

E-handel och e-fakturering i kommuner, landsting och regioner

ENKÄTUNDERSÖKNING 2016/2017

Innehåll

Sammanfattning	4
1. Bakgrund till enkäten	6
1.1 Bakgrund	6
1.2 Definitioner, avgränsningar mm	6
1.3 Svarsfrekvens m.m.	7
2 E-fakturering i kommuner, landsting/regioner	8
2.1 Omfattningen av e-fakturering i kommuner	8
2.2 Varför tar man inte emot e-fakturor?	9
2.3 Jämförelse med tidigare år	10
2.4 Omfattningen av e-fakturering i landsting och regioner	11
2.5 Hur många leverantörsfakturor tas emot i kommuner, landsting och regioner?	11
3 E-handel i kommuner, landsting och regioner	14
3.1 Omfattningen av e-handel i kommuner	14
3.2 E-handel i landsting och regioner	15
3.3 Varför inte e-handel?	15
3.4 Hur ser planerna ut för införande?	16
3.5 Hur många leverantörer är anslutna till e-handeln?	17
3.5 Omfattningen av tjänstebeställningar	20
3.6 Svårigheter vid införandet av e-handel?	21
3.7 Effekter av e-handel	27
4 Avslutande synpunkter	35

Förord

Införandet av elektronisk handel (e-handel) och elektronisk fakturering (e-fakturering) fortsätter i kommuner, landsting och regioner. En enkätundersökning har genomförts i syfte att kartlägga aktuell omfattning av e-handel och e-fakturering. Frågorna kring e-fakturering har särskilt intresse utifrån kommande lagstiftning kring elektronisk fakturering (e-fakturering).

Enkätundersökningen genomfördes i slutet av 2016 fram till mars 2017. Svarsfrekvensen blev 88 % avseende kommunerna och 95 % avseende landsting och regioner. Den senaste enkätundersökningen gjordes 2013 och dessförinnan 2007. Det finns en undersökning även från 2003 men den omfattar enbart kommuner.

Resultatet av enkätundersökningen visar att e-fakturering ökat i mycket stor omfattning sedan tidigare undersökningar. Kommuner och landsting är därmed väl rustade för att kunna ta emot elektroniska fakturor enligt den kommande lagstiftningen.

E-handel, som innefattar beställnings- t.o.m. fakturaprocessen elektroniskt ökar men inte i samma omfattning. Det finns dock ett större antal kommuner som antingen fattat beslut om att införa e-handel eller som svarat att de avser att göra de inom de närmaste åren.

I denna rapport redovisas resultaten från enkätundersökningen. Den innehåller såväl statistik om själva omfattningen av införandet som uppgifter om antalet anslutna leverantörer mm. Den visar även vilka svårigheter som kommuner, landsting och regioner upplevt vid införandet av e-handel men även de nyttoeffekter och erfarenheter som erhållits.

Finns 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. Information om arbetet samt SFTI finns även på www.skl.se samt www.sfti.se

Avslutningsvis vill vi rikta ett tack till alla kommuner, landsting och regioner som medverkat i denna enkätundersökning. Den kommer att ha betydelse för vårt fortsatta arbete på området och det är vår förhoppning av den ska vara till nytta även för er och andra intressenter.

Stockholm i maj 2017

Sveriges Kommuner och Landsting
Avdelningen för juridik

Germund Persson

Sammanfattning

E-fakturering har ökat under de senaste åren. Denna enkätundersökning genomfördes under vintern/våren 2016/17 med 88 % svarsfrekvens för kommuner och 95 % för landsting och regioner. Den utvisar att 87 % av dessa kommuner och 100 % av dessa landsting och regioner har e-fakturering. Det betyder att 223 av de 255 kommuner som svarade och 19 av landstingen/regionerna som svarade har e-fakturering. Vidare håller 4 kommuner på att införa e-fakturering och 13 har fatta beslut om att införa det. 9 kommuner anger att de vill införa e-fakturering, men har inte kunnat prioritera det. Det är oklart hur många av de 35 kommuner som inte svarat som har e-fakturering.

Kommuner och landsting/regioner får därmed anses väl rustade inför kommande lagkrav att senast i slutet av 2018 eller början av 2019 kunna ta emot och behandla elektroniska fakturor.

Andelen elektroniska fakturor har även ökat rejält, men det är fortfarande många leverantörer som behöver anslutas. Bred anslutning av leverantörer kan dock underlättas genom användningen av PEPPOLs infrastruktur.

När det gäller e-handel har en ökning skett, men det har inte gått lika snabbt som beträffande e-fakturering. Idag har 96 kommuner (39 %) infört e-handel, 6 håller på att införa detta. När det gäller landsting och regioner är det 16 av de 17 landstingen/regionerna (95 %) som besvarat enkätfrågan som uppger att de infört e-handel.

Enkätresultatet visar dock att det är få som inte är övertygade om nyttan av e-handel, det är enbart 20 av de 145 kommunerna. Den största anledningen till varför man inte infört e-handel är att det saknas resurser, ekonomiskt eller personellt. Detta uppgavs vara skälet enligt 60 % eller 87 av kommunerna. En annan anledning är att man inte har rätt kompetens för införandet, detta angav 17 kommuner.

Det finns planer på införande. 58 kommuner (39 %) uppger att de avser att införa e-handel inom de närmaste tre åren. 24 kommuner, eller 16 % har redan fattat beslut om att införa e-handel. Det är 67 kommuner som inte för närvarande har några planer på att införa e-handel.

När det gäller landsting och regioner har 16 av de 17 som besvarade frågan infört e-handel, dvs. 95 %.¹

I enkätundersökningen ställdes frågan om man mött svårigheter vid införandet av e-handel och vilka dessa var. Att frigöra personella resurser för införandet ansågs som en av de största svårigheterna, 62 % av kommunerna och 73 % av landstingen/regionerna ansåg detta vara svårt. Även brist på koppling till komplett avtalsdatabas ansågs av många vara en svårighet. Leverantörsanslutning bedöms fortfarande som en svårighet och även att frigöra ekonomiska resurser för införande av e-handel. Av de kommentarer som gavs i fritextsvar påtalades särskilt problem med att nå ut och påverka den egna organisationen att arbeta på ett nytt sätt för att uppnå fördelarna med e-handel. Vikten av att anpassa organisationen påtalades av ett antal av de som svarade på enkäten; e-handel löser inte alla problem.

¹ Här redovisas resultatet konkret från enkätundersökningen även om det är känt att fler landsting/regioner har infört e-handel.

Fråga ställdes även om effekter av införd e-handel. Avtalen och prisernas tydlighet har förbättrats. Detta ansåg 91 % av kommunerna och 67 % av landstingen/regionerna. Kopplat till detta har prismedvetenheten förbättrats. Likaså har ramavtalstroheten förbättrats. Att effektiviteten i beställningsprocessen förbättrats ansåg 91 % av kommunerna och 83 % av landstingen/regionerna, det samma gäller effektiviteten i fakturaprocessen; detta ansåg 91 % av kommunerna och 100 % av landstingen/regionerna. Uppföljning av inköp när statistik finns tillgänglig har även förbättrats. 78 % av kommunerna (eller 25 av de 32 som besvarade frågan) och 67 % av landstingen/regionerna (6 av landstingen/regionerna) ansåg att möjlighet till uppföljning förbättrats.

Bland fritextsvaren fanns konkreta synpunkter som att e-handel innebär tydlighet och ansvar i organisationen. Vidare påpekas att brister i avtalen synliggörs, t.ex. fraktavgifter och ledtider. Det framfördes också att även om konkreta mätningar av effekter inte gjorts bedömde kommunerna och landstingen/regionerna att medvetenheten ökat hos beställarna kring kännedom om avtal och dess produkter att beställa.

Enkätundersökningen ger ledning för SKL:s fortsatta arbete med att stödja införandet av e-fakturering och särskilt e-handel. Ytterligare stöd för hur leverantörsanslutning kan underlättas behövs, likaså än mer fokus kring 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, landsting och regioner. I syfte att kartlägga omfattningen av såväl e-handel som e-fakturering har under slutet av 2016 och fram till mars 2017 en enkätundersökning genomförts av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Senast en enkätundersökning gjordes var 2013. Dessförinnan gjordes undersökningar 2007 och en 2003, den sistnämnda avsåg dock endast kommuner.

Det är av särskilt intresse att kartlägga omfattningen av e-fakturering med anledning av kommande lagstiftning som innebär att upphandlande myndigheter och enheter ska kunna ta emot e-fakturer i slutet av 2018 eller början av 2019.² Detta baseras på ett EU direktiv³. I skrivande stund pågår lagstiftningsarbete för att implementera direktivet till svensk lag. Regeringen ska samtidigt ta ställning till att eventuellt föreslå att leverantörer till offentlig sektor måste sända fakturer elektroniskt. Detta mot bakgrund av att Ekonomistyrningsverket (ESV) i en rapport till regeringen i maj 2015 föreslagit detta som ett lagkrav⁴. Idag finns viss reglering när det gäller statliga myndigheter. Dessa ska sedan 2008 hantera sina fakturer elektroniskt och sedan 2013 sina beställningar elektroniskt.

Kommuner, landsting och regioner omfattas inte idag av några lagkrav för att införa e-handel eller e-fakturering utan detta har införts utifrån eget intresse av en effektiv beställnings- och fakturaprocess med de nyttoeffekter som kan uppnås.

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

1.2 Definitioner, avgränsningar mm

Enkätundersökningen har som syfte att kartlägga införandet av e-handel och e-fakturering. Elektronisk offentlig upphandling ingår ej i undersökningen. Här hänvisas till de undersökningar som gjorts av bl. a. Konkurrensverket⁵.

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 bekräftelser samt slutligen fakturer. Ibland kan leveransavisering ingå i processen.

² Medlemsstaterna kan dock förordna att detta ska gälla tidigast från november 2019 för den lokala och regionala nivån.

³ Direktiv 2014/55/EU av den 16 april 2014 om elektronisk fakturering vid offentlig upphandling

⁴ ESV publikation 2015:44, Uppdrag att analysera konsekvenser av ett lagkrav på e-fakturering till offentlig sektor, se www.esv.se

⁵ Rapport, Uppdrag angående förstudie avseende elektronisk upphandling, S2013/8859/RU(delvis) av den 27 november 2014, se www.kkv.se

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

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

1.3 Svarsfrekvens m.m.

Inbjudan att delta i enkätundersökningen sändes till alla 290 kommuner och 20 landsting och regioner. Svar erhöles från 255 kommuner samt 19 landsting och regioner av totalt 20, dvs. en svarsfrekvens på 88 respektive 95 %⁶. Av de som besvarade enkäten har en del besvarat alla frågorna medan en del endast vissa av frågorna.

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 frågor liknande de som varit i tidigare enkäter för att möjliggöra dessa jämförelser. Det refereras till procenttal men ibland även till antal kommuner, landsting och regioner för att tydliggöra ytterligare.

⁶ Gotland är även en region men brukar i dessa sammanhang ingå bland kommunerna.

2 E-fakturering i kommuner, landsting/regioner

2.1 Omfattningen av e-fakturering i kommuner

Införandet av e-fakturering har ökat väsentligt sedan tidigare undersökningar.

Av de 255 kommuner som besvarade enkäten uppger 223 av dem, eller 87 % att de har e-fakturering. Av de 32 kommuner som inte infört e-fakturering uppger 4 att de f.n. håller på att införa e-fakturering. 13 kommuner angav att de fattat beslut om att införa e-fakturering och 9 att de vill införa e-fakturering men inte har kunnat prioritera detta. 3 kommuner angav att de inte har resurser för att införa e-fakturering, 2 angav att de inte anser att leverantörerna är mogna för e-fakturering och 1 kommun att de har skanning och de anser detta vara tillräckligt.

Det innebär att 87 % har e-fakturering eller att 89 % av de som svarade har infört eller håller på att införa e-fakturering, 5 % har fattat beslut om att införa detta och 3,5 % att de vill införa e-fakturering men inte har kunnat prioritera detta.

Motsvarande antal kommuner som infört e-fakturering var enligt 2013 års enkätundersökning 197 kommuner.

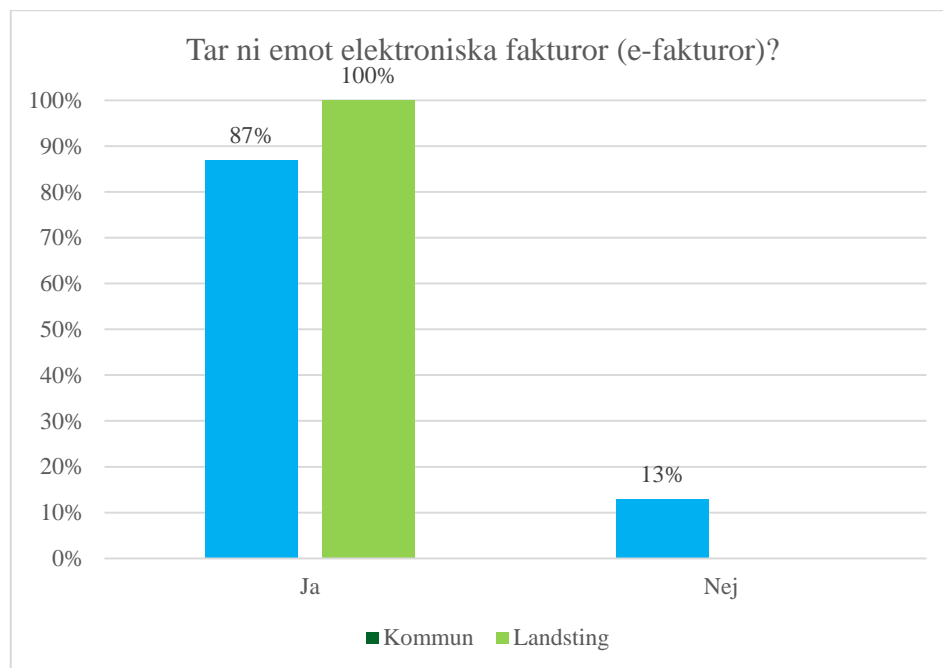


Diagram avseende procentuell andel av kommuner och landsting som enligt enkätundersökningen har e-fakturering (baserat på 255 svar).

Om man ser e-fakturering utifrån de som infört, håller på att införa, de som fattat beslut om det eller vill införa e-fakturering ser diagrammet ut som följande baserat på följande siffror: 223 kommuner har e-fakturering, 4 kommuner svarade nej, men angav att de håller på med införande, 13 kommuner har fattat beslut om att införa e-fakturering och 13 kommuner vill införa e-fakturering, men har inte kunnat prioritera detta.

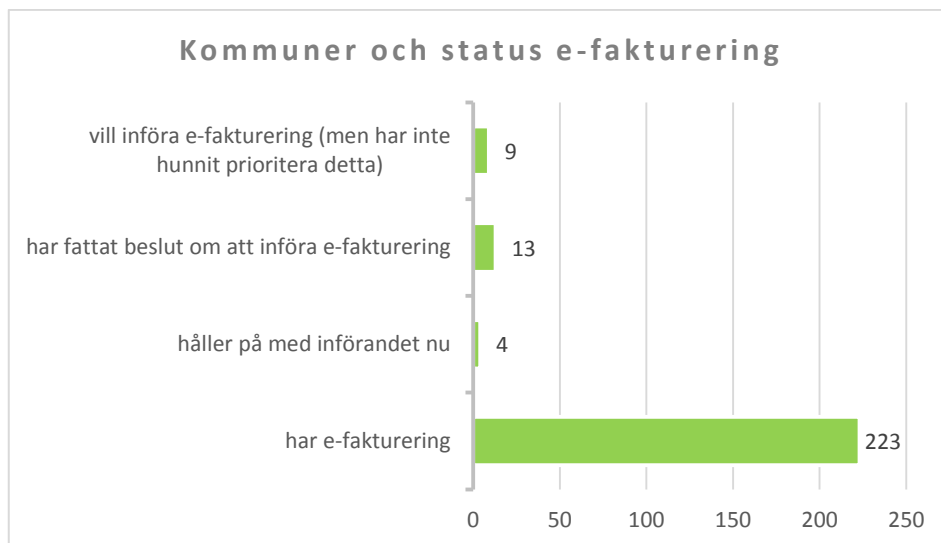


Diagram över införd e-fakturering och planer som finns.

Av de 35 kommuner som *inte* svarat görs bedömningen utifrån vår erfarenhet att ett antal infört e-fakturering, men oklart hur många. Det torde dock sannolikt vara så att flertalet av de 35 kommunerna inte infört e-fakturering än.

Om man då ser på procenttalet utifrån *alla* kommuner och inte enbart de som svarat är det 77 % som har e-fakturering eller 78 % inräknat även de som f.n inför e-fakturering, men siffran är osäker.

Sammanfattningsvis innebär detta att enkäten utvisar att 87 % av kommunerna har e-fakturering. Därutöver svarade 5 % att de fattat beslut om att införa e-fakturering. 5 % vill införa e-fakturering men har inte kunnat prioritera detta. 100 % av landstingen och regionerna har e-fakturering enligt enkätundersökningens resultat.

2.2 Varför tar man inte emot e-fakturor?

Vad gäller då de resterande 32 kommunerna som inte har infört e-fakturering? Av dessa uppgav 3 kommuner att de inte har resurser för att införa e-fakturering, 1 kommun att de har skanning och att det räcker och 2 kommuner att de inte tror att leverantörerna är mogna för e-fakturering.

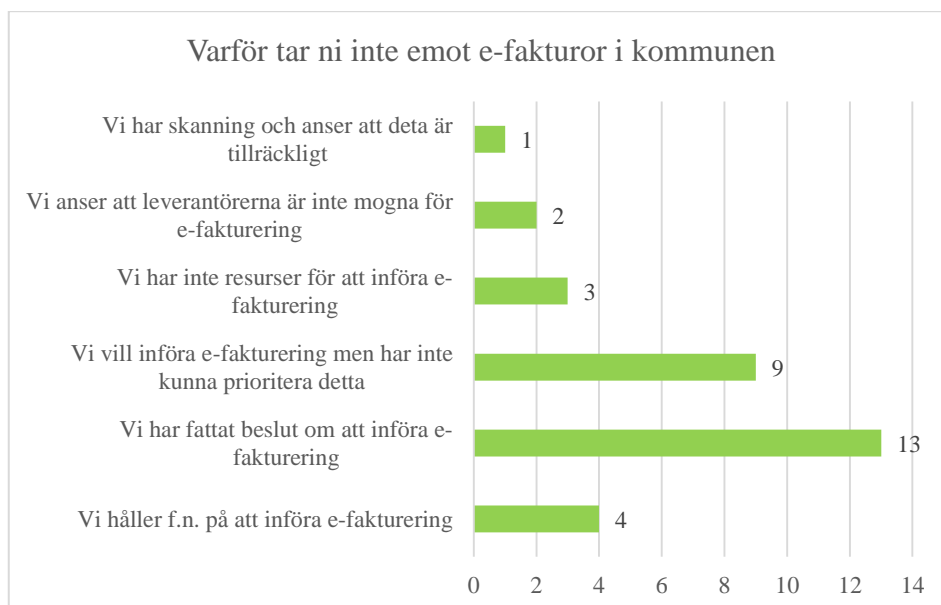


Diagram över svar från 32 kommuner om skäl till varför man idag inte har e-fakturering

Det fanns möjlighet att under rubriken "Annat" ange skäl eller precisera svaren. 6 av kommunerna gjorde detta och angav bl.a. följande: "Processen påbörjad, införs inom kort", "Kostnader. På sikt kommer vi att införa e-fakturor", "Vi har startat ett projekt tillsammans med vår leverantör av ekonomisystemet", samt att man "tar emot vissa e-fakturor men ej generellt".

I enkätundersökningen fanns ett svarsalternativ som innebar "vi är inte övertygade om nyttan av e-fakturering". Detta svarsalternativ fylldes inte i av någon kommun.

Vidare fanns ett svarsalternativ "Vi har inte rätt kompetens för införandet". Detta svarsalternativ fanns inte heller ifyllt av någon kommun.

Av de 35 kommuner som *inte svarat* på enkäten, görs som nämnts ovan bedömningen att ett antal infört e-fakturering men oklart hur många. Det torde dock sannolikt vara så att flertalet av de 35 inte infört e-fakturering.

2.3 Jämförelse med tidigare år

Hur såg införandet av e-fakturering ut tidigare år?

Enligt enkätundersökningarna från 2003, 2007, 2013 samt den nu aktuella ser man en ökning från 47 kommuner år 2003, 81 år 2007, 197 år 2013 och till 223 kommuner i år. I dessa siffror inryms även de som har e-handel, då sista delprocessen ju är mottagande av elektronisk faktura.

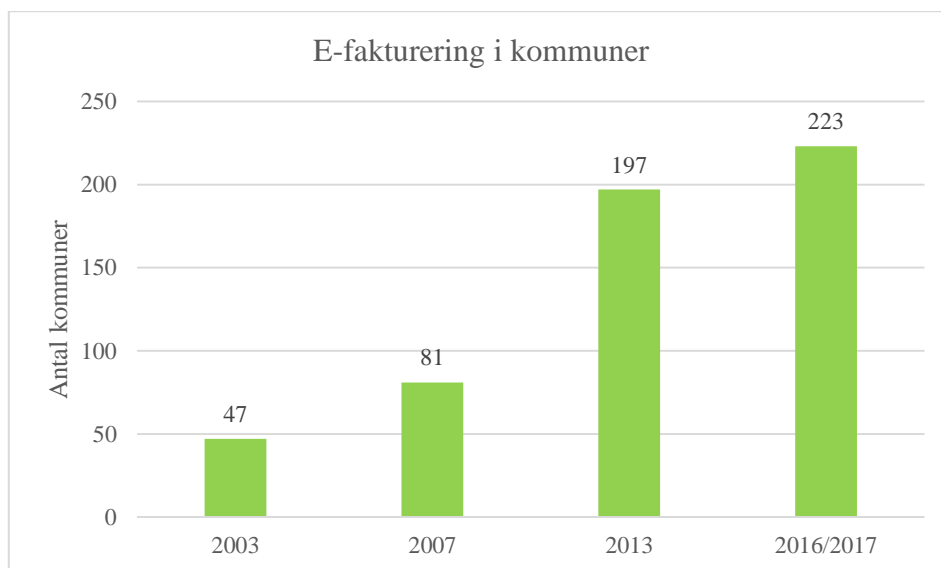


Diagram över e-fakturering i kommuner 2003,2007,2013 och 2016/17

När det gäller landstingen och regionerna finns undersökningar från 2007 och 2013 utöver den nu aktuella. Av svaren kan utläsas att det idag är samma antal som har e-fakturering som år 2013.

Sammanfattningsvis kan man konstatera att det skett en rejäl ökning av e-fakturering; 223 kommuner har nu infört e-fakturering. Av de 32 kommuner som *inte* infört e-fakturering uppgav ändå 4 att de f.n. håller på att införa detta. 13 kommuner angav att de fattat beslut om att införa e-fakturering och 9 att de vill införa e-fakturering men har inte kunnat prioritera detta. 3 kommuner angav att de inte har resurser för att införa e-fakturering, 2 angav att de inte anser att leverantörerna är mogna för e-fakturering och 1 kommun att de har skanning och att de anser detta vara tillräckligt.

Detta betyder att det skett en ökning av e-fakturering och att e-fakturering i sig inte verkar vara ifrågasatt; det är främst brist på resurser eller att man velat införa e-fakturering men inte har kunnat prioritera detta.

Siffrorna är av betydelse utifrån det kommande lagkravet att alla upphandlande myndigheter och enheter (kommuner, landsting, regioner och statliga myndigheter) år 2018 måste kunna ta emot e-fakturer. Det rör sig alltså om relativt få som idag inte svarar upp mot detta kommande lagkrav.

2.4 Omfattningen av e-fakturering i landsting och regioner

19 av landstingen och regionerna besvarade enkätundersökningen, dvs. en svarsfrekvens på 95 %. Även här besvarade en del landsting och regioner ett antal frågor medan andra besvarade färre.

Alla de 19 landstingen och regionerna har infört e-fakturering. Det innebär 100 % enligt enkätundersökningen och om man utgår från *alla* landsting och regioner är det 95 %. Det var samma antal enligt 2013 års enkätundersökning.

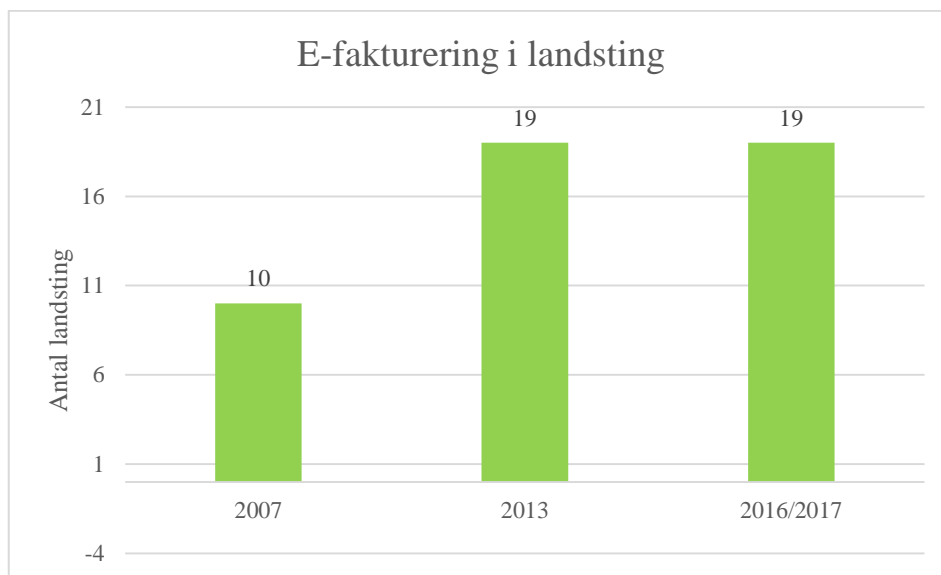


Diagram över e-fakturering i landsting 2007, 2013 och 2016/17

2.5 Hur många leverantörsfakturer tas emot i kommuner, landsting och regioner?

I enkätundersökningen ställdes en fråga om hur många leverantörsfakturer som man tar emot och hur många av dem som är elektroniska. Det var 206 kommuner som besvarade dessa två frågor. Det totala antalet enligt erhållna svar i enkätundersökningen uppgår till 14 336 400 fakturer i kommunerna, varav 7 187 100 uppges vara elektroniska fakturer, d.v.s 50 %.

Det var 15 av landstingen/regionerna som besvarade frågorna om antalet fakturer totalt samt hur stor del av dessa som är elektroniska. Antalet leverantörsfakturer som tas emot i landsting och regioner uppgår till 5 212 900 och av dessa angavs 2 129 800 vara elektroniska, d.v.s 41 %.

Det kan nämnas att därutöver angav ett antal kommuner samt några landsting/regioner hur många fakturer de har totalt men inga uppgifter gavs om hur många av dessa som är elektroniska. Det totala antalet fakturer är därför större och även de elektroniska men alla hade inte uppgifter att skriva in.

Antalet kommuner, landsting och regioner som har många e-fakturer har ökat sedan enkätundersökningen 2013. Det är idag 60 kommuner och 7 landsting/regioner som har mellan 51-75 % av sina fakturer elektroniska, medan det var 9 kommuner och landsting år 2013. 12 kommuner har idag mer än 75 % elektroniska fakturer.

Vidare är det 41 kommuner och 5 landsting som har 41-50 % elektroniska fakturer medan det var 13 kommuner och landsting år 2013. 32 kommuner och 1 landsting/region har 26-40 % e-fakturer, medan det var 19 år 2013. Vidare har 27 kommuner och 1 landsting e-fakturer i intervallet 11-25 % och slutligen 11 kommuner och 1 landsting/region mellan 1-10 % elektroniska fakturer. Detta kan jämföras med 19 kommuner och landsting år 2013. Största ökningen av e-fakturer sedan 2013 års undersökning är i intervaller med mer än 41 % e-fakturer och uppåt.

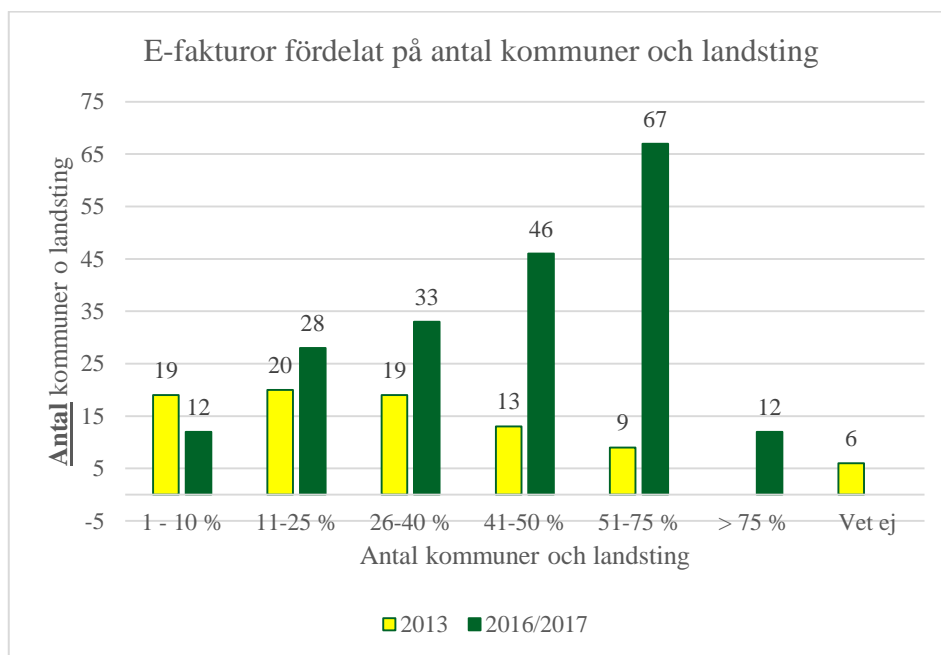


Diagram över hur många e-fakturer som kommuner och landsting/regioner tillsammans hade år 2013 samt 2016/17(mätt i antal kommuner och landsting).

Diagrammet ovan visar fördelningen utifrån **antalet** kommuner, landsting och regioner. Eftersom det var färre kommuner men samma antal landsting som hade e-fakturering 2013 görs även en jämförelse för att se hur det ser ut med hur många elektroniska fakturer de hade **procentuellt** sett inom de olika intervallen 1-10 % o.s.v år 2013 respektive 2016/17.

Den nu aktuella enkät undersökningen utvisar att 34 % av kommunerna och landstingen/regionerna har mellan 51-75 % e-fakturer jämfört med 10 % år 2013. Därutöver har 6 % mer än 75 % elektroniska fakturer idag, något som ingen kommun eller landsting/region hade uppnått 2013. Sammantaget har alltså 40 % av kommuner och landsting/regioner idag mer än hälften av alla fakturer i elektroniskt format och nästan 40 % har mellan 25-50 % elektroniska fakturer. Allt fler kommuner och landsting finns nu i intervallen 41-50 % och 51-75 %. Endast 6 % har under 10 % av fakturerna elektroniska till skillnad mot 22 % år 2013.

Se mer om fördelningen i diagrammet nedan.

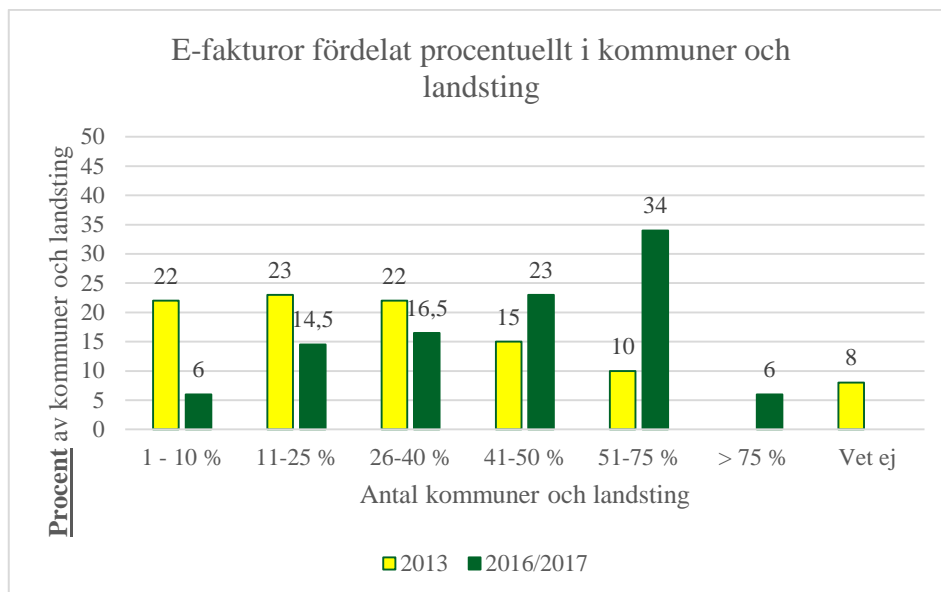


Diagram över antalet e-fakturor i kommuner och landsting/regioner tillsammans procentuellt sett 2013 samt 2016/17 (mätt utifrån procentuellt antal kommuner och landsting som hade e-fakturor).

Det kan påpekas att mätningen har gjorts utifrån de uppgifter som kommuner, landsting och regioner angett beträffande totalt antal fakturor totalt och hur många som är elektroniska. Svar erhöles från 221 kommuner och landsting/regioner. Det är alltså 46 kommuner och landsting som inte angett antal och därför saknas fullständiga uppgifter. Men siffrorna ger ändå en bild av omfattningen av andel fakturor som är elektroniska.

Sammanfattningsvis kan konstateras att det är avsevärt fler fakturor som är elektroniska idag än 2013. 40 % har mer än hälften av sina fakturor i elektroniskt format och det är många som har elektroniska fakturor i intervallen 11-25 % och 26-50 %. Fler kommuner stod naturligtvis i uppstart för e-fakturering år 2013 och därför hade 22 % av dem då under 10 % e-fakturor till skillnad mot årets siffra 6 %.

Det fanns i enkätundersökningen ingen fråga om *antalet anslutna leverantörer* till e-fakturering. Detta fanns däremot i 2013 års undersökning. Men det är naturligtvis fortfarande väldigt många leverantörer kvar att ansluta utöver de som tillkommer fortlöpande. Det kan bl. a. vara många leverantörer med enbart ett fåtal fakturor per år. Här finns en utmaning inför ett eventuellt lagkrav om att alla leverantörer ska sända elektroniska fakturor. Det kan dock nämnas att det fanns en positiv inställning bland de kommuner och landsting/regioner som yttrade sig i samband med remissen från ESV om att eventuellt förbjuda pappersfakturor. Och en bred anslutning av leverantörer till e-fakturering kan underlättas genom användning av PEPPOL:s infrastruktur. Det finns idag goda förutsättningar att använda denna infrastruktur i Sverige. PEPPOL rekommenderas av SFTI sedan 2014.

3 E-handel i kommuner, landsting och regioner

3.1 Omfattningen av e-handel i kommuner

I enkätundersökningen ställdes frågan om e-handel införts, dvs. om ordrar skickas elektroniskt till leverantörer, baserat på elektronisk prislista/katalog eller om beställning sker på webbplats (punch-out eller liknande) samt om där- efter elektroniska fakturor mottas.

248 kommuner besvarade frågan, dvs. 85,5 procents svarsfrekvens. Av dessa angav 96 kommuner (d.v.s. 39 %) att de infört e-handel medan 152 kommuner (61 %) inte hade det. 6 kommuner håller på att införa e-handel. Om dessa med- räknas är det 41 % av kommunerna som enligt enkätundersökningen idag har eller inför e-handel.

Av de 42 som inte besvarat enkäten är det oklart exakt hur många som har respektive inte har infört e-handel.

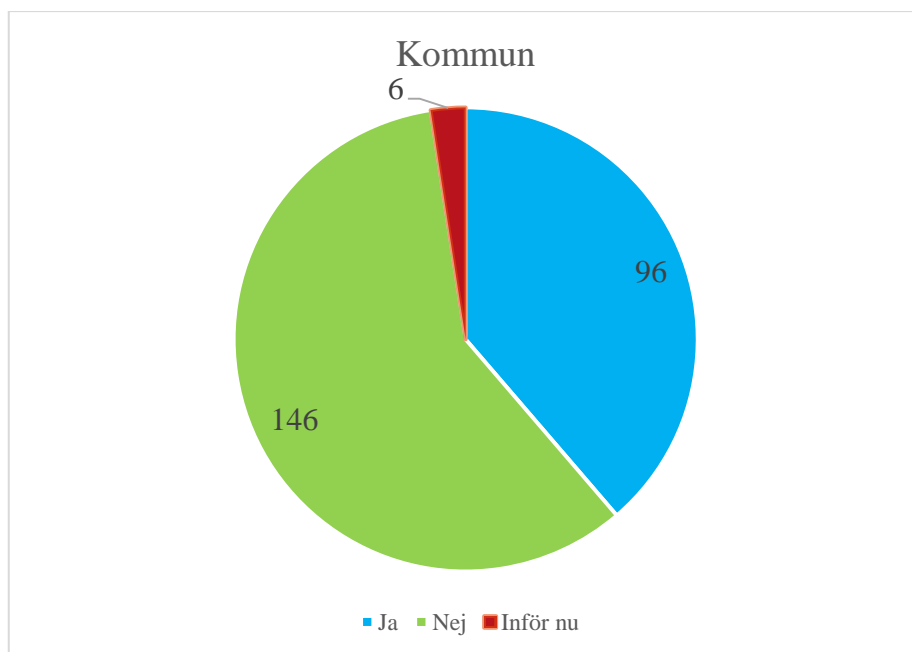


Diagram utvisande kommuner som infört e-handel respektive håller på att införa det nu.(Svar från 248 kommuner)

En jämförelse med tidigare års enkätundersökningar visar att det 2003 var 37 kommuner som infört e-handel, 2007 var det 54 kommuner, 2013 var det 85 kommuner och nu är det 96 som infört och 6 som håller på med införande.

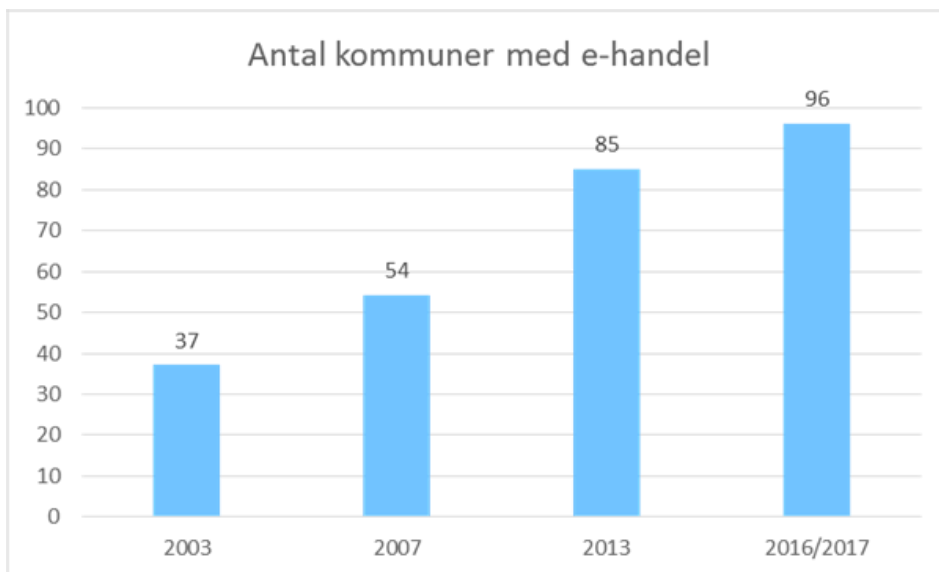


Diagram utvisande antalet kommuner som infört e-handel.

3.2 E-handel i landsting och regioner

När det gäller landsting och regioner besvarade 17 landsting/regioner frågan och 16 av dem angav att de har infört e-handel. Det är ett landsting mindre än 2013. Mot bakgrund av att inte alla 20 landsting/regioner svarat kan man inte dra slutsatsen att det är färre, utan av dessa tre är det, såvitt vi vet, så att det finns e-handel i minst ett av dessa landsting/regioner.

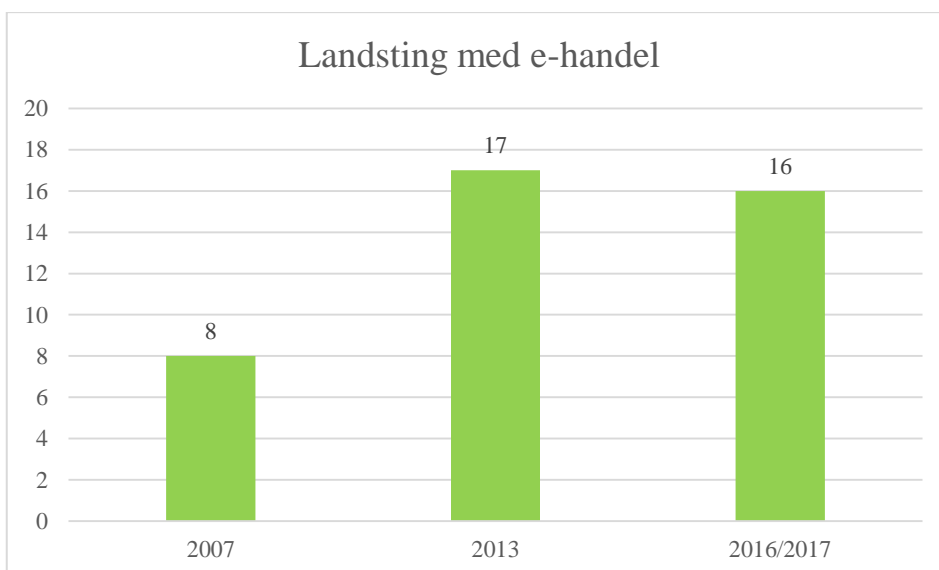


Diagram utvisande e-handel i landsting/regioner enligt enkätundersökningar 2007, 2013 samt 2016/17

3.3 Varför inte e-handel?

På frågan varför man inte infört e-handel gavs följande svar. Flertalet, dvs. 60 % av de 145 kommunerna, dvs. 87 kommuner angav att de inte har resurser för att införa e-handel. Även tidigare enkätundersökningar har gett vid handen att detta är den vanligaste orsaken till varför e-handel inte införts.

14 % eller 20 kommuner ansåg sig inte vara övertygade om nyttan av e-handel. 17 kommuner ansåg sig inte ha rätt kompetens för införandet. 6 % eller 9 kommuner bedömde att leverantörerna inte är mogna för e-handel. Vidare såg 12

kommuner att upphandling av systemlösning är komplicerad. Endast 2 % eller 3 kommuner av de som svarade bedömde att systemlösningarna för e-handel eller standarden inte uppfyller deras förväntningar.

38 % av de 145 kommunerna (55 kommuner) angav i fritext ”Annat” som skäl. Dessa skäl var exempelvis följande:

Det är 7 kommuner som angett att de avvaktar upphandling av ekonomisystem eller uppgradering av sådant eller avvaktar upphandling av e-handelssystem. Ett par kommuner avvaktar kommande samverkan med närliggande kommuner eller kommuner som man har samverkan med kring upphandlingar. Tre kommuner avvaktar översyn över den egna inköpsorganisationen.

Av fritextsvaren framgår även att det är 4 kommuner som anförde kostnadsskäl. Det angavs att det är kostnaden för systemlösning, kostnader i relation till nyttan eller helt enkelt att man håller på att utreda kostnaderna.

Vidare anser en kommun att de är en liten kommun och att de inte sett något behov av e-handel, ett par kommuner har pekat på att organisationen inte är mogen för e-handel. Andra anger osäkerhet och brist på resurser eller att strategiskt beslut saknas. En kommun pekar på att det är mycket arbete med att hålla prislistor m.m. uppdaterade och 3 kommuner anser att beställningar på webbplatser är tillräckligt. Två kommuner har helt enkelt inte kunnat prioritera införandet av e-handel.

Det finns kommuner som påbörjat e-handel men avslutat den. En kommun ansåg inte att e-handel motsvarade deras förväntningar och en kommun påbörjade införandet men det stoppades upp när projektansvarig slutade sin anställning.

Av fritextsvaren kunde även utläsas att 5 kommuner planerar för införandet av e-handel och att 6 kommuner håller på att införa e-handel.

Denna bild ger en översikt över svaren.

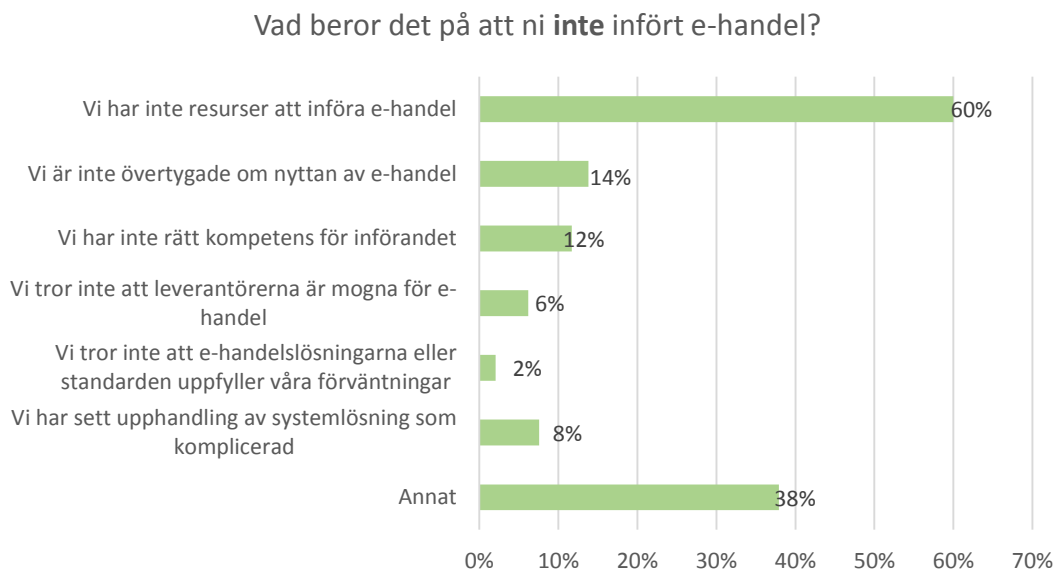


Diagram över skäl till varför e-handel inte införts (svar från 145 kommuner).

3.4 Hur ser planerna ut för införande?

Fråga ställdes om de kommuner som inte infört e-handel hade några planer på att införa det. Svaren gav vid handen att 39 % (58 kommuner) har planer på att

införa e-handel inom de närmaste åren och 16 % (24 kommuner) har redan fattat beslut om införande. 45 % eller 67 kommuner har däremot inga planer på att införa e-handel.

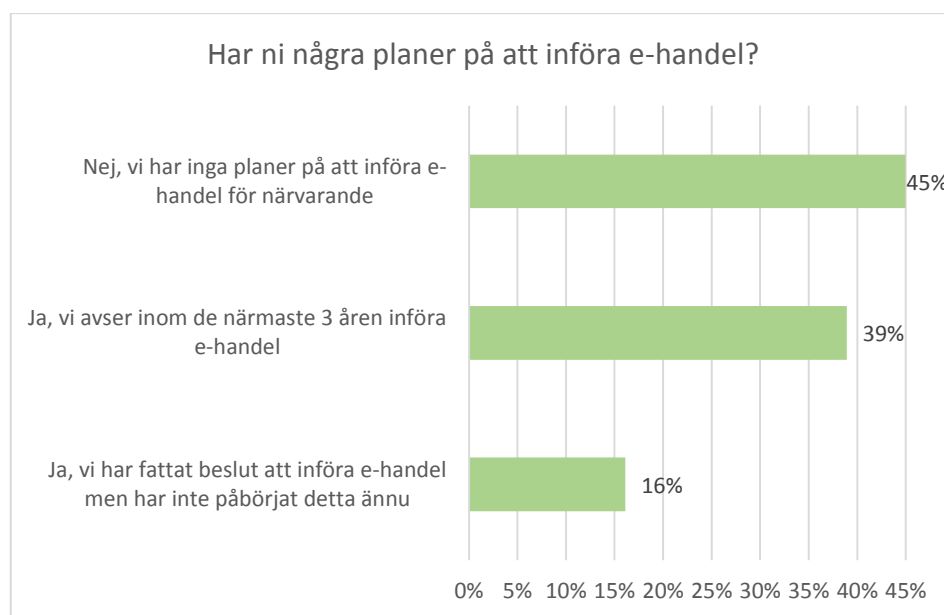


Diagram över kommuners planer på införande av e-handel (svar från 149 kommuner.)

En jämförelse mot enkätundersökningen 2013 visar att det då var 10 kommuner som fattat beslut om att införa e-handel mot 24 kommuner i detta års enkät. 32 kommuner hade år 2013 inte fattat beslut men kunde tänka sig att göra så inom de närmaste åren. I årets enkät var motsvarande siffra 58 kommuner.

3.5 Hur många leverantörer är anslutna till e-handeln?

När det gäller antalet leverantörer som är anslutna till e-handel och då avses integrerad e-handel och inte enstaka webb-köp erhöles följande svar.

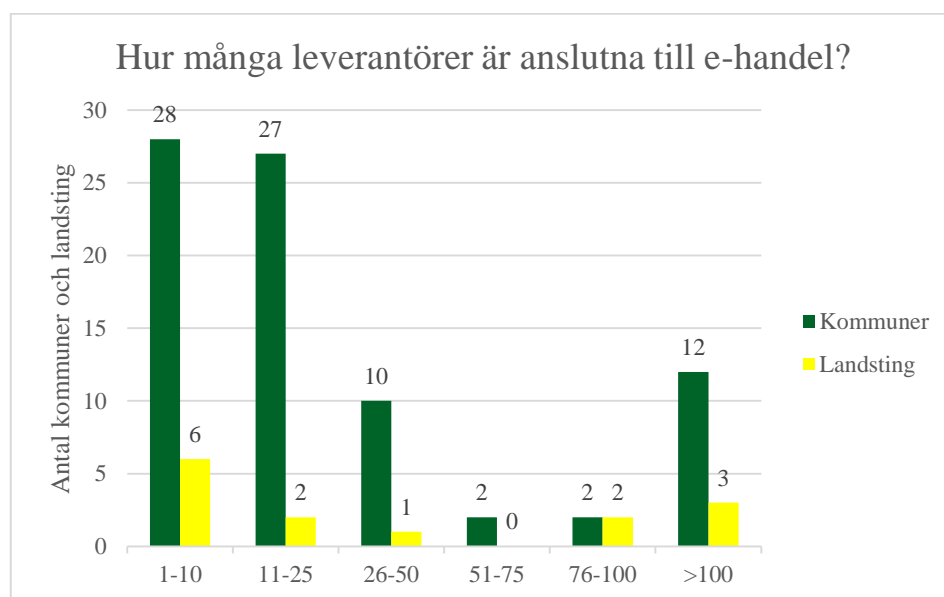


Diagram utvisande antal leverantörer anslutna till e-handel. Kommuner och, landsting/regioner angivna i antal (Svar från 81 kommuner och 14 landsting)

Diagrammet visar leverantörer som anslutits baserat på **antal** kommuner och landsting/regioner. Det är 81 kommuner och 14 landsting/regioner som svarat.

Flertalet kommuner, landsting och regioner har mellan 1-25 leverantörer anslutna. Det är 55 av de 81 kommunerna och 6 av de 14 landstingen/regionerna som besvarat frågan. Vidare framgår att det är 12 kommuner som angett fler än 100 leverantörer. Det kan här finnas några av dem som även räknat med leverantörer som man erhåller e-fakturor från. Det är 3 av de 14 landstingen/regionerna som har angett att de har fler än 100 leverantörer.

Eftersom diagrammet visar anslutna leverantörer baserat på **antal** kommuner och landsting kan det vara av intresse att även se hur det ser ut om man jämför fördelningen procentuellt av anslutna leverantörer mellan kommunerna respektive mellan landstingen/regionerna. Nedan visas därför även ett diagram nedan den procentuella fördelningen.

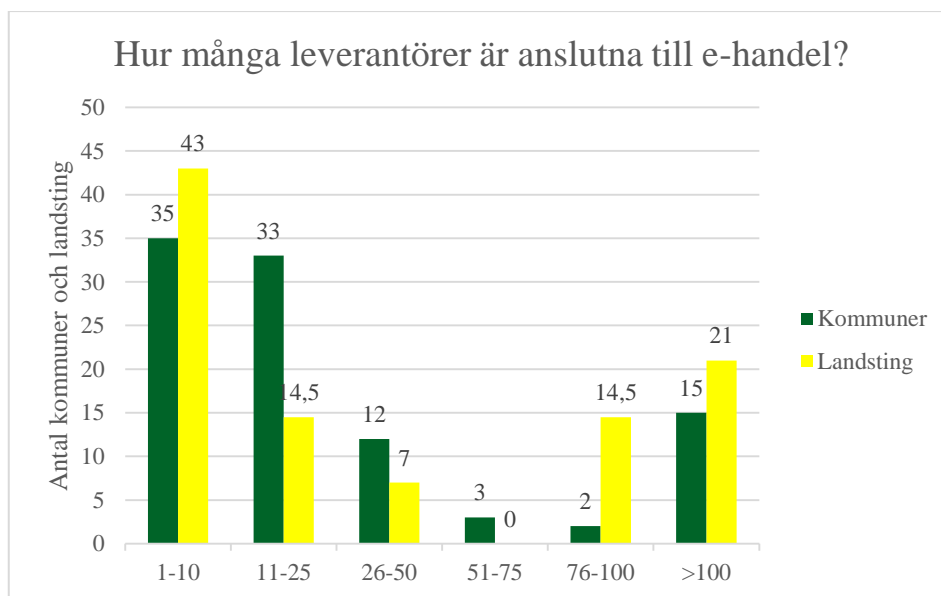


Diagram utvisande antal leverantörer anslutna till e-handel inom kommuner och, landsting/regioner, procentuellt fördelat. (Svar från 81 kommuner och 14 landsting)

När man ser på anslutna leverantörer, procentuellt inom kommuner respektive landsting och regioner kan man konstatera att landsting och regioner har fler anslutna leverantörer än kommunerna. 35,5 % eller 5 av 14 landsting/regioner har fler än 75 leverantörer anslutna medan det för kommunerna är 17 % (14 kommuner). Det är dock så att flertalet såväl kommuner som landsting/regioner har mellan 1-25 leverantörer anslutna (68 respektive 57,5 %).

En ökning har skett av antalet leverantörer som är anslutna till e-handel. Enkätundersökningen utvisar att 35 % av kommunerna och 43 % av landsting- en/regionerna idag har 1-10 leverantörer anslutna. 2013 års enkät utvisade att 53 % av alla kommuner och landsting hade 1-10 leverantörer anslutna. Och 33 % av kommunerna har 11-25 leverantörer anslutna till e-handel, medan det var 34 % som hade 11-25 leverantörer.

Det var enbart 7 % som 2013 hade mer än 50 leverantörer anslutna till e-handel. Idag har 17 % av kommunerna mer än 50 leverantörer och av dessa har 7 % mellan 300-500 leverantörer och 3 % mer än 500 leverantörer. Av fritextsvaren framgår även vissa exakta uppgifter som därutöver angetts. Av de tre som hade mer än 500 leverantörer uppgick högst antal som angavs i fritext till 987 anslutna leverantörer⁷.

⁷ Det får påpekas att det endast är anslutna leverantörer till e-handel. Frågan ställdes inte om antalet anslutna leverantörer till e-fakturering. Där är naturligtvis antalet större både avseende anslutna leverantörer till kommuner, landsting och regioner.

Jämförelse med tidigare enkätundersökningar visar en ökning av antalet anslutna leverantörer. Särskilt stor ökning finns naturligtvis vid jämförelse mellan 2007 års och den nu aktuella enkätundersökningen men även jämförelsen med 2013 års enkät.

Det är idag större antal kommuner och landsting/regioner som har mer än 10 leverantörer anslutna till integrerad e-handel och särskilt i intervallerna över 26 %. Nedan visas siffrorna konkret.

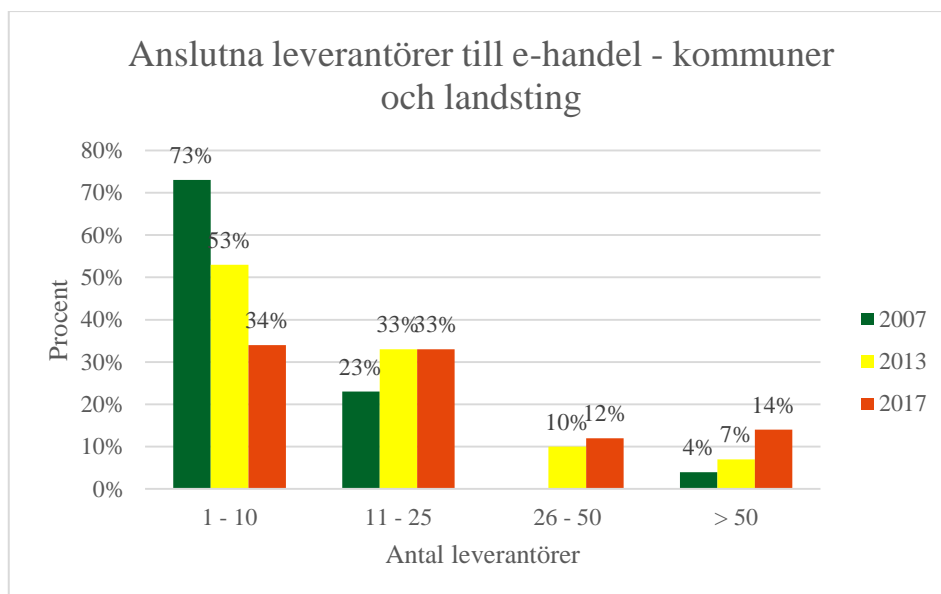


Diagram utvisande antal anslutna leverantörer till e-handel procentuellt 2007, 2013 samt 2016/17

En analys av de senaste årens utveckling avseende antalet anslutna leverantörer till e-handel visar att en ökning skett och att det även finns ett riktigt stort antal leverantörer anslutna i vissa kommuner och särskilt i några landsting/regioner

Mest intressant är jämförelsen mellan denna och föregående enkätundersökning. Nu har ju e-handel funnits införd under ett antal år och hur ser då antalet anslutna leverantörer ut?

År 2013 hade ca hälften (53 %) av alla kommuner och landsting 1-10 leverantörer anslutna jämfört med idag 34 %. I intervallet 11-25 leverantörer anslutna finns samma siffra, dvs. 33 %. Viss ökning har skett avseende antalet anslutna leverantörer som är fler än 50.

Sammanfattningsvis kan konstateras att det fortfarande är relativt sett få leverantörer anslutna till integrerad e-handel. Detta kan kopplas till svaren under avsnitt 3.6 nedan om att en av de svårigheter som fortfarande finns vid e-handel är just anslutning av leverantörer. Huruvida det beror på att det är svårt eller att man inte har resurser tidsmässigt och personellt syns inte. Men utifrån att just avsaknad av personella resurser och även ekonomiska sådan utgör de största svårigheterna är det troligt att anslutningen av leverantörer inte hinns med utan man bedriver e-handel med de som man har inlagda och inte hinner ansluta så många som man önskar.

Det kan även vara som ett par svarande påpekat att man anslutit de leverantörer som står för frekventa beställningar och som redan "kan" e-handel. Detta är erfarenhet som vi hittills fått även innan enkäten genomfördes.

Samtidigt ger enkätsvarens resultat vid handen att det måste bli enklare att ansluta leverantörer och att SKL:s och SFTI:s satsning framöver ytterligare bör

inriktas på att underlätta leverantörsanslutningen. Det kan vara dels att ytterligare verka för enklare anslutning genom PEPPOL:s infrastruktur men även utreda var de största svårigheterna i övrigt finns samt vilka branscher där ökade insatser bör riktas. Det kan dock påpekas att ett sätt att öka antalet leverantörer är att ställa krav på e-handel redan i samband med upphandlingar och här kan hänvisas till den sedan november förra året uppdaterade handledningen som finns på www.sfti.se till stöd för kravställandet.

Det ställdes inte någon fråga om e-handels andel av den totala inköpsvolymen i årets enkätundersökning. Vid tidigare enkäter har det varit ganska få som besvarat denna fråga. Men en tumregel brukar anses vara att 10 leverantörer står för ca 30 % av inköpsvolymen. Mot bakgrund av siffrorna i årets enkätundersökning kan man nu konstatera att det definitivt är en högre andel av inköpsvolymen där inköpen görs elektroniskt.

Det kan noteras att jämförelsen mellan elektroniska inköp och hela inköpsvolymen ofta visar relativt låg andel av e-inköp. Skälet är att satsningen på e-handel ofta börjat på så sätt att man börjar med frekventa beställningar. Det gäller beställningar av exempelvis livsmedel, kontorsmateriel m.m. och som kan innebära stora effektivitetsvinster i hanteringen medan dessa varugrupper samtidigt står för lägre andel av den totala inköpsvolymen. Ofta kan entreprenader och olika slag av tjänster stå för stor del av volymen, men dessa beställs inte elektroniskt, även om det idag finns förutsättningar för det.

3.5 Omfattningen av tjänstbeställningar

Hittills har e-handel innefattat huvudsakligen beställning av varor. E-handel kan lika väl användas för beställning av tjänster och det är därför av intresse att i vilken omfattning sådana beställningar initierats.

En fråga ställdes därför om även tjänster beställs elektroniskt. Av de 88 kommuner som svarade angav 19 kommuner (22 %) att de beställer även tjänster elektroniskt, medan 68 kommuner (78 %) angav att inte gör det.

När det gäller landstingen/regionerna besvarade 15 av dem frågan och dessa svar utvisade att 27 % av dem, d.v.s 4 beställer även tjänster elektroniskt.

Det ställdes inga frågor om tjänstbeställningar i tidigare enkätundersökningar.

Det kan noteras att energi och telefoni är områden som brukar räknas som tjänster. I e-handelssammanhang används dock huvudsakligen periodiska fakturor för dessa s.k. orderlösa beställningar.

Sammanfattningsvis kan följande slutsatser dras. Det är förhållandevis liten omfattning på tjänstbeställningar. Jämförelse saknas mot tidigare undersökningar. Det kan dock konstateras att vid framtagningen av SFTI:s handledning 2013 om Tjänstbeställningar framkom tydligt att tjänstbeställningar elektroniskt gjordes i mycket liten omfattning och det var en av anledningarna till att just stöd för sådana behövdes. Men framförallt har det under de senaste åren skett utveckling i e-handelslösningarna för att möjliggöra tjänstbeställningar på enkelt sätt bl. a. genom utformning av olika formulär. Det finns därför idag mycket goda förutsättningar för att göra beställningar elektroniskt även när det gäller tjänster.

3.6 Svårigheter vid införandet av e-handel?

I enkätundersökningen ställdes frågan om man mött svårigheter vid införandet av e-handel. 71 % av kommunerna angav att de mött svårigheter.

När det gäller landstings och regioners bedömda svårigheter vid införandet var det 73 % som angav att de mött svårigheter.

Vilka är då svårigheterna? I enkäten kunde man svara utifrån vad som bedöms som ”Svårt”, ”Mindre svårt”, ”Inte alls svårt” och ”Ej aktuellt”.

Att frigöra personella resurser

Den enskilt största svårigheten är bristen på personella resurser för införandet av e-handel. 62 % av kommunerna och 73 % av landstingen/regionerna ansåg att detta var svårt och 31 % respektive 27 % mindre svårt. Denna svårighet ansågs även vid tidigare enkätundersökningar utgöra en av de största svårigheterna.

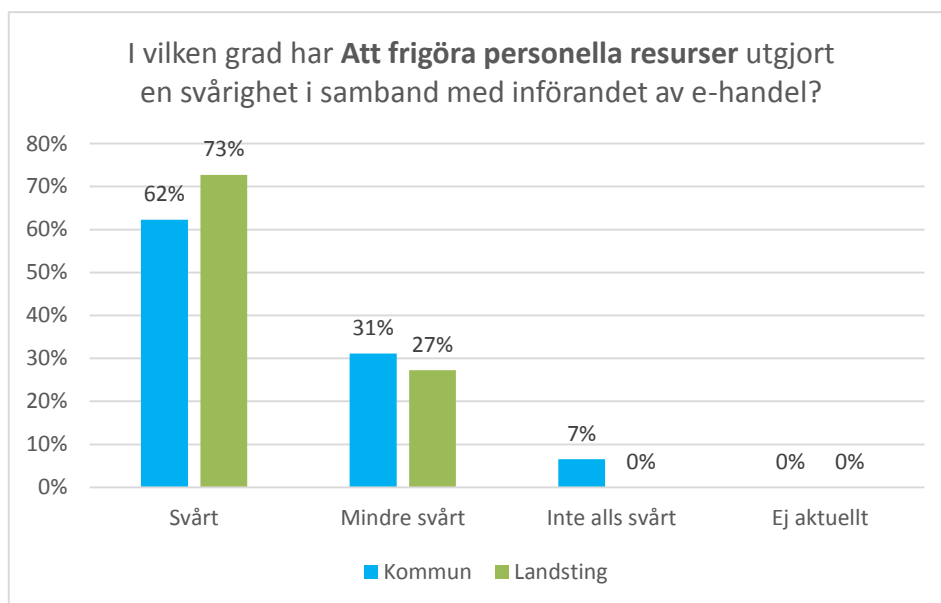


Diagram utvisande i vad mån brist på personella resurser utgjort en svårighet vid införande av e-handel (Svar från 62 kommuner och 11 landsting/regioner).

Att frigöra ekonomiska resurser

Att frigöra ekonomiska resurser angavs även många som en svårighet. 31 % av kommunerna och 27 % av landstingen/regionerna bedömde detta var svårt och 44 % av kommunerna och 36 % av landstingen/regionerna ansåg att det var mindre svårt. Detta har även enligt tidigare års enkätundersökningar bedömts vara en av de största svårigheterna.

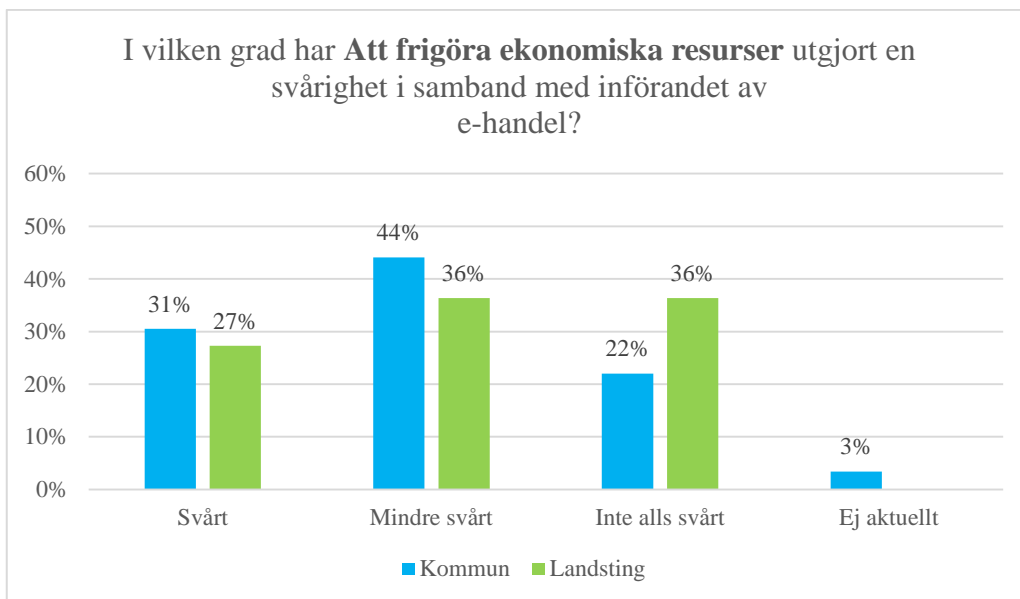


Diagram utvisande i vad mån frigörande av ekonomiska resurser utgjort en svårighet vid införandet av e-handel (Svar från 62 kommuner och 11 landsting/regioner).

Leverantörsanslutning

Leverantörsanslutning har vid tidigare enkätundersökningar visat sig vara svårt. 32 % av kommunerna och 45 % av landstingen/regionerna ansåg att leverantörsanslutning är svårt och 50 % av kommunerna och 27 % av landstingen ansåg det var mindre svårt. Det är nästan exakt samma siffror som det var enligt 2013 års undersökning.

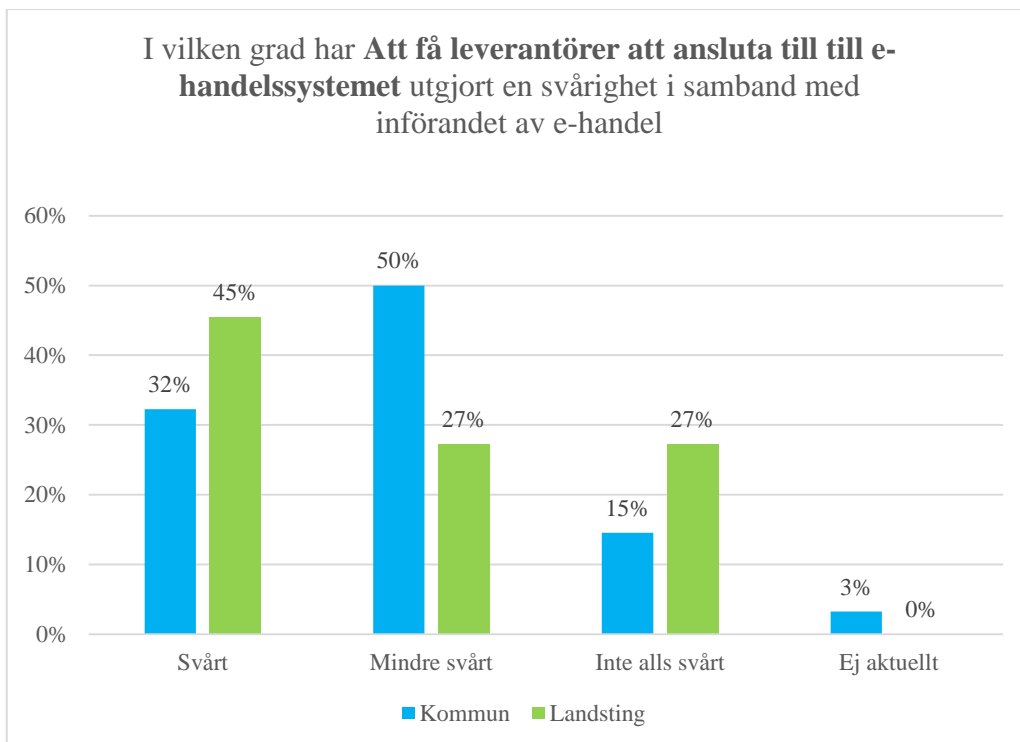


Diagram utvisande i vilken grav leverantörsanslutning utgjort en svårighet vid införandet av e-handel (Svar från 62 kommuner och 11 landsting/regioner).

Koppling till komplett avtalsdatabas

När varor och tjänster beställs elektroniskt är det ofta så att dessa beställningar baseras på pris och artikelsortiment som lagts in i e-handelssystemet. Optimalt brukar det anses vara att även andra avtal med uppgifter om priser och sortiment finns inlagda i e-handelssystemet eller via koppling till avtalsdatabas, även om beställningarna inte kan göras elektroniskt. Detta för att man ändå ska hitta vara eller tjänst som man avser att beställa och där det finns ramavtal att använda. Fråga ställdes därför i enkätundersökningen om hur man såg på detta. 33 % av kommunerna och 55 % av landstingen/regionerna ansåg att det var en brist att en komplett avtalsdatabas saknades. 27 % av kommunerna och 9 % av landstingen/regionerna ansåg att det var en brist men en mindre sådan.

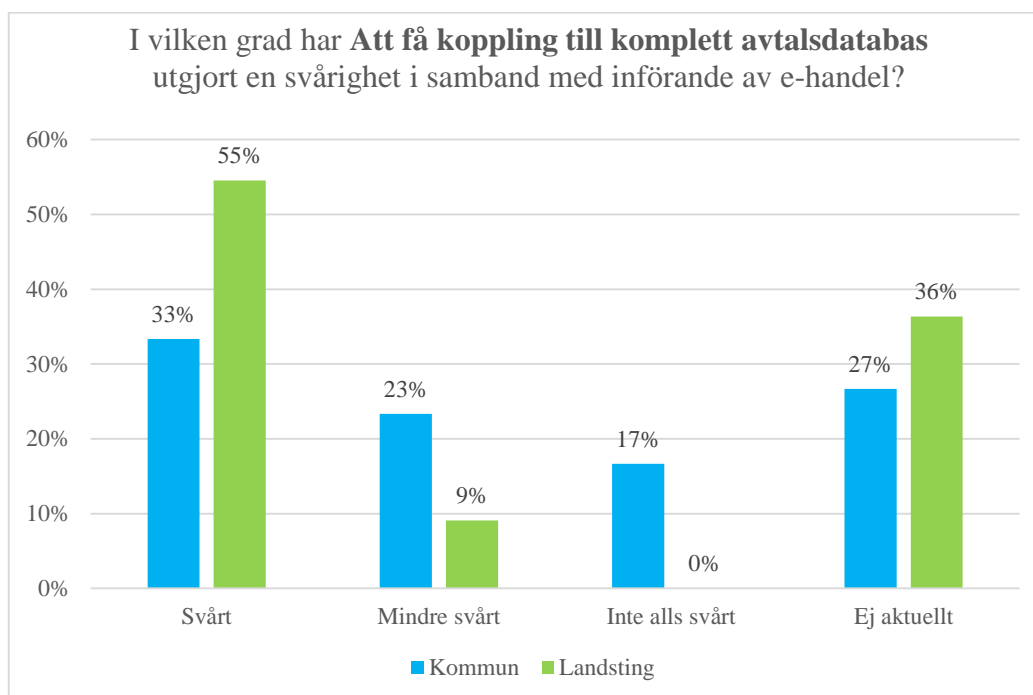


Diagram utvisande i vilken grad koppling till en komplett avtalsdatabas utgjort en svårighet vid införandet av e-handel. (Svar från 60 kommuner och 11 landsting/regioner)

Beslut om e-handel på politisk ledningsnivå

Ofta fattas beslut om att införa e-handel av den politiska ledningen men det är inte alltid så. På frågan om avsaknad av beslut på politisk ledningsnivå medfört svårighet vid införandet av e-handel svarade flertalet att så inte var fallet. 11 % av kommunerna och 36 % av landstingen/regionerna ansåg att det varit svårt medan 15 % av kommunerna och 9 % av landstingen/regionerna ansåg att det varit mindre svårt. Samtidigt var det många som fyllde i svarsalternativet "Ej aktuellt". 2013 ansåg 19 % av kommuner och landsting att det var svårt och 24 % att det var lite svårt.

Av fritextkommentarerna fanns en del kommentarer relaterade till beslut om e-handel. Det var kommentarer som att "det finns inget tydligt beslut (och vilja?) från kommunens ledning att satsa på e-handel" och att det "Finns ingen central vilja".

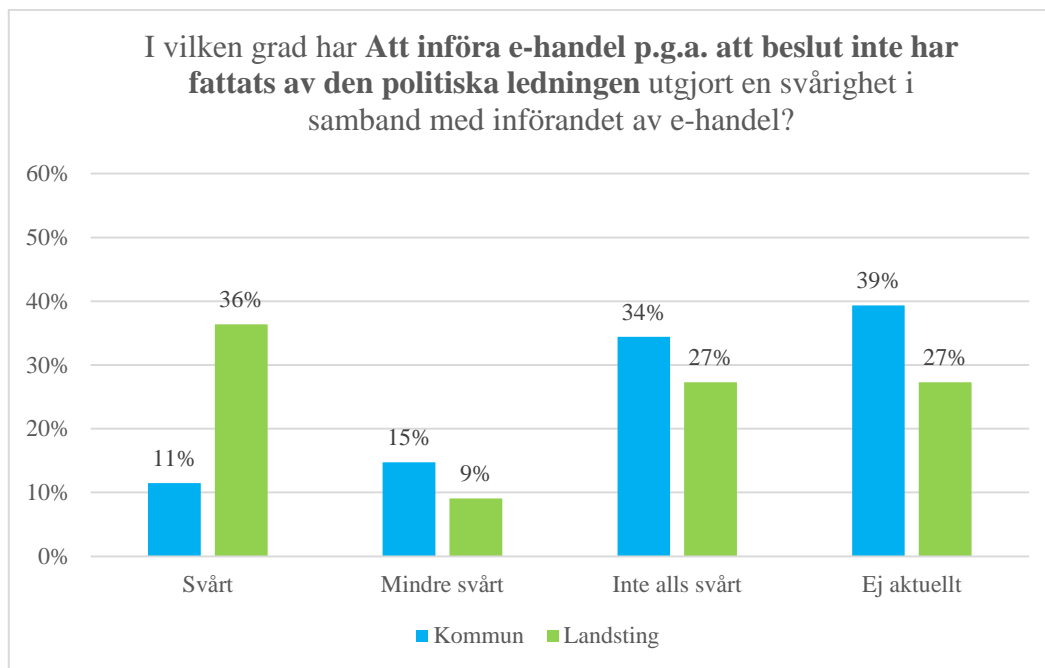


Diagram utvisande i vad mån avsaknad av beslut av den politiska ledningen utgjort en svårighet vid införandet av e-handel. (Svar från 61 kommuner och 11 landsting/regioner).

Kopplingen till bra e-handelslösningar.

Finns det då svårigheter kopplade till att finna bra e-handelslösningar?

25 % av kommunerna och 9 % av landstingen/regionerna ansåg att detta utgör en svårighet, medan 44 respektive 55 % av landstingen anser att det utgjort en mindre svårighet. 20 % av kommunerna och 27 % av landstingen bedömde att det inte alls utgjort en svårighet.

Av fritextkommentarerna finns kommentarer som relaterar till e-handelslösningarna såsom ” Motstånd p.g.a. krånglig administration, nuvarande lösning ej användarvänlig” och ”Systembegränsning och uppbunden i avtal”.

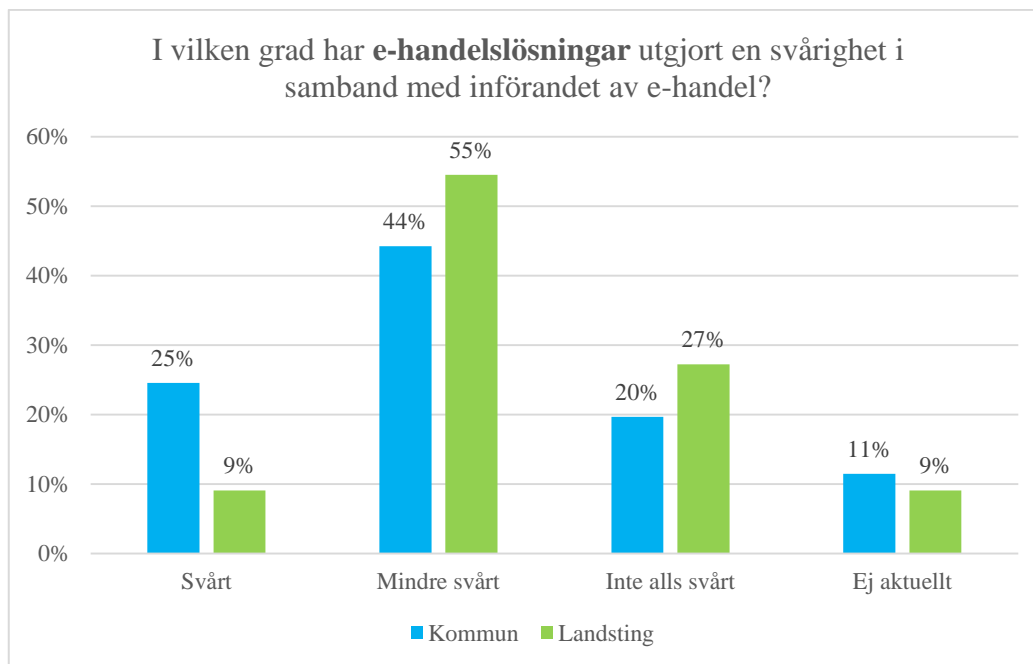


Diagram utvisande ifall en av svårigheterna var att finna bra e-handelslösningar (Svar från 61 kommuner och 11 landsting/regioner).

Enkätundersökningen 2013 utvisade att 22 % då ansåg att brister i e-handelslösningar utgjorde en svårighet och 56 % ansåg att det var en mindre svårighet, dvs. ganska lika siffror som i årets undersökning.

Användningen och förståelsen för SFTI standarden

När det gäller användningen och förståelsen för SFTI standarden ansåg 21 % av kommunerna och 27 % av landstingen/regionerna att detta varit svårt. 32 % av kommunerna och 45 % av landstingen/regionerna ansåg att det var mindre svårt. 32 % respektive 27 % ansåg att det inte alls var svårt.

I 2013 års enkätundersökning ansåg 13 % av kommuner och landsting att det var svårt, 58 % att det var lite svårt och 26 % att det inte alls var svårt.

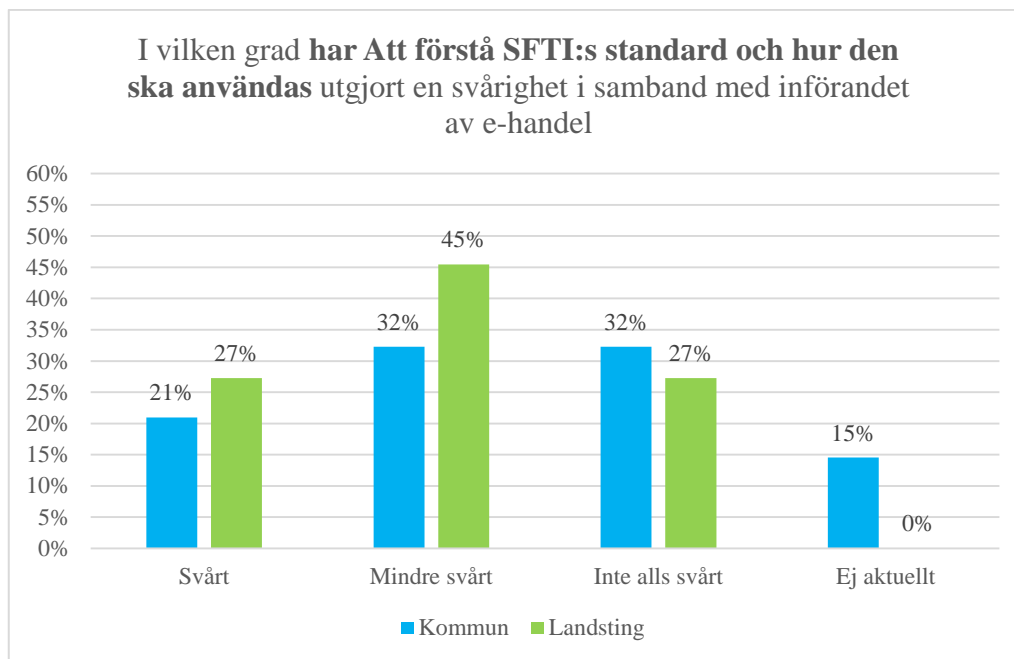


Diagram utvisande i vilken grad förståelse för SFTI:s standard utgjort en svårighet vid införandet av e-handel (Svar från 62 kommuner och 11 landsting/regioner).

Övriga svårigheter

I enkätundersökningen fanns möjlighet att i fritext ge kommentarer under rubriken "Övriga svårigheter". Följande kommentarer gavs bl.a. kring **det förändrade arbetssättet**:

En svårighet är "att ändra inköpsbeteende, acceptera skyldighet mot avtalsleverantörer, nå ut med info i verksamheterna i organisationen". Vidare angavs "Att få verksamheterna att förstå vitsen med e-handel, att få chefer att förstå hur viktigt det är med att beställarna får sitta vid sina datorer och lägga ordrar osv".

"Det finns ett motstånd från verksamheter som saknar datakunskap att de ska beställa på ett annat sätt" och "Motstånd från enheter och verksamheter. Många ser det som en ökad administration istället för en effektivisering." Vidare pekats på svårigheten "Att få beställarna att förstå fördelarna med e-handel samt en del problem med e-handelssystemet som används".

Flera påpekade att det ibland saknas datakunskap. Någon påpekade att det är för många beställare.

Fler kommentarer: "Omställning i nytt arbetssätt hos medarbetarna. Organisationen måste säkerställas."

"Förändra inköpsbeteende och förståelse i flödet då man då man ute i verksamheterna inte tycker sig få stöd "uppifrån". Svårt att förändra ett inarbetat inköpsarbete".

"I början var det svårt att få beställarna att acceptera det nya sättet att arbeta, trots att politiskt beslut hade fattats. Motstånd mot förändring och nu står vi inför svårigheterna hur vi ska vidareutveckla e-handeln när de uppenbara leverantörerna är anslutna, t ex hur kan vi jobba med tjänstbeställningar och liknande".

Flera kommentarer baseras på **organisatoriska synpunkter**. Det sägs att "Organisation och ansvarsfördelning är inte förberedd för löpande e-handelsuppdrag" och att "en ny e-handel löser inte alla svårigheter".

"Att få med sig verksamheten att utse beställare inom vården är ett stort problem. Vården är så högt belastad redan".

Vidare "Svårt att nå ut till vår decentraliserade upphandlingsorganisation för att få in krav på e-handel/e-faktura i samband med framtagande av förfrågningsunderlag och kravspecifikationer vid upphandling".

"I det hela är det inte själva "systemet" det hänger på om transitionen ska vara lyckosam utan det handlar om att ändra organisationen kring inköp. Att sätta upp en process och se vem gör vad i alla aspekter från upphandling till betald faktura är det som ger effekt och ett e-handelssystem underlättar sen arbetet".

Ytterligare synpunkter gavs om att "Det är en kombination av flera faktorer som påverkar. Det är svårt och kostsamt att ansluta leverantörer."

Sammanfattningsvis kan konstateras att de största svårigheterna utgör brist på personella och ekonomiska resurser. Så har även varit fallet enligt tidigare enkätundersökningar. Många kommentarer är relaterade till organisatoriska problem. Det är svårt att nå ut och påverka den egna organisationen att börja arbeta på ett nytt sätt för att uppnå fördelarna med e-handel. Vidare poängteras vikten av att organisationen måste anpassas, e-handel löser inte alla problem.

Bristen på koppling till kompletta avtalsdatabaser anses av många även vara en svårighet, likaså är leverantörsanslutning fortfarande svårt eller i viss mån svårt. Att finna bra e-handelslösningar tillhör däremot inte de största svårigheterna, ej heller att förstå av SFTI rekommenderad standard.

3.7 Effekter av e-handel

Fråga ställdes i enkätundersökningen om kommuner, landsting och regioner under de senaste åren bedömt vilka effekter e-handel ger i förhållande till tidigare förfaranden. 91 kommuner och 14 landsting besvarade frågan.

Det var 35 % av kommunerna (32 kommuner) som hade gjort bedömningar avseende nyttoeffekter. När det gäller landsting och regioner har 43 % (6 st) gjort bedömningar avseende effekterna av införd e-handel. Därutöver var det ett antal fritextsvar som gavs och där det hänvisas till att man bedömt att effekter uppnåtts, men att konkreta beräkningar saknas. Skälet är ofta att man anser att man har för låga volymer av e-handel för att göra bra bedömningar.

Vilka var då effekterna? Nedan visas först översiktligt diagram med svaren från kommuner, landsting och regioner och därefter går vi in på de olika effekterna.

I enkäten kunde svar avseende effekter ges utifrån om de förbättrats, är oförändrade, försämrats eller om de ej kan bedömas. Nedan visas svaren från kommunerna.

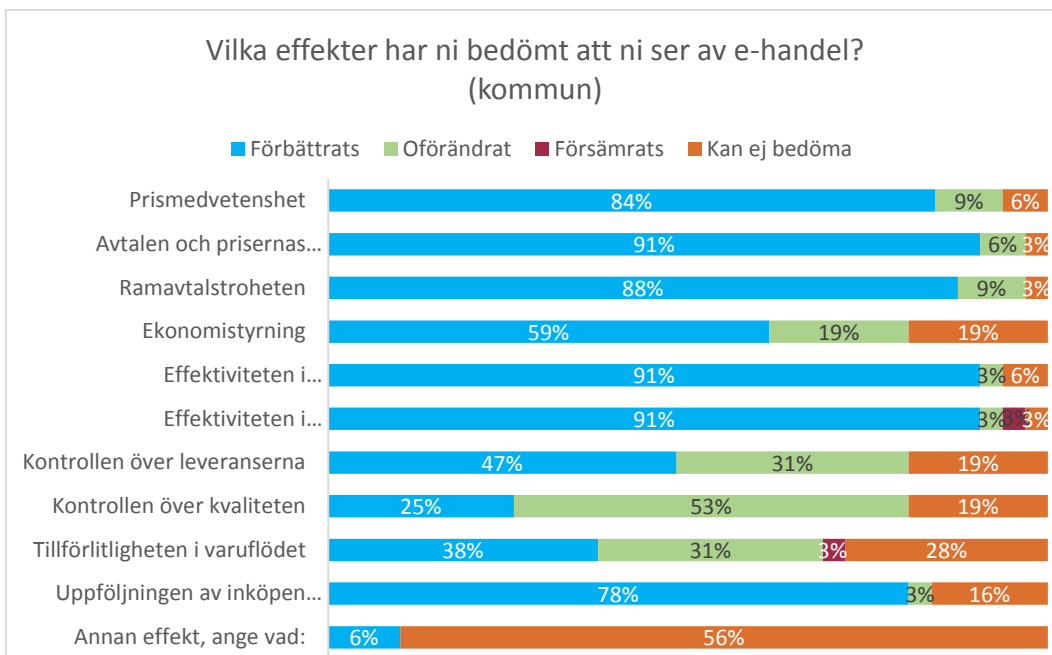


Diagram avseende effekter av e-handel (svar från 32 kommuner)

Landsting och regioner besvarade samma fråga och nedan visas översiktligt svaren.

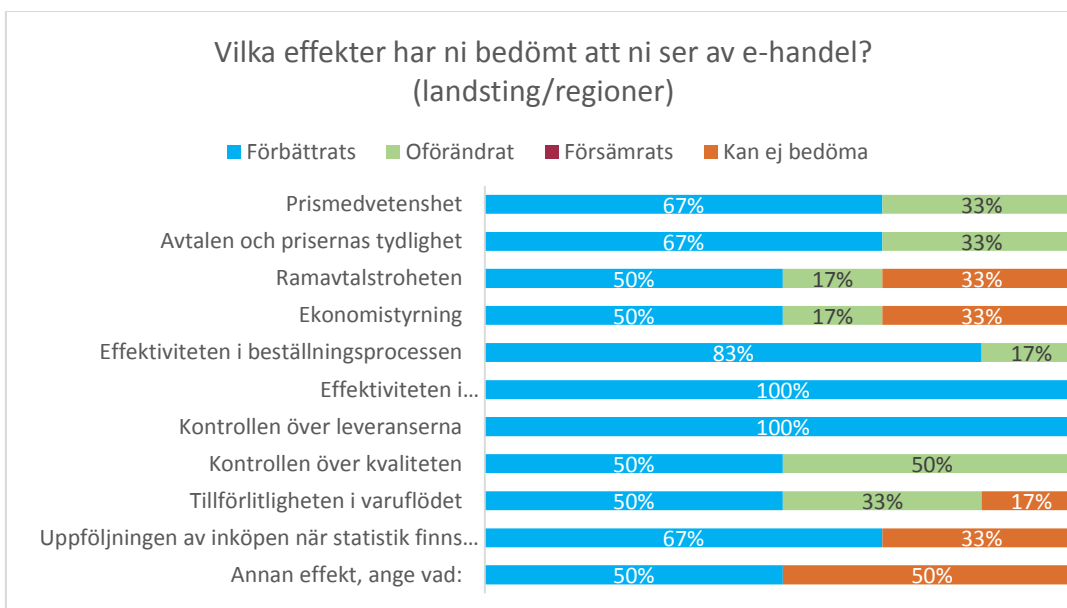


Diagram avseende effekter av e-handel (svar från 6 landsting och regioner)

Nedan går vi in närmare på de olika effekterna.

Avtalen och prisernas tydlighet

En av fördelarna med e-handel brukar vara att avtalen och därmed priserna synliggörs. Hur har denna effekt bedömts i enkäten?

91 % av kommunerna (29 st) och 67 % av landstingen/regionerna, d.v.s 4 av 6 ansåg att avtalen och därmed prisernas synlighet förbättrats.

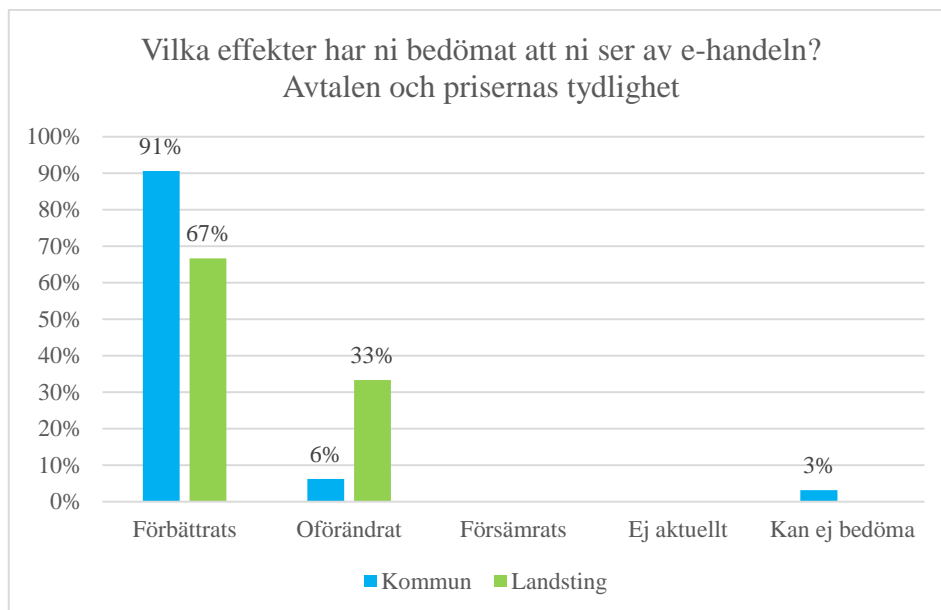


Diagram utvisande i vad mån avtalen och prisernas tydlighet utgjort en effekt av e-handel (Svar från 32 kommuner och 6 landsting/regioner).

Prismedvetenheten

Kopplat till att avtalen blir mer synliggjorda skapas förutsättningar för ökad prismedvetenhet. I enkätundersökningen ställdes därför frågan om bedömning av prismedvetenheten efter att e-handel införts

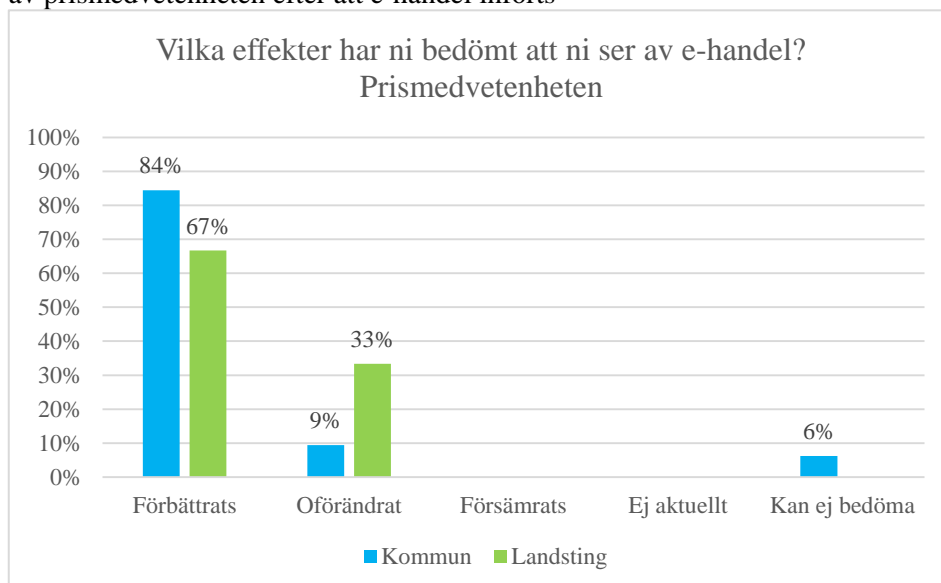


Diagram utvisande i vilken utsträckning prismedvetenheten förbättrats vid införande av e-handel (Svar från 32 kommuner och 6 landsting/regioner).

Diagrammet utvisar att 84 % av kommunerna och 67 % av landsting-
en/regionerna ansåg att prismedvetenheten förbättrats. En jämförelse med 2013
års enkät utvisar att då 70 % av kommunerna och landstingen ansåg att det
fanns en hög effekt av ökad prismedvetenhet när avtal och dess priser
synliggörs tydligt. 20 % ansåg att det fanns en viss effekt av detta⁸.

⁸ 2013 års enkät visar resultaten från kommuner och landsting tillsammans.

Ramavtalstroheten

Nära kopplat till synliggörandet av avtalen och dess priser finns det faktum att ramavtalstroheten kan öka. Enligt enkätundersökningen ansåg 88 % av kommunerna och 50 % av landstingen/regionerna att ramavtalstroheten förbättrats efter det att e-handel införts. 9 respektive 17 % ansåg att den var oförändrad.

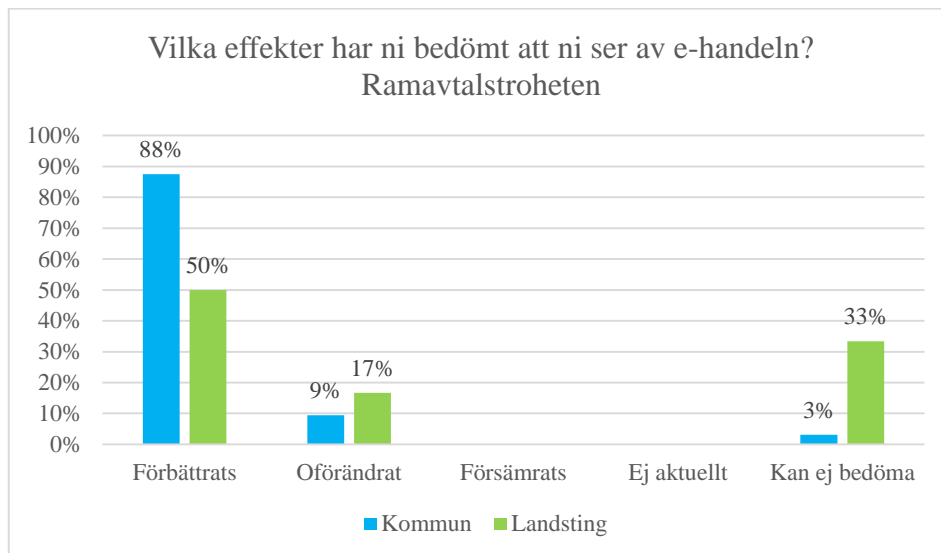


Diagram utvisande i vad mån ramavtalstroheten förbättrats efter införande av e-handel (Svar från 32 kommuner och 6 landsting/regioner).

År 2013 var det 57 % av kommunerna och landstingen som ansåg att ramavtalstroheten hade ökat i hög grad och 34 % att den haft liten effekt. Enbart 2 % angav "ingen effekt".

Diagrammet nedan visar jämförelse mellan de två enkätundersökningarna.

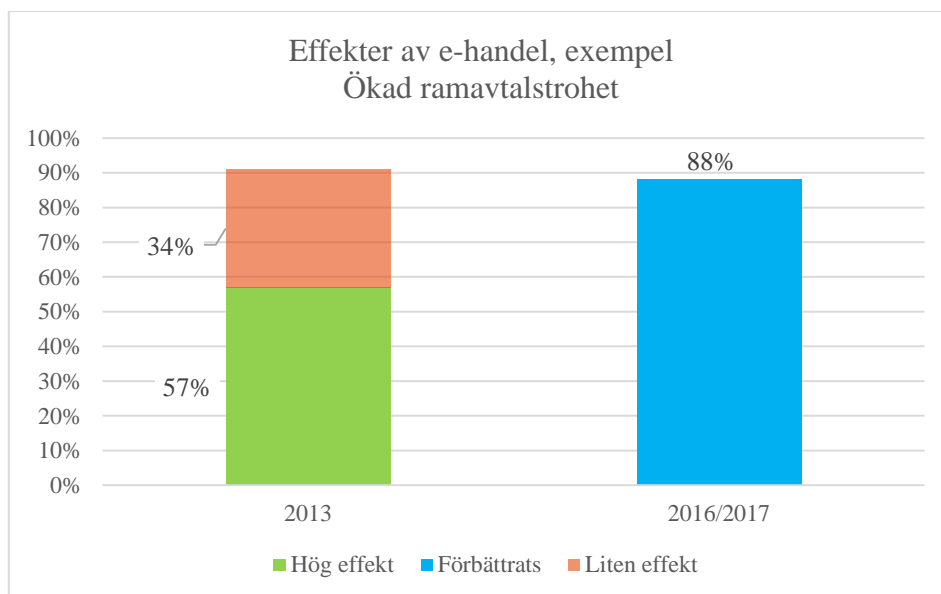


Diagram utvisande om ökad ramavtalstrohet är en hög effekt av införande av e-handel eller liten effekt år 2013 respektive om ramavtalstroheten förbättrats enligt 2016/17 års undersökning.

Effektivitet i beställningsprocessen

Hur ser då effektiviteten ut i beställningsprocessen när e-handel införts?

91 % av kommunerna och 83 % av landstingen/regionerna ansåg att effektiviteten förbättrats.

I 2013 års enkätundersökning var frågan ställd utifrån om kortare tid för beställningsprocessen förelåg som en nyttoeffekt vid e-handel. 50 % av kommunerna och landstingen ansåg att så var fallet, dvs. hög effekt och 30 % att den var en liten effekt.

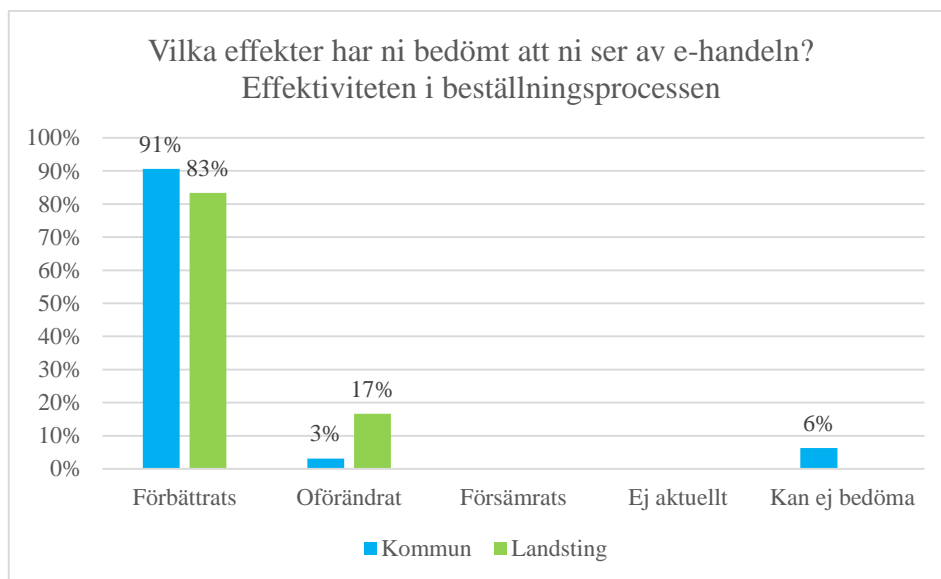


Diagram utvisande vilken omfattning effektiviteten i beställningsprocessen förbättrats vid e-handel (Svar från 32 kommuner och 6 landsting/regioner).

Effektivitet i fakturaprocessen

I enkätundersökningen efterfrågades även hur effektiviteten i fakturaprocessen påverkats av införandet av e-handel. 91 % av kommunerna och 100 % av landstingen/regionerna ansåg att effektiviteten förbättrats.

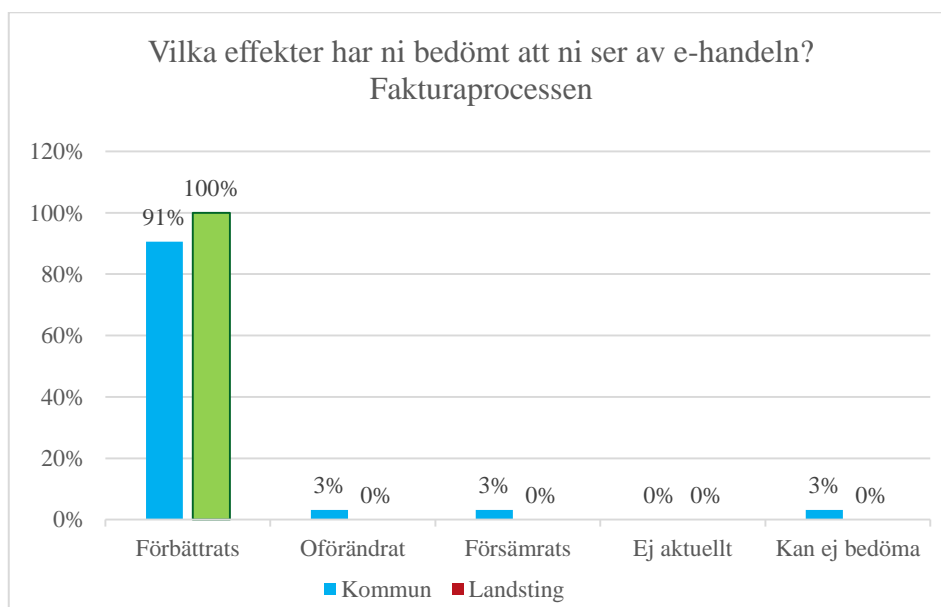


Diagram utvisande effektiviteten i vilken omfattning effektiviteten i fakturahanteringsprocessen förbättrats vid e-handel (Svar från 32 kommuner och 6 landsting/regioner).

År 2013 ansåg 67 % att de bedömde detta som en hög effekt, dvs. de såg kortare tid för fakturaprocessen och 31 % uppgav att de såg en liten effekt.

Uppföljning av inköp när statistik finns tillgänglig

När det gäller möjligheten att göra uppföljningar när statistik finns tillgänglig ansåg 78 % av kommunerna och 67 % av landstingen att denna möjlighet förbättrats som en effekt av införandet av e-handel.

När det gäller 2013 års enkät var det 50 % av kommunerna och landstingen som ansåg det gavs goda möjligheter till uppföljning, medan 36 % ansåg att det ändå fanns lite möjligheter till uppföljning.

Bland de kommentarer som gavs i fritext kan nämnas följande kring statistik och uppföljning:

"Vi har tagit ut statistik för att se utvecklingen av antalet elektroniska fakturor kontra skannande fakturor. Även statistik på antalet ordrar och ordermatchning samt en uppskattning av den ekonomiska vinsten med elektroniskt flöde".

"Har precis börjat titta mer på detaljerad data för att få mer statistik. Det vi redan tittat på är % av fakturor som har en order i systemet samt andelen e-fakturor. Nu börjar arbetet med vilka varor vi beställer från vilken leverantör samt uppföljning beställning till leverans avseende samordnad varudistribution".

Någon kommun hänvisade till månadsvisa uppföljningar som följs upp i inköpsnätverket.

Vidare gavs kommentarer avseende att även andra system används för statistik och uppföljning.

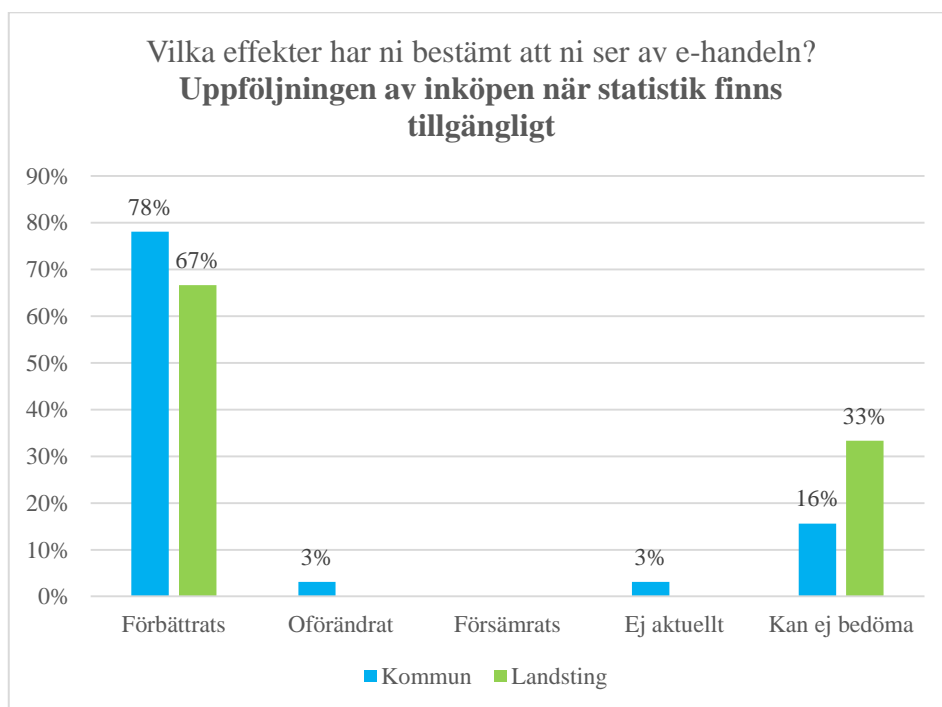


Diagram utvisande hur uppföljningen av inköpen förbättrats när statistik finns tillgänglig vid e-handel. (Svar från 32 kommuner och 6 landsting/regioner):

Ekonomistyrning

Bedöms förbättrad ekonomistyrning vara en effekt efter det att e-handel införts?

59 % av kommunerna och 50 % av landstingen/regionerna ansåg att så var fallet medan 19 % respektive 17 % ansåg att den var oförändrad.

År 2013 ansåg 57 % kommunerna och landstingen ansåg att e-handel gett ökad ekonomistyrning medan 30 % ansåg att det var liten effekt.

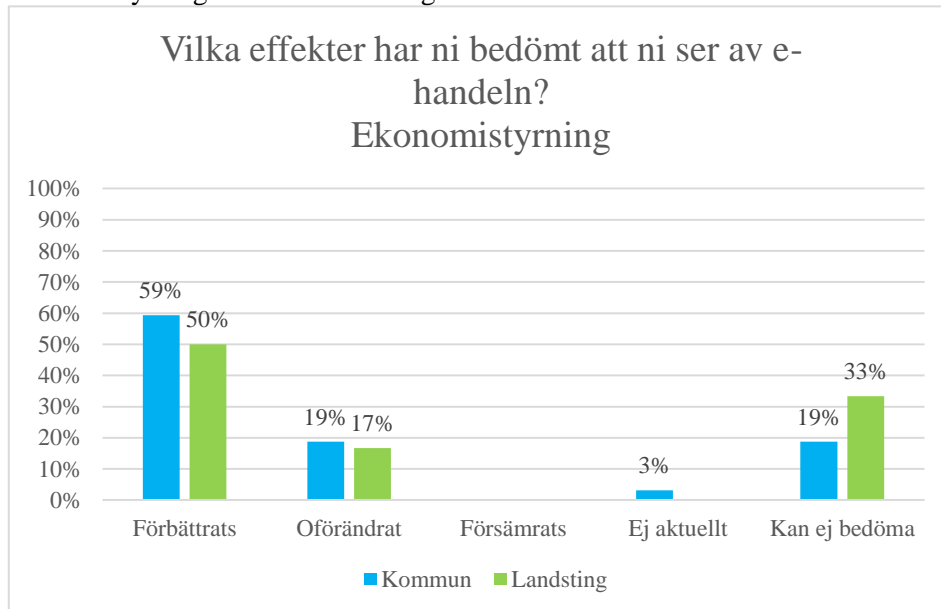


Diagram utvisande om ekonomistyrningen förbättrats eller ej vid e-handel (Svar från 32 kommuner och 6 landsting/regioner).

Tillförlitligheten i varuflödet

En fråga ställdes även om det fanns bedömningar om tillförlitligheten i varuflödet förbättrats eller inte. 38 % av kommunerna och 50 % av landstingen/regionerna ansåg att denna förbättrats.

Någon kommentar gavs i fritext att man inte såg kopplingen mellan tillförlitligheten i varuflödet och e-handel.

Kontroll över leveranserna

Har införandet av e-handel medfört ökad kontroll av leveranserna? 47 % av kommunerna och 100 % av landstingen/regionerna ansåg att så är fallet.

Kontroll över kvaliteten

När det gäller kontroll avseende kvaliteten svarade 25 % av kommunerna och 50 % av landstingen/regionerna att de bedömt att denna ökat efter det att e-handel införts.

Vid 2013 års enkätundersökning ansåg 23 % av kommuner och landsting att e-handel inneburit hög effekt avseende bättre kontroll över leveranserna och dess kvalitet och 50 % att den hade liten effekt.

Sammanfattningsvis kan konstateras att det finns tydliga, positiva effekter av e-handel. Ökad prismedvetenhet och ramavtalstrohet är liksom tidigare konkreta effekter, likaså uppger nästan alla att de fått ökad effektivitet i beställnings- och fakturaprocesserna.

Specifika kommentarer i fritext i övrigt

Bland specifika kommentarer som gavs kan nämnas följande.

E-handel innebär "tydlighet i organisationen och ansvar".

Vidare sägs att "brister i avtalen synliggörs, t ex fraktavgifter, ledtider".

"Känslan av medvetenhet hos beställarna angående avtal och vilka regler som gäller är större än tidigare".

Det konstateras även att det är "lättare för verksamheten att välja rätt leverantör och avtal".

En annan kommun menade beträffande fakturaadministrationen att det är svårt att mäta "men helt klart blir fakturaadministrationen enklare, speciellt vid felsökning, men vi utgår från att "allt" ska bli e-handel (inkl e-rekvisition) så det som vi strävar efter är elektroniskt underlag för varje köp".

Vidare angavs att alternativa mått på anslutning av leverantörer är "beställningsbara avtal och ej antal leverantörer". Vidare "hur många fakturor som är baserade på automatiskt matchade, konterade och attesterade ordrar".

Ett par kommentarer kring frågan om bedömningar kring tillförlitlighet i varuflödet och kontroll av leveranserna, bl. a anser man att man inte ser kopplingen till e-handel.

Någon framförde att e fråga som saknades i enkätundersökningen var när införandet av e-handel gjordes. Vidare påpekades att en fråga kunnat vara antalet ordrar som skickas.

Det finns flera kommentarer kring uppföljning och statistik, se ovan. Flera angav att det f.n är för låga volymer men att man kommer att göra mer mätningar framöver.

Vidare sägs att " Olika förvaltningar är olika duktiga på att arbeta med e-handel fullt ut. Där blir effekterna störst-så klart!"

Avslutningsvis kan nämnas följande kommentar:

"Det finns inget att vänta på, framtiden var redan igår. I dag är det en annan framtid:) E-handel kommer att vara melodin under lång tid, OK när vi kan ha "skåpservice" med kontinuerlig påfyllning av leverantör så kommer beställningar att minska men det är långt dit."

4 Avslutande synpunkter

E-fakturering har ökat under de senaste åren. 87 % av de 255 kommuner och 100 % av de 19 landsting och regioner som svarat på enkäten har infört e-fakturering. Därutöver håller några kommuner på att införa e-fakturering och 5 % har fattat beslut om att införa det. Några anger att de inte kunnat prioritera att införa e-fakturering. Endast några få angav att de inte anser att leverantörerna är mogna för e-fakturering och någon framförde att skanning är tillräckligt.

Vi konstaterar att kommuner, landsting och regioner är väl rustade för kommande lagkrav om att alla upphandlande myndigheter och enheter ska kunna ta emot fakturor elektroniskt. Samtidigt är det varierande omfattning av antalet mottagna e-fakturer, vilket kan vara en utmaning inför ev. kommande lagkrav. Det innebär att många fortsättningsvis har ett större antal leverantörer att ansluta till e-fakturering. För att förenkla anslutningen rekommenderar SFTI, med SKL tillsammans med Ekonomistyrningsverket (ESV) och Upphandlingsmyndigheten som huvudmän, användning av PEPPOL:s infrastruktur. Denna infrastruktur kan f.ö användas lika väl vid utväxling av alla e-handelsmeddelanden.

E-handel har införts men inte i samma omfattning. Det är 39 % av kommunerna som svarat som infört e-handel eller 41 % om man innefattar även de som håller på med införande. Det är 100 % av de 17 landstingen/regionerna som svarat på enkäten som infört e-handel

Det är fortfarande brist på främst personella men även ekonomiska resurser som som är skälet till att e-handel inte införts. Men det beror även på andra orsaker, bl a att det upplevs som komplicerat att upphandla systemlösning, att man avvaktar uppgradering eller upphandling av andra system, främst ekonomisystem. Ibland avvaktar man för att samordna införandet med andra kommuner.

Det är många som upplevt svårigheter vid införandet av e-handel och även här dominerar, i likhet med tidigare års undersökningar, svårigheter att frigöra personella men även ekonomiska resurser. Avsaknad av koppling till avtalsdatabaser upplevs som en brist. Beställare vill ofta kunna ta del av även de avtal med priser och sortiment som finns med de leverantörer som inte är inlagda för e-beställningar.

Ett viktigt syfte med e-handel är att synliggöra avtalen och resultatet från enkätundersökningen visade att avtalens och prisernas tydlighet förbättrats; 91 % av de kommuner som svarande uppgav att så var fallet och 67 % av landstingen/regionerna.

När avtalen blir mer synliggjorda finns skapas förutsättningar för ökad prisedvetenhet. I enkätundersökningen ställdes därför frågan om bedömning av prisedvetenheten efter att e-handel införts. 84 % av kommunerna och 67 % av landstingen/regionerna ansåg att denna förbättrats.

Kopplat till den ökade synligheten av avtalen följer ökad trohet mot desamma. E-handel är ju ett av sätten för att öka ramavtalstroheten. Här visade resultatet i enkätsvaren att 88 % av kommunerna och 50 % av landstingen/regionerna ansåg att ramavtalstroheten förbättrats.

När det gäller bedömning från landstings och regioners sida om effekterna av e-handel har även här ökad prisedvetenhet och trohet mot ramavtal höga siffror.

Vidare kan nämnas att 91 % av kommunerna och alla landsting/regioner ser ökad effektivitet i fakturaprocessen samt ökad kontroll av leveranserna och att

91 % av kommunerna respektive 85 % av landstingen/regionerna ser ökad effektivitet i beställningsprocesserna.

Flertalet fritextsvar pekar på organisatoriska svårigheter. Organisationen måste anpassas till e-handel. Systemet löser inte allt. Det är vidare svårt att nå ut med vikten av e-handel. Och det är svårt att ändra invanda arbetssätt. Samtliga dessa synpunkter har framförts i tidigare enkätundersökningar. Leverantörsanslutning upplevs också fortfarande som svårt.

Det är dock inte enbart problem som man stött på. Nyttoeffekter av e-handel kan påvisas. Avtalen och prisernas tydlighet har förbättrats. Detta ansåg 91 % av kommunerna och 67 % av landstingen/regionerna. Kopplat till detta har prismedvetenheten förbättrats. Likaså har ramavtalstroheten förbättrats. Att effektiviteten i beställningsprocessen förbättrats ansåg 91 % av kommunerna och 83 % av landstingen/regionerna, detsamma gäller effektiviteten i fakturaprocessen; detta ansåg 91 % av kommunerna och 100 % av landstingen/regionerna. Uppföljning av inköp när statistik finns tillgänglig har även förbättrats. 78 % av kommunerna (eller 25 av de 32 som besvarade frågan) och 67 % av landstingen/regionerna (6 av landstingen/regionerna) ansåg att möjlighet till uppföljning förbättrats.

Bland fritextsvaren fanns konkreta synpunkter som att e-handel innebär tydlighet och ansvar i organisationen. Vidare påpekas att brister i avtalen synliggörs, t.ex. fraktavgifter och ledtider. Det framfördes också att även om konkreta mätningar av effekter inte gjorts bedömde kommunerna och landstingen/regionerna att medvetenheten ökat hos beställarna kring kännedom om avtal och dess produkter att beställa.

Enkätundersökningen ger ledning för SKL:s fortsatta arbete med att stödja införandet av e-fakturerings och särskilt e-handel. När det gäller e-fakturering blir det kopplat till kommande lagkrav. Beträffande e-handel är det ytterligare stöd för hur leverantörsanslutning kan underlättas, likaså än mer fokus kring organisatoriska frågor och effektiv verksamhetsuppföljning.

Avslutningsvis vill vi tacka för att enkäten besvarats och att många fritextsvar getts. Dessa tjänar som bra underlag vid SKL:s fortsatta arbete.

E-handel och e-fakturering i kommuner, landsting och regioner

Enkätundersökning 2016/2017

Införandet av elektronisk handel (e-handel) och elektronisk fakturering (e-fakturering) fortsätter i kommuner, landsting och regioner. En enkätundersökning har genomförts i syfte att kartlägga aktuell omfattning av e-handel och e-fakturering. Frågorna kring e-fakturering har särskilt intresse utifrån kommande lagstiftning kring elektronisk fakturering (e-fakturering).

Enkätundersökningen genomfördes i slutet av 2016 fram till mars 2017. Svarsfrekvensen blev 88 % avseende kommunerna och 95 % avseende landsting och regioner. Den senaste enkätundersökningen gjordes 2013 och dessförinnan 2007. Det finns en undersökning även från 2003 men den omfattar enbart kommuner.

Resultatet av enkätundersökningen visar att e-fakturering ökat i mycket stor omfattning sedan tidigare undersökningar. E-handel har även ökat, men inte i samma omfattning. I rapporten finns faktiska uppgifter avseende omfattningen av e-fakturering och e-handel. Vidare redovisas vilka svårigheter som kommuner, landsting och regioner upplevt vid införandet, men även de positiva effekter som de fått av införandet av e-handel.

Upplysningar om innehållet
Kerstin, Wiss Holmdahl, kerstin.wiss.holmdahl@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2017
ISBN/Beställningsnummer: 978-91-7585-481-6
Text: Kerstin Wiss Holmdahl
Produktion: ReKo

Beställ eller ladda ner på webbutik.skl.se. ISBN/Beställningsnummer 978-91-7585-481-6