

# E-Računi: Razlogi za Uporabo in Uporabniška Prijaznost

Ervin Huskanović<sup>1</sup>, Bojan Blažica<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Univerza v Novi Gorici, Poslovno-tehniška fakulteta, Vipavska 13, 5000 Nova Gorica, Slovenija

<sup>2</sup> Institut "Jožef Stefan", Odsek za računalniške sisteme, Jamova 39, 1000 Ljubljana, Slovenija

## Povzetek

Digitalizacija je vroča tema med podjetji, odločevalci in potrošniki. Gre za vključevanje digitalnih tehnologij v poslovne in družbene procese ter v vsakdanje življenje. V tem prispevku se osredotočamo na e-račune kot temelj digitalizacije v poslovanju. Z anketo med slovenskimi podjetji smo preučili razloge za sprejetje e-računov in njihovo uporabniško prijaznost. Ugotavljamo, da je zakonodaja glavni razlog za začetek uporabe e-računov in da v uporabniški prijaznosti papirnatih in e-računov ni značilne razlike

## Abstract

Digitalisation is a hot topic among businesses, policy makers and end-consumers. It is about the integration of digital technologies into business and social processes as well as everyday life. In this paper, we focus in e-invoices as a corner stone of digitalisation in business. With a survey among Slovenian companies, we examine the main reasons for adoption of e-invoices and their usability. The main conclusions are that rules imposed by the state are the main reason for adoption of e-invoices and that there is no significant difference in usability between paper invoices and e-invoices.

## Ključne besede

digitalizacija, e-računi, uporabniška prijaznost

## 1. Uvod

Digitalizacija poslovanja je širok pojem, ki pomeni avtomatizacijo operacij ter prenos informacij v elektronski obliki. Štampihar [1] digitalizacijo definira kot »uporabo posamičnih digitalnih tehnologij (npr. senzorika, robotizacija, uvedba brezpapirnega poslovanja), predvsem z namenom optimiziranja posamičnih procesov ali posameznih poslovnih funkcij (npr. digitalni marketing), uvedba posamičnih, pogosto zgolj poskusnih, digitalnih aplikacij«. Na drugi strani Bevc [2] opredeljuje digitalizacijo kot »proces, s katerim tehnologija znižuje stroške poslovanja podjetja. Gre torej za proces, ki npr. spreminja potrošniško vedenje ali pa samo organizacijo dela v podjetju«. Digitalizacija je torej proces, ki lahko s tehnologijo znižuje stroške poslovanja podjetja, kar je posebej pomembno v času krize. Vse več podjetij razume, kako pomembno je pravočasno prilagoditi svoje poslovanje novi digitalni realnosti in veliko podjetij postavlja v svojo strategijo digitalizacijo kot prednostno nalogo za prihodnost. Zato nas je zanimalo, kakšno je stanje med slovenskimi podjetji in kaj je glavni motiv za digitalizacijo. Za lakmusov papir procesa digitalizacije smo vzeli eno osnovnih operacij vsakega podjetja - poslovanje z računi v papirni ali digitalni obliki z e-računi.

## 2. Postopek

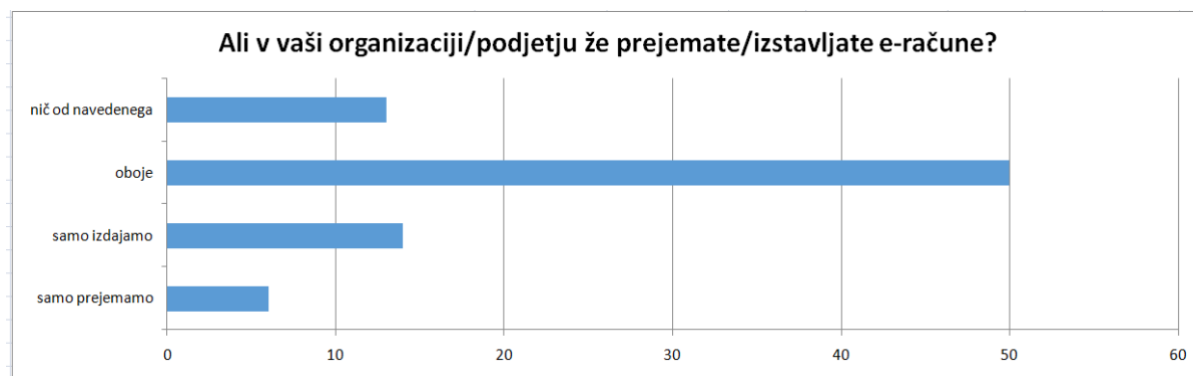
Cilj raziskave je bil ugotoviti, kako razširjena je uporaba e-računov med slovenskimi podjetji, kaj je razlog za njihovo vpeljavo in kakšna je uporabniška prijaznost poslovanja za e-računi. S tem namenom smo podjetjem postavili sledeča vprašanja:

1. Ali v vaši organizaciji/podjetju že prejimate/izstavljate e-račune?
2. V kakšni meri (na mesečni ravni) prejimate/izstavljate e-račune?
3. Kaj oziroma kdo je bil glavni razlog za vpeljavo e-računov v vašo organizacijo/podjetje?

Poleg tega smo jim z namenom ovrednotenja uporabniške prijaznosti poslovanja s papirnatimi ali e-računi poslali še vprašalnik System Usability Scale [3]. Uporabili smo validiran slovenski prevod [4]. Vprašanja smo poslali v obliki spletne ankete strankam podjetja Saop d.o.o. Gre za podjetje ustanovljeno leta 1987, ki je med prvimi v Sloveniji ponudilo poslovne programske rešitve. Njihove rešitve danes uporablja približno 6500 organizacij, kar predstavlja več kot 30 tisoč uporabnikov. Med uporabniki njihovih rešitev je vsak četrti računovodski servis in vsaka tretja šola v Sloveniji.

## 3. Rezultati

Odgovore na zastavljena tri vprašanja je poslalo 83 podjetij. Odgovori so prikazani na sliki 1 in sliki 2. Na sliki 1 vidimo, da več kot polovica podjetij e-račune tako prejema, kot izdaja in da zgolj dobrih 10% podjetij ne posluje z e-računi na nikakršen način. Visoko stopnjo prejemanja in izdajanja e-računov potrjujejo odgovori na drugo vprašanje "V kakšni meri (na mesečni ravni) prejimate/izstavljate e-račune?" kjer je 57% podjetij odgovorilo, da izdajajo in prejemajo večinoma e-račune in 43% podjetij, da izdajajo/prejemajo le nekaj e-računov. Glede razlogov za uvedbo poslovanja z e-računi nam slika 2 pove, da je glavni razlog zakonodaja, drugi odnos s kupcem ali dobaviteljem in šele na tretjem mestu strategija digitalizacije.

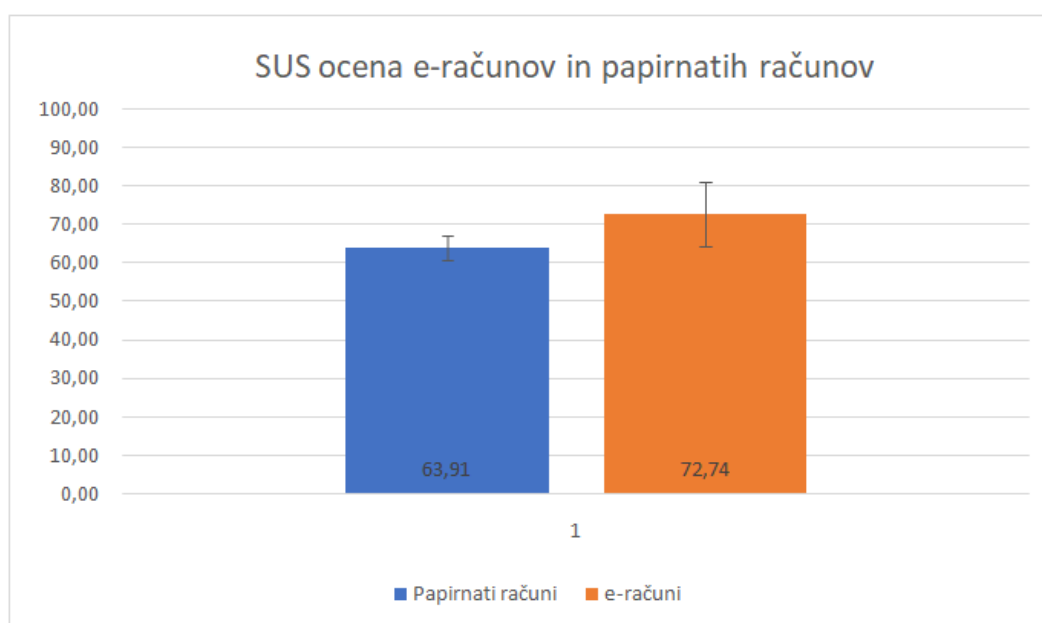


**Slika 1:** Stanje glede uporabe e-računov - odgovori na vprašanje "ali v vašem podjetju/organizaciji že uporabljate e-račune?" Nekaj anketirancev ni odgovorilo.

Rezultati ankete o uporabniški prijaznosti so grafično prikazani v sliki 2, slika 3 pa prikazuje sprejemljivost rezultatov posameznih SUS ocen. Povprečna ocena SUS je 68 [5], zato ocene višje od 68 smatramo za nadpovprečno uporabniško prijaznost, nižje pa kot kazalnik podpovprečne uporabniške izkušnje. V našem primeru je ocena uporabniške prijaznosti za poslovanje s papirnimi računi 63,91 torej podpovprečna ali med 'ok' in 'mejno', ocena uporabniške prijaznosti za poslovanje z e-računi pa je 72,74 ali med 'dobro' in 'najboljše'.



**Slika 2:** Razlogi za vpeljavo e-računov v poslovanje anketiranih podjetij - odgovori na vprašanje "kaj oz. kdo je bil glavni razlog za vpeljavo e-računov v vašo organizacijo/podjetje?". Nekaj anketirancev ni odgovorilo.



**Slika 3:** SUS ocena uporabniške prijaznosti e-računov in papirnatih računov s pripadajočimi intervali zaupanja.

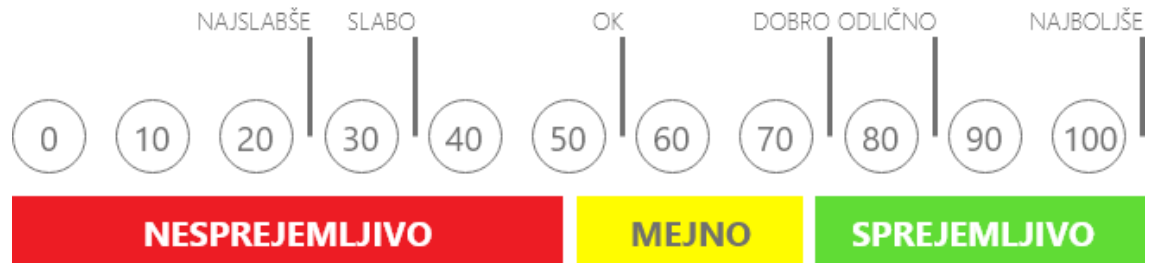
**Tabela 1**

Rezultati ocene uporabniške prijaznosti e-računov in papirnatih računov s pomočjo vprašalnika SUS-SI.

	PAPIRNATI RAČUNI	E-RAČUNI
SUS ocena	63,91t	72,74
Velikost vzorca	16	21
Standardni odklon	20,25	18,47
Standardna napaka	5,06	4,03
t-kritično	2,13	2,09
Meja napake	10,79	8,41
Spodnja meja intervala zaupanja	53,12	64,33
Zgornja meja intervala zaupanja	74,70	81,15

Dodatno v tabeli 1 navajamo podatke o velikosti vzorca in statistične podrobnosti kot so standardni odklon in napaka ter intervale zaupanja. Vidimo, da se intervala zaupanja prekrivata, zato pri teh

podatkih ne moremo trditi, da obstaja statistično značilna razlika v uporabniški prijaznosti papirnatih in e-računov. Z drugimi besedami, rezultat ni statistično značilen pri 95-odstotni stopnji zaupanja, zato ne moremo z običajno stopnjo zaupanja trditi, da so e-računi uporabniku bolj prijazni kot papirnati računi, lahko pa to trdimo z 82-odstotno stopnjo zaupanja. Za dvig stopnje zaupanja bi pri takšnih vrednostih potrebovali več vzorcev.



**Slika 3:** SUS ocena uporabniške prijaznosti e-računov in papirnatih računov s pripadajočimi intervali zaupanja.

## 4. Zaključek

Iz rezultatov naše spletne ankete lahko zaključimo, da so glavni razlog za uporabo e-računov zakonodajne obveznosti, ki jih nalaga država in da lahko z njimi nadaljuje oziroma jih še stopnjuje, saj je uporabniška izkušnja e-računov primerljiva ali boljša od papirnatih računov. Raziskavo bi lahko nadaljevali s pridobivanjem večjega števila odgovorov na vprašalnik za oceno uporabniške prijaznosti s katerimi bi lahko zaznali manjšo razliko v uporabniški prijaznosti papirnatih in e-računov ali v smeri ugotavljanja stanja uporabe e-računov za posamezne segmente podjetij, bodisi po velikosti ali industriji.

## References

- [1] A. Štempihar, Digitalnost > informatizacija (2021).  
URL:<https://www.mikrocop.si/blog/digitalnost-informatizacija>, accessed: 2021-7-09.
- [2] B. Bevc, Vpliv digitalizacije na poslovanje v izbranem podjetju : diplomsko delo, Ph.D. thesis, Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta, 2018. URL:<http://www.cek.ef.uni-lj.si/UPES/bevc4175.pdf>
- [3] J. Brooke, et al., Sus-a quick and dirty usability scale, Usability evaluation in industry 189(1996) 4-7.
- [4] B. Blažica, J. R. Lewis, A slovene translation of the system usability scale: The sus-si, International Journal of Human-Computer Interaction (2018).
- [5] S. Jeff, Sustified? little-known system usability scale facts, User Experience: The Magazine of the User Experience Professionals Association (2011). URL:<http://uxpamagazine.org/sustified/>.
- [6] Smyk, Andrej, The system usability scale how it's used in ux (2020).  
URL:<https://xd.adobe.com/ideas/process/user-testing/sus-system-usability-scale-ux/>, accessed: 2021-15-05.