

Införande av e-handel och e-fakturering i kommuner och landsting

ENKÄTUNDERSÖKNING 2013

Innehåll

| | |
|---|-----------|
| Förord | 3 |
| Sammanfattning | 5 |
| 1. Bakgrund till enkäten | 7 |
| 1.1 Bakgrund..... | 7 |
| 1.2 Avgränsningar, definitioner..... | 7 |
| 1.3 Svarsfrekvens m.m..... | 8 |
| 2. E-handel och e-fakturering i kommuner och landsting | 9 |
| 2.1 Översikt införandet av e-handel och e-fakturering | 9 |
| 2.2 E-handel i kommuner och landsting/regioner..... | 11 |
| 2.3 Avser fler att införa e-handel? | 11 |
| 2.4 Varför har man inte infört e-handel? | 12 |
| 2.5 Översyn av inköpsprocessen och medarbetares acceptans | 12 |
| 2.6 Vad har man infört? | 13 |
| 2.7 Leverantörer anslutna till e-handel..... | 14 |
| 2.7.1 Leverantörer anslutna till integrerad e-handel/EDI | 14 |
| 2.7.2 Leverantörer anslutna till e-handel genom enklare former | 16 |
| 2.7.3 Leverantörer anslutna till e-fakturering i de kommuner och landsting som infört e-handel..... | 16 |
| 2.8 Hur många fakturor tas emot elektroniskt? | 17 |
| 2.9 När infördes e-handel? | 18 |
| 2.10 Varu- och tjänsteområden där e-handel är vanligast | 18 |
| 2.11 Nyttoeffekter av e-handel | 20 |
| 2.12 Svårigheter vid införandet av e-handel | 23 |
| 2.13 Hur kan införandet stödjas? | 25 |
| 3. E-fakturering i kommuner och landsting | 27 |
| 3.1 Antalet anslutna leverantörer till e-fakturering..... | 27 |
| 3.2 Hur många e-fakturor tar man emot?..... | 28 |
| 4. Obligatorisk e-handel och e-fakturering enligt lag? | 29 |
| 5. Slutsatser och avslutande synpunkter | 30 |

Förord

Införandet av elektronisk handel (e-handel) pågår i kommuner och landsting. I syfte att kartlägga omfattningen har under vintern/våren 2013 en enkätundersökning genomförts av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Två tidigare enkätundersökningar finns, från 2003 och 2007. Enkätundersökningen omfattar huvudsakligen införandet av e-handel men även elektronisk fakturering (e-fakturering).

Bakgrunden till enkätundersökningen är att det är viktigt att se omfattningen av införandet av e-handel i kommuner och landsting. För SKL kan även det ge ledning till vad som kan ses som önskvärda åtgärder för att ytterligare främja införandet av e-handel. SKL har sedan slutet av 1990-talet på olika sätt främjat införandet av e-handel; dels genom att inom ramen för konceptet Single Face To Industry (SFTI) rekommendera standard för de e-handelsmeddelanden som utbyts mellan offentliga köpare och dess leverantörer och ta fram handledningar m.m. dels genom att bedriva utbildning, svara för rådgivning och annat stöd.

Enkätundersökningen visar att införandet av elektronisk handel ökar successivt samtidigt som e-fakturering visar den snabbaste ökningen sedan tidigare enkätundersökningar. I enkätredovisningen redovisas konkreta uppgifter om införandet, antalet anslutna leverantörer m.m. Vidare beskrivs de svårigheter som kommuner och landsting upplevt vid införandet av e-handel men även de nyttoeffekter som uppnåtts.

För frågor avseende enkätundersökningen eller arbetet på SKL med att främja införandet av e-handel hänvisas till Kerstin Wiss Holmdahl. Information om e-handel och e-fakturering finns vidare på webbplatserna www.skl.se och www.sfti.se

Stockholm i oktober 2013

Sveriges Kommuner och Landsting

Germund Persson

Sammanfattning

Införandet av e-handel och e-fakturering har ökat de senaste åren. Idag hanterar 197 kommuner och 19 landsting/regioner elektroniska fakturor. Procentuellt sett är det 61 procent av kommunerna och 95 procent av landstingen/regionerna som har infört e-fakturering år 2013. Det var 29 procent år 2007. Om de 7 procent som beslutat införa e-handel eller e-fakturering medräknas blir det nästan 70 procent som nu hanterar e-fakturering. Därutöver har 11 procent svarat att de kan tänka sig att införa e-handel under de närmaste åren.

Av de 197 kommuner och 19 landsting som idag hanterar e-fakturering är det många som även infört e-handel. Det är idag 85 kommuner och 17 landsting/regioner som infört detta. Ytterligare ett landsting inför e-handel i år. Jämfört med 2007 års enkätundersökning innebär detta en ökning av e-handeln med 57 procent.

Den största ökningen står införandet av enbart e-fakturering för. År 2003 var det 10, 2007 var det 27 och nu är det 93 kommuner som infört detta. Detta kan sannolikt till största delen förklaras av att Svefaktura-standarden, som togs fram 2004 kommit i bred användning. Den finns implementerad av många som erbjuder lösningar, vilka är enkla att använda.

Införandet av e-handel sker fortlöpande och är jämnt fördelat över tiden, huvudsakligen från år 2000 fram till 2013. En jämförelse med tidigare enkätundersökningar ger vid handen att antalet som inte är övertygade om nyttan med e-handel avsevärt har minskat; från 11 kommuner 2003 till 3 kommuner i år som angett det som skäl till varför de inte infört e-handel.

När det gäller bristen på resurser är detta dock fortfarande ett skäl som anges av många. 43 kommuner angav 2003 att brist på resurser var ett skäl till varför e-handel inte införts. Tio år senare är det 34 kommuner som angett detta. Det är idag avsevärt färre som bedömer att e-handelslösningarna och/eller standarden SFTI inte uppfyller deras förväntningar.

Likaså tror fler att leverantörerna är mogna för e-handel. Samtidigt är det fortfarande relativt få leverantörer anslutna och leverantörsanslutning anges som en av de svåraste uppgifterna.

Det är ofta få leverantörer som anslutits till integrerad e-handel/EDI. Samtidigt brukar det vara så att 1-10 leverantörersvarar för ca 30 procent av inköpsvolymen. Men arbetet med att ansluta fler leverantörer fortsätter och detta inom fler varuområden. Beställningar av tjänster elektroniskt är det fortfarande få som gör. Det finns dock idag goda förutsättningar för att vidga införandet till även tjänstebeställningar.

Det finns positiva effekter och de nyttoeffekter som kunnat bedömas efter e-handelsinförandet är främst ökad ramavtalstrohet och därmed bättre priser, ökad prismedvetenhet hos beställarna, bättre ekonomistyrning och en effektivare fakturahanteringsprocess. Det anges att besparingar gjort och dessa har kunnat återföras till kärnverksamheten.

Enkätundersökningen ger en god översikt över införandet av e-handel och e-fakturering och visar samtidigt att stöd från SKL:s sida kan ges för särskilt leverantörsanslutningsarbetet samt vid upphandling av lösningar för e-handel.

Resultaten av enkäten visar att ett stort arbete görs i kommuner och landsting/regioner för att införa och öka e-handel samt e-fakturering. E-handel är inte obligatoriskt enligt lag, utan görs på helt frivillig basis, men utvecklingen av e-handel går ändå stadigt framåt.

1. Bakgrund till enkäten

1.1 Bakgrund

Införandet av elektronisk handel (nedan e-handel) pågår i kommuner och landsting. I syfte att kartlägga omfattningen har under vintern/våren 2013 en enkätundersökning genomförts av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Senast en enkätundersökning gjordes var 2007. Nedan refereras till denna, samt i vissa delar även till den undersökning som genomfördes 2003 (denna omfattade dock enbart kommuner).

Bakgrunden till enkätundersökningen är att det är viktigt att se omfattningen av införandet av e-handel i kommuner och landsting. För SKL kan det ge ledning till vad som kan ses som önskvärda åtgärder i syfte att ytterligare främja införandet av e-handel. SKL har sedan 1996 på olika sätt främjat införandet av e-handel; dels genom att inom ramen för konceptet Single Face To Industry (SFTI) rekommendera standard för handelsmeddelanden som utväxlas mellan offentlig sektor och dess leverantörer och genom att handledningar och liknande tas fram, dels genom att bedriva utbildning, svara för rådgivning och annat stöd.

Samverkan inom SFTI sker tillsammans med staten, närmare bestämt Ekonomistyrningsverket och Kammarkollegiet. Sedan 2008 ska statliga myndigheter ta emot respektive skicka sina fakturor elektroniskt. Genom en förordning 2011 har regeringen beslutat att statliga myndigheter även ska hantera sina beställningar elektroniskt och detta ska huvudsakligen införas under 2013, med vissa undantag.

Kommuner och landsting omfattas *inte* av några lagkrav för att införa e-handel. Det införande som redovisas i denna enkätundersökning avser därför införande på helt frivillig basis.

1.2 Avgränsningar, definitioner

Enkäten omfattar frågor kring införandet av e-handel och e-fakturerings och ej elektronisk upphandling (e-upphandling).

Med *e-handel* avses elektronisk beställningsprocess inklusive fakturahantering. Det innefattar oftast prislistahantering, beställningar, bekräf-

telser och fakturor som utväxlas elektroniskt. Ibland ingår även leverans-avisering i en elektroniska beställningsprocessen.

Med *e-fakturering* avses hantering av elektroniska fakturor. Skannade pappersfakturor ingår ej i denna definition.

I denna enkätundersökning har inte frågor ställts avseende hanteringen av skannade fakturor.¹

Denna enkätundersökning omfattar vidare enbart mottagande av leverantörsfakturor och ej avsändande av e-fakturor till medborgare osv.

Enkätundersökningen omfattar inte införandet av elektronisk offentlig upphandling. En sådan undersökning har nyligen gjorts av Upphandlingsstödet vid Kammarkollegiet².

Ett antal frågor hänvisar till SFTI, ibland SFTI/ESAP. Här avses de affärsprocesser som rekommenderas under begreppet SFTI. För närmare information om SFTI hänvisas till informationen på www.sfti.se och även den litteratur mm som refereras till där.

1.3 Svarefrekvens m.m.

Inbjudan att delta i enkäten, som var webbaserad, sändes till alla 290 kommuner och 21 landsting/regioner. Svar har erhållits från 249 kommuner och 19 landsting/regioner d.v.s. svarefrekvens på 86 respektive 90 procent. Alla som besvarat enkäten har inte besvarat alla frågor.

Redovisningen av enkäten utgår från dels införandet av e-handel dels införandet av e-fakturering. I denna rapport redovisas dessa delar därför också separat, utom när det gäller omfattningen av införandet, se avsnitt 2.1, där redovisning ges av införandet av både e-handel och e-fakturering i syfte att ge en bra översikt. Särskilt intressant kan denna översikt vara eftersom det visar möjligheterna att ta emot elektroniska fakturor. Det finns ett förslag till direktiv om e-fakturering i offentlig sektor från EU-kommissionen, som gavs i slutet av juni i år, där det föreslås att upphandlande myndigheter och enheter inom några år inte får vägra att ta emot elektroniska fakturor enligt en standard som ska tas fram³.

Nedan redovisas resultatet av enkätundersökningen under kapitel 2, 3 och 4. Rapporten avslutas med vissa slutsatser och analyser i kapitel 5.

¹ I 2007 års enkätundersökning ställdes frågor om skanning. 171 kommuner och 14 landsting hade då infört skanning.

² <http://upphandlingsstod.se>

³ http://ec.europa.eu/internal_market/publicprocurement/e-procurement/e-invoicing/index_en.htm

2. E-handel och e-fakturering i kommuner och landsting.

2.1 Översikt införandet av e-handel och e-fakturering

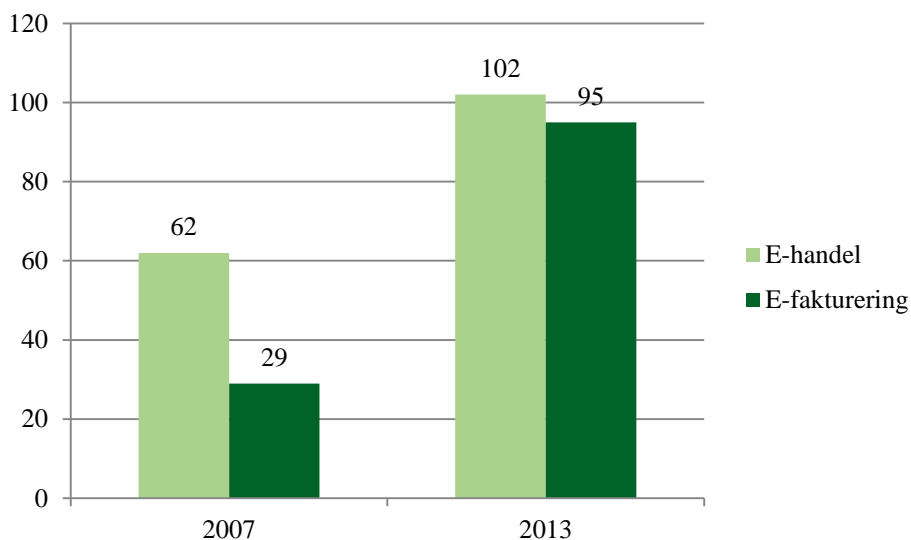
Införandet av e-handel har ökat sedan 2007 års enkätundersökning. Idag hanterar 197 kommuner och 19 landsting/regioner elektroniska fakturor. Procentuellt sett är det 61 procent av kommunerna som har infört e-fakturering år 2013, medan det var 29 procent år 2007. Om de 7 procent som beslutat införa e-handel eller e-fakturering medräknas blir det nästan 70 procent av kommunerna och landstingen som nu hanterar e-fakturering. Tilläggas kan att därutöver har 11 procent svarat att de kan tänka sig att införa e-handel under de närmaste åren.

Av de 197 kommuner och 19 landsting som idag hanterar e-fakturering är det många som även infört e-handel. Det är idag 85 kommuner och 17 landsting/regioner som infört detta. Ytterligare ett landsting inför e-handel i år.

Jämfört med 2007 års enkätundersökning innebär detta en ökning med 244 procent när det gäller e-fakturering och en ökning med 57 procent avseende e-handel.

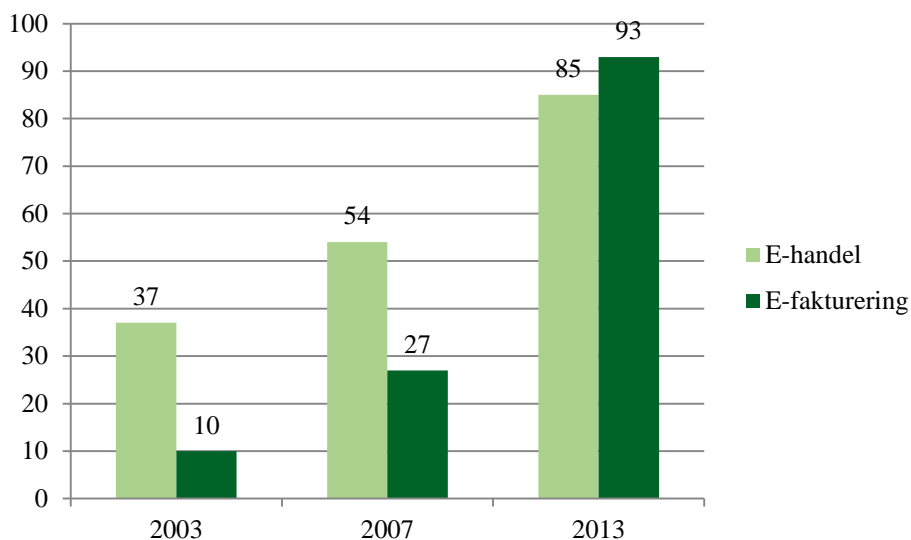
Nedanstående diagram visar utvecklingen avseende införandet av e-handel och e-fakturering i kommuner och landsting under tiden 2007-2013.

Diagram 1 Införande av e-handel och e-fakturering, jämförelse över tid (kommuner och landsting, antal)



När det gäller specifikt *kommuners* införande finns även uppgifter från 2003, eftersom den enkätundersökning som gjordes då omfattade kommuner.

Diagram 2 Införd e-handel (integrerad/EDI) respektive e-fakturering, jämförelse över tid (kommuner, antal)



Även här finns den största ökningen när gäller införandet av e-fakturering.

Nedan i avsnitten 2.2 - 2.13 finns ytterligare uppgifter om införandet av e-handel och e-fakturering samt jämförelser mellan åren då tidigare enkätundersökningar gjorts.

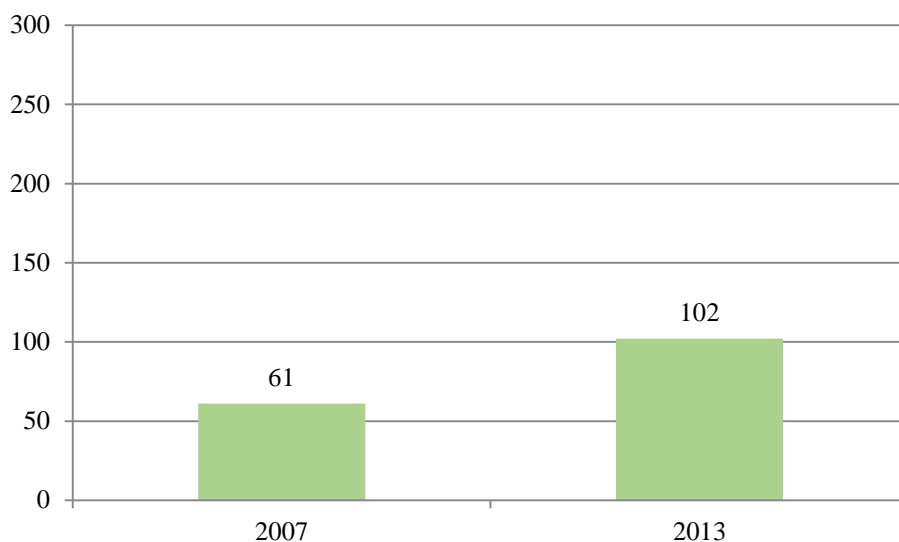
2.2 E-handel i kommuner och landsting/regioner

Resultatet av enkätundersökningen visar att 85 kommuner har infört e-handel. När den första enkätundersökningen gjordes, 2003, hade 37 kommuner infört e-handel och år 2007 var det 54 kommuner.

När det gäller landstingen var det 8 landsting som infört e-handel 2007 och 2013 är det 17 landsting/regioner som gjort det samt ytterligare ett landsting som avser att införa det under året.

Dessa siffror avser enbart integrerad e-handel och ej enstaka webbbeställningar. I enkätundersökningen från 2007 ställdes även frågan om någon form av e-handel hade införts, d.v.s. även innefattande enstaka webbbeställningar. I årets enkätundersökning riktades frågorna mot mer integrerad e-handel, och där det oftast är frekventa beställningar.

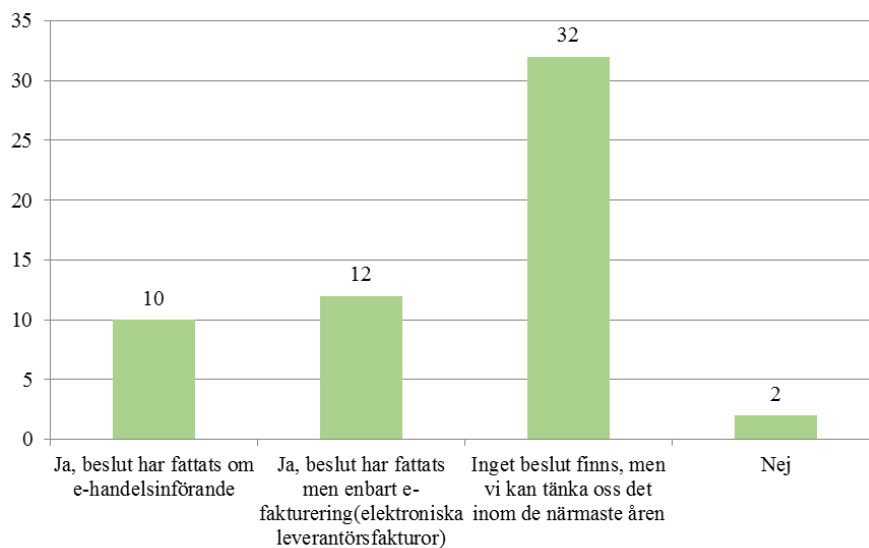
Diagram 3 Infört e-handel, jämförelse över tid (kommuner och landsting, antal)



2.3 Avser fler att införa e-handel?

När enkätundersökningen genomfördes fanns det några kommuner och landsting som redan fattat beslut om att införa e-handel. Flertalet hade dock ej fattat beslut, men kunde tänka sig att införa det under de närmaste åren. I diagrammet nedan finns angivet det antal kommuner och landsting som fattat beslut om att införa e-fakturering respektive som kan tänka sig att göra detta de närmaste åren.

Diagram 4 Beslut om att införa E-handel (kommuner och landsting, antal)



2.4 Varför har man inte infört e-handel?

Om man nu inte infört e-handel eller e-fakturering, vad beror det på?

Svar erhöles från 66 kommuner och 2 landsting och dessa angav följande skäl.

34 kommuner uppger att de inte har resurser att påbörja införandet av e-handel,

4 anger att de inte har rätt kompetens på området,

3 är inte övertygade om nyttan av e-handel,

3 tror inte att leverantörerna är mogna för e-handel,

2 ser upphandling av systemlösning som komplicerad och

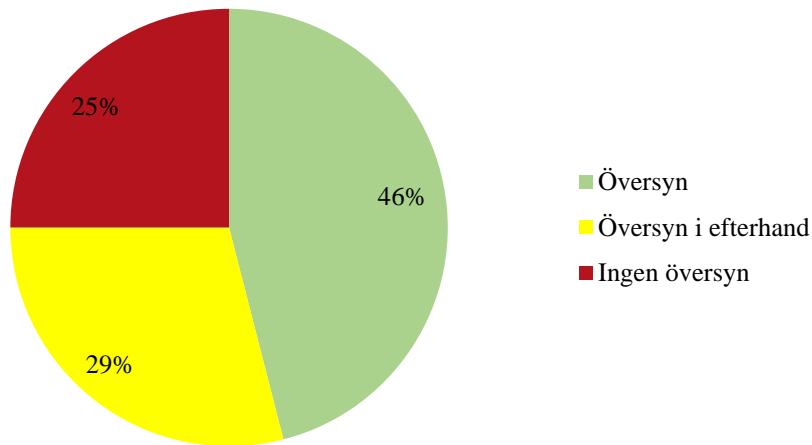
2 tror att e-handelslösningarna och/eller standarden inte uppfyller deras förväntningar.

18 anger andra skäl. Bland dessa återfinns att de inte har haft tid för detta än, att de först ska införskaffa nytt ekonomisystem eller att det gamla inte fungerar ihop med e-handel, att de håller på med tester osv. Ett landsting och en kommun anger att de startar e-handelsinförande under 2013 och en kommun att de startar upp införande av e-fakturering senare i år.

2.5 Översyn av inköpsprocessen och medarbetares acceptans

Införande av e-handel innebär delvis förändrat arbetssätt. En översyn av inköpsprocessen och organisationen brukar rekommenderas inför ett e-handelsinförande. Enligt enkätsvaren har en översyn av inköpsprocessen i anslutning till införandet gjorts av 46 procent av de som svarat på enkäten. 29 procent har i efterhand funnit anledning att göra det, medan 25 procent inte gjort någon översyn och/eller förändringar. Antalet som besvarade frågan var 80 kommuner och 13 landsting.

Diagram 5 Översyn av inköpsprocessen (kommuner och landsting, andel)



En jämförelse med 2003 års enkätundersökning utvisar att enbart 38 procent gjort översyn av organisationen i samband med införandet och 9 procent därefter medan 53 procent då inte gjort någon översyn alls.

När det gäller *acceptansen* av e-handel hos medarbetarna har 21 kommuner och 3 landsting svarat att medarbetarna har accepterat övergången till e-handel. 55 kommuner och 10 landsting har svarat att medarbetarna delvis accepterat detta medan 3 kommuner har svarat att medarbetarna inte accepterat övergången till e-handel.

2.6 Vad har man infört?

När det gäller införandet av e-handel har de flesta infört integrerad e-handel med EDI. Den vanligaste affärsprocessen är avrop mot ramavtal och benämnt Affärsprocess SFTI/ESAP 6, men de som kommit igång med även Sveorder-svefaktura innefattas även i siffran 89 procent.⁴

Några kommuner och landsting har infört webbeställningar, och här åsyftas Varukorg (SFTI/ESAP 6.5.3) eller s.k. punch-out.

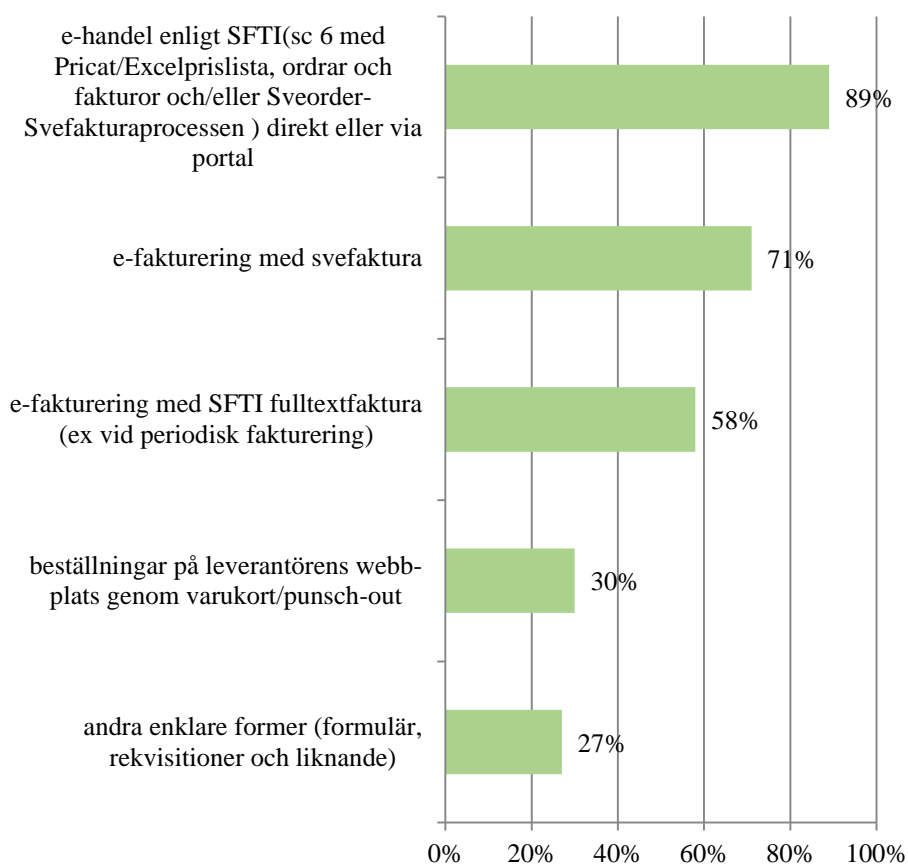
Flertalet kommuner har även infört periodisk fakturering (Affärsprocess SFTI/ESAP 9) och oftast med SFTI fulltextfaktura. Det gäller främst på områdena energi och telefoni.

Att ta emot e-fakturer från leverantörer enligt svefakturastandarden är mycket vanligt.

Nedanstående figur visar vilka former av e-handel och e-fakturering som införts, procentuellt sett.

⁴ Affärsprocessen Sveorder-svefaktura är dock relativt ny och har ännu inte hunnit implementeras i någon större utsträckning. Informationsinsatser genomförs för att öka denna som ett komplement till Affärsprocess 6.

Diagram 6 Vilka former av e-handel och e-fakturering som införts (kommuner och landsting, andel)



Jämfört med tidigare enkätundersökningar kan konstateras att det fortfarande är vanligast med integrerad e-handel med affärsprocess 6 och användning av SFTI fulltextfaktura, men nytt är den stora ökningen av separata e-fakturor baserat på Svefaktura-standarden, som utvecklades 2004 och implementerades i lösningar åren därefter.

2.7 Leverantörer anslutna till e-handel

2.7.1 Leverantörer anslutna till integrerad e-handel/EDI

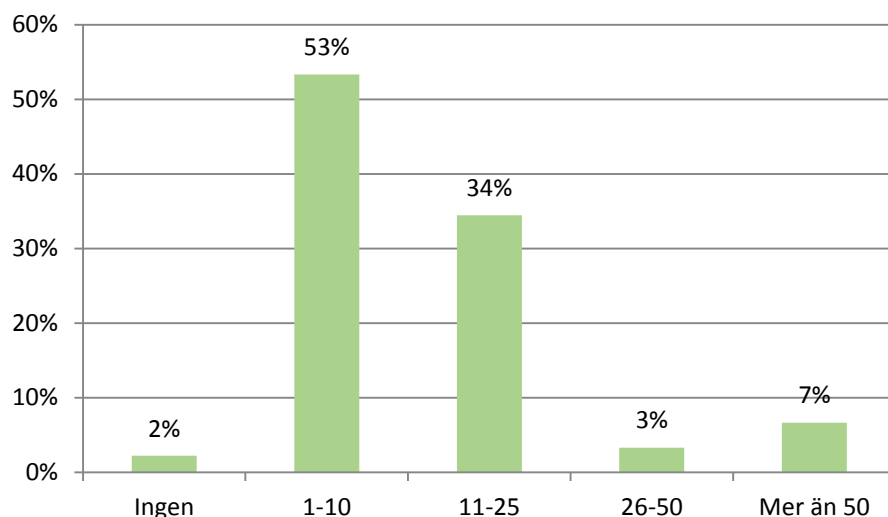
Hur många anslutna leverantörer har man då via integrerad e-handel, d.v.s. SFTI affärsprocess 6, Sveorder-svefaktura eller webb/varukorg?

Hälften av alla kommuner och landsting har 1-10 leverantörer anslutna medan en tredjedel har 11-25 leverantörer anslutna. 7 procent (räknat i antal 4) uppger att de har mer än 50 leverantörer anslutna. Det var 77 kommuner och 13 landsting som svarade. Beträffande konkret antal svarade 59 att det rörde sig mellan 1-99 leverantörer, medelvärde 12.

En vanlig tumregel brukar anges vara att 10 leverantörer står för ca 30 procent av inköpsvolymen. Om man jämför siffrorna ovan, att flertalet landsting har 1-10 leverantörer och svaret under avsnitt 2.7.3 nedan vad avser *hur stor andel* av den totala inköpsvolymen i kronor räknat som

faktureras elektroniskt styrks detta delvis. Visserligen besvarades frågan av få kommuner och landsting/regioner (enbart 8 st.) och svaren varierade mellan 9 och 69 procent men medelvärdet var 35 procent.

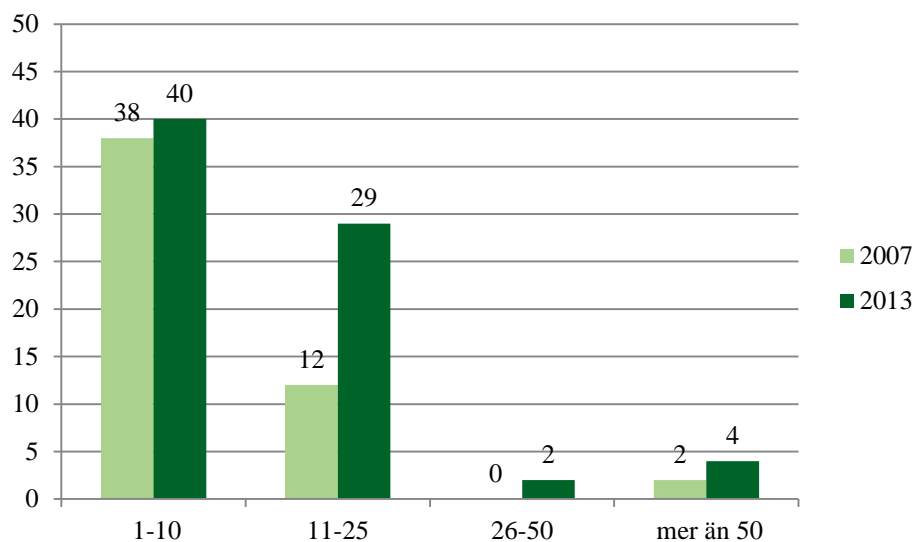
Diagram 7 Fördelning av anslutna leverantörer (kommuner och landsting, andel)



Hur ser då utvecklingen ut vid jämförelse med tidigare enkätundersökningar?

2003 var det enbart 5 kommuner av de totalt 37 som hade mer än 10 leverantörer. Enkätundersökningen 2007 visade att 20 kommuner handlade med 1-5 leverantörer, 18 kommuner hade 6-10 leverantörer och 12 kommuner hade 11-25 leverantörer och 2 kommuner hade fler än 50 leverantörer. Årets undersökning, baserat på 75 svar, visar alltså en ökning, särskilt när det gäller fler än 10 anslutna leverantörer.

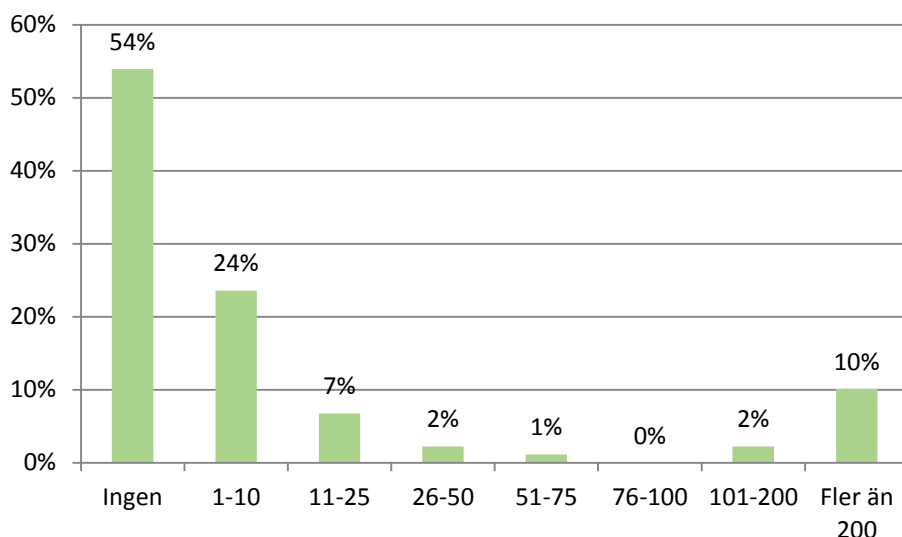
Diagram 8 Antal leverantörer över tid som anslutits till integrerad e-handel (kommuner, antal)



2.7.2 Leverantörer anslutna till e-handel genom enklare former

När det gäller anslutning av leverantörer till e-handel genom enklare former såsom via formulär, rekvisitioner osv ser siffrorna ut som följer.

Diagram 9 Fördelning av anslutna leverantörer genom enklare former av e-handel (kommuner och landsting, andel)



När det gäller e-handel genom ”enklare former” som formulärbeställningar och liknande är det fortfarande få av de 89 som svarat som infört detta. Det kan noteras att det hittills inte varit så vanligt med formulär och mallar för sådana enkla beställningar som ofta inte baseras på översända prislitser i e-handelslösningarna, men de börjar nu erbjudas och ligger till grund för bl.a. tjänstebeställningar. Det kan nämnas att en handledning för tjänstebeställningar tagits fram och finns publicerad på www.sfti.se sedan september.

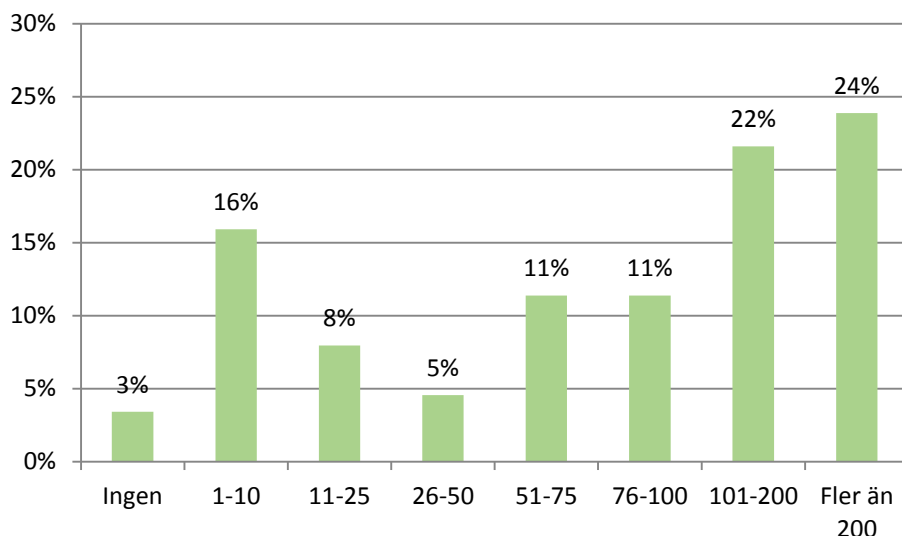
2.7.3 Leverantörer anslutna till e-fakturering i de kommuner och landsting som infört e-handel

Bland de kommuner och landsting som infört e-handel tas ju även separata e-fakturer emot. I årets enkätundersökning kan noteras att nästan hälften av kommunerna och landstingen har fler än 100 leverantörer anslutna; d.v.s. 22 procent av kommunerna och landstingen tar emot e-fakturer från 100-200 leverantörer och 24 procent tar emot fakturer från fler än 200 leverantörer. Antalet som besvarade frågan var 75 kommuner och 13 landsting.

Exakta uppgifter i enkätundersökningen utvisar att som mest är 1 500 leverantörer anslutna enligt ett av svaren. Det var 38 som besvarade frågan och medianen är 174 leverantörer.

Frågan om antalet leverantörer som är anslutna till e-fakturering ställdes även till de kommuner och landsting som infört e-fakturering, men ej e-handel; se svaren avseende detta nedan under 3.1.

Diagram 10 Antal leverantörer som kommuner och landsting tar emot e-fakturor från (andel)



Frågor har även ställts avseende *hur stor andel* av den totala inköpsvolymen i kronor räknat som faktureras elektroniskt. Få besvarade denna fråga, enbart 8 svar erhöles. Svaren varierade mellan 9 och 62 procent av den totala volymen som fakturerades elektroniskt. Medelvärde var 35 procent och medianen 32 procent.

När samma fråga ställdes 2007 svarade 49 kommuner på frågan och svaren fördelade sig på följande sätt: 22 kommuner bedömde att e-handeln svarade för mindre än 10 procent av den totala inköpsvolymen, 20 kommuner svarade 11-25 procent av totala volymen, 5 kommuner svarade 26-50 procent och 2 svarade mer än 50 procent. I 44 procent svarade e-handeln alltså för mindre än 10 procent av volymen och 40 procent mellan 11-25 procent.

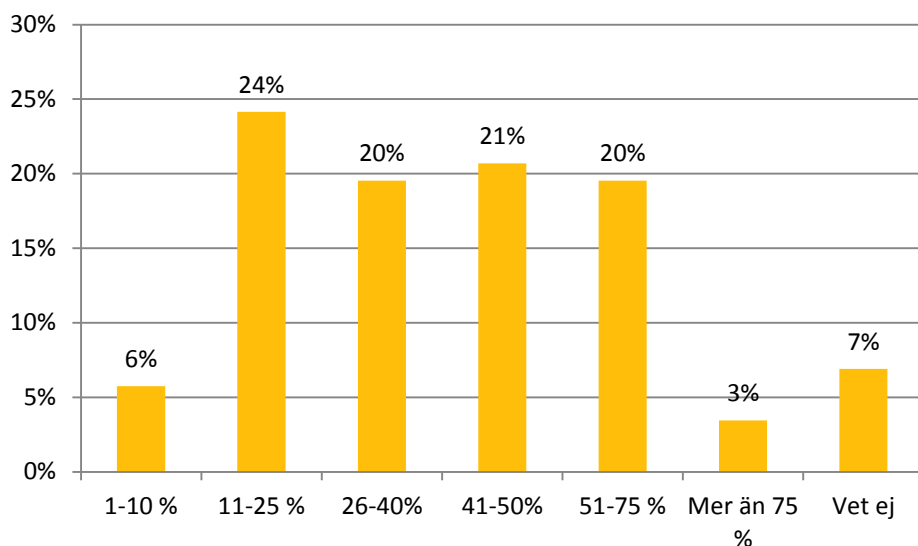
2.8 Hur många fakturor tas emot elektroniskt?

När det gäller *antalet e-fakturor* som de kommuner och landsting som infört e-handel tar emot procentuellt av det totala antalet kan konstateras att det är en ganska jämn fördelning mellan 11 och 75 procent. Det kan noteras att 24 procent av kommunerna och landsting tar emot 11-25 procent elektroniska fakturor, 20 procent av dem tar emot 26-40 procent e-fakturor, 21 procent mellan 41-50 procent och 20 procent tar emot 51-75 procent av fakturorna elektroniskt. Antal som besvarade frågan var 75 kommuner och 12 landsting.

Eftersom dessa siffror avser kommuner och landsting som har infört e-handel svarar dessa fakturor till stor del mot ordrar som skickats men även periodiska och andra separata e-fakturor (Svefaktura och SFTI fulltextfaktura).

Följande diagram visar antalet fakturor som tas emot elektroniskt.

Diagram 11 Antal fakturor som tas emot elektroniskt (kommuner och landsting, andel)



Frågan om hur många fakturor som tas emot ställdes även till de kommuner och landsting som har infört enbart e-fakturering. För svaren som gavs av dessa, se avsnitt 3.2 nedan.

2.9 När infördes e-handel?

I enkätundersökningen ställdes även frågan när e-handel infördes i de olika kommunerna och landstingen. Införandet har skett mellan 1998 och 2013 och medianen var 2006. Det var enligt 2007 års enkätundersökningen 54 kommuner och 8 landsting som hade infört e-handel. Man kan konstatera dels att det var några av dem som i årets enkätundersökning angett senare datum för införandet sannolikt gjort det för att de gjort en omstart. Det finns även kommuner som startat före 2007 enligt den undersökningen som inte finns med bland svaren från årets undersökning.

2.10 Varu- och tjänsteområden där e-handel är vanligast

Precis som vid tidigare enkätundersökningar är e-handel vanligast när det gäller köp av varor och det är i följande branscher: livsmedel, kontorsmaterial, kemtekniskt material, sjukvårdsmaterial, leksaker, datatillbehör och böcker.

Som exempel på andra områden angavs ortopedtekniskt material, ambulanspersedlar, hemelektronik och audio/video, slöjdmaterial, belysningsprodukter, elmaterial, köksutrustning, hyrbilar, gas- och riskavfall, park- och gatuentreprenad samt interna tjänster.

Nedan visas på vilka områden kommuner och landsting/regioner huvudsakligen bedriver e-handel (i antal).

Tabell 1 Varu-/tjänsteområden där kommuner och landsting har e-handel

| | Kommun | Landsting | Totalt |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Livsmedel | 70 | 8 | 78 |
| Kontorsmaterial | 68 | 9 | 77 |
| Kemtekniskt material | 52 | 7 | 59 |
| Sjukvårdsmaterial | 47 | 8 | 55 |
| Leksaker | 44 | 1 | 45 |
| Böcker | 33 | 3 | 36 |
| Datatillbehör | 31 | 5 | 36 |
| Medicintekniskt material | 23 | 5 | 28 |
| Möbler och utrustning av olika slag | 24 | 2 | 26 |
| Järn – och färgvaror, VVS mm | 19 | 1 | 20 |
| Läkemedel | 6 | 9 | 15 |
| Tvätt | 9 | 6 | 15 |
| Andra områden, nämligen: | 11 | 4 | 15 |
| Blommor, trädgårdstjänster | 11 | 2 | 13 |
| Konsulttjänster | 8 | 2 | 10 |
| Andra tjänster | 6 | 2 | 8 |
| Tandvård | 0 | 7 | 7 |
| Bevakningstjänster | 4 | 2 | 6 |
| Totalt | 78 | 13 | 91 |

Från 2007 års enkätundersökning kan noteras att det exempelvis var 51 kommuner som hade e-handel när det gäller livsmedelsområdet, 48 kommuner när det gäller kontorsmaterial, 23 kommuner vad avser kemtekniskt materiel och 21 kommuner vad avser medicintekniskt materiel. Det sistnämnda visar den lägsta ökningen, där idag enbart 23 kommuner som angett detta område.

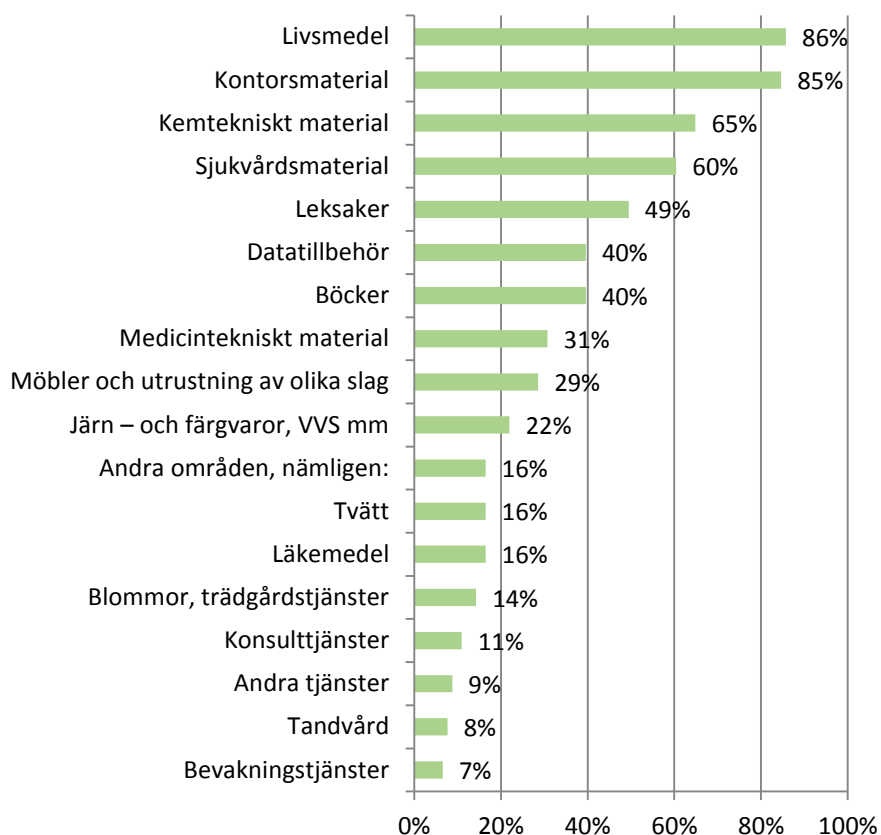
Ett annat område som har ökat är e-handel avseende läkemedel, något som det var få landsting som hade 2007 men idag är det 9 landsting.

E-handel bedrivs idag inom ett antal nya områden, men det är även så att ökning skett inom de olika områden som fanns tidigare.

Tjänsteområdet svarar fortfarande för liten del av e-handeln. Undantaget är tjänster som telefoni och energi. Dessa områden innefattar ju dock inte beställningar utan baseras på löpande abonnemang eller uppmätt förbrukning och där är det fråga om periodisk fakturering. Många kommuner och landsting har leverantörer anslutna på dessa områden, men dessa innefattas inte i tabellen ovan.

När det gäller fördelningen mellan de olika områdena procentuellt sett, se nedanstående diagram. Diagrammet avser de vanligaste branscherna i kommuner, motsvarande områden för landstingen anges därefter.

Diagram 12 Varu-/tjänsteområden där kommuner och landsting har e-handel (andel)n



När det gäller motsvarande siffror för *landstingen* kan noteras att 8 av de 13 landsting som svarat gör livsmedelsbeställningar elektroniskt, d.v.s. 61 procent. Vidare beställer 69 procent kontorsmaterial elektroniskt, 61 procent beställer sjukvårdsmaterial samt 69 procent beställer läkemedel elektroniskt.

2.11 Nyttoeffekter av e-handel

I enkäten ställdes frågan om någon bedömning gjorts av nyttoeffekterna av e-handel. 6 kommuner och landsting/regioner svarade att de gjort en sådan bedömning, 40 svarade att de gjort bedömningar till viss del och 34 svarade att de inte gjort några sådana bedömningar.

Om man gjort bedömningar avseende nyttoeffekter har de då uppnåtts?

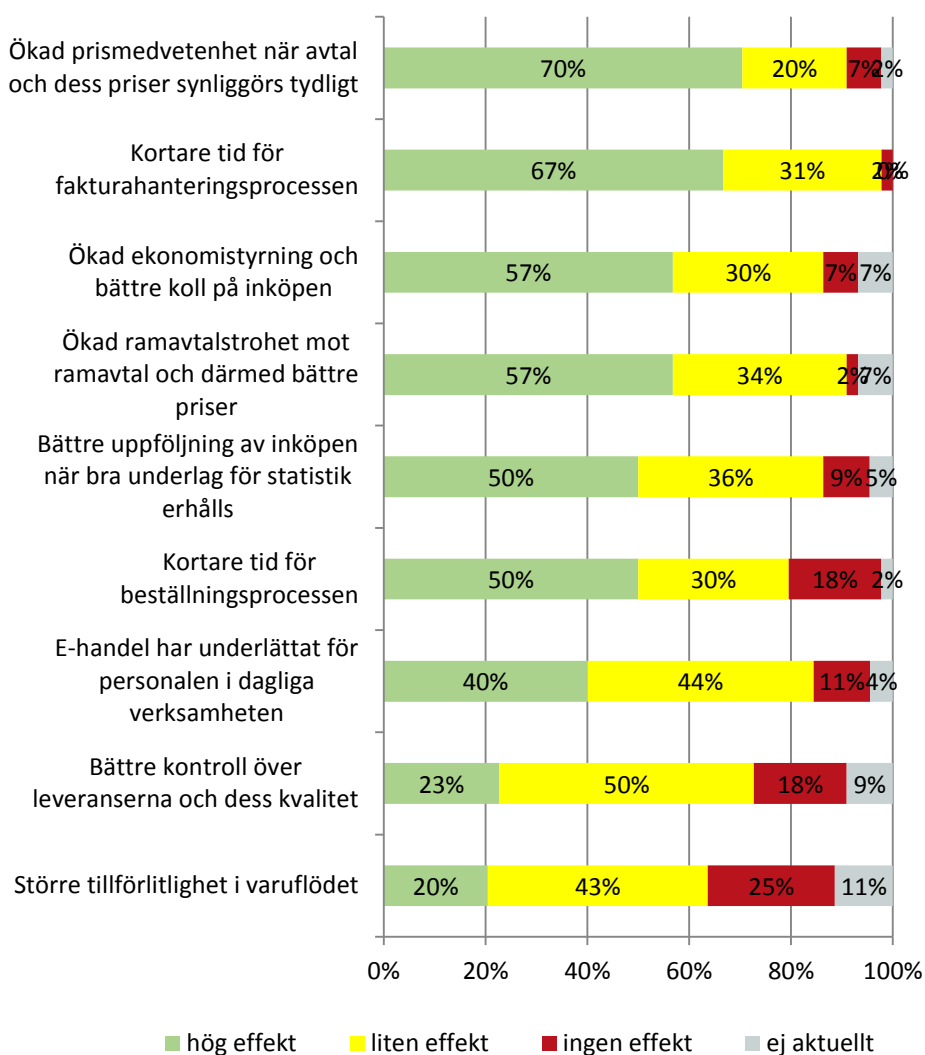
46 kommuner och landsting/regioner svarade att de erhållit nyttoeffekter av e-handeln, 3 uppgav att de inte erhållit sådana.

Vilka är då nyttoeffekterna har erhållits och hur hög bedöms effekten vara?

Flertalet av de 38 kommuner och 7 landsting som har besvarat frågan har uppgett att de fått ökad ramavtalstrohet och därmed bättre priser, ökad prismedvetenhet när avtal och dess priser synliggörs tydligt, kortare tid för fakturahanteringen samt ökad ekonomistyrning och bättre kontroll av inköpen.

Se här hur svaren fördelade sig procentuellt (fler än ett alternativ kunde fyllas i). Svaren är indelade i vilken grad effekter uppnåts. Detta diagram avser både kommuner och landsting/regioner. Nedan finns svar fördelat på kommuner respektive landsting/regioner i antal räknat.

Diagram 12 Vilka nyttoeffekter som uppnåts (kommuner och landsting, andel)



Nedanstående bild visar bedömda nyttoeffekter i kommuner. Antalet kommuner som fyllt i de olika svarsalternativen var 37 av de 85 som infört e-handel och 7 av landstingen/regionerna. Siffran ska naturligtvis ses i relation till att det oftast tar några år innan effekterna kan bedömas.

Tabell 2 Varu-/tjänsteområden där kommuner och landsting har e-handel

| | hög effekt | liten effekt | ingen effekt | ej aktu- ellt | Totalt |
|--|---------------|-----------------|-----------------|------------------|--------|
| Landsting | | | | | |
| Ökad ramavtalstrohet mot ramavtal och därmed bättre priser | 4 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| Ökad prismedvetenhet när avtal och dess priser synliggörs tydligt | 2 | 4 | 1 | 0 | 7 |
| Kortare tid för beställningsprocessen | 1 | 2 | 4 | 0 | 7 |
| Kortare tid för fakturahanteringsprocessen | 4 | 3 | 0 | 0 | 7 |
| Bättre uppföljning av inköpen när bra underlag för statistik erhålls | 2 | 3 | 1 | 1 | 7 |
| Ökad ekonomistyrning och bättre koll på inköpen | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 |
| Bättre kontroll över leveranserna och dess kvalitet | 1 | 3 | 2 | 1 | 7 |
| Större tillförlitlighet i varuflödet | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 |
| E-handel har underlättat för personalen i dagliga verksamheten | 1 | 3 | 3 | 0 | 7 |
| Kommun | | | | | |
| Ökad ramavtalstrohet mot ramavtal och därmed bättre priser | 21 | 14 | 0 | 2 | 37 |
| Ökad prismedvetenhet när avtal och dess priser synliggörs tydligt | 29 | 5 | 2 | 1 | 37 |
| Kortare tid för beställningsprocessen | 21 | 11 | 4 | 1 | 37 |
| Kortare tid för fakturahanteringsprocessen | 26 | 11 | 1 | 0 | 38 |
| Bättre uppföljning av inköpen när bra underlag för statistik erhålls | 20 | 13 | 3 | 1 | 37 |
| Ökad ekonomistyrning och bättre koll på inköpen | 23 | 11 | 1 | 2 | 37 |
| Bättre kontroll över leveranserna och dess kvalitet | 9 | 19 | 6 | 3 | 37 |
| Större tillförlitlighet i varuflödet | 8 | 18 | 8 | 3 | 37 |
| E-handel har underlättat för personalen i dagliga verksamheten | 17 | 17 | 2 | 2 | 38 |

En jämförelse med enkätundersökningen 2007 visar att även då var ökad ramavtalstrohet och prismedvetenhet de effekter som angavs av flest kommuner och landsting, följt av kortare fakturahanteringstid. Även bättre ekonomistyrning och kontroll på beställningar angavs som positiva effekter som uppnåts.

Har då dessa nyttoeffekter varit realiserbara?

10 kommuner och landsting anger i årets enkätundersökning att effekterna inneburit ekonomiska besparingar, 18 kommuner och landsting att de kunnat frigöra ekonomiska resurser för kärnverksamheten. 8 angav att de ej kunnat frigöra några resurser, 14 svarade ”vet ej” på frågan.

2.12 Svårigheter vid införandet av e-handel

Kommuner och landsting ombads även framföra vilka svårigheter som de ansåg finnas vid införandet av e-handel.

Av svaren framkom att de största svårigheterna är att frigöra resurser, ekonomiskt och personellt för införandet och att det är svårt att ansluta leverantörer. Det ansågs även att, oavsett om det finns beslut hos ledningen eller ej, det är svårt att införa och förankra e-handel i sin organisation. Avsaknad av koppling till komplett databas och upphandlings-system ansågs problematiskt, likaså att det fortfarande finns brister i e-handelslösningarna.

Vidare anses att det är svårt med ny teknik och även att förstå och använda standarden, likaså att man ser brister i e-handelslösningarna.

Bland ”andra svårigheter” angavs flera hänförliga till organisatoriska sådana, men även andra svårigheter.

Organisatoriska svårigheter: Separat inköps-och fakturahanteringsorganisationen försvårar, organisatoriskt fördelningen av e-handelsarbetet, otydlig inköpsorganisation, svårt med IT teknik längts ute i organisationen, exempelvis i mindre kök. Vilken väg man ska välja, e-handel eller e-fakturering angavs också.

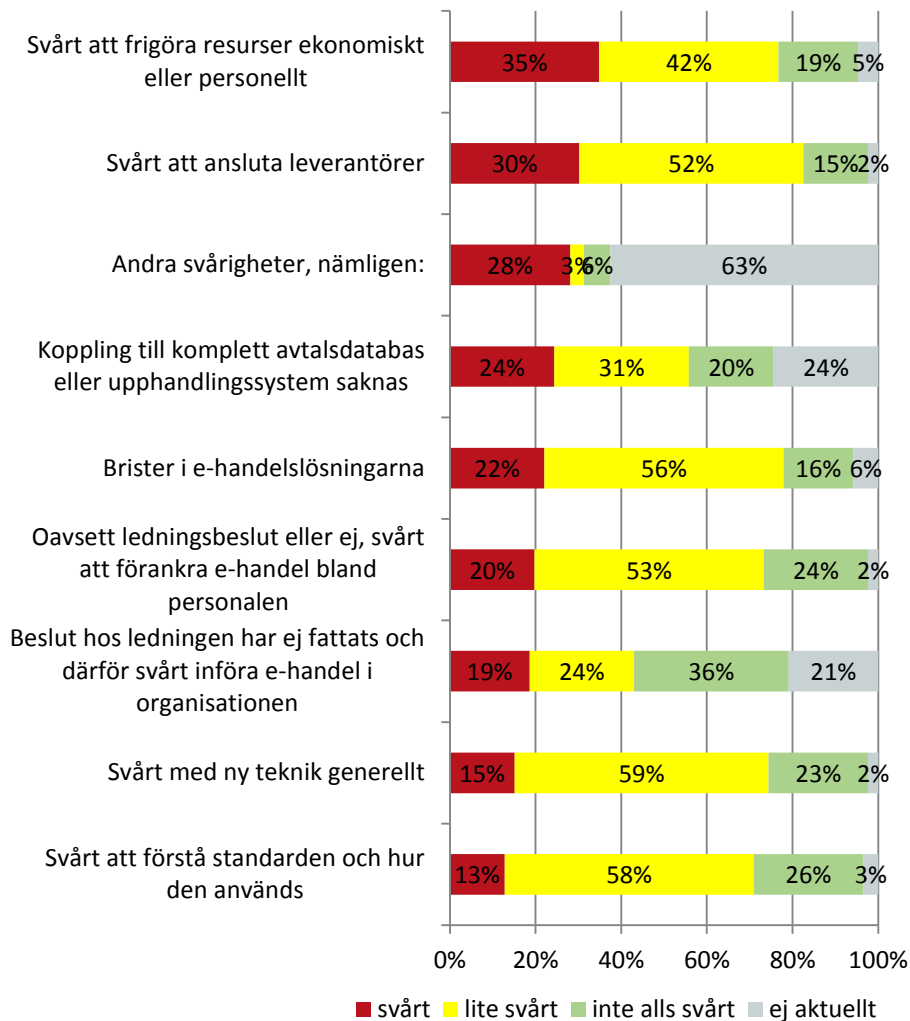
Bland andra svårigheter angavs även svårigheter med att bryta gamla vanor och beställarnas inköpsbeteenden idag. Ointresse och tidsbrist från leverantörernas sida angavs vidare, liksom kunskapsbrist hos dem.

Att ställa relevanta krav på e-handel vid upphandlingar angavs även under ”andra skäl”.

Sammantaget torde svårigheterna vid anslutning av leverantörerna var de största om man beaktar både de som anser det vara ”svårt” och ”lite svårt”. Som framgår nedan i avsnitt 2.13 är det också leverantörsanslutning som är en av de frågorna som kommuner och landsting/regioner ser som mest angelägna att få stöd för.

Se alla svarsalternativen här, först svaren från både kommuner och landsting/regioner procentuellt fördelade, därefter uppdelat i antal av kommuner respektive landsting/regioner:

Diagram 13 Svårigheter vid införande av e-handel (kommuner och landsting, andel)



Även 2007 angavs de största svårigheterna vara leverantörsanslutning samt brist på resurser och brister i e-handelslösningarna. Vidare angavs svårigheter med tekniska förutsättningar (bredband, datorer m.m.). Det angavs även då som exempel att SFTI behövde kompletteras med enklare affärsprocesser och även webb-shopshantering. Nedan anges svårigheterna utifrån svaren från kommuner respektive landsting/regioner (74 kommuner och 13 landsting besvarade frågan).

Tabell 3 Svårigheter för landsting respektive kommuner vid införande av e-handel

| | svårt | lite svårt | inte alls svårt | ej aktu- ellt | Totalt |
|---|-------|---------------|--------------------|---------------------|--------|
| Landsting | | | | | |
| Svårt att frigöra resurser ekonomiskt eller personellt | 5 | 4 | 2 | 1 | 12 |
| Beslut hos ledningen har ej fattats och därför svårt införa e-handel i organisationen | 2 | 2 | 7 | 2 | 13 |
| Oavsett ledningsbeslut eller ej, svårt att förankra e-handel bland personalen | 4 | 6 | 3 | 0 | 13 |
| Svårt att ansluta leverantörer | 6 | 3 | 3 | 1 | 13 |
| Svårt med ny teknik generellt | 1 | 10 | 2 | 0 | 13 |
| Svårt att förstå standarden och hur den används | 1 | 9 | 3 | 0 | 13 |
| Brister i e-handelslösningarna | 4 | 7 | 1 | 1 | 13 |
| Koppling till komplett avtalsdatabas eller upphandlingssystem saknas | 5 | 4 | 0 | 4 | 13 |
| Andra svårigheter, nämligen: | 2 | 0 | 0 | 2 | 4 |
| Kommun | | | | | |
| Svårt att frigöra resurser ekonomiskt eller personellt | 25 | 32 | 14 | 3 | 74 |
| Beslut hos ledningen har ej fattats och därför svårt införa e-handel i organisationen | 14 | 19 | 24 | 16 | 73 |
| Oavsett ledningsbeslut eller ej, svårt att förankra e-handel bland personalen | 13 | 40 | 18 | 2 | 73 |
| Svårt att ansluta leverantörer | 20 | 42 | 10 | 1 | 73 |
| Svårt med ny teknik generellt | 12 | 41 | 18 | 2 | 73 |
| Svårt att förstå standarden och hur den används | 10 | 41 | 19 | 3 | 73 |
| Brister i e-handelslösningarna | 15 | 41 | 13 | 4 | 73 |
| Koppling till komplett avtalsdatabas eller upphandlingssystem saknas | 16 | 23 | 17 | 17 | 73 |
| Andra svårigheter, nämligen: | 7 | 1 | 2 | 18 | 28 |

Bristen på resurser samt svårigheter att ansluta leverantörer angavs även i de tidigare enkätundersökningarna vara de största svårigheterna. Jämfört med de tidigare enkätundersökningarna kan samtidigt konstateras att allt färre anser att det finns brister i e-handelslösningarna. Detsamma gäller svårigheter att förstå och tillämpa standarden SFTI.

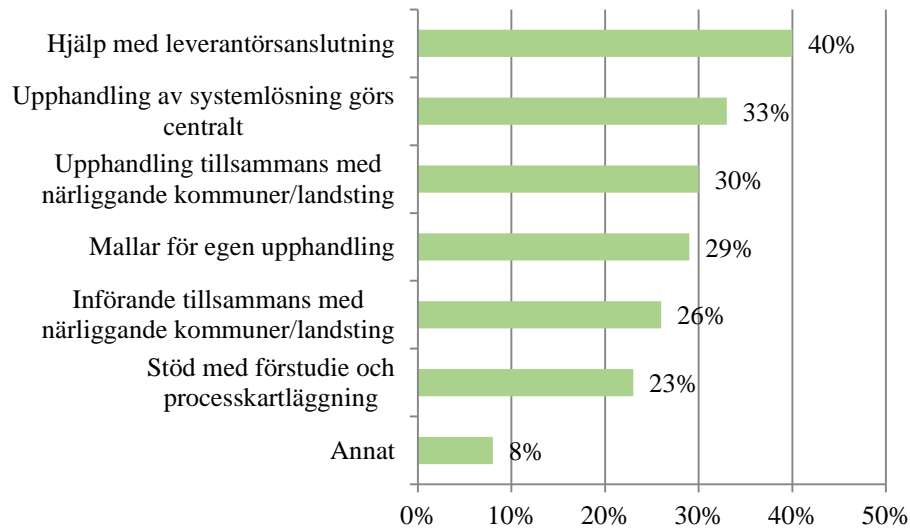
2.13 Hur kan införandet stödjas?

För att ge ett underlag för SKL:s arbete på området ställdes frågan vilket stöd som kommunerna och landstingen önskar vid införandet av e-handel.

Det som efterfrågades mest är hjälp med leverantörsanslutning samt stöd vid upphandling av lösningar för e-handel. Det kan antingen vara att upphandling görs centralt eller att mallar finns till stöd för upphandling. Även samverkan med andra kommuner sågs som värdefullt.

Under rubriken ”annat” framfördes följande: Det önskas att SKL driver frågan ur ett strategiskt perspektiv, att ”business cases ” förmedlas och att nätverk för best practice för e-handel bildas med gruppering ”kommuner” och ”landsting”. Vidare framhölls kompetensutveckling på området små- och medelstora leverantörer och att verifieringstjänst ska finnas även för EDI-filer.

Diagram 14 Hur införande av e-handel kan stödjas (kommuner och landsting, andel)



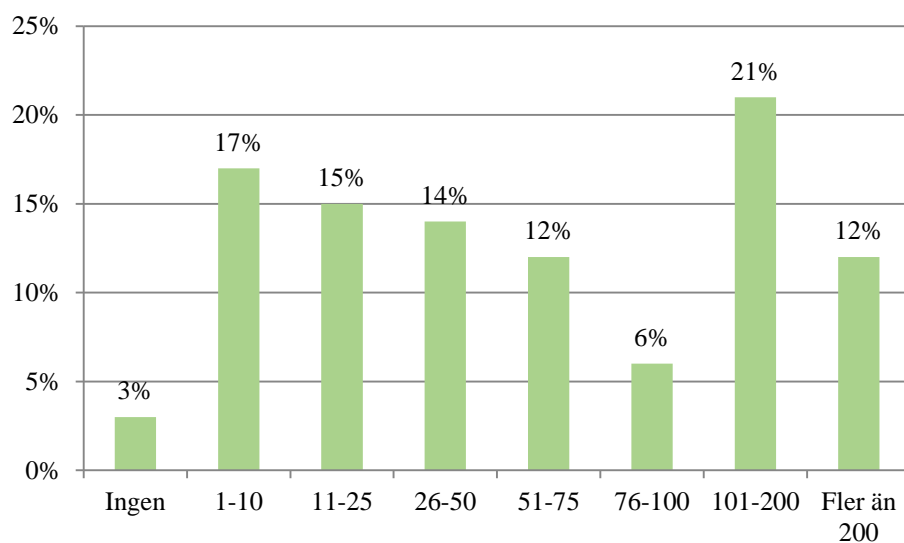
3. E-fakturering i kommuner och landsting

Enkätundersökningen bestod även av frågor om e-fakturering. Som nämnts ovan har e-fakturering införts i 197 kommuner och 19 landsting/regioner, varav 102 infört hela beställningsprocessen elektroniskt, d.v.s. e-handel. Redovisningen nedan avser några frågor specifikt kring e-fakturering och har besvarats av de kommuner och landsting som infört just e-fakturering.

3.1 Antalet anslutna leverantörer till e-fakturering

När det gäller hur många leverantörer som man tar emot e-fakturer från erhöles följande svar av 84 kommuner och 2 landsting. 17 procent av kommunerna och landstingen/regionerna tar emot e-fakturer från 1-10 leverantörer, därefter är det ganska jämnt fördelat upp till mottagandet av e-fakturer från 11-75 leverantörer. 21 procent emot e-fakturer från 100-200 leverantörer och 12 procent från fler än 200 leverantörer.

Diagram 15 Antal anslutna leverantörer till e-fakturering (kommuner och landsting, andel)

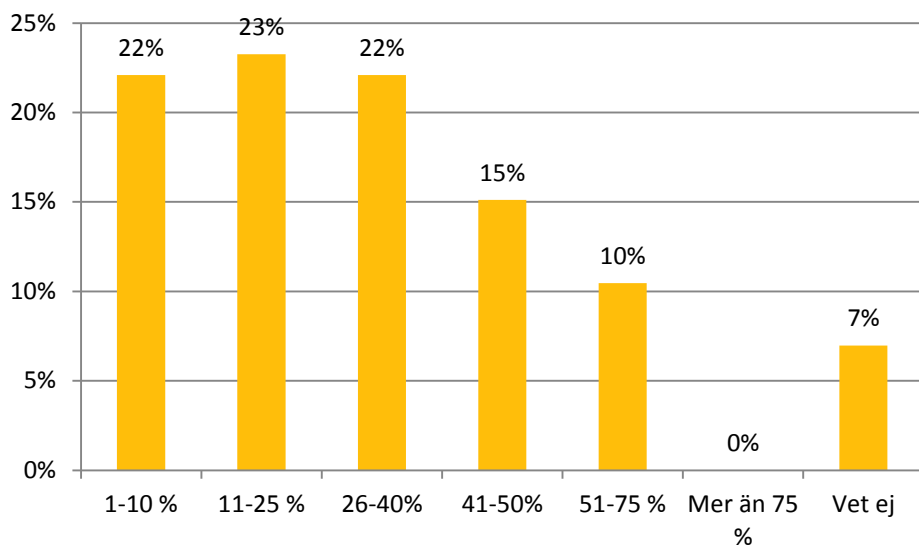


3.2 Hur många e-fakturor tar man emot?

Hur många e-fakturor tar då kommuner och landsting/regioner som infört e-fakturering emot procentuellt av det totala antalet fakturor? Svar erhöles från 86 av de 93 kommunerna som infört e-fakturering och från de två landstingen.

Nedanstående tabell visar fördelningen:

Diagram 16 Antal e-fakturor som tas emot (kommuner och landsting, andel)



Man kan även här konstatera att e-fakturering ökat stort i omfattning, men att också allt fler börjar komma upp i stora volymer procentuellt sett även om det av naturliga skäl på denna ganska korta tid är få som hunnit komma upp i mer än 50 procent. Som framgått ovan har ju e-faktureringen kommit att öka mest under de senaste sex åren.

4. Obligatorisk e-handel och e-fakturering enligt lag?

Det är det idag obligatoriskt för statliga myndigheter att hantera beställningar samt fakturor elektroniskt. I förslagen till nya upphandlingsdirektiv föreslås att e-upphandling blir obligatoriskt för upphandlande myndigheter inom några år. Likaså finns initiativ inom EU kommissionen och EU parlamentet innebärande att e-fakturering bör bli obligatoriskt i offentlig sektor. I juli föreslog kommissionen att en europeisk standard för e-fakturor ska tas fram och att upphandlande myndigheter och enheter inom några år inte får vägra att ta emot fakturor som sänds enligt denna standard.

Frågan ställdes i enkätundersökningen om kommunerna och landstingen/regionerna ansåg att e-handel borde vara obligatoriskt. 70 svarade att de ansåg att de kunde tänka sig e-handel obligatoriskt, 43 ansåg att enbart e-fakturering kunde vara obligatoriskt medan 94 kommuner ansåg att vara sig e-handel eller e-fakturering skulle vara obligatoriskt.

5. Slutsatser och avslutande synpunkter

Resultatet av enkätundersökningen visar en ökning av e-handel inom kommuner och landsting/regioner med 57 procent från 2007.

Ännu större är ökningen när det gäller e-fakturering, 2003 var det 10, 2007 var det 27 och nu är det 93 kommuner som infört detta. Detta kan förklaras av att Svefaktura-standarderna, som togs fram 2004 kommit i bred användning. Den finns implementerad av många som erbjuder lösningar, vilka är enkla att använda. Men även statens satsning på obligatorisk e-fakturering i statliga myndigheter 2008 kan ha haft positiv inverkan. Vidare hade ett stort antal kommuner och landsting infört skanning 2007 och steget att komplettera med e-fakturor är mindre än att initiera införandet av e-handel.

Införandet av e-handel är jämnt fördelat under åren 2000-2013. Medianen är år 2006.

En jämförelse med tidigare enkätundersökningar ger vid handen att antalet som inte är övertygade om nyttan med e-handel avsevärt har minskat. Det var 11 kommuner 2003 som inte var övertygade om nyttan. I år är det 3 av de som besvarat enkäten som angett detta som skäl till varför de inte infört e-handel.

När det gäller bristen på resurser är detta dock fortfarande ett skäl som anges av många. 43 kommuner anger att de saknade resurser 2003. Tio år senare är det 34 kommuner som angett detta som skäl till varför e-handel inte införts.

En annan stor skillnad gäller bedömningen ifall e-handelslösningarna och/eller standarderna uppfyller deras förväntningar. Från att 16 kommuner angett detta som skäl 2003 är det idag enbart 2 kommuner som angett detta. Det visar att e-handelslösningarna utvecklats väl under de senaste åren. När det gäller de andra skälen framfördes liknande skäl som vid de två tidigare enkätundersökningarna.

2003 angav 9 kommuner att de inte trodde att leverantörerna var mogna för e-handel, medan i år det enbart är 3 som angett detta.

Samtidigt visar enkätsvaren att det fortfarande är relativt få leverantörer anslutna till e-handeln. Anslutning av leverantörer har skett utifrån varuområden där det görs mycket frekventa inköp och som därför snabbt kan skapa en effektiv hantering, ökad ramavtalstrohet och god prismedvetenhet. Det är också detta som resulterat i de positiva effekter som uppnåtts. Samtidigt har införandet begränsats till vissa områden, främst livsmedel, kontorsvaror, kemtekniskt och sjukvårdsmaterial medan beställningar inom andra områden görs elektroniskt i mindre omfattning. Det gäller bl. a. inköp i de tekniska förvaltningarna inom kommunerna.

Även inom landstingen har införandet även fokuserats på beställningar av livsmedel, kontorsmateriel och förbrukningsartiklar men även beställningar av läkemedel och medicintekniska produkter görs elektroniskt. Särskilt läkemedelsbeställningar görs nu av fler landsting och regioner och SFTI-standarderna har också vidareutvecklats utifrån de erfarenheter som erhållits under åren.

Elektroniska beställningar på tjänsteområdet är inte heller 2013 särskilt vanligt. Vi bortser här från tjänsteområdena el, telefoni och tvätteritjänster, då dessa inte kräver beställning utan är mer av tjänster baserade på uppmätt förbrukning eller abonnemang (s.k. periodisk fakturering). Det finns dock vissa beställningar inom tjänsteområdet och det avser främst bevakningstjänster, vissa konsulttjänster (datakonsulter bl. a.) kopiering m.m. Men här är ett område där det är viktigt att stödja införandet på olika sätt. Inom ramen för det e-handelsarbete som bedrivs av SKL och i samverkan med ESV och Kammarkollegiet (SFTI) har under 2012 och 2013 specifikt satsats på stöd för tjänstebeställningar. En handledning för tjänstebeställningar har utarbetats och publicerats i september i år. Skälet till att tjänstebeställningar behöver stödjas är att de ofta har annan karaktär än beställning av varor. Det är ofta inte enbart priser enligt en prislista eller liknande uppgift som ligger till grund för beställningarna. Man behöver ofta ha kontakt med leverantören för att precisera vad som behöver levereras, oavsett om det är målning av en skola, installering av ett nytt dataprogram eller behov av tolktjänst. Ofta finns ett ramavtal i botten med flera leverantörer (se bl. a. inköpscentralernas ramavtal) och där det inte alltid är rangordning utan en förnyad konkurrensutsättning som behöver göras. Vid flertalet tjänstebeställningar är det dock samma process som för varubeställningar och t.o.m. enklare eftersom man kan använda sig av olika slags enkla formulär eller mallar som erbjuds i e-handelslösningarna. Med den nya handledningen samt informationsinsatser hoppas vi att fler ska börja beställa även tjänster.

Det är även viktigt att nå leverantörer till offentlig sektor. Idag ställs i allt högre omfattning krav på e-handel vid upphandlingar. Oftast är e-handel ett av utvärderingskriterierna men även e-handel som del av de särskilda kontraktsvillkoren förekommer ganska ofta. Detta leder till att fler leverantörer kan anslutas till e-handel. En satsning att nå ut till leverantörerna med fördelar och positiva effekter och därmed skapa intresse för e-handel

från deras sida är naturligtvis även önskvärd. Även leverantörerna har ju fördelar av e-handel. Sannolikt kan en sådan satsning ge större resultat om denna görs inte enbart från offentlig sektors sida utan i samverkan med näringslivets organisationer och fler initiativ till sådan samverkan är en viktig uppgift.

Bristen på resurser i kommuner och landsting/regioner är fortfarande ett problem enligt enkätsvaren. Det är naturligt att det i tider av ekonomisk åtstramning krävs noggranna prioriteringar av hur kärnverksamheten ska bedrivas med bibehållen eller helst ökad kvalitet och detta är naturligtvis alltid det viktigaste. Framhållas kan dock att det är just frigörandet av mer resurser för kärnverksamheten som eftersträvas med införande av e-handel och det kan vara så att vi från centralt håll bör fortsätta med att informera om detta, samtidigt som vi bör stödja konkret införande som påbörjas i kommuner, landsting och regioner. Enkätundersökningen visar att nyttoeffekter uppnåtts bland kommuner och landsting/regioner. Flertalet av de kommuner och landsting/regioner som besvarat frågan har uppgett att de fått ökad ramavtalstrohet och därmed bättre priser, ökad prismedvetenhet bland beställarna, kortare tid för fakturahanteringen och bättre ekonomisk styrning.

På frågan om vinsterna varit realiserbara anger en del att effekterna inneburit ekonomiska besparingar medan ett något högre antal svarar att de kunnat frigöra resurser för själva kärnverksamheten. Det återspeglar de erfarenheter som i övrigt har framförts av kommuner och landsting/regioner under årens lopp som innebär att det inte alltid går att minska på personalen eftersom arbetsuppgifter i beställnings-fakturaprocesen är mycket utspridda i de ofta decentraliserade organisationerna. Däremot har tid kunnat frigöras för själva kärnverksamheten. Det har inneburit en kvalitetshöjning när administration minskats till stöd för själva arbetsuppgifterna inom vård, förskoleverksamhet m.m.

Idag görs också i allt högre grad en översyn av organisationen inför ett e-handelsinförande, vilket är något vi brukar rekommendera.

Eftersom många kommuner och landsting även har infört elektronisk offentlig upphandling finns också i allt högre grad en helt elektronisk inköpskedja på plats även om ”bryggan” mellan e-upphandling och e-handel med lättillgänglig avtalsinformation kan utvecklas ytterligare.

Svaren innehåller alltså värdefull information om både vad som uppnåtts i form av nyttoeffekter och vad som återstår att göra för att främja införandet av e-handel och e-fakturering. Särskild vikt får läggas vid det faktum att leverantörsanslutning fortfarande anses vara svårt och att stöd efterfrågas där. Och som angetts ovan visar enkätundersökningen att det fortfarande är relativt få leverantörer anslutna. Att stödja arbetet med leverantörsanslutning får ses som en prioriterad fråga inför kommande ställningstaganden om arbete centralt kring insatser för att främja e-handelsinförandet.

Det finns även tydliga önskemål om att upphandlingar görs av lösningar för e-handel, centralt eller regionalt, alternativt att underlag tas fram till stöd för egna upphandlingar. Även detta är en fråga som måste beaktas. Sonderingar har tidigare gjorts om intresse för upphandling centralt och detta kan vara en signal om att det nu finns ökat intresse och att förutsättningarna för en sådan upphandling bör utredas. Likaså skulle underlag som finns sedan tidigare med funktionskrav mm kunna uppdateras för att i vart fall ge viss ledning för de som själva önskar genomföra en upphandling. Övriga synpunkter om ökat stöd bör även beaktas.

Genom enkätundersökningen har vi alltså vi fått värdefull information om införandet och de framsteg som gjorts under årens lopp. Det är viktigt att framhålla att de som arbetar med införandet i kommuner och landsting bedriver ett fantastiskt arbete, ofta med begränsade resurser och där det inte alltid finns full förståelse för detta i organisationen. E-handel och e-fakturerering är inte obligatoriskt för kommuner och landsting, men utvecklingen går stadigt framåt på frivillig basis och detta tack vare goda insatser från de som leder införandena.

Den erfarenhet och kunskap som finns i kommuner och landsting/regioner är värdefull för alla som påbörjar ett införande av e-handel och den är viktig att förmedla på olika sätt.

Avslutningsvis vill vi rikta ett stort tack till er som bidragit med svar i enkätundersökningen, det är mycket värdefull information.

Införande av e-handel och e-fakturering i kommuner och landsting

ENKÄTUNDERSÖKNING 2013

Införandet av e-handel och e-fakturering ökar i kommuner och landsting. En enkätundersökning genomfördes under vintern/våren 2013 för att få mer exakta uppgifter. Resultaten av denna enkätundersökning redovisas i denna rapport. Jämförelser görs även med tidigare enkätundersökningar. Det finns faktiska uppgifter om hur många som infört e-handel respektive e-fakturering, hur många leverantörer som anslutits och inom vilka områden e-handel är vanligast. Vidare redovisas svaren vad avser svårigheter kommuner och landsting upplevt vid införandet av e-handel och hur införandet skulle kunna stödjas, men även information om vilka nyttoeffekter som uppnåtts och om hur dessa har kunnat realiseras.

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

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2013
ISBN/Beställningsnummer: 978-91-7164-997-3

Beställ eller ladda ner på webbutik.skl.se. ISBN/Beställningsnummer 978-91-7164-997-3