsigijimu iš įmonės išorės nei vertikalia gamybos integracija, t.y. gamyba organizacijos viduje. Tai taip pat galioja esant mažam potencialių prekybos partnerių skaičiui (Lajili, Mahoney, 2005). Be to, IRT mažina informacijos asimetriją, kuri ypač aktuali paslaugoms (Tate, 2009).

3. Dažnumas

Sandorių dažnumas paprastai traktuojamas kaip bendras sandorių skaičius: daugiau sandorių reiškia didesnius kaštus. Sandorio kaštų teorija teigia, kad įsigijimas rinkoje tampa nepriimtinas kaštų prasme, didėjant sandorių skaičiui (Ravi et al., 2005; Mol, 2005; Hakan, 2005).

Tačiau, priešingai nei prekėms, paslaugų sandorių kaštų struktūrą šiuo aspektu kardinaliai pakeitė naujosios IRT. Dabar atskiriamųjų paslaugų didžiąją sandorių kaštų dalį sudaro pastovieji kaštai, susiję su monitoringo ir valdymo sistemų sukūrimu, o ne kintamieji kaštai, susiję su einamuoju proceso valdymu. Šis ypatumas žymi pakitusią kaštų kreivę: pastovieji kaštai persveria kintamuosius sandorio kaštus. Tai taip pat reiškia, kad „apsiverčia“ paslaugų sandorių dažnumo reikšmė: dabar maža sandorių apimtis lemia didelius ribinius kaštus ir todėl tokie sandoriai laikytini ekonomiškai nepagrįstais. Ir priešingai, įmonės labiau linkusios pirkti tas paslaugas ir tokiu atveju, kai jų apimtis yra didelė (Ellram et al., 2007; Tate et al., 2009). Nors šis pokytis atrodo priešingas Sandorio kaštų teorijos susitelkimui į sandorių dažnumą, tačiau, kaip teigia L. M. Ellram et al., tai neprieštaruoja pamatiniams šios teorijos teiginiams, kurie buvo pritaikyti konkrečioms ankstesnio meto kaštų struktūroms, nulėmusioms sandorių dažnumo svarbą (2007).

Gėrybių kūrimo organizavimo alternatyvų sandorio kaštų struktūra bei santykis tarp šių alternatyvų nuolat kinta. Paskutiniiais dešimtmečiais išryškėjo per rinką organizuojamos gamybos kaštų mažėjimas. Gamybos organizavimo per rinką kaštų kritimas labiau charakterizuoja paslaugas nei prekes (Tate, 2009; Lajili, Mahoney, 2005). Šie reikšmingi pokyčiai pasireiškė dideliu paslaugų prekiaujamumo augimu.

Per rinką vykdomų veiklų sandorių patrauklumą santykyje su gamyba įmonės viduje lėmė įvairūs veiksniai: IRT ir vadybos inovacijos, vidaus ir tarptautinės ekonomikos liberalizacija bei institucinės kokybės gerėjimas, besivystanti pasaulio rinkų integracija. T. Khanna ir T. Phalepu teigimu, gamybos internalizavimas gali būti tinkamai šalyje funkcionuojančių institucijų trūkumo pasekmė. O. N. Toulanas tai sieja su ekonomikos liberalizavimo laipsniu (Mol, 2005). B. J. Spencer cituoja daug tyrimų, parodančių institucinės kokybės svarbą rinkos, kaip gamybos valdymo įrankio, efektyvumui (2005).

Visgi manytina, kad paslaugoms svarbiausias vaidmuo yra naujosios IRT (Lajili, Mahoney, 2005; Ravi et al., 2005; Abramovsky, Griffith, 2005; Francois, Hoekman, 2009; Parrinello, 2004). Plačiai sutinkama, kad informacinės technologijos mažina paslaugų investicijų specifiškumą,

įgalindamos geresnį informacijos prieinamumą, didesnius jos apdorojimo ir perdavimo pajėgumus ir mažesnius kaštus (Tate et al., 2009; Sommers, Carlson, 2003). Reikia taip pat išskirti IRT poveikį tiek paslaugų, tiek ir prekių prekiaujamumui: naujų technologijų pagrindu sukurtos informacinės ir paieškos sistemos svariai mažina potencialių pirkėjų/pardavėjų/partnerių paieškos kaštus (Tate, 2009).

2.4.3 *Institucinės ekonomikos teorija*

Sprendimas pirkti ar gaminti nėra sprendžiamas tik vieno ar kito, kaip pavienių ir aiškiai atskirų alternatyvų, pasirinkimu. (Tate et al., 2009). Šiuo atžvilgiu Institucinė ekonomika naudingai papildo Sandorio kaštų ekonomiką. O. E. Williamsonas išskiria tris ekonominės veiklos valdymo struktūras:

1. **Rinkos** valdo sandorius kainų mechanizmu. Sandorio dalyviai turi tiesiogines paskatas.
2. **Hierarchijos (organizacijos)** paremtos nuosavybės teisių centralizavimu. Administracinės kontrolės mechanizmai įmonėje įgalina susitelkimą į vieną bendrą tikslą.
3. **Hibridai** sudaro platų valdymo struktūrų formų, kurios neatitinka nei rinkos, nei hierarchijų apibrėžimo, diapazoną. Pavyzdžiui, ilgalaikiai kontraktai ir strateginės partnerystės tarp nepriklausomų įmonių. Šios tarpinės valdymo struktūros derina hierarchijos ir rinkos elementus (Ulli, 2000).

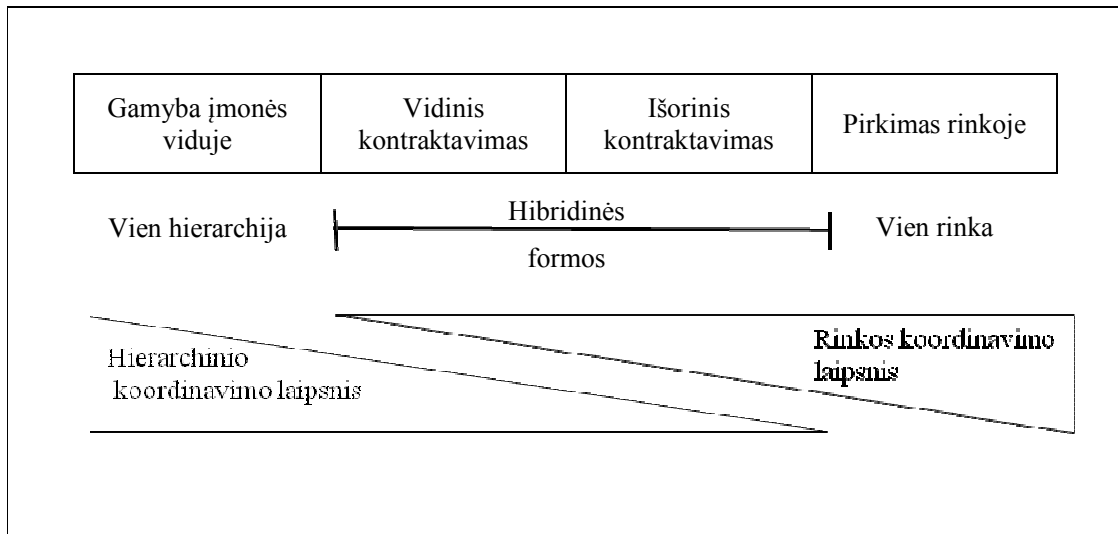
Sandorių specifiškumo bei sudėtingumo ir nežinomybės laipsnis nulemia organizacinį gamybos procesų bei teikimo ir vartojimo atskyrimą. Jis pasireiškia pasirinkimu tarp veiklos vykdymo įmonėje (t. y., hierarchijoje), rinkoje ar pirmųjų dviejų hibridiniame darinyje. Pastarąjį ekonomistas Arnoldas Ulli suskaidė į dvi grupes pagal rinkos ar hierarchijos santykinį svorį hibridiniame valdymo modelyje (žr. 1 paveikslą). Viena iš jų, vidinis kontraktavimas, žymi išliekantį hierarchinio vadovavimo modelį įvedant rinkos elementą. Kita valdymo struktūrų grupė - išorinis kontraktavimas. Jis apjungia veiklos organizavimo būdus, kurie charakterizuojami rinkos elementų vyravimu⁵⁰ (Ulli, 2000).

Paslaugų organizacinis atskyrimas atsilieka nuo prekinės gamybos. Teoriniai pasvarstymai ir empirinių tyrimų išvados dėl vyraujančio tinkamiausio gamybos organizavimo būdo pasirinkimo yra įvairios. Kai kurių autorių teigimu, remiantis didesniu paslaugos neapčiuopiamumu, sunkesniu jos „suobjektinimu“⁵¹, gamyba arčiau hierarchijos turėtų dominuoti modelių, kuriuose dominuoja rinkos mechanizmas, atžvilgiu (Miozzo, Soete, 2001; Kirkegaard, 2007; Araujo, Spring). Kitų mokslininkų manymu, vyraujanti veiklos organizavimo forma turėtų būti ilgalaikiai dvišaliai santykiai, ką jie pavadino „judėjimu link vidurio hipotezės“ (anglų k. „move to the middle hypothesis“) (Ravi et al.,

⁵⁰ Hibridinės veiklos valdymo struktūrų formas bus išsamiau nagrinėjamos 2.6. poskyryje.

⁵¹ Ekonominio gėrybės „suobjektinimo“ sąvoka nagrinėta 1.2.1. skyrelyje.

2005). Dar kiti nurodo į modelius, kur didesnę reikšmę turi rinka. Judėjimą link didesnio pasiklovimo rinkos mechanizmu patvirtina vis labiau ryškėjančios paslaugų atskirtos gamybos tendencijos, kai nemažai MNK atsisako savųjų bendrųjų paslaugų centrų ir veiklą organizuoja per išorės specializuotą įmonę (NASSCOM, 2009a; Lacity et al., 2008).



Šaltinis: adaptuota pagal Ulli, 2000, p. 24

1 pav. Hierarchija-hibridai-rinka

2.4.4 Strateginių kompetencijų koncepcija ir Ištekliais grindžiamas požiūris⁵²

Sandorio kaštų teorija įvertina tik labai trumpalaikę, kaštais paremtą perspektyvą, renkantis gamybos organizavimo modelį. Ilgalaikę, strateginę perspektyvą šiam sprendimui suteikia Strateginių kompetencijų koncepcija, Ištekliais grindžiamas požiūris ir kitos šiuo aspektu panašios teorijos (Mol, 2005; Ulli, 2000; Tate, 2009). Šios teorijos iš esmės teigia, kad paslaugos gamybos atskiriamumas organizacinėje dimensijoje priklauso nuo jos strateginės reikšmės įmonei.

Kuo didesne strategine svarba įmonei pasižymi paslauga ir kuo ji arčiau įmonės esminių kompetencijų, tai yra jos ilgalaikio konkurencinio pranašumo šaltinių, kuo jos didesnis įmonei priklausančios vertingų, pasižyminčių dideliais sukūrimo kaštais, sudėtingų žinių turinys ir informacija, kurios gali būti lengvai replikuojamos konkurentų, tuo didesnė tikimybė, kad tokia veikla bus organizuojama organizacijos viduje, kuo arčiau hierarchinio modelio⁵³ (UNCTAD, 2004; Mol,

⁵² Ištekliais grindžiamas požiūris- anglų k. „resource-based view“.

⁵³ Kaip pažymi U. Arnold, Sandorio kaštų teorijos išskirtas sandorio aukščiausias specifiškumas ir strateginės kompetencijos nebūtinai yra tiesiogiai tarpusavyje susiję (Ulli, 2000).

2005; Tate, 2009; Ulli, 2000). Tokių veiklų pavyzdžiais gali būti tyrimų ir vystymo veikla, strateginis planavimas, finansų valdymas.

Ir atvirkščiai: kuo veiklos strateginė reikšmė mažesnė ir ji yra nutolusi nuo įmonės ilgalaikį konkurencinį pranašumą kuriančių veiklų, tuo didesnė tikimybė, kad įmonė ją organizuos pasitelkdama modelį, kuriame dominuoja kainų mechanizmas. Pavyzdžiui, darbuotojų maitinimas, klientų telefonu aptarnavimo centrai, turto apsaugos paslaugos, informacinių ir ryšių technologijų paslaugos. Kaip rašo Grossman ir Helpman teigimu, nestrateginių funkcijų ir veiklų vykdymas, pasitelkiant valdymo modelius, kuriuose vyrauja rinka, turėtų dominuoti vadinamoje „naujojoje (paslaugų ir žinių) ekonomikoje“ (2005).

2.5 Tarptautinė dimensija

Paslaugų teikimo ir vartojimo bei gamybos procesų atskyrimui tarptautinėje dimensijoje būtina sąlyga yra galimybė jas atskirti erdvėje. Todėl iki neseno laiko galiojęs paslaugų techninis erdvinis neatskiriamumas (galimybių nebuvimas ar milžiniški atskyrimo kaštai) neleido paslaugų atskyrimo tarp skirtingų valstybių (Jones, Ruane, 1990). Atitinkamai, nėra keista, kad tradiciniai tarptautinės ekonomikos vadovėliai paslaugas linkę vertinti kaip iš esmės neprekiautinas tarptautiniu lygiu⁵⁴ (Hoekman, 2006).

Tačiau paskutiniojo XX-ojo a. dešimtmečio pradžioje dėl beįsibėgėjančio informacinių ir ryšių technologijų perversmo vis labiau ryškėjant galimybėms paslaugas teikti per atstumą, atsirado poreikis pasauliniu lygiu institucionalizuoti naujai atsiveriančias tokios prekybos galimybes. Dėl to Urugvajaus prekybos derybų raundo metu (1986-1993 m.) buvo išvystytas esminis paslaugų tarptautinę prekybą reglamentuojantis daugiašalis susitarimas: Bendrasis susitarimas dėl prekybos paslaugomis (GATS). Be kitų dalykų, jis suteikė svarbų teisinį pagrindą paslaugų tarptautinės prekybos per atstumą plėtojimui, numatydamas prekybos taisykles ir panaikindamas nemažą dalį tokių prekybai taikytų tiesioginių teisinių apribojimų (Bhagwati et al, 2004; OECD, 2003). Tačiau kaip pastebi, ekonomistai J. Francois'a ir B. Hoekmanas, nei daugiašaliai susitarimai Pasaulio prekybos organizacijos rėmuose, nei paskesni regioniniai ar dvišaliai susitarimai nebuvo labai veiksmingi liberalizuojant prieigą prie nacionalinių paslaugų rinkų. Didžioji dalis šios srities reformų buvo vienašalės (2009).

⁵⁴ Turima omenyje prekyba per atstumą, kai abi prekybos šalys yra skirtingose valstybėse. Tai atitinka PPO GATS 1-ąją paslaugų tarptautinės prekybos būdą. Tokios prekybos objektu gali būti tik atskiriamosios paslaugos. Savo ruožtu neatskiriamosios paslaugos pagal apibrėžimą negali dalyvauti tokioje prekyboje. Jos „prekiaujamos“ kitais būdais (pagal GATS klasifikaciją, 2, 3 ir 4 prekybos būdai), kurie reikalauja vienos iš sandorio šalių atvykimo pas kitą. Kita vertus, kai kurie autoriai abejoja tinkamumu visą tarptautinio paslaugų teikimo būdų diapazoną vadinti „tarptautine prekyba“ (Miozzo, Soete, 2001).

Vis dėlto, nepaisant paslaugų tarptautinės prekybos institucionalizacijos ir liberalizacijos bei kitų formaliųjų kliūčių prekybai pašalinimo ar reikšmingo sumažinimo, valstybinės sienos išlieka stipriai formuojančiomis ir ribojančiomis ekonomines sąveikas. Todėl yra klaidinga manyti, kad galimybės paslaugų teikimą ir vartojimą bei gamybos procesus atskirti erdvėje-atstume nusako jų atskyrimą, peržengiant valstybių sienas⁵⁵.

Skirtumas tarp ekonominių veiklų šalies viduje ir tarptautiniu mastu kyla dėl valstybinių sienų sąlygojamų didelių tokių sąveikų vykdymo kaštų. Visų pirma, reikia pabrėžti, kad sienų reikšmė prekių gamybai ir prekybai per paskutinius dvidešimt metų buvo išsamiai tirta, tačiau paslaugos tyrimų yra labai mažai⁵⁶, o nagrinėjančių specifiskai atskiriamąsias paslaugas, autoriaus žiniomis, iš viso nėra. Taip yra dėl kelių priežasčių. Pirma, paslaugos, kaip jau minėta, dar neseniai buvo iš esmės neprekautinios tarp šalių. Antra, tokio pobūdžio paslaugų empiriniai tyrimai tapo įmanomi tik neseniai dėl iki tol nebuvusių tam reikalingų duomenų. Olandų ekonomistai A. Lejouras ir J. Verheijdenas pateikia vieną iš nedaugelio bandymų siekiant įvertinti valstybinių sienų poveikį prekybai paslaugomis (2004). Jų tyrimas rodo, kad paslaugų prekyba yra panašiai ribojančiai veikiama valstybinių sienų kaip ir prekių prekyba. Dalis prekių tyrimų rezultatų taikytina ir paslaugoms.

Valstybių sienų ribojantis poveikis ekonominėms sąveikoms paaiškinamas įvairiais veiksniais, kuriuos galima suskirstyti į žemiau pateikiamas grupes.

1. Tiesioginiai prekybos apribojimai

Tiesioginiai prekybos ir apribojimai, tokie kaip tarifiniai ir netarifiniai prekybos apribojimai, sudaro akivaizdžiausias ir lengviausiai įvertinamas tarptautinių verslo sąveikų kliūtis. Šių apribojimų mažinimas ar net visiškas panaikinimas charakterizuoja dabartinę ekonominę tikrovę visame pasaulyje, kuri taip pat apibūdina esamą atskiriamųjų paslaugų padėtį. Todėl jų reikšmė šiuo aspektu nuolat silpnėja ir dabar sudaro nedidelę tarptautinių sandorių kaštų dalį.

2. Valstybinės sienos apibrėžia skirtingas formalias institucines ir teisines erdves

Skirtingos valstybinių sienų apibrėžiamos formalios institucinės ir teisinės erdvės sąlygoja įvairaus pobūdžio sandorio kaštus, kurie išskyla iš įvairių šaltinių: produktų standartų ir verslo reguliavimo aplinkos skirtumai, teisinių sistemų skirtumai (o iš to ir tarptautinių sandorių ir sutarčių laikymosi įgyvendinimo sunkumai), atskiros verslo informacijos sistemos, padidinančios paieškos kaštus, techninės prekybos kliūtys, susijusios su aplinkosaugos, saugumo, sveikatos

⁵⁵ Pavyzdžiui, ekonomistai J. B. Jensenas ir L. G. Kletzeris išskiria potencialiai tarptautinėje dimensijoje atskirtinas paslaugas, remdamiesi erdviniais branduoliais. Jeigu paslaugų teikėjai susitelkę geografiškai šalies viduje, autoriai daro prielaidą, kad tokios paslaugos pasižymi atskiriamumu erdvėje, priešingu atveju paslaugų teikėjai būtų labiau pasklidę geografiškai. O tokios paslaugos, mokslininkų teigimu, gali būti atskirtos ir tarptautinėje dimensijoje (2005).

⁵⁶ Erdvės-atstumo dimensijos nagrinėjime nurodyti literatūros šaltiniai nagrinėja taip pat ir politinės-ekonominės geografijos (t.y., atskyrimo tarptautinės dimensijos) poveikį prekėms ir paslaugoms (žr. 2.3. poskyrį).

apsaugos reikalavimais produktams ir t.t. (Kshetri, 2007; Chen, 2004; Rodrik, 2002; Lejour, Verheijden, 2004). Atitinkamai, pasaulinės, regioninės ir dvišalės pastangos mažinti kai kurių iš išvardintų veiksnių neigiamą poveikį, pavyzdžiui, standartų harmonizavimas, abipusis pripažinimas ar tarptautinis sertifikavimas, teigiamai veikia prekybą (Chen, 2004). Pavyzdžiui, vienu iš svarbesnių veiksnių, paskatinusių atskiriamųjų paslaugų tarptautinę prekybą ir gamybą, buvo įvairių tarptautinių sertifikavimų įdiegimas, tokių kaip Tarptautinės Standartų Organizacijos išduodami ISO 9001 ir 14001 sertifikatai, Carnegie Mellon universiteto (JAV) programinės įrangos ir kiti sertifikavimo lygmenys, „šešių sigma“ procesų įdiegimas (Dossani, Kenney, 2007). Toliau, bendras tiek prekėms, tiek paslaugoms veiksnys, silpninantis neigiamą valstybinių sienų poveikį yra IRT atvertos galimybės sienas peržengiančių, globalių savo aprėptimi verslo informacijos sistemų vystymuisi.

Taip pat reikia pridurti, kad ekonominei veiklai ir paslaugoms konkrečiai svarbūs yra ne tik šalims būdingi vidiniai skirtumai-panašumai, tačiau ir jų ekonominių institucijų kokybė, sudaranti reikiamas sąlygas ekonominei veiklai (Lejour, Verheijden, 2004; Benni, Peng, 2008). Formaliojo institucinio ir teisinio tarpusavio suderinamumo ir jų kokybės augimas šalyse teigiamai veikia atskiriamųjų paslaugų tarptautinę gamybą ir prekybą. Dėl šių priežasčių, pavyzdžiui, naujosios ES narės turėtų sulaukti didesnės tarptautinės gamybos ir prekybos plėtros, ypač kylančios iš ES senbuvių, nei kitos kitais aspektais panašios šalys (Kshetri, 2007).

3. Kalbiniai ir kultūriniai skirtumai

Ekonomisto J. Frankelis vadinamas socialinis atstumas – dėl kalbinių, kultūrinių, istorinių ir pan. skirtumų išskylantys trukdžiai – žymiai riboja ekonomines sąveikas (Frankel, 2000; Lejour, Verheijden, 2004; Chen, 2004; Volker, 1996). Vienas svarbiausių veiksnių yra kalba. Kaip atskleidžia tyrimai, bendra kalba pasižyminčios šalys tarpusavyje prekėmis prekiauja 50 proc. daugiau lyginant su kitais aspektais panašiomis šalimis (Frankel, 2000). Kitas tyrimas parodė, kad kalba paslaugų prekybą (t. y. ne tik vykdomą per atstumą, bet ir vienai iš šalių vykstant pas kitą) riboja labiau nei prekių prekybą (Lejour, Verheijden, 2004). Tai nekeista, turint omenyje žmogiškojo faktoriaus svarbą daugumos paslaugų kūrime. Atskiriamųjų paslaugų atveju, dėl jų informacinio turinio, kalba turi dar didesnę, beveik lemiamą reikšmę. Daugumai tokių paslaugų yra būtinas bendros kalbos mokėjimas. Svarbūs yra net kalbiniai akcentai, ypač paslaugose, nukreiptose į klientų aptarnavimą (pavyzdžiui, klientų aptarnavimo telefonu centrai) (Kshetri, 2007). Jos svarbumą atspindi verslo proceso paslaugų tarptautinės prekybos geografija. Pavyzdžiui, dėl santykiniais ir absoliučiais mastais didelio kvalifikuotos darbo jėgos kontingento gerai moka anglų kalbą, Indijos dominuojanti atskiriamųjų paslaugų pardavimo rinka yra JAV ir Didžioji Britanija (Economist, 2007).

Suprantama, kad plačiai pasaulyje naudojamų kalbų plitimas teigiamai veikia paslaugų tarptautinę prekybą ir gamybą ir teikia pranašumą šalims, vartojančioms tokias kalbas. Čia išskirtinas anglų kalbos, kaip pasaulinės *lingua franca* iškilimas ir stiprėjimas, prie kurio, be kitų veiksmų, reikšmingai prisideda IRT (D. Held et al, P.380).

Be kalbos, taip pat neabejojama, kad bendras kultūrinis paveldas (ar kultūrinis artumas, suderinamumas), istoriniai ryšiai, bendra religija ir priklausymas tai pačiai etninei grupei ar vienam socialiniam tinklui ir pan. veiksniai, didinantys vadinamąjį socialinį kapitalą, yra labai svarbūs paslaugų tarptautinei prekybai (UNCTAD, 2004; Kshetri, 2007; Edwards, 2004). Šie ypatumai apibrėžia ne tik formalias, tačiau ir neformalias socialines institucijas, kurios suformuoja atskiras socialines „ekosistemas“, apibūdinamas bendrų vertybinių, elgesio normų, verslo vykdymo savitumų ir pan. (Kshetri, 2007). Nors šie faktoriai yra sunkiai išreiškiami kiekybiniuose skaičiavimuose (Frankel, 2000), tačiau kaip teigia N. Kshetri, jie turi lemiamą reikšmę paslaugos įsigijimo užsienyje projekto sėkmei (2007). Čia vėlgi reikia paminėti naujųjų IRT sudaromas sąlygas plėtotis pasauliniams virtualiems socialiniams tinklams.

Atskiriamųjų paslaugų prekybą ir gamybą užsienyje taip pat neigiamai veikia perkančiųjų išsivysčiusių šalių visuomenėje populiariosios žiniasklaidos formuojamas negatyvus šių reiškinių vertinimas⁵⁷ (Kshetri, 2007).

4. Šalies rinkos dydis

Šalies rinkos dydžio veiksnys čia naudojamas kita prasme nei jį paprastai pateikia ekonomistai, nagrinėdami valstybinių sienų sudaromas kliūtis tarptautinei prekybai prekėmis. Paslaugas žymiai labiau nei prekes apibrėžia aukščiau nurodyti vidiniai šalių, kaip atskirų, savitų institucinių, teisinių ir socialinių, kultūrinių erdvių, keliami reikalavimai paslaugoms. Taip kitais atžvilgiais panašios tik skirtingose valstybėse vartojamos vienuose paslaugos tampa esmingai besiskiriančiomis, negalinčiomis būti komplementariomis viena kitos atžvilgiu.

Tai reiškia, kad tokių paslaugų gamybos užsienyje kaštai priklausys nuo jų savybių specifiškumo, įvykdymo užsienyje galimybių ir paklausos, t. y. šalies gavėjos rinkos dydžio. Todėl, pavyzdžiui, Lietuvos ūkio vienetai, dėl itin mažos mūsų šalies rinkos, apibrėžtos gimtosios kalbos, Lietuvos valstybės teisinės ir institucinės sistemos ir kitais mūsų šaliai specifiniais reikalavimais įsigyjamos (atskiriamosios) paslaugoms, nesuras joms pasiūlos užsienyje. Kitaip tariant, aukštas specifiškumo lygis sukelia didžiulius pastoviuosius įėjimo į šalies rinką kaštus, kurie reikš ir aukštus ribinius kaštus dėl mažo rinkos dydžio, kuri užsienio gamintojui neleistų pasiekti masto ekonomijos.

⁵⁷ Yra teigiama, kad tokių paslaugų įsigijimas užsienyje, paprastai besivystančiose šalyse, kurios anksčiau buvo teikiamos šalies viduje, reikšia darbo vietų praradimą šalyje (Edwards, 2004; Drezner, 2004).

Kitaip yra didelę rinką turinčios valstybės atveju. Aukšti pastovieji kaštai, esant didelės apimties gamybai ir taip išnaudojant masto ekonomiją, iki priimtino dydžio sumažins ribinius kaštus. Todėl, pavyzdžiui, kai kurios Indijos verslo paslaugų teikimo įmonės savo darbuotojus moko japonų kalbos ir kultūros ypatumų, kitaip pritaiko paslaugų teikimą Japonijos rinkos reikalavimams, siekdamos teikti paslaugas didžiulei šios šalies rinkai (Economist, 2007). Šalies rinkos dydžio faktorius būdingas didelei daliai atskiriamųjų paslaugų.

5. Priklausymas bendrai ekonominės integracijos zonai

Narystė bendroje laisvos prekybos zonoje ar gilesnė ekonominė tarptautinė integracija teigiamai veikia ekonomines sąveikas (Lejour, Verheijden, 2004; Frankel, 2000). Tyrimų duomenimis, priklausymas tai pačiai laisvos prekybos zonai prekybą tarp jos narių vidutiniškai padidina nuo 70 iki 170 procentų (Frankel, 2000). Ypač gilūs integraciniai dariniai, tokie kaip Europos Sąjunga, pasižymi dar mažesniais prekybos tarp šalių narių barjeriais. Tačiau kaip parodo tyrimai, net ir ES atveju valstybinės sienos išlieka dideliais trukdžiais (Volker, 1996).

Tai dar labiau pasakytina apie (visas) paslaugas. Ekonominė integracija paslaugų atžvilgiu smarkiai atsilieka nuo prekių. Pavyzdžiui, kaip nurodo R. Langhammeris, net Europos Sąjunga, būdama viena iš nedaugelio daugiašalės paslaugų režimų reformos ir harmonizacijos pavyzdžių, paslaugų srityje 2005 m. nebuvo pasiekus laisvos prekybos zonos statusui keliamų reikalavimų (2005).

6. Skirtingos valiutos

Valiutų skirtumai, daugiausiai dėl joms būdingų kurso svyravimų ir sunkesnio kainų palyginamumo, apsunkena ekonominę veiklą. Čia rezultatai prieštaringi. Ekonomisto A. Rose'o skaičiavimais, bendros valiutos įvedimas prekinę prekybą galėtų padidinti maždaug 3,5 karto (1999). Iš kitos pusės, S. Wei tyrimo išvados skelbia, kad valiutų kursų svyravimas neturi didesnio poveikio (1996). Tačiau Pinigų Sąjungos tarp dalies ES narių teigiamas poveikis, mažinant valstybinių sienų reikšmę, nėra abejotinas (Chen, 2004). Nėra pagrindo manyti, kad šio veiksnio poveikis paslaugoms smarkiai skirtųsi.

Bendra šalis

Ūkio vienetai yra žymiai labiau linkę sąveikauti su ūkio subjektais šalies viduje nei už jos ribų. Kaip parodė prekybos tarp JAV valstijų ir Kanados provincijų tyrimas atliktas 1998 m., Kanados administracinių vienetų tarpusavio prekybos apimtys 12 kartų viršijo prekybą tarp visais kitais aspektais panašių valstybinės sienos atskirtų Kanados provincijos ir JAV valstijos. Toks milžiniškas skirtumas yra nepaisant bendros kalbos, teisinės ir verslo reguliavimo sistemų panašumų, susijusios istorijos, artimo kultūrinio paveldo ir stiprių socialinių saitų, minimalaus valiutų kursų svyravimo, stiprių politinių ryšių, Kanados ir JAV laisvos prekybos susitarimo ir atsižvelgiant į atstumo faktorių

(Helliwell, 1998). Šio tyrimo rezultatus iš dalies patvirtina ir kiti panašūs tyrimai, tik dauguma jų nustato mažesnius prekybos šalies viduje ir užsienyje skirtumus (McCallum, 1995; Wei, 1996; Volker, 1996).

Tačiau skirtumai pasireiškia ne tik tarptautiniu, bet ir subvalstybiniu lygiu. Pasitelkdamas prekybos tarp JAV valstijų ir jų viduje duomenis H. Wolfas atskleidžia, kad valstijų sienos taipogi ribojančiai veikia prekybą (Holger, 1997). Šį ir aukščiau minėtą didžiulį skirtumą iš dalies paaiškina anksčiau aptarta aglomeracinė ekonomika: tarptautinių sandorių kaštai gali paskatinti baigtinių prekių ir jų komponentų įmones, kurios nėra „pririštos“ prie konkrečios vietovės, susitelkti geografiškai. Tai savo ruožtu dar labiau padidina tyrimais nustatomą prekybos šalies viduje ir užsienyje skirtumą. Todėl, manytina, nemažu mastu valstybinių sienų poveikis yra sąlygotas iš vidaus (Chen, 2004).

Kaip rodo labai fragmentiška, nepilna statistika, prekyba atskiriamosiomis paslaugomis šalies viduje, nors paskutinįjį dešimtmetį labai sparčiai augo tarptautinė prekyba, dar ryškiai dominuoja daugumoje išsivysčiusių ekonomikų (Scholl et al., 2003).

2.6 Paslaugų globalios gamybos fragmentacija

2.6.1 Atskyrimo dimensijų matrica

Ankstesnėse darbo dalyse paslaugų teikimo ir vartojimo bei gamybos procesų atskyrimo dimensijos – erdvės-atstumo, organizacinė ir tarptautinė – nagrinėtos izoliuotai⁵⁸. Jas analizuojant kartu, sąveikoje, galima išskirti įvairius atskyrimo šiose keturiose dimensijose išsidėstymus (žr. 2 lentelę).

⁵⁸ Išskyrus laiko dimensiją, kuri nagrinėta integruotai kitose dimensijose.

2 lentelė. Paslaugų atskyrimo dimensijų derinių matrica

sinchroniškai / vienoje vietoje / toje pačioje įmonėje / šalies viduje	asinchroniškai / vienoje vietoje / toje pačioje įmonėje / šalies viduje	sinchroniškai / vienoje vietoje / skirtingose įmonėse / šalies viduje	asinchroniškai / vienoje vietoje / kitoje įmonėje / šalies viduje
sinchroniškai / skirtingose vietose / toje pačioje įmonėje / šalies viduje	asinchroniškai / skirtingose vietose / toje pačioje įmonėje / šalies viduje	sinchroniškai / skirtingose vietose / skirtingose įmonėse / šalies viduje	asinchroniškai / skirtingose vietose / skirtingose įmonėse / šalies viduje
sinchroniškai / vienoje vietoje / toje pačioje įmonėje / užsienyje	asinchroniškai / vienoje vietoje / toje pačioje įmonėje / užsienyje	sinchroniškai / vienoje vietoje / skirtingose įmonėse / užsienyje	asinchroniškai / vienoje vietoje / skirtingose įmonėse / užsienyje
sinchroniškai / skirtingose vietose / toje pačioje įmonėje / užsienyje	asinchroniškai / skirtingose vietose / toje pačioje įmonėje / užsienyje	sinchroniškai / skirtingose vietose / skirtingose įmonėse / užsienyje	asinchroniškai / skirtingose vietose / skirtingose įmonėse / užsienyje

Lentelės reikšmių paaiškinimas:

Atskyrimas laike: „sinchroniškai“ - neatskirtos; „asinchroniškai“ - atskirtos;

Atskyrimas erdvėje-atstume: „vienoje vietoje“ - neatskirtos; „skirtingose vietose“ - atskirtos;

Atskyrimas organizaciškai: „toje pačioje įmonėje“ - neatskirtos; „skirtingose įmonėse“ - atskirtos;

Atskyrimas tarptautinėje dimensijoje: „šalies viduje“ - neatskirtos; „užsienyje“ - atskirtos.

1 pastaba: Paprastumo dėlei pateikiamos tik kraštutinės viena kitai priešingos erdvinių ir organizacinių dimensijų kontinuumo reikšmės.

2 pastaba: Pilka spalva išskirti neįmanomi reikšmių deriniai.

Atskyrimo dimensijų matrica atskleidžia, kokiais atskyrimo deriniais gali būti apibūdinamos paslaugos. Tai reiškia, kad kai kurios paslaugos gali būti neatskirtos nė vienoje dimensijoje, kitos- atskirtos tik laike, dar kitos- laike ir erdvėje, ir t.t. Ši matrica padeda geriau suprasti ir paaiškinti paslaugų atskyrimo skirtumus, paslaugų gamybos, prekybos ir vartojimo ypatumus, atitinkančius skirtingus atskyrimo dimensijų derinius.

2.6.2 Paslaugų gamybos organizavimo modelių matrica

Toliau, remiantis anksčiau darbe išplėtotomis įžvalgomis, yra tikslinga nagrinėti tik institucinių dimensijų – tarptautinės ir organizacinės – sąveikoje susiformuojančius įvairius jų reikšmių derinius. Tai sudaro sąlygas atvaizduoti organizacinės dimensijos kontinuumą⁵⁹ (žr. 3 pav.).

		Tarptautinė dimensija	
		Šalies viduje	Užsienyje
Organizacinė dimensija	Hierarchija	Vidinė vieti Įmonė vykdo gamt komponentus gamt viduje	gamyba užsienyje atstumą įsigija (pa... iš padalinių už...
	Hibridas (kontinuumas)	Vietinis vidinis I Įmonė įsigija TIN komponentus iš j strateginio aljans partnerystės darin pačioje šalyje	traktavimas užsienyje atstumą įsigija IS (paslaugų) iš kitos įmonės
		Vietinis išorinis I Įmonė įsigija TINKINTUS ir tradiciskai ir įprastai įmonės viduje gaminamus (paslaugų) komponentus iš kitos įmonės šalies viduje	traktavimas užsienyje Įmonė <u>per atstumą</u> įsigija TINKINTUS ir tradiciskai ir įprastai įmonės viduje gaminamus (paslaugų) komponentus iš kitos įmonės užsienyje
	Rinka	Vietinis pirkimas rinkoje Įmonė perka STANDARTIZUOTUS reikalingus (paslaugų) komponentus iš kitos įmonės šalies viduje	Tarptautinis pirkimas rinkoje Įmonė perka STANDARTIZUOTUS (paslaugų) komponentus iš kitos įmonės užsienyje

Šaltiniai: adaptuota pagal Ulli, 2000, p. 24-25; GAO, 2004, p. 59; UNCTAD, 2004, p. 148.

3 pav. Paslaugų gamybos organizavimo modelių matrica^{60, 61, 62}

⁵⁹ Plačiau apie organizacinės dimensijos kontinuumą žr. 1 pav.

⁶⁰ Literatūroje yra nemažai maišaties dėl sąvokų „kontraktavimas užsienyje“ ir „gamyba užsienyje“ (Bhagwati et al., 2004; Desirée, Reif, 2005; Blinder, 2007). Be to, šiais terminais nusakomi reiškiniai ekonominėje literatūroje įvardijami ir

Atskyrimo tarptautinėje ir organizacinėje dimensijose reikšmių derinių matrica leidžia išskirti ir įvardinti galimus gamybos organizavimo modelius.

Kontraktavimas suprantamas kaip besiskiriantis nuo paprasto pirkimo-pardavimo. Jis pasižymi šiomis ypatybėmis:

1. Gamybos objektas yra paslauga, kuri:
 - a) Gaminama pagal užsakovo užsakymą ir pritaikyta šio poreikiams (Grossman, Helpman, 2005; Kirkegaard, 2007);
 - b) Yra užsakovo sudėtinė ūkinės veiklos dalis, komponentas (Grossman, Hansberg, 2006);
 - c) Tradiciškai buvo ir daugiausiai yra gaminama įmonės viduje (Grossman, Hansberg, 2006);
2. Santykių esmę sudaro dvišalė partnerystė tarp rangovo ir užsakovo;
3. Santykiai nulemia investicijas, reikalingas dvišaliam bendradarbiavimui ir gamybos pritaikymui užsakovui;
4. Tik kontraktavimui užsienyje galiojanti ypatybė: „užsienyje“ čia žymi ne tik kitą šalį nei prekybos objekto vartotojas, bet ir prekybos būdą: prekybą per atstumą, kuris paslaugų atveju atitinka anksčiau minėtą 1-ąją tarptautinės prekybos būdą pagal GATS;
5. Rangovas užsakovo atžvilgiu gali būti vadinamas „išoriniu“ subjektu (GAO, 2004).

Ši ypatybė reikalauja aptarimo. Dažnai literatūroje pateikiamuose nagrinėjama reiškinį atitinkančiuose apibrėžimuose įsigijimas „už įmonės ribų“ nurodomas kaip jį charakterizuojanti savybė (GAO, 2004; UNCTAD, 2004; Grossman, Helpman, 2005; Kirkegaard, 2007). Tačiau kaip pateikta anksčiau darbe, organizacinė atskyrimo dimensija nėra dichotomija tarp gamybos įmonės viduje ir išorėje, todėl sąvoka „išorės“ turėtų būti suprantama labiau laispsnio, ne rūšies dalykas (Amiti, Wei, 2004). Tuo remiantis, darbo autorius mano esant tikslinga, naudoti sąlygines kategorijas „vidinis kontraktavimas“ ir „išorinis kontraktavimas“ ir taip spręsti sudėtingą įmonės ribų klausimą (Ulli, 2000).

Iš išdėstytų kontraktavimo ypatybių sektų, kad paslaugos (ar prekės) standartizavimas bei ekonominėje erdvėje nusistovėjusio gamybos modelio pasikeitimas link duotos ekonominės gėrybės įsigijimo specializuotoje įmonėje reiškia, kad įsigijimas nustoja būti kontraktavimu ir (palaipsniui)

kitomis sąvokomis: „tarptautinis gamybos pasidalijimas“, „gamybos globalizacija“, „delokalizacija“, „vertės grandinės raikymas“, „internacionalizacija“, „vertikali specializacija“ (Amiti, Wei, 2005).

⁶¹ Žr. 1 priedą, kuriame pagrindžiamas paveiksle pateikiamų lietuviškų terminų vartojimas.

⁶² Paveiksle pateikiami gamybos organizavimo modeliai taip pat galioja ir prekėms.

virsta paprastu pirkimu. Kai kurie mokslininkai prieštarauja tokiam požiūriui, pateikdami tokius argumentus:

1. Prekiaujamumu pasižyminčias paslaugas charakterizuoja modulinė gamyba, standartizacija⁶³ (Brookings Institution). Vadovaujantis šiuo teiginiu, kontraktavimas turėtų būti apibrėžiamas kaip apimantis ir standartizuotus gaminius. Tai reikštų, kad pavyzdžiui, tokios standartizuotos prekės kaip vinių, kaip komponentų įmonės gamyboje, įsigijimas būtų traktuojamas kaip kontraktavimo veikla. Tokiu atveju jis prarastų prasmę ir galėtų būti paprasčiausiai įvardijamas „pirkimu“. Be to, kaip buvo atskleista anksčiau, standartizavimas dažniausiai nusako ne (visą) paslaugos produktą, o jos atskiras dedamąsias.
2. Statistiškai sunkiai įmanoma skirtis tarp taip apibrėžiamo kontraktavimo ir paprasto pirkimo (Brookings Institution).⁶⁴ Šie statistiniai sunkumai nulemti dabartinės naudojamos metodologijos. Pavyzdžiui, Indijos Nacionalinė programinės įrangos ir paslaugų įmonių asociacija (NASSCOM), besirūpinanti verslo proceso ir informacinių technologijų paslaugų kontraktavimo ir įsigijimų užsienyje šalies ūkio dalimi, renka išskirtinai išsamią statistiką, leidžiančią šių reiškinių nagrinėjimą įvairiais pjūviais. Todėl toks kriterijus yra atmestinas (Blinder, 2007; GAO, 2004). Beje, tas pat galioja ir gamybos užsienyje sąvoka apibūdinamiems reiškiniams.

Vidinė gamyba užsienyje reiškia:

1. Prekybos būdą, t. y. prekybą per atstumą (Bhagwati et al., 2004; Grossman, Hansberg, 2006; UNCTAD, 2004);
2. Prekybos objektas yra paslauga, kuri:
 - a) tradiciškai buvo ir daugiausiai yra gaminama/atliekama perkančiosios prekybos pusės šalies viduje (Grossman, Hansberg, 2006);
 - b) Yra perkančiosios šalies sudėtinė gamybos proceso dalis (Grossman, Hansberg, 2006);
3. Prekybos šalys yra tarpusavyje susijusios hierarchiniais ir/ar nuosavybės ryšiais.

Vidinė gamyba užsienyje, vidinis kontraktavimas užsienyje ir išorinis kontraktavimas užsienyje bendrai vadintini „įsigijimu užsienyje“. Dėl anksčiau nagrinėtos gamybos fragmentacijos, suskaidžius paslaugą į atskirus komponentus ir šiuos atskyrus įvairiose dimensijose, taip pat ir tarptautinėje, tampa tikslinga tokios gamybos būdą vadinti „**globalia gamybos fragmentacija**“, kuris savyje apjungia aukščiau išskirtus gamybos modelius.

⁶³ Kaip rodo tyrimai, daug vadinamųjų verslo proceso ir informacinių technologijų paslaugų šiuo metu jau tapo standartizuotais produktais. Pradedant nuo žemiausios vertės kūrimo grandies standartizacija sparčiai „lipa“ vertės kūrimo grandine į viršų (CIBER, 2007).

⁶⁴ Į šią problemą atkreipia dėmesį nemaža dalis mokslininkų. Tačiau jie neteigia būtinybės šiuo pagrindu paprastą pirkimą priskirti kontraktavimui (Schultze; 2004; Desiree, Vickery, 2005).

2.6.3 *Paslaugų globalios gamybos fragmentacija, jos ypatumai*

Paslaugų kūrimo vertės grandinės komponentų erdvinio ir organizacinio atskyrimo šalies viduje reiškiniai nėra nauji. Jie prasidėjo išsivysčiusiose šalyse dar 1960-aisiais metais (Dossani, Kenney, 2007). Nuo to laiko atskyrimas šalies viduje nuolat augo ir tokio atskyrimo reiškinių mastas buvo nemažas dar prieš įsibėgėjant naujųjų IRT plėtrai. Todėl nors revoliuciniai IRT pokyčiai ženkliai padidino tokio atskyrimo galimybes ir sumažino kaštus anksčiau darbe aprašytais būdais, tačiau jie nebuvo tokie ryškūs kaip atskyrimas tarptautiniu lygiu.

Pirmieji pavieniai globalios gamybos fragmentacijos atvejai, vykdyti išskirtinai kaip gamyba užsienyje, fiksuojami prieš kiek daugiau nei du dešimtmečius, JAV kompanijoms perkeliant kompiuterinio programavimo veiklas į Indiją. Tarptautinio atskyrimo reiškiniai augo labai lėtai ir apėmė itin siaurą paslaugų ratą, daugiausiai informacinių technologijų paslaugas. Jų bendra apimtis buvo labai menka (UNCTAD, 2004; Dossani, 2005). Įsigijimas užsienyje įgavo matomumą ir ėmė labai sparčiai vystytis tik praėjusio dešimtmečio pabaigoje, visų pirma JAV, Jungtinėje Karalystėje ir kitose išsivysčiusiose šalyse iš vienos, atskyrimo kilmės, pusės bei Indijoje, ir kai kuriose kitose besivystančiose šalyse, iš kitos, atskirtos gamybos recipientų, pusės.

Lyginant su išsiplėtojusia prekių globalios gamybos fragmentacija, kuri dėlto yra išsamiai aprašyta ir analizuota teoriškai bei empiriškai, paslaugos, dėl šių reiškinių naujumo, yra mažai ištirtos. Tačiau, kaip teigia kai kurie mokslininkai, nemažai prekių globalios gamybos fragmentacijos principų ir įžvalgų tinka ir paslaugoms (Bardhan, Kroll, 2003; UNCTAD, 2004). Kita vertus, veiklos padariniai paslaugų atveju gali būti subtilesni ir labiau paslėpti (Ellram et al., 2007).

Be jau nagrinėtų paslaugų gamybos ir gamybos ypatumų, galima išskirti šiuos reikšmingus skirtumus tarp prekių ir paslaugų globalios gamybos fragmentacijos, nulemiančius jos vystymosi specifiką.

1. Paslaugų globalizacijos tempai yra potencialiai spartesni nei prekių (UNCTAD, 2004). Palyginimui, Kinijos prekių eksporto metiniai augimo tempai siekė 18 proc. 1995-2005 m. laikotarpiu ir net 25 proc. per metus 2000-2005 m. laikotarpiu. Tuo tarpu Indijos verslo proceso ir informacinių technologijų paslaugų eksportas 2000-2005 m. vidutiniškai per metus augo 35 proc. (Ravi, Ying, 2005).⁶⁵

⁶⁵ Nors nuo 2006 metų Indijos verslo proceso ir informacinių technologijų paslaugų eksporto augimas palaipsniui lėtėjo, tačiau vis tiek išlieka žymus, net ir nepaisant pasaulinės ekonominės krizės (NASSCOM, 2009b).

Toliau, pateikiamos statistikos pobūdis lyginant dvi savo nuožiūra pasirinktas šalis yra nulemtas to fakto, kad kaip jau buvo užsiminta anksčiau, nėra oficialių tarptautinių statistinių duomenų, tiesiogiai matuojančių įsigijimo užsienyje reiškinių mastą, o tuo labiau išskiriančių gamybą užsienyje bei vidinį ir išorinį kontraktavimą užsienyje. Dėl šios priežasties, siekiant nustatyti šių dydžių tenka remtis netiesioginiais, artutiniais rodikliais. Žinoma, tokių būdu gaunama

2. Paslaugų gamyba yra struktūriškai paprastesnė reikalingų gamybos veiksnių, įdėjimų, erdvės ir įrangos prasme, todėl paslaugų gamybos fragmentacija, kur ji įmanoma, vyksta greičiau nei prekių gamyboje (Ravi, Ying, 2005).
3. Globalioje prekių gamybos fragmentacijoje dalyvavo tik pramoninės įmonės, o paslaugų funkcijų gamybos fragmentacija paliečia visus ūkio sektorius, įskaitant viešąjį sektorių, todėl ir tolesnis vystymasis ir padariniai gali būti labiau išplitę, didesni bei žymiai sunkiau prognozuojami nei prekių gamybos fragmentacijos atveju (Desiree, Vickery, 2005; UNCTAD, 2004).
4. Globalios gamybos fragmentacijos paveiktos paslaugos paprastai yra imlesnės žinioms ir mokėjimams nei prekių gamyba, perkelta į užsienį. Todėl globali paslaugų gamybos fragmentacija tiesiogiai veikia aukštos kvalifikacijos gerai apmokamą darbo jėgą (Edwards, 2004; Ravi, Ying, 2005).
5. Erdvinėje dimensijoje atskiriamos paslaugos yra mobilesnes už prekes dėl mažesnio kapitalo imlumo ir būtinųjų kaštų, taip pat silpnesnių saitų su vietiniais tiekėjais. Ypač tai pasakytina apie santykinai žemos darbo jėgos kvalifikacijos reikalaujančias paslaugas (UNCTAD, 2004; Bardhan, Kroll, 2003; Ellram et al., 2007).

IŠVADOS

1. Atlikta paslaugų koncepcijų analizė leidžia daryti išvadą, kad nė viena nagrinėta koncepcija negali patenkinamai, pilnai apibrėžti ekonominių gėrybių vadinamų „paslaugų“ terminu. Dėl technologinės pažangos paslaugos vis labiau neatitinka joms plačiai priskiriamų savybių (pavyzdžiui, nematerialumo-neapčiuopiamumo, neatskiriamumo, nekaupiamumo ir heterogeniškumo), todėl neturėtų būti vartotinos apibendrintai visoms paslaugoms.
2. Paslaugomis vadinamos gėrybės netelpa tik į vienos nagrinėtos koncepcijos ar apibrėžimo rėmus, tačiau vis dėlto jos nėra atmestinos. Selektiviai taikant atskirus šių teorijų elementus, jos bendrai teikia naudingų ir pakankamai funkcionalių išvalgų konceptualizuojant paslaugas ir paaiškinant IRT įgalintas nagrinėtas paslaugų ir gamybos permainas.
3. Paslaugoms priskiriamos savybės, visų pirma *nematerialumas*, kurios anksčiau (pagrįstai) laikytos kaip ribojančios jų dalyvavimą ekonominėje veikloje, dabartiniu metu tapo labai svarbia jomis pasižyminčios *paslaugų dalies* gamybos ir prekybos permainų sąlyga.
4. Tai tapo įmanoma dėl informacinių ir ryšių technologijų revoliucijos. Ji reikšmingai keičia paslaugas, vis didesnei jų daliai suteikdama priešingų nei joms priskiriamų, prekėms būdingų savybių, iš kurių ypač darbo kontekste aktualios: *kaupiamumas* (laike) bei *gamybos ir vartojimo atskiriamumas*.
5. Svarbiausias darbo indėlis — išvystyta paslaugos *teikimo ir vartojimo bei gamybos procesų tarpusavyje atskyrimo dimensijų ir jų matricos samprata*. Identifikuotos atskyrimo dimensijos: *erdvės-atstumo* ir *laiko* (techninės); *organizacinė* ir *tarptautinė* (institucinės). Atskyrimo dimensijų koncepcijos pagrindu sukurtas teorinis modelis sudarė galimybes išnagrinėti paslaugų gamybos ir prekybos permainas, jas dekonstruojant į analitiškai atskirus vienetus ir šiuos išanalizuojant bei įvertinant.
6. Tačiau paslaugų gamybos ir prekybos pokyčiai yra diferenciniai: jie labai nevienodai veikia paslaugas. Galimybė paslaugą atlikti ar perduoti pasitelkiant IRT tapo esmine skirtimi tarp paslaugų, suskaidydama jas į pasižyminčias ir nepasižyminčias šia savybe paslaugas (atitinkamai, atskiriamąsias ir neatskiriamąsias paslaugas).
7. IRT įgalina arba žymiai padidina:
 - paslaugos *atskyrimą* įvairiose dimensijose, ypač erdvės-atstumo ir laiko dimensijose;
 - anksčiau nedalomu vienetu laikytos paslaugos suskaidymą į sudėtinius komponentus, kurie gali būti *atskirti* įvairiose dimensijose;

- pastarasis sudaro sąlygas, pasitelkiant IRT, *atskirtus* paslaugų komponentus standartizuoti ir vykdyti masinę gamybą, paslaugų gamybos modelį pertvarkyti į modulinės gamybos tinklą, išnaudoti vietas, specializacijos, masto ir aprėpties ekonomijos privalumus, paslaugų gamybos modelį pertvarkyti į (globalų) modulinės gamybos tinklą ir pan. Iki ne seno meto tai buvo įmanoma tik prekių gamyboje.

Šie reiškiniai vyksta lygiagrečiai ir vienas su kitu persipynę. Jų bendras veikimas sąlygoja milžiniškus paslaugų gamybos ir prekybos pokyčius.

8. Analizė pagal 4 išvystytas atskyrimo dimensijas leido išskirti svarbiausius veiksnius, ribojančius atskyrimą duotose dimensijose. Šių veiksnių aprašymas ir išnagrinėjimas, jų poveikio kitimo dėl IRT ir kitų faktorių įvertinimas įgalino paaiškinti atskyrimo kaitą šiose dimensijose.
9. Lyginamoji prekių ir paslaugų analizė 4-iose atskyrimo dimensijose atskleidė reikšmingus skirtumus tarp prekių ir atskiriamųjų paslaugų bei pastarųjų ypatumus. Dabartinis atskiriamųjų paslaugų atskyrimo lygis, išskyrus atskyrimą erdvėje, daugeliu atvejų atsilieka nuo prekių, tačiau paskutiniu metu sparčiai vystosi. Ypatinga ribojančia specifika pasižymi tarptautinė atskyrimo dimensija, paaiškinanti tarptautinės paslaugų gamybos ir prekybos ekstensyvumą ir intensyvumą.

Dėl lemiamos IRT reikšmės atskiriamųjų paslaugų prekybai ir gamybai, jų tolesnė pažanga turėtų sudaryti sąlygas sparčiam atskirtos gamybos ir prekybos, darbe pavadintos globalia gamybos fragmentacija, augimui ir plėtrai.

Darytina išvada, kad iškelta hipotezė dėl paslaugų ir prekių gamybos ir prekybos charakteristikų skirtumų niveliavimo pasitvirtino, tačiau tik dalinai.

Tolesni tyrimai

1. Paslaugų koncepcijų analizė parodė tolesnių conceptualizavimo darbų būtinybę, kurių atskiros kryptys buvo detalios nurodytos darbe.
2. Analizė atlikta pasitelkiant darbe išvystytą paslaugos teikimo ir vartojimo bei gamybos procesų tarpusavyje atskyrimo dimensijų modelį atskleidė empirinių tyrimų trūkumą įvertinant atskyrimo ekonominį pagrįstumą kaštų prasme tarptautinėje, erdvinėje ir organizacinėje dimensijose, specifiskai atskiriamosioms paslaugoms.
3. Tyrimas atliktas paslaugų teikimo ir vartojimo bei gamybos procesų atskyrimo dimensijas nagrinėjant izoliuotai viena nuo kitos. Kadangi atskyrimas pasižymi visomis 4 tarpusavyje sąveikaujančiomis dimensijomis, autoriaus manymu, būtų naudinga išsamiai išnagrinėti

daugiariopą atskyrimą atitinkančius išsidėstymus išvystytoje atskyrimo dimensijų matricoje, siekiant išsiaiškinti galimus jų bendro veikimo ypatumus, savitus dėsningumus.

4. Būtų itin naudingi paslaugų globalios gamybos fragmentacijos apraiškų, tokių kaip globalus modulinis paslaugų gamybos tinklas, empiriniai tyrimai ir nuodugni teorinė studija.
5. Darbe buvo nagrinėjamos paslaugos visų pirma turint omenyje verslo-verslui ūkinius santykius (tai liudija organizacinės atskyrimo dimensijos įvedimas, gamybos procesų atskyrimo reiškinio nagrinėjimas ir kt.), nuošalyje paliekant verslo-fiziniam asmeniui, fizinio asmens-fiziniam asmeniui santykius, kuriuos reikšmingai, ir galbūt labiau nei verslo-verslui santykius, paveikė aprašyti paslaugų atskyrimo pokyčiai. Todėl būtų naudinga juos atskirai ištirti.

LITERATŪRA

1. **Abramovsky L., Griffith R.** Outsourcing and offshoring of business services: how important is ICT? // Journal of the European Economic Association. – 2006, vol. 4, No. 2-3, p. 594-601. – E-ISSN 1542-4774. – <http://www.mitpressjournals.org/doi/pdf/10.1162/jeea.2006.4.2-3.594> [žiūrėta 2009 12 20]
2. **Amiti M., Wei S.-J.** Demystifying Outsourcing: The numbers do not support the hype over job losses // Finance & Development December. – December 2004. – <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2004/12/pdf/amiti.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
3. **Amiti M., Wei S.-J.** Service Outsourcing, Productivity and Employment: Evidence from the US. –2006, CEPR Discussion Paper No. 5475. – <http://ssrn.com/abstract=901237> [žiūrėta 2009 12 20]
4. **Araujo L., Spring M.** Services, Products, and the Institutional Structure of Production. – <http://www.impgroup.org/uploads/papers/4661.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
5. **Baldwin R.** Globalisation: the great unbundling(s). – Paper for the Finnish Prime Minister's Office, Economic Council of Finland as part of EU Presidency. – 2006. – http://www.vnk.fi/hankkeet/talousneuvosto/tyo-kokoukset/globalisaatioselvitys-9-2006/artikkelit/Baldwin_06-09-20.pdf [žiūrėta 2009 12 20]
6. **Banga R.** Foreign Direct Investment in Services: Implications for Developing Countries // Asia-Pacific Trade and Investment Review. – 2005, vol. 1, No. 2, p. 55-72. – http://www.unescap.org/tid/publication/aptir2383_banga.pdf [žiūrėta 2009 12 20]
7. **Banga R.** Role of services in the growth process: a survey. – Indian Council for Research on International Economic Relations (ICRIER). – 2005, Working Paper No. 159. – <http://www.icrier.org/pdf/wp159.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
8. **Bardhan D. A., Kroll C.** New Wave of Outsourcing. – University of California, Berkeley. – 2003, Research Report Fisher Center for Real Estate & Urban Economics Paper No. 1103. – <http://repositories.cdlib.org/iber/fcreue/reports/1103> [žiūrėta 2009 12 20]
9. **Benni E., Peng A.** China's opportunity in offshore services. – May 2008. – http://www.mckinseyquarterly.com/Chinas_opportunity_in_offshore_services [žiūrėta 2009 12 20]
10. **Bhagwati J. et al.** The Muddles over Outsourcing // Journal of Economic Perspectives. – 2004, vol. 18, No. 4, p. 93–114. –

- <http://www.columbia.edu/~jb38/Muddles%20Over%20Outsourcing.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
11. **Bhagwati J.** Splintering and Disembodiment of Services and Developing Nations // World Economy. – 1984, vol. 7, No. 2, p. 133-144. – ISSN 03785920
 12. **Blinder S. A.** Fear of Offshoring. – Princeton University, Department of Economics, Center for Economic Policy Studies. – 2005, Working Paper No. 83. – <http://www.princeton.edu/ceps/workingpapers/119blinder.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
 13. **Blinder S. A.** Offshoring: Big Deal, or Business as Usual? – June 2007, CEPS Working Paper No. 149. – <http://www.princeton.edu/~blinder/papers/05offshoringWP.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
 14. **Blinder S. A.** Offshoring: The Next Industrial Revolution? // Foreign Affairs. – 2006, vol. 85, No. 2, p. 113-128. – <http://www.foreignaffairs.org/20060301faessay85209/alan-s-blinder/offshoring-the-next-industrial-revolution.html?mode=print> [žiūrėta 2009 12 20]
 15. **Bradford J. J., Kletzer G. L.** Tradable Services: Understanding the Scope and Impact of Services Outsourcing // Peterson Institute for International Economics. Peterson Institute Working Paper Series. – 2005, No. WP05-9. – <http://www.iie.com/publications/wp/wp05-9.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
 16. **Brookings Institution.** Commentary on Charles Schultze. – <http://www.brookings.edu/global/Schultze.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
 17. **Cairncross F.** The Death of Distance. – Boston: Harvard Business School Press, 1997. – 302 p. – ISBN 0875848060
 18. **Chen N.** Intra-national versus international trade in the European Union: why do national borders matter? // Journal of International Economics. – 2004, No. 63, p. 93–118. – <http://www.inra.fr/internet/Departements/ESR/vie/animations/pdf/eointer-chen.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
 19. **CIBER.** Offshoring 2.0: Contracting Knowledge and Innovation to Expand Global Capabilities. – Duke University, The Fuqua School of Business, Center for International Business Education and Research (CIBER). – Service Provider Survey Report 2007. – https://offshoring.fuqua.duke.edu/pdfs/DukeServiceProviderReport_web.pdf [žiūrėta 2009 12 20]
 20. **Deardorff V. A.** Comparative Advantage and International Trade and Investment in Services. – Research Seminar in International Economics. – 1985, Post-Print Paper No. 5. – <http://www.fordschool.umich.edu/rsie/workingpapers/PPP1-25/ppp5.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]

21. **Deardorff V. A.** International Provision of Trade Services, Trade, and Fragmentation. – Washington, DC: World Bank Publications, 2001. – Policy research working papers No. 2548. – http://wdsbeta.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/IW3P/IB/2001/05/25/00094946_01051204064745/additional/113513323_20041118130604.pdf [žiūrėta 2009 12 20]
22. **Desirée W., Reif X.** Potential Offshoring: Evidence from Selected OECD Countries // Brookings Trade Forum 2005: Offshoring White-Collar Work: The Issues and Implications / ed. Brainard L., Collins S. – Washington DC: The Brookings Institution Press, 2005, p. 165-194. – http://www.brookings.org/es/commentary/journals/tradeforum/2005btf_welsum.pdf [žiūrėta 2009 12 20]
23. **Desiree W., Vickery G.** Potential Offshoring of ICT-Intensive Using Occupations. – Paris: OECD Publishing, 2005. – DSTI Information Economy Working Paper DSTI/ICCP/IE(2004)19/FINAL. – <http://www.oecd.org/dataoecd/35/11/34682317.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
24. **Dossani R.** Globalization and the Offshoring of Services: The case of India. – Brookings Trade Forum 2005: Offshoring White-Collar Work: The Issues and Implications / ed. Brainard L., Collins S. – Washington DC: The Brookings Institution Press, 2005, p. 241-277. – http://www.brook.edu/es/commentary/journals/tradeforum/2005btf_dossani.pdf [žiūrėta 2009 12 20]
25. **Dossani R., Kenney M.** The Next Wave of Globalization: Relocating Service Provision to India // World Development. – 2007, vol. 35, Issue 5, p. 772-791. – <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0305750X07000113> [žiūrėta 2009 12 20]
26. **Drezner W. D.** The Outsourcing Bogyman // Foreign Affairs. – May/June, 2004. – <http://www.foreignaffairs.com/articles/59889/daniel-w-drezner/the-outsourcing-bogyman> [žiūrėta 2009 12 20]
27. **Economist.** Outsourcing – Adding sugar. – Economist. – Oct 11th 2007. – http://www.economist.com/research/articlesBySubject/displaystory.cfm?subjectid=3282216&story_id=E1_JJGPNGT [žiūrėta 2009 12 20]
28. **Economist.** The great unbundling. – The Economist. – Jan 18th 2007. – http://www.economist.com/research/articlesBySubject/displayStory.cfm?story_id=8559758&subjectid=423172 [žiūrėta 2009 12 20]
29. **Edvardsson B. et al.** Service portraits in service research: a critical review // International Journal of Service Industry Management. – 2005, vol. 16, Issue. 1, p. 107–121. – ISSN

- 0956-4233. –
http://www.ifm.eng.cam.ac.uk/ssme/references/Edvardsson_ref1_cambridgesme07.pdf
 [žiūrėta 2009 12 20]
30. **Edwards B.** Survey of Outsourcing // *The Economist*. – Nov 11th 2004. –
http://www.economist.com/surveys/displayStory.cfm?Story_id=3351542 [žiūrėta 2009 12 20]
31. **Ellram M. L. et al.** Offshore outsourcing of professional services: a transaction cost economics perspective // *Journal of Operations Management*. – 2008, p. 148-163, doi:10.1016/j.jom.2007.02.008. –
<http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0272696307000502> [žiūrėta 2009 12 20]
32. **Ellram M. L. et al.** Services Supply Management: The Next Frontier for Improved Organizational Performance // *California management review*. – 2007, vol. 49, No. 4, p. 44-66. – ISSN 0008-1256. –
<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do?contentType=Review&contentId=1629365> [žiūrėta 2009 12 20]
33. **Engel C., Rogers J.** How Wide is the Border? // National Bureau of Economic Research Working Paper series. – 1994, No. 4829. – <http://www.nber.org/papers/w4829> [žiūrėta 2009 12 20]
34. **Francois F. J., Hoekman B.** Services Trade and Policy // Department of Economics, Johannes Kepler University Linz, Austria. – Economics working papers. – 2009, No. 2009-03. – <http://www.econ.jku.at/papers/2009/wp0903.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
35. **Frankel A. J.** Globalization of the Economy // National Bureau of Economic Research Working Paper series. – 2000, No. W7858. – <http://www.nber.org/papers/w7858> [žiūrėta 2009 12 20]
36. **Frankel J.** Regional Trading Blocs in the World Trading System. – Washington DC: Institute for International Economics, 1997. – 388 p. – ISBN 0-88132-202-4
37. **Frankel J., Romer D.** Does Trade Cause Growth? // *American Economic Review*. – 1999, vol. 89, No. 3, p. 379-399. – ISSN 0002-8282. –
http://elsa.berkeley.edu/~dromer/papers/AER_June99.pdf [žiūrėta 2009 12 20]
38. **Freund C., Weinhold D.** The Internet and International Trade in Services // *American Economic Review*. – 2002, vol. 92, No. 2, p. 236-240. –
<http://epserv.unila.ac.id/jurnal/BAhan/The%20America%20Economic%20Review/2002/9202/92020236.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
39. **Gadrey J. et al.** New modes of innovation: How services benefit industry // *International Journal of Service industry management*. – 1995, vol. 6, No. 3, p. 4-16. – ISSN 0956-4233.

- <http://www.emeraldinsight.com/Insight/ViewContentServlet?Filename=Published/EmeraldFullTextArticle/Articles/0850060301.html> [žiūrėta 2009 12 20]
40. **Gadrey J.** The Characterization of Goods and Services: An Alternative Approach // Review of Income and Wealth. – 2000, vol. 46, No. 3, p. 369-87. – <http://www.roiw.org/2000/369.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
41. **GAO.** International Trade: Current Government Data Provide Limited Insight into Offshoring of Services. – General Accounting Office (GAO) United States Government Accountability Office Report to Congressional Requesters. – 2004, GAO-04-932. – <http://www.gao.gov/cgi-bin/getrpt?GAO-04-932> [žiūrėta 2009 12 20]
42. **Giarini O.** Catching up with the economy // Trading services in the global economy. – ed. Roura R. C. J. et al. – London: Edward Elger Publishing. – 2002, p. 58-79
43. **Grossman M. G., Hansberg R. E.** The rise of offshoring: it's not wine for cloth anymore // Proceedings, Federal Reserve Bank of Kansas City. – 2006, p. 59-102. – <http://www.princeton.edu/~grossman/TheRiseofOffshoring.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
44. **Grossman M. G., Helpman E.** Outsourcing in a Global Economy // Review of Economic Studies. – 2005, No. 72, p. 135–159. – ISSN 0034-6527/05/00070135. – <http://www.jstor.org/stable/3700687> [žiūrėta 2009 12 20]
45. **Hakan B.** Outsourcing of Human resources. – Pause Scholarship foundation. – 2005. – <http://www.mah.se/upload/Omv%C3%A4rlden/Cerrio/Outsourcing%20of%20HR,%20Hakan%20Borg,%20May%202003.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
46. **Held D. et al.** Globaliniai pokyčiai: politika, ekonomika ir kultūra. – Vilnius: Margi raštai, 2002. – 540 p. – ISBN 9986-09-242-6
47. **Helliwell E. J.** How Much Do National Borders Matter? – Washington DC: The Brookings Institution Press, 1998. – ISBN 0-8157-3554-7
48. **Hill T.P.** On goods and services // Review of Income and Wealth. – 1977, vol. 23, No. 4, p. 315-338. – <http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/119628978/PDFSTART> [žiūrėta 2009 12 20]
49. **Hill T.P.** Tangibles, intangibles and services: a new taxonomy for the classification of Output // Canadian Journal of Economics. – 1999, No. 32, p. 426–447. – http://www.csls.ca/journals/sisspp/v32n2_09.pdf [žiūrėta 2009 12 20]
50. **Hoekman B.** Liberalizing Trade in Services: A Survey // World Bank Policy Research Working Papers. – 2006, No. 4030. – <http://ssrn.com/abstract=936257> [žiūrėta 2009 12 20]
51. **Holger C. W.** Patterns of intra- and inter-state trade // National Bureau of Economic Research Working Paper series. – 1997, No. 5939. – <http://www.nber.org/papers/w5939.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]

52. **Jones W. R., Ruane F.** Appraising the Options for International Trade in Services // Oxford Economic Papers. New Series. – 1990, vol. 42, No. 4, p. 672-687. – <http://www.jstor.org/stable/2663113> [žiūrėta 2009 12 20]
53. **Kirkegaard F. J.** Offshoring, Outsourcing, and Production Relocation—Labor-Market Effects in the OECD Countries and Developing Asia. – Peterson Institute for International Economics. Working Paper series – 2007, No. WP 07-2. – <http://ssrn.com/abstract=988067> [žiūrėta 2009 12 20]
54. **Kshetri N.** Institutional Factors Affecting Offshore Business Process and Information Technology Outsourcing // Journal of International Management. – 2007, vol. 13, No. 1, p. 672-687. – <http://ssrn.com/abstract=969778> [žiūrėta 2009 12 20]
55. **Lacity C. M. et al.** Global outsourcing of back office services: lessons, trends, and enduring challenges // Strategic Outsourcing: An International Journal. – 2008, vol. 1 No. 1, p. 13-34. – <http://assets.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do?contentType=Article&hdAction=Inkhtml&contentId=1715002&history=false> [žiūrėta 2009 12 20]
56. **Lagace M.** The Outsourcing Revolution. – HBS Working Knowledge. – 2004. – <http://hbswk.hbs.edu/archive/3885.html> [žiūrėta 2009 12 20]
57. **Lajili K., Mahoney T. J.** Revisiting Agency and Transaction Costs Theory Predictions on Vertical Financial Ownership and Contracting: Electronic Integration as an Organizational Form Choice. – Department of Business Administration College of Business University of Illinois at Urbana-Champaign. – 2005. – http://www.business.uiuc.edu/Working_Papers/papers/05-0106.pdf [žiūrėta 2009 12 20]
58. **Langhammer R.** The EU Offer of Service Trade Liberalization in the Doha Round: Evidence of a Not-Yet-Perfect Customs Union // Journal of Common Market Studies. – 2005, vol. 43, No. 2, p. 311-32. – http://www.econstor.eu/bitstream/10419/3509/1/La-EU_Servicetrade.pdf [žiūrėta 2009 12 20]
59. **Lejour A., Verheijden P. J-W.** Services trade within Canada and the European Union: What do they have in common? – CPB Netherlands Bureau for Economic Policy Analysis. – 2004, CPB Discussion Paper No. 42. – ISBN 90-5833-204-7 – <http://www.cpb.nl/eng/pub/cpbreeksen/discussie/42/disc42.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
60. **LRS.** Terminų Glosarijus. – http://www3.lrs.lt/pls/term/term.term_p [žiūrėta 2008 10 12]
61. **Mahoney M. et al.** Spurring Growth Dynamics from Services Offshoring. – SCEPA Policy Brief. – 2006. – <http://www.mtholyoke.edu/acad/programs/global/conferences/pdfview.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]

62. **Mankiw N. G., Swagel P.** The Politics and Economics of Offshore Outsourcing. – American Enterprise Institute for Public Policy research. – 2005, AEI Working Paper No. 122. – www.aei.org/publication23536 [žiūrėta 2009 12 20]
63. **Marrewijk Ch. et al.** Services Tradability, Trade Liberalization and Foreign Direct Investment // *Economica*, New Series. – 1996, vol. 63, No. 252, p. 611-631. – <http://www.jstor.org/stable/2554999> [žiūrėta 2009 12 20]
64. **McCallum J.** National Borders Matter: Canada-U.S. Regional Trade Patterns // *The American Economic Review*. – 1995, vol. 85, No. 3, p. 615-623. – <http://www.jstor.org/stable/2118191?origin=JSTOR-pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
65. **Melvin R. J.** Trade in producer services: a Heckscher-Ohlin approach // *Journal of Political Economy*. – 1989, vol. 97, No. 5, p. 1180-1196. – <http://www.jstor.org/stable/1831891> [žiūrėta 2009 12 20]
66. **Miozzo M., Soete L.** Internationalization of Services: a Technological Perspective // *Technological Forecasting and Social Change*. – 2001, No. 67, p. 159–185. – ISSN 0040-1625/01
67. **Mol J.M.** Does being R&D intensive still discourage outsourcing? Evidence from Dutch manufacturing // *Research Policy*. – 2005, vol. 34, No.4, p. 571-582. – <http://www.sciencedirect.com/science/article/B6V77-4G1WY17-3/2/ca279a73e6e7cbfb2e29e5ccf67ae08b> [žiūrėta 2009 12 20]
68. **NASSCOM.** Executive summary. Strategic Review 2009. – 2009a. – http://www.nasscom.org/upload/60452/Executive_summary.pdf [žiūrėta 2009 12 20]
69. **NASSCOM.** Indian IT-BPO Industry 2009: NASSCOM Analysis. – 2009b. – http://www.nasscom.in/upload/5216/IT_Industry_Factsheet-Mar_2009.pdf [žiūrėta 2009 12 20]
70. **OECD.** Measuring Globalisation: OECD Handbook on Economic Globalisation Indicators 2005. – Paris: OECD Publishing, Paris, 2005. – 234 p. – ISBN 9789264108080
71. **OECD.** National Accounts and Economic Statistics – Services. – OECD Statistics Directorate. – 2003, STD/NAES/TASS/SERV(2003)3. – http://www.oecd.org/topicstatsportal/0,3398,en_2825_497146_1_1_1_1_1,00.html [žiūrėta 2009 12 20]
72. **Parrinello S.** The service economy revisited // *Structural Change and Economic Dynamics*. – 2004, vol. 15, No. 4, p. 381-400, ISSN 0954-349. – http://digital.upbatam.ac.id/elibrary/Library/Structural_Change/Parrinello_The-service-economy.pdf [žiūrėta 2009 12 20]

73. **Pearce W. D.** Aiškinamasis ekonomikos anglų-lietuvių kalbų žodynas. – Vilnius: TEV, 2006. – 756 p. – ISBN 9955-680-28-8
74. **Ravi A. et al.** Just Right Outsourcing: Understanding and Managing Risk. – Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences. – 2005, ISSN 0-7695-2268-8/05 – [žiūrėta 2009 12 20]
75. **Ravi A., Ying L.** Offshore Outsourcing Of Services: A Model Of The Extended Organizational Form And Survey Findings. – The Wharton School. – 2005. – <http://www.jstor.org/stable/25058771> [žiūrėta 2009 12 20]
76. **Reinsdorf M., Slaughter J. M.** International Trade in Services and Intangibles in the era of globalization. – Chicago: University of Chicago Press, 2009. – 376 p. – ISBN 9780226709598
77. **Rodrik D.** Feasible Globalizations // John F. Kennedy School of Government Harvard University Faculty Research Working Papers Series. – 2002, No. RWP02-029, <http://web.hks.harvard.edu/publications/getFile.aspx?Id=46> [žiūrėta 2009 12 20]
78. **Rose A.** One Money, One Market: Estimating the Effect of Common Currencies on Trade // National Bureau of Economic Research Working Paper series. – 1999, No. 7432. – <http://www.nber.org/papers/w7432> [žiūrėta 2009 12 20]
79. **Scholl S. R. et al.** India will generate \$13.8 billion from offshore BPO exports in 2007. – Stamford, CT: Gartner, Inc., 2003, Gartner Dataquest Report. – http://www.gartner.com/DisplayDocument?doc_cd=115698 [žiūrėta 2009 12 20]
80. **Schultze L. C.** Offshoring, Import Competition, and the Jobless Recovery. – 2004. – <http://www.brookings.edu/views/papers/schultze/20040622.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]
81. **Smith A.** The Wealth of Nations. – New York: Random House, 1937, Book II, p. 314-315
82. **Sommers P., Carlson P.** What the IT Revolution Means for Regional Economic Development. – February 2003. – <http://www.brookings.edu/es/urban/publications/sommers.htm> [žiūrėta 2009 12 20]
83. **Spencer J. B.** International Outsourcing and Incomplete Contracts. – Sauder School of Business, University of British Columbia. – 2005. – http://economics.ca/2005/spencer_2005.pdf [žiūrėta 2009 12 20]
84. **Sturgeon J. T. et al.** Services Offshoring Working Group. Final Report. // MIT Industrial Performance Center IPC Working paper series. – 2006, No. 06-006. – http://www.cggc.duke.edu/pdfs/workshop/MIT-IPC_Services%20Offshoring%20Report_10%20Sept%2006.pdf [žiūrėta 2009 12 20]

85. **Tate W. L. et al.** Offshore Outsourcing of Services: An Evolutionary Perspective // International Journal of Production Economics. – 2009 – <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0925527309001133> [žiūrėta 2009 12 20]
86. **Tsai T. J.** Face-to-Face's Pretty Side: Arguing for Co-Location and Against Offshore Outsourcing for Maintaining Innovation in the United States. – 2006. – <http://ssrn.com/abstract=1348826> [žiūrėta 2009 12 20]
87. **Ulli A.** New dimensions of outsourcing: a combination of transaction cost economics and the core competencies concept // European Journal of Purchasing & Supply Management. – 2000, No. 6, p. 23-29. – ISSN 7012 (99) 00028–3
88. **UNCTAD.** World Investment Report 2004. The Shift Towards Services. – United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD). – New York, Geneva: United Nations Publications, 2004. – 468 p. – ISBN 92-1-112644-4
89. **Vainienė R.** Ekonomikos terminų žodynas: apie 1400 terminų. – Vilnius: Tyto alba, 2005. – 326 p. – ISBN 9986-16-422-2
90. **Vargo L. S., Lusch F. R.** Why “service”? – Journal of the Academy of Marketing Science. – 2008, No. 36, p. 25–38. – ISSN 11747-007-0068-7
91. **Viitamo E.** Service Management and Economy – Merging Analysis on Service Productivity. – Lappeenranta University of Technology Faculty of Technology Management. – 2009, Research Report No. 212. – ISBN 978-952-214-736-3
92. **Volker N.** National Borders and International Trade: Evidence from the European Union // Canadian Journal of Economics. – 1996, vol. 33, No. 4, p. 1091-1105. – ISSN 0008-4085
93. **Wei S.-J.** Intra-National versus International Trade: How Stubborn Are Nation States in Globalization // National Bureau of Economic Research Working Paper series. – 1996, No. 5331. – <http://www.nber.org/papers/w5531.pdf> [žiūrėta 2009 12 20]

Venclovas R. Paslaugų gamybos ir prekybos pokyčiai / Viešojo sektoriaus ekonomikos magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. A. Dobravolskas. – Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas, Ekonomikos ir finansų valdymo fakultetas, 2009. – 73 p.

ANOTACIJA

Magistro baigiamajame darbe, remiantis esamomis teorinėmis įžvalgomis išvystytas teorinis modelis paslaugų gamybos ir prekybos pokyčių šiuolaikinėje ekonomikoje nagrinėjimui, kuriuo naudojantis tiriami paslaugų gamybos ir prekybos pokyčiai. Pirmoje dalyje atliekama kritinė paslaugų koncepcijų, jos apibrėžiančiųjų charakteristikų analizė siekiant apibrėžti paslaugas ir atskleisti jų savybes, kurios leis paaiškinti nagrinėjamas jų gamybos ir prekybos permainas. Antroje dalyje išvystomas paslaugų gamybos ir prekybos pokyčiams esminėmis laikytinomis paslaugų savybėmis pagrįstas teorinis modelis, nagrinėjamas IRT, kaip pamatinio pokyčių veiksnio, poveikis ir jo mechanizmai paslaugų gamybai ir prekybai. Trečioje dalyje atliekamas tyrimas naudojantis sukurtu teoriniu modeliu, leidžiantis paaiškinti ir pagrįsti paslaugų gamybos ir prekybos permainas, atskleisti jų veikimo būdus, ypatumus, nulemtus paslaugų, kaip besiskiriančių nuo prekių, charakteristikų.

Pagrindiniai žodžiai: paslaugos, paslaugų koncepcija ir charakteristikos, paslaugų gamyba ir prekyba, IRT, paslaugų teikimo ir vartojimo atskyrimo dimensijos.

Venclovas R. Changes in services production & trade / Master's Thesis in Public Sector Economics. Supervisor assoc. prof. dr. A. Dobravolskas. – Vilnius: Faculty of Economics and Finance Management, Mykolas Romeris University, 2009. – 73 p.

ANOTATION

In this master's thesis, a theoretical framework for analyzing changes in services' production & trade is developed based on existing theoretical insights & a study is performed using the framework. In the first part services' concepts & their defining features are examined critically with the purpose to identify a common denominator to enable identification of the internal determinants of the changes. In the second part a theoretical framework for analysis of services' production & production is produced building on identified services' characteristics. Information & communication technologies' role, mechanisms of their impact on services' production & trade are studied. Further, analysis is performed based on the developed theoretical framework. It allowed to identify, examine & evaluate determinants & mechanisms of services' production & trade changes.

Keywords: service, services concept & characteristics, services production & trade, ICT, services' production and consumption separation dimensions.

Venclovas R. Paslaugų gamybos ir prekybos pokyčiai / Viešojo sektoriaus ekonomikos magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. A. Dobravolskas. – Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas, Ekonomikos ir finansų valdymo fakultetas, 2009. – 73 p.

SANTRAUKA

Magistro baigiamajame darbe nagrinėjami IRT įgalinti paslaugų gamybos ir prekybos pokyčiai, kuriuos kai kurie mokslininkai vadina revoliuciniais. Dėl teorinio ir praktinio naujumo literatūroje šie reiškiniai tirti įvairiais aspektais. Tačiau nepaisant literatūros gausos, nėra pateikiama išsamios ir nuoseklios teorijos, leidžiančios paaiškinti šiuos paslaugų gamybos ir prekybos pokyčius.

Šio darbo tikslas yra esamų teorinių įžvalgų pagrindu išvystyti teorinius įrankius paslaugų gamybos ir prekybos permainoms, jų mechanizmui, ypatumams, atsižvelgiant į paslaugų, kaip besiskiriančių nuo prekių, charakteristikas, paaiškinti ir pagrįsti ir vadovaujantis šiais įrankiais atlikti analizę. Pirmame skyriuje atliekama kritinė paslaugų koncepcijų, jos apibrėžiančiųjų charakteristikų analizė siekiant apibrėžti paslaugas ir atskleisti jų savybes, kurios leis paaiškinti nagrinėjamas jų gamybos ir prekybos permainas. Pirmoje antrojo skyriaus dalyje išvystomas paslaugų gamybos ir prekybos pokyčiams esminėmis laikytinomis paslaugų savybėmis pagrįstas teorinis modelis, nagrinėjamas IRT, kaip pamatinio pokyčių veiksnio, poveikis ir jo mechanizmai paslaugų gamybai ir prekybai. Antroje antrojo skyriaus dalyje atliekamas tyrimas naudojantis išvystytu modeliu.

Darbe naudoti mokslinio tyrimo metodai: sisteminė literatūros šaltinių analizė ir apibendrinimas; statistinių ir empirinių duomenų analizė; priežastingumo ryšių analizė; lyginamoji analizė; loginės analizės metodai.

Svarbiausias darbo indėlis — išvystyta paslaugos *teikimo ir vartojimo bei gamybos procesų tarpusavyje atskyrimo dimensijų ir jų matricos samprata*. Identifikuotos atskyrimo dimensijos: *erdvės-atstumo* ir *laiko* (techninės); *organizacinė* ir *tarptautinė* (institucinės). Atskyrimo dimensijų koncepcijos pagrindu sukurtas teorinis modelis sudarė galimybes išnagrinėti paslaugų gamybos ir prekybos permainas, jas dekonstruojant į analitiškai atskirus vienetus ir šiuos išanalizuojant bei įvertinant. IRT įgalintų paslaugų gamybos ir prekybos permainų analizė leidžia teigti, kad *dalį* paslaugų apibūdina ryškūs struktūriniai gamybos ir prekybos pokyčiai. Panašumai su prekėmis ir jų gamyba bei prekyba yra tik daliniai. Paslaugos gamyba ir prekyba vystosi pagal savitus, jų charakteristikų nulemtus, skirtingus nuo prekių dėsninumus. Darbas taip pat atskleidė reikalą ir sudarė galimybes tolesnėms teorinėms studijoms bei empiriniams tyrimams.

Venclovas R. Changes in services production & trade / Master's Thesis in Public Sector Economics. Supervisor assoc. prof. dr. A. Dobravolskas. – Vilnius: Faculty of Economics and Finance Management, Mykolas Romeris University, 2009. – 73 p.

SUMMARY

This master's thesis seeks to provide a theoretical framework for better understanding current Information & communication technology (ICT) enabled structural changes in services' production & trade & perform an analysis using the developed framework.

In the first part, services' definitions & characteristics are examined by performing a critical analysis of existing theories with the purpose to identify a common denominator to enable identification of the internal determinants of the changes. It is concluded that services comprise a very wide range of economic goods which are extremely difficult (if not impossible) to generalize. The conceptualization of services is therefore far from complete.

Further study showed that there exists a fundamental division within the services category, the defining feature of which is possibility of *separation* of services' production & consumption. A theoretical framework for analysis of services' production & consumption & production processes' *separability* is produced by identifying 4 dimensions of *separability* & developing their matrix. Due to another important feature of services, their inherent immateriality, separability is greatly enhanced for some services or even enabled altogether for some others by Information & communication technology revolution. ICT further contributed to services' separability by making it possible to fragment services' production into constituent components some of which can be separated.

Finally, analysis is performed based on the developed theoretical framework. It allowed to identify, examine & evaluate determinants & mechanisms of services' production & trade changes. The paper also concludes that despite certain similarities with goods' production & trade, there are also many differences determined by services characteristics. The paper revealed a need for & made it possible to further, deeper analyze services' production & trade theoretically & empirically.

PRIEDAI

DĖL DARBE NAUDOJAMŲ LIETUVIŠKŲ TERMINŲ

Rašant darbą naudotasi išskirtinai literatūra anglų kalba. Toliau, kadangi tiriamieji reiškiniai yra santykinai labai nauji, natūralu, kad, sukurti naujadarai anglų kalba kai kuriems iš jų nusakyti dar nėra išversti į lietuvių kalbą. Visų pirma turimos omenyje angliškos sąvokos „offshoring“, „outsourcing“, jų vediniai ir kiti susiję terminai. Paminėtini vieninteliai 2 autoriui žinomi šaltiniai lietuvių kalba: Rūtos Vainienės „Ekonomikos terminų žodynas: apie 1400 terminų“, išleistas 2005 m. bei Lietuvos Respublikos Seimo interneto svetainėje esantis Terminų Glosarijus. Pirmajame pateikiamas angliško termino „outsourcing“ vertimas – „išorės paslaugų pirkimas“ (Vainienė). Tačiau autorius nesutinka su tokiu vertimu, kadangi šis terminas taikomas ne tik ir visų pirma ne paslaugoms, o prekėms. Teisingiau būtų sakyti „išorės pirkimas“, nenurodant ekonominės gėrybės tipo. Antra, autorius laikosi nuomonės, kad nagrinėjamas reiškinys yra daugiau nei paprastas prekių pirkimas rinkoje. Glosarijuje pateikiamas „outsourcing“ vertimas – „užsakomosios paslaugos“, atmestinas dėl jau minėtos priežasties, o taip pat ir dėl to, kad sąvoką pateikia kaip daikto rūšį, ne procesą, vyksmą (LRS).

Remiantis išdėstyta nuspręsta, kad tiksliausiai atspindintis bei kalbiškai tinkamiausias angliško termino „outsourcing“ atitikmuo lietuvių kalboje – „kontraktavimas“, kurį, beje kaip alternatyvą pirmajam – terminui „išorės pirkimas“ – pateikia Vainienė (2005).

Anglų kalbos sąvokos „offshoring“, šio darbo kontekste naudojama prasme, vertimo lietuvių kalba autoriui surasti nepavyko. Todėl lietuviška sąvoka buvo pasirinkta asmenine nuožiūra, tai yra „įsigijimas užsienyje“. Paminėtus terminus naudojant kartu, gautųsi „kontraktavimas užsienyje“, kur „offshoring“ nurodo proceso vietą, kuri yra kitoje šalyje.

PASLAUGŲ SUKURIAMA PRIDĖTINĖS VERTĖS DALIS

Lentelė. Paslaugų sukuriama pridėtinės vertės dalis, proc.

Šalių grupės \ Metai	1977	1987	1997	2007
Aukštų pajamų EBPO šalys	58	63	69	74
Aukštų pajamų ne EBPO šalys	-	56	62	66
Žemų pajamų šalys	-	43	45	48
Pasaulis	55	60	66	70

1 pastaba: Kai kurios 2007 m. vertės yra ekstrapoliuotos.

2 pastaba: Šalių grupės remiasi Pasaulio Banko klasifikacija.

Šaltinis: Francois, Hoekman, 2009, p. 47