

## Skogsägarnas affärsprinciper – hur väljer skogsägarna sina affärspartner och hur nöjd är de med affärerna?

I många länder är virkesleveranser av privata skogsägare avgörande för försörjningen av skogsindustrin och därför har mycket forskning gjorts om vilka faktorer som påverkar skogsägaren att avverka. Däremot har kunskapen om vad skogsägare uppfattar som kvalitet i en virkesaffär och hur de värderar sin relation till affärspartner varit begränsad. I takt med att skogsägarkåren blir allt mer heterogen, och konkurrens på virkesmarknaden hårdnar, ökar även behovet av att förstå hur olika grupper av skogsägare tänker och agerar vid en virkesaffär. Detta projekt hade därför som mål att undersöka om och i så fall hur skogsägares olikheter påverkar deras beteende när de väljer sin affärspartner samt vad de lägger fokus på när de ska utvärdera affären. Eftersom allt färre skogsägare i Sverige utför avverkningen själva, utan istället nyttjar virkesköparens avverkningstjänster har studierna som gjorts i detta projekt studerat skogsägarna utifrån rollen som kund av avverkningstjänster.

En enkätundersökning gjordes bland skogsägare som under 2011 gjorde en avverkningsanmälan genom ombud till Skogsstyrelsen. Urvalet bestod av 973 skogsägare varav 418 (43%) svarade. Enkäten bestod av 60 frågor.

Att ha lojala kunder är ett mål för många organisationen eftersom det har visat sig minska kostnaderna för att vinna nya och ha en positiv inverkan på lönsamheten. I tidigare studier har skogsägare framställts som mycket lojala mot sin virkesköpare. Detta projekt visade dock att så är inte fallet idag eftersom 50% av skogsägarna hade levererat virke till andra organisationer än den de valde att leverera till i 2011. Lojalitet kan förutom att innebära återköp av tjänsten också förknippas med skogsägarens engagemang i organisationen, där skogsägaren till och med kan se sin kontaktperson som en vän. Vår studie visade att skogsägarna hade gott förtroende för sin virkesköpare och att engagemanget var högst bland medlemmar i skogsägarföreningar. De kvinnliga skogsägarna visade dock signifikant lägre lojalitet mot den virkesköpande organisationen jämfört med manliga skogsägare. Detta kan kopplas till att signifikant fler kvinnliga skogsägare hade upplevt problem med avverkningen under 2011 än manliga skogsägare. Samma sak gällde för delägare jämfört med ensamägare och en trend fanns att också utbo hade i större utsträckning upplevt problem än åbo. Totalt hade 24% av skogsägarna upplevt problem varav 45% inte var nöjda med hur problemet hade lösts. Överlägset största problemet gällde hur avverkningen hade genomförts. Studierna indikerar att den nya gruppen skogsägare har andra förväntningar på virkesköpande organisationer än traditionella skogsägarna vilket organisationerna behöver hantera om de vill bygga långvariga relationer med dem.