

E-handel och e-fakturering

ENKÄTUNDERSÖKNING I KOMMUNER OCH REGIONER
2018/19

Förord

Införandet av elektronisk handel (e-handel) och elektronisk fakturering (e-fakturering) fortsätter i kommuner och regioner. I syfte att kartlägga aktuell omfattning av e-handel och e-fakturering har en enkätundersökning genomförts.

Enkätundersökningen genomfördes under tiden mars t.o.m. maj 2019. De siffror som lämnats i undersökningen härför sig därför huvudsakligen till 2018. Det är av särskilt intresse då uppgifterna avser omfattningen av e-fakturering innan lagen om elektroniska fakturor till följd av offentlig upphandling trädde ikraft den 1 april 2019. Fråga har även ställts om förutsättningarna att kunna ta emot e-fakturor enligt PEPPOL:s infrastruktur. En föreskrift kring detta utfärdades av myndigheten för digital förvaltning (DIGG) i maj i år.

Den senaste enkätundersökningen gjordes 2016/17 och dessförinnan 2007 och 2013. Det finns även en undersökning från 2003, som enbart omfattade kommuner.

Enkätundersökningen visar att e-faktureringen har ökat i mycket stor omfattning sedan den senaste undersökningen. Bilden är att kommuner och regioner har förutsättningar för att ta emot elektroniska fakturor enligt den nya e-fakturalagen.

Även e-handeln har även ökat, men inte i samma omfattning som e-faktureringen. E-handel innefattar att ordrar eller beställningar skickas elektroniskt samt att fakturor mottas elektroniskt. Förutom de kommuner och regioner som infört e-handel finns ett antal som står i begrepp att göra det under 2019 eller senare.

I denna rapport redovisas resultaten från enkätundersökningen. Den innehåller statistik om själva omfattningen av införandet. Rapporten redovisar även vilka svårigheter som kommuner och regioner bedömt finns vid införandet av e-handel och bedömda nyttoeffekter och positiva erfarenheter.

För frågor om enkätundersökningen eller arbetet på SKL med att främja införandet av e-handel och e-fakturering samt standardarbete m.m. under konceptet SFTI (Single Face To Industry) hänvisas till Kerstin Wiss Holmdahl, kerstin.wiss.holmdahl@skl.se, tfn 08 452 70 00. Information om arbetet samt SFTI finns även på www.skl.se samt www.sfti.se

Sveriges Kommuner och Landsting

Stockholm i augusti 2019

Germund Persson

Avdelningen för juridik

Innehåll

Sammanfattning	5
1. Bakgrund till enkäten.....	7
1.1 Bakgrund	7
1.2 Definitioner, avgränsningar m.m.	8
1.3 Svarsfrekvens m.m.....	8
2. E-fakturering i kommuner och regioner	9
2.1 E-fakturering i kommuner och regioner.....	9
2.2 Jämförelse med tidigare års undersökningar	11
2.3 Tillhandahållande av fakturaportal	12
2.4 PEPPOL som kommunikation för e-fakturor	12
2.5 Kommentarer kring e-fakturering	13
3. E-handel i kommuner och regioner	15
3.1 E-handel i kommuner och regioner	15
3.2 Antal elektroniska ordrar och matchning.....	20
3.3 Antal anslutna leverantörer	20
3.4 Svårigheter vid införandet av e-handel	21
3.5 Effekter av e-handel	25
4. Kommentarer och medskick i övrigt från undersökningen	28
5. Avslutande synpunkter	29

Sammanfattning

E-fakturering

E-faktureringen har ökat under de senaste åren. Denna enkätundersökning genomfördes under våren 2019 med 85 % svarsfrekvens för kommuner (246 av 290) och 100 % för regioner (alla 20 regioner).

Enkäten utvisar att det vanligaste är att kommuner och regioner har en andel e-fakturer i intervallet 51-74 % men det finns även ett antal kommuner och regioner som har mer än 75 % av sina fakturer elektroniska. Genomsnittlig andel av fakturerna som är elektroniska är 55,8 % för kommunerna och 55,5 % för regionerna, dvs. ungefär 56 %. Det är värt att uppmärksamma att årets enkätundersökning huvudsakligen baseras på siffror från 2018, dvs. innan lagkravet på e-fakturering trädde ikraft den 1 april 2019.

72 % av kommunerna och 95 % av regionerna tillhandahåller fakturaportal för sina leverantörer.

Vidare är det 74 % av kommunerna och 90 % av regionerna som är anslutna för att ta emot e-fakturer i PEPPOL:s nätverk. 17 % av kommunerna överväger att registrera sig för att ta emot fakturer genom PEPPOL och för regionerna är det 5 %. Det innebär att 91 % av kommunerna som besvarat frågan är registrerade i PEPPOL eller överväger att registrera sig. Från den 1 december 2019 blir detta obligatoriskt för alla upphandlande myndigheter och enheter, dvs. även för kommuner och regioner.

E-handel

Också när det gäller e-handel har det skett en ökning, även om den inte är lika stor som ökningen av e-fakturering. 105 kommuner har svarat att de idag har infört e-handel. Det är 44 % av de som besvarade enkäten. 8 kommuner uppger att de håller på att införa e-handel, varav 5 under 2019. Några anger att de avvaktar upphandlingar m.m. 9 kommuner har svarat att de har funderingar på att framöver införa e-handel. Enligt enkätundersökningen 2013 var det 85 kommuner hade e-handel och enligt undersökningen 2016/17 var det 96 kommuner.

19 av regionerna, dvs. 95 % av regionerna, svarade att de har e-handel och en region att den var i uppstartsskede.

När det gäller orsaker till varför e-handel inte införts är det tydligt att de flesta anser att de inte har resurser för att införa e-handel. Av de 131 kommuner som svarade på denna fråga ansåg 89 att detta var skälet, dvs. 68 %. Även enligt tidigare undersökningar har detta varit ett av de främsta skälen. 25 kommuner svarade att de inte har rätt kompetens för införandet (19 % av de som svarade). 15 % av kommunerna angav att de inte är övertygade om nyttan av e-handel; det var 20 % vid förra undersökningen.

Det är få som inte tror att leverantörerna är mogna för e-handel, 4 % (det var 6 % vid den förra undersökningen).

Antalet anslutna leverantörer har ökat, men ökningen är inte särskilt stor jämfört med den förra undersökningen.

I enkätundersökningen ställdes frågan om man mött svårigheter vid införandet av e-handel och vilka dessa var. När det gäller *kommunerna* framkom följande. Tydligt är att det är svårt att frigöra personella resurser. 45 % av de kommuner som svarade ansåg detta. Vid förra enkätundersökningen ansåg 62 % av kommunerna att det var svårt.

24 % av kommunerna ansåg att en svårighet är att det saknas kopplingar till komplett avtalsdatabas (33 % vid förra undersökningen). 21 % ansåg att det var svårt att frigöra ekonomiska resurser för införande av e-handel (31 % vid förra undersökningen).

Att ansluta leverantörer ansåg 17 % vara svårt och 48 % vara mindre svårt. Det var fler vid förra enkätundersökningen; 32 % ansåg då att detta var svårt och 50 % mindre svårt.

12 % ansåg att det var svårt att finna bra e-handelslösningar (25 % vid förra undersökningen), 36 % ansåg det vara mindre svårt (44 % vid den tidigare undersökningen).

När det gäller upplevda svårigheter bland *regionerna* framkom att det svåraste ansågs vara att frigöra personella resurser för införande av e-handel, d.v.s. samma som många kommuner bedömde. Det var 61 % som ansåg detta vara svårt och 22 % mindre svårt. Vid förra enkätundersökningen 2016/17 var det 73 % som ansåg detta vara svårt och 27 % som mindre svårt.

Det är vidare 35 % som anser att det är svårt att frigöra ekonomiska resurser och 29 % som mindre svårt. Motsvarande siffror vid förra undersökningen var 27 respektive 36 %.

Frågor ställdes även om bedömda effekter av införd e-handel. De positiva effekter som kommuner bedömer att de fått genom e-handeln är ökad prismedvetenhet, (73 %), ökad ramavtalstrohet (84 %), ökad effektivitet i beställningsprocessen (76 %) respektive i fakturahanteringsprocessen (76 %). 63 % av kommunerna anser att uppföljningen har förbättrats när det finns statistik. Regionerna ser också positiva effekter. 94 % bedömer att de får ökad effektivitet i fakturahanteringsprocessen och 88 % ökad effektivitet i beställningsprocessen. Hela 100 % av regionerna anser att uppföljningen har förbättrats när statistik finns tillgänglig.

Enkätundersökningen ger ledning för SKL:s fortsatta arbete med att stödja införandet av e-fakturerings och e-handel. Ytterligare stöd för hur leverantörsanslutning kan underlättas behövs, likaså mer fokus på organisatoriska frågor och effektiv verksamhetsuppföljning.

1. Bakgrund till enkäten

1.1 Bakgrund

Elektronisk handel (e-handel) och elektronisk fakturering (e-fakturering) införs successivt i kommuner och regioner och har 2019 fått ökat aktualitet med anledning av den nya lagen om elektronisk fakturering till följd av offentlig upphandling¹. Lagen innebär att alla upphandlande myndigheter och enheter ska ta emot elektroniska fakturor från den 1 april 2019 och att leverantörer ska skicka elektroniska fakturor från detta datum. Lagen omfattar inköp som görs efter den 1 april 2019 och för upphandlingar som påbörjas efter detta datum. Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) har den 15 maj 2019 utfärdat en föreskrift om att alla myndigheter och enheter ska vara registrerade i Open PEPPOL för att kunna ta emot e-fakturor².

Det finns inga lagkrav på e-handel – e-handel införs istället på grundval av egna ställningstaganden för att skapa en effektiv beställnings-och fakturaprocess.

I syfte att kartlägga omfattningen av såväl e-handel som e-fakturering har Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) genomfört en enkätundersökning under 2019. Undersökningen baseras på 2018 års siffror. Senast motsvarande enkätundersökning gjordes var 2016/17. Dessförinnan gjordes undersökningar 2013, 2007 och 2003, den sistnämnda avsåg dock endast kommuner.

En uppföljning av statliga myndigheters e-fakturering och e-handel har under våren genomförts av Myndigheten för digital förvaltning (DIGG). Flertalet av frågorna är desamma som i SKL:s enkätundersökning. DIGG:s uppföljning publicerades den 12 juni 2019 på myndighetens webbplats, www.digg.se.

Kartläggningen genom SKL:s enkätundersökning är av intresse utifrån arbetet med att främja förutsättningarna för e-handel och e-fakturering i kommuner och regioner. SKL har sedan 1996 arbetat med att främja detta; främst genom att inom ramen för Single Face To Industry (SFTI) rekommendera gemensam standard för e-handelsmeddelanden som utväxlas mellan offentliga köpare och deras leverantörer och att bedriva utbildning, svara för rådgivning samt annat stöd. Genom SFTI samverkar SKL med staten genom Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) samt Upphandlingsmyndigheten.

¹ Lag 2018:1277 om elektroniska fakturor till följd av offentlig upphandling

² PEPPOL är ett Europeiskt nätverk för att enkelt utväxla elektroniska fakturor och andra e-handelsmeddelanden, se <https://www.digg.se/nationella-digitala-tjanster/e-handel-och-e-faktura/peppol/peppol>

1.2 Definitioner, avgränsningar m.m.

Syftet med enkätundersökningen är att kartlägga införandet av e-handel och e-fakturering hos kommuner och regioner. Elektronisk offentlig upphandling ingår inte i undersökningen.

När begreppet e-handel används avses en elektronisk beställningsprocess som oftast börjar med prislisterhantering och beställningar baserade på dessa prislister (alternativt att beställningar görs på leverantörs anpassade webbplats genom s.k. punch-out eller liknande) och därefter består av bekräftelser samt slutligen fakturor. Ibland kan leveransavisering ingå i processen.

Med e-fakturering avses hantering av elektroniska fakturor. Skannade pappersfakturor ingår inte i denna definition. Frågor om skannade fakturor har därför inte ställts i enkätundersökningen.

Enkätundersökningen omfattar vidare enbart mottagande av leverantörsfakturor och inte utgående fakturor från kommuner och regioner till företag eller medborgare.

1.3 Svarefrekvens m.m.

Inbjudan att delta i enkätundersökningen sändes till alla 290 kommuner och 20 regioner³. Svar erhöles från 246 kommuner samt 20 regioner, dvs. en svarefrekvens på 85 % för kommuner och 100 % för regioner. Av de som besvarade enkäten har en del besvarat alla frågorna, medan andra endast besvarat vissa frågor.

I rapporten redogörs först för omfattningen av e-fakturering och därefter för e-handel.

I vissa delar görs jämförelser med de tidigare enkätundersökningarna. Vi har eftersträvat att ställa likartade frågor som i tidigare enkäter för att möjliggöra sådana jämförelser. Det refereras till procenttal men ibland även till antalet kommuner och regioner för att tydliggöra ytterligare.

³ Gotland är även en region men brukar i dessa sammanhang ingå bland kommunerna.

2. E-fakturering i kommuner och regioner

2.1 E-fakturering i kommuner och regioner

I tidigare års enkätundersökningar har fråga ställts om e-fakturering införts eller ej. Mot bakgrund av att lagen om elektronisk fakturering trätt ikraft den 1 april 2019 ställdes denna fråga inte i årets undersökning. Fokus har istället varit inriktat på att få en uppskattning av hur många av fakturorna som är elektroniska. Enkätundersökningen ägde rum under tiden mars t.om maj 2019. Svaren baseras därför på siffror som huvudsakligen hänför sig till 2018.

189 kommuner och 18 regioner besvarade frågan om hur många av de fakturor som tagits emot under 2018 som var elektroniska. Därutöver fanns det respondenter som enbart angav totala antalet fakturor.

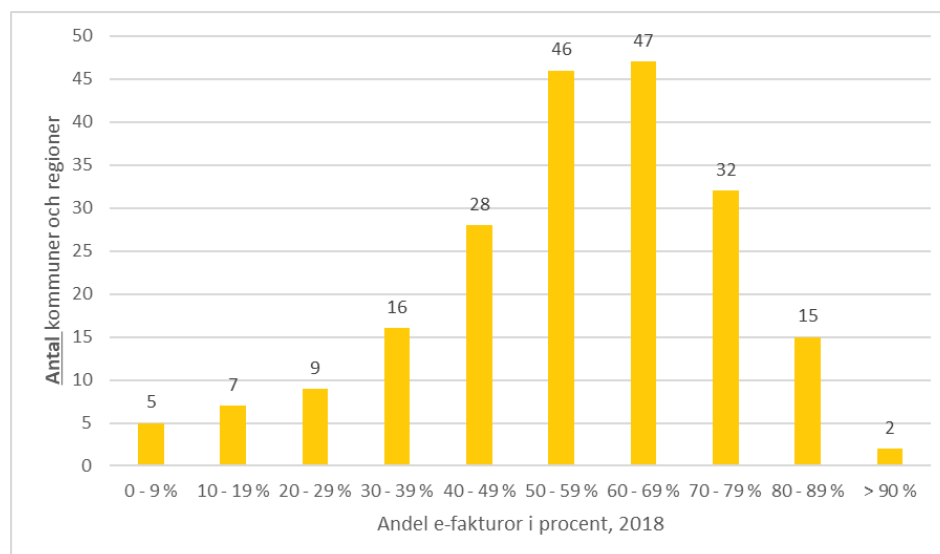


Diagram avseende hur många av fakturorna som var elektroniska i kommuner och regioner 2018. Svar från 189 kommuner och 18 regioner, d.v.s. 207 totalt.

Av diagrammet framgår att det vanligaste är att man kommer upp i 50-70 % elektroniska fakturor. Det är 93 av de kommuner och regioner som svarat, dvs. 45 %, som hade 50-70 % elektroniska fakturor.

För kommunerna är andelen fakturor som är elektroniska i genomsnitt 55,8 %, dvs. ca 56 %. Om man räknar bort de 12 kommuner som har under 20 % e-fakturor blir genomsnittet 59 %. För regionernas del är genomsnittet 55,5 %,

Vid de tidigare enkätundersökningarna har diagrammen visat fördelning utifrån andra intervaller av procenttal. Om samma intervaller ska användas blir fördelningen enligt följande.

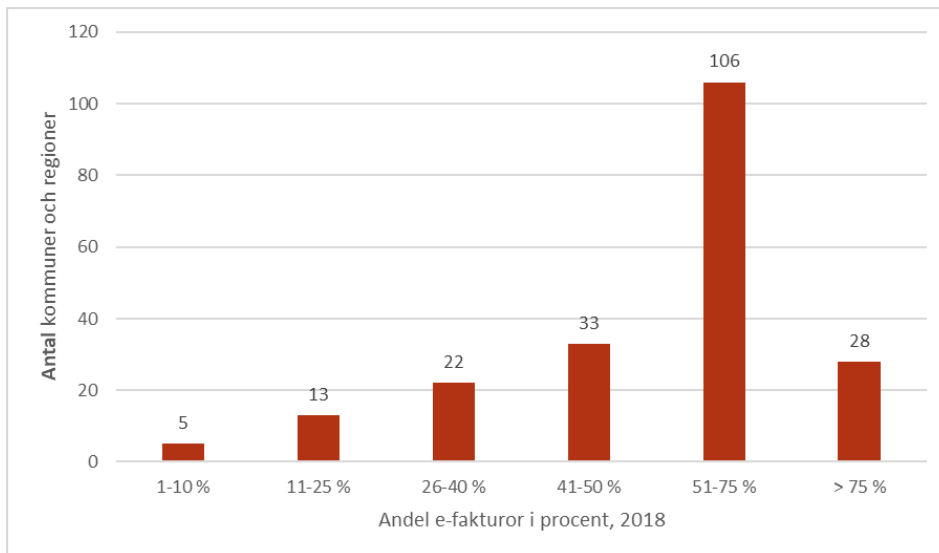


Diagram utvisande hur många av fakturorna i kommuner och regioner som är elektroniska enligt årets enkätundersökning. Svar från 189 kommuner och 18 regioner.

Diagrammen ovan visar antal kommuner och regioner sammantaget.

Av diagrammet kan utläsas att flertalet, närmare bestämt 106 kommuner och regioner, har 51-75 % av de mottagna leverantörsfakturorna elektroniska. 28 kommuner och regioner har mer än 75 % elektroniska fakturor.

Ser man på regionerna är det 2 regioner som har mellan 26-40 % e-fakturor, 2 som har mellan 41-50 %, och 14 som har mellan 50-75 % (1 region har exakt 75 %). Det är i genomsnitt 56 % (55,5 %) av fakturorna i regionerna som är elektroniska (baserat på 18 svar).

När det gäller kommunerna är det 5 kommuner med 1-10 % e-fakturor, 13 kommuner med 11-25 % e-fakturor, 20 kommuner med 26-40 % e-fakturor, 31 kommuner som har 41-50 % e-fakturor, 92 kommuner som har 50-75 % e-fakturor och 28 kommuner som har mer än 75 % av fakturorna elektroniska. Det kan nämnas att av dessa finns en kommun med 93 % e-fakturor följt av en som har 92 %.

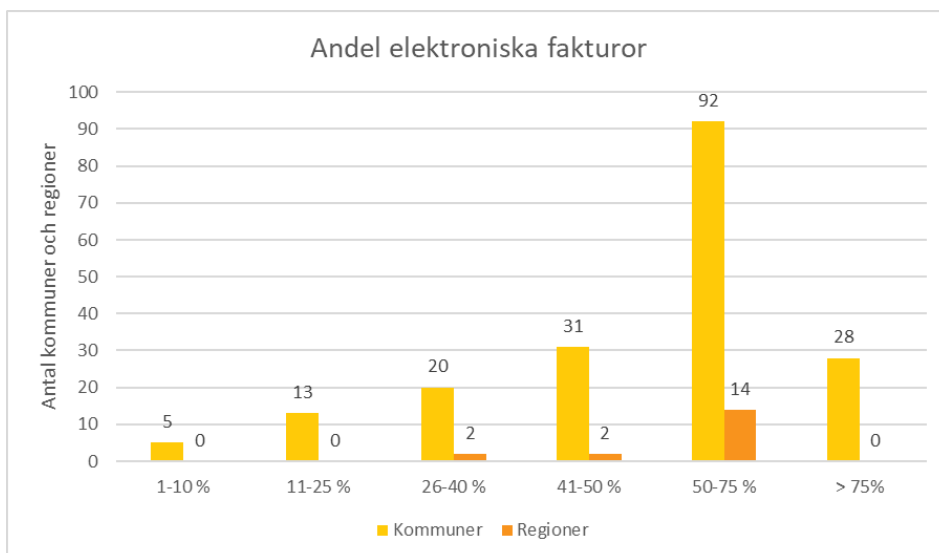


Diagram utvisande fördelningen av elektroniska fakturor i kommuner och regioner 2018.

2.2 Jämförelse med tidigare års undersökningar

En jämförelse med tidigare års enkätundersökningar visar på en kraftig ökning av andelen e-fakturer i kommuner och regioner.

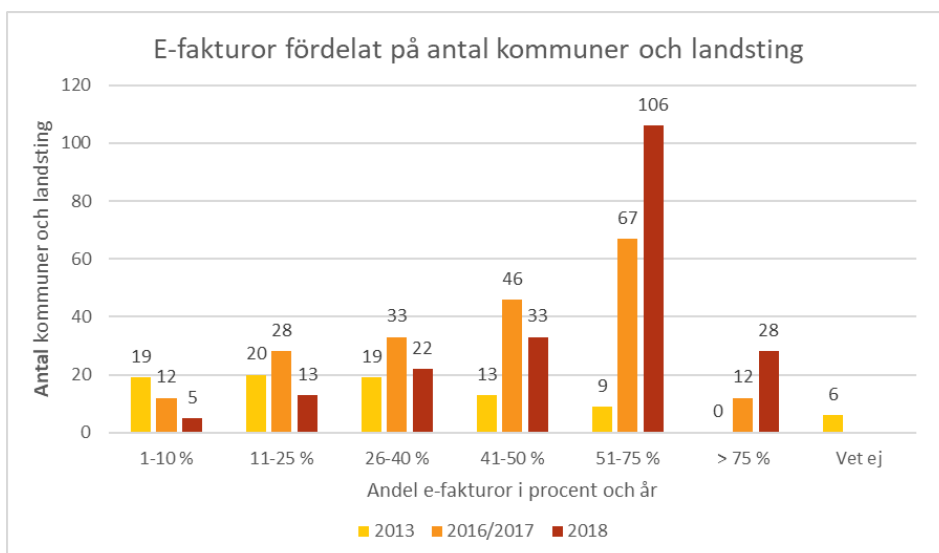


Diagram utvisande procentuella antalet e-fakturer i kommuner och landsting/regioner 2013, 2016/17 samt 2018.

Det kan noteras att årets enkätundersökning baseras på siffror från 2018 vilket innebär att införandet av e-fakturer fortfarande skett utan lagkrav; den nya e-fakturalagstiftningen trädde ikraft den 1 april 2019.

Diagrammet visar fördelningen av e-fakturor i kommuner samt landsting/regioner vid de senaste mätningarna. Det utvisar en tydlig trend. Högst andel e-fakturor finns i årets undersökning i intervallet 51-74 % men det finns även ett antal som har mer än 75 % av sina fakturor elektroniska. Av dem var det 2 som hade mer än 90 % elektroniska fakturor.

2.3 Tillhandahållande av fakturaportal

I enkäten ställdes frågan om fakturaportal tillhandahålls för de leverantörer som inte skickar e-fakturor från egna system utan matar in fakturauppgifterna manuellt eller sänder e-fakturor till portalerna (även mottagna fakturafilering tas emot i fakturaportalerna). Frågan ställdes med anledning av en eventuell bestämmelse i föreskrifter som skulle utfärdas av DIGG, men som sedermera inte kom att omfatta krav på fakturaportal.

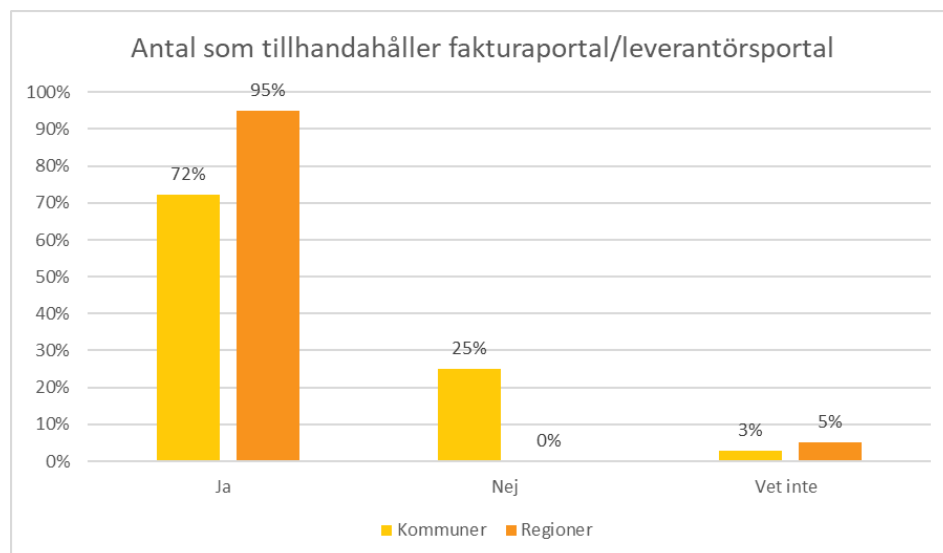


Diagram utvisande antal kommuner och regioner som tillhandahåller fakturaportal/leverantörportal våren 2019. Svar från 240 kommuner och 20 regioner.

Av svaren kan utläsas att 72 % av kommunerna (173 kommuner) och 95 % av regionerna (19) tillhandahåller fakturaportal för sina leverantörer.

2.4 PEPPOL som kommunikation för e-fakturor

PEPPOL är ett nätverk för att skicka och ta emot elektroniska meddelanden, t.ex. elektroniska fakturor. Fråga ställdes i enkäten om kommunen respektive regionen är ansluten för att ta emot fakturor i PEPPOL.

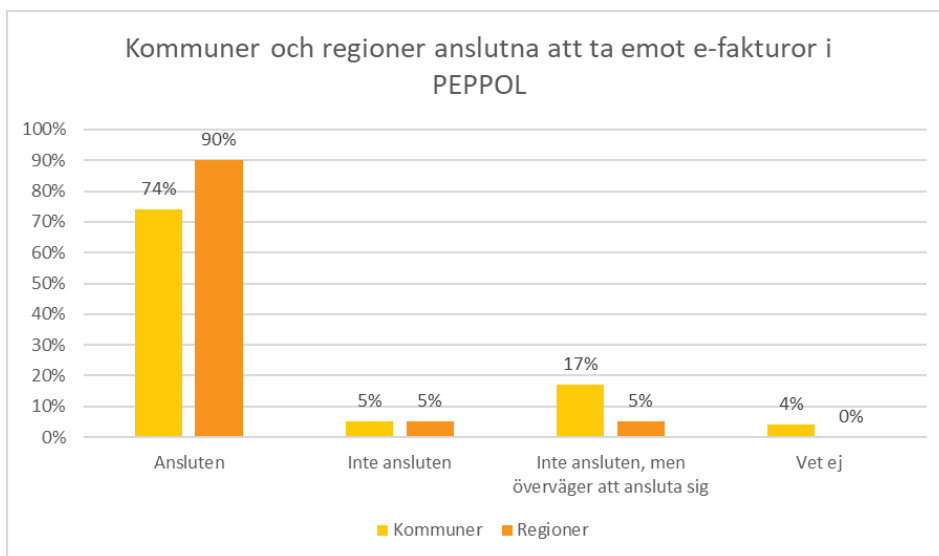


Diagram utvisande antal kommuner och regioner som är anslutna att ta emot e-fakturer i PEPPOL våren 2019. Svar från 238 kommuner och 19 regioner.

Av de 238 kommuner och 19 regioner som besvarat frågan framkom att 74 % av kommunerna och 90 % av regionerna är anslutna för att ta emot e-fakturer i PEPPOL:s nätverk. Det är 5 % av kommunerna (12 kommuner) och 5 % av regionerna (en av dem) som inte är anslutna. 17 % av kommunerna och 5 % av regionerna överväger att registrera sig för att ta emot fakturer genom PEPPOL. Det innebär att 91 % av kommunerna som besvarat frågan är registrerade i PEPPOL eller överväger att registrera sig⁴.

PEPPOL har sedan flera år tillbaka rekommenderats av SFTI som kommunikation för e-fakturer och e-handelsmeddelanden.

Sedan november 2018 är det obligatoriskt för statliga myndigheter att vara anslutna för att kunna ta emot e-fakturer i PEPPOL:s infrastruktur. Från den 1 december 2019 blir det obligatoriskt för alla upphandlande myndigheter och enheter, dvs. även för kommuner och regioner.

2.5 Kommentarer kring e-fakturering

Det fanns i enkätundersökningen möjlighet att ge kommentarer och medskick. Bland annat följande synpunkter har framkommit.

Det har framförts att det svårt att få leverantörer att förstå i vilket fält de ska ange referenskod. Många tycker också att det inte är en offentlig upphandling som gjorts och att de därför inte omfattas av direktivet. Lagen omfattar även mindre direktupphandlingar/inköp och detta kan vara svårt att nå ut med.

⁴ Det går att ta del av vilka kommuner som är registrerade för att ta emot fakturer i PEPPOL:s nätverk. På www.sfti.se finns uppgifter om detta, även om de inte uppdateras fortlöpande.

Det har även framförts att kommuner inte bör tvingas tillhandahålla egna fakturaportaler, åtminstone inte små kommuner. På marknaden finns det flera olika fakturaportaler som de mycket små leverantörerna kan nyttja kostnadsfritt eller till en mycket ringa kostnad.

Det har påtalats att man genom användning av elektroniska fakturor via spendanalys-system kan få information om i vilken utsträckning avtalade produkter köps.

En kommentar var att det är ”bra med lagkrav som bidrar till/påskyndar oss som offentlig myndighet att fokusera på att digitalisera inköpsprocessen”. Vidare att ”E-handeln och speciellt e-fakturorna ger ovärderlig information/uppföljning för upphandlarna inför kommande upphandlingar och avtalsuppföljning” och att ”E-fakturering ger kommunen betydligt större möjligheter att analysera inköpen och följa upp de upphandlade avtalen”.

3. E-handel i kommuner och regioner

3.1 E-handel i kommuner och regioner

Fråga ställdes i enkätundersökningen om e-handel införts, dvs. om ordrar eller beställningar skickas elektroniskt. Det kan vara att ordrar/beställningar sänds elektroniskt till leverantörer baserat på elektronisk prislista/katalog eller att beställningar görs på en webbplats (punch-out eller liknande) samt att elektroniska fakturor tas emot.

3.1.1 Kommuner och regioner som infört e-handel

239 kommuner och alla 20 regionerna besvarade frågan om de infört e-handel eller ej. 105 kommuner, dvs. 44 % av kommunerna, svarade att de infört e-handel och 19 av regionerna, dvs. 95 % av regionerna, svarade att de har e-handel och en region att den är i uppstart.

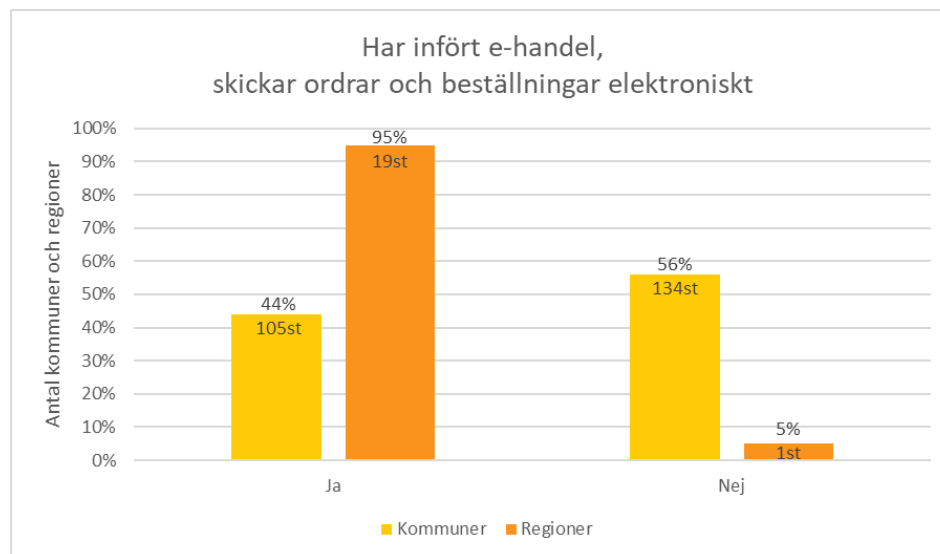


Diagram utvisande antal kommuner och regioner som 2019 infört e-handel. Baserat på svar från 239 kommuner och 20 regioner.

Under avsnitt 3.1.5 nedan redogörs för planerna för e-handel. Som framgår av detta avsnitt inför 5 kommuner e-handel under 2019. Diagrammet nedan visar därför aktuell status för både införd e-handel och för e-handel som införs i år.

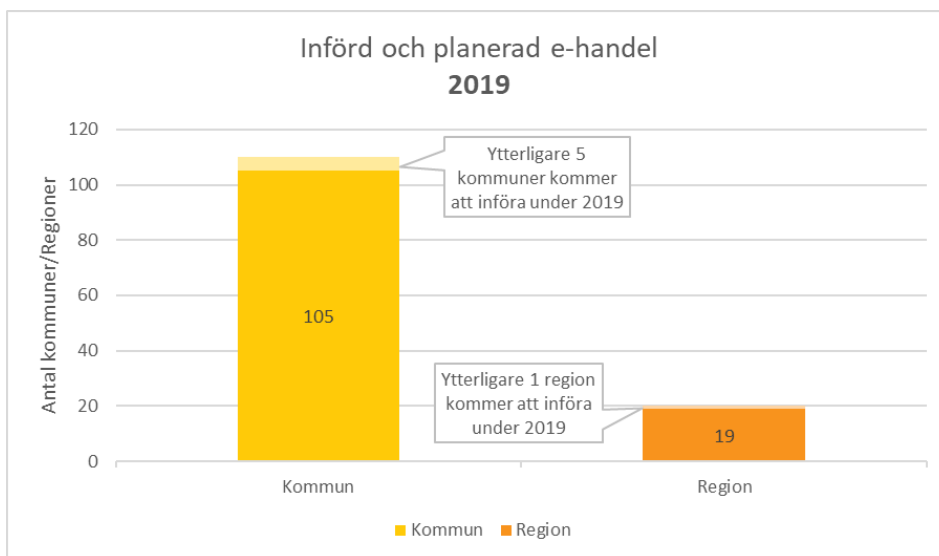


Diagram utvisande e-handel som är införd respektive införs under 2019 i kommuner och regioner.

En jämförelse med tidigare års enkätundersökningar ger vid handen att antalet kommuner som infört e-handel ökat successivt. Vid 2016/17 års undersökning var det 96 av kommunerna (baserat på 248 svar) och i år är det 105 av kommunerna (baserat på 239 svar) som infört e-handel.

3.1.2 Jämförelse med tidigare års undersökningar

En jämförelse med undersökningarna från 2003, 2007, 2013, 2016/17 visar att det skett en successiv ökning av e-handel i kommuner.

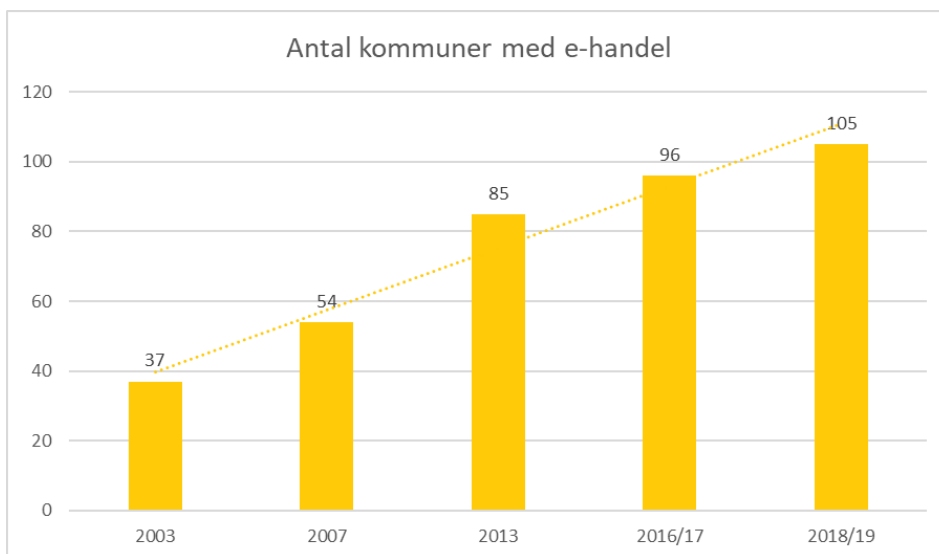


Diagram med antal kommuner som infört e-handel enligt enkätundersökningarna 2003, 2007, 2013, 2016/17 samt 2018/19.

När det gäller regionerna har en ökning skett såtillvida att i år har alla regioner infört e-handel utom en, men denna region har angett att den är i uppstart. När det gäller siffran 16 landsting/regioner från 2016/17 besvarade enbart 17 av de 20 landstingen frågan. I årets undersökning finns svar från alla 20 regioner.

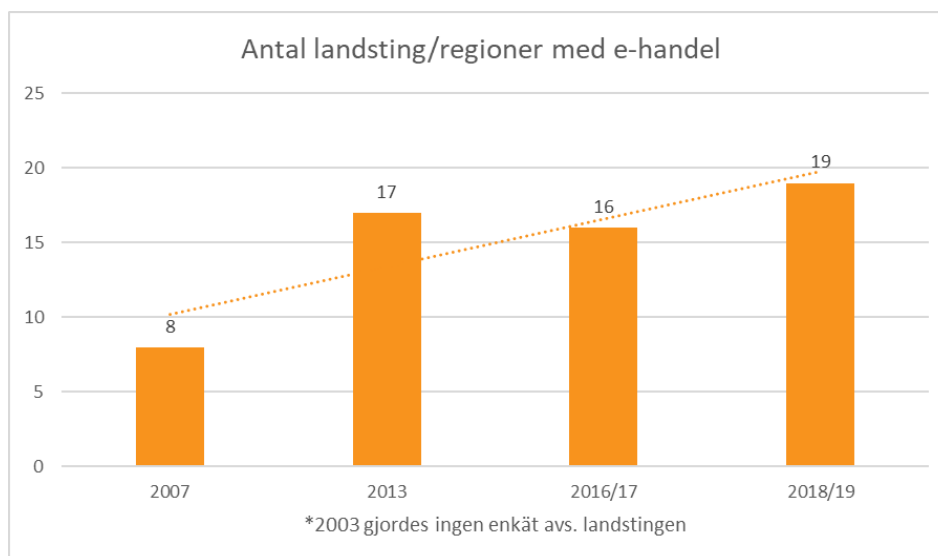


Diagram utvisande antal landsting/regioner som infört e-handel år 2007, 2013, 2016/17 samt 2018/19. Det gjordes ingen enkätundersökning 2003 vad avser landsting.

Nedan under avsnitten 3.1.3 och 3.1.4 anges skäl till varför e-handel inte införts samt planer på införande.

3.1.3 Orsaker till varför inte e-handel införts

En fråga ställdes varför e-handel inte införts i kommunen respektive regionen. Resultatet baseras på kommunernas svar. Det är en region som ej infört, men den är i uppstart av införandet.

Flera svarsalternativ kunde ges, men tydligt är att de flesta anser att de inte har resurser för att införa e-handel. Av de 131 kommuner som svarade på denna fråga är det 89 som ansåg detta var skälet, dvs. 68 %. Enligt den förra undersökningen 2016/17 var det 87 av 145 kommuner, dvs. 60 %, som svarade att detta var skälet.

25 kommuner svarade att de inte har rätt kompetens för införandet (19 % av de som svarade). Vid förra undersökningen var det 12 %. 20 kommuner (15 %) angav att de inte är övertygade om nyttan av e-handel (14 % vid förra undersökningen).

5 kommuner (4 %) svarade att de inte tror att leverantörerna är mogna för e-handel. Det var 6 % vid den förra undersökningen.

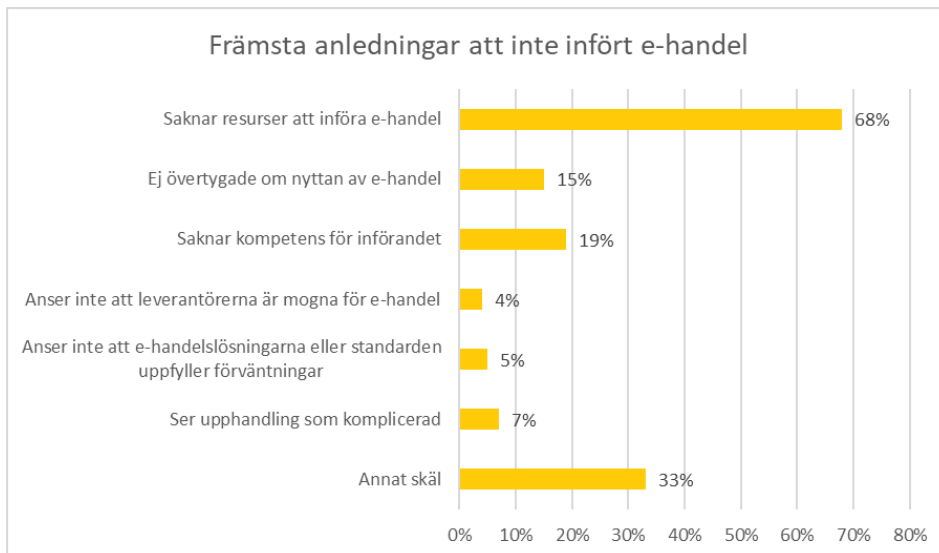


Diagram utvisande skäl till varför inte e-handel införts. Baserat på svar från 131 kommuner.

När det gäller andra skäl till varför man inte infört e-handel, där svar gavs i fri text, är ganska många relaterade till att budget för detta inte finns eller att det saknas politisk prioritet för frågan.

I övrigt angavs bl. a att man avvaktar upphandling av ekonomisystem, att upphandling av ekonomisystem blivit försenad, att man ser på möjligheten att på sikt hitta en lösning tillsammans med andra kommuner för att få en bättre kostnadsfördelning. Någon kommun svarade att man ser upphandling av systemlösning som komplicerad.

Någon kommun har valt att upphandla ett avtalsuppföljningssystem. Andra har precis börjat att se på lösningar för e-handel, varav någon bedömer att de har dålig mognad funktionsmässigt. En kommun planerar för egen lösning.

Flera kommuner hänvisar till att de har börjat förstudie eller att utredning initierats kring e-handel eller att det finns beslut om införande. Någon kommun initierade e-handel 2012, men fick inga resurser, så införandet strandade.

3.1.4 Finns planer på att införa e-handel?

Det är ett antal kommuner som inför e-handel under 2019 eller övrigt har införandeprojekt utan att ange tiden.

Av svaren framgår att 8 kommuner är på gång att införa e-handel, varav 5 redan under 2019. Några hänvisar till att de avvaktar upphandling av ekonomisystem eller annat system. En kommun har precis upphandlat e-handelssystem och en planerar för att upphandla sådant. En kommun planerar för att ta fram eget e-handelssystem med sin IT-avdelning och en upphandlad extern projektledare.

9 kommuner har funderingar på att framöver införa e-handel.

Från ett par kommuner framfördes att det är väldigt dyrt för en liten kommun att införa e-handel, och att nyttan/intäkten har svårt att matcha kostnaden för en sådan investering. Det behövs mer samarbete mellan kommunerna för att mindre kommuner ska kunna klara av att göra sådana investeringar.

En kommun hänvisade till att utredning gjordes för fyra år sedan men att den har lagts på is. En kommun bedömer att de kommer att ha något slag av e-handel inom 5-10 år.

3.1.5 Sammanfattning, införd och planerad e-handel

Sammanfattningsvis kan konstateras att 105 kommuner har infört e-handel och att 8 kommuner har fattat beslut om införande eller inför e-handel, varav 5 under 2019. 1 kommun har precis upphandlat e-handelssystem, en planerar upphandling och en har planer att ta fram eget system. 9 kommuner anger att de har funderingar att framöver införa e-handel.

Alla regioner har e-handel utom en av dem som för närvarande står i uppstart av e-handelsinförande.

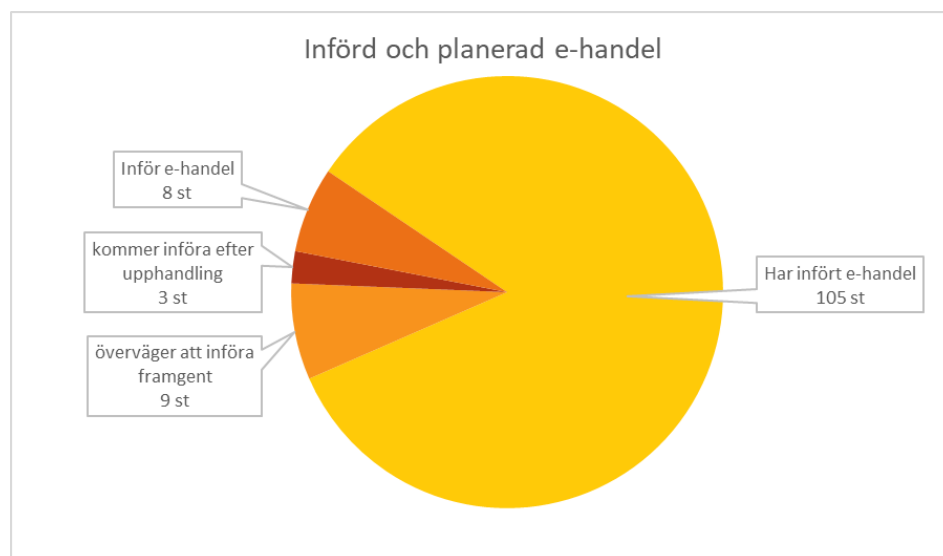


Diagram utvisande kommuner som infört e-handel, de som inför e-handel under 2019, de som planerar införa e-handel efter att upphandling/utveckling av system är klar samt de som överväger att införa e-handel framöver utan angivande av tid.

Som framgår av avsnitten 3.1.3 och 3.1.4 är det oftast brist på resurser som gör att man inte infört e-handel eller att man avvaktar upphandling av ekonomisystem eller annat system. Men det pågår ett antal införanden av e-handel och några redan under 2019.

3.2 Antal elektroniska ordrar och matchning

I enkätundersökningen ställdes frågan hur många elektroniska ordrar som skapades i e-handelssystemet under 2018. Detta för att se närmare på omfattningen av den e-handel som införts. Det gavs anvisningar på hur uppgiften konkret kunde tas fram i två av de vanligaste förekommande e-handelssystemen (de system där det finns statliga ramavtal och där länk tagits fram i anslutning till den undersökning som ungefär samtidigt med denna gjordes av DIGG).

Det ställdes vidare ett antal frågor om ordermatchning. Med matchning menas att leverantörsfakturorna automatiskt knyts till en order eller ett abonnemang eller motsvarande i systemet. Även leverantörsfakturor där det funnits avvikelser som krävt manuell hantering räknas som en matchad faktura.

Det var dock få som besvarade frågan, Det gick inte enkelt att ta fram uppgiften från alla systemen,

Det bedöms därför inte möjligt att ge någon säker bedömning av antalet fakturor som matchats mot ordrar. Då det är så pass få och osäkra siffror få frågan anstå till kommande enkätundersökningar.

3.3 Antal anslutna leverantörer

Antalet leverantörer som är anslutna till e-handel i kommuner och regioner finns fortfarande huvudsakligen i intervallet 1-25 leverantörer.

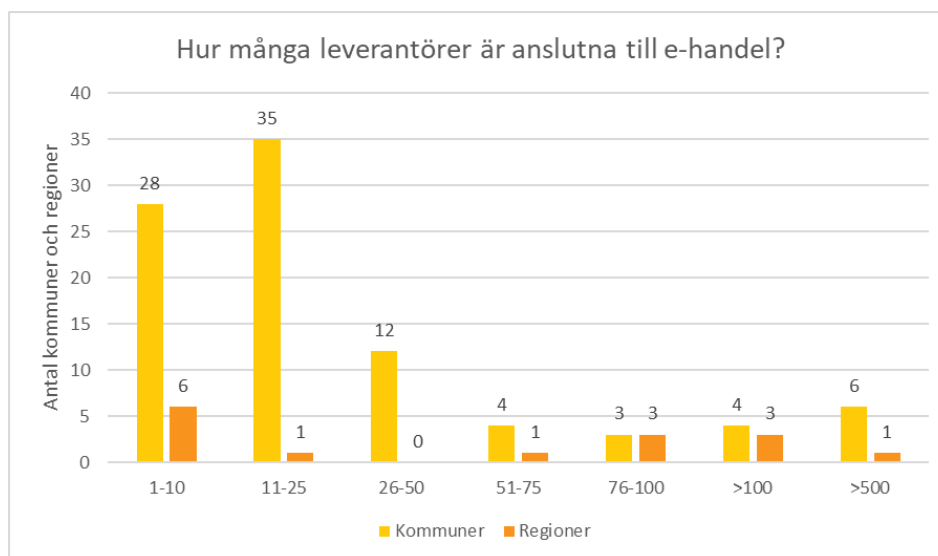


Diagram utvisande hur många leverantörer som kommuner och regioner har anslutna till e-handel. Svar från 92 kommuner och 10 regioner.

Om man jämför med tidigare år kan konstateras att det fortfarande är få leverantörer som anslutits till e-handel. Av de siffror som inkom avseende antalet ordrar kan dock slutsatsen dras att många ordrar läggs elektroniskt. Det kan antas att det är beställningar med frekventa varor men relativt få leverantörer

som man satsar på i första hand. Samtidigt ökar e-faktureringen rejält. Man kan jämföra med avsnittet nedan om svårigheter vid införandet av e-handel. Det är inte anslutningen av leverantörer som anses vara det svåraste. Det kan dock finnas anledning att se närmare på hur fler leverantörer lättare kan anslutas till e-handel.

Diagrammet nedan visar siffror från årets undersökning samt den som gjordes 2016/17.

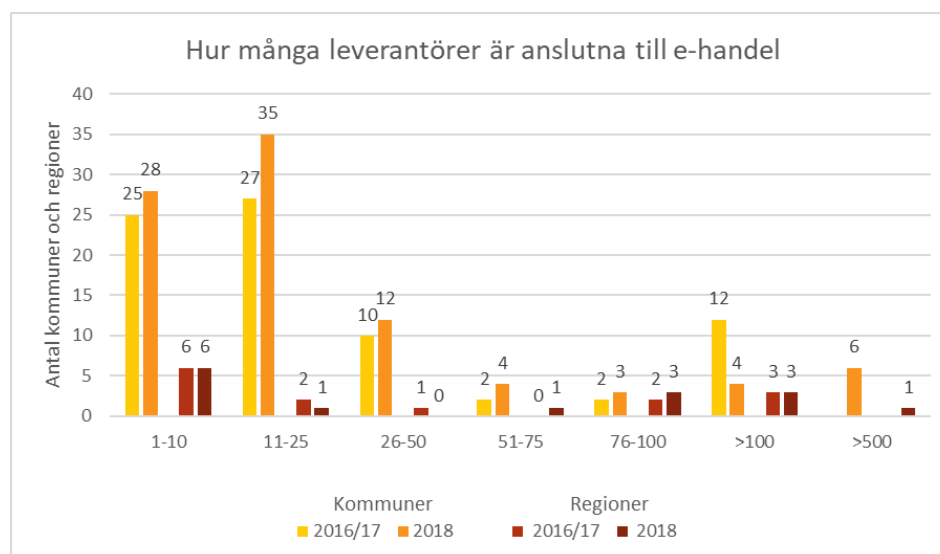


Diagram utvisande hur många leverantörer som kommuner och regioner har anslutna till e-handel i sina system enligt undersökningarna 2016/17 respektive 2018/19.

Av diagrammet framgår att viss ökning av antalet leverantörer som anslutits till e-handel skett, men att ökningen inte är stor.

3.4 Svårigheter vid införandet av e-handel

3.4.1 Kommuners bedömda svårigheter vid införande av e-handel

Fråga ställdes om vilka svårigheter som kommunerna upplevt vid införandet av e-handel. Flera olika svarsalternativ fanns.

Tydligt är att det är svårt att frigöra personella resurser. 45 % av de kommuner som svarade ansåg att det var svårt och 32 % att det var mindre svårt. Vid förra enkätundersökningen ansåg 62 % att detta var svårt och 31 % mindre svårt.

Det var 24 % som ansåg en svårighet vara att det saknas kopplingar till komplett avtalsdatabas (33 % vid förra undersökningen). 26 % ansåg detta vara mindre svårighet (23 % vid förra undersökningen).

21 % ansåg att det var svårt att frigöra ekonomiska resurser för införande av e-handel och 32 % mindre svårt (31 % respektive 44 % vid förra undersökningen).

Att ansluta leverantörer ansåg 17 % vara svårt och 48 % vara mindre svårt. Det var fler vid förra enkätundersökningen; 32 % ansåg detta vara svårt och 50 % mindre svårt.

Det var 12 % som ansåg det vara svårt att finna bra e-handelslösningar (25 % vid förra undersökningen 2016/17) och 36 % ansåg det vara mindre svårt (44 % vid förra undersökningen).

Under ”Annat” angav flera i fritextsvaren organisatoriska svårigheter. Det tar tid att ställa om till en organisationsförändring och att utbilda användare. Det är svårt att ändra beteende vid inköpen.

Vidare angavs i fritext specifika problem med systemen. I ett av svaren pekades på att det finns buggar kvar i systemet fortfarande efter 1,5 år och att det är för många parter inblandade i uppsättningen av systemet. En annan kommentar var att systemen ligger efter i vissa processer och ytterligare en att det är svårt att komma vidare med VAN-operatören om vilka flöden som ska hanteras.

En kommentar gällde svårigheter med e-handel med leverantörer av tjänster vid rangordnade avtal. Vidare att det tar tid att ansluta leverantörer.

Det påpekades att det krävs resurser för systemadministration och att uppsättning av abonnemangsfakturor tar tid. Vidare att referenser i fakturor ibland saknas eller är felaktiga.

Avslutningsvis en kommentar: ”Enbart positiva erfarenheter”:

Detta diagram visar de svårigheter som kommunerna upplevt vid införandet av e-handel.

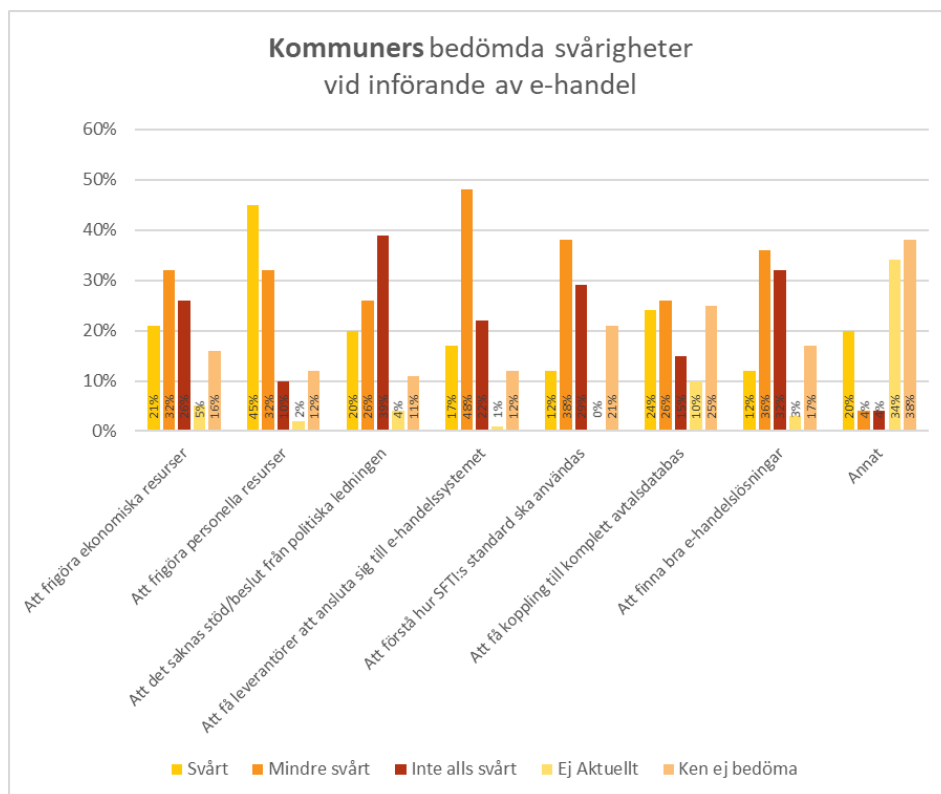


Diagram utvisande kommuners bedömda svårigheter vid införande av e-handel. Svar gavs av 103 kommuner. Flera svarsalternativ kunde fyllas i.

3.4.2 Regioners bedömda svårigheter vid införande av e-handel

När det gäller upplevda svårigheter bland regionerna framkom att det svåraste ansågs vara att frigöra personella resurser för införande av e-handel, dvs. samma som många kommuner bedömde. Det var 61 % som ansåg detta vara svårt och 22 % mindre svårt. Vid förra enkätundersökningen 2016/17 var det 73 % som ansåg detta vara svårt och 27 % som mindre svårt.

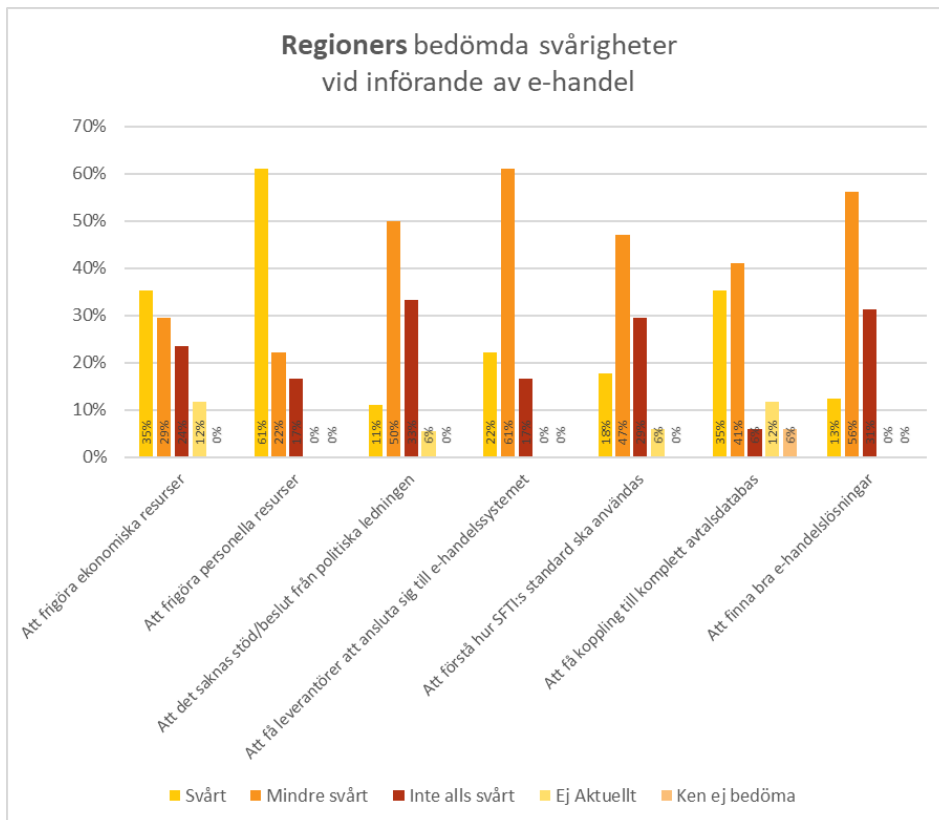


Diagram utvisande de svårigheter som regioner bedömer finns vid införande av e-handel. Baserat på svar från 18 regioner. Flera svarsalternativ kunde fyllas i.

Det är vidare 35 % som anser att det är svårt att frigöra ekonomiska resurser och 29 % som mindre svårt. Motsvarande siffror vid förra undersökningen var 27 respektive 36 %.

Av enkätsvaren kan vidare utläsas att 35 % anser att det är svårt att få koppling till komplett avtalsdatabas (55 % vid förra undersökningen) och 41 % att det är mindre svårt (9 % vid förra undersökningen).

Det är 22 % (45 % vid förra undersökningen) som anser att det är svårt att ansluta leverantörer medan 61 % anser detta vara mindre svårt (27 % enligt förra enkätundersökningen).

Svarsalternativet att det saknas stöd/beslut från den politiska ledningen anger enbart 11 % vid årets undersökning som svårt medan 50 % gav svarsalternativet ”mindre svårt”. Motsvarande procenttal från förra undersökningen var 36 respektive 9 %.

Att finna bra e-handelslösningar ansåg 13 % av regionerna vara svårt och 56 % vara mindre svårt i år. Det var liknande procenttal vid förra undersökningen, 9 respektive 55 %.

Det gavs några kommentarer i fritext, bl.a. att det är viktigt att med rätt personer för beställning och logistik. Vidare framkom att för de som infört e-handel tidigt var det svårt att få leverantörer anslutna då dessa inte var redo.

3.5 Effekter av e-handel

3.5.1 Effekter e-handel, kommuner

Många kommuner anger ett antal effekter av införandet av e-handel, fler än 70 % av dem. 73 % anger ökad prismedvetenhet, 84 % ökad ramavtalstrohet och 76 % ökad effektivitet i beställningsprocessen, detsamma för fakturahanteringsprocessen. Det är 63 % som anser att uppföljningen har förbättrats när statistik finns tillgänglig.

Även vid den förra enkätundersökningen var procenttalen höga för dessa effekter. Motsvarande värden var 84, 88, 91, 91 respektive 78 %.

Det var t.o.m. högre procenttal avseende bedömda effekter vid förra enkätundersökningen. Men då svarade endast 32 kommuner. Vid årets undersökning var det fler som svarade samtidigt som det är många som relativt nyligen infört e-handel. Det fanns kommentarer från några att de inte haft e-handel så länge. Det kan då vara svårare att bedöma effekterna.

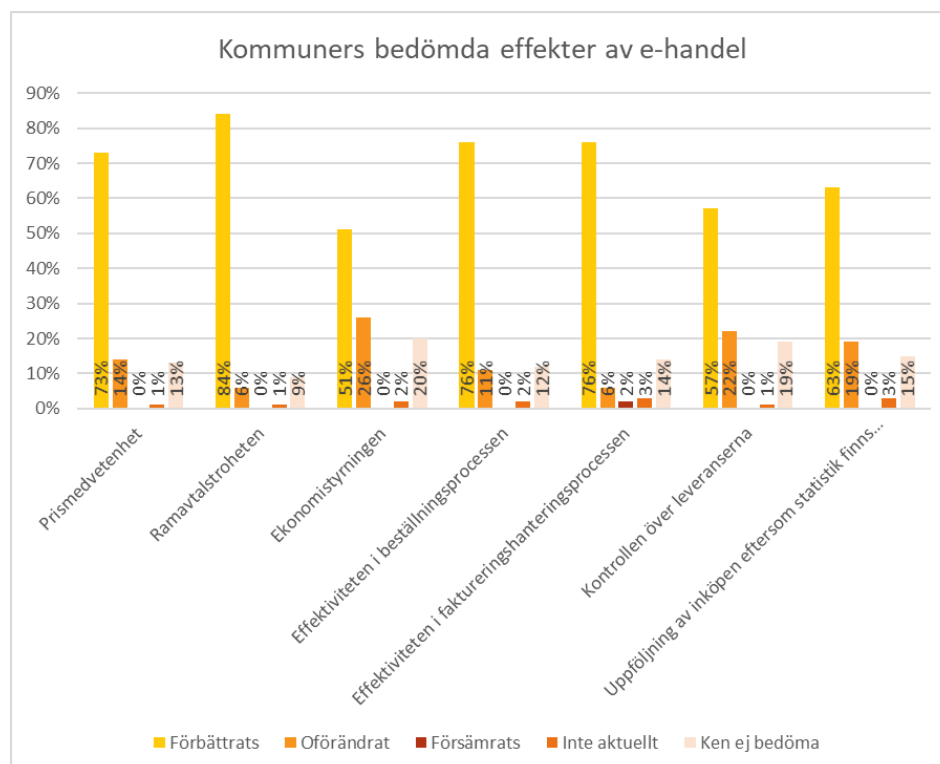


Diagram utvisande av bedömda effekter av e-handel. Svar från 103 kommuner. Fler svarsalternativ kunde fyllas i.

3.5.2 Effekter av e-handel, regioner

När det gäller bedömda effekter av e-handel från regionernas sida är svaren i stort sett liknande de som kommunerna anger. Det är ökad prismedvetenhet (76 %), förbättrad ramavtalstrohet (86 %), ökad effektivitet i beställningsprocessen (88 %) och ökad effektivitet i fakturahanteringsprocessen (94 %). Det kan noteras att 100 % anser att uppföljningen av inköpen har förbättrats när inköpen görs elektroniskt. 75 % anser att ekonomistyrningen har förbättrats och 81 % anser att kontrollen över leveranserna förbättrats.

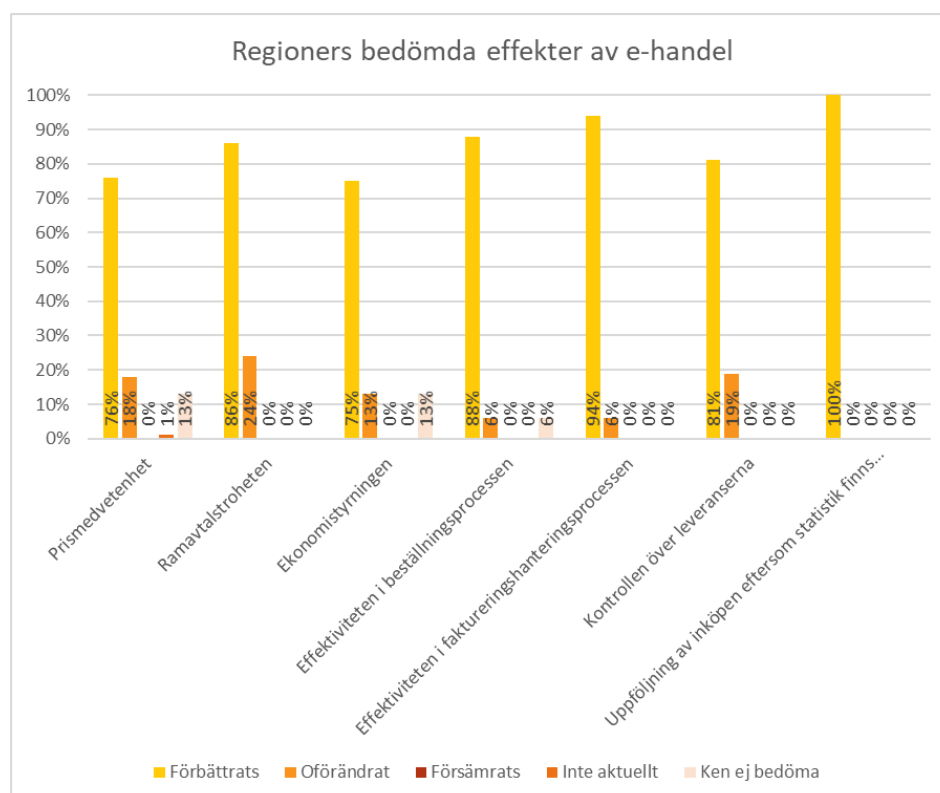


Diagram utvisande bedömda effekter av e-handel som regionerna angett. Svar från 16 regioner.

Vid den förra undersökningen var procenttalen följande: 67, 50, 83, 100, 67, 50 respektive 100 %.

Av de fritextkommentarer som gavs kan nämnas följande. En kommentar är att det har skett förbättringar men att det tar otroligt mycket tid att styra om verksamheten till ett nytt sätt att arbeta. Det är svårt att få den tiden. Vidare anges att det är svårt att styra beställarorganisationen och övertyga den om fördelarna med e-handel.

Några har inte kunnat bedöma effekterna ännu, eftersom det är för få leverantörer uppkopplade för att se helheten.

Det ges en kommentar om att övergripande systemstöd för e-handel saknas, varför effekterna av e-handel inte kan mätas för hela organisationen.

Bland övriga kommentarer lyfts fram bättre upphandlingsunderlag och bättre stöd vid kommande upphandlingar. Vidare att spendanalyser förbättras genom e-fakturor som kan läsas digitalt. En annan effekt är att förrådsbeställningar har förbättrats med skanners etc.

Det framhålls vidare att e-handel bidrar till verksamhetsutveckling inom läkemedelsförsörjningen,

Och slutligen konstateras att e-handel skapar ökad medvetenhet från miljösynpunkt.

4. Kommentarer och medskick i övrigt från undersökningen

Förutom de kommentarer som kunde lämnas under respektive fråga och kan läsas i avsnitten ovan fanns det möjlighet att ge medskick med anledning av enkätundersökningen. Av dessa kommentarer framkom bl.a. följande.

4.1 Några kommentarer och medskick kopplade till e-fakturering

För kommentarer och medskick relaterat till e-fakturering, se avsnitt 2. 5 ovan.

4.2 Några kommentarer och medskick kopplat till e-handel

Det framfördes att ”när man väl beslutat att införa e-handel måste resurser tillsättas inte bara under införandet och det kräver ett starkt stöd från ledningen där man pekar med hela handen mot beställarna!” Likaså angavs att ”dagens lösning av att införa e-handel i kommunen kräver mycket resurser i kommunen, främst i en beteendeförändring i organisationen och det är svårt att motivera den extra kostnaden”.

Det svåraste är inte de tekniska lösningarna utan att förändra metoder och arbetssätt hos tusentals anställda som gör som de alltid gjort.

Det pekas på att ”bestämma att man bara ska köra 1 flöde (1 VAN-operatör). Helst allt via Peppolflödena. Problemet med Peppol är att det knappt är igång. Lagen har ju inte underlättat det. Den tillåter för mycket varianter. Det skulle pushats mer gällande Peppol och lagen. Det har varit otroligt dåligt. Har mycket kontakter med olika systemleverantörer, kunder och leverantörer och det är OTROLIGT svajigt gällande den nya lagen”.

Det framförs att Kommentus/SKL avtal alltid ska vara anpassade/kravställda för att e-handel ska kunna användas. Exempel just nu som ställer till det för beställare är möbelavtalet. ”Bättre synk mellan SKL-avtalen och de kommuner som har samordnad/e-handel. Där vill vi inte ha transportkostnader/lägre kostnader”.

En kommentar är att ”vårt nuvarande beställningsstöd är inte tillräckligt skarpt. Vi behöver ett nytt stöd för beställningar för att kunna införa e-handel”.

Det framhölls att avtalstroheten samt konteringen har blivit mycket bättre med e-handel.

Det framfördes vidare att man gärna skulle vilja ta del av erfarenheter, best practice, uppföljning m.m. vid införande av e-handel och då framförallt gällande inköp.

Och så avslutningsvis några kortare citat: ”Gör det lätt, handla rätt!”, ”Tror trots det läge vi är i just nu att det är framtiden”, ”Det kommer att hända mycket på kort tid” och ”Viktigt att driva den gemensamma utvecklingen framåt, i berörda forum, för kunna uppnå en digital inköpskedja”.

5. Avslutande synpunkter

E-fakturering har ökat sedan den senaste enkätundersökningen gjordes. Den nu aktuella enkäten utvisar att högst andel e-fakturer i kommunerna och regionerna finns i intervallet 51-74 %. Det är 45 % av kommunerna vars andel e-fakturer finns i intervallet 50-75 %. Men det finns även kommuner som har mer än 75 % av sina fakturer elektroniska. En kommun har 93 % elektroniska fakturer följt av en annan på 92 %. Genomsnittlig andel elektroniska fakturer är 55,8 % för kommunerna och 55,5 % för regionerna, dvs. ungefär 56 %. Om man räknar bort de 12 kommuner som har mindre än 20 % elektroniska fakturer är genomsnittet 59 %. Det kan noteras att införandet av e-fakturering skett utan lagkrav. Undersökningen baseras på siffror från 2018. Den nya e-fakturalagstiftningen trädde ikraft först den 1 april 2019.

Detta innebär att många kommuner och regioner får anses vara väl rustade för den nya e-fakturalagstiftningen, enligt vilken de ska ta emot elektroniska fakturer till följd av upphandlingar som görs från den 1 april i år eller baserat på inköp från detta datum. Leverantörer ska sända elektroniska fakturer.

Fråga ställdes om hur många som är registrerade i PEPPOL för motta e-fakturer via PEPPOL:s kommunikation. Frågan ställdes mot bakgrund av att en föreskrift planerades om krav på detta. En i maj 2019 utfärdad föreskrift har för övrigt kommit att stadga detta. 74 % av de kommuner som besvarade frågan (240 kommuner) och 95 % av regionerna (svar från alla 20 regionerna) är redan registrerade i PEPPOL:s registerfunktion för att kunna ta emot e-fakturer via denna kommunikation.

Det är vidare 72 % av kommunerna och 95 % av regionerna som under våren 2019 tillhandahåller en fakturaportal för sina leverantörer.

Av de kommentarer som gavs kan lyftas fram dels detaljerade synpunkter såsom vikten av att leverantörer anger referenskod i rätt fält, dels generella synpunkter om att e-fakturerna ger mycket viktig information för uppföljning och avtalsuppföljning samt stöd för kommande upphandlingar. Det har även påtalats att det finns fler varianter av kommunikation och att lagen inte underlättat tillräckligt för PEPPOL som den kommunikation som bör användas. Flödena i PEPPOL-nätverket har knappt kommit igång.

E-handel har ökat, men inte i samma omfattning som e-fakturering. 239 kommuner och alla 20 regionerna besvarade frågan om de infört e-handel eller ej. 105 kommuner, dvs. 44 % av kommunerna, svarade att de infört e-handel. 19 regioner, dvs. 95 % av regionerna, svarade att de har e-handel och en region att den är i uppstart.

Det framgår även att ett antal kommuner (8 kommuner) står i begrepp att införa e-handel. Några inför e-handel redan 2019 (5 kommuner). Andra kommuner anger att de har fattat beslut om e-handel, avvaktar upphandling av system, eller samordnar med andra kommuner för att klara kostnaden bättre. Avsaknad av

resurser är annars ett av de skäl som framförs när det gäller varför e-handel inte införts. Detta har angetts även vid tidigare enkätundersökningar. Det finns några som har synpunkter på dagens e-handelssystem och dess funktionalitet.

När det gäller svårigheter vid införandet av e-handel framhålls främst brist på personella resurser. Detta angavs som skäl av 45 % av kommunerna (62 % enligt förra enkätundersökningen) och 61 % av regionerna (73 % enligt förra undersökningen). Även avsaknad av koppling till avtalsdatabas anges av många (24 % av kommunerna jämfört med 33 % vid förra undersökningen och 35 % av regionerna jämfört med 55 % vid den förra undersökningen). Vidare anges svårigheter att frigöra ekonomiska resurser.

Antalet anslutna leverantörer har ökat, men ökningen är inte särskilt stor. Samtidigt anges under frågan om svårigheter att leverantörsanslutningen inte skulle vara särskilt svår. Man kan dra slutsatsen att även idag, liksom tidigare, så satsar man på e-handel med ett fåtal leverantörer där man har frekventa beställningar. Mot bakgrund av ökningen av antalet e-fakturer är vår slutsats att övriga leverantörer snarare prioriteras för e-fakturaanslutning. Man kan även möjligen koppla samman svaren om att det inte är svårt att ansluta leverantören men att det kan vara tidsödande med att det är brist på personella resurser. Detta skulle då kunna förklara varför många inte kommer vidare med att ansluta fler leverantörer.

De positiva effekter som kommuner bedömer att de fått genom e-handeln är ökad prismedvetenhet, (73 %), ökad ramavtalstrohet (84 %), ökad effektivitet i beställningsprocessen (76 %) respektive i fakturahanteringsprocessen (76 %). Det är 63 % av kommunerna som anser att uppföljningen har förbättrats när statistik finns har förbättrats. Regionerna ser samma positiva effekter, överlag med högre procenttal. Särskilt kan nämnas att 100 % av regionerna anser att uppföljningen förbättrats när statistik finns tillgänglig.

Av de kommentarer som lämnats kan lyftas fram bl.a. de organisatoriska svårigheter som finns. Det krävs en beteendeförändring och att få medarbetarna att förstå fördelarna med e-handel. Det är svårt att nå ut till alla beställare. Behovet av ett starkt stöd från ledningen framhålls.

Vidare pekas på resursbehov, inte bara att resurser tillsätts vid införandet initialt utan att det även fortlöpande måste finnas resurser.

Det lyfts fram från många att e-handel skapar ökade förutsättningar för uppföljning av avtal, spendanalyser m.m. Avtalstroheten ökar. Att e-handel ger bättre stöd vid nya upphandlingar framhålls tydligt. Detta stämmer väl med det intresse som SKL sett kring att vikten av att kunna skapa bra underlag för den egna organisationens verksamhet. Information om inköp erhålls från e-fakturorna men ännu bättre, detaljerat underlag erhålls från e-handeln.

Svaren från enkäten ger bra underlag för SKL:s arbete med att främja införandet av e-handel samt att underlätta för ökad e-fakturering. Det har under våren visat sig att det vid brett införande av e-fakturering är önskvärt med stöd i form av kurser, informationstillfällen, texter vid upphandlingar m.m. Det synes också

finnas behov av ökad information om PEPPOL. Det kan även finnas anledning att se närmare på hur fler leverantörer lättare kan anslutas till e-handel. Det är förbundets ambition att fortsätta stödja införandet av såväl e-fakturering som e-handel. Precis som påpekats är det viktigt att förmedla kunskap om och erfarenheter av införandet av e-fakturering och e-handel.

Avslutningsvis vill vi rikta ett stort tack till er som besvarat enkäten och även för de värdefulla fritextkommentarer som getts. Enkätsvaren ger ett bra underlag för förbundets fortsatta arbete med e-handel och e-fakturering.

E-handel och e-fakturering

Enkätundersökning i kommuner och regioner 2018/19

En enkätundersökning har genomförts i syfte att kartlägga omfattningen av e-fakturering och e-handel. Enkätundersökningen genomfördes under tiden slutet av mars t.om maj 2019. Svaren i enkäten är därför huvudsakligen baserade på 2018 års siffror, dvs. innan den nya e-fakturalagstiftningen trädde ikraft.

Svarsfrekvensen är 85 % avseende kommunerna och 100 % avseende regionerna. Den förra enkätundersökningen gjordes 2016/17. Dessförinnan finns undersökningar från 2003 (enbart kommuner), 2007 och 2013.

Resultatet av årets enkätundersökning visar att e-fakturering har ökat i mycket stor utsträckning. Även e-handel har ökat men inte i samma omfattning. Enkät-rapporten redovisar faktiska uppgifter avseende omfattningen av e-fakturering och e-handel. Därutöver redovisas enkätsvar kring de svårigheter som finns vid införandet av e-handel, men även de positiva effekter som kommuner och regioner bedömt att de fått efter införd e-handel.

Upplysningar om innehållet
Kerstin Wiss Holmdahl, Kerstin.WissHolmdahl@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2019
ISBN/Beställningsnummer: 978-91-7585-740-4
Text: Kerstin Wiss Holmdahl
Produktion: SKLSKL