

Enkät rapport

Om e-fakturering och e-handel i offentlig förvaltning

Dnr 2022-1612

Sammanfattning

357 respondenter inom stat, kommuner och regioner har svarat på frågor om e-faktura och e-handel. Svarsfrekvensen uppgår till 71 %.

I genomsnitt hanteras över 80% av inkommande fakturor (leverantörsfakturor) som e-faktura i offentlig förvaltning. Lagen om e-faktura (2018:1277) har varit i kraft i snart 4 år och andelen e-faktura torde fortsätta att stiga i takt med att nya upphandlingar ersätter äldre avtal.

Den utgående faktureringen från offentlig förvaltning till privata företag har fortfarande långt kvar för att nå en hög andel e-faktura. Idag är den genomsnittliga siffran under 30% i respondentgruppen.

Peppols infrastruktur används främst för hantering av leverantörsfakturor där nära 70% av respondenterna uppger att dessa flöden helt eller till stor del sker via Peppol.

2 av 3 respondenter använder e-handel för sina inköpsflöden. E-handel borgar för en ökad avtalstrohet, bättre kontroll och möjligheter till en effektivare hantering av organisationens beställningar. I många fall kan även fakturan matchas mot tidigare lagd order och därmed sparar organisationen arbetstid på fakturahantering.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
1 Om undersökningen.....	4
1.1 Metod.....	4
2 E-faktura över 80% i snitt.....	6
2.1 Inkommande fakturor – leverantörsfakturor.....	6
2.1.1 MAX-värden respektive MIN-värden inom respektive grupp	7
2.1.2 Organisationsstorlek och e-faktura	7
2.2 Utgående fakturor – kundfakturor.....	10
2.2.1 Andelen e-faktura av kundfakturorna.....	10
2.2.2 Organisationsstorlek och utgående e-faktura.....	12
3 Två av tre organisationer i offentlig förvaltning arbetar med e-handel	14
3.1 Effektivare flöden med abonnemangsfakturor	17
4 Peppol i offentlig förvaltning.....	19
5 Behov av fortsatt stöd	21
Bilaga 1 SKR Kommungruppsindelning	22
Bilaga 2 Enkätfrågor e-handel och e-faktura 2021	23

1 Om undersökningen

Myndigheten för digital förvaltning, Digg har bland annat i uppdrag att stödja och öka användningen av e-handel i offentlig förvaltning. De upphandlingspliktiga inköpen uppgår till omkring 800 miljarder årligen¹. En effektivisering och uppföljning med hjälp av e-handel på många av dessa inköp kan leda till betydelsefulla besparingar av både tid och pengar. Med ett uppdrag kring e-handel som omfattar hela den offentliga förvaltningen har Digg utökat målgruppen för enkäten om e-handel och e-faktura. Tidigare har uppföljningen enbart omfattat statliga myndigheter. 176 statliga myndigheter, 169 kommuner och 12 regioner har besvarat enkäten vilket innebär en svarsfrekvens på 71%. Sammanlagt har 357 respondenters svar sammanställts i denna rapport.

Digg har ett ökat behov att veta mer om e-handel och e-fakturor både kring utgående fakturering och användningen av Peppols nätverk. Enkäten är därför omgjord med andra typer av frågor kring e-handel samt nya frågor om utgående e-fakturering och Peppol. Den tidigare uppföljning som Digg gjort avseende statliga myndigheters e-handel, populärt kallad trafikljusmätningen, omfattas inte av denna enkät. Digg planerar att följa upp de mätetal som enbart tar sikte på statliga myndigheter under första kvartalet 2023.

1.1 Metod

En första version av enkäten testades under april / maj månad 2022 med tre olika kommuner som respondenter vilket resulterade i bearbetning av frågorna.

Den färdigställda enkäten skickades den 19 maj 2022 via e-post till 505 respondenter inom offentlig förvaltning fördelat på 194 myndigheter, 290 kommuner och 21 regioner.

I de instruktioner som medföljde till respondenten ombads denne att använda svarslänk för att lämna svaren direkt i enkätverktyget. 3 respondenter svarade istället via e-post med en bifogad ifylld PDF. PDF-svaren har matats in manuellt i sammanställningen i samband med bearbetningen av samtliga erhållna svar.

¹ [Olika begrepp vid offentliga inköp | Konkurrensverket](#)

357 svar erhöles vilket motsvarar en svarsfrekvens på 71%. Svaren fördelar sig på 176 statliga myndigheter, 169 kommuner och 12 regioner.

Vid två olika tillfällen under juni månad (10/6+20/6) skickades påminnelser till de respondenter som inte svarat. Enkäten stängdes för svar den 25 augusti 2022.

I den initiala analysfasen av data har Digg kontaktat ett tiotal respondenter för att rätta ut frågetecken kring de svar som vi erhållit. Det kan ha gällt orimliga tal eller andra värden som uppenbarligen varit felaktiga, där vi varit i behov av vidimering eller korrigering av respondenten. Ett av respondentsvaren i kommungruppen har helt utgått då vi mottagit svar från denne respondent vid 3 olika tillfällen och värdena inte varit konsistenta.

Enkäten består av 18 frågor varav 9 är av karaktären öppna frågor. Övriga frågor har fasta svarsalternativ i slutna frågor.

I fråga 17 anges leverantörsfakturor som utgångspunkt för frågan. Korrekt skulle ha varit abonnemangsfakturor.

Om respondenten har önskat att komma i kontakt med Digg om enkätens utformning har de kunnat ställa frågor till info@digg.se under hela perioden maj-augusti.

Se även bilaga 2 *Enkätfrågor e-handel och e-faktura 2021*.

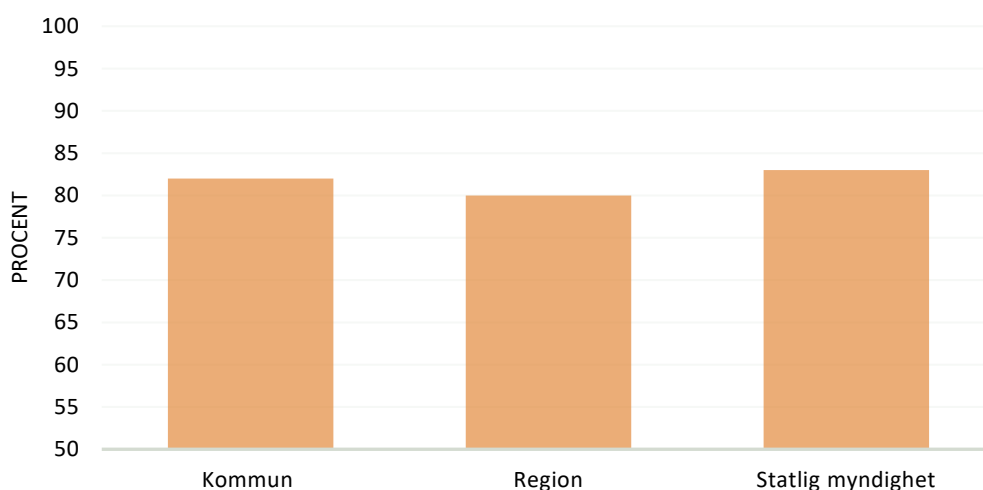
2 E-faktura över 80% i snitt

2.1 Inkommande fakturor – leverantörsfakturor

Lagen om e-faktura trädde i kraft den 1 april 2019. Medelvärdet för andelen e-faktura är 82% utifrån de tre respondentgrupperna statliga myndigheter, regioner och kommuner. Den totala volymen leverantörsfakturor i respondentgruppen är 24 700 000 stycken fakturor².

Medelvärdet för e-faktura inom staten är 83%. I Diggs undersökning från 2021 var medelvärdet 84%. Uppenbarligen har tillväxten av andelen e-faktura inom staten avstannat något. Medelvärdet inom regionerna är 80% och inom kommunerna 82%.

Figur 1. Medelvärde för andelen e-faktura fördelat på svarande organisation



Som framgår nedan finns ett större antal (68 st.) kommuner och myndigheter med en e-fakturaandel över 90% vilket Digg anser är en fullt rimlig nivå som fler kan uppnå inom offentlig förvaltning.

- 34 kommuner och 34 myndigheter har en e-fakturaandel överstigande 90%. Av de regioner som svarat är den högsta andelen e-faktura som andel av inkommande leverantörsfakturor 88%.

² Varav 6 respondenter hanterar minst miljon fakturor per organisation och år

- 9 kommuner har en andel överstigande 95% och motsvarande siffra för myndigheter är 11 stycken.

- 5 myndigheter och 1 kommun anger andel e-faktura till 99 eller 100%.

2.1.1 MAX-värden respektive MIN-värden inom respektive grupp

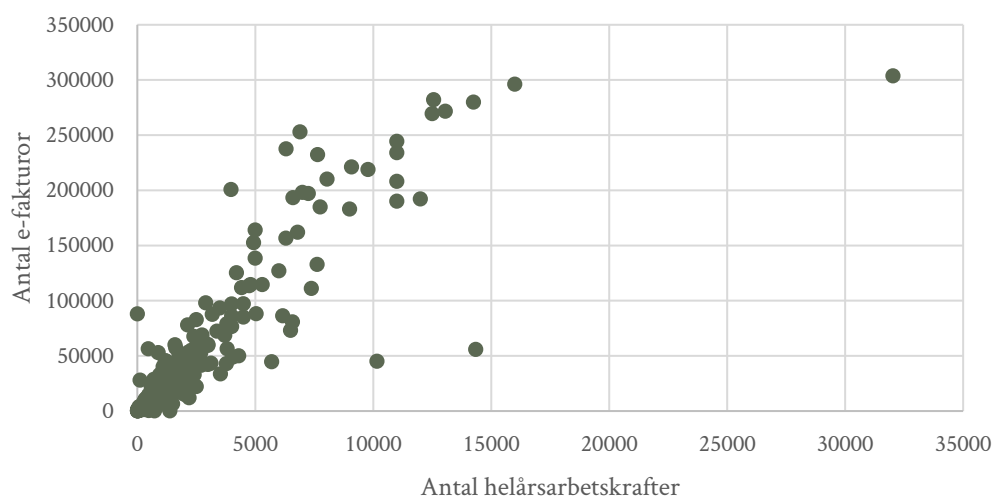
- Kommuner 100/30 %
- Regioner 88/66 %
- Statliga myndigheter 100/54 %

Som synes är spridningen stor inom offentlig förvaltning på andelen e-faktura. Fortfarande har många kommuner och även myndigheter en bra bit kvar till att de allra flesta fakturor hanteras som e-fakturor.

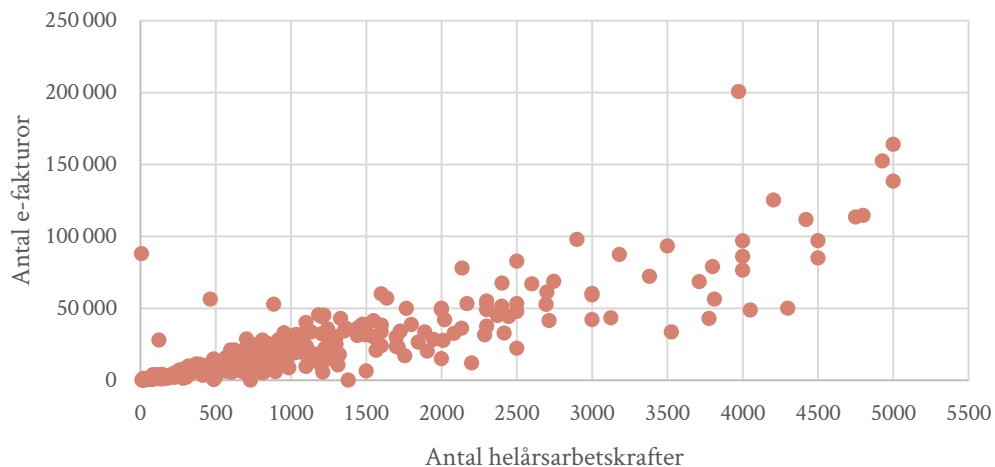
2.1.2 Organisationsstorlek och e-faktura

Nedan i figur 2a, 2b, 3a, 3b och 4 visas lite olika kombinationer över antal fakturor eller andel e-faktura i relation till organisationens storlek mätt i antal helårsarbetskrafter.

Figur 2a. Antal helårsarbetskrafter i förhållande till antal e-fakturor

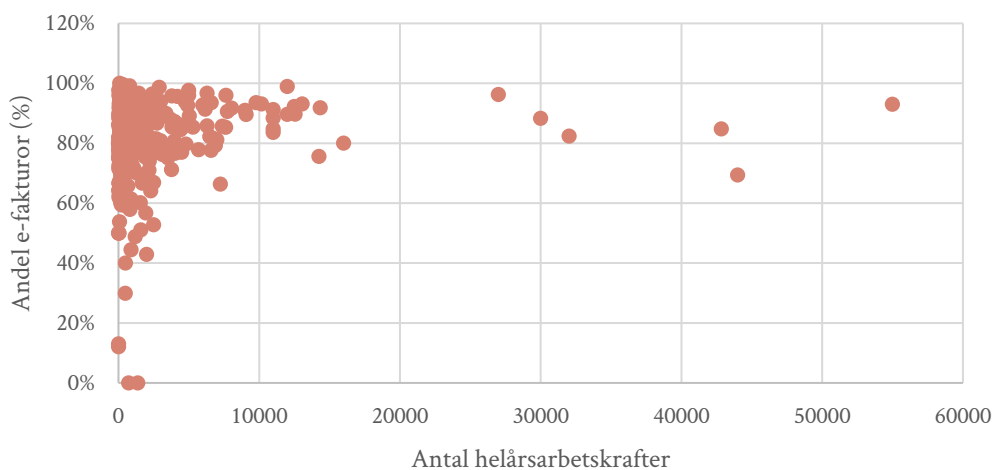


Figur 2b. Antal helårsarbetskrafter i förhållande till antal e-fakturer till leverantörer (upp till 5000 helårsarbetskrafter)

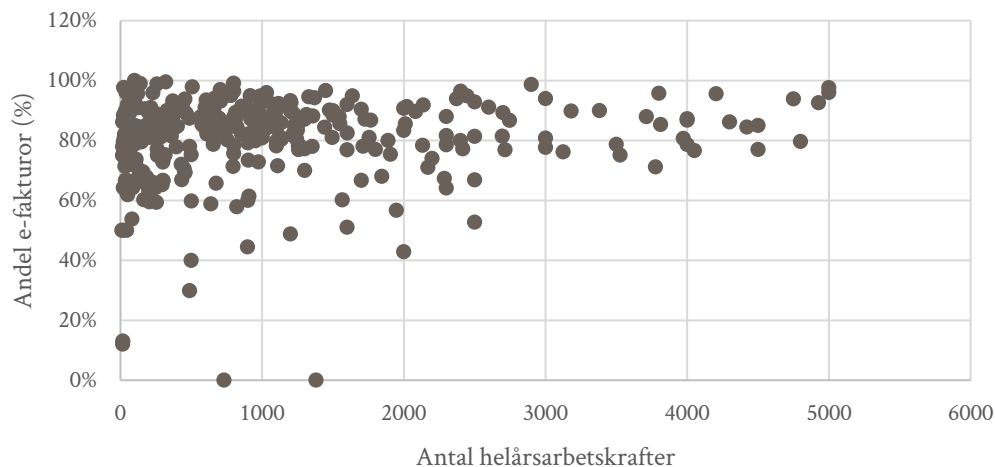


Att en större organisation ofta har fler antal fakturer än en mindre organisation är troligen mest förekommande. Men med hänsyn taget till andelen e-faktura visar exempelvis figur 3a och 3b att organisationens storlek inte behöver vara en förutsättning för att lyckas med en hög andel e-faktura, ofta över 90%.

Figur 3a. Andelen e-fakturer fördelat på helårsarbetskrafter (hela populationen)

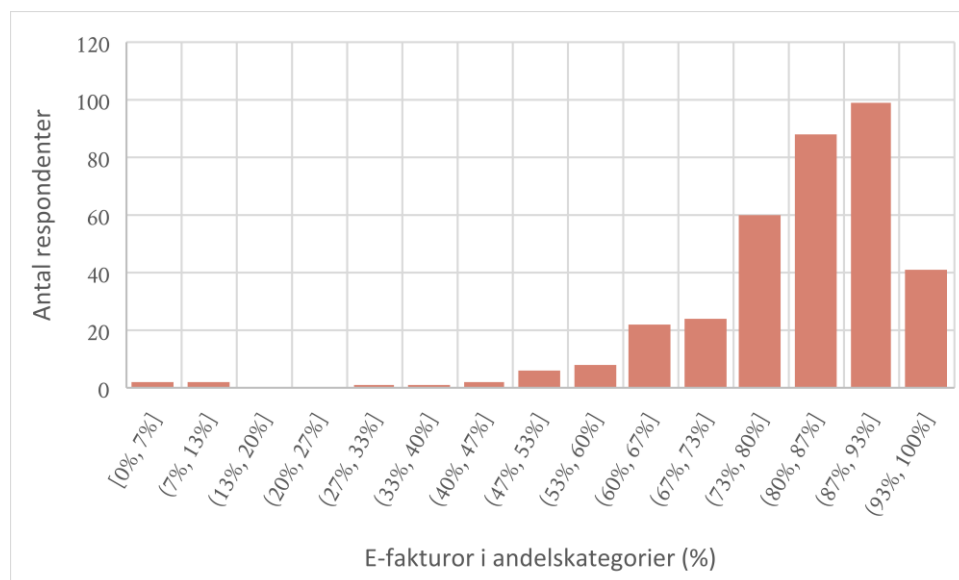


Figur 3b. Andelen e-fakturor fördelat på helårsarbetskrafter (upp till 5000 helårsarbetskrafter)



Av figur 4 framgår att omkring 6 % av alla respondenter³ har 60% eller lägre i andel e-faktura. Att skyndsamt ställa siktet mot **minst** 80% e-faktura anser Digg är en rimlig prioritering i de fall fakturaflödena i dessa organisationer baseras på upphandlingslagarna som lagen om e-faktura grundas på. Väl förbi 80% verkar många organisationer lyckas med ytterligare 10-15% ökning på relativt kort tid.

Figur 4. Antal respondentsvar fördelat på andelskategorier e-fakturor



³ 22 av 357

2.2 Utgående fakturor – kundfakturor

För utgående fakturering (kundfakturering) finns ingen tvingande lag inom offentlig förvaltning. Statliga myndigheter omfattas dock av förordning MDFFS 2021:1 som innebär att om en mottagare av faktura önskar e-faktura så ska myndigheten gå detta önskemål tillmötes om format och överföringssätt överensstämmer med de krav på fakturahantering som offentlig förvaltning har att förhålla sig till. En given lösning för aktörer i offentlig förvaltning avseende både format och infrastruktur är Peppol.

Vidare ska fakturering inom staten ske med e-faktura som huvudregel. För kommuner eller regioner finns ingen motsvarande bestämmelse.

Den totala volymen kundfakturor för respondentgruppen är 24 390 000 st. fakturor⁴ och inkluderar även privatpersoner.

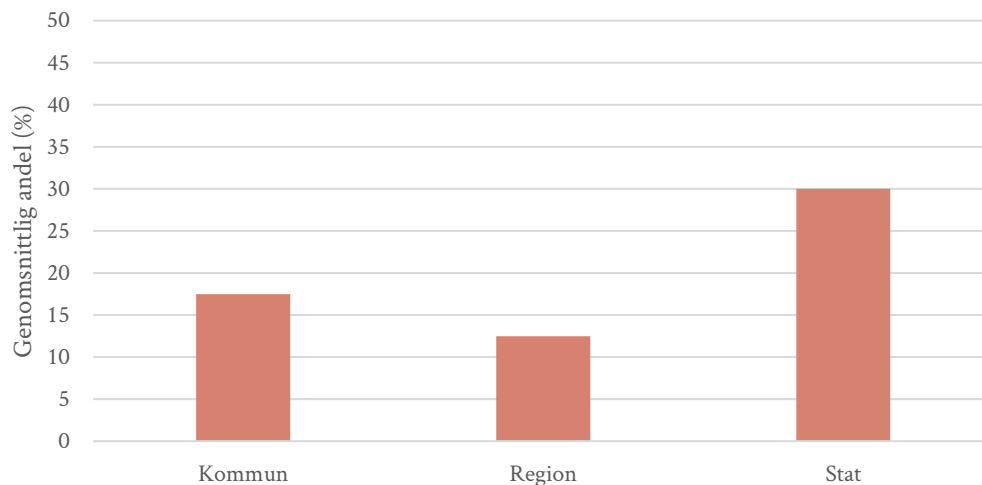
2.2.1 Andelen e-faktura av kundfakturorna

Andelen kundfakturor som skickas som e-faktura till företag från offentlig förvaltning har medelvärdet 24%. Andelen e-fakturor till företag från offentlig förvaltning varierar avsevärt mellan respondentgrupperna som visas i figur 5;

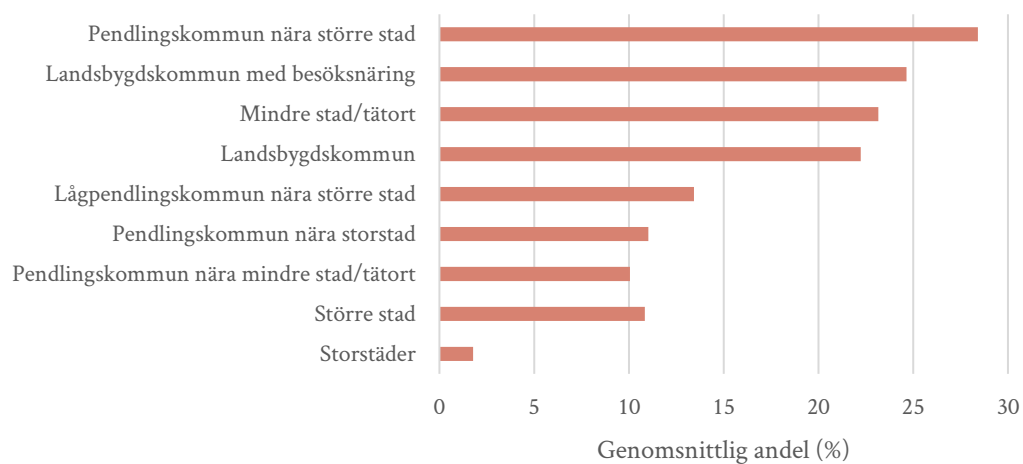
- Kommuner har medelvärdet 17%
- Regioner har medelvärdet 12%
- Statliga myndigheter har medelvärdet 30%

⁴ De 10 största fakturautställarna av respondenterna står sammanlagt för mer än hälften av denna volym

Figur 5. Ungefär hur stor andel av era kundfakturer till företag är i ett elektroniskt format fördelat på organisation

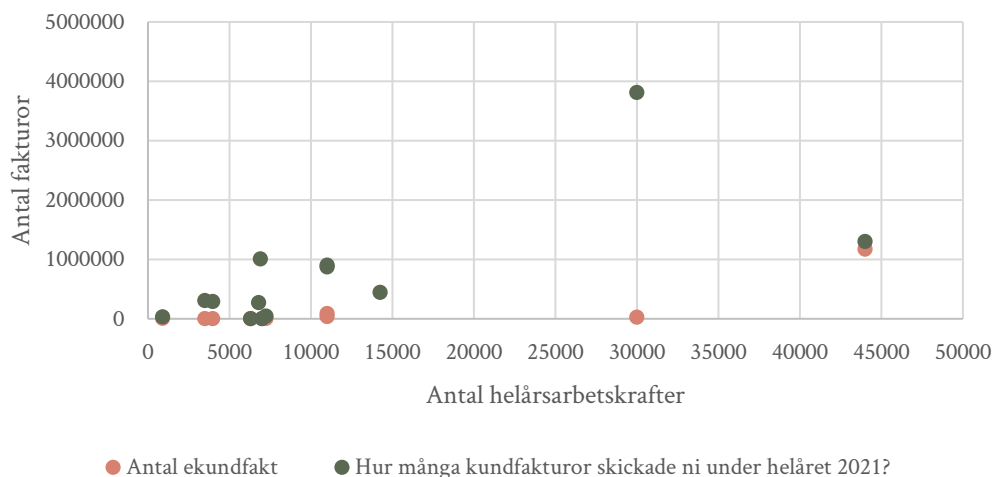


Figur 6. Ungefär hur stor andel av era kundfakturer till företag är i ett elektroniskt format fördelat på kommungruppskategorier

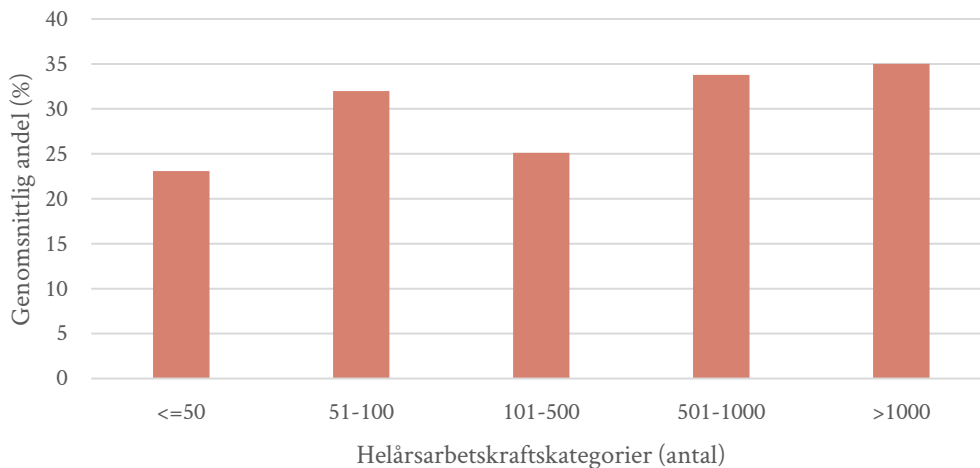


2.2.2 Organisationsstorlek och utgående e-faktura

Figur 7. Antal analoga kundfakturor och antal i ett elektroniskt format till företag fördelat på helårsarbetskrafter inom regionerna



Figur 8. Ungefär hur stor andel av statliga myndigheters kundfakturor till företag är i ett elektroniskt format fördelat på helårsarbetskrafter



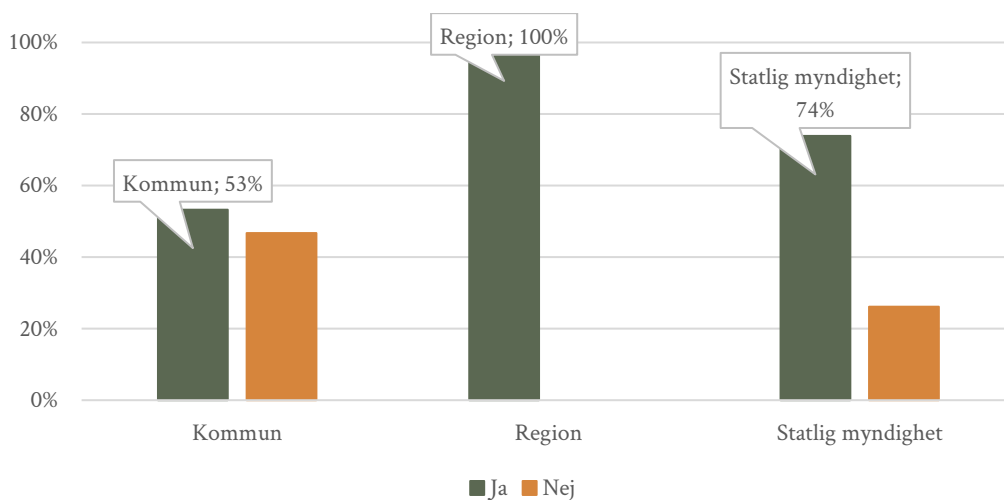
Här återstår mycket arbete inom hela den offentliga förvaltningen för att i större utsträckning kunna erbjuda sina företagskunder e-faktura. Digg anser att offentlig förvaltning behöver kraftsamla för att som huvudregel erbjuda sina företagskunder e-faktura, framförallt via Peppol och i synnerhet till de företag som

redan registrerat sig som mottagare av Peppolfakturan. Digg kommer att fortsätta arbeta för en högre andel e-faktura i de utgående faktureringsflödena från offentlig förvaltning.

3 Två av tre organisationer i offentlig förvaltning arbetar med e-handel

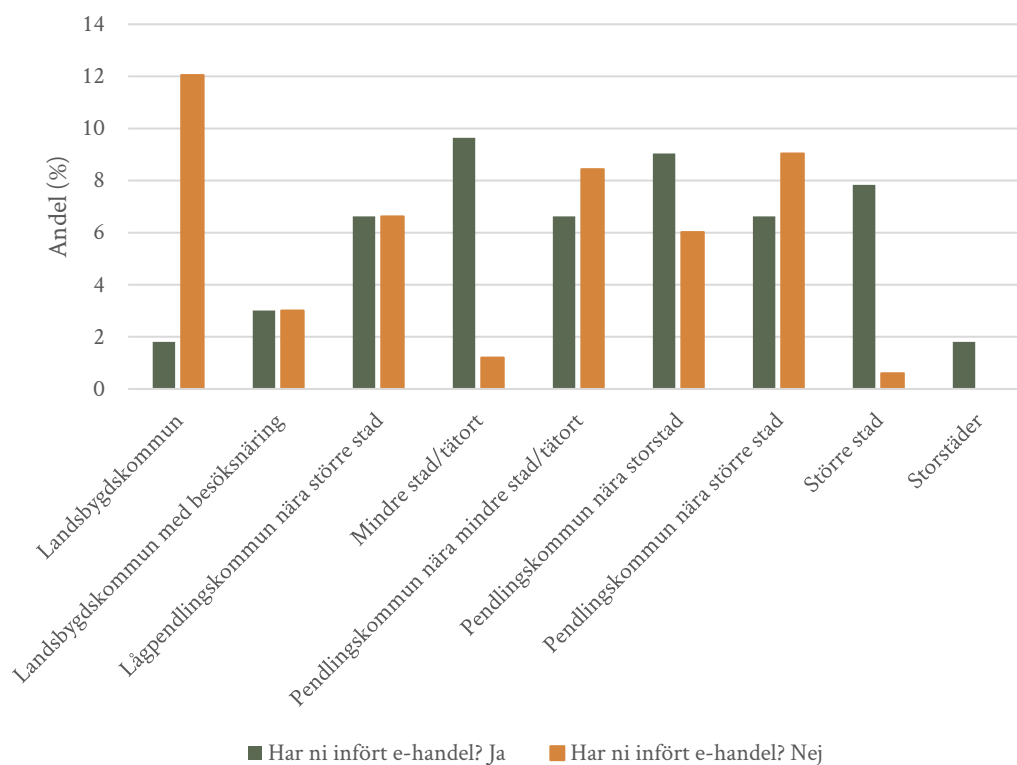
232 av 357 respondenter har infört e-handel. Av dessa 232 tillhör 90 kommuner, 12 regioner samtliga som svarat och 130 statliga myndigheter. Som framgår i figur 9 har samtliga regioner som svarat på enkäten infört e-handel.

Figur 9. Andel som infört e-handel fördelat på svarande organisation



En fördjupning av e-handelsstatusen bland landets kommuner baserat på den kommunindelning som tillämpas av SKR ger följande graf⁵.

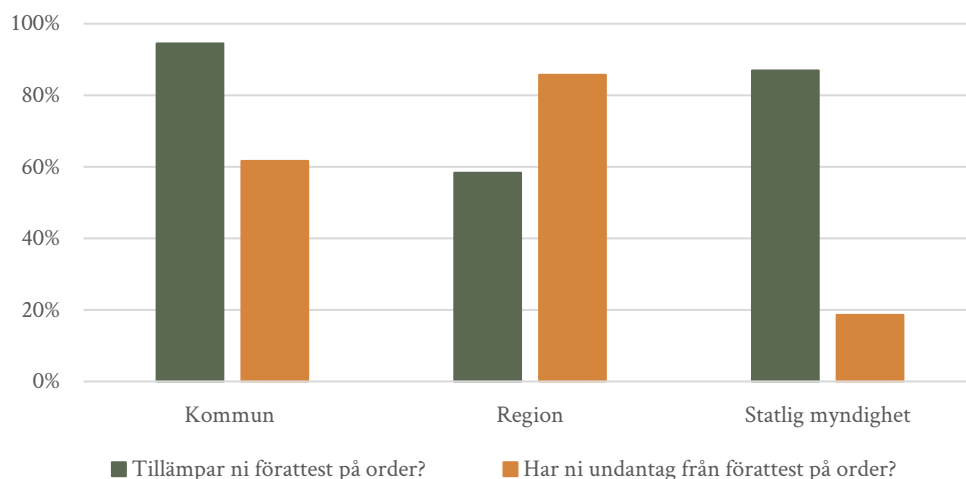
Figur 10. Andel som svarat "ja" eller "nej" på frågan om de infört e-handel fördelat på kommungrupp



⁵ Se bilaga 1 för definitioner samt Kommungruppsindelning | SKR

Åtta av tio organisationer med e-handel tillämpar förattest på ordern som huvudregel. För vissa beställningar har man undantag från förattest, framförallt gällande beställningar avseende livsmedel eller resor.

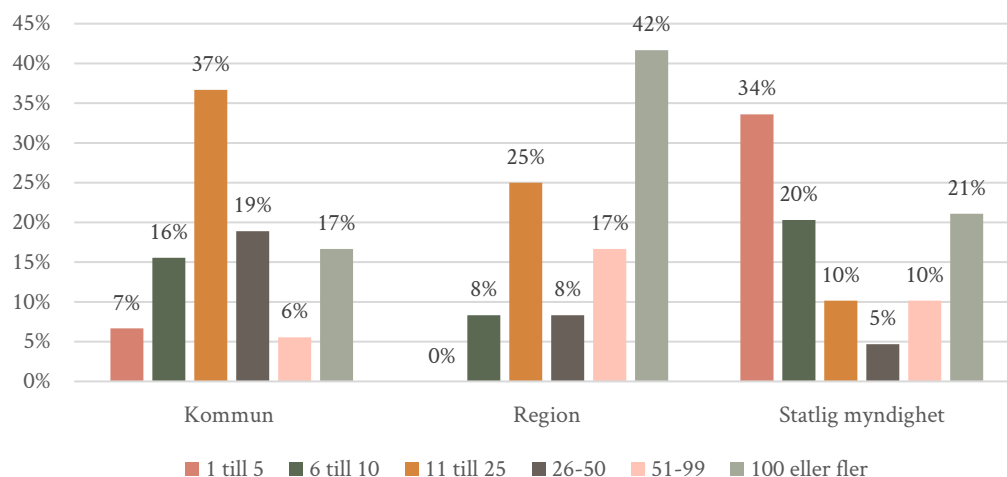
Figur 11. Andel som tillämpar förattest av de som svarat respektive andel som har undantag av de som svarat "ja"



När man arbetar med e-handel kan en utmaning vara att öka antalet leverantörer som är anslutna till e-handelstjänsten. Likaså gäller det att skapa värde för beställarna så att alla verksamheter kan hitta så stor andel som möjligt av sina nödvändiga produkter och tjänster i e-handelstjänsten.

De respondenter som har e-handel idag svarade som visas i figur 12 när de uppgivit vilken antalskategori som bäst beskriver hur många leverantörer som de har anslutna till sin e-handel.

Figur 12. Andel inom olika kategorier av antal leverantörer som respondenterna gör elektroniska beställningar till fördelat på organisation

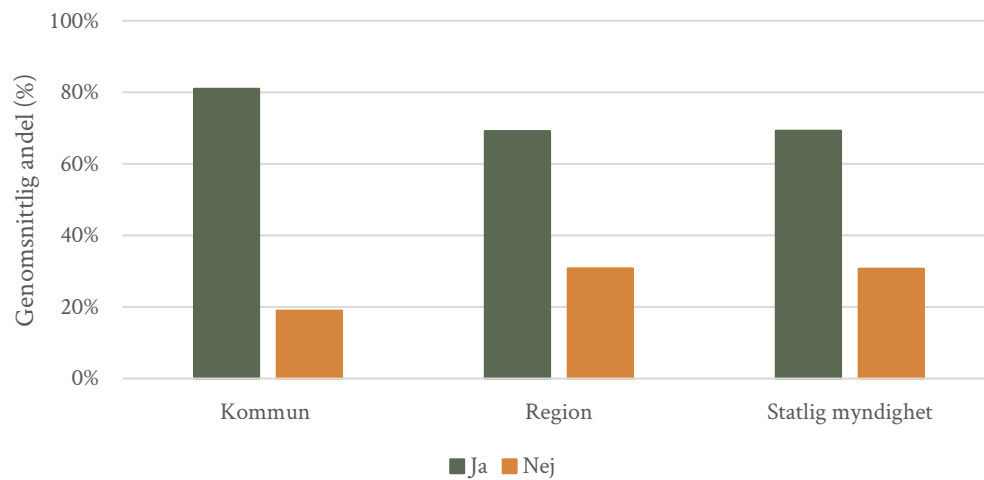


I samband med en e-handelslösning finns också bättre möjligheter att införa automatisk kontering- och attest på periodiska fakturor som t.ex. mobil- och elabonnemang. 267 av respondenterna uppger att de har automatkontering. Av dessa 267 arbetar 190 med e-handel idag.

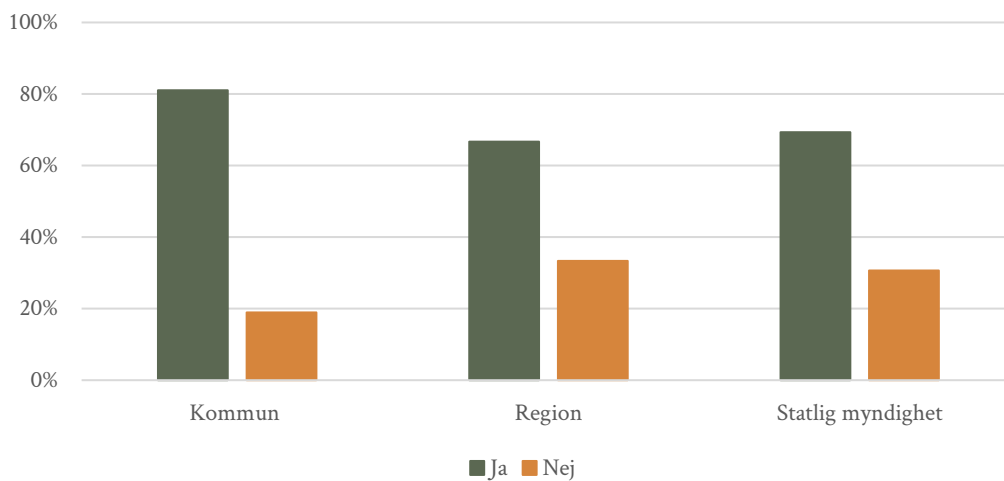
3.1 Effektivare flöden med abonnemangsfakturor

Det är ganska vanligt med olika typer av automatiserade fakturaflöden i offentlig förvaltning. Potentiellt kan det finnas stora besparingsmöjligheter, främst genom att frigöra tid för andra uppgifter genom att fakturaflöden per automatik konteras och atteras. Typiska fakturor som är föremål för automatisering hos respondenterna är exempelvis periodiska fakturor som rör el, telefoni, vatten, hyror, fordonsskatter, entrémattor, fruktkorgar och kaffeautomater.

Figur 13. Andel som har abonnemangsfakturer med automatisk kontering fördelat på organisation.



Figur 14. Andel som har abonnemangsfakturer⁶ med automatisk attest fördelat på organisation

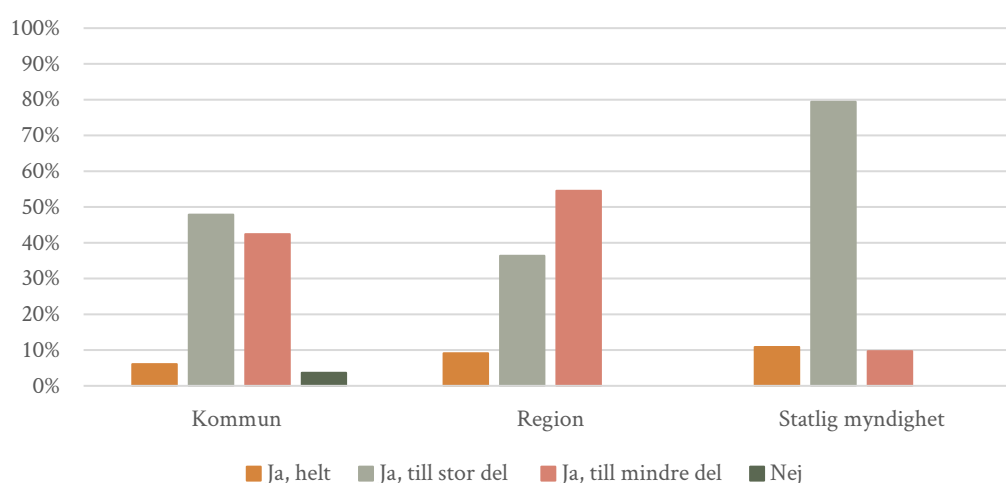


⁶ Se resonemang om leverantörsfakturer vs abonnemangsfakturer i metodavsnittet

4 Peppol i offentlig förvaltning

På frågan om respondenten använder Peppols nätverk för inkommande leverantörsfakturer svarar 252 respondenter att man gör det helt eller till stor del, vilket motsvarar en andel på nära 70 procent. Enbart 6 stycken av respondenterna svarar nej på frågan.

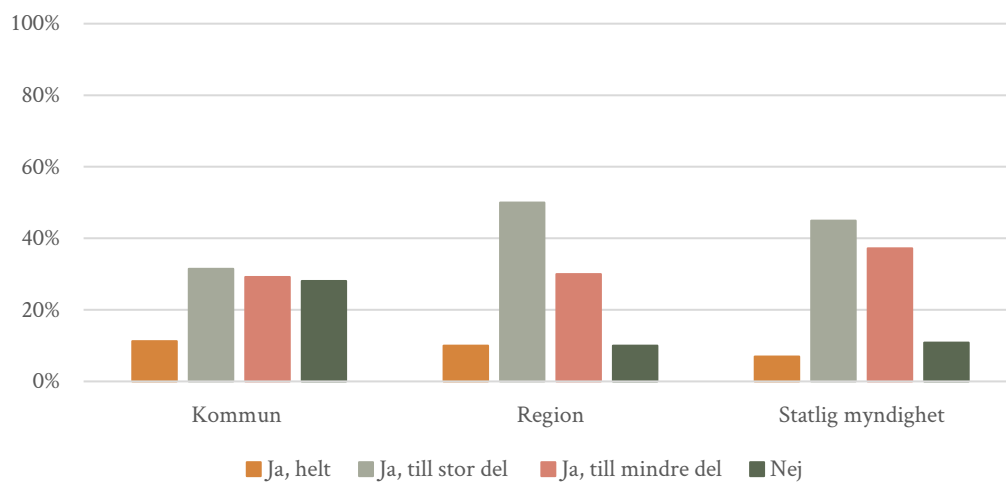
Figur 15. Andel som använder Peppols nätverk för leverantörsfakturer fördelat på svarande organisation



Den utgående faktureringen kopplat till Peppols nätverk har idag inte lika stor genomslagskraft. 111 respondenter svarar helt eller till stor del. 77 respondenter svarar till mindre del.

Över 130 respondenter besvarar inte frågan om kundfakturer skickas via Peppols nätverk medan 40 st. respondenter svarar nej.

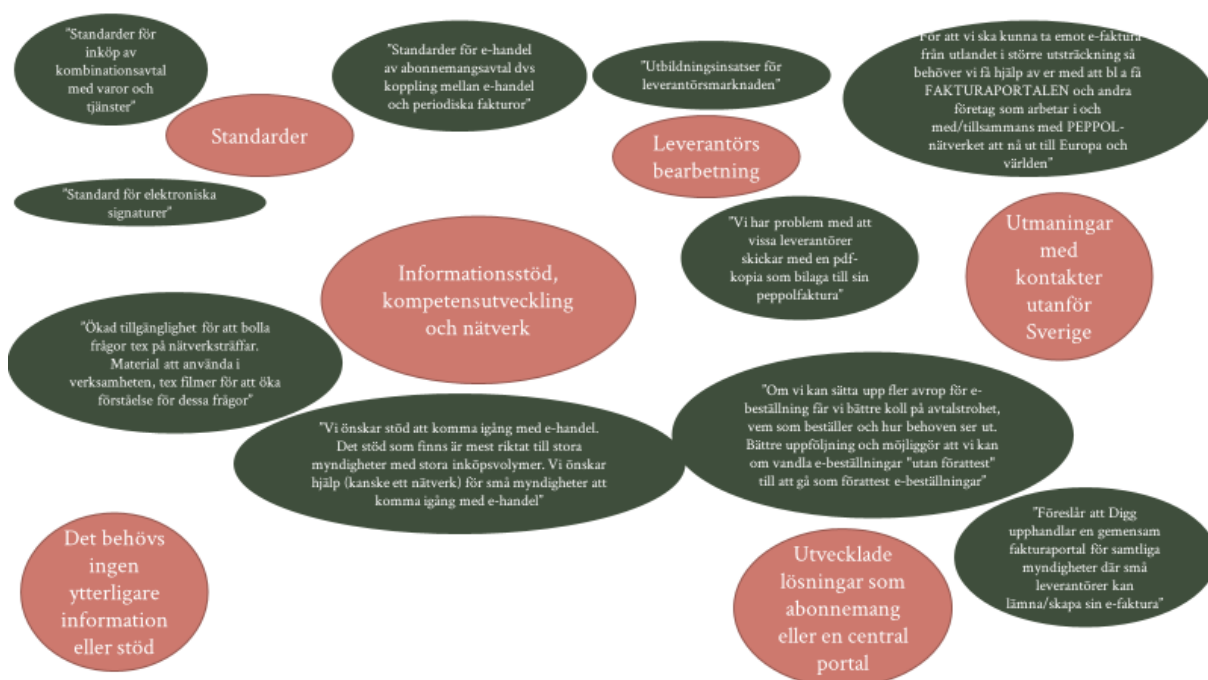
Figur 16. Andel som använder Peppols nätverk för kundfakturor fördelat på respondentorganisation



5 Behov av fortsatt stöd

Respondenterna har fått svara på om och i så fall vad de önskar stöd kring från Diggs sida i arbetet med e-handel. Digg driver en del av de frågeområden som respondenterna nämner via arbetet i SFTI⁷. Exempelvis standarder och format för e-handel, utbildningar och nätverk samt stöd för att komma igång med e-handel.

Figur 17. Ett utdrag av stödteman med kompletterande citat (gröna elipser) från respondenterna utifrån enkätfråga 18.



⁷ www.sfti.se

Bilaga 1 SKR

Kommungruppsindelning

A1. Storstäder	Minst 200 000 invånare i kommunens största tätort
A2. Pendlingskommun nära storstad	Minst 40 % utpendling till storstad eller storstadsnära kommun
B3. Större stad	Minst 40 000 och mindre än 200 000 invånare i kommunens största tätort
B4. Pendlingskommun nära större stad	Minst 40 % utpendling till större stad
B5. Lågpendlingskommun nära större stad	Mindre än 40 % utpendling till större stad
C6. Mindre stad/tätort	Minst 15 000 och mindre än 40 000 invånare i kommunens största tätort
C7. Pendlingskommun nära mindre stad/tätort	Minst 30 % ut- eller inpendling till mindre ort
C8. Landsbygdskommun	Mindre än 15 000 inv. i kommunens största tätort, lågt pendlingsmönster
C9. Landsbygdskommun med besöksnäring	Landsbygdskommun med minst två kriterier för besöksnäring, dvs antal gästnätter, omsättning inom detaljhandel/ hotell/ restaurang i förhållande till invånarantalet.

Bilaga 2 Enkätfrågor e-handel och e-faktura 2021

1. Arbetar du i en:

Kommun
Region
Statlig myndighet

2. Hur många helårsarbetskrafter arbetar i din organisation?

Antal helårsarbetskrafter

3. Om du vill att vi ska kunna kontakta dig, lämna gärna dina kontaktuppgifter här

Förnamn
Efternamn
E-post

Leverantörsfakturor

4. Hur många leverantörsfakturor tog ni emot under helåret 2021?

Leverantörsfakturor inkluderar inte utlägg/kvitton, bidrag, stipendier, skatter, återbetalningar eller vidarefaktureringar, men om det är svårt att särskilja dessa ange det totala antalet fakturor.

Totalt antal leverantörsfakturor år 2021
(enligt definition ovan)

5. Hur många av leverantörsfaktuorna var e-fakturor under 2021?

Enligt e-fakturalagen är en e-faktura en faktura som utfärdas, översänds och tas emot i ett strukturerat elektroniskt format som gör det möjligt att behandla den automatiskt och elektroniskt.

Fakturor i PDF-format och pappersfakturor som skannas ska inte ingå i antalet e-fakturor från leverantörer eftersom de kräver manuell hantering.

Antal e-fakturor

6. Använder ni Peppols nätverk för era leverantörsfakturer?

Ja, helt

Ja, till stor del

Ja, till mindre del

Nej

Kundfakturer

7. Hur många kundfakturer skickade ni under helåret 2021?

Totalt antal kundfakturer år 2021

8. Ungefär hur stor andel av era kundfakturer till företag är i ett elektroniskt format?

Andel %:

9. Använder ni Peppols nätverk för era kundfakturer till företag?

Ja, helt

Ja, till stor del

Ja, till mindre del

Nej

E-handel och abonnemang

10. Har ni infört e-handel?

Ja

Nej

11. Tillämpar ni förattest på order?

Med förattest menas att en order atteras av behörig person innan den går iväg till en leverantör.

Ja

Nej

12. Har ni undantag från förattest på order?

Ja, inom följande områden

Nej

13. Hur många leverantörer gör ni elektroniska beställningar till?

1-5

6-10

11-25

26-50

51-99

100 eller fler

14. Har ni abonnemangsfakturor med automatisk kontering?

Abonnemangsfakturor/periodiska fakturor är fakturor som återkommer löpande till verksamhetens såsom mobil- och elfakturor samt prenumerationer och liknande där man satt upp register i systemet där bland annat kontering och attest kan hämtas till fakturan.

Ja

Nej

15. Ungefär hur många av era abonnemangsfakturor hanteras årligen med automatisk kontering?

Antal:

Inom vilken/vilka branscher finns leverantörerna?

18. Vad önskar ni mer specifikt stöd med från Digg rörande e-faktura och/eller e-handel?