



**SĄSKAITŲ ADMINISTRAVIMO BENDROSIOS
INFORMACINĖS SISTEMOS (SABIS)
PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS
TYRIMO ATASKAITA**

TURINYS

DIAGRAMŲ IR LENTELIŲ SĄRAŠAS	3
KLASIFIKATORIAI	4
APŽVALGA	5
1. SABIS PASLAUGŲ VERTINIMAS (TIEKĖJAS – VERSLO SUBJEKTAS).....	7
2. SABIS PASLAUGŲ VERTINIMAS (PIRKĖJAS – PERKANČIOJI).....	9
ORGANIZACIJA)VERTINIMAS	9
PAGRINDINĖS RESPONDENTŲ PASTABOS	13
SABIS SISTEMOS NAUDOTOJŲ (TIEKĖJŲ) PASITENKINIMO, LOJALUMO IR TOBULINTINŲ SRIČIŲ VERTINIMAS.....	13
SABIS SISTEMOS NAUDOTOJŲ (TIEKĖJŲ) PASITENKINIMO, LOJALUMO IR TOBULINTINŲ SRIČIŲ VERTINIMAS.....	14

DIAGRAMŲ IR LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 diagrama. SABIS sistemos naudotojų (tiekėjų) teikiamų paslaugų patikimumą ir veikimo stabilumą detalizuojančių teiginių vertinimas: sistemos techninių savybių aspektas, proc.

2 diagrama. Tiekėjų centralizuotai per SABIS sistemą atliekamų paslaugų detalizuojančių teiginių vertinimas: vartotojo sąsajos ir naudojimo patirties aspektas, proc.

3 diagrama. Tiekėjų centralizuotai per SABIS sistemą atliekamų paslaugų detalizuojančių teiginių vertinimas: funkcionalumo ir atitikties standartams aspektas, proc.

4 diagrama. Tiekėjų centralizuotai per SABIS sistemą atliekamų paslaugų detalizuojančių teiginių vertinimas: pagalbos ir mokomosios medžiagos kokybės bei prieinamumo aspektas, proc.

5 diagrama. Tiekėjų centralizuotai per SABIS sistemą atliekamų paslaugų detalizuojančių teiginių vertinimas: sąskaitų pateikimo, integracijos ir būsenos sekimo aspektas, proc.

6 diagrama. SABIS sistemos naudotojų (pirkėjai) centralizuotai teikiamų paslaugų patikimumą ir veikimo stabilumą detalizuojančių teiginių vertinimas: sistemos techninių savybių aspektas, proc.

7 diagrama. Pirkėjų centralizuotai per SABIS sistemą atliekamų paslaugų detalizuojančių teiginių vertinimas: vartotojo sąsajos ir naudojimo patirties aspektas, proc.

8 diagrama. Pirkėjų centralizuotai per SABIS sistemą atliekamų paslaugų detalizuojančių teiginių vertinimas: funkcionalumo ir atitikties standartams aspektas, proc.

9 diagrama. Pirkėjų centralizuotai per SABIS sistemą atliekamų paslaugų detalizuojančių teiginių vertinimas: pagalbos ir mokomosios medžiagos kokybės bei prieinamumo aspektas, proc.

10 diagrama. Pirkėjų centralizuotai per SABIS sistemą atliekamų paslaugų detalizuojančių teiginių vertinimas: sąskaitų pateikimo, integracijos ir būsenos sekimo aspektas, proc.

1 lentelė. Pagrindinės respondentų pastabos; A grupės pastabos, dėl pasitenkinimo/nepasitenkinimo teikiamomis SABIS paslaugomis, vnt. (pateikiama originali tyrimo dalyvių kalba)

2 lentelė. Pagrindinės respondentų pastabos; B grupės pastabos, dėl pasitenkinimo/nepasitenkinimo teikiamomis SABIS paslaugomis, vnt. (pateikiama originali tyrimo dalyvių kalba)

KLASIFIKATORIAI

Tiriamosios grupės:

1. A grupė – tiekėjai (verslo subjektai);
2. B grupė – pirkėjai (perkančioji organizacija).

APŽVALGA

Siekiant gerinti Sąskaitų administravimo bendrąją informacinę sistemą (toliau – SABIS) veiklą ir atliekamų funkcijų kokybę, buvo atliktas pasitenkinimo SABIS paslaugomis tyrimas. 2026 m. kovo 2 d. – kovo 20 d. laikotarpiu elektroniniu būdu buvo apklausti SABIS naudotojai. Tyrimo metu respondentai savo patirtį vertino naudojantis SABIS nuo individualaus naudojimosi ja pradžios iki aktualios tyrimo vykdymo dienos.

Klientų patirties vertinimo tyrimai yra esminė strateginė priemonė, leidžianti organizacijai nuolat tobulėti ir užtikrinti ilgalaikį sėkmingą veikimą. Tokie tyrimai padeda organizacijai geriau suprasti savo klientų poreikius, pageidavimus ir lūkesčius. Tai leidžia pritaikyti paslaugas, kad jie atitiktų klientų lūkesčius. Klientų patirties tyrimai leidžia įvertinti, kaip klientai vertina jų patirtį su organizacija. Tai gali padėti identifikuoti sritis, kuriose organizacija gali tobulėti. Suprasdama, kas klientams patinka ir kas ne, organizacija gali imtis priemonių, kad pagerintų klientų patirtį. Patenkinti teikiamomis paslaugomis klientai dažnai rekomenduoja organizaciją kitiems. Duomenys, gauti iš klientų patirties tyrimų, gali padėti priimti pagrįstus organizacijos veiklos sprendimus, įskaitant paslaugų tobulinimą. Klientų pasitenkinimo organizacijos teikiamomis paslaugomis tyrimai gali padėti identifikuoti konkrečias problemas ar kliūtis, su kuriomis susiduria klientai, ir leisti organizacijai imtis veiksmų šių problemų sprendimui.

SABIS sistemos naudotojų patirtį ir pasitenkinimą lemia kompleksiniai veiksniai, kuriuos galima suskirstyti į vidines sistemos charakteristikas bei išorinius palaikymo elementus. Galima išskirti pagrindinius vidinius veiksnius, tiesiogiai priklausančius nuo programinės įrangos kokybės: (1) sistemos patikimumą ir greitaveiką – tai apima veikimo greitį piko metu, techninį stabilumą bei nuolatinį prieinamumą nepriklausomai nuo laiko; (2) naudojimo paprastumą ir patogumą – vartotojo sąsajos aiškumą, pagrindinių funkcijų (pvz., sąskaitų teikimo) radimo lengvumą bei informacijos apie procesų būseną atsekamumą; (3) funkcionalumą ir atitiktį reikalavimams – sistemos gebėjimą efektyviai administruoti visų tipų sąskaitas, suderinamumą su vidinėmis apskaitos sistemomis bei atitiktį Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartams.

Sistemos vertinimą papildė išoriniai palaikymo ir procesų valdymo veiksniai, kurie užtikrina sklandžią vartotojo patirtį: (1) pagalbos ir mokomosios medžiagos kokybę – mokomosios medžiagos (DUK, video) randamumą, pagalbos tarnybos konsultantų reakcijos greitį bei jų gebėjimą efektyviai spręsti kylančias problemas; (2) komunikaciją apie pokyčius – naudotojų informavimą apie planuojamus sistemos atnaujinimus ir funkcinius pasikeitimus; (3) specifinių procesų efektyvumą, kuris tiekėjams pasireiškia per klaidų prevenciją ir operatyvų atmetimo priežasčių išgryninimą, o pirkėjams – per patvirtinimo srautų konfigūravimą, sklandų duomenų eksportą bei archyvavimo galimybes. Galiausiai, bendrą pasitenkinimą formuoja pagrindinis vertės pasiūlymas – tai, kiek SABIS sistema realiai padeda sumažinti administracinę naštą ir pagreitinti apmokėjimo procesus, lyginant su tradiciniais metodais.

Tyrimui atlikti buvo pasirinktos dvi tiriamosios grupės: pirkėjai (toliau – A grupė) ir tiekėjai (toliau – B grupė). Abiejų grupių tyrimo imtis sudarė 2332 naudotojų, iš kurių A grupės dalyvių sudarė – 1359, B grupės – 973. Buvo sudaryti du klausimynai (po vieną kiekvienai tiriamajai grupei). Kiekvienas naudotojas galėjo pateikti kelias užpildytas kiekvienos tiriamosios grupės klausimyną, priklausomai nuo tyrimo dalyvio naudojamo SABIS statuso. Vertinti pateikti teiginiai buvo vertinami 5 balų skalėje (1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku).

SABIS sistemos naudotojų tyrimo imtį sudarė 2332 respondentai, o surinkti duomenys atskleidžia gana subalansuotą pasiskirstymą tarp pagrindinių sistemos dalyvių grupių. Didžiąją dalį apklaustųjų, t. y. 58,28% (1 359 asmenis), sudarė pirkėjai. Likusią dalį – 41,72% (973 asmenis) – sudarė

tiekJai. Šis pasiskirstymas rodo, kad tyrime atsispindi abiejų pusių patirtis, nors pirkėjų balsas tyrime yra šiek tiek ryškesnis.

Analizuojant organizacijų dydį pagal darbuotojų skaičių, matoma didelė įvairovė, tačiau ryškiausia grupė yra vidutinio dydžio įmonės bei įstaigos, turinčios nuo 50 iki 249 darbuotojų, kurios sudaro 31,3% visų respondentų. Mažosios įmonės (10–49 darbuotojai) sudaro 27,49%, o mikro įmonės (1–9 darbuotojai) – 25,8%. Mažiausią, bet vis tiek reikšmingą dalį tyrimo imtyje užima stambios organizacijos, turinčios 250 ir daugiau darbuotojų, kurios sudaro 13,7% apklaustųjų. Nedidelė dalis respondentų (1,67%) nurodė tiksliai nežinantys savo atstovaujamos įmonės darbuotojų skaičiaus.

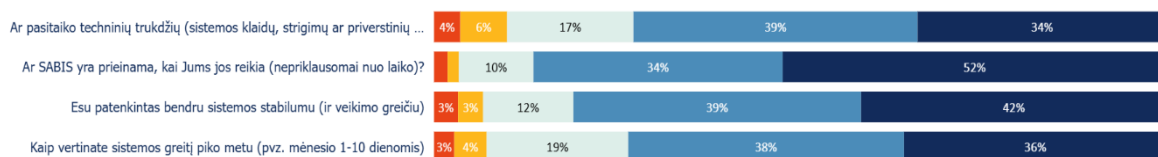
SABIS sistemos naudojimo intensyvumas rodo, kad tai yra įrankis, reikalaujantis itin reguliaraus įsitraukimo. Net 43,27% visų respondentų prie sistemos jungiasi kasdien arba beveik kasdien, o dar 20,75% tai daro bent kelis kartus per savaitę. Tai reiškia, kad daugiau nei 64% apklaustųjų sistemą naudoja intensyviu režimu. Likusi dalis vartotojų prie sistemos jungiasi rečiau: 22,94% tai daro kelis kartus per mėnesį, o tik kas dešimtas respondentas (13,04%) sistemą naudoja tik esant būtinybei, pavyzdžiui, kartą per ketvirtį ar rečiau.

Vertindami savo asmeninę kompetenciją ir patirtį naudojantis SABIS, dauguma respondentų save laiko vidutinio lygio naudotojais. Daugiau nei pusė apklaustųjų, t. y. 56,26%, save įvardijo kaip pažengusius vartotojus. Tuo tarpu 38,72% tyrimo dalyvių save vis dar identifikuoja kaip pradedančiuosius, o tai gali rodyti sistemos sudėtingumą arba poreikį papildomiems mokymams. Tik nedidelė dalis vartotojų – 5,02% – drąsiai save vadina ekspertais arba profesionaliais vartotojais. Toks pasiskirstymas leidžia teigti, kad tyrimo rezultatai geriausiai atspindi vidutinio pasirengimo vartotojų nuomonę.

Pateikti teiginiai buvo vertinami 5 balų skalėje, kur: 1 – visiškai nesutinku (šis atsakymas rodo griežtą nesutikimą su teiginiu. Respondentas mano, kad teiginys tikrai nėra teisingas ar tikslus); 2 – nesutinku (šis atsakymas atspindi bendrą nesutikimą su teiginiu. Jie nemano, kad teiginys yra teisingas ar tikslus). 3 – Neutralus/Nei Sutinku, nei Nesutinku (šis atsakymas reiškia, kad respondentas yra neutralus teiginio atžvilgiu – su juo nesutinka arba nesutinka, tai taip pat gali reikšti, kad jie nėra tikri arba neturi pakankamai informacijos.); 4 – Sutinku (šis atsakymas išreiškia bendrą sutikimą su teiginiu. Atsakovas mano, kad teiginys yra teisingas arba tikslus); 5 – Visiškai sutinku (šis atsakymas rodo tvirtą sutikimą su teiginiu. Atsakovas mano, kad teiginys yra visiškai teisingas arba tikslus); 1 ir 2 reiškia nesutarimą, 3 reiškia neutralų arba dviprasmišką požiūrį, 4 ir 5 reiškia susitarimą; 3 Balų mediana yra takoskyra tarp susitarimo ir nesutarimo. Balai, viršijantys 3, kreipiasi į susitarimą, o balai žemesni nei 3 pakreipia į nesutarimą.

Pasitenkinimo lygis SABIS paslaugomis buvo vertinamas atliekant vidutinių atskirų įverčių skaičiavimą, t.y. išvedant aritmetinį vidurkį, kai 1-3 – labai nepatenkintas; 4-6 – silpnai patenkintas; 6-8 – vidutiniškai patenkintas; 9-10 – labai patenkintas. Bendras pasitenkinimas SABIS paslaugomis 2026 m. siekė **76 %**.

1. SABIS PASLAUGŲ VERTINIMAS (TIEKĖJAS – VERSLO SUBJEKTAS)



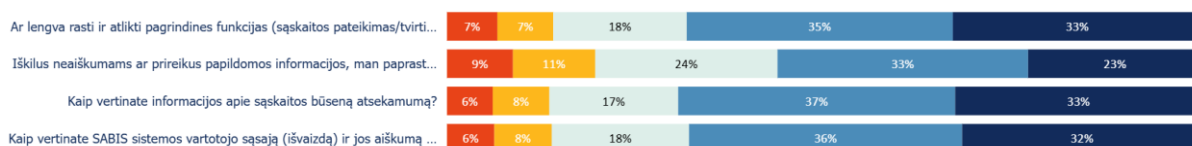
1 diagrama. SABIS sistemos naudotojų (tiekėjų) centralizuotai teikiamų paslaugų patikimumą ir veikimo stabilumą detalizuojančių teiginių vertinimas: sistemos techninių savybių aspektas, proc.

1 teiginys vertinamas - 1 (Labai dažnai) – 5 (Niekada); 2 teiginys vertinamas - 1 (Labai retai) – 5 (Visada); 3 teiginys vertinamas - 1 (Visiškai nepatenkintas (-a)) – 5 (visiškai patenkintas (-a)); 4 teiginys vertinamas - 1 (Labai lėtas) – 5 (Labai greitas)

Pateikta diagrama atskleidžia, kad SABIS sistemos techninis patikimumas vertinamas itin palankiai, o stipriausia grandis yra sistemos pasiekiamumas. Net 52 % respondentų nurodė, kad sistema jiems prieinama visada, o dar 34 % – beveik visada, tad bendras teigiamas prieinamumo rodiklis siekia 86 %. Tik nedidelė dalis, sudaranti 4 %, su pasiekiamumo problemomis susiduria dažnai, o tai rodo aukštą infrastruktūros parengtį užtikrinti nepertraukiamą paslaugų tiekimą.

Vertinant techninius trukdžius, tokius kaip sistemos klaidos ar priverstiniai atsijungimai, duomenys rodo, kad 34 % vartotojų jų nepatiria niekada, o 39 % su jais susiduria retai. Suminis teigiamas šio aspekto vertinimas siekia 73 %. Visgi, 10 % respondentų nurodė, kad trukdžių pasitaiko dažnai arba labai dažnai (4 % – labai dažnai, 6 % – dažnai), o tai yra didžiausias neigiamas rodiklis tarp visų vertintų kategorijų, reikalaujantis techninės komandos dėmesio klaidų prevencijai.

Bendru sistemos stabilumu ir veikimo greičiu patenkinti 81 % apklaustųjų, iš kurių 42 % yra visiškai patenkinti, o 39 % – patenkinti. Neutralią poziciją čia užima 12 % vartotojų, o nepatenkintų dalis siekia vos 6 %. Įdomu tai, kad vertinant greitį piko metu (pvz., mėnesio 1–10 dienomis), visiškai patenkintų dalis sumažėja iki 36 %, o neutralių vertinimų kiekis išauga iki 19 %. Nors bendras teigiamas greičio piko metu vertinimas išlieka aukštas (74 %), didesnis neutralių atsakymų skaičius rodo, kad intensyvaus naudojimo laikotarpiais penktadalis vartotojų pajunta tam tikrą našumo svyravimą.



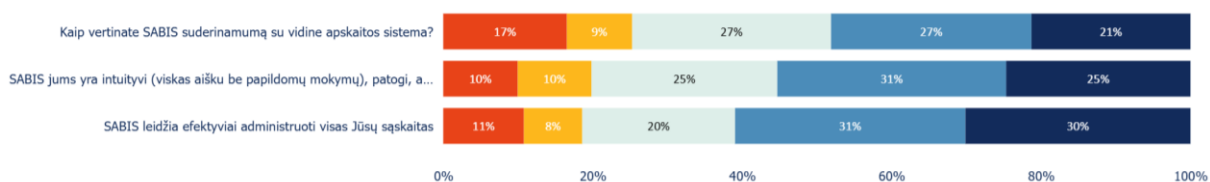
2 diagrama. Tiekėjų centralizuotai per SABIS sistemą atliekamų paslaugų detalizuojančių teiginių vertinimas: vartotojo sąsajos ir naudojimo patirties aspektas, proc.

1 teiginys vertinamas - 1 (Labai sunku) – 5 (Labai lengva); 2 teiginys vertinamas - 1 (Visiškai nesutinku) – 5 (Visiškai sutinku); 3 teiginys vertinamas - 1 (Labai sunku) – 5 (Labai lengva); 4 teiginys vertinamas - 1 (Visiškai neaiški) – 5 (Labai aiški)

Analizuojant pagrindinių funkcijų, tokių kaip sąskaitų pateikimas ar tvirtinimas, atlikimą, 68 % respondentų nurodė, kad tai padaryti yra lengva arba labai lengva (33 % – labai lengva, 35 % – lengva). Tačiau 14 % vartotojų tai vis dar sukelia sunkumų, o 18 % laikosi neutralios pozicijos, kas rodo, jog procesų intuityvumą dar galima tobulinti.

Sistemos vartotojo sąsaja (išvaizda) ir jos aiškumas vertinami panašiai: 68 % vartotojų ją laiko aiškia (32 % – labai aiški, 36 % – aiški). Informacijos apie sąskaitos būseną atsekamumas sulaukė šiek tiek geresnio įvertinimo – 70 % respondentų teigia, kad atsekti būseną jiems yra lengva. Abiem atvejais neigiamų vertinimų dalis išlieka stabili ir siekia 14 %, o tai indikuoja nedidelę, bet pastovią grupę naudotojų, kuriems vizualinis informacijos pateikimas nėra pakankamai suprantamas.

Daugiausiai iššūkių vartotojams kyla ieškant papildomos informacijos ar sprendžiant neaiškumus. Tik 56 % apklaustųjų sutinka, kad jiems paprasta rasti reikiamus atsakymus (23 % – visiškai sutinka, 33 % – sutinka). Tai yra mažiausias teigiamas rodiklis visoje apklausoje. Be to, čia fiksuojamas didžiausias neutralių vertinimų kiekis (24 %) ir didžiausias nepasitenkinimas (20 %). Šie duomenys aiškiai rodo, kad pagalbos sistemos, instrukcijų prieinamumas arba klientų aptarnavimo komunikacija yra silpniausia vartotojo patirties grandis, reikalaujanti didžiausių tobulinimo pastangų.



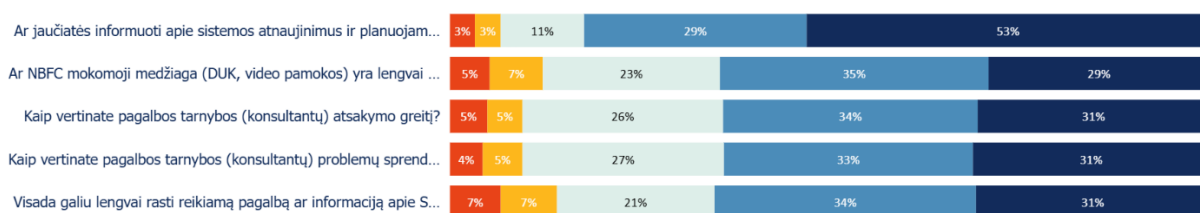
3 diagrama. Tiekėjų centralizuotai per SABIS sistemą atliekamų paslaugų detalizuojančių teiginių vertinimas: funkcionalumo ir atitikties standartams aspektas, proc.

1 teiginys vertinamas - 1 (Labai blogai) – 5 (Labai gerai); 2 teiginys vertinamas - 1 (Visiškai nesutinku) – 5 (Visiškai sutinku); 3 teiginys vertinamas - 1 (Visiškai nesutinku) – 5 (Visiškai sutinku)

Suderinamumas su vidinėmis apskaitos sistemomis yra kontraversiškesniausiai vertinamas aspektas. Nors 48 % tiekėjų suderinamumą vertina gerai arba labai gerai (21 % – labai gerai, 27 % – gerai), net 26 % respondentų šią sritį vertina neigiamai (17 % – labai blogai, 9 % – blogai). Be to, 27 % vartotojų užėmė neutralią poziciją. Tokia didelė nepatenkintų vartotojų dalis (kas ketvirtas tiekėjas) rodo, kad techninė integracija tarp SABIS ir skirtingų įmonių naudojamos programinės įrangos išlieka rimtu iššūkiu, galinčiu lemti dvigubą darbą ar duomenų sinchronizacijos klaidas.

Sistemos intuityvumas (aiškumas be papildomų mokymų) vertinamas geriau: 56 % vartotojų sutinka, kad sistema yra patogi ir aiški (25 % – visiškai sutinka, 31 % – sutinka). Visgi, penktadalis (20 %) respondentų su šiuo teiginiu nesutinka, o 25 % išlieka neutralūs. Tai indikuoja, kad nors sistema yra suprantama daugiau nei pusei naudotojų, didelė dalis tiekėjų vis dar jaučia poreikį papildomiems mokymams ar pagalbinėms priemonėms, kad galėtų pilnavertiškai išnaudoti įrankio galimybes.

Geriausius įvertinimus šioje grupėje gavo teiginys apie efektyvų sąskaitų administravimą. 61 % apklaustųjų sutinka, kad SABIS leidžia efektyviai valdyti visas jų sąskaitas (30 % – visiškai sutinka, 31 % – sutinka). Tai svarbus rodiklis, rodantis, kad nepaisant integracijos sunkumų ar poreikio mokytis, galutinis rezultatas – sąskaitų administravimas – vertinamas kaip sėkmingas. Vis dėlto, 19 % neigiamų vertinimų rodo, kad penktadalis tiekėjų nejaučia laukiamo darbo efektyvumo didėjimo naudodamiesi šia sistema.



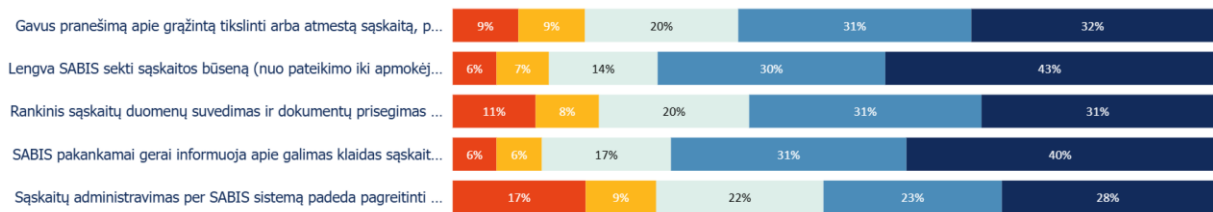
4 diagrama. Tiekėjų centralizuotai per SABIS sistemą atliekamų paslaugų detalizuojančių teiginių vertinimas: pagalbos ir mokomosios medžiagos kokybės bei prieinamumo aspektas, proc.

1 teiginys vertinamas - 1 (Visiškai ne) – 5 (Visiškai taip); 2 teiginys vertinamas - 1 (Visiškai ne) – 5 (Visiškai taip); 3 teiginys vertinamas - 1 (Labai blogai) – 5 (Labai gerai); 4 teiginys vertinamas - 1 (Labai blogai) – 5 (Labai gerai); 5 teiginys vertinamas - 1 (Visiškai nesutinku) – 5 (Visiškai sutinku)

Informuotumas apie sistemos atnaujinimus ir planuojamus darbus sulaukė aukščiausių įvertinimų visoje apklausoje. Net 53 % respondentų teigia besijaučiantys visiškai informuoti, o bendras teigiamas vertinimas siekia 82 %. Tik 6 % vartotojų jaučia informacijos trūkumą (3 % – visiškai ne, 3 % – greičiau ne), o tai rodo, kad pasirinkti komunikacijos kanalai ir pranešimų dažnumas efektyviai pasiekia didžiąją dalį tiekėjų.

Mokomoji medžiaga, tokia kaip DUK ar video pamokos, taip pat vertinama palankiai – 64 % respondentų ją laiko lengvai prieinama ir suprantama (29 % – visiškai taip, 35 % – greičiau taip). Visgi, šioje srityje fiksuojama nemaža neutralių vertinimų dalis (23 %), o tai gali signalizuoti, kad dalis vartotojų šia medžiaga tiesiog nesinaudoja arba jiems sunku ją rasti kritiniu momentu. Panaši tendencija pastebima ir vertinant bendrą pagalbos paiešką: 65 % vartotojų sutinka, kad visada lengvai randa reikiamą informaciją, tačiau 14 % neigiamų atsiliepimų rodo, kad savarankiškas problemų sprendimas ne visada yra sklandus.

Pagalbos tarnybos (konsultantų) darbas vertinamas stabiliai gerai tiek greičio, tiek problemų sprendimo kokybės atžvilgiu. Atsakymo greitį palankiai vertina 65 % apklaustųjų, o problemų sprendimo kokybę – 64 %. Abiem atvejais neigiami vertinimai svyruoja apie 9–10 %. Vertas dėmesio faktas, kad konsultantų darbas sulaukia gana daug neutralių vertinimų (26–27 %), kas gali reikšti, jog didelė dalis tiekėjų į pagalbą kreipiasi retai, todėl neturi susiformavusios tvirtos nuomonės.



5 diagrama. Tiekėjų centralizuotai per SABIS sistemą atliekamų paslaugų detalizuojančių teiginių vertinimas: sąskaitų pateikimo, integracijos ir būsenos sekimo aspektas, proc.

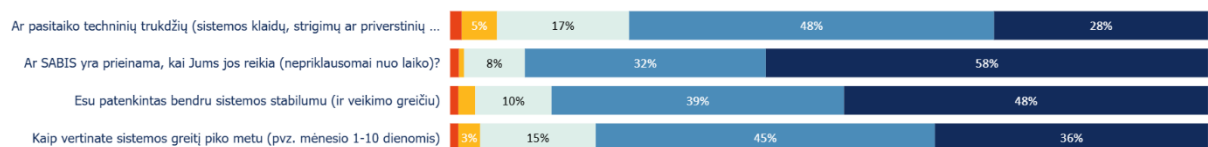
1-5 teiginiai vertinami - 1 (Visiškai nesutinku) – 5 (Visiškai sutinku)

Sąskaitos būsenos sekimas nuo pateikimo iki apmokėjimo yra vienas geriausiai vertinamų aspektų: net 73 % respondentų sutinka, kad tai daryti yra lengva (43 % – visiškai sutinka, 30 % – sutinka). Panašiai palankiai vertinamas ir informavimas apie klaidas sąskaitose ar jų atmetimą – 71 % vartotojų teigia, kad sistema apie tai informuoja pakankamai gerai. Tai rodo, kad SABIS sėkmingai užtikrina skaidrumą ir grįžtamąjį ryšį, leidžiantį tiekėjams matyti realią savo dokumentų situaciją.

Kiek prasčiau vertinamas pats techninis sąskaitų pateikimo procesas. Gavus pranešimą apie grąžintą sąskaitą, ją operatyviai patikslinti pavyksta 63 % respondentų, tačiau beveik penktadalis (18 %) su šiuo teiginiu nesutinka. Dar daugiau iššūkių kelia rankinis duomenų suvedimas ir dokumentų prisegimas – nors 62 % vartotojų tai laiko paprastu procesu, net 19 % respondentų tai atrodo sudėtinga, o 20 % užima neutralią poziciją. Tai patvirtina ankstesnėse diagramose matytą tendenciją, kad rankinis darbas ir integracijos trūkumas yra pagrindiniai vartotojų patiriami trukdžiai.

Didžiausią susirūpinimą kelia sistemos įtaka darbo efektyvumui. Tik apie pusę apklaustųjų (51 %) sutinka, kad sąskaitų administravimas per SABIS padeda pagreitinti atsiskaitymo procesus. Tuo tarpu net 26 % (kas ketvirtas tiekėjas) mano, kad sistema procesų nepagreitina (17 % – visiškai nesutinka, 9 % – nesutinka). Tai yra vienas aukščiausių neigiamų vertinimų visame tyrime, rodantis, kad dalis tiekėjų sistemą supranta kaip papildomą administracinę našta, o ne kaip procesą palengvinantį įrankį.

2. SABIS PASLAUGŲ VERTINIMAS (PIRKĖJAS – PERKANČIOJI ORGANIZACIJA) VERTINIMAS



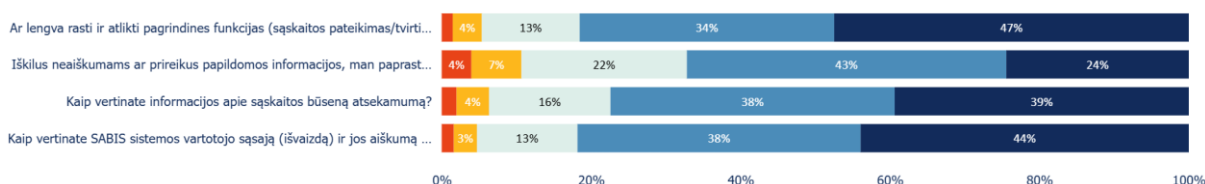
6 diagrama. SABIS sistemos naudotojų (pirkėjai) centralizuotai teikiamų paslaugų patikimumą ir veikimo stabilumą detalizuojančių teiginių vertinimas: sistemos techninių savybių aspektas, proc.

1 teiginys vertinamas - 1 (Labai dažnai) – 5 (Niekada); 2 teiginys vertinamas - 1 (Labai retai) – 5 (Visada); 3 teiginys vertinamas - 1 (Visiškai nepatenkintas (-a)) – 5 (visiškai patenkintas (-a)); 4 teiginys vertinamas - 1 (Labai lėtas) – 5 (Labai greitas)

Analizuojant techninius aspektus, išryškėja itin aukštas sistemos pasiekiamumo rodiklis: net 90 % pirkėjų nurodė, kad sistema jiems prieinama visada (58 %) arba beveik visada (32 %). Tai rodo, kad pirkėjų pusėje kritinių prisijungimo ar pasiekiamumo problemų praktiškai nėra, o neigiamų vertinimų dalis čia nesiekia nė 2 %.

Vertinant bendrą sistemos stabilumą ir veikimo greitį, pirkėjų pasitenkinimas taip pat išlieka labai aukštas – 87 % respondentų teigia esantys patenkinti arba visiškai patenkinti. Nors techninių trukdžių, tokių kaip strigimai ar klaidos, pasitaiko, 76 % naudotojų nurodo, kad su jais susiduria retai arba niekada. Lyginant su kitais rodikliais, šiame аспекte fiksuojama didžiausia dalis „neutralių“ vertinimų (17 %), o tai gali reikšti, kad pirkėjai retkarčiais pastebi smulkių nesklandumų, kurie tačiau neturi lemiamos įtakos jų bendram pasitenkinimui.

Galiausiai, sistemos greitis piko metu (pvz., mėnesio pradžioje) pirkėjų vertinamas palankiai – 81 % apklaustųjų jį laiko greitu arba labai greitu. Tik 4 % pirkėjų nurodė, kad sistema piko metu veikia lėtai. Tokie rezultatai leidžia daryti išvadą, kad pirkėjų segmente SABIS sistema veikia stabiliai ir patikimai, užtikrindama sklandų darbą net ir didžiausio užimtumo laikotarpiais. Tai suformuoja tvirtą techninį pagrindą pirkėjų operacijoms vykdyti.

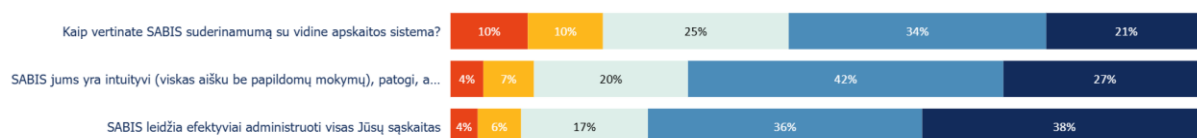


7 diagrama. Pirkėjų centralizuotai per SABIS sistemą atliekamų paslaugų detalizuojančių teiginių vertinimas: vartotojo sąsajos ir naudojimo patirties aspektas, proc.

1 teiginys vertinamas - 1 (Labai sunku) – 5 (Labai lengva); 2 teiginys vertinamas - 1 (Visiškai nesutinku) – 5 (Visiškai sutinku); 3 teiginys vertinamas - 1 (Labai sunku) – 5 (Labai lengva); 4 teiginys vertinamas - 1 (Visiškai neaiški) – 5 (Labai aiški)

Sąskaitų pateikimo ir tvirtinimo funkcijos pirkėjams atrodo itin paprastos: net 81 % jų teigia, kad pagrindines funkcijas rasti ir atlikti yra lengva arba labai lengva (47 % – labai lengva). Panašiai gerai vertinama ir pati vartotojo sąsaja bei jos aiškumas (82 % teigiamų vertinimų) bei sąskaitų būsenos atsekamumas (77 %). Tai rodo, kad pirkėjams sistemos vizualinė struktūra ir informacijos pateikimas yra suprantamas ir nereikalauja didelių pastangų orientuojantis procesuose.

Kiek nuosaikiau, tačiau vis tiek pozityviai, vertinamas informacijos paieškos paprastumas iškilus neaiškumams. Čia teigiamų vertinimų suma siekia 67 %, tačiau fiksuojama didžiausia neutralių vertinimų dalis (22 %) bei 11 % siekiantis nepasitenkinimas. Nors bendras vaizdas pirkėjų segmente yra labai geras, būtent papildomos informacijos prieinamumas išlieka ta sritimi, kurioje pirkėjai išvelgia daugiausiai erdvės tobulėjimui.

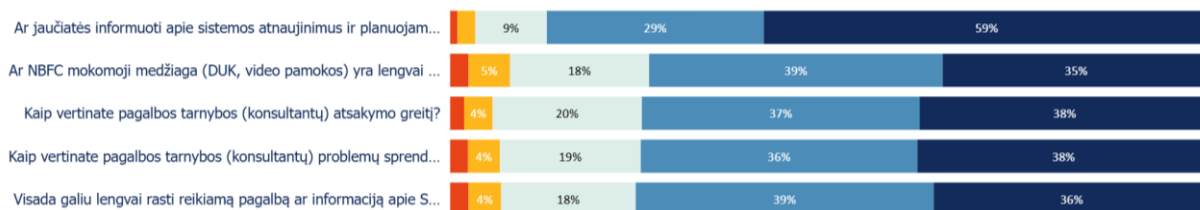


8 diagrama. Pirkėjų centralizuotai per SABIS sistemą atliekamų paslaugų detalizuojančių teiginių vertinimas: funkcionalumo ir atitikties standartams aspektas, proc.

1 teiginys vertinamas - 1 (Labai blogai) – 5 (Labai gerai); 2 teiginys vertinamas - 1 (Visiškai nesutinku) – 5 (Visiškai sutinku); 3 teiginys vertinamas - 1 (Visiškai nesutinku) – 5 (Visiškai sutinku)

Geriausiai vertinama sistemos nauda administravimo procesams: net 74 % pirkėjų sutinka, kad SABIS leidžia efektyviai administruoti visas sąskaitas (38 % visiškai sutinka, 36 % sutinka). Tik 10 % respondentų šiuo klausimu turi neigiamą nuomonę. Taip pat pirkėjams sistema atrodo pakankamai intuityvi – 69 % apklaustųjų teigia, kad viskas aišku be papildomų mokymų, o nepatenkintų šiuo aspektu yra tik 11 %.

Suderinamumas su vidinėmis apskaitos sistemomis pirkėjų grupėje vertinamas nuosaikiau: teigiamų įvertinimų suma siekia 55 % (21 % – labai gerai, 34 % – gerai). Šioje srityje fiksuojama didžiausia neigiamų vertinimų dalis (20 %) ir nemažas neutralių vertinimų kiekis (25 %). Nors pirkėjų pasitenkinimas integracija yra didesnis nei tiekėjų, penktadalis pirkėjų vis tiek susiduria su techniniais nepatogumais jungiant SABIS su savo vidiniais įrankiais.



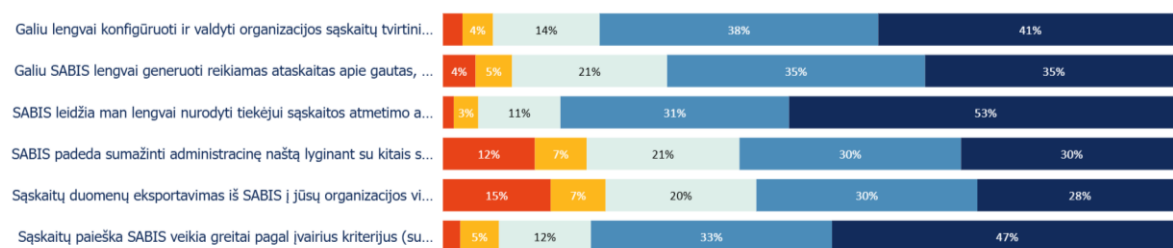
9 diagrama. Pirkėjų centralizuotai per SABIS sistemą atliekamų paslaugų detalizuojančių teiginių vertinimas: pagalbos ir mokomosios medžiagos kokybės bei prieinamumo aspektas, proc.

1 teiginys vertinamas - 1 (Visiškai ne) – 5 (Visiškai taip); 2 teiginys vertinamas - 1 (Visiškai ne) – 5 (Visiškai taip); 3 teiginys vertinamas - 1 (Labai blogai) – 5 (Labai gerai); 4 teiginys vertinamas - 1 (Labai blogai) – 5 (Labai gerai); 5 teiginys vertinamas - 1 (Visiškai nesutinku) – 5 (Visiškai sutinku)

Matoma, kad pirkėjų segmentas itin palankiai vertina komunikacijos ir pagalbos procesus, o stipriausia grandis yra informuotumas apie sistemos pokyčius. Net 88 % pirkėjų jaučiasi informuoti apie atnaujinimus ar planuojamus darbus, iš kurių didžioji dalis (59 %) pasirinko patį aukščiausią vertinimą. Tai rodo, kad proaktyvus informacijos teikimas pirkėjams yra sėkmingai suvaldytas ir pasiekia auditoriją laiku.

Pagalbos tarnybos darbas pirkėjų grupėje taip pat vertinamas užtikrintai: konsultantų atsakymo greitį palankiai vertina 75 %, o problemų sprendimo kokybę – 74 % respondentų. Abiem atvejais neigiamų vertinimų dalis išlieka minimali, nesiekianti nė dešimtadalio (8 %). Panašus pasitenkinimo lygis fiksuojamas ir vertinant galimybę savarankiškai rasti pagalbą – 75 % pirkėjų teigia, kad jiems nesudėtinga pasiekti reikiamą informaciją apie sistemą.

Mokomoji medžiaga, apimanti DUK bei video pamokas, pirkėjams atrodo naudinga ir lengvai suprantama, nes teigiamą nuomonę šiuo klausimu išreiškė 74 % apklaustųjų. Neutralių vertinimų dalis čia sudaro 18 %, o aiškiai nepatenkintų yra tik 8 %. Galima daryti išvadą, kad pirkėjų segmente edukacinė sistema ir tiesioginis palaikymas veikia sklandžiai, suformuodami pozityvų požiūrį į SABIS sistemos aptarnavimo lygį.



10 diagrama. Pirkėjų centralizuotai per SABIS sistemą atliekamų paslaugų detalizuojančių teiginių vertinimas: sąskaitų pateikimo, integracijos ir būsenos sekimo aspektas, proc.

1-5 teiginiai vertinami - 1 (Visiškai nesutinku) – 5 (Visiškai sutinku)

Sąskaitų valdymo ir paieškos funkcijos pirkėjams veikia sklandžiai: net 84 % respondentų sutinka, kad sistema leidžia lengvai nurodyti tiekėjui sąskaitos atmetimo priežastis (53 % visiškai sutinka), o 80 % teigiamai vertina galimybę greitai rasti sąskaitas pagal įvairius kriterijus. Taip pat pirkėjai jaučiasi galintys efektyviai valdyti organizacijos sąskaitų tvirtinimo grandines (79 % teigiamų vertinimų) bei generuoti reikiamas ataskaitas (70 %). Šie rodikliai rodo, kad vidiniai SABIS procesai pirkėjų poreikius atitinka labai gerai.

Kiek nuosaikiau vertinama sistemos įtaka bendrai administracinei naštai mažinti. Nors 60 % pirkėjų mano, kad SABIS padeda ją sumažinti, lyginant su kitais būdais, net 19 % respondentų su tuo nesutinka, o 21 % laikosi neutralios pozicijos. Tai gali reikšti, kad daliai pirkėjų perėjimas prie šios sistemos nebuvo toks revoliucinis, kaip tikėtasi, arba reikalauja papildomų pastangų derinant procesus.

Silpniausia grandis pirkėjų grupėje, kaip rodo ir ankstesnės diagramos, yra sąskaitų duomenų eksportavimas į organizacijos vidinę apskaitos sistemą. Čia fiksuojama didžiausia nepasitenkinimo dalis (22 %), o teigiamai šią funkciją vertina tik 58 % apklaustųjų. Šis rodiklis patvirtina, kad SABIS vis dar stinga lankstumo ar techninio suderinamumo su įvairiomis pirkėjų naudojamomis programomis, todėl ateityje duomenų eksporto automatizavimas turėtų būti prioritetinga plėtros kryptis.

SABIS sistemos naudotojų tyrimas atskleidžia dvejopą vaizdą: techniškai platforma yra stabili ir patikima, tačiau jos funkcinis pritaikymas vartotojų kasdieniam darbui vis dar kelia rimtų iššūkių. Tiek pirkėjai, tiek tiekėjai itin palankiai vertina sistemos pasiekiamumą, veikimo stabilumą ir komunikaciją apie atnaujinimus – šiose srityse teigiami įvertinimai dažnai viršija 80 %. Taip pat sėkmingai veikia pagalbos tarnyba bei mokomoji medžiaga, o tai užtikrina, kad vartotojai jaučiasi informuoti ir prižiūrimi techniniame lygmenyje.

Visgi, pasitenkinimas sistema drastiškai krenta vertinant jos įtaką darbo efektyvumui ir integracijos galimybes. Tiekėjų segmentas sistemą vertina kur kas kritiškiau, nes rankinis duomenų suvedimas ir prastas suderinamumas su jų vidinėmis apskaitos programomis suvokiamas kaip papildoma administracinė našta. Pirkėjų grupėje situacija geresnė, nes jiems sistema suteikia daugiau vertės per skaidrų sąskaitų sekimą ir patogų tvirtinimo valdymą, tačiau ir čia duomenų eksportavimo problemos išlieka pagrindiniu nepasitenkinimo šaltiniu.

Apibendrinant galima teigti, kad SABIS sėkmingai įsitvirtino kaip patikima infrastruktūra, tačiau norint pasiekti teigiamą vartotojų lojalumą, būtina fokusuotis į procesų automatizavimą. Pagrindinis prioritetas turėtų būti skiriamas integracinių sąsajų (API) tobulinimui, kad duomenų mainai tarp SABIS ir vartotojų vidinių sistemų vyktų sklandžiai, taip sumažinant rankinio darbo poreikį ir paverčiant sistemą realiu verslo procesų palengvinimu, o ne tik privalomu skaitmeniniu įrankiu.

PAGRINDINĖS RESPONDENTŲ PASTABOS

SABIS SISTEMOS NAUDOTOJŲ (TIEKĖJŲ) PASITENKINIMO, LOJALUMO IR TOBULINTINŲ SRIČIŲ VERTINIMAS

1 lentelė. Pagrindinės respondentų pastabos; A grupės pastabos, dėl pasitenkinimo/nepasitenkinimo teikiamomis SABIS paslaugomis, vnt. (pateikiama originali tyrimo dalyvių kalba)

Teigiami vertinimai (Kas gerai / patinka)	Neigiami vertinimai ir rekomendacijos (Ką tobulinti)
„Sistema veikia gerai, aiški, paprasta naudotis.“	„SABIS sistema labai lėta, dažnai stringa.“
„Patogus sąskaitų sekimas ir jų administravimas.“	„Sąskaitos atmetimo atveju turėtų ateiti pranešimas į el. paštą.“
„Labai patogu, kad nereikia siųsti popierinių sąskaitų.“	„Integracija su buhalterinėmis programomis (pvz., Rivile, Stekas) yra sudėtinga arba neveikia sklandžiai.“
„Greitas pagalbos tarnybos reagavimas ir aiškūs atsakymai.“	„Sąskaitų faktūrų paieška pagal tiekėją ar numerį ne visada veikia tiksliai.“
„Sistemoje viskas vienoje vietoje, geras matomumas.“	„Per daug privalomų laukų pildant sąskaitas, procesas užtrunka per ilgai.“
„Informatyvūs mokomieji video ir DUK skiltis.“	„Sąsaja galėtų būti modernesnė ir intuityvesnė, dabar atrodo morališkai pasenusi.“
„Galimybė lengvai matyti sąskaitos būseną (apmokėta/neapmokėta).“	„Sistemos klaidos piko metu (mėnesio pradžioje), kai visi teikia dokumentus.“
„Sąskaitų tvirtinimo grandinės veikia logiškai.“	„Trūksta galimybės masiniam sąskaitų įkėlimui/importui iš XML/PDF formatų.“
„Gera komunikacija apie sistemos atnaujinimus.“	„Sunkus ir nepatogus priedų (dokumentų) prisegimas prie sąskaitų.“
„Sutaupoma laiko archyvavimui ir pašto išlaidoms.“	„Painus naudotojų teisių valdymas ir naujų paskyrų kūrimas organizacijos viduje.“

Pastebėjimas: Nors bendras pasitenkinimas funkcionalumu yra juntamas, pagrindinė kritika ir tobulinimo poreikis telkiasi ties techniniu greitaveikos užtikrinimu, integracijų kokybe bei automatinių pranešimų sistemos plėtra.

Pateikiami apibendrinti vertinimai.

SABIS SISTEMOS NAUDOTOJŲ (TIEKĖJŲ) PASITENKINIMO, LOJALUMO IR TOBULINTINŲ SRIČIŲ VERTINIMAS

2 lentelė. Pagrindinės respondentų pastabos; B grupės pastabos, dėl pasitenkinimo/nepasitenkinimo teikiamomis SABIS paslaugomis, vnt. (pateikiama originali tyrimo dalyvių kalba)

Teigiami vertinimai (Kas gerai / patinka)	Rekomendacijos ir pastebėti trūkumai (Ką tobulinti)
„Sistema veikia sklandžiai, viskas aišku ir suprantama.“	„SABIS sistema labai lėta, ypač mėnesio pradžioje.“
„Labai patogų, kad visos sąskaitos vienoje vietoje.“	„Sąskaitų atmetimo procesas galėtų būti paprastesnis, su aiškesniu informavimu tiekėjui.“
„Geras informacijos apie sąskaitų būsenas atsekamumas.“	„Integracija su vidinėmis apskaitos sistemomis dažnai stringa arba reikalauja rankinio darbo.“
„Pagalbos tarnyba atsako greitai ir suteikia reikiamą informaciją.“	„Paieškos laukeliai turėtų būti lankstesni (pvz., ieškoti pagal dalį pavadinimo ar sumą).“
„Mokomoji medžiaga (video pamokos) labai naudinga naujiems darbuotojams.“	„Trūksta automatinio pranešimo gavimo į el. paštą apie gautą naują sąskaitą.“
„Sąskaitų tvirtinimo grandinių valdymas yra logiškas ir patogus.“	„Sąsaja atrodo pasenusi, galėtų būti modernesnė ir intuityvesnė.“
„Sutaupoma daug laiko lyginant su popierinių sąskaitų tvarkymu.“	„Sąskaitų duomenų eksportavimas į Excel ne visada korektiškai sukelia visus laukus.“
„Informatyvūs pranešimai apie planuojamus sistemos darbus.“	„Piko metu (mėnesio 1-10 dienomis) sistema dažnai 'pakimba'.“
„Galimybė lengvai rasti senas sąskaitas archyve.“	„Per daug privalomų laukų, kurie ne visada aktualūs konkrečiam pirkimui.“
„Skaidrumas – visada matai, kokiame etape yra sąskaita.“	„Sunkus dokumentų (priedų) įkėlimas, kartais meta klaidą dėl failo dydžio ar formato.“

Pastebėjimas: Nors pirkėjai vertina sistemos suteikiamą tvarką ir skaidrumą (78 % pasitenkinimas), pagrindinis jų nepasitenkinimas kyla dėl sistemos greitaveikos piko metu ir integracinių sąsajų su jų organizacijų buhalterinėmis programomis trūkumo.

Pateikiami apibendrinti vertinimai.