



LUNDS
UNIVERSITET

Ekonomihögskolan

Företagsekonomiska Institutionen

FEKH19 Examensarbete Kandidatnivå

HT 2015

Transaktionskostnader inom e-handel

Författare:

Anton Bontin

Jonna Haegglom

Amelie Larsson

Handledare: Magnus Johansson

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till alla som har bidragit med inspiration och kritik under uppsatsens gång!

Vi vill tacka vår handledare Magnus Johansson för god vägledning, vilket har bidragit till såväl uppsatsens vetenskapliga form som intressanta och värdefulla synpunkter till innehållet.

Vi är tacksamma över all den hjälp som Lars Wahlgren, studierektor vid statistiska institutionen, bidragit med. Hans tid har varit mycket givande till studiens statistiska undersökning.

Studien hade inte varit genomförbar om det inte hade varit för Jonas Ogvall, VD på Svensk Digital Handel, som med stort engagemang har bidragit med värdefulla insikter som gav uppsatsen sin verklighetsanknytning. Vi vill tacka Svensk Digital Handels medlemmar som tog sig tid för att svara på enkäten.

Slutligen vill vi även tacka våra familjer och vänner för stöd, hjälp och många bra tips.

Anton Bontin
Jonna Haegglom
Amelie Larsson

Lund, 10 januari 2016

Sammanfattning

Examensarbetets titel: Transaktionskostnader inom e-handel

Seminariedatum: 2016-01-14

Ämne/kurs: FEKH19, Företagsekonomi: Examensarbete inom Strategic Management på kandidatnivå, 15 högskolepoäng

Författare: Anton Bontin, Jonna Haeggblom, Amelie Larsson

Handledare: Magnus Johansson

Nyckelord: Transaktionskostnader, E-handel, Relationsspecifika tillgångar, Osäkerhet, Förtroende

Syfte: Studiens syfte är att undersöka till vilken grad osäkerhet och relationsspecifika tillgångar ger upphov till transaktionskostnader inom business-to-business e-handel.

Metod: Studien är av kvantitativ karaktär och via en deduktiv ansats genomfördes en tvärsnittsstudie. Med tidigare forskning som bas utfördes en webbaserad enkätundersökning bland e-handlare, där respondenterna ombads ta ställning till ett antal påståenden vilka mätte faktorerna osäkerhet och relationsspecifika tillgångar. Därefter bearbetades insamlad data genom analysverktyget SPSS.

Teoretiska perspektiv: Studien har utgångspunkt i transaktionskostnadsteorin och Williamsons (1979) antagande om tre kritiska faktorer; osäkerhet, relationsspecifika tillgångar och frekvens, vilka anses karaktärisera transaktioner och därmed ge upphov till transaktionskostnader. Transaktionskostnader delas vanligen in i tre kategorier; (1) sökkostnader, (2) kontraktkostnader samt (3) kontrollkostnader.

Empiri: Tidigare forskning inom e-handel i relation till transaktionskostnadsteorin är gles, varpå författarna ställde sig nyfikna till hur teorin verkar i en modern och något outforskad kontext. Vald population har begränsats till Svensk Digital Handel, branschorganisationen för digital handel i Sverige.

Hypoteser: 1. Inom e-handel har osäkerhet en starkare positiv korrelation med transaktionskostnader än vad relationsspecifika tillgångar har.

2. Sökkostnader är den transaktionskostnad som har svagast positiv korrelation med osäkerhet inom e-handel.

Resultat: Resultatet visar att, i linje med hypotes (1) är osäkerhet den faktorn som har starkast positivt samband med transaktionskostnader. Den transaktionskostnad som har störst inverkan inom e-handel är dock sökkostnader, vilket inte var förväntat och går emot hypotes (2).

Abstract

Title: Transaction costs within e-commerce

Seminar date: 2016-01-14

Course: FEKH19, Business Administration: Degree Project Undergraduate level, 15 University Credits Points

Authors: Anton Bontin, Jonna Haeggblom, Amelie Larsson

Advisor: Magnus Johansson

Key words: Transaction costs, E-commerce, Relation specific assets, Uncertainty, Trust

Purpose: The purpose of this study is to examine which of the two factors uncertainty and relation specific assets most highly influence transaction costs within business-to-business e-commerce.

Methodology: The study is of quantitative character and by a deductive approach a cross-sectional study was performed. With earlier research within the field as a base, a web-based questionnaire was made. The respondents were asked to take a stand on statements about e-commerce, which measured the factors uncertainty and relation specific assets. After that, the collected data was analyzed by a statistical test in SPSS in order to find out the correlations between the variables.

Theoretical perspectives: The study is based on the theory of transaction costs economics, and Williamson's (1979) contribution regarding three critical factors; uncertainty, frequency and relation specific assets, which characterize transactions and therefore give rise to transaction costs. Transaction costs are divided into three categories (1) search costs, (2) contracting costs and (3) control costs.

Empirical foundation: Earlier research within the field of transaction cost economics and e-commerce is hard to come by, therefore the authors found it interesting to test the theory in a new and an unexplored context. Chosen population is the 'Swedish Digital Commerce', which is the trade organization of digital commerce in Sweden.

Hypotheses: 1. Within e-commerce, uncertainty correlates stronger with transaction costs than with relation specific assets.

2. Search costs are the category of transaction costs that have the least correlation with uncertainty within e-commerce.

Results: The result of the study provides insight that uncertainty is the factor that correlates strongest with transaction costs, in accordance with hypothesis (1). Among the transaction costs the category that indicates the strongest correlation is search costs, which was unexpected and goes against hypothesis (2).

Innehållsförteckning

Inledning.....	2
Teoretisk bakgrund	2
Praktisk bakgrund.....	4
Syfte	5
Teori.....	6
Transaktionskostnadsteorin	6
Osäkerhet.....	10
Relationsspecifika tillgångar	13
E-handel.....	16
Hypoteser.....	19
Metod.....	20
Tillvägagångssätt.....	20
Forskningsdesign	20
Urval.....	22
Variabler.....	23
Forskningsinstrument.....	26
Datainsamling	27
Dataanalys	28
Validitet och Reliabilitet.....	29
Resultat.....	32
Hypotesprövning.....	33
Analys.....	36
Osäkerhet och transaktionskostnader	36
Relationsspecifika tillgångar och transaktionskostnader	38
Transaktionskostnader - sökkostnader.....	40
Diskussion och Slutsats.....	43
Slutsats.....	43
Diskussion.....	44
Förslag till vidare forskning.....	45
Appendix	50
Bilaga 1. Enkät till Svensk Digital Handel	50
Bilaga 2. Medelvärde och korrelationstabell.....	53
Bilaga 3. Spridningsdiagram.....	56

Inledning

I följande kapitel presenteras teoretisk och praktisk bakgrund till e-handel, transaktionskostnader och dess betydelse som forskningsområde. Kapitlet mynnar slutligen ut i studiens syfte.

Teoretisk bakgrund

Teoretisk utgångspunkt för studien utgörs av transaktionskostnadsteori¹ (TCE) vilken är en av de mest framträdande teorierna inom Ekonomi och Strategic Management. Coase (1937) lade grunden till TCE genom att argumentera för att det uppstår kostnader vid användning av marknaden, det som en förklaring till varför vissa företag väljer att vertikalt integrera, och andra inte. Vidare forskning inom ämnet undersöker sambandet mellan begreppet transaktionskostnader och företags val av organisationsform.

Williamson (1979) beskriver tre kritiska faktorer; (1) osäkerhet, (2) frekvens och (3) grad av relationsspecifika tillgångar som påverkar transaktioner och därmed ger upphov till kostnader för företag. Beroende på faktorernas inflytande väljs optimal organisationsform för att minimera ovanstående kostnader, vilka benämns transaktionskostnader. Om de tidigare nämnda faktorerna till hög grad karakteriserar transaktionen är det mest fördelaktigt för företaget att vertikalt integrera, det vill säga att använda sig av en hierarkisk organisationsform. Däremot, påvisas det att ovanstående faktorer inte påverkar transaktionen är det mest lönsamt för företaget att använda sig av marknaden. Mellan extrempunkterna hierarki och marknad finns det flera typer av hybridformer för att organisera transaktioner.

¹ Transaktionskostnadsteori är den svenska översättningen av "Transaction Cost Economics". Vi kommer vidare i studien att använda oss av både transaktionskostnadsteori och den engelska förkortningen för begreppet TCE.

Enligt teorin delas transaktionskostnader in i tre kategorier; (1) sökkostnader, (2) förhandlingskostnader och (3) kontrollkostnader (Coase, 1937; Alchian & Allen, 1974; Cooter & Ulen, 1997). Med sökkostnader menas dels de kostnader som uppkommer då ett företag letar efter rätt affärspartner samt kostnader förenade med kvalitetskontroll, prissättning och villkor. Förhandling- och kontrollkostnader grundar sig till stor del i psykologiska antaganden om människans natur, såsom att hon är opportunistisk och bundet rationell, vilket medför problematik och extra kostnader vid framförallt kontraktsskrivning.

Grunden till transaktionskostnadsteorin lades redan år 1937 och med tanke på tidsaspekten finns det stor anledning att ifrågasätta om precisionen kring de tre faktorernas relevans fortfarande gäller i dagens affärsrelaterade sammanhang. Ur ett historiskt perspektiv fokuserar flera studier inom TCE på branscher som anses vara starkt karaktäriserade av relationsspecifika tillgångar (Williamson, 1985; Qui & Spencer, 2002; Branstetter, 2000). Senare forskning indikerar dock att transaktionskostnader som uppstår till följd av osäkerhet får en allt större betydelse idag, då företag verkar inom branscher som kännetecknas av mer digitala förhållanden (Glover & Benbasat, 2011; Gefen, 2000; Lei-Yy, Kuan-Yang, Po-Yuan & Shu-Ling, 2012).

Praktisk bakgrund

I en allt mer digitaliserad värld genomsyrar olika teknologier vår vardag och vårt beteendemönster. I takt med den teknik-och samhällsutveckling som pågår förändrar tekniska innovationer strukturer och förutsättningar inom de flesta branscher, såväl som suddar ut gränser mellan fysiska och digitala handelsplatser. Internets framfart har markant ändrat konsumtionsmönster och idag är e-handel en självklar plattform för de flesta företag att göra affärer på (PostNord, 2015). Användandet av e-handel som försäljningskanal är värdefullt då det på ett lättillgängligt sätt når ut till flera potentiella aktörer, både globalt och till en låg kostnad (Handelns Historia, 2015).

E-handeln i Sverige, såväl som i resten av världen, befinner sig i en stark tillväxtfas och sedan introduktionen har marknadens omsättning ökat årligen. Den totala e-handeln för varor och tjänster i Sverige omsatte 90 miljarder kronor under år 2014 vilket är en ökning med 12 % jämfört med samma period föregående år (Dibs, 2015). Statistik från Statistiska Centralbyrån (2014) visar att en stor del av omsättningen hos företag som använder sig av e-handel kommer ifrån e-handel genom business-to-business transaktioner. Trenden tyder på att fler företag kommer att använda sig av e-handel i ett försök att effektivisera sina transaktioner.

Enligt Ciechowski (2014) har internet förändrat den traditionella synen på distributionskanaler genom att erbjuda snabbare tillgång till information. Idag är det möjligt för företag att handla var, när och hur de vill och de största drivkrafterna till e-handel antas vara effektivitet, pris och utbud. Karimi och Walter (2015) menar att internet och digitalisering fundamentalt har förändrat traditionella affärsmodeller och skapat nya kanaler för handel, sociala nätverk och mediekanaler. Garicano och Kaplan (2001) resonerar i att

valet mellan e-handel och traditionell handel beror på de transaktionskostnader som är relaterade till alternativen. Fler källor pekar på internets potential att reducera transaktionskostnader, framförallt sökkostnader, vilka är relaterade till att hitta pris och plats och därav underlätta sammanförandet av köpare och säljare (Clemons & Row, 1992; Dyer, 1997; Lucking-Reiley & Spulber, 2001).

Den praktiska bakgrunden skapar intresse och är relevant för att undersöka till vilken grad den karakteriseras av de förhållanden som transaktionskostnadsteorin presenterar. Ur tidigare forskning upplevs det inom flertalet branscher lätt att styrka argument om transaktionskostnadsteorins relevans, men inom e-handel är forskningen otydligare vilket bidrar med en kunskapslucka inom teorin som studien ämnar fylla.

Syfte

Transaktionskostnadsteorin kan tillämpas både vid identifikation av transaktionskostnader såväl som vid resonemang kring val av organisationsform för ett företag. Ett företag bör i ett första steg identifiera vilka faktorer som påverkar dess transaktioner och därefter avgöra organisationsform. Syftet med studien är att undersöka det första sambandet, att identifiera vilka faktorer som i högsta grad påverkar transaktioner inom e-handel genom att undersöka hur de separata faktorerna osäkerhet och relationsspecifika tillgångar ger upphov till transaktionskostnader. Frekvens behandlas inte som en separat faktor utan anses vara en utgångspunkt för att relationer mellan två parter ska vara relevant att undersöka. Det faktum att applicerandet av TCE är mest vedertaget för relationer mellan företag gör att studien begränsas till företag verksamma inom business-to-business e-handel.

Teori

Följande kapitel presenterar teoretiska resonemang kring transaktionskostnadsteorin baserat på relevant forskning. Vidare definieras begreppet e-handel med avsikt att kartlägga viktiga aspekter som kan relateras till transaktionskostnadsteorin. Avsnittet lägger därmed grunden för de två hypoteser som presenteras i den avslutande delen, vilka i ett senare skede kommer att analyseras utifrån insamlad data.

Transaktionskostnadsteorin

Transaktionskostnadsteorin är en dominerande ekonomisk teori som grundar sig i forskning gjord av Ronald H. Coase (1937). Ett tidigt allmänt antagande inom ekonomi är Adam Smiths *“the invisible hand”*, även kallad prismekanismen, vilken innebär att marknaden är effektivast när den sköter sig själv och då utbud och efterfrågan anpassar sig automatiskt (Williamson, 1985). Med utgångspunkt i detta antagande resonerar Coase (1937) i sin avhandling *“The Nature of the Firm”* kring företags existens och varför vissa aktiviteter organiseras externt medan andra organiseras internt. Coase (1937) menar att huvudanledningen till att företag uppkommer är för att det finns en kostnad förknippad med att använda prismekanismen, det han beskriver som *“the cost of organizing a transaction”*, vilket i senare forskning kommer att kallas transaktionskostnad. Coase (1937) uttrycker att genom att organisera sig internt kan företaget minska de kostnader som uppkommer vid externt agerande på marknaden. Graden för en mer eller mindre integrerad organisering beror på underliggande egenskaper av transaktionen. Williamson (1979) utvecklar teorin genom att beskriva egenskaperna i termer av tre kritiska faktorer; osäkerhet, frekvens och grad av relationsspecifika tillgångar. Hierarkiskt integrerade organisationsformer är förknippade med

en hög grad av relationsspecifika tillgångar, stor osäkerhet och mer frekventa transaktioner (Williamson, 1985). Teorin grundar sig vidare i två antaganden kring mänskliga beteendemönster, vilka benämns som bunden rationalitet och opportunism. Båda antaganden har stor påverkan för förekomsten av transaktionskostnader i termer av osäkerhet.

I boken *“The Economic Institutions of Capitalism”* konstaterar Williamson (1985) att transaktionskostnader inkluderar tid och utgifter för att förhandla, skriva och kontrollera kontrakt. Lucking-Reiley och Spulber (2001) anger att transaktionskostnader även innefattar den tid som spenderas för att leta efter kunder och leverantörer såväl som kostnader för administrativa utgifter. De varierande definitionerna av transaktionskostnader gör begreppet svårt att bryta ner (Wang, 2003). I ett försök att förtydliga begreppet kategoriserar Cooter och Ulen (1997) transaktionskostnader som (1) sökkostnader, (2) förhandlingskostnader och (3) kontrollkostnader. I enlighet med det delar flera forskare in transaktioner i tre separata faser; kontaktfasen, kontraktfasen och kontrollfasen (Butter & Mosch, 2003; Weigand & Xu, 2001). Varje fas kan ge upphov till transaktionskostnader inom den kategorisering som Cooter och Ulen (1997) har gjort, vilket förklaras utförligare nedan.

Sökkostnader. Enligt Baye, Morgon och Scholten (2005) innefattar sökkostnader de kostnader som finns associerade med att hitta och upptäcka potentiella parter att handla med. Med utgångspunkt i att viss information saknas, exempelvis på grund av ett stort geografiskt avstånd, måste företag lägga resurser på att samla in och utvärdera information. Butter och Mosch (2003) kallar processen kontaktfasen och förklarar den som skedet då en köpare söker information angående de produkter som är av intresse, vad gäller exempelvis pris och kvalitet. Kontaktfasen handlar även om att hitta en ny producent som skulle kunna tänkas uppfinna eller producera produkten i de fall då den ännu inte existerar. Transaktionskostnader uppstår

på grund av att information varken är gratis, komplett eller lättillgänglig, vilket innebär att handlande parter måste investera i sökkostnader. Coase (1937) hävdar att sökkostnader minskar i de fall köparen har god kunskap om marknaden. Butter och Mosch (2003) nämner vidare att sökkostnader minskar när följande två villkor uppfylls; inledningsvis måste information angående produkter vara spridd till alla intresserade företagsmedlemmar, därefter skall det kunna säkerställas att informationen är relevant, sann och av god kvalitet. Omfattningen av sökkostnader kan variera med tiden och förändras genom att nya teknologier gör att informationsöverföring blir både enklare och billigare (Baye et al., 2005).

Förhandlingskostnader. Förhandlingskostnader uppkommer vid kontraktsskrivning och innebär extra kostnader på grund av komplexiteten i dess utformning (Williamson, 1985). Butter och Mosch (2003) menar att kontraktfasen börjar i direkt anslutning till den tid då potentiella handlande parter har hittat varandra samt bestämt sig för att genomföra en affär. Transaktionen leder därmed till kostnader eftersom det krävs förhandling av avtalsvillkor. Parterna måste komma överens om hur man ska fördela vinster av transaktionen samt vad som skall skrivas i kontraktet. Det finns stora svårigheter i att komma fram till bestämmelser angående alla eventuella händelser som kan ske, framförallt då det är omöjligt att förutse alla möjliga utfall på basis av osäkerhet, opportunist och människans bundna rationalitet (Besanko, Dranove, Shanley & Schaefer, 2013).

Kontrollkostnader. Kontrollfasen består av övervakning och upprätthållande av kontrakt. Båda aktiviteterna innebär höga transaktionskostnader, framförallt om det finns ett stort avstånd mellan parterna. Övervakning av kontrakt refererar till att den ena parten behöver kontrollera att motparten håller de löften som finns i avtalet och verkligen gör vad den lovat. Om så inte är fallet inleds ett arbete för upprätthållande av kontrakt och den vanligaste

lösningen för att hantera detta är via legala procedurer. Vanligtvis uppstår verifikationsproblem vilka härstammar i de svårigheter som finns för en tredje part, exempelvis en domare, att göra en korrekt bedömning av situationen (Butter & Mosch, 2003). Att kontrollera transaktionen ger upphov till kostnader i form av ansträngningar för att rätta till avvikelser och i vissa fall kostnader i samband med rättegång (Williamson, 1985).

Osäkerhet och relationsspecifika tillgångar är de faktorer som anses ge upphov till ovannämnda transaktionskostnader, vilket diskuteras vidare i nästkommande avsnitt.

Osäkerhet

I enlighet med Williamsons (1981) teori påverkas transaktionskostnader i hög grad av beteendemässiga karaktärsdrag. Underliggande antaganden om människan är att hon har egenskaper som bunden rationalitet och opportunism. Bunden rationalitet refererar till människans begränsade kognitiva förmåga att förutse alla möjliga utfall och händelser givet den information man har. Därav är det svårt att ta optimala beslut kring olika handlingsalternativ och specificera i ett kontrakt. Med grund i den bundna rationaliteten finns det risk för att oförutsedda händelser kan inträffa för vilka kontraktet inte täcker. Väsentlig information kan ha utelämnats på basis av komplexiteten i att *ex ante*² förutspå alla möjliga utfall (Besanko et al, 2013). Opportunism definieras av Williamson (1975) som "*self-seeking with a guile*" vilket kan översättas till att människan agerar i egennytta. Det faktum att människan är bundet rationell och opportunistisk kan därför ge upphov till att en part utnyttjas, om tillfälle uppstår, utan att kontraktet formellt bryts. Att skydda sig mot ett opportunistiskt beteende kan ge upphov till transaktionskostnader i form av förhandlingskostnader *ex ante* kontraktering men även kostnader för att kontrollera att transaktionen genomdrivs. I de fall båda parter är säkra på att den andra parten inte kommer agera opportunistiskt innebär det att parterna behöver lägga färre resurser på kontrollering av avtalet. Williamson (1981) menar att ovanstående antaganden om människans natur inte skulle medföra problematik om förhållandet *ex post*³ kontraktering skulle vara detsamma som förhållandet *ex ante* kontraktering.

² Ex ante - Latinsk term för "före en händelse" (Eatwell, Milgate & Newman, 1987)

³ Ex post - Latinsk term för "efter en händelse" (Eatwell et al., 1987)

Förtroende. Förtroende är nära kopplat till osäkerhet. Dyer och Chu (2000) beskriver förtroende som den ena partens tillit att den andra parten i relationen inte kommer att utnyttja dess svaghet. Deras studie indikerar att förtroende minskar transaktionskostnader mellan parterna både gällande *ex ante* transaktionskostnader såväl som *ex post* transaktionskostnader. Lägre *ex post* transaktionskostnader av arten förhandlingskostnader grundar sig i antagandet om att parterna kommer att spendera färre resurser på att diskutera problem som uppkommer under tiden på grund av en ömsesidig inställning hos båda att orättvisor kommer att bli rättvist adresserade (Dyer & Chu, 2000). Under omständigheter av högt förtroende kommer parterna att behöva lägga färre resurser på att säkerställa att den andra parten fullföljer avtalet, varpå transaktionskostnader i form av kontrollkostnader är lägre. Chiles och McMackin (1996) nämner att återkommande transaktioner mellan två parter genererar förtroende vilket i sin tur leder till en långsiktigare relation mellan parterna. En långsiktig relation minskar transaktionskostnader i två aspekter. Dels förebygger förtroende opportunistiskt beteende och minskar transaktionskostnader relaterade till förhandling-och kontroll av kontrakt. Dessutom gör en långsiktig relation att färre resurser behöver spenderas på att söka efter alternativa partners, varpå även sökkostnader minskar i sammanhanget.

Flertalet forskare föreslår att förtroende bör adderas till det ursprungliga ramverket för transaktionskostnadsteorin som en separat dimension (Bromiley & Cummings, 1995; Chiles & McMackin, 1996). Bromiley och Cummings (1995) menar att förtroende i hög grad reducerar transaktionskostnader. I ett försök att expandera TCE med dimensionen "förtroende" utvecklade Bromiley och Cummings (1996) *Organizational Trust Inventory (OTI)*, ett instrument för att mäta förtroende intra- och inter-organisationellt, med utgångspunkt i att förtroende reducerar transaktionskostnader. OTI beskriver förtroende som att den ena parten; (1) litar på att den andra parten kommer att bete sig i enlighet med tidigare

åtaganden, (2) är ärlig i förhandlingar och (3) inte utnyttjar den andra parten om tillfälle uppstår. Beskrivningen är tänkt att svara på följande tre frågor;

Tror du att agenten är ärlig i förhandlingar? Tror du agenten kommer att göra en helhjärtad ansträngning för att agera i enlighet med sina åtaganden? Tror du att den andra agenten inte kommer att utnyttja dig, om tillfälle uppkommer?

Relationsspecifika tillgångar

Transaktionskostnadsteorin indikerar att variationer i relationsspecifika tillgångar är den mest kritiska faktorn vad gäller skillnader i transaktionskostnader och företags organisationsform (Williamson, 1995). Vissa transaktioner är enkla att hantera medan andra är svåra och kräver såväl tid som uppmärksamhet (Williamson, 1981). Collis och Montgomery (2005) föreslår att en hög transaktionsfrekvens ökar sannolikheten för marknadsmisslyckanden då en högre frekvens är mer utsatt för olika risker. Vid en hög transaktionsfrekvens blir det desto gynnsammare att vertikalt integrera i relation till att använda marknaden. Med repeterad frekvens kan incitament att bygga upp en bra relation vara viktig för att undgå opportunism (Williamson, 1985).

Produkter och tillgångar som är specifika i en relation mellan två parter benämns som relationsspecifika tillgångar. Problematik uppstår då en köpare inte på ett enkelt sätt kan vända sig till alternativa säljare för att få den specifika produkt som är av intresse. För en leverantör innebär det på motsvarande sätt svårigheter, då produkter och tillgångar som är initialt ämnade för en viss köpare inte optimalt kan säljas till andra potentiella köpare, utan förlorat värde. Problematiken skapar inlåsnings effekter för leverantören då lönsamheten att sälja till en annan part minskar. På motsvarande sätt låses även köparen in eftersom det finns komplikationer i att hitta en alternativ leverantör som kan erbjuda en likvärdig lösning (Williamson, 1981). Relationsspecifika tillgångar kan uppkomma genom fyra olika sätt; platsspecificitet, fysisk specificitet, dedikerad specificitet och human specificitet (Williamson, 1981; Williamson, 1985; Besanko et al., 2013). Platsspecificitet innebär att tillgångar är placerade sida vid sida för att spara på transport- och lagerkostnader och för att dra nytta av tillverknings effektivitet. Fysisk och dedikerad specificitet refererar till att somliga tillgångar är fysiskt utformade på ett sätt som är specifikt anpassat till en viss typ av transaktion,

exempelvis att vissa specifika komponenter är nödvändiga för tillverkningen av en produkt. Slutligen grundar sig human specificitet i vikten av att en grupp medarbetare har kunskap och praktisk erfarenhet som är mer värdefull inom en specifik relation än utanför relationen (Williamson, 1981; Besanko et al., 2013).

Produkter som är relationsspecifika ger upphov till det som kallas quasi-ränta vilket är den extra vinst företaget får om allt går som planerat, kontra vinsten relaterad till företagets näst bästa alternativ (Klein, Crawford & Alchian, 1978; Besanko et al., 2013). Med andra ord är quasi-räntan vinstskillnaden mellan det optimala affärsalternativet och den vinst som genereras om man behöver vända sig till en alternativ partner. I de fall då man är kraftigt beroende av en specifik partner öppnas möjligheten för denna att utnyttja och appropriera stora delar av quasi-räntan genom hold-up. Hold-up innebär att försöka göra avtalsvillkoren mer fördelaktiga för egen del genom omförhandling, framförallt genom att förhandla sig till lägre priser (Besanko et al., 2013). Ett sätt att försöka motverka risken att en part kan agera opportunistiskt och appropriera större delen av quasi-räntan är genom att använda sig av kontrollfunktioner i avtalet. Funktionerna kan bestå av exempelvis klausuler som behandlar både kostnadsförändringar och förändringar gällande frekvens av transaktionen. På grund av hold-up kräver relationsspecifika tillgångar konstanta kontrollinsatser på marknaden. Kostnader för att upprätthålla sådana skydd är transaktionskostnader av arten kontrollkostnader (Klein et al., 1978). Relationsspecifika tillgångar resulterar även i förhandlingskostnader som grundar sig i svårare initiala förhandlingar av kontrakt såväl som mer frekventa omförhandlingar. Initiala kontraktsförhandlingar blir tidskrävande och kostsamma medan omförhandlingar ofta är associerade med förseningar och avbrott (Besanko et al., 2013). Risk för hold-up kan dessutom orsaka sökkostnader för köparen som trots produktens relationsspecifika karaktär överväger att spendera tid åt att hitta en annan källa för transaktionen. Ett alternativt kontraktsförslag från en annan leverantör fyller då funktionen

som en slags ”försäkring” i de fall den initiala parten utnyttjar situationen genom prisförhandling (Besanko et al., 2013).

Osäkerhet och relationsspecifika tillgångar samt dess påverkan på transaktionskostnader har nu avhandlats och nedan följer en redogörelse över de aspekter inom e-handel som kan relateras till transaktionskostnadsteorin.

E-handel

E-handel definieras av Jelassi och Enders (2008) som handel med varor som sker online. En digital marknad tillhandahåller möjligheten för transaktioner av produkter mellan företag utan att de nämnvärt behöver beakta handelshinder såsom avstånd och geografiska gränser (Network Solutions, 2015). Laudon och Traver (2009) stödjer tidigare påståenden genom att beskriva e-handel som en process för att digitalt möjliggöra transaktioner. E-handel refererar till affärstransaktioner som sker på öppna plattformar genom internets infrastruktur och de transaktioner som sker mellan företag benämns som business-to-business e-handel. Digitala plattformar av denna art karaktäriseras av god tillgänglighet, fokus på hög transaktionsfrekvens och en stor mängd tillgänglig information (Dutta & Segev, 1999; Balakrishan, Kumara & Sundaresan, 1999; Evans & Wurster, 1999). E-handel kan antas erbjuda ett större urval av produkter till en lägre kostnad vilket i sin tur ger upphov till en högre transaktionsfrekvens. E-handel gör det även enklare för företag att förstå motpartens beteende och behov och därmed skräddarsy sitt utbud (Amit & Zott, 2001).

E-handel möjliggör effektivitet på flera plan hos företag. Amit och Zott (2001) grundar internets effektivitet i TCE, vilket stämmer överens med Dyer (1997) som uttryckte sin tilltro till att e-handel har potential att reducera transaktionskostnader. Även Lorette (2015) förespråkar att e-handel minskar transaktionskostnader generellt, genom att flera funktioner på ett företag kräver mindre resurser i form av sök, förhandling- och kontrollkostnader. Andra studier visar att hur väl ett företag lyckas genomföra sina transaktioner online med andra företag, är viktigt för företagets framgång (Subramami, 2004; Wang, Mao, Johansen, Luxhøj, O'Kane, Wang, Wang & Chen, 2015). Det kan antas att om all information var symmetrisk och opportunist inte fanns skulle transaktionskostnader, annat än administrationsmässiga,

inte uppkomma. Internet har potential att reducera indirekta kostnader så som hold-up, opportunistisk och asymmetrisk information (Amit & Zott, 2001). Glover och Benbasat (2011) nämner att transaktioner som sker online karaktäriseras av en hög grad av osäkerhet och potentiella risker, varför förtroende är en kritisk faktor då två parter handlar med varandra. Förtroende är generellt en viktig faktor i sociala och ekonomiska interaktioner som involverar osäkerhet, framförallt för de interaktioner som behandlar viktiga beslut och ny teknologi (Gefen, 2000).

Bättre tillhandahållna och uppdaterad information antas minska sökkostnader för handlande parter inom e-handel. Grunden till det anses bland annat vara reducerad osäkerhet genom att en större mängd information är lättillgänglig för flera parter vilket leder till en minskad informationsasymmetri (Gefen, 2000). Implementering av internet och e-handel har dels gjort att många marknader nu saknar geografiska gränser och dels att nya möjligheter har skapats för såväl små som stora företag (Chaffey, 2009). Dock antyder andra forskare att sökkostnader fortfarande anses höga i sammanhanget eftersom e-handel karaktäriseras av risker och osäkerhet (Lei-Yy et al., 2012). Det faktum att företag behöver engagera sig i aktiviteter där de utsätter sig för risk, utan möjligheten att fysiskt kunna kontrollera att den andra parten följer sina åtaganden ger som konsekvens upphov till kostnader (Gefen, 2000).

I kontrast till tidigare antaganden om internets potential att minska transaktionskostnader påstår Weigand och Xu (2001) att kontraktsskrivande blir mer komplext i situationer då exempelvis priset inte är fast, vilket ofta är fallet inom business-to-business e-handel. Inom de sammanhangen finns det dessutom ofta fler aspekter som behöver tas hänsyn till, utöver priset. Exempelvis kan leveransprocessen vara mer komplex eftersom internets räckvidd

medför att köparen ibland befinner sig på stora avstånd från säljaren. Det är vanligt att kontrakt inom business-to-business e-handel inte behandlar enstaka transaktioner utan snarare villkor för ett flertal transaktioner under en längre tidsperiod. Det är därmed vanligt att kontrakt specificerar motpartens skyldighet att uppfylla åtaganden i framtiden (Weigand & Xu, 2001).

Relationsspecifika tillgångar vilka tidigare belysts som en viktig faktor inom TCE anses av Amit och Zott (2001) inte vara av lika stor vikt inom e-handel. Det genom att exempelvis platsspecificitet inte längre är en avgörande faktor då nästa plats bara är “ett klick bort” och därmed inte knuten till den specifika relationen. Ur en annan synvinkel anses business-to-business e-handel dock fortfarande kännetecknas av ömsesidiga relationer eftersom det kräver att parterna gör relationsspecifika investeringar i stängda affärssystem. Stängd e-handel refererar till handel i affärssystem vars standarder är utvecklade och tillgängliga enbart för ett fåtal företag. Alla investeringar som görs i stängda affärssystem karakteriseras därför vanligtvis av höga relationsspecifika investeringar och skapar ett ömsesidigt beroende (Qua, Pinsonneault, Tomiuk, Wang & Liu, 2015). Liknande resonemang förs av Weigand och Xu (2001) vilka påstår att det inom e-handel ofta lönar sig för företag att skapa långsiktiga och ömsesidiga relationer med sina partners vad gäller ramavtal, integration av värdekedjan och virtuella tjänster.

Med utgångspunkt i studiens teorigenomgång ställer sig författarna frågande till om de antaganden som transaktionskostnadsteorin utgår ifrån gäller för en modern och digital marknad. Nedan följer resonemang kring utvecklingen av studiens hypoteser.

Hypoteser

Transaktionskostnadsteorin antar att en transaktion mellan två parter präglas av kostnader som en konsekvens av att det finns relationsspecifika tillgångar och osäkerhet, vilka grundas i bunden rationalitet och opportunism (Williamson, 1979). En ansats är att relationsspecifika tillgångar inte bör vara lika avgörande inom e-handel jämfört med de transaktionskostnader som uppstår till följd av osäkerhet, varpå en första hypotes kan formuleras. Litteraturgenomgången leder vidare till en andra hypotes vilken grundar sig i den effektivitet som e-handel antas medföra, såsom att erbjuda bättre tillhandahållen information i sökandet av produkter och leverantörer (Gefen, 2000).

Studiens två hypoteser lyder:

Hypotes 1: “Inom e-handel har osäkerhet en starkare positiv korrelation med transaktionskostnader än vad relationsspecifika tillgångar har “

Hypotes 2: ”Sökkostnader är den transaktionskostnad som har svagast positiv korrelation med osäkerhet inom e-handel”

Metod

I följande kapitel redogörs för valet av vetenskaplig ansats. Därefter presenteras studiens forskningsdesign, urval, operationalisering, forskningsinstrument, datainsamling och analysmetod. Avslutningsvis följer en diskussion kring studiens validitet och reliabilitet.

Tillvägagångssätt

Arbetet inleddes med en omfattande litteraturgenomgång för att skapa en djup kunskapsbas inom transaktionskostnadsteorin och dess relevans för e-handel. Processen att välja ut teori kännetecknades av ett snöbollsurval där intressanta och relevanta artiklar ledde vidare till andra källor. Utifrån insamlad teori utformades undersökningens hypoteser samt de operationaliseringar av begrepp som ansågs mest relevanta. Val av forskningsdesign avgjorde datainsamlingens karaktär och de resultat som presenteras underbygger analysen.

Forskningsdesign

Kvantitativ ansats. Kvantitativa studier handlar om att identifiera mätbara och specifika variabler som mål för analysen. Då studien ämnar undersöka transaktionskostnader relaterade till e-handel ansågs kvantitativ karaktär mest passande. Valet att tillämpa en kvantitativ ansats framför en kvalitativ grundar sig i intresset att genom en stor mängd undersökningar forma en allmän bild och förståelse över det empiriska området vi ämnar undersöka, snarare än att gå in på djupet inom ett specifikt fallföretag. Andra fördelar med en kvantitativ metod är att den lämnar litet utrymme för egen tolkning och därmed minskar risken för feltolkningar vid analys. En nackdel med kvantitativ metod är den viktiga roll begreppsoperationaliseringen har

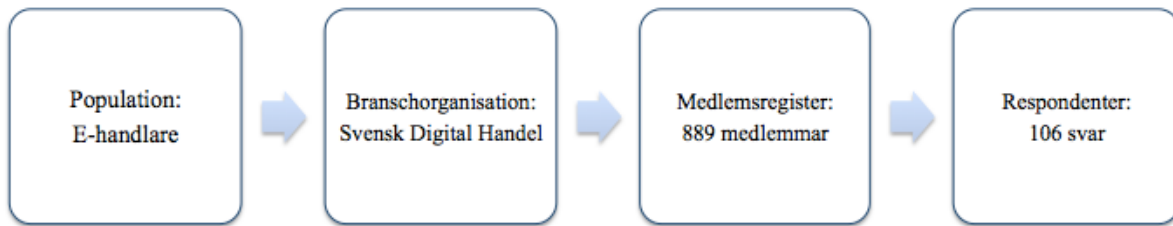
och att individer riskerar att misstolka eller tolka begrepp på olika sätt (Bryman & Bell, 2011). Bryman och Bell (2011) beskriver två ansatser att förhålla sig till mellan teori och forskning; induktion och deduktion. Deduktion innebär att forskaren utgår ifrån teori och sedan testar denna genom en empirisk studie, medan induktion innebär att empirin ligger till grund för utformandet av en teori. I denna studie tas en deduktiv ansats, då utgångspunkten ligger i att teoretiskt testa den hypotes som formulerats på ett empiriskt område för att sedan acceptera eller förkasta den med hjälp av insamlad empiri. Eftersom författarna genom en deduktiv ansats har insikt i vad empirisk data bör visa redan före den samlats in är en risk att datainsamlingen inte görs på ett oberoende sätt (Jacobsen, 2002). Detta har författarna varit väl medvetna om och för att minska risken har datainsamlingen skett utan en större reflektion över hur väl empiri stämmer överens med teori.

Tvärsnittsdesign. Tvärsnittsdesign har valts med bakgrund i dess lämplighet att undersöka om hypotesen stämmer. Bryman och Bell (2011) redogör för tvärsnittsdesign som en undersökningsdesign vilken innebär att data samlas in från ett flertal respondenter med avsikt att uppnå kvantifierbar data som rör flera variabler. I denna studie valdes en enkätundersökning som i ett senare skede analyseras. Det centrala argumentet för valet grundar sig i målsättningen att genom enkätundersökningen uppnå en stor mängd data som med stöd i kvantiteten möjliggör att dra generella slutsatser.

Urval

Val av bransch och branschorganisation. Transaktionskostnadsteorin är en bred teori och lämpad på affärstransaktioner i allmänhet, oberoende av bransch och industri, varför transaktionskostnader antas uppstå i de flesta företagstransaktioner. Flertalet studier inom TCE behandlar branscher som i grunden anses vara starkt karakteriserade av speciellt relationsspecifika tillgångar. Utifrån det upplevdes det därför intressant att applicera teorin på e-handel, ett relativt nytt område, för att undersöka hur väl teorin stämmer överens på dagens nya marknader. Genom att analysera populationen e-handlare kunde därmed en traditionell teori testas i en modern kontext, något författarna ansåg intressant. Med bakgrund i detta resonemang begränsades urvalet till branschorganisationen Svensk Digital Handel och dess 889 medlemmar. Svensk Digital Handel är branschorganisationen för e-handel i Sverige med uppgift att företräda branschen och verka för seriositet och kundvänlighet (Svensk Digital Handel, 2015). Dess medlemsregister över e-handlare bedömdes som en passande population och därmed lämplig för analys. Med bakgrund i att Svensk Digital Handel är företrädare inom svensk e-handel anser vi att de har fullt tillräcklig representation i branschen för att betraktas som relevant urvalsram för undersökningen.

Val av respondenter. Samtliga 889 företagsmedlemmar inom Svensk Digital Handel kontaktades. Jonas Ogvall, VD på branschorganisationen, ansvarade för urvalet av respondenter till enkätundersökningen eftersom det var han som avgjorde till vilka på företaget som enkäten skickades ut till. Jonas använde sig av ett bekvämlighetsurval och valde därmed individer som var lättillgängliga för honom. Enbart en respondent per företag tilläts att utföra undersökningen vilket innebär att varje enskilt enkätsvar representerade ett företag. 10 % ställdes upp som krav för accepterad svarsfrekvens vilket uppnåddes då det slutliga antalet svar uppgick till 106.

Figur 1: Urvalsram

Variabler

Studien grundar sig på de två oberoende variablerna osäkerhet och relationsspecifika tillgångar samt den beroende variabeln transaktionskostnader vilken består av sökkostnader, förhandlingskostnader och kontrollkostnader. För att ta klivet från hypotes till konkreta mätbara variabler krävdes en operationalisering av teorin. Det innebar att det togs beslut angående vilka definitioner som skulle ligga till grund för enkätundersökningen (Eggeby & Söderberg, 1999).

Osäkerhet, brister i förtroende. Osäkerhet tar avstamp i mänskliga antaganden såsom bunden rationalitet och opportunism (Williamson, 1981). Dock är människans karaktäristiska egenskaper som bunden rationalitet och opportunism otroligt breda antaganden och något som genomsyrar agerande i alla möjliga sammanhang. Utifrån TCE, framgår att forskare använder sig av en rad olika definitioner för att beskriva osäkerhet i form av brister i förtroende mellan två handelspartner. Begreppet förtroende upplevs dessutom mer konkret och lättare att undersöka varpå det beslutades att mäta osäkerhet i termer av förtroendebriter. Det valdes att utgå ifrån Bromiley och Cummings (1996), vilka utifrån Organizational Trust Inventory

(OTI) mäter grad av förtroende utifrån hur den ena parten; (1) litar på att den andra parten kommer att bete sig i enlighet med tidigare åtaganden, (2) är ärlig i förhandlingar och (3) inte utnyttjar den andra parten om tillfälle uppstår.

Relationsspecifika tillgångar. Variabeln relationsspecifika tillgångar valdes likt förtroendebrister att operationaliseras till tre påståenden. Eftersom studien ämnade testa en traditionell teori i en ny kontext tog begreppsoperationaliseringen utgångspunkt i de definitioner som den traditionella TCE presenterar snarare än utifrån nyare spekulationer kring vad relationsspecifika tillgångar kan innebära inom e-handel. Ett första påstående utformades med avsikt att mäta i vilken utsträckning tillgångar är relationsspecifika utifrån de olika sätt Williamson (1981) och Besanko (2013) presenterar att de kan uppkomma ifrån. Ett andra påstående skapades med syftet att mäta graden av inlåsnings effekt i relationen (Williamson 1981). Det tredje påståendet ämnade skapa en uppfattning om quasi-räntan i enlighet med definitionen; vinstskillnaden mellan det optimala affärsalternativet och den vinst som genereras om man behöver vända sig till en alternativ partner (Klein et al., 1978; Besanko, 2013)

Transaktionskostnader. Det faktum att det inte råder någon bred konsensus i hur transaktionskostnader bör operationaliseras har lett till att studier använt sig av många olika sätt för att mäta kostnaderna (Wang, 2003). Detta arbete valde att bryta ner variabeln i enlighet med Cooter och Ulen (1997) vilka delar in transaktionskostnader i sök, förhandling- och kontrollkostnader. Denna ansats till transaktionskostnaders beståndsdelar ansågs framförallt vedertagen eftersom den har bekräftats i relativt ny forskning. Butter och Mosch (2003) så väl som Weigand och Xu (2001) beskriver kontakt, kontrakt-och kontrollfasen som

nödvändiga faser i samband med en transaktion, varpå det förespråkas att faserna oundvikligt skapar sök, förhandling- och kontrollkostnader.

Sökkostnader. Operationaliseringen av *sökkostnader* tog sin utgångspunkt ifrån två antaganden. Dels innebär sökkostnader de kostnader som finns associerade med att upptäcka potentiella affärspartners (Baye et al., 2006; Butter & Mosch, 2003). Sökkostnader refererar dessutom till den fas då köparen letar efter information angående de produkter som är av intresse, vad gäller exempelvis pris och kvalitet. (Butter & Mosch, 2003).

Förhandlingskostnader. Parter som handlar med varandra måste komma överens om hur man ska fördela vinster av transaktionen samt vad som börs skriva ner i kontraktet. Förhandlingskostnader uppstår därmed då det krävs förhandling av avtalsvillkor (Butter & Mosch, 2003). Många källor ifrån litteraturgenomgången indikerar att transaktionskostnader i form av *förhandlingskostnader* uppkommer både *ex ante* och *ex post* kontraktskrivande. (Williamson, 1975, Dyer & Chu 2000, Besanko et al., 2013). Därav togs beslutet att i operationaliseringen använda sig av två olika påstående vilka tillsammans täckte förhandling före kontraktering såväl som efter kontraktering.

Kontrollkostnader. Ett generellt uttryck för *kontrollkostnader* härstammar ifrån Williamson (1975) som påstår att det finns kostnader associerade med att kontrollera att transaktionen genomdrivs. Kontrollfasen består mer specifikt av övervakning och upprätthållande av kontrakt (Butter & Mosch, 2003). Operationaliseringen gjordes även mer konkret i enlighet med Klein et al. (1978) vilka benämner kontrollkostnader i form av klausuler av köpevillkor.

Forskningsinstrument

Webbaserad enkät. I den här studien genomfördes datainsamling via en webbaserad enkät på Survey Monkey. Enkäter har i förhållande till intervjuer stora fördelar i att de är effektivare och medför ingen så kallad ”intervjuar-effekt” som orsakar skevhet och tvetydighet i svaren. En enkät på internet kan besvaras vid vilken tidpunkt som helst, varpå flexibiliteten är en styrka för svarsfrekvensen. En nackdel med enkäter är dess risk för feltolkning eftersom man inte kan hjälpa respondenten med tolkning av frågorna, eller ställa vidare utvecklande frågor (Bryman & Bell, 2011). För att motverka den här problematiken skedde enkätens utformning i samband med såväl handledare som Svensk Digital Handels VD, Jonas Ogvall. Vidare genomfördes en pilotundersökning med vänner som testade enkäten för att se huruvida den var förståelig. En central begränsning med enkäter är att de vanligtvis medför bortfall (Bryman & Bell, 2011). För att undvika bortfall och uppmuntra till deltagande utformades ett introduktionsmail som tydligt introducerade studiens syfte och det gavs även möjlighet att ange email adress för de respondenter som önskade ta del av studiens resultat. Dessutom skickades påminnelsemail ut för att uppmana ännu fler svar. Enkäten har en tydlig presentation med text i varierande storlek och stil. Samtliga variabler mäts med hjälp av ordinalskalan ”likert-skalan”, vilken sträcker sig från den ena ytterligheten till den andra och används för att mäta attityder hos utvalda respondenter (Sapsford, 2007). I studiens fall antar skalan värden mellan 1-7 och kategoriserar svaren utifrån stämmer inte alls - stämmer helt. Fråga 1, 2 och 3 refererar till osäkerhet och mäts enligt OTI som brister i förtroende. Organizational Trust Inventory utgår ifrån tre dimensioner och presenterar totalt tolv påståenden för att täcka dessa. Det upplevdes i studien överflödigt att använda sig av samtliga påståenden eftersom de var svåra att skilja ifrån varandra. Enkätundersökningen grundar sig enbart på ett påstående ifrån varje dimension, av anledningen att göra undersökningen enklare och mindre tidskrävande att genomföra. Det för att vidare generera en så stor svarsfrekvens

som möjligt. Relationsspecifika tillgångar mäts med hjälp av fråga 4, 5 och 6 och slutligen refererar fråga 7-12 till transaktionskostnader. Samtliga frågor är utformade i enlighet med den operationalisering som angetts i ovanstående stycke om variabler. För att säkerställa att respondenten svarat utifrån en relation som kännetecknas av hög frekvens angavs det i enkätens inledning att det var av stor vikt att svaren baserades på en relation med en leverantör man ofta köper produkter av. För att undvika kundrelationer som var av extremfall, var ett ytterligare kriterium för valet av leverantör att den skulle vara ”typisk”.

Datainsamling

I ett första steg kontaktades Svensk Digital Handel via Julia Winbom, projektledare inom Event & Marknadsföring, som gav goda förhoppningar om att hon skulle skicka ut enkäten. Efter en veckas tid kom besked om att hon inte hade tillåtelse att göra det och därefter togs beslutet att kontakta VD Jonas Ogvall som vidare under arbetets gång agerade som uteslutande kontaktperson. Kontinuerlig och omfattande kontakt via såväl mail, sms och samtal skedde med Jonas som många gånger var svår att nå på grund av en hektisk period på företaget. Många samtal resulterade i att Jonas fick god initial förståelse för studien vilket även var ett krav ifrån hans sida för att han överhuvudtaget skulle vara villig att samarbeta. Efter att ha beskrivit studiens syfte och genomförbarhet gavs klartecken ifrån Jonas som bekräftade att han skulle hjälpa till med att skicka ut vår webbenkät. Enkätundersökningen bestämdes att utföras via Survey Monkey och för att få tillgång till hemsidans funktioner behövdes det betalas en månads prenumeration. Utformningen av enkäten hade tidigare diskuterats ett antal gånger med handledare. Processen underlättades ytterligare då Jonas med sin goda insyn i branschen gav värdefull kritik till utformningen. Det första utkastet krävde justeringar eftersom Jonas ansåg att formuleringarna till frågorna behövde förenklas då Svensk Digital Handels medlemmar med största sannolikhet inte varit i kontakt med TCE

tidigare. Jonas skickade inledningsvis ut enkäten till 889 företag vilket inte genererade särskilt många svar. Under en tvåveckorsperiod skickades dock ytterligare två påminnelser ut till samtliga företag vilket slutligen gav en fullt accepterad svarsfrekvens.

Dataanalys

I kodningen av data valdes det att behandla variablerna som sammanslagna enheter vilket hanterades genom att summera svarsalternativen för påståendena i enkäten för respektive variabel till en totalsumma. Då brister i förtroende respektive relationsspecifika tillgångar består av tre påståenden vardera, innebär detta att totalpoängen för en respondent hamnar någonstans mellan 3-21. Den beroende variabeln transaktionskostnader är på liknande sätt en sammanslagning av sök, förhandling- och kontrollkostnader. Eftersom dessa tillsammans innefattar 6 frågor så kan den sammanslagna summan anta värden mellan 6-42. För att kunna presentera ett resultat bestämdes att använda det statistiska dataprogrammet SPSS och vidare analysverktyget Pearson Correlation, vilket är lämpligt för att mäta korrelationer mellan variabler av arten (Bryman & Bell, 2011). En signifikansnivå på 5 % användes som beslutsgrund för att bekräfta att statistiska säkerställda samband föreligger mellan variabler.

Medelvärde är ett simpelt genomsnitt av samtliga svar, medan standardavvikelsen ger ett mått på hur pass mycket man kan förvänta sig att en respondent kan tänkas avvika ifrån detta genomsnittsvärde. Med hjälp av standardavvikelser och medelvärden går det att få en uppfattning om fördelningen av observationer. En förutsättning för att kunna dra lämpliga slutsatser av data är att den är approximativt normalfördelad (Körner & Wahlgren, 2002). För att kunna avgöra detta togs det fram ett spridningsdiagram (Wahlgren, 2005).

Det faktum att enkäten tillåter att dela upp svar utifrån vilken produktkategori företagen verkar inom gör det möjligt att analysera dem var för sig. Eftersom en majoritet av alla respondenter uppgav sig tillhöra kategorin ”övrigt” upplevdes dock en analys av separata kategorier inte tillräckligt meningsfull. Värt att nämna är exempelvis att enbart två av samtliga produktkategorier, utöver kategorin ”övrigt”, uppfyllde ett minimum-kriterium på 15 observationer.

Validitet och Reliabilitet

Bryman och Bell (2011) presenterar reliabilitet och validitet som mycket centrala kriterier för att bedöma vilken kvalitet en studie uppvisar. I grunden behandlar begreppen till vilken grad studien verkligen är tillförlitlig.

Intern validitet. Den interna validiteten syftar till huruvida studien mäter det den ämnar mäta. Det vill säga om genererade resultat i undersökningen stämmer överens med hypotesen eller inte. Inom kvantitativ forskning är intern validitet ett centralt begrepp, eftersom det rör definitionsmässiga mätningar. Den interna validiteten bör anses hög om empiri stämmer väl överens med teori. Den interna validiteten i denna studie anses hög om det som enkäten mäter lämpar sig väl till teorin. Inom kvantitativa studier är den interna validiteten generellt sätt lägre än inom kvalitativa studier på basis av den komplexitet som finns i att operationalisera och tolka begrepp. Dock anses en noggrann tillämpad operationalisering vara en styrka i studien. Till de frågor som refererade till variabeln osäkerhet/förtroende har validering kunnat ske då enkäten genomfördes med hjälp av OTI, vilket är ett vedertaget instrument som forskare använt sig av i tidigare likartade studier (Butler, 1991). Till resterande frågor i enkäten har flertalet olika källor och teorier stöttat de påståenden som i slutändan valts. Med

grundantagandet i begreppskomplexiteten anses studien ha en låg intern validitet. Dock kan det faktum att mycket tid och tankekraft spenderades på att välja ut representabla definitioner på begrepp möjligtvis innebära att denna studie får en högre intern validitet än andra kvantitativa studier. Att det valts en tvärsnittsdesign innebär ytterligare begränsningar gällande slutsatser om att det råder kausala samband (Bryman & Bell, 2011). Korrelationen fungerar bra som indikation på om samband föreligger mellan två variabler. Korrelationen som analysverktyg har däremot inte potential att urskilja vad som är orsak respektive verkan. Att det är osäkerhet och relationsspecifika tillgångar som leder till transaktionskostnader och inte tvärtom anses dock som en högst rimlig ansats eftersom de flesta tidigare studier använder sig av samma utgångspunkt. Det går inte heller att utesluta att signifikanta samband med transaktionskostnader har sin förklaring i en annan bakomliggande variabel än de två som tagits fram för studien. Allt sammantaget får studien anses ha en relativt låg intern validitet.

Extern validitet. Extern validitet behandlar hur generaliserbart resultatet kan anses vara och om det kan överföras till andra undersökningskontexter. Inom en kvantitativ studie, anses extern validitet ofta högre än en kvalitativ då ett större urval möjliggör detta (Bryman & Bell, 2011). Då samarbete finns med Svensk Digital Handel, och dess 889 medlemmar inom olika industrier, består urvalet av individer inom olika verksamheter och positioner. Därmed anser vi att medlemsregistret har försett studien med ett representativt urval av e-handlare på den svenska marknaden. Med grund i att Svensk Digital Handel är Sveriges branschorganisation för e-handlare anses studien uppnå ett applicerbart resultat för att generalisera branschen i helhet. Med utgångspunkt i ovanstående resonemang anses studiens externa validitet hög.

Reliabilitet. Reliabiliteten av en studie syftar till huruvida resultaten ifrån undersökningen går att lita på och om de kan upprepas i en annan miljö och kontext (Bryman & Bell, 2011). Begreppet delas vidare in i intern och extern reliabilitet. Intern reliabilitet behandlar uppfattningar forskare emellan. I denna studie anses diskussion kring intern reliabilitet innehållslös, eftersom en kvantitativ studie inte ger utrymme för egen tolkning, och har därför valts att uteslutas ur diskussionen. Extern reliabilitet behandlar vidare hur studiens resultat kan återskapas i en annan undersökning. Studiens teoretiska utgångspunkt bygger på en vedertagen teori, transaktionskostnadsteorin. I kontrast till liknande studier inom andra branscher, visar resultaten i denna studie att relationsspecifika tillgångar spelar en mindre avgörande roll än vad osäkerhet gör för uppkomsten av transaktionskostnader. Ett högst rimligt antagande är därmed att valet av bransch har varit avgörande för studiens resultat. Dock anses en liknande studie som denna, i samma eller liknande bransch, uppvisa liknande resultat. Huruvida resultaten går att lita på kan hänföras till urvalsprocessen. I vårt fall valdes respondenterna uteslutande av Jonas Ogvall och det är därmed rimligt att personerna inte valts oberoende, varpå det kan finnas någon slags snedvridning i resultatet. Eftersom enkäten i vissa fall besvarades anonymt gick det till en början inte heller att kontrollera att de respondenter som medverkade var lämpade för att göra det. För att motverka denna risk hade det varit önskvärt att säkerställa respondenters lämplighet genom en uppföljning.

Resultat

Nedan presenteras de resultat som enkätundersökningen genererat, vilka kommer att ligga till grund för vidare analys.

Utskicket av enkäter till 889 företag inom branschorganisationen Svensk Digital Handel resulterade slutligen i totalt 106 svar. All svarsdata ifrån den webbaserade enkäten konverterades till Excel och exporterades sedan till det statistiska analysprogrammet SPSS. Samtliga påståenden av enkätens 12 frågor mäts med hjälp av likertskalan 1-7. För varje respondent innebär det att lägsta möjliga poängsumma för förtroendebrister respektive relationsspecifika tillgångar är 3 och högsta möjliga summa är 21. Motsvarande siffror gällande poängsumman för transaktionskostnader uppgår till 6 respektive 42.

Tabell 1: Medelvärde och standardavvikelse

Variabel	Medelvärde	Standardavvikelse σ
Förtroendebrister	8,0	4,39
Relationsspecifika tillgångar	9,6	3,92
Transaktionskostnader	18,1	7,61

Tabellen för medelvärden och standardavvikelse för alla variabler ger en första indikation på hur respondenterna svarat. Den genomsnittliga poängsumman för förtroendebrister och

relationsspecifika tillgångar var 8 respektive 9,6. Medelsumman för transaktionskostnader uppgick till 18,1. Standardavvikelsen för förtroendebrister uppgick till 4,39 och för relationsspecifika tillgångar till 3,92. Motsvarande siffra för transaktionskostnader var 7,61. Vid granskning av prickarna på spridningsdiagrammet (Se bilaga 3) kan slutsats dras om att svarsdata för samtliga tre variabler; förtroendebrister, relationsspecifika tillgångar samt transaktionskostnader uppfyllde villkoren för approximativ normalfördelning.

Hypotesprövning

Tabell 2: Korrelationstabell

Variabel	Transaktionskostnader	Sök kostnader	Kontroll kostnader	Förhandlings kostnader
Förtroendebrister	0,249*	0,288**	0,149	0,142
Relationsspecifika tillgångar	0,159	0,229*	0,103	0,030

* Signifikansnivå 5 % N = 106

** Signifikansnivå 1 %

Korrelationen mellan variablerna är av yttersta vikt för att kunna se huruvida den första uppställda hypotesen bör accepteras eller förkastas. Med hjälp av Pearson Correlation test kunde vi utifrån svaren skatta värden på korrelationskoefficienten (r) vilka kan utläsas från tabellen ovan (Se även bilaga 2). Korrelationskoefficienten är ett mått på det linjära sambandet mellan två variabler (Körner & Wahlgren, 2002). Dess extremvärden är -1

respektive +1, där den förstnämnda indikerar att det föreligger ett perfekt negativt samband medan den sistnämnda indikerar att det råder ett perfekt positivt samband. Som led i hypotesprövningen är ett steg att observera korrelationen mellan förtroendebrister och transaktionskostnader, vilken uppgick till 0,249*. Det kritiska är att ta reda på till vilken sannolikhet det kan styrkas att det råder ett positivt samband. I detta fall uppvisade sambandet enstjärnig signifikans, vilket innebär en signifikansnivå på 5 %.⁴ Utifrån de förutsättningar som tidigare ställts upp för dataanalysen kan det konstateras att ett positivt samband föreligger. Korrelationen mellan relationsspecifika tillgångar och transaktionskostnader var jämförelsevis lägre och uppgick till 0,159. Korrelationen är dessutom inte signifikant och det kan därmed inte statistiskt säkerställas att det råder ett positivt samband mellan variablerna. Resultatet ger tillräckliga indikationer för att bekräfta att den första uppställda hypotesen för studien stämmer;

Hypotes 1: Vi konstaterar att *osäkerhet i form av förtroendebrister har en starkare positiv korrelation med transaktionskostnader än vad relationsspecifika tillgångar har.*

För att göra det möjligt att pröva hypotes 2 togs det fram siffror för att granska beståndsdelarna av transaktionskostnader separat. Det är tydligt att sök, förhandling - och kontrollkostnader har varierande grad av samvariation med de två oberoende variablerna. Korrelationskoefficienten mellan kontrollkostnader och relationsspecifika tillgångar antar ett värde på 0,103 respektive 0,149 för förtroendebrister. Korrelationen mellan förhandlingskostnader och relationsspecifika tillgångar uppgår till 0,030 respektive 0,142 för relationsspecifika tillgångar. För förhandling- och kontrollkostnader som enskilda variabler, kan det därmed inte dras statistiskt säkerställda slutsatser om att positiva samband föreligger med varken förtroendebrister eller relationsspecifika tillgångar. Sökkostnader tenderar att vara

⁴ En signifikansnivå på 5 % används som beslutsgrund för att bekräfta att statistiska säkerställda samband föreligger.

en viktig faktor i sammanhanget då korrelationskoefficienten för förtroendebrister och sökkostnader antar ett värde på 0,288** och uppvisar tvåstjärnig signifikans. Motsvarande siffra för sökkostnader och relationsspecifika tillgångar är 0,229* vilket indikerar ett starkt stöd för ett positivt samband. Det finnas tillräckliga indikationer för att förkasta den andra uppställda hypotesen;

Hypotes 2: *Undersökningen påvisar att sökkostnader inte är den transaktionskostnad som har svagast positiv korrelation till osäkerhet i form av förtroendebrister.*

Analys

Analysen avser identifiera observationer från enkätundersökningen och koppla de till studiens teorigenomgång. Syftet är att genom korrelationerna förklara hur transaktionskostnader uppkommer i samband med såväl osäkerhet som relationsspecifika tillgångar. Kapitlet är uppdelat i tre analysområden, där de första två refererar till hypotes 1 och det sista till hypotes 2.

Osäkerhet och transaktionskostnader

Undersökningen visar en signifikant positiv korrelation på 0.249* mellan förtroendebrister och transaktionskostnader för Svensk Digital Handels medlemmar. Det ger stöd till den första hypotes som formulerats och är en aspekt av det som önskades bekräftas med studien. Sambandet ligger i linje med teorin och antaganden om att osäkerhet, mätt i förtroendebrister, ökar transaktionskostnader. Förtroendebrister har i studien refererat till svårigheter i att lita på att en part (1) håller sina åtaganden, (2) är ärlig i förhandlingar och (3) undviker utnyttjande (Cumming & Bromiley, 1996). Det argumenterades i teorin för att förtroende är en viktig förutsättning inom e-handel (Gefen, 2000; Glover & Benbasat, 2011). Det beror på att företag behöver engagera sig i aktiviteter där de utsätter sig för risk, utan möjligheten att fysiskt kunna kontrollera att den andra parten följer sina åtaganden. Det faktum att all handel för flera av Svensk Digital Handels medlemmar sker online och rimligtvis utan personlig kontakt, medför risker som de Gefen (2000) och Lei-Yy et al. (2012) föreslår. Transaktionskostnader kopplade till förhandling och kontroll av kontrakt sägs av Chiles och McMackin (1996) minska genom en långvarig relation mellan avtalsparterna. Williamson (1981) antar att transaktionskostnader uppstår till följd av att människor är opportunistiska och bundet rationella. Antagandet kan hänföras till den osäkerhet som finns kopplad till internet.

Personlig kontakt är en viktig dimension för att öka förtroende mellan två parter och i sin tur minska opportunistisk och bunden rationalitet. En uppfattning hos författarna är att personlig kontakt är en viktig faktor mellan två parter för att bygga upp en långvarig relation. Via e-handel är troligtvis den huvudsakliga kopplingen digital snarare än personlig vilket gör att den humanistiska aspekten förbises. Det paradoxala i internets effektivitet bör därför utgöra ett dilemma i valet av att använda e-handel, eller inte.

Den signifikanta korrelationen mellan förtroendebrister och transaktionskostnader kan även innebära att Svensk Digital Handels medlemmar rimligtvis har ett större antal parter att handla med tack vare e-handel. Det i enlighet med Amit och Zotts (2001) antagande om att internet leder till en ökad transaktionsfrekvens. Då parter inte är kända för varandra tidigare bör det finnas ett ökat behov för övervakning av transaktionen, vilket leder till ökade transaktionskostnader i form av kontrakt- och kontrollkostnader. I de fall parter är kända för att inte leva upp till de åtaganden kontraktet avser, behövs fler resurser läggas för att skydda sig mot kontraktsavvikelse.

Relationsspecifika tillgångar och transaktionskostnader

Det finns inga starka indikationer på att relationsspecifika tillgångar skapar transaktionskostnader eftersom en korrelation på 0,159 är mycket svag och sambandet är dessutom inte statistiskt säkerställt. Det stödjer våra egna resonemang som ledde fram till hypotesen gällande vilka faktorer som ger upphov till transaktionskostnader inom transaktioner som sker online. Relationsspecifika tillgångar uppvisade ett medelvärde på 9,60 vilket i relation till totalsumman 21 får betraktas som ett relativt lågt värde. Färre relationsspecifika tillgångar ligger i linje med den argumentation som förts av Amit och Zott (2001) vilka föreslog att exempelvis platsspecificitet inte är alls lika viktigt inom e-handel då nästa plats bara är "ett klick bort". Utifrån teorin framgick dock att somliga forskare påstår att ömsesidiga relationer och relationsspecifika tillgångar existerar även för de företag som handlar med varandra över internet. Långsiktiga ömsesidiga relationer inom e-handel menar Weigand och Xu (2001) kan vara fördelaktiga lösningar för integration av värdekedjan och virtuella tjänster. Nämnvärt är att det argumenteras för att de kontrakt som skrivs inom e-handel ofta täcker ett flertal, snarare än enstaka transaktioner. Det finns härmed utrymme att reflektera över om det kan innebära konsekvenser för huruvida relationsspecifika tillgångar ger upphov till transaktionskostnader. Om förhandling av kontrakt täcker en större mängd transaktioner såväl som en längre tidsperiod är det högst rimligt att anta att förhandling inte sker lika ofta. Det är möjligt att initiala förhandlingar såväl som omförhandlingar kräver mycket tid och uppmärksamhet, men eftersom de inte behöver ske frekvent blir de inte problematiska. Att resultaten inte uppvisade en signifikant korrelation mellan relationsspecifika tillgångar och transaktionskostnader kan därmed hänföras till följande resonemang; trots att Svensk Digital Handels medlemmar kan ha relationer som kännetecknas av ett ömsesidigt beroende och relationsspecifika tillgångar, vad gäller exempelvis integration

av värdekedjan eller virtuella tjänster, resulterar det inte nödvändigtvis i höga förhandlings- eller kontrollkostnader.

Låga siffror för relationsspecifika tillgångar bekräftar inte heller relevansen av de teoretiska resonemang som förts angående att business-to-business e-handel kräver en ömsesidig relation då parterna gör relationsspecifika investeringar i stängda affärssystem (Qua et al., 2015). Resultatet ger inte heller något starkt stöd åt den teori som presenteras av Besanko et al. (2013) samt Klein et al. (1978). Syftet med studien var dock att testa en traditionell teori i en ny kontext vilket för operationaliseringen innebär att tyngden i det som undersökts refererar till de mer klassiska definitionerna. En reflektion är då att den låga graden av relationsspecifika tillgångar återspeglar affärsrelationer utifrån det generella synsättet snarare än utifrån de nyare teoretiska bidragen inom den specifika branschen. Det är därmed troligt att resultaten bygger på svar som baseras på karaktären av de produkter man säljer och exempelvis inte på de affärssystem eller virtuella tjänster som används parterna emellan. I enlighet med Klein et al. (1978), Besanko et al. (2013) och Williamson (1981) förknippas relationsspecifika tillgångar med en hög quasi-ränta vilket orsakar hold-up och vidare kontrollkostnader. Det baseras på antagandet om att alternativa köpare inte är villiga att betala ett lika högt pris som den initiala köparen som därför har stor förhandlingskraft vad gäller priser. Ett antagande hos författarna är dock att quasi-räntan inom e-handel inte är lika problematisk som i traditionella handelssammanhang. Det eftersom ett ursprungligt val att handla över internet har gjorts med utgångspunkt i de fördelar e-handel medför, så som att enklare nå ut till en stor mängd företag samtidigt, varpå man inte är låst till en specifik köpare. En uppfattning är att man då har förutsättningar att kunna erbjuda produkter vilka passar många. De produkter som medlemmarna inom Svensk Digital Handel tillhandahåller karakteriseras troligen inte av relationsspecifika attribut vars värde är väsentligt högre för en

initial köpare i jämförelse med andra potentiella köpare, varpå ofördelaktiga prisförhandlingssituationer som grundar sig i ett kraftigt beroende, inte uppstår.

Transaktionskostnader - sökkostnader

Resultatet visar att det finns positiva samband mellan transaktionskostnader och de oberoende variablerna. Viktigt att konstatera är dock att det endast finns signifikant samband mellan förtroendebrister och transaktionskostnader, 0,249* och för relationsspecifika tillgångar uppvisar korrelationen med transaktionskostnader ett värde på 0,149. Trots signifikant korrelation inom det första sambandet bör båda korrelationer betraktas som svaga. Det kan delvis ha sin förklaring i att transaktionskostnader som en sammanslagning inte uppvisar särskilt höga siffror då medelvärdet 'endast' uppgår till 18 av möjlig totalsumma om 42. Respondenterna har följaktligen svarat väldigt lågt till de frågor som refererar till transaktionskostnader i form av sök, förhandling - och kontrollkostnader. Låga upplevda transaktionskostnader bekräftar argumentationen som förts av Dyer (1997), Lorette (2015) samt Amit och Zott (2001) vilka alla påstår att införandet av e-handel har minskat transaktionskostnader på många plan.

Resultaten bekräftar inte argumenten som förts av Weigand och Xu (2001) då de menar att kontraktsskrivande är mer omfattande inom e-handel vilket kräver höga förhandlings- och kontrollkostnader. Det på grund av att man ofta måste specificera tydligare villkor angående exempelvis leveransprocessen eftersom den ofta är lång då man handlar internationellt och där köpare befinner sig på stora avstånd ifrån säljaren. Många av Svensk Digital Handels medlemmar har troligtvis sin bas i Sverige och de företag som representerar urvalet har högst sannolikt svarat utifrån sitt nationella perspektiv. Ett antagande är därmed att de inte till lika

stor grad upplever problematik med detaljerad kontraktsskrivande och påföljande förhandlings- respektive kontrollkostnader relaterade till ovan nämnda faktorer.

Sökkostnader. Resultatet indikerar att sökkostnader är den kategori av transaktionskostnader som upplevs starkast i samband med osäkerhet då korrelationen antar ett värde om 0.288**. Studiens resultat går därmed emot den andra hypotes som formulerats, vilket öppnar upp för en central analys kring hur sökkostnader kan vara den kategori av transaktionskostnader som upplevs starkast trots teoretisk grund som resonerar annorlunda. Coase (1937) hävdar att sökkostnader minskar i de fall köparen har god kunskap om marknaden. Det faktum att e-handel möjliggör och öppnar upp för en global marknad orsakar problematik eftersom det anses orealistiskt att ha god kunskap om en global och därför väldigt stor marknad, jämfört med en "traditionell hemmamarknad". I den studerade branschorganisationen Svensk Digital Handel kan medlemmarna anses ha relativt begränsad kunskap då de verkar både inom och utanför Sverige, och i flertalet olika industrier, vilket inte uppfyller Coase (1937) påstående och därför kan vara en förklaring till att sökkostnader verkar vara den transaktionskostnad som är mest påtaglig.

Studios resultat står även i kontrast till de argument som förs av Baye et al. (2005) då de menar att sökkostnader över tiden kan minska genom att exempelvis nya teknologier gör att informationsöverföring både blir enklare och billigare. Liknande resonemang har framförts av Amir och Zott (2001) vilka påstår att bättre tillhandahållen och uppdaterad information är starkt förknippat med e-handel och därför bör minska sökkostnader. Att resultatet tyder på motsatsen till ovanstående resonemang kan förklaras genom att en större mängd lättillgänglig information i vissa hänseenden kan orsaka svårigheter i att sälla och avgöra om informationen är relevant och sann, varpå sökkostnader snarare ökar än minskar. Tolkingen ligger i linje

med Butter och Mosch (2003) som påstår att sökkostnader kan minska genom två villkor; (1) att information är spridd till alla på företag och (2) att det kan säkerställas att den är relevant och sann. Att informationsspridning är lättare inom e-handel, i jämförelse med traditionell handel, anses av såväl litteratur som av studiens författare givet. Med utgångspunkt i ovanstående tolkning bedöms villkor (2) därmed vara av större vikt än villkor (1) inom e-handel. Att det är svårare att säkerställa kvalitet på information inom internet kan hänföras till den analys som förts om osäkerhet. En personlig kontakt är troligtvis något som fortfarande värderas högt, även inom en digital och modern bransch, och den information som sprids över internet anses helt enkelt inte lika tillförlitlig. För att som företag tillgodose den här aspekten är det viktigt att reflektera över vilken information som framförs och vara noga med att ha uppdaterad, specifik och relevant information i linje med det första villkor som Butter och Mosch (2003) beskriver. Anledningen till att studien påvisar höga sökkostnader kan alltså ha sin förklaring i både den komplexitet som finns i att bedöma kvaliteten av information såväl som de svårigheter som finns i att skaffa sig kunskap på en global och stor marknadsplats.

Diskussion och Slutsats

Nedan förs en diskussion och slutsats mot uppsatsens syfte och hypoteser, samt förslag till vidare forskning.

Slutsats

Inledningsvis ifrågasattes om transaktionskostnadsteorin och de faktorer som den presenterar gäller för e-handel. En ansats hos författarna såväl som i nyare forskning är att osäkerhet har en större betydelse i dagens samhälle som kännetecknas av allt mer digitala förhållanden. Därmed formades studiens syfte med utgångspunkt i att osäkerhet, mätt som förtroendebrister, är av större vikt inom business-to-business e-handel än relationsspecifika tillgångar. Resultaten ifrån undersökningen visade att osäkerhet är den faktorn som korrelerar starkast med transaktionskostnader för Svensk Digital Handel, vilka med sin representation inom populationen e-handlare möjliggör följande slutsats:

Osäkerhet är en viktigare faktor än relationsspecifika tillgångar inom e-handel

Sökkostnader är den transaktionskostnad som påvisades ha starkast positiv korrelation med osäkerhet, varpå följande slutsats dras:

E-handel behöver inte nödvändigtvis minska sökkostnader, utan kan utifrån vissa aspekter öka sökkostnader

Då majoriteten av litteraturen kring transaktionskostnadsteorin fokuserar på branscher som starkt karaktäriseras av relationsspecifika tillgångar anses studien, med grund i ovanstående slutsatser, fylla en kunskapslucka och bidra med vetenskap i en relativt utforskad kontext, i förhållande till TCE. Om man kommer fram till liknande resultat i andra studier gällande de kausala sambanden bör aspekterna, som slutsatserna genererar, övervägas att inkluderas i teorin inom det empiriska området e-handel.

Diskussion

Specifikt visar resultatet att sökkostnader är den starkast upplevda transaktionskostnaden inom e-handel. För att transaktionskostnader som helhet för båda parter ska upplevas lägre är det således viktigt att tillgodose denna aspekt, det vill säga att minska sökkostnader. Att främst sökkostnader har en så stor påverkan på transaktioner inom e-handel kan härledas till psykologiska antaganden om hur för mycket information kan försvåra beslutsfattande. För att minska risken för det tror vi att företag bör fokusera på kvaliteten i information gällande det som behandlar transaktionen. Det är med andra ord viktigt att förse sina partners med rätt, snarare än mycket, information. Vad som specificeras i kontrakt inom e-handel kan högst troligt skilja sig en del ifrån det man inkluderade i kontraktsskrivning ur ett historiskt perspektiv. Om exempelvis kontrakt inom e-handel oftare fyller funktionen att skapa förutsättningar för en stor mängd framtida transaktioner snarare än bara några enstaka, så borde det ha påverkan på upplevda transaktionskostnader mellan parter. Det går även att resonera kring om graden av relationsspecifika tillgångar kan bero på vilken produktkategori företag verkar inom. Somliga produkter är förmodligen mer specifikt anpassade att passa en viss typ av aktör och ger sannolikt därmed upphov till större inlåsnings effekter.

Det finns stor anledning att anta att transaktionskostnader uppkommer till olika utsträckning beroende på om företaget verkar nationellt eller internationellt. Sökandet är bevisligen svårare i en internationell miljö förknippad med språkskillnader, då det även råder olikheter i informationsfördelning såväl som skillnader i kulturrelaterade affärsnormer. Det bör göra förhandlingskostnader och kontrollkostnader mer påtagliga, då kontraktering som skrivs i internationella kontexter ställer krav på att båda parter behöver förstå hur legala system i motpartens land fungerar. Även kulturella problem kan här anses påverka, då det högst troligt råder oenighet gällande vad som ska tas med i kontraktet.

Förslag till vidare forskning

Studien skulle kunna utvecklas genom användning av andra ansatser. En kvalitativ ansats hade bidragit med en mer djupgående förståelse över hur de olika faktorerna ger upphov till transaktionskostnader. Förhoppningsvis hade psykologiska aspekter såsom problematiken i sökkostnader fångats upp, vilket hade skapat en ännu större uppfattning om transaktionskostnader och i nästa samband ett företags val av organisationsform. Kausalitetsproblematiken skulle kunna minskas såväl som granskas mer ingående med hjälp av en longitudinell undersökning genom att utföra upprepade studier under flera olika tidpunkter. Påvisade korrelationer mellan osäkerhet och transaktionskostnader skulle då exempelvis kunna styrkas till en högre grad och/eller skulle det vara möjligt att identifiera andra bakomliggande variabler. Det hade även varit intressant att lägga orsakssambanden åt sidan för att fokusera på transaktionskostnader och hur de skiljer sig vid en jämförelse av nationell och internationell handel.

Källförteckning

- Amit, R. & Zott, C. (2001). Value Creation in e-business, *Strategic Management Journal*, vol. 22. pp: 493-520.
- Balakrishnan, A. Kumara, S. & Sundaresan, S. (1999). Manufacturing in the Digital Age: Exploiting Information Technologies for Product Realization, *Information Systems Frontiers* 1: 25-50.
- Baye, M. Morgan, J. & Scholten, P. (2005). Information, Search and Price Dispersion, *Handbook on Economics and Information Systems*
- Besanko, D. Dranove, D. Shanley, M. & Schaefer, S. (2013). *Economics of Strategy*. 6th edition, Singapore: John Wiley and Sons Singapore Pte.Ltd
- Bower, J. & Christensen, C. (1995). Disruptive Technologies: Catching the Wave. *Harvard Business Review*, vol. 73, no. 1, pp: 43–53
- Bromiley, P. & Cummings, L.L. (1995). Transactions costs in organizations with trust. *Research on Negotiations in Organizations*, vol. 5, pp: 219–247
- Branstetter, L. (2000). Vertical keiretsu and knowledge spillovers in Japanese manufacturing: An empirical assessment. *The Journal of the Japanese and International Economies*, Vol. 14, No. 2: 73-104
- Bryman, A. & Bell, E. (2001). *Business Research Methods*, 3rd edition, Oxford: Oxford University Press.
- Butler, Jr. J. (1991). Towards understanding and measuring conditions of trust: Evolution of a conditons of trust inventory, *Journal of Management*, vol. 17, no. 3, pp: 643 – 663
- Butter, A. G. & Mosch, H. J. (2003). Trade, trust and transactions costs, *Tingberg institution working paper* No. 2003-082/3
- Chaffney, D. (2009). *E-business and e-commerce management, strategy, implementation and practice*, 4th edition, Edinburgh Gate.
- Chatain, O. & Zemsky, P. (2011). Value creation and value capture with frictions, *Strategic Management Journal*, vol. 32, no. 11, pp: 1206-1231
- Chiles, T. & McMackin, J. (1996). Integrating Variable Risk Preferences, Trust and Transaction Cost Economics, *The Academy of Management Review*, vol. 21, no.1, pp: 73-99
- Ciechomski, W. (2014). E-shops as a condition for the evolution of trade, *Scientific Journal of Logistics*, vol. 10, no.1, pp: 109-115

- Clemons, Eric K. & M. C. Row (1992). Information Technology and Industrial Cooperation: The Changing Economics of Coordination and Ownership, *Journal of Management Information Systems*, vol. 9, no. 2, pp: 9 - 28
- Coase, R. H. (1937). The nature of the firm, *Economica*, vol. 4, no.16, pp: 386-405
- Collis, D. & Montgomery, C. (2005). Competing on Resources, *Harvard Business Review*, vol. 86, pp: 140-150
- Cooter, R. & Ulen, T. (1997). *Law & Economics*, 2nd edition, New York: Harper Collins
- Cummings, L. & Bromiley, P. (1996). The Organizational Trust Inventory (OTI): Development and validation', *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, pp: 302-329, Thousand Oaks, CA: SAGE Publications
- Dibs, (2015). Svensk E-Handel - Dibs Årliga rapport om E-handel, Mobilhandel och Betalningar, *Dibs Payment Services*.
http://www.dibspayment.com/sites/corp/files/files/SE/NEH_SE_2015_web.pdf Hämtad: 2015-11-25
- Dutta, S. & Segev, A. (1999). Business transformation on the Internet, *European Management Journal*, vol. 17, no. 5, pp: 466-476
- Dyer, JH. (1997). Effective interfirm collaboration: how firms minimize transaction costs and maximize transaction value, *Strategic Management Journal*, vol. 18, no. 7, pp: 535-556.
- Dyer, J. & Chu, W. (2000). The determinants of trust in supplier-automaker relationships in the U.S, Japan and Korea, *Journal of International Business Studies*, vol. 31, no. 2, pp: 259-285.
- Eatwell, J., Milgate, M. & Newman, P. (1987). *The New Palgrave a Dictionary of Economics*. The Stockton press, New York
- Eggeby, E. & Söderberg, J. (1999). 'Kvantitativa Metoder', Studentlitterar AB, Lund
- Evans, P. & Wurster, T. (1999). Getting Real About Virtual Commerce, *Harvard Business Review*, vol. 82, no. 6, pp: 84-94
- Garicano, L. & Kaplan, S. (2001). The Effects of Business-to-Business E-Commerce on Transaction Costs, *The Journal of Industrial Economics*, vol. 49, no. 4, pp: 463-485
- Gefen, D. (2000). E-commerce: The role of familiarity and trust, *The International Journal of Management Science*, vol. 28, pp: 725-737
- Glover, S. & Benbasat, I. (2011). A Comprehensive Model of Perceived Risk of E-commerce Transactions, *International Journal of Electronic Commerce*, vol. 15, no. 2, pp: 47

- Handelns historia. (2015). E-handel - ett nytt sätt att bedriva handel på? <http://www.handelnshistoria.se/historien/olika-sorters-handel/e-handel-ett-nytt-satt-att-bedriva-handel-pa/>
Hämtad: 2015-12-28
- Harrigan, K. (1986). *Managing for Joint Venture Success*, Lexington Press, Lexington MA.
- Jacobsen, D.I. (2002). *Vad, hur och varför? - Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*, Studentlitteratur AB, Lund
- Jelassi, T. & Enders, A. (2008). *Strategies for E-business: Creating Value Through Electronic and Mobile Commerce: Concepts and Case*, 2nd edition, Pearson Education, England.
- Karimi, J. & Walter. Z. (2015). The Role of Dynamic Capabilities in Responding to Digital Disruption: A Factor-Based Study of the Newspaper Industry, *Journal of Management Information Systems*, vol. 32, no. 1, pp: 39–81
- Klein, B. Crawford, R. & Alchian, A. (1978). Vertical Integration, Appropriable Rents, and the Competitive Contracting Process, *The Journal of Law & Economics*, vol. 21, no. 2, pp: 297-326
- Körner, S. & Wahlgren, L. (2002). *Praktiskt Statistik*. Studentlitteratur AB, Lund
- Laudon, K. & Traver, C. (2014). *E-commerce - business, technology and society* ', 10th edition, Upper Sadle River, New Jersey: Pearson Education
- Lei-Yy, Kuan-Yang, Po-Yuan & Shu-Ling. (2012). Perceived value, transaction cost, and repurchase-intention in online shopping: A relational exchange perspective. *Journal of Business Research*, 1, 67.
- Lorette, K. (2015). How e-Commerce Can Reduce Business Transaction Costs', *Demand Media*. <http://smallbusiness.chron.com/ecommerce-can-reduce-business-transaction-costs-3503.html>
Hämtad: 2015-12-20
- Lucking-Reiley D & Spulber, DF. (2001). Business-to-business electronic commerce. *Journal of Economic Perspectives* (forthcoming)
- Mayer, R., Davis, J. & Schoorman, D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust', *Academy of Management Review*, vol. 20, no. 3, pp: 709-734
- Network Solutions. (2015). What is ecommerce?, *Network Solutions*.
<http://www.networksolutions.com/education/what-is-ecommerce/> Hämtad: 2015-11-27
- Postnord. (2015). E-handel i Norden, *Postnord*.
http://www.postnord.com/globalassets/global/sverige/dokument/publikationer/2015/e-handeln_i_norden_2015.pdf Hämtad: 2015-11-15

- Qua, W. G., Pinsonneault, A., Tomiuk, D., Wang, S. & Liu, Y. (2015). The impact of Social Trust on Open and Closed B2B E-commerce: A Europe-Based Study, *Information and Management*, vol. 52, pp: 151-159
- Qiu, L., Spencer, B. (2002). Keiretsu and relationship-specific investments: Implications for market-opening policy, *Journal of International Economics*, vol. 58, no.1, pp: 49-79
- Richman, B.D. & Macher, J.T. (2008). Transaction Cost Economics: An Assessment of Empirical Research in the Social Sciences, *Business and Politics*, vol. 10: 1-63
- Rindfleisch, A. & Heide, J.B. (1997). Transaction cost analysis: past, present and future applications, *Journal of Marketing*, vol. 61, pp: 30-54
- Sapsford, R. (2007). *Survey Research*, 2nd edition, SAGE Publications Ltd, London
- Slater, G. & Spencer, D.A. (2000). The Uncertain Foundations of Transaction Costs Economics, *Journal of Economic Issues*, vol. 34, no.1, pp: 61-87
- Statistiska Centralbyrån. (2014). Företagens Användning av IT 2014, SCB.
http://www.scb.se/Statistik/Publikationer/NV0116_2014A01_BR_IT02BR1402.pdf. Hämtad: 2015-12-17
- Subramami, M. (2004). How do suppliers benefit from information technology use in supply chain relationships, *Management Information Systems Quarterly*, vol. 28, no. 11, pp: 19-40
- Wahlgren, L. (2005). *SPSS steg för steg*, Studentlitteratur AB, Lund.
- Wang, N. (2003). Measuring transaction costs: An incomplete Survey. *The Ronald Coase Institute Working Papers*, no. 2
- Wang, Mao, Johansen, Luxhøj, O'Kane, Wang, Wang & Chen. (2015). Critical success criteria for B2B e-commerce systems in Chinese medical supply chain, *International Journal of Logistics Research and Applications*, pp: 1-20
- Weigand, H & Xu, L. (2001). Contracts in e-commerce, *Semantic Issues in E-commerce Systems*, pp: 11-25
- Williamson, O. E, (1975). Markets and hierarchies: Analysis and antitrust implications, *Administrative Science Quarterly*, vol. 22, no. 3, pp: 540-544
- Williamson, O. E. (1979). The Governance of Contractual Relations, *The Journal of Law and Economics*, vol. 22, no. 2, pp: 233-261
- Williamson, O. E. (1981). The economics of organization: The transaction cost approach, *American Journal of Sociology*, vol. 87, no. 3, pp: 548-577
- Williamson, O. E. (1985). *The economics institutions of capitalism: Firms, Markets, Relational contracting*. Free Press, New York.

Appendix

Bilaga 1. Enkät till Svensk Digital Handel

Vi är tre studenter ifrån Ekonomihögskolan på Lunds Universitet. Vi hade varit tacksamma om ni kunde hjälpa oss med vårt examensarbete. Vi samarbetar med Svensk Digital Handel i syfte att få reda på vilka faktorer, exempelvis förtroende, som påverkar era relationer med leverantörer. Ni kommer givetvis att få ta del av resultatet när vi är färdiga med undersökningen (ange email nedan). Förhoppningsvis kan ni dra nytta av våra resultat i framtiden! - Amelie, Jonna och Anton

Instruktioner för enkät:

Nedan följer ett antal påståenden som du ska besvara utifrån hur väl din uppfattning överensstämmer med påståendet. Fråga 1-12 besvaras genom att fylla i ett svarsalternativ.

Obs: Med hänsyn av studiens syfte, är det av stor betydelse att frågorna besvaras med en typisk leverantör i åtanke som ni ofta köper produkter/tjänster av.

Inom vilken kategori säljer ni era produkter/tjänster? (Om du säljer inom flera kategorier så fyll i den kategori du säljer mest utav)

Kläder/skor – Elektronik – Böcker/media – Sport/fritid – Heminredning/möbler – Bygghandel – Barnartiklar/leksaker – Livsmedel – Övrigt

Fråga 1.

Jag anser att det är svårt att lita på att min leverantör är ärlig i förhandlingar

Stämmer inte alls 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Stämmer helt

Fråga 2.

Jag anser att min leverantör kommer att utnyttja mig, om de får chansen

Stämmer inte alls 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Stämmer helt

Fråga 3.

Jag känner mig osäker på att min leverantör kommer att agera i enlighet med överenskommelsen

Stämmer inte alls 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Stämmer helt

Fråga 4.

De produkter/tjänster som jag köper av min leverantör, är utformade att passa endast mitt företag, det finns därmed ett ömsesidigt beroende i relationen

Stämmer inte alls 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Stämmer helt

Fråga 5.

Jag anser att det är svårt att hitta alternativa leverantörer som kan erbjuda samma typ av produkt/tjänst som jag köper av min nuvarande leverantör

Stämmer inte alls 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Stämmer helt

Fråga 6.

Om jag behöver vända mig till alternativa leverantörer tror jag att jag kommer få betala ett väsentligt högre pris än vad jag gör idag

Stämmer inte alls 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Stämmer helt

Fråga 7.

Jag spenderar mycket tid och resurser på att söka efter alternativa leverantörer

Stämmer inte alls 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Stämmer helt

Fråga 8.

Jag spenderar mycket tid och resurser på att leta efter de produkter som är av intresse vad gäller exempelvis pris och kvalitet.

Stämmer inte alls 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Stämmer helt

Fråga 9.

Jag spenderar mycket tid och resurser på att kontrollera att avtalet fullföljs med min leverantör

Stämmer inte alls 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Stämmer helt

Fråga 10.

När jag gör affärer med min leverantör använder de sig av många kontrollfunktioner som t.ex. klausuler, paragrafer, betalningsvillkor etc.

Stämmer inte alls 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Stämmer helt

Fråga 11.

Jag spenderar mycket tid och resurser på förhandlingar av avtal, innan jag skriver kontrakt med min leverantör

Stämmer inte alls 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Stämmer helt

Fråga 12.

Jag spenderar mycket tid och resurser på förhandlingar av avtal, efter det att jag skrivit kontrakt med min leverantör

Stämmer inte alls 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Stämmer helt

Ange din email för att få resultatet av studien: _____

Bilaga 2. Medelvärde och korrelationstabell

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Förtroendebrister	8,0000	4,38613	106
Relationsspecifikatillgångar	9,5943	3,92496	106
Sökkostnader	6,2453	3,49915	106
Kontrollkostnader	6,0566	3,07317	106
Förhandlingskostnader	5,7547	3,03570	106
Transaktionskostnader	18,0566	7,61306	106

Correlations

		Förtroendebrister	Relationsspecifikatillgångar	Sökkostnader	Kontrollkostnader	Förhandlingskostnader	Transaktionskostnader
Förtroendebrister	Pearson Correlation	1	,197*	,288**	,149	,142	,249*
	Sig. (2-tailed)		,042	,003	,127	,148	,010
	N	106	106	106	106	106	106
Relationsspecifikatillgångar	Pearson Correlation	,197*	1	,229*	,103	,030	,159
	Sig. (2-tailed)	,042		,018	,293	,761	,104
	N	106	106	106	106	106	106
Sökkostnader	Pearson Correlation	,288**	,229*	1	,472**	,323**	,779**
	Sig. (2-tailed)	,003	,018		,000	,001	,000
	N	106	106	106	106	106	106
Kontrollkostnader	Pearson Correlation	,149	,103	,472**	1	,538**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,127	,293	,000		,000	,000
	N	106	106	106	106	106	106
Förhandlingskostnader	Pearson Correlation	,142	,030	,323**	,538**	1	,765**
	Sig. (2-tailed)	,148	,761	,001	,000		,000
	N	106	106	106	106	106	106
Transaktionskostnader	Pearson Correlation	,249*	,159	,779**	,835**	,765**	1
	Sig. (2-tailed)	,010	,104	,000	,000	,000	
	N	106	106	106	106	106	106

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Korrelationstabell – kategori: kläder och skor

Correlations

		Förtroendebrister	Transaktionskostnader	Relationsspecifikatillgångar
Förtroendebrister	Pearson Correlation	1	,114	-,003
	Sig. (2-tailed)		,633	,990
	N	20	20	20
Transaktionskostnader	Pearson Correlation	,114	1	,462*
	Sig. (2-tailed)	,633		,041
	N	20	20	20
Relationsspecifikatillgångar	Pearson Correlation	-,003	,462*	1
	Sig. (2-tailed)	,990	,041	
	N	20	20	20

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Korrelationstabell – kategori: elektronik

Correlations

		Förtroendebrister	Relationsspecifikatillgångar	Transaktionskostnader
Förtroendebrister	Pearson Correlation	1	,474	,379
	Sig. (2-tailed)		,167	,280
	N	10	10	10
Relationsspecifikatillgångar	Pearson Correlation	,474	1	,459
	Sig. (2-tailed)	,167		,182
	N	10	10	10
Transaktionskostnader	Pearson Correlation	,379	,459	1
	Sig. (2-tailed)	,280	,182	
	N	10	10	10

Korrelationstabell – kategori: heminredning

Correlations

		Förtroendebrister	Relationsspecifikatillgångar	Transaktionskostnader
Förtroendebrister	Pearson Correlation	1	-,428	,407
	Sig. (2-tailed)		,127	,149
	N	14	14	14
Relationsspecifikatillgångar	Pearson Correlation	-,428	1	-,216
	Sig. (2-tailed)	,127		,459
	N	14	14	14
Transaktionskostnader	Pearson Correlation	,407	-,216	1
	Sig. (2-tailed)	,149	,459	
	N	14	14	14

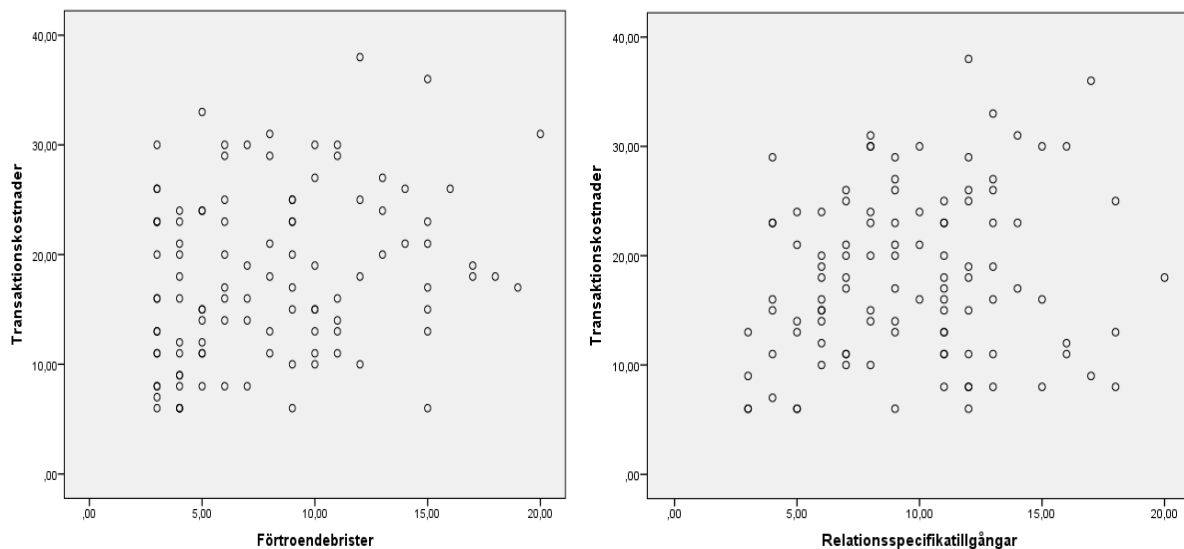
Korrelationstabell – kategori: Sport och fritid

Correlations

		Förtroendebrister	Relationsspecifikatillgångar	Transaktionskostnader
Förtroendebrister	Pearson Correlation	1	,643**	,331
	Sig. (2-tailed)		,007	,211
	N	16	16	16
Relationsspecifikatillgångar	Pearson Correlation	,643**	1	,395
	Sig. (2-tailed)	,007		,130
	N	16	16	16
Transaktionskostnader	Pearson Correlation	,331	,395	1
	Sig. (2-tailed)	,211	,130	
	N	16	16	16

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Bilaga 3. Spridningsdiagram



Normalfördelning: Körner och Wahlgren (2002) beskriver hur man kan sluta sig till att material är approximativt normalfördelat genom normalfördelningsregeln. Denna regel säger att om de två följande kraven uppfylls kan materialet bedömas som approximativt normalfördelat:

- Cirka 68 procent av observationerna ligger inom gränserna $x - s$ och $x + s$
- Cirka 95 procent av observationerna ligger inom gränserna $x - 2*s$ och $x + 2*s$
- (x =aritmetiska medelvärde, s =standardavvikelse)

Vi genomförde ovanstående test och kunde sluta oss till att våra variabler samt dimensionerna är approximativt normalfördelade (Körner och Wahlgren, 2002)