



Trender bland Sydveds leverantörers efterfrågan av skogliga tjänster

*Trends among Sydved's suppliers' demand
for forestry services*

GÖRAN MATHIASSEN



Examensarbete i skogshushållning, 15 hp

Serienamn: Examensarbete /SLU, Skogsmästarprogrammet 2022:27

SLU-Skogsmästarskolan

Box 43

739 21 SKINNSKATTEBERG

Tel: 0222-349 50

Trender bland Sydveds leverantörers efterfrågan av skogliga tjänster

Trends among Sydved's suppliers' demand for forestry services

Göran Mathiasson

Handledare: Carina Sándor, SLU Skogsmästarskolan

Examinator: Eric Sundstedt, SLU Skogsmästarskolan

Omfattning: 15 hp

Nivå och fördjupning: Självständigt arbete (examensarbete) med nivå och fördjupning G2E med möjlighet att erhålla kandidat- och yrkesexamen

Kurstitel: Kandidatarbete i Skogshushållning

Kursansvarig institution: Skogsmästarskolan

Kurskod: EX0938

Program/utbildning: Skogsmästarprogrammet

Utgivningsort: Skinnskatteberg

Utgivningsår: 2022

Omslagsbild: Granskog med Sydveds logotype Foto: Sydved

Elektronisk publicering: <https://stud.epsilon.slu.se>

Serietitel: Examensarbete/SLU, Skogsmästarprogrammet

Delnummer i serien: 2022:27

Nyckelord: Service, digitalisera, enkätundersökning



Sveriges lantbruksuniversitet
Skogsvetenskapliga fakulteten
Skogsmästarskolan

Sammanfattning

För ett skogsbolag med kontexten virkesköpande bolag utan industrier och egen skog, är virkesköp grundläggande för hela verksamheten. Sydved har en sådan kontext, med en försörjning som i huvudsak kommer från lokala köp från privata leverantörer. Det medför att försörjningen är starkt beroende av de privata leverantörerna, vilket i sin tur medför att en god och långsiktig relation eftersträvas med dessa. För att bibehålla befintliga leverantörer, har denna rapport syftet att undersöka vilka tjänster som efterfrågas och vart tjänsterna ska kunna nås. Målet är att ta fram trender bland leverantörernas efterfrågan av skoglig service, för att kunna utveckla ett så komplett serviceföretag som möjligt.

En enkätundersökning skickades till 361 slumpmässigt utvalda leverantörer som levererat virke till Sydved under det senaste året. Denna enkät erhöll en svarsfrekvens på 4,4 procent. För ytterligare underlag att dra slutsatser av till undersökningen genomfördes djupintervjuer med sju personer som besvarat enkäten.

I undersökningen konstaterades att god relation mellan inköpare och leverantör är den viktigaste faktorn till att Sydved anlitas. En relation mellan parterna som bygger på förtroende leder till långvariga relationer. Det som möjliggör och bygger upp kontakten är huvudsakligen fysiska möten, vilka leverantörerna värderar mycket högt och är därför tjänster som är fördelaktiga att lägga resurser på.

Det som behöver utvecklas är snabb information till leverantörerna för att ge dem insikt i företagets verksamhet, vilket erfordras för att leverantörerna ska känna trygghet och hålla en långsiktig relation med skogsbolaget. Somliga tjänster skulle huvudsakligen kunna erbjudas digitalt för att bidra till tidsbesparingar och ökad produktivitet. Vinningen av resurser med digitalisering ger möjlighet till omfördelning av resurser, som då bör läggas på tjänster där leverantörerna i första hand önskar genomföra fysiska möten. De tjänster som det finns potential att satsa digitalt på är enligt denna studie: kostnadsinformation, prislistor och planrelaterade tjänster.

Nya tjänster som efterfrågas är utbildningsmaterial för den självverksamme skogsägaren i form av webb-placerade informationsfilmer. Positiv respons ges även på en möjlig funktion att simulera koldioxidbindning i skogsbruksplanen och programmet ”Min skog” (Sydveds egen programvara).

Framöver finns det utrymme för vidare studier att följa upp resultaten av eventuellt genomförda förändringar i skogsservicearbetet och därmed bekräfta eller avfärda om de förväntade effekterna från denna rapport uppnåts.

Nyckelord: service, digitalisering, enkätundersökning

Abstract

For a forest company with the context of timber-buying company without industries and own forest, timber purchases are fundamental to the entire business. Sydved has such context, with a supply that mainly timber comes from local purchases from private suppliers. This means that the supply is strongly dependent on the private suppliers, which in turn means that a good and prolonged relationship is sought with them. In order to maintain existing providers, this report aims to examine which services are in demand and where the services can be accessed. The goal is to produce trends among the suppliers' demand for forestservices, in order to be able to develop as complete a service company as possible.

A survey was sent to 361 randomly selected suppliers who delivered timber to Sydved during the past year. For further evidence to draw conclusions from the survey, in-depth interviews were conducted with seven people who answered the questionnaire.

The survey found that a good relationship between buyer and supplier is the most important factor in hiring Sydved. A relationship between the parties based on trust leads to prolonged relationships. What enables and builds the contact are mainly physical meetings, which the suppliers value very highly and are therefore services that are advantageous to invest resources in.

What needs to be developed is quick information to the suppliers to give them insight into the company's operations, which is required for the suppliers to feel secure and maintain a prolong relationship with the forestcompany. Some services could mainly be offered digitally to contribute to time savings and increased productivity. The gain of resources with digitization provides the opportunity for redistribution of resources, which should then be spent on services where the suppliers primarily want a physical meeting to carry out. According to this study, the services that there is potential to digitize are: cost information, pricelists and plan-related services.

New services that are in demand are education-materials for the self-employed forest owner in the form of web-placed information films. Positive feedback is also given on a possible function to simulate carbon dioxide accumulate in the forestry-plan and the program "My forest" (Sydved's own software).

In the future, there is room for further studies to follow up the results of any implemented changes in the service work and thereby confirm or dismiss whether the expected effects from this report have been completed.

Keywords: service, digitization, survey

Förord

Denna rapport är ett examensarbete vid skogsmästarprogrammet i Skinnskatteberg, vilken är en del av kursen självständigt kandidatarbete i skogshushållning med en omfattning på 15 högskolepoäng. Arbetet fokuserar på att ge ett virkesköpande bolag i södra Sverige underlag för att utveckla sitt servicearbete mot sina leverantörer.

Huvudsyftet med arbetet är att utreda vad Sydveds leverantörer har för önskemål och behov av service från det virkesköpande företaget, som arbetar för att vara ett fullserviceföretag för skogsägaren.

Jag vill rikta ett tack till alla de personer som ställt upp på Sydved med sina kompetensområden, för att jag skulle kunna genomföra arbetet. Tack till Oskar Swahn, som var min första kontakt med Sydved i detta arbete och som förmedlat kontakter inom organisationen. Tack till Daniel Felenius, som varit min handledare från uppdragsgivarens sida och som hjälpt till att utforma ett relevant examensarbete och coachat mig under arbetets gång. Tack till Amanda Hill som har hjälpt till med leverantörslistor till enkätens sampel och distribution av enkäten till leverantörerna.

Vidare vill jag tacka Sydveds leverantörer som tagit sig tid att besvara enkätundersökningen. Särskilt tack till de personer som låtit sig intervjuas efter genomförd enkät.

Slutligen riktar jag ett tack till min handledare på Skogsmästarskolan, Carina Sándor, som gett respons och tips på de arbetsmoment jag utfört under arbetet.

SLU Skogsmästarskolan, Skinnskatteberg
Maj 2022

Göran Mathiasson

Innehåll

1. INLEDNING.....	1
1.1 SYDVED	1
1.2 BAKGRUND OM KONSUMENTBETEENDE	2
1.3 SYFTE.....	3
2. METOD.....	5
2.1 ENKÄTUNDERSÖKNING	5
3. RESULTAT.....	8
3.1 SAMMANSTÄLLNING AV ENKÄTSVAREN	8
3.2 SAMMANSTÄLLNING AV INTERVJUSVAR	10
3.2.1 DET FYSISKA MÖTET	10
3.2.2 VARFÖR SYDVED?	11
3.2.3 DIGITALISERING	11
3.2.4 HÅLLBART SKOGSBRUK OCH MILJÖHÄNSYN.....	12
3.2.5 FÖRBÄTTRINGSARBETE MED SYDVEDS SERVICE MOT LEVERANTÖRER.....	12
3.2.6 ÖNSKEMÅL AV TJÄNSTER SOM SYDVED SKULLE KUNNA TILLHANDAHÅLLA.....	13
4. DISKUSSION	14
4.1 VIKTIGASTE RESULTATEN AV STUDIEN.....	14
4.2 JÄMFÖRELSE MED BEFINTLIG KUNSKAP	14
4.3 ANALYS AV RESULTATET	15
4.3.1 TJÄNSTER SOM NYTTJAS	15
4.3.2 VARFÖR VÄLJER MAN SYDVED?	15
4.3.3 DIGITALISERING	16
4.3.4 FÖRBÄTTRING AV SERVICE	16
4.3.5 EXPANDERING AV SERVICE	17
4.4 STUDIENS SVAGHETER OCH STYRKOR.....	18
4.4.1 SVAGHETER	18
4.4.2 STYRKOR	18
4.5 FRAMTIDA STUDIER	19
4.6 SLUTSATSER OCH REKOMMENDATIONER	20
REFERENSER.....	21
BILAGA 1 ENKÄTFRÅGOR.....	22

1. Inledning

1.1 Sydved

Sydved är ett virkesköpande inköpsbolag verksamma i södra Sverige, som årligen omsätter fem miljoner kubikmeter virke (Sydved 2022). Företaget ägs till två tredjedelar av StoraEnso och till en tredjedel av Ahlstrom-Munksjö, vars industrier Sydved har ett försörjningsansvar emot. Sydved äger ingen skog eller egna industrier inom företaget, vilket medför en kontext som är starkt beroende av leverantörernas leveransförmåga för att tillgodogöra industriernas efterfrågan. För att säkerställa försörjningen långsiktigt är det av stor vikt att hålla en god relation med leverantörerna. Utöver virkesköp erbjuder Sydved fullservice inom skogliga tjänster och rådgivning.

Sydved arbetar för att bedriva ett aktivt och hållbart skogsbruk som ansvarsfullt och långsiktigt brukar skogen. För detta hållbara skogsbruk värderas miljö och produktion likvärdigt, med hänsyn till biologisk mångfald, sociala och estetiska värden. Kunskapen och tillämpandet av miljö- och naturvård upprätthålls genom FSC (Forest Stewardship Council) och PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification) certifiering, samt generell naturvård vilket är en högre grad av naturvård, än vad skogsvårdslagen kräver. Sydved som företag är certifierade enligt ISO 14001, vilket är en internationell standard för miljöledning. Ovanstående speglar sig i Sydveds mål: ”Vi ska också medverka till att det inom vårt verksamhetsområde bedrivs ett uthålligt, miljövänligt, lönsamt och aktivt skogsbruk”.

”Sydved strävar efter att bli landets bästa affärspartner för handel med skogsråvara. Vi vill skapa mervärde för våra leverantörer och kunder” (Sydved 2022). För att hålla en god relation med leverantörerna är det viktigt med bemötande och uppfylla de krav leverantören ställer på mottagaren. För att kunna erbjuda den servicen har Sydved ett 70-tal inköpare fördelade över fem områden, som i sin tur är indelade i inköpsområden. På vardera inköpsområde finns en ansvarig inköpare som har funktionen: ”Din Sydvedare”. Denna roll är den person skogsägaren har som kontakt för allt som berör skogsbruket från en första kontakt med företaget till fullgjorda kontrakt. Din Sydvedare är serviceinriktad och flexibel med goda skogliga kunskaper för att kunna erbjuda skogsägaren så mycket eller lite rådgivning som denne behöver i sitt skogsbruk.

Enligt Skogsstyrelsen (2021) var medelåldern på skogsägande fysiska personer i Sverige år 2020, 61 år. Mellan Sveriges olika regioner varierade medelåldern mellan 59 och 62 år, vilket innebär att många svenska privata skogsägare kan anses vara äldre vuxna. Därav är det av intresse för denna studie att granska konsumentbeteende bland äldre vuxna i konsumtionen av digitala tjänster.

1.2 Bakgrund om konsumentbeteende

Finland är ett framstående land i Europa gällande digitalisering av tjänster inom samhälle och ekonomi (Hänninen 2021). 2016 fastslog finska regeringen att offentliga tjänster primärt skulle erbjudas online till 2020. Även användningen av digitala tjänster i vardagen är högt i Finland, utifrån europeiskt perspektiv, med ökad användning av internet i åldersspannet 16 – 89 år. Bland äldre vuxna mellan 65 – 74 år använder sig 73 procent av den finska befolkningen av internetbank. Ett medelvärde på användarna av internetbank i Europa i samma åldersgrupp uppnår endast 31 procent. Eftersom Finland ligger i framkant med nyttjandet av digitala tjänster, kan Hänninens studie om användning av digitala tjänster bland äldre vuxna användas för att förutse hur samma utveckling skulle kunna fungera i Sverige i allmänhet och i Skogsbranschen i synnerhet. Resultatet från Hänninens intervjuundersökning bland äldre vuxnas konsumtion av digitala tjänster visar ett spritt resultat mellan positiva och negativa åsikter från respondenterna om digitalisering av tjänster i vardagen. De huvudsakliga positiva aspekterna med digitala tjänster som framkom av studien var: bekvämlighet, tillgänglighet och ekonomiska incitament. En betydelsefull observation i studien menar på att digitala och fysiska traditionella tjänster kan samspela och inte utesluta varandra. Detta eftersom online- och off-linetjänsterna visade sig vara beroende av varandra.

Den digitala tjänsten sågs i huvudsak som ett lättamt alternativ till de traditionella tjänsterna, för att undkomma en mer komplicerad process i vardagen i form av den traditionella tjänsten. Det som kan skapa hinder för en ökad digitalisering är en hög kostnad för bredbandsanslutning och it-support, vilket uppgavs som en nackdel från de respondenter som generellt hade en kritisk syn på teknik. Trots höga kostnader för digital utrustning såg respondenterna en bekvämlighet med digitala tjänster, vilket kunde överväga kostnaderna. Det som dock begränsade nyttjandet av tjänsterna var användarnas färdigheter inom användning av digitala och webbaserade tjänster. Ett ytterligare argument från respondenterna i undersökningen och som motsätter digitaliseringen, är den fysiska kontakten med människor. En av respondenterna hävdar saknaden av att träffa en fysisk person vid bankärenden då respondenten helt gått över till digitala bankärenden.

Slutsatsen från Hänninen 2021 visar att bristande personligt intresse inte är ett hinder för digitalisering av tjänster, då nyttan och relevansen av att nyttja den digitala tjänsten är dominerande.

Rådgivande konsultation är en bransch som gynnats av en expanderande digitalisering (Werth, D. 2016). Men även den rådgivande konsultationen har potential att utvecklas, genom att själv digitaliseras och på så vis uppnå en flexiblare arbetsdesign. Författarna ger förslag i artikeln på tillvägagångssätt för att digitalisera konsultationsverksamheten. Därefter förklarar skribenterna intressenternas respons på metoden för digitalisering, vilket medför att studien påvisar vilken roll digitalisering av rådgivande konsultation kommer ha framöver.

Werths studie fastslår att digitaliseringen leder till en förkortad köpprocess för varor och tjänster. En bidragande faktor till ökat användande av den digitala rådgivande konsultationen, skulle kunna vara kostnadsfria workshops, som får användaren att öka kompetensen för att underlätta nyttjandet av de tjänster som erbjuds. Det finns ekonomiska fördelar att vinna genom digitalisering som ersätter personal på plats där tjänsten ska utföras, vilket i regel är en av de största kostnadsposterna i rådgivande konsultation. Givetvis finns det tjänster som inte är möjliga att helt och hållet erbjuda som digitaltjänst. Exempelvis nämns att frisörbesök har en begränsning i att digitalisera, då utförandet erfordrar en manuell process. Däremot finns det mycket runt omkring huvudtjänsten som har potential att digitaliseras, såsom försäljning och digitalisering.

Di Gesú undersöker effekterna i social närvaro av en snabb omställning till digitalisering från en tjänst som tidigare skett fysiskt (Di, Gesú. 2021). Denna studie har granskat en kommunikation mellan elever och lärare som tidigare varit fysisk men som på kort tid övergått till digital kommunikation. Slutsatsen från studien hävdar att en snabb digitalisering oavsett tidigare kunskap om de tekniska medlen ger fullgod kommunikation och social närvaro mellan parterna trots att de inte befinner sig i samma lokal. Detta påvisas genom att studieresultaten och elevernas uppfattning av lärarens sociala närvaro ej förändrades vid den digitala omställningen. Studien poängterar också de pragmatiska värdena med tidsbesparing i form av utebliven transportsträcka.

1.3 Syfte

Syftet med examensarbetet är att undersöka om det finns önskemål och behov av skogliga tjänster hos Sydveds leverantörer, för att Sydved ska kunna utveckla sitt bemötande och sin service mot leverantörer till att bli ännu bättre än rådande nuet.

Rapporten ska påvisa om och vilka tjänster som leverantörerna är intresserade av att digitalisera. Detta för att tillmötesgå leverantörens behov samtidigt som inköparens tjänst kan underlättas. En stor vinstpotential i inköpartjänsten vid digitalisering, är att all service inte kräver en handling från en utförd handling av denne. Leverantören kan exempelvis själv utföra redigeringar i skogsbruksplaner, anmäla leveransvirke eller söka information om sortiment och priser. Den eventuella tidsbesparingen möjliggör omfördelning av inköparens tid och resurser, som i stället kan fokuseras mot de tjänster där leverantören kräver en personlig kontakt fysiskt eller digitalt. På så vis kan inköparen behandla flera leverantörsärenden på en begränsad tid. Även flexibiliteten för inköparen har möjlighet att ökas genom att arbeta med digitala mötesverktyg och videosamtal, för att ge leverantören personlig service över en digital plattform. Effekten blir att möten kan bokas tätare in på varandra eftersom det inte finns någon transportsträcka mellan mötesplatserna. Då en inköparens verksamhetsområde kan ha en stor geografisk utsträckning kan mycket tid sparas in på uteblivna transportsträckor.

En ytterligare positiv effekt av minskade förflyttningssträckor är att bilkörningen minskar, vilket har miljömässiga fördelar med exempelvis reducerat koldioxidutsläpp. Detta påverkar företagets arbete med minskad klimatpåverkan och bidrar till att göra skogsbranschen till en klimatneutral bransch.

De frågeställningar som ska besvaras i rapporten är:

- Vilka tjänster efterfrågar leverantörerna?
- Vilka tjänster vill leverantören erbjudas digitalt?
- Vilka tjänster kräver fysiskt möte med inköparen?
- Finns det tjänster som leverantörerna saknar i företagets utbud?
- Hur kan servicearbetet förbättras?

2. Metod

2.1 Enkätundersökning

Enkätundersökningen bygger i huvudsak på frågor om Sydveds serviceutbud, utformade som frågor med flersvarsalternativ. De flesta frågorna har bundna svar, vilket underlättar analyser (Kylén 2004) av respondentsvaren, till skillnad från frågor med öppna svar, som inte kan analyseras på samma sätt i kalkyleringsprogram. Frågornas utformning tenderar dock till att styra respondentens svar, vilket i sin tur kan riskera mindre genomtänkta svar. Strävan är att undvika detta genom att ha med ett öppet svarsalternativ med plats för fritext. Alternativet kan respondenten välja om inget av de andra svarsalternativen passar in på respondentens åsikter. Se Bilaga 1.

Respondenterna till enkäten väljs ut genom en slumpmässig metod, för att det utvalda samplet ska vara så representativt som möjligt för hela populationen, som är samtliga Sydveds leverantörer. Under ett år har Sydved virkesaffärer med ca 4000–5000 leverantörer, varav åtta till tio procent av dessa slumpas ut för att medverka i enkätundersökningen. Detta görs genom att dividera antalet tänkta respondenter, vilket i detta fall bestämts till 400, med det totala antalet leverantörer under ett år. Antalet 400 valdes då detta motsvarar tio procent av leverantörsantalet under ett år (det vill säga populationen) med färre leverantörer. Ett starttal för urvalet slumpas mellan ett och den beräknade kvoten med hjälp av ett slumpverktyg i Excel. Därefter plockas var n:te leverantör ut som respondent (där n = kvoten) och första personen utgörs av det framslumpade talet.

Enkäten utformades i enkätprogrammet Netigate med olika utformning av frågor, för att på så vis skapa en dynamik och variation i enkäten (Bilaga 1). Respondenten blir då mer stimulerad då frågorna besvaras på olika sätt genom att variera kryssfrågor och graderingar i en skala. Programmet skapade sedan en länk som ledde till enkäten.

Innan enkäten skickas till respondenterna skickas den till en mindre provgrupp med skoglig kunskap, för att de ska fylla i enkäten som respondenterna samt granska dess uppbyggnad. Gruppen som utgjorde testrespondenterna utgjordes av 20 stycken utvalda studenter på Skogsmästarskolan. Testgruppen skulle ge svar på frågorna:

- Hur lång tid tar det att fylla i enkäten?
- Hur upplevs enkätens omfattning?
- Är det något i enkäten som är svårt att förstå?

Med svaren från testgruppen korrigeras enkäten i mån av behov en sista gång för att bli så tydlig som möjligt. På provgruppens tider beräknas en medeltid som sedan anges i informationsmeddelandet till enkäten. Genom att ange hur lång tid enkäten tar tenderar svarsfrekvensen att öka (Keyén 2004).

Tidsomfattningen för att genomföra enkäten, enligt testgruppen, uppgavs av merparten vara mellan 5–10 minuter. Gruppen uppgav även att enkäten upplevdes begriplig med relevanta frågor och svar för att uppfylla syftet. Några frågor upplevdes mastiga på grund av många svarsalternativ i frågan. Omfattningen av svarsalternativen är dock nödvändig för att belysa Sydveds samtliga tjänster som erbjuds till leverantörerna. Utan alla dessa alternativ skulle frågorna bli ofullständiga och inte spegla vilka tjänster som leverantören efterfrågar och använder.

När enkäten var färdigredigerad skickades den till Sydveds digitala marknadsförare som sedan skickade ut enkäten till leverantörerna 28 mars, kl.15:15. Tiden för utskicket är optimerat för när flest mottagare brukar öppna sina mejl från Sydved. Mejlens livslängd hos mottagarna är fyra dagar, vilket innebär att de som öppnar mejlen och läser dem gör det inom fyra dagar. En påminnelse med samma mejl som tidigare gått ut, skickades igen 1 april till de mottagare som inte öppnat det första mejlet. Totalt besvarade 16 personer enkäten.

2.2 Intervjuer

Vid eventuell låg svarsfrekvens genomförs intervjuer med utvalda respondenter som besvarat enkäten. För att välja ut lämpliga personer för intervjuer ställs frågan i enkäten: ”Skulle du kunna tänka dig att ställa upp på en intervju angående tidigare enkätfrågor?”. Från de personer som besvarat tidigare nämnd fråga med ”ja” väljs ett mindre antal ut slumpmässigt för att utföra intervjun. Ett rimligt omfång beräknades till tio personer. Dock var det endast åtta respondenter som svarat ja på frågan att ställa upp på en intervju. Alla dessa kontaktades eftersom antalet frivilliga blev färre än tio personer, som egentligen var tänkta att slumpas ut utifrån den planerade metoden. Av de åtta som svarat ja, var det sju som var nåbara. Bortfallet beror på att respondenten ej var kontaktbar på de kontaktuppgifter som angivits. Tidsåtgången för intervjuerna varierade kraftigt mellan 25 minuter och 65 minuter. Anledningen till variationen beror på intervjumetodens struktur, som tillåter utvecklade och resonerande svar från den intervjuade samt följdfrågor från intervjuaren.

Intervjun är av karaktären semi-strukturerad intervju, som bygger på en frågelista med samma frågor som i enkäten, för att på så vis göra svaren från enkäterna och intervjuerna jämförbara. Skillnaderna i respondentsvaren är att de intervjuade personerna får ökad möjlighet att utveckla och motivera sina svar.

Genom att ha en semi-strukturerad intervju med frågelista, kommer intervjun få karaktär av frågor och svar blandat med en mer öppen diskussion i stället för helt fri diskussion, vilket det tenderar att bli i en ostrukturerad intervju. Svaren blir i regel inte lika ingående som vid ostrukturerad intervju, vilket leder till svar som är lätta att bearbeta.

Intervjuerna var av parintervjukaraktär med en intervjuare och en intervjuad. I en sådan konstellation delar de båda medverkande på ansvaret för att göra en bra intervju. För att de intervjuade personerna skulle vara väl förberedda skickades

frågelistan ut via mejl innan intervjutillfället. På så vis kunde respondenterna hinna tänka igenom sina svar på frågorna innan intervjun. Inledningsvis i intervjun presenterade intervjuaren sig och introducerade syftet för den intervjuade. I introduktionen berättas också om tidsomfattningen på intervjun och att anteckningar tas under intervjun samt hur svaren hanteras. Inspelning av intervjuerna skedde inte, då det eventuellt skulle begränsa respondenten att svara öppet och våga säga vad den tycker, för att på så vis ge en så representativ bild som möjligt om hur leverantörerna uppfattar skogsbolagets service.

Djupintervjuerna hade till syfte att stärka enkätens svar och gav möjlighet till den intervjuade att utveckla och motivera sina svar. I intervjun fanns även möjlighet att yttra sig om någon fråga var svår att tolka och besvara. Intervjupersonen fick också möjlighet att kommentera Sydveds servicearbete mot leverantörerna, som eventuellt inte behandlats i enkäten, för att på så vis få en ökad vetskap om leverantörernas önskemål och behov av skogliga tjänster.

2.3 Analys

Enkätsvaren sammanställs i enkätprogrammet Netigate. I detta program skapades diagram över samtliga frågor, som visar hur respondenterna besvarat frågorna i antal eller procentuell andel. Netigates sammanställning exporterades därefter till Excel, för att beräkna medelvärden och standardavvikelser samt designa diagrammen.

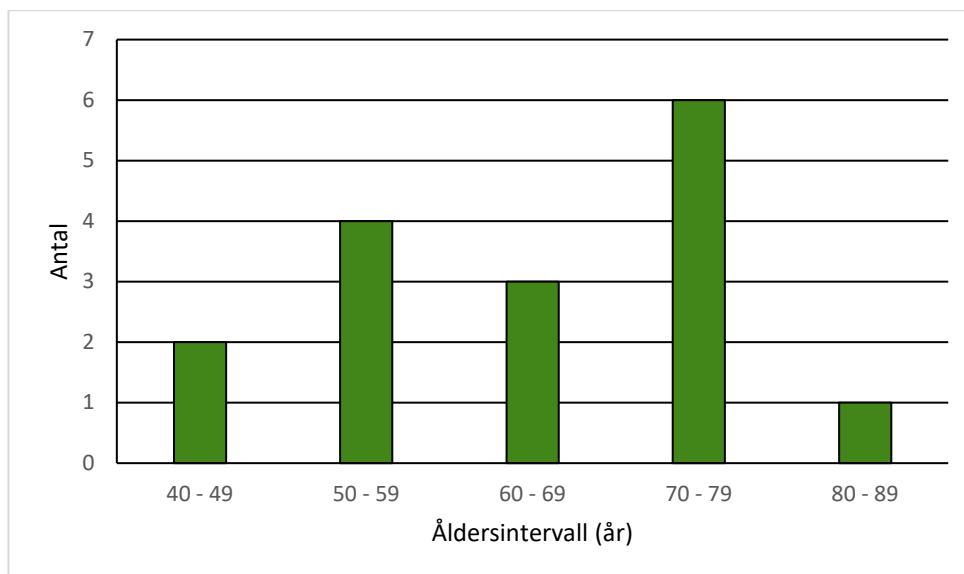
3. Resultat

De personer som besvarat enkäten och fått möjlighet att ställa upp i djupintervjuer, var skogsägare som levererat virke till Sydved under det senaste året. Totalt var det 16 personer som besvarade enkäten och sju personer som intervjuades.

Svaren från enkäterna och intervjuerna har delats upp i detta kapitel, för att ge en tydlig överblick av resultatet. Fullständig sammanställning av enkätsvaren ses i (Bilaga 2). Enkätsvaren är grundade på svar från fler respondenter än intervjuerna. Enkätsvaren ger en mer generell bild av undersökningen, medan intervjuerna ger mer utvecklade svar, som förklarar varför respondenten svarade som den gjorde. Intervjuerna är sammanställda efter frågorna från enkäten (Bilaga 1).

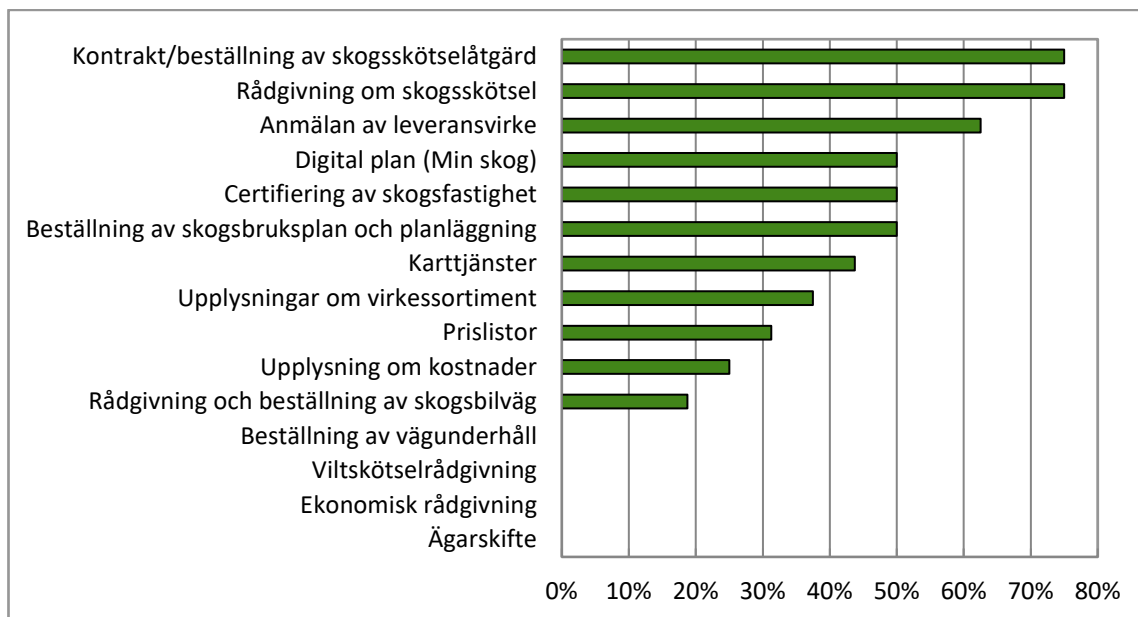
3.1 Sammanställning av enkätsvaren

Diagrammet nedan i Figur 1 visar åldersfördelningen bland leverantörerna i respondentgruppen. Respondenternas åldrar spred sig mellan 42 och 82 år, med majoriteten i åldersspannet 70 – 79 år. Medelåldern bland respondenterna var 65 år och åldersspridningen medförde en standardavvikelse på 11,5483.



Figur 1. Diagram över antalet personer i olika åldersintervaller bland respondenterna.

De absolut mest nyttjade tjänsterna bland respondenterna är: rådgivning om skogsskötsel och kontraktering/beställning av skogsskötselåtgärder, som tolv procent av respondenterna använder sig av, vilket visas i Figur 2. Andra starkt nyttjade tjänster är: anmälan av leveransvirke, certifiering av skogsfastighet och digital skogsbruksplan. Enkätsvaren visar även att ägarskifte, ekonomisk rådgivning, viltvårdsrådgivning och beställning av vägunderhåll är tjänster som samplet för denna undersökning inte nyttjar via Sydveds service.



Figur 2. Diagram i procent över vilka av Sydveds tjänster som leverantörerna nyttjar idag.

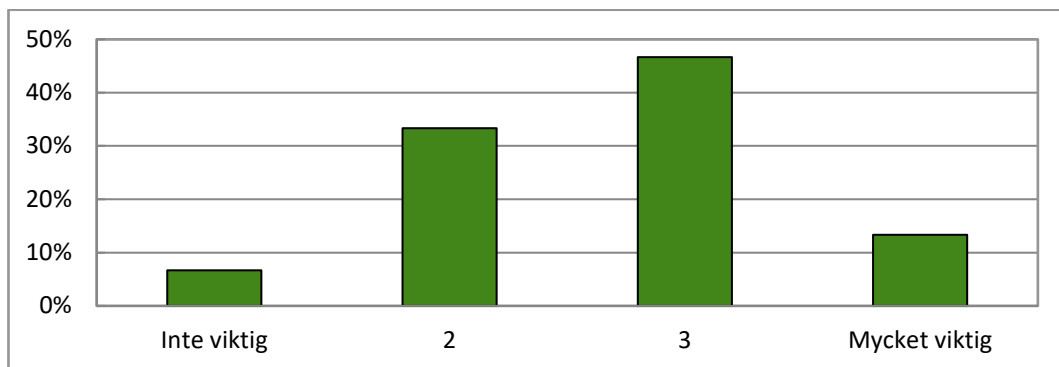
De två mest nyttjade tjänsterna är också de två tjänster, som enligt leverantörerna, kräver ett fysiskt möte (Figur 3). För rådgivning om skogsskötsel tycker 88 procent av respondenterna att ett fysiskt möte med inköparen bör ske. För kontraktsskrivning och beställning av skogsvårdsåtgärder anser 63 procent att det krävs ett fysiskt möte.



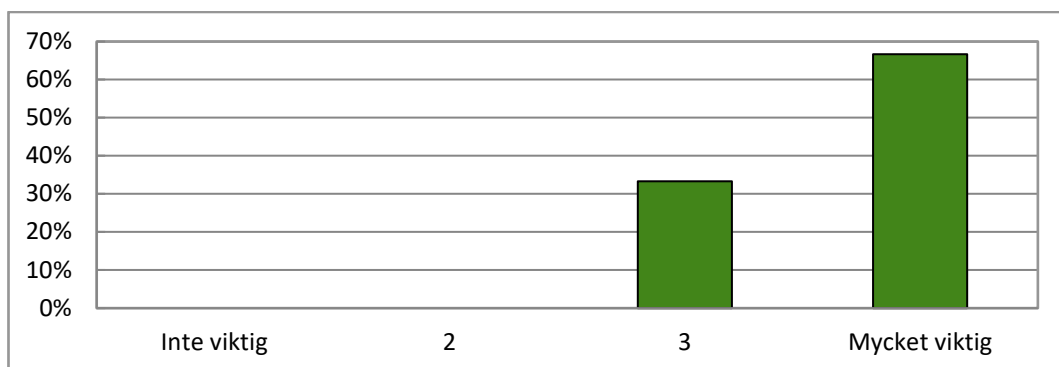
Figur 3. Diagram i procent över vilka tjänster som kräver fysiskt möte.

De två nedanstående diagrammen (Figur 4 och Figur 5) visar hur viktig personlig service är för leverantören, digitalt och genom fysiska möten. För vikten av personlig service på digitala plattformar fanns en stor spridning, från inte viktigt

alls till mycket viktig, vilket bekräftas med den höga standardavvikelsen 0,8165 i jämförelse med 0,4880, som är standardavvikelsen för vikten av personlig service genom fysiska möten. Det fysiska mötet är att betrakta som viktigare för Sydveds leverantörer än digital service. Hur viktigt det är med personlig service genom fysiska möten är den fråga som uppnått högst medelvärde i enkäten på 3,67 av 4,00 som högsta möjliga värde.



Figur 4. Diagram för hur viktig den personliga servicen är över digitala plattformar på en skala från 1 (inte viktig) till 4 (mycket viktig), angett i procent.



Figur 5. Diagram för hur viktig personliga servicen är genom fysiska möten på en skala från 1 (inte viktig) till 4 (mycket viktig), angett i procent.

3.2 Sammanställning av intervjusvar

Av de 16 personer som svarat på enkäten kunde åtta tänka sig att ställa upp på en intervju. Bland dessa åtta intervjuades sju av personerna, vilket motsvarar cirka 88 procent.

3.2.1 Det fysiska mötet

Gemensamt för samtliga intervjuade var uppskattningen att få personlig service genom fysiska möten. Dessa möten med inköparen leder till idéutbyte mellan leverantör och inköpare, vilket uppskattas av leverantören. Den viktigaste delen i mötet är att ha en personlig kontakt som arbetar långsiktigt med leverantörens mål i sitt skogsbruk. Leverantören kräver av inköparen att denne ska vara lyhörd och lyssna på tankar och idéer från leverantören. Tankarna kring skogliga åtgärder

behöver inte stämma helt överens mellan inköparen och leverantören, så länge inköparen har erforderlig skogliga kompetensen för att motivera sina förslag. Inköparen ska ha så pass mycket kunskap att leverantören blir nöjd med föreslagna åtgärder, oavsett vilket mål skogsägaren har med sitt skogsägande.

En av de intervjuade efterfrågar årliga möten med inköparen ute i fält. Mötet ska syfta till att gå över skogsfastigheten och lokalisera behov av skogsskötselåtgärder för det kommande året. Vid mötet ska markägaren ges möjlighet att visa eventuellt egna gjorda åtgärder och få feedback från den skogligt utbildade inköparen. Idéer som markägaren har ska också kunna ventileras, för att på så vis få bekräftelse på att idéerna är genomförbara på den aktuella skogsfastigheten och bidrar till att nå skogsägarens mål med sitt skogsägande.

3.2.2 Varför Sydved?

Den främsta anledningen till att respondenterna väljer att leverera virke till och rådaskogs Sydved, är en nära, personlig och långsiktig kontakt med inköparen. Personkemi ska fungera väl mellan inköpare och leverantör för att uppnå ett varaktigt samarbete, hävdar de intervjuade. Leverantörerna medger att de följer en inköpare oavsett bolag som denne jobbar för, tack vare en god personlig kontakt som skapat tillit till inköparen.

Att sälja till en annan virkesköpande organisation i branschen med högre virkespriser är av mindre vikt. Det som i stället värdesätts är en tillit som bygger på att leverantören anförtror sig företagets tjänster och levererar virke till detsamma. Förhoppningen är att i utbyte få hjälp av företaget vid oförutsedda händelser som kräver snabba åtgärder inom kort tid, så som skador på skog av storm eller granbarkborre.

3.2.3 Digitalisering

De digitala tjänster som används mest idag är digital skogsbruksplan och Sydveds webbsida. I den digitala skogsbruksplanen "Min skog" är det kartfunktioner och följande av pågående skogsvårdsåtgärder som används, uppger de intervjuade. Kartfunktionerna kan dock utvecklas, då kartan uppfattas som liten i applikationen. En större kartbild i vyn skulle göra tjänsten lättare att orientera sig i. Funktionen att följa skogliga åtgärder, ger användaren betryggande koll på hur långt uppdraget har kommit, vilket är extra önskvärt för de leverantörer som inte bor på skogsfastigheten och har möjlighet att vara på plats under uppdraget. Sydveds webbsida utnyttjas primärt för att söka skoglig information och kontaktuppgifter.

Framöver tror sig leverantörerna använda sig mer av kontraktsskrivning via digitala plattformar i sitt skogsägande. Denna tros öka på grund av att fler skogsägare inte bor på skogsfastigheten och därmed får det lättare genom att skriva under kontrakt digitalt. Anledningen till att det inte nyttjas mer i dagsläget, är att leverantören inte vetat om möjligheten, då leverantören inte introducerats

för denna digitala tjänst. Vid avverkningar värdesätts ändå att planering av avverkning görs vid ett fysiskt möte på skogsfastigheten, för att sedan avslutas med att inköparen skickar ett digitalt kontraktsförslag. Leverantören får då tid på sig att tänka igenom kontraktet och skriva under det, oavsett var leverantören eller inköparen befinner sig vid signeringstillfället.

3.2.4 Hållbart skogsbruk och miljöhänsyn

Synen på hållbart skogsbruk och miljöhänsyn splittrar respondenterna åt. Majoriteten tycker att miljöfrågor inom skogen är av stor eller ganska stor vikt, med anledning av att kunna bedriva skogsbruk som en långsiktig naturresurs, både som egen inkomstkälla och substitutions-råvara för fossila material.

De som inte anser att miljöhänsyn är av lika stor vikt motiverar sina åsikter med estetiska, ekonomiska och säkerhetsskäl. Samtliga skäl är kopplade till avsättningar och åtgärder som krävs av skogscertifieringarna FSC och PEFC. Den procentuella avsättningen vid avverkning har sparats trots att det inte finns några högre naturvärden i det sparade området, utan sparas enbart på grund av att certifieringarna kräver det. Det medför att produktionsskog avsätts till att bli naturvårdsskog, som i regel inte kan mäta sig med de ekonomiska intäkterna från produktionsskogen.

Åtgärder som tillskapande av död ved genom högstubbar skapar oro för leverantören, då detta kan dra till sig skadeinsekter, exempelvis granbarkborre, som kan skada och reducera värdet på gallringsbeståndet som åtgärden görs i, eller intilliggande bestånd vid föryngringsavverkning. Enskilda evighetsträd och glesa sparade trädgrupper blåser emellertid ned av stormar, vilket leverantören menar ger ett ovärdat intryck av skogen. Stående död ved anses också vara en riskfaktor, då döda grenar kan falla ner och orsaka skada på den som vistas i skogen. En av de intervjuade anser att om man kan eliminera en risk genom att inte ha stående död ved i skogen, ska risken minimeras i den mån det går. Trots det enskilda fallet om död ved, understryker den intervjuade vikten av miljö- och hållbarhetsaspekter i sitt skogsägande.

3.2.5 Förbättringsarbete med Sydveds service mot leverantörer

Sydveds leverantörer önskar en utveckling i Sydveds informationsarbete ut mot leverantörer och allmänheten. Man vill bli mer insatt i företagets verksamhet och dess framtidsplaner. En orsak till att intresset i verksamheten ökat hos leverantörerna är affärer av stor omfattning i Sydveds ägande bolag. Önskan finns om att få reda på hur de ägande bolagens verksamhet påverkar Sydveds verksamhet och i sin tur leverantörerna.

Inköparen önskas ha tillfredställande kunskaper inom skog, för att kunna ge relevant och tillförlitlig rådgivning enligt leverantörerna. Detta medför då att leverantören anlitar företaget återkommande. Dessutom önskas att inköparen ska vara lyhörd och ha stor respekt för skogsägandet. För leverantören är det viktigt

att få yttra sina tankar och idéer om skogsskötsel och skogsägandet för den lyssnande inköparen.

3.2.6 Önskemål av tjänster som Sydved skulle kunna tillhandahålla

Bland de självverksamma leverantörerna efterfrågas utbildningsmaterial inom skogsskötselåtgärder. Utbildningsmaterialet bör innefatta moment som ofta utförs manuellt eller motormanuellt (plantering och röjning). Instruktionsfilmer som beskriver åtgärderna och ger en hänvisning om utförandet från Sydved är önskvärt. Exempel på frågor som önskas bli besvarade i materialet för plantering är; planteringsstillfälle, planteringspunkt och kvadratförband. Utbildningsmaterialet om röjning kan exempelvis innehålla; inställning av röjsele, tidpunkt för röjning och olika röjningsmetoder.

Vid givna alternativ om tjänster leverantörerna efterfrågar av Sydved, framkommer simuleringar i skogsbruksplanen (Min skog), för att prognostisera utfall av olika skogliga åtgärder. Bland de saker som lyfts, vill leverantören ha möjlighet att simulera volymer, det vill säga virkesförråd och uttagsvolymer. Detta för att möjliggöra jämförelser mellan att låta skogen stå till föryngringsavverkning eller göra en gallring innan föryngringen. Även en simulering av koldioxidbindning i biomassa skulle vara av intresse för att se hur olika åtgärder påverkar koldioxidbindningen. I denna del bör det beaktas att avverkad skog ackumulerar koldioxid, samtidigt som den avverkade arealen startar om processen med att binda koldioxid.

En offentlig prislista på Sydveds hemsida skulle medföra att leverantörerna får en bättre inblick i marknadssituationen och prisutvecklingen för virke. Leverantören kan mer frekvent än tidigare uppdatera sig om de aktuella prislistorna om de är mer lättåtkomliga.

Rågångar på fastigheter stämmer emellertid inte överens mellan rågång i kartfunktioner och den faktiska positionen i verkligheten. Hjälp önskas med att markera ut stationära rågångar i fält, inte bara temporära markeringar som vid skogsskötselåtgärder.

4. Diskussion

4.1 Viktigaste resultaten av studien

För ett virkesköpande bolag är virkesförsörjningen av betydande roll för verksamhetens existens. För att trygga försörjningen eftersträvas trogna leverantörer som långsiktigt samarbetar med bolaget. Därför är det viktigt att på ett serviceinriktat sätt nå ut till skogsägarna, för att skapa och bibehålla ett samarbete mellan skogsbolag och leverantör.

Den avgörande faktorn till att bygga upp ett långsiktigt samarbete mellan skogsbolaget och leverantören, är den personliga kontakten, som då främst sker med inköparen på inköpsområdet. Kontakten och affärsrelationen uppfattar jag stärks av en tydlig kommunikation där båda parter förstår varandra. Genom att parterna förstår varandra minskas risker för missförstånd och konflikter, som kan skada affärsrelationen och därmed virkesförsörjningen. Ett ömsesidigt lyssnande är av vikt för att skapa tillit och ligger till grund för att kommunikationen ska fungera.

Kommunikationen och möten mellan de båda parterna ska ske efter syfte och situation, det vill säga anpassas till vilken typ av tjänst leverantören behöver nyttja samt var parterna befinner sig. Jag tror att kombinationen mellan fysiska och digitala serviceärenden är ett vinnande koncept för att vara så flexibel som möjligt i sin service som skogsbolag. Beroende på om leverantören bor på fastigheten eller på en annan fastighet, som gör det svårare att frekvent besöka den, kan det finnas olika önskemål av att träffa sin inköpare digitalt eller ute i fält på fastigheten.

4.2 Jämförelse med befintlig kunskap

Medelåldern för skogsägaren i Sverige idag är 61 år, med en viss spridning över regionerna mellan 59 och 62 år. I denna enkät blev medelåldern på respondenterna 65 år, vilket är något äldre än den svenska skogsägarens medelålder. Därav kunde ett likvärdigt resultat förväntas som för (Hänninen 2021), som studerat äldre vuxnas åsikter kring digitalisering av tjänster.

Likt Hänninens studie framkom även i denna studie att respondenterna inte har några större negativa inställningar till en digitalisering av ett urval av tjänster. För att öka användningen av de digitala tjänsterna krävs att de introduceras för användaren, som i allmänhet är nöjd med den tjänst som erbjuds i dagsläget. Användaren behöver även en tydlig instruktion för att kunna hantera tjänsten, enligt intervjuerna, vilket bekräftar Hänninens studie. Leverantörerna är positivt inställda till att digitalisera tjänster som underlättar deras skogsägande och kräver en mindre arbetsinsats än en alternativ metod för att nyttja den aktuella tjänsten, vilket även det stämmer överens med tidigare forskning (Hänninen 2021).

4.3 Analys av resultatet

4.3.1 Tjänster som nyttjas

De tjänster som nyttjas mest är rådgivning om skogsskötsel samt beställning och kontraktering av skogsvårdsåtgärder. Med de köpformer som används för virkesköp (leveransvirke, avverkningsuppdrag, leveransrotköp och rotpost), bör 100 procent av respondenterna svarat att de nyttjar kontraktering av skogsvårdsåtgärder och/eller anmälning av leveransvirke. I enkäten uppgår kontraktering av skogsvårdsåtgärd till 75 procent och anmälan av leveransvirke till 63 procent. Värde på 100 procent förväntades dock på grund av urvalet i populationen, som krävde leverans av virke under det senaste året, vilket i så fall skulle ske genom någon av ovan nämnda köpformer. Således kan konstateras att 38 procenta av respondenterna levererar virke genom flera olika köpformer.

Tjänster som är anknutna till skogsbruksplanen är kraftigt nyttjade vad gäller beställning, certifiering och användning av den digitala skogsbruksplanen, ”Min skog”. Skogsbruksplanen anses vara ett gott hjälpmedel för brukandet av skogen och är ett krav för certifiering genom FSC och PEFC. Eftersom majoriteten leverantörer betraktar miljöhänsyn, hållbarhet och certifiering som övervägande viktiga frågor i sitt skogsägande, motiveras varför skogsbruksplansrelaterade tjänster i hög grad nyttjas.

4.3.2 Varför väljer man Sydved?

Den i särklass viktigaste anledningen till att skogsägare levererar och konsulterar Sydved är kontakten till inköparen. Samtliga leverantörer som intervjuas poängterar hur viktigt det är med en personlig och respektfull relation, som bygger på förtroende mellan inköpare och leverantör. Den personliga kontakten byggs bäst genom fysiska möten, där man har lättare att avläsa varandras reaktioner och på ett naturligt sätt diskuterar idéer, med stöd av att vara på plats i fält på objektet diskussionen handlar om.

Flertalet leverantörer anlitar Sydved tack vare att de har haft en kontakt med en inköpare sedan tidigare, som sedan har börjat arbeta för Sydved. Leverantören vill behålla inköparen och därmed ansluter sig som leverantör till Sydved.

För att expandera marknadsandelarna inom lokala virkesköp ser jag därför två strategier. Den första strategin kan genomföras genom att rekrytera inköpare med ett redan etablerat kontaktnät från andra virkesköpande skogsbolag. På så vis övergår leverantörer från ett tidigare bolag till det bolag inköparen flyttar till. Det finns dock ingen säkerhet att andra bolags leverantörer är lika knutna till inköparen som på Sydved, och därmed inte byter skogsbolag. Denna strategi innebär att Sydved måste kunna konkurrera med att vara en bättre arbetsplats än konkurrenten, vilket kan kräva stora arbetsinsatser på ett taktiskt och operativt plan, vilket inte behandlas i denna rapport. Den andra strategin bygger på att anställa nya inköpare som aktivt bygger upp ett kontaktnät med leverantörer, genom att skapa förtroende bland dessa. Utöver dessa två expanderingsstrategier

erfordras att redan befintliga leverantörsrelationer vårdas för att behålla dessa och möjliggöra en ökning av leverantörer i virkesförsörjningen.

4.3.3 Digitalisering

När frågan om var rådgivning och konsultation i första hand skulle ske för olika tjänster, toppar svarsalternativet på webben följande tjänster; tillgång till karttjänster, anmälan av leveransvirke, prislistor, beställning av skogsbruksplan, certifiering av skogsfastighet, upplysning om kostnader, upplysning om virkessortiment och ekonomisk rådgivning. Det finns alltså stor potential att erbjuda många tjänster digitalt. Digitaliseringsprocessen skulle också leda till förkortade köpprocesser, vilket i sin tur leder till tidsbesparing (Werth 2015).

De tjänster som leverantören själv tror sig använda sig mer av digitalt framöver i sitt skogsägarande, är främst karttjänster, prislistor och upplysningar om virkessortiment. Från intervjuerna framkommer även att själva kontraktsskrivningen för en skoglig åtgärd med fördel kan genomföras digitalt. Dessa olika tjänster skulle därmed vara lönsamma att satsa på och implementera för leverantörerna, då de troligtvis är de tjänster som kommer att öka mest i nyttjandegrad bland de digitala tjänsterna.

Digitaliserad kommunikation är inget som försämrar varken den sociala närvaron mellan de kommunicerade parterna eller kvalitén av informationsöverföring menar Di Gesú (2021), och ser därför inget större hinder i att digitalisera tjänster på kort varsel. Denna undersökning visar dock att respondenterna inte alls håller med om att ett digitalt möte ger samma sociala närvaro som ett fysiskt möte, och frångår därmed Di Gesús resultat. Jag menar på att de olika kommunikations- och mötesformerna kan tillämpas, då de har olika fördelar och lämpar sig bäst i olika situationer och ärenden.

4.3.4 Förbättring av service

För att bibehålla de leverantörer företaget har idag, är det grundläggande med tydlig information om företaget och dess verksamhet ut till leverantörerna. En god information skapar trygghet och en känsla av delaktighet för läsaren. Exempelvis uttrycks en oro för Sydveds framtida verksamhet. Orsaken är nyheten som kom ut i mars, att ett av Sydveds ägande bolag, Stora Enso, planerar för att sälja av fyra av deras pappersbruk, varav två i Sverige (Svenska dagbladet 2022). Att ett majoritetsägande bolag planerar att sälja av betydande delar av sina industrier förväntas ge effekter för Sydved. Information i ett tidigt skede om sådana händelser och hur den påverkar framtida verksamhet bör gå ut till leverantörerna. Då bolaget är börsnoterat, går viss information inte att ge ut till leverantörerna innan offentlig publikation, för att ej möjliggöra marknadsmissbruk. För att skapa trygghet erfordras informationsbrev som beskriver hur händelser påverkar verksamheten, vilket bidrar till ett lugn hos leverantörerna. Lugnet bidrar vidare till att leverantören känner trygghet i att långsiktigt fortsätta relationen mot skogsbolaget.

Väl utbildad och kompetent personal bidrar till att råda leverantören till gynnsamma beslut i sitt skogsägande. Genom att vara väl insatt i ämnet, kan inköparen förklara och motivera skogliga förslag i stället för att genomföra åtgärder enbart på rutin. Eftersom skogen är varierande i ståndort, hydrologiskt läge, topografi med mera, trots samma trädslag och stamantal, kan olika variationer behövas i åtgärden för att anpassas till det aktuella beståndet.

Utöver skogliga kunskaper är lyhördhet, noggrannhet och respekt egenskaper som värderas högt hos en inköpare. Ett aktivt lyssnande ger förutsättningar att tillmötesgå leverantörens önskemål. I inköparens arbete ska noggrannhet råda oupphörligen, för att behålla ett ömsesidigt förhållande mellan parterna. Leverantören litar på att skogsbolaget utför uppdrag enligt kontrakt som upprättats, samtidigt som inköparen litar på att leverantören litar på dennes verkställande av kontraktet. En av de intervjuade berättar om ett exempel då noggrannhet och kompetens brustit. Lösningen från skogsbolagets sida var att byta inköpare till denne leverantör, vilket tyder på en flexibel organisation. Lösningen på problemet var mycket uppskattat av vederbörande och skulle därför kunna vara en återkommande tillämpning vid liknande komplikation.

4.3.5 Expanding av service

I huvudsak för de självverksamma skogsägarna efterfrågas utbildningsmaterial i utförande i skogsvårdsåtgärder, som plantering, röjning och förstagallring. Materialet kan läggas på webbsidan för att vara lättåtkomligt. Om man dessutom vill göra tjänsten till en mer begränsad målgrupp, kan den kräva inloggning på sidan för att nå. Genom denna begränsning i åtkomlighet, motiveras skogsägaren att vara leverantör och ha en Sydvedinloggning för att nå utbildningsmaterialet. Mediaformen för materialet som rekommenderas är film, eftersom åskådaren samtidigt som den får muntlig information ser utförandet på bild. En informationstext kan vara svårare att tolka utan visualiseringar, vilket i så fall skulle kräva pedagogiska bilder som förtydligar textens innehåll.

Den digitala skogsbruksplanen Min Skog erbjuder flera funktioner som medför att användaren kan arbeta aktivt med sin skogsbruksplan för att hålla den uppdaterad. En funktion att kunna simulera koldioxidbindning på bestånden i planen skulle vara intressant att implementera, då detta kan ge underlag för beslut för om, vilken och när en eventuell åtgärd bör ske, utifrån ett perspektiv att ackumulera koldioxid. Simuleringen bör utformas på ett sådant vis att ett bestånd väljs ut och en tid ställs in för hur långt simuleringen ska sträcka sig. Eventuella åtgärder med uttagsvolymer läggs också in i kalkylen, för att sedan beräkna koldioxidbindningen för den valda tidsperioden. Genom att rita en graf över ackumulerad koldioxid i beståndet, visualiseras hur mycket som binds för vart år, samt när bindningen kulminerar och nedbrytningen av organiskt material blir lika stor som tillväxten, och därmed bildar ett nollnetto av koldioxid-bindning/utsläpp. Prislistan för ett skogsbolag är viktig ur en konkurrenssynpunkt, vilket gör prislistan känslig att ge ut offentligt. Detta eftersom det konkurrerande företags prislista kan användas som ett verktyg för att utveckla den egna försörjningsstrategin. I gengäld ger en offentlig prislista leverantörerna möjlighet

att jämföra priser mellan olika skogsbolag och leverera till högst betalande. Dock påvisar denna studie att prislistan inte är den starkaste faktorn för val av skogsbolag för Sydveds nuvarande leverantörer. Därav kan konstateras att en offentlig prislista är en tjänst som inte bör prioriteras vid expanderings av tjänster, då fördelarna också medför betydande risker för företagets konkurrenssituation.

Utsättning av beständiga rågångar för att motverka gränsen i digitala tjänster, varierar på grund av att undermålig precision ej är genomförbar. Orsaken är att Lantmäteriet som statlig myndighet, har ensamrätt på att fastställa rågångar. Däremot skulle det vara möjligt att tillägga en tjänst att markera ut en redan befintlig rågång med mer synliga gränspinnar än befintliga.

4.4 Studiens svagheter och styrkor

4.4.1 Svagheter

Studiens främsta svaghet är svarsfrekvensen i enkätens sampel. En låg svarsfrekvens kan medföra att samplet som undersöks inte är representativt för att kunna spegla den totala populationen. Det medför att slutsatserna från rapporten ger en osäkerhet kring de resultat som undersökningen visat. Bland leverantörerna som fått mejlet öppnades det av 50 procent. Tio procent av de som fått mejlet klickade på länken som gick vidare till enkätundersökningen. Dessa procentsatser är ”oerhört bra och högre än snittet” för mejlutskick från Sydved, enligt Amanda Hill, digital marknadsförare på Sydved. Att ha med en länk i mejlet som leder vidare mottagaren till enkäten, kan vara en faktor som minskar antalet som besvarar enkäten på grund av oro för okända länkar, vilka kan leda till virus ID-kapning. Antalet personer som har kommit i direkt kontakt med enkäten genom att öppna mejlet och klicka sig vidare på länken, var 36 stycken. De 16 som besvarade enkäten utgör då cirka 44 procent av de som öppnade länken, vilket är en betydande svarsfrekvens för att enkätsvaren ska ge en bild av populationen. Dock bör svarsfrekvensen överstiga 50 procent för att vara statistisk signifikant med populationen. Totalt sett uppgick svarsfrekvensen till 4,4 procent för de 361 personer som fick möjlighet att nå enkäten.

Enkäten består i huvudsak av fleralternativfrågor med ett fritextalternativ, vilket ger respondenten en möjlighet att välja de alternativ som står. Då detta är lättare än att lägga till ett eget svar i det öppna svarsalternativet, styrs respondenterna till att välja alternativen som valts för frågan. På så vis menar jag att enkätens utformning styr resultatet av vilka tjänster som leverantörerna efterfrågar och nyttjar.

4.4.2 Styrkor

Kombinationen i undersökningen med enkätundersökning som når ut till en bred massa, tillsammans med djupintervjuer, som ger ett djup i respondenternas svar, är en styrka i denna studie. Distributionen av enkäten och kontaktuppgifter löstes genom att använda Sydveds marknadsavdelning, för att jag som extern utförare av

undersökningsarbetet mot uppdragsgivaren inte skulle hantera leverantörernas personliga uppgifter. Lagen om GDPR följs därmed på ett korrekt sätt.

Marknadsavdelningen utförde också utskick av enkät och påminnelser till respondenterna, vilket innebär att enkäten kom från en källa som respondenten tidigare fått mejl från och därmed litar på. Med marknadsavdelningens hjälp skickades enkäten ut vid en gynnsam tidpunkt (veckodag och klockslag), då de flesta av leverantörerna brukar öppna sina mejl. På så vis ökade förutsättningarna för en hög svarsfrekvens. Det taktiska utskicket, med stöd från företagets marknadsavdelning, medförde en högre öppningsfrekvens än normalfallet för Sydveds utskick.

Undersökningens urvalsgrupp består av 385 slumpmässigt utvalda leverantörer. Samtliga leverantörer har levererat till företaget under det senaste året, oavsett vilket område leverantören tillhör. Därmed är studien applicerbar på hela företagets verksamhetsområde. Eftersom företagets områden inte är angivna i urvalsgruppen, finns en risk med en ojämn fördelning av respondenterna över områdena. En sådan spridning skulle kunna ha eliminerats, genom att ställa frågan i enkäten om vilket geografiskt område leverantören tillhörde. Frågan var dock ej relevant, då undersökningen behandlar hela verksamhetsområdet i stället för ett specifikt område.

4.5 Framtida studier

Det man behöver ha i åtanke vid genomförande av en liknande studie framöver, är att enkätundersökning bygger på en tillfredsställande svarsfrekvens, för att vara tillförlitlig och representativ för populationen som ska undersökas. Då det i allmänhet är lätt att skicka ut enkäter digitalt, nås folk av många undersökningar som tar tid och energi att besvara av respondenten. Det måste då vara värt uppoffringen för respondenten att delta i undersökningen, vilket kan ske med någon form av materiell ersättning, exempelvis reklamprodukter eller deltagande i en tävling av något med ekonomiskt värde.

Enkäten bör utformas på ett sådant sätt att den blir enkel att besvara för respondenten, vilket uppnås genom: frågor som enbart tolkas på ett sätt och svar som är lätta att förstå. Om frågan tolkas på flera sätt, blir inte svaren jämförbara med varandra och slutsatser blir svåra att dra utifrån en sådan fråga.

Vidare studier inom området skulle kunna vara att undersöka om implementering av föreslagna åtgärder från denna rapport, ger de effekter som denna undersökning visar. Intressant skulle också vara att göra en liknande enkät för andra skogsbolag och se om det skiljer sig bland leverantörers behov och efterfrågan av skogliga tjänster, beroende på vart i landet skogsbolaget är verksamt och skogsbolagets kontext. På så vis kan det bekräftas om denna studie som genomförts är representativ för Sveriges skogsägare, eller enbart visar trender för ett virkesköpande bolag utan industrier och egen skog verksamma i södra Sverige.

4.6 Slutsatser och rekommendationer

Slutligen presenterar jag några slutsatser som denna undersökning resulterat i och som kan vara till gagn för skogsbolag och deras tjänster och serviceutbud mot sina leverantörer.

- Kontakta leverantören med den kontaktmetod och intensitet som leverantören själv önskar, för att denne ska känna sig väl bemött.
- God kompetens bland inköparna ger förtroende till leverantörerna, vilket bidrar till långsiktiga relationer.
- Tydlig kommunikation med ett aktivt lyssnande på leverantörens skogliga mål, leder till att tjänster som utförs uppfyller leverantörens förväntningar.
- Fysiska möten är ett avgörande moment för att skapa god social kontakt och bygga upp relationen mellan inköpare och leverantör.
- Alla möten behöver inte ha som mål att göra upp en virkesaffär, utan har till syfte att visa intresse för leverantörens skogsägande genom återkoppling på tidigare utförda tjänster.
- De tjänster som i första hand efterfrågas digitalt är kontraktsskrivning digitalt och planrelaterade tjänster för att skogsägaren själv ska kunna vara aktiv i planen.
- Det fysiska mötet erfordras främst vid skoglig rådgivning om skogsskötsel för att skapa dialog och ge återkoppling på utförda skogsvårdsåtgärder.
- Det leverantörerna saknar i skogsbolagets utbud av skoglig service är utbildningsmaterial för den självverksamme skogsägaren. Även fler simuleringsfunktioner i Min skog efterfrågas.
- Det som behöver förbättras i servicearbetet är företagsrelaterad information ut till leverantörerna för att det ska känna sig trygga med företagets verksamhet.

Referenser

Di Gesú ,M. G. (2021). *Building Intersubjectivity in Online Learning: Pupils' and University Students' Perception of Teachers' Social Presence in Technology-Mediated Teaching and Learning Processes*. Springer Nature.
<file:///C:/Users/goran/Downloads/Vetenskaplig%20text%20akut%20omst%C3%A4llning%20till%20digitalt%20m%C3%B6te.pdf>

Gokskör, Joakim. Svenska dagbladet (2022). *Stora Enso vill sälja fyra pappersbruk*. <https://www.svd.se/a/k6O7G6/stora-enso-vill-salja-fyra-pappersbruk> [9/5 2022]

Hänninen, R. (2021). *Individual and shared digital repertoires – older adults managing digital services*. Taylor & Francis online.
<https://www.tandfonline.com/doi/epub/10.1080/1369118X.2021.1954976?needAccess=true>

Kylén, J.A. (2004). *Att få svar intervju, enkät, observation*. Första upplagan. Stockholm: Bonier utbildning AB

Skogsstyrelsen (2021). *Allt färre och äldre skogsägare*.
<https://skogsstyrelsen.se/nyhetslista/allt-farre-och-aldre-skogsagare/> [2022-03-15]

Werth, D. Greff, T. Scheer, A.G. (2016) *Consulting 4.0 – Die digitalisierung der unternehmensberatung*. HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik. Vol.53 (1), p.55 – 70. [Consulting 4.0 – Die Digitalisierung der Unternehmensberatung | SpringerLink](#)

Bilagor

Bilaga 1 Enkätfrågor

1. Skogsägarens behov av skogliga tjänster

Namn

Ålder

Är din skogsfastighet samägd med någon?

- ☐ Nej
- ☐ Ja, med familjemedlem
- ☐ Ja, med släkting
- ☐ Ja, med annan

Vilka tjänster som Sydved erbjuder nyttjar du?

- ☐ Karttjänster
- ☐ Rådgivning om skogsskötsel
- ☐ Kontrakt/beställning av skogsskötselåtgärd
- ☐ Prislistor
- ☐ Ägarskifte
- ☐ Anmälan av leveransvirke
- ☐ Beställning av skogsbruksplan och planläggning
- ☐ Certifiering av skogsfastighet
- ☐ Upplysning om kostnader (exempelvis: plantering, markberedning och viltbehandling)
- ☐ Upplysningar om virkessortiment och specialsortiment
- ☐ Ekonomisk rådgivning(exempelvis frågor om: skogskonto, skatteplanering och räntefördelning)
- ☐ Viltskötselrådgivning
- ☐ Rådgivning och beställning av skogsbilväg
- ☐ Beställning av vägunderhåll
- ☐ Digital plan (Min skog)

Hur ofta nyttjar du de tjänster som Sydved erbjuder?

- ☐ En gång i kvartalet eller oftare
- ☐ En gång i halvåret
- ☐ En gång om året
- ☐ Vart annat år
- ☐ Vart femte år eller mer sällan

Vilka tjänster tycker du erfordrar ett fysiskt möte med inköparen?

- ☐ Karttjänster
- ☐ Rådgivning om skogsskötsel
- ☐ Kontrakt/beställning av skogsskötselåtgärd
- ☐ Prislistor
- ☐ Ägarskifte
- ☐ Anmälan av leveransvirke
- ☐ Beställning av skogsbruksplan och planläggning
- ☐ Certifiering av skogsfastighet
- ☐ Upplysning om kostnader (exempelvis: plantering, markberedning och viltbehandling)
- ☐ Upplysningar om virkessortiment och specialsortiment
- ☐ Ekonomisk rådgivning(exempelvis frågor om: skogskonto, skatteplanering och räntefördelning)
- ☐ Viltskötselrådgivning
- ☐ Rådgivning och beställning av skogsbilväg
- ☐ Beställning av vägunderhåll

Vilka tjänster skulle du hellre vilja erbjudas digitalt?

- ☐ Karttjänster
- ☐ Rådgivning om skogsskötsel
- ☐ Kontrakt/beställning av skogsskötselåtgärd
- ☐ Prislistor
- ☐ Ägarskifte
- ☐ Anmälan av leveransvirke
- ☐ Beställning av skogsbruksplan och planläggning
- ☐ Certifiering av skogsfastighet
- ☐ Upplysning om kostnader (exempelvis: plantering, markberedning och viltbehandling)
- ☐ Upplysningar om virkessortiment och specialsortiment
- ☐ Ekonomisk rådgivning(exempelvis frågor om: skogskonto, skatteplanering och räntefördelning)
- ☐ Viltskötselrådgivning
- ☐ Rådgivning och beställning av skogsbilväg
- ☐ Beställning av vägunderhåll
- ☐ Digital plan (Min skog)

Tycker du det är enkelt att använda Sydveds digitala tjänster i dagsläget?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Använder du idag någon form av webbaserat eller digitalt hjälpmedel i ditt skogsägarande? (exempelvis kontraktsskrivning eller applikationer)

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Om ja, vilken typ av digital tjänst?

- ☐ Digital skogsbruksplan
- ☐ Simuleringar av skogsskötselåtgärder
- ☐ Simuleringar av koldioxidbindning
- ☐ Digital kontraktsskrivning
- ☐ Övrig skoglig applikation
- ☐ Karttjänster
- ☐ Sydveds Webbida
- ☐ Följa uppdrag av skogsvårdsåtgärd
- ☐ Annan _____

Inom vilka områden i ditt skogsägande tror du att du kommer jobba mer med webbaserade eller digitala tjänster?

- ☐ Karttjänster
- ☐ Rådgivning om skogsskötsel
- ☐ Kontrakt/beställning av skogsskötselåtgärd
- ☐ Prislistor
- ☐ Ägarskifte
- ☐ Anmälan av leveransvirke
- ☐ Beställning av skogsbruksplan och planläggning
- ☐ Certifiering av skogsfastighet
- ☐ Upplysning om kostnader (exempelvis: plantering, markberedning och viltbehandling)
- ☐ Upplysningar om virkessortiment och specialsортiment
- ☐ Ekonomisk rådgivning(exempelvis frågor om: skogskonto, skatteplanering och räntefördelning)
- ☐ Viltskötselrådgivning
- ☐ Rådgivning och beställning av skogsbilväg
- ☐ Beställning av vägunderhåll
- ☐ Digital plan (Min skog)
- ☐ Simuleringar av skogsskötselåtgärder (Min skog)
- ☐ Simulering av koldioxidbindning (Min skog)
- ☐ Följa uppdrag av skogsvårdsåtgärd (Min skog)
- ☐ Annan _____

Får du idag rådgivning som utvecklar ditt skogsägande?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Om nej, är det något du eftersträvar och är beredd att betala för, dvs. kvalificerad rådgivning som utvecklar ditt skogsägande och ökar intäkterna från din skog?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Finns det några tjänster som du saknar inom skoglig rådgivning och konsultation?

Vart vill du i första hand att din rådgivning och konsultation ska ske för följande tjänster?

	På inköparens kontor	I fält på skogsfastigheten	Fysiskt på plats i mitt hem	Via webb	Tjänsten är inte relevant för mig
Rådgivning om skogsskötsel	☐	☐	☐	☐	☐
Tillgång till Karttjänster	☐	☐	☐	☐	☐
Kontrakt/beställning av skötselåtgärder	☐	☐	☐	☐	☐
Anmälan av leveransvirke	☐	☐	☐	☐	☐
Ågarskifte	☐	☐	☐	☐	☐
Prislistor	☐	☐	☐	☐	☐
Beställning av skogsbruksplan och planläggning	☐	☐	☐	☐	☐
Certifiering av skogsbruksplan	☐	☐	☐	☐	☐
Upplysning om kostnader (exempelvis: plantering, markberedning och viltbehandling)	☐	☐	☐	☐	☐
Upplysningar om virkessortiment och specialsortiment	☐	☐	☐	☐	☐
Ekonomisk rådgivning (exempelvis frågor om: skogskonto, skatteplanering och räntefördelning)	☐	☐	☐	☐	☐
Viltskötselrådgivning	☐	☐	☐	☐	☐
Rådgivning om vägbyggnation	☐	☐	☐	☐	☐
Beställning av vägunderhåll	☐	☐	☐	☐	☐

Hur ofta är du i behov av skogsvårdsåtgärder?

- ☐ Årligen
- ☐ Vart annat år
- ☐ Vart tredje år
- ☐ Vart femte år
- ☐ Mer sällan än vart femte år

Betraktar du dig som en aktiv skogsägare?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Är hållbart skogsbruk och miljöhänsyn viktigt för dig?

- ☐ Ja, det är mycket viktigt
- ☐ Ja, det är ganska viktigt
- ☐ Nej, det är inte särskilt viktigt
- ☐ Nej, det är helt och hållet oviktigt

Är det viktigt för dig med FSC och PEFC certifierat skogsbruk?

- ☐ Ja, det är mycket viktigt
- ☐ Ja, det är ganska viktigt

Tack för din medverkan.

Om du blir utvald för intervju kommer jag att ta kontakt med dig mail för att boka ett telefonmöte.

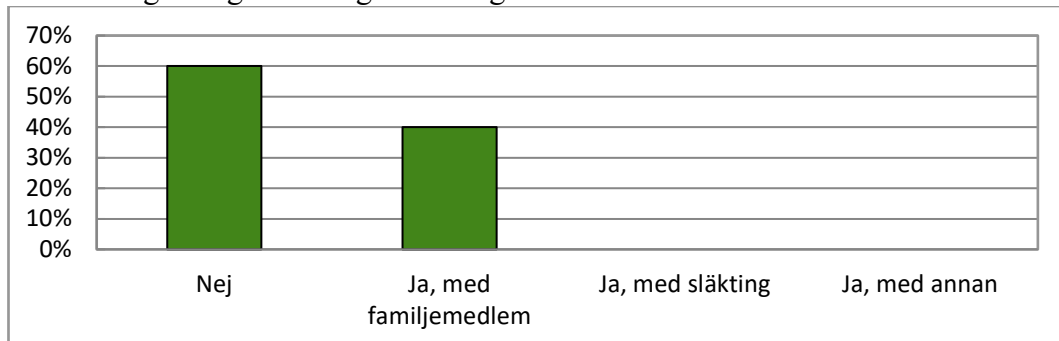
Intervjun kommer att utföras i april eller maj.

Bilaga 2 Enkät svar

Ålder

68
70 år
77
72
75
55
82
47
66
42
51
74
74
66
59
59

Är din skogsfastighet samägd med någon?



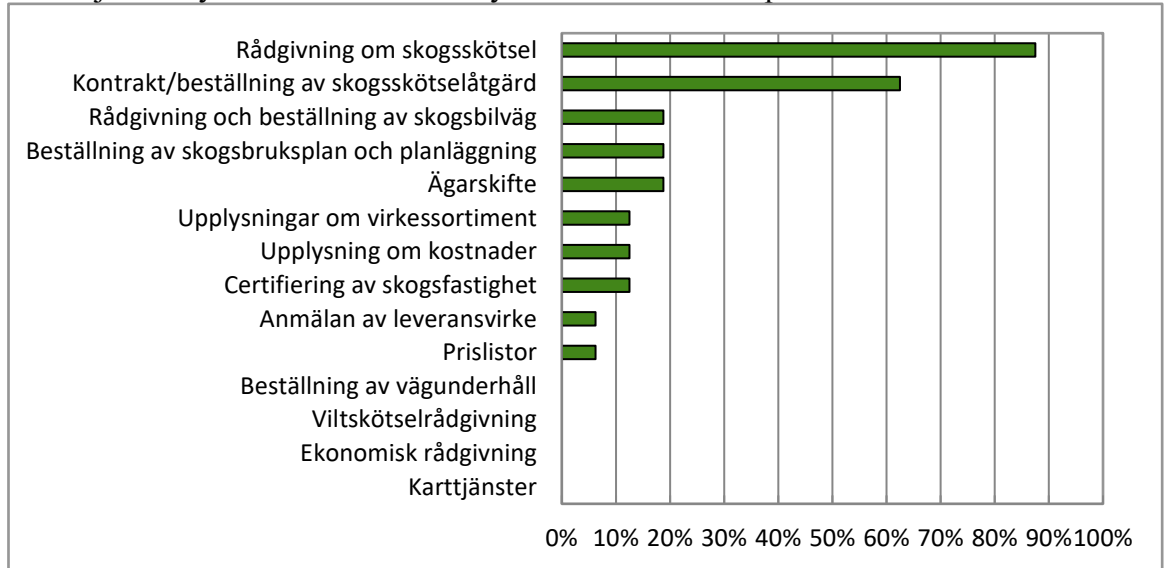
Vilka tjänster som Sydved erbjuder nyttjar du?



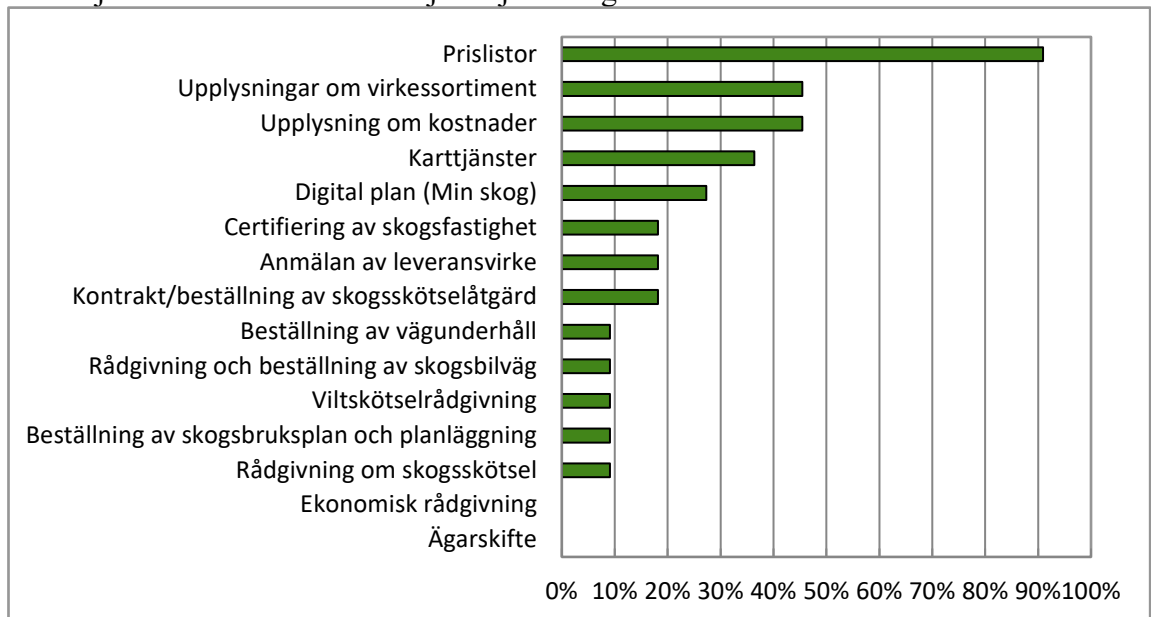
Hur ofta nyttjar du de tjänster som Sydved erbjuder?



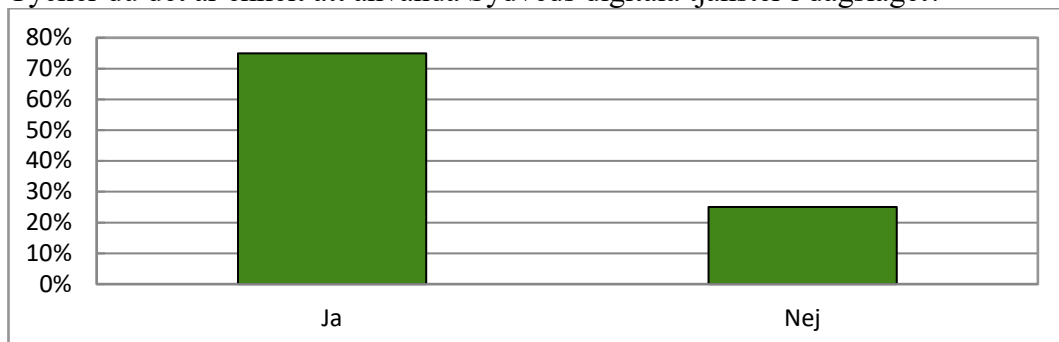
Vilka tjänster tycker du erfordrar ett fysiskt möte med inköparen?



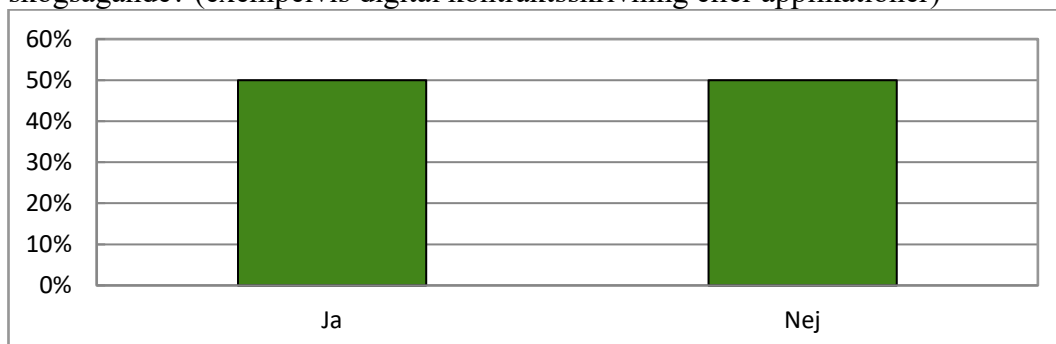
Vilka tjänster skulle du hellre vilja erbjudas digitalt?



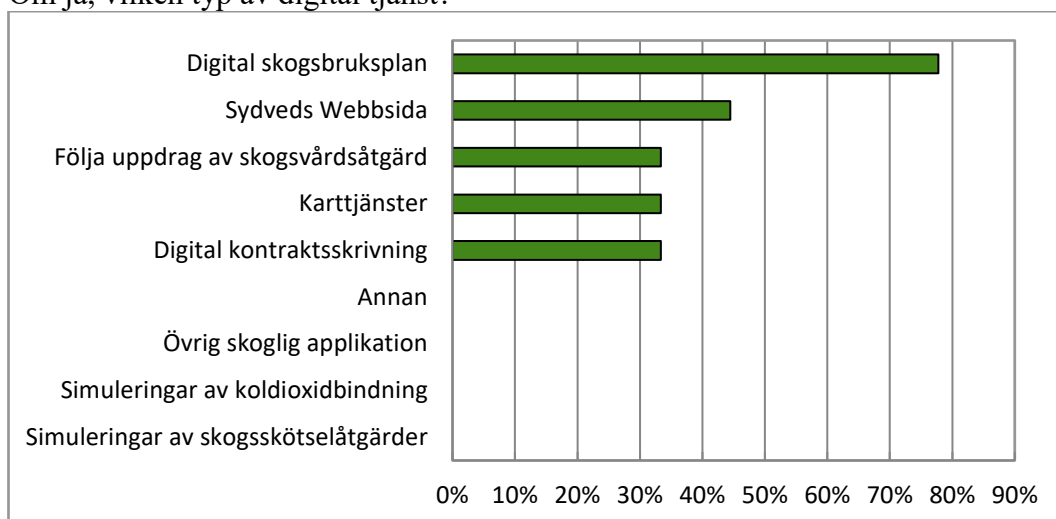
Tycker du det är enkelt att använda Sydveds digitala tjänster i dagsläget?



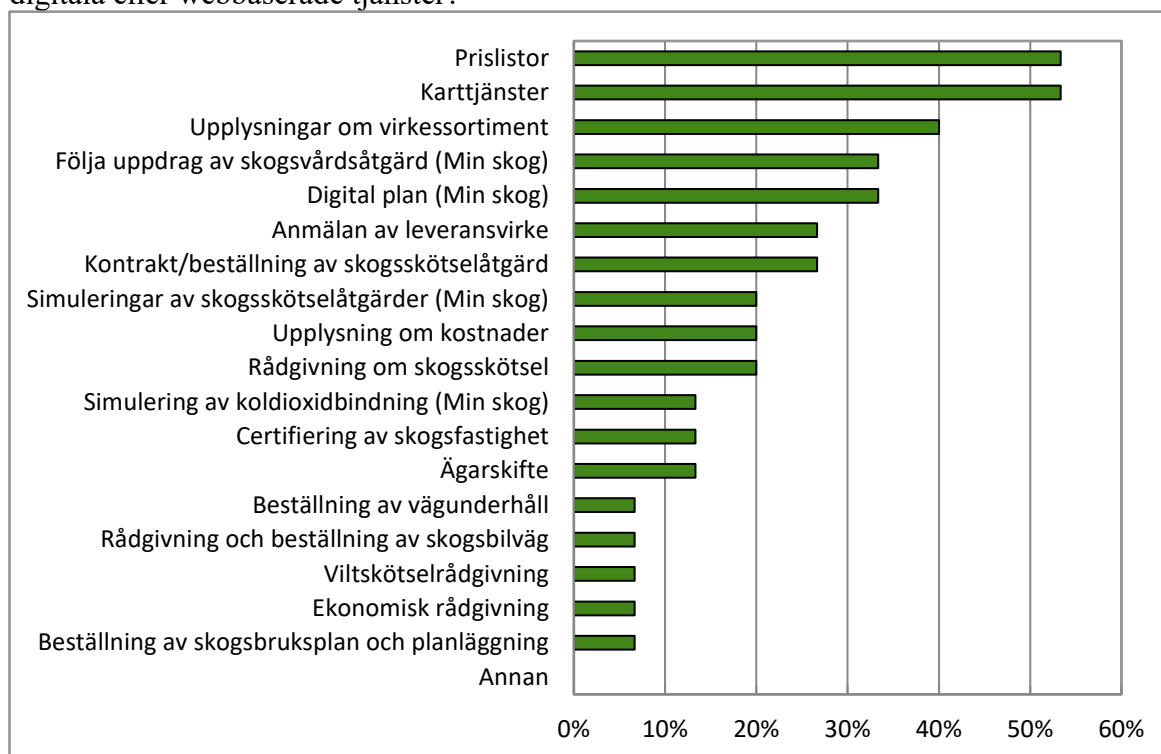
Använder du idag någon form av webbaserat eller digitalt hjälpmedel i ditt skogsägande? (exempelvis digital kontraktsskrivning eller applikationer)



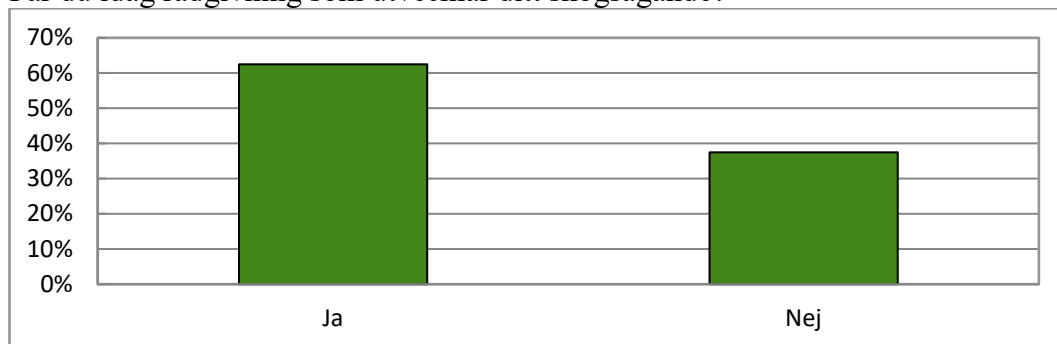
Om ja, vilken typ av digital tjänst?



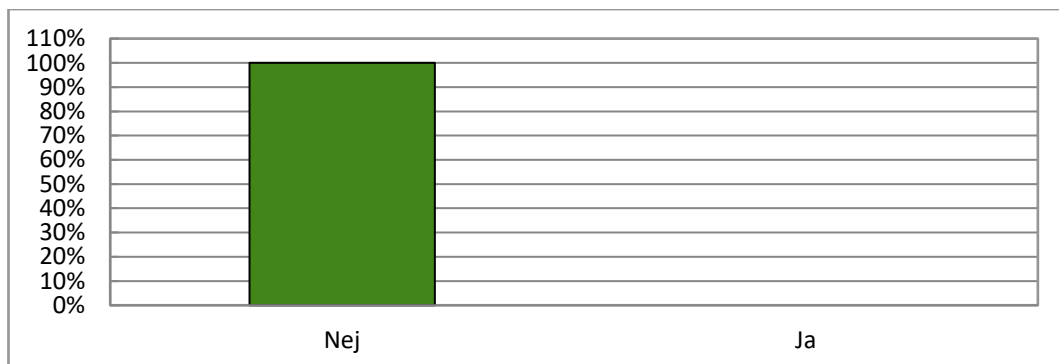
Inom vilka områden i ditt skogsägande tror du att du kommer jobba mer med digitala eller webbaserade tjänster?



Får du idag rådgivning som utvecklar ditt skogsägande?



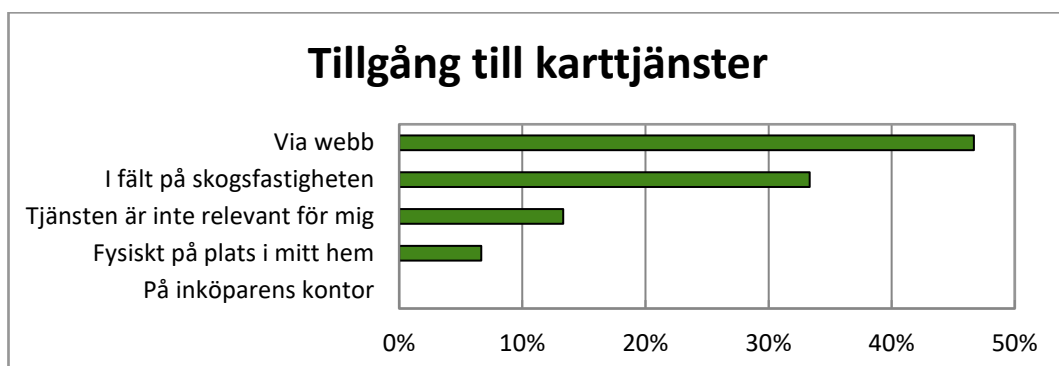
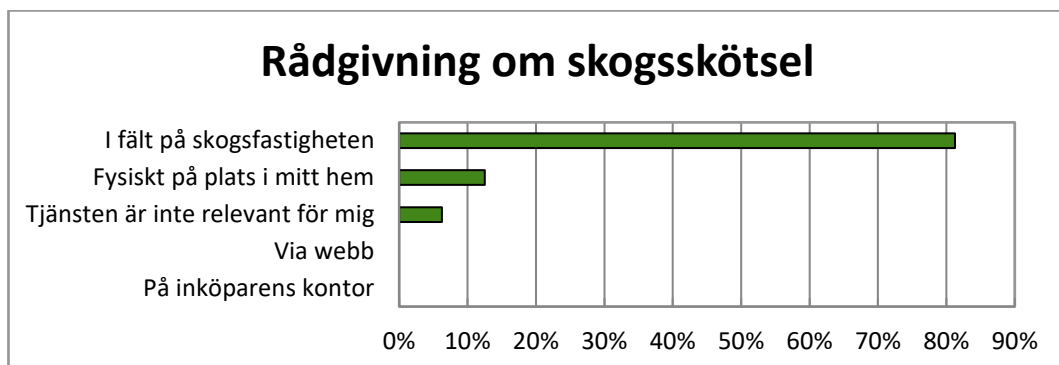
Om nej, är det något du eftersträvar och är beredd att betala för, dvs kvalificerad rådgivning som utvecklar ditt skogsägande och ökar intäkterna från din skog?



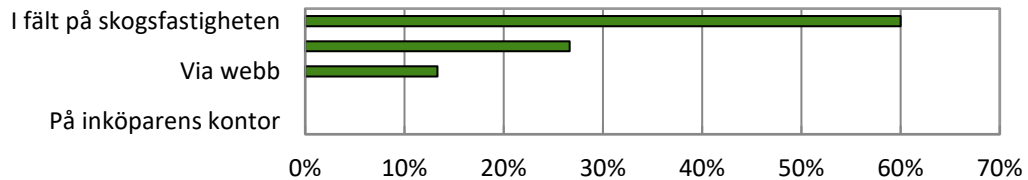
Finns det några tjänster som du saknar inom skoglig rådgivning och konsultation?

- Bättre prisjämförelse på marknaden, tex Virkesbörsen tjänsten. Jag känner inte att det är transparens i prissättningen från Sydved.
- Att båda kan logga in i tjänsten med digitalt bank id.
- Tycker att som leverantör till Sydved skulle få minst ett kanske två fysiska återkopplingar/år. Då även när man inte har leverans på gång

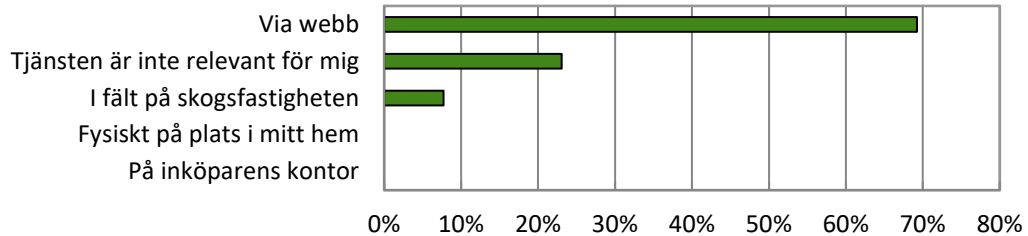
Vart vill du i första hand att din rådgivning och konsultation ska ske för följande tjänster?



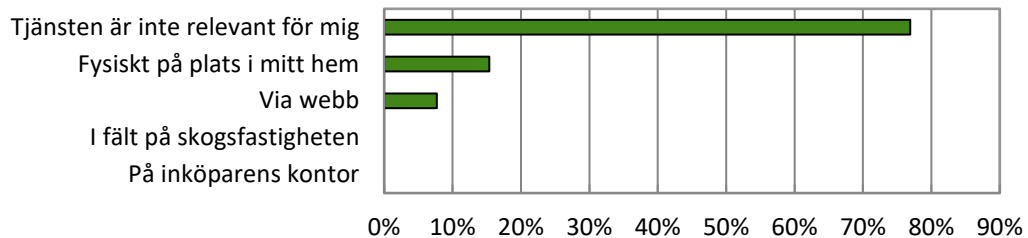
Kontrakt/beställning av skogssköttelåtgärder



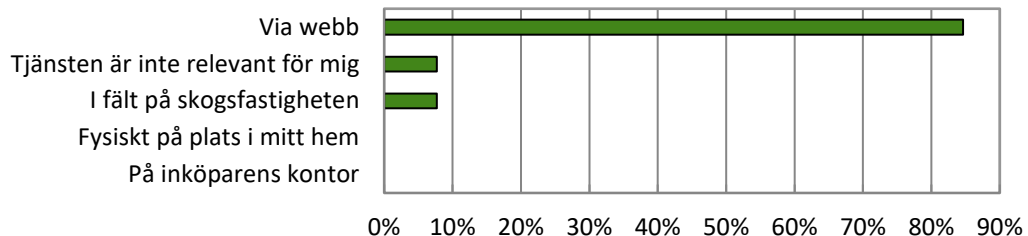
Anmälan av leveransvirke



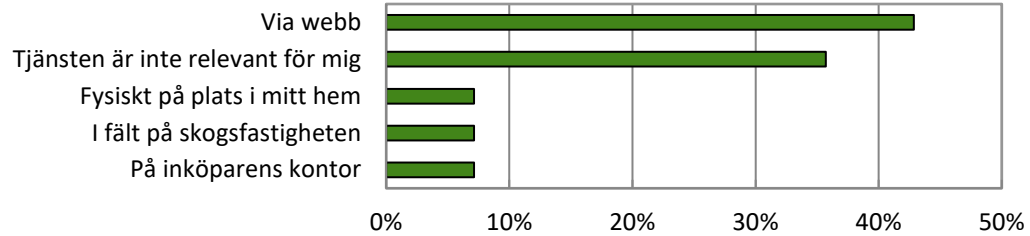
Ägarskifte



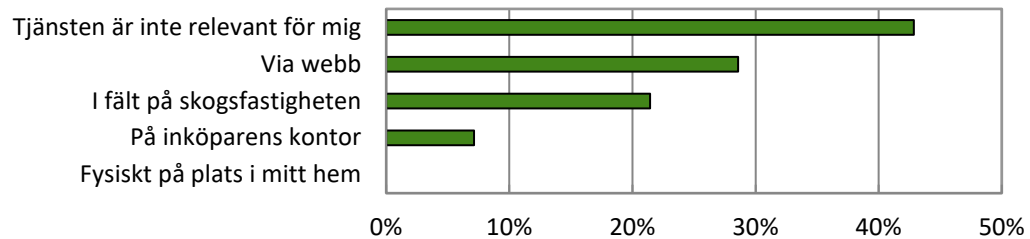
Prislistor



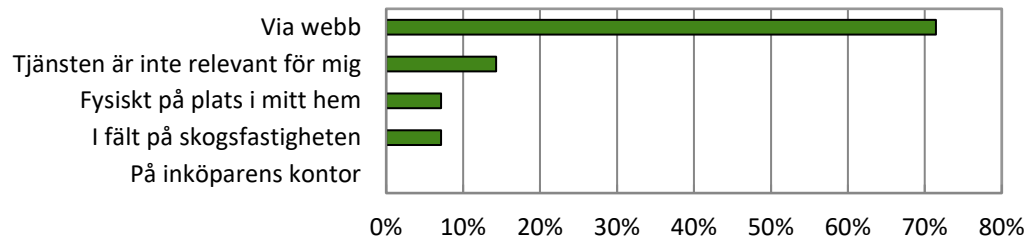
Beställning av skogsbruksplan



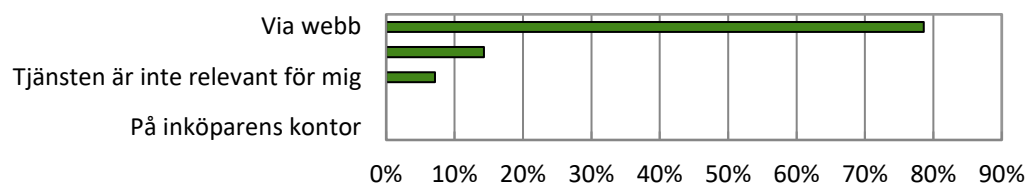
Certifiering av skogsfastighet



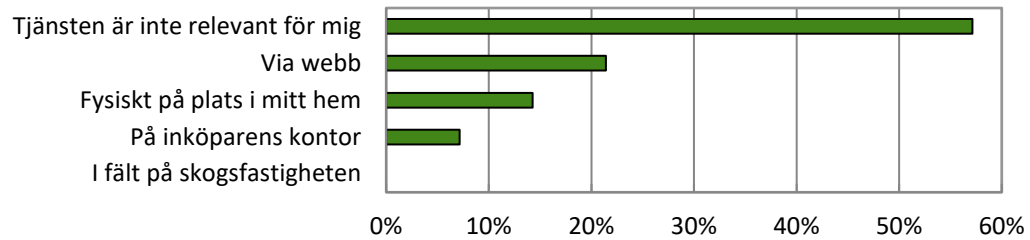
Upplysning om kostnader



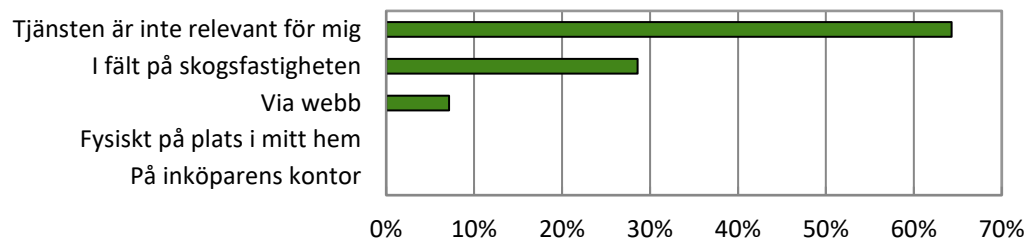
Upplysningar om virkessortiment och specialsortiment



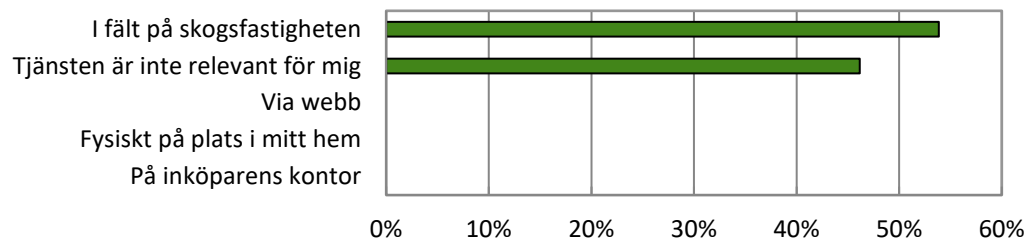
Ekonomisk rådgivning



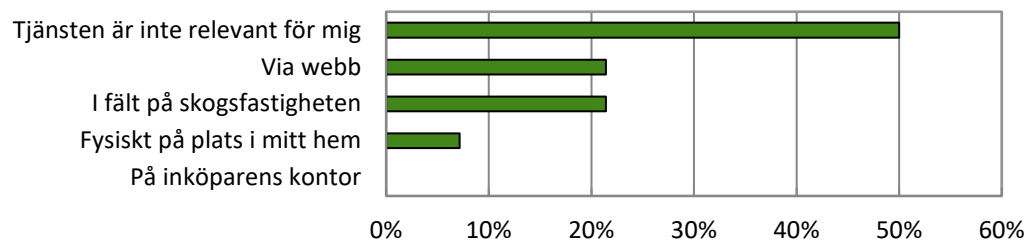
Viltskötselrådgivning



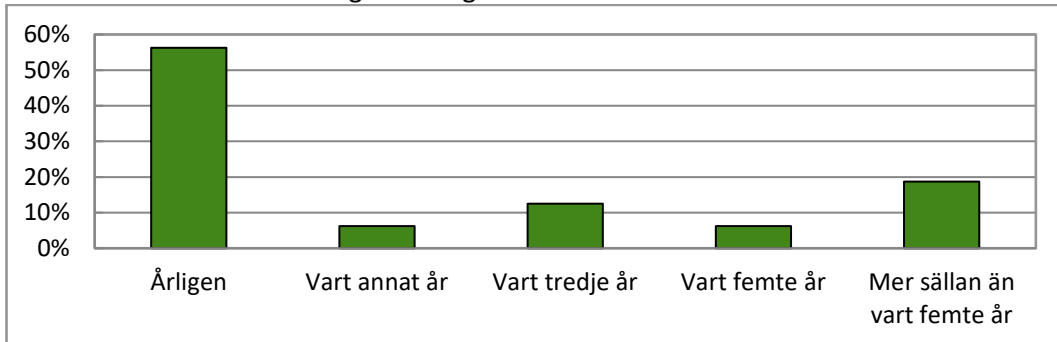
Rådgivning om vägbyggnation



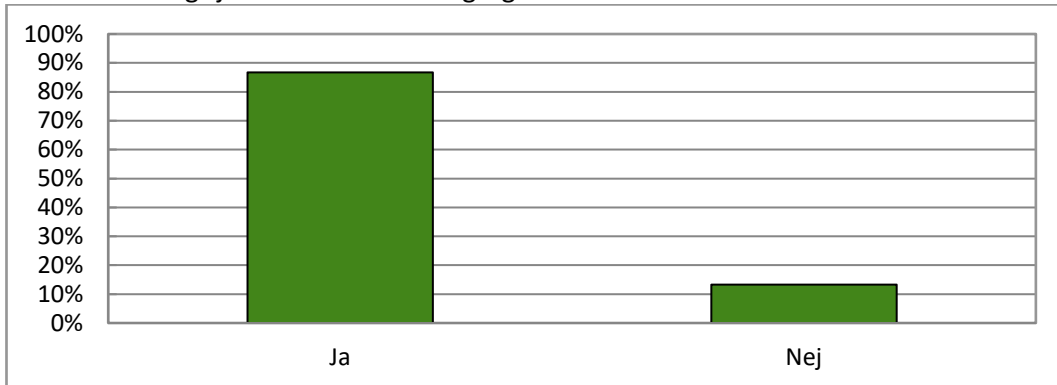
Beställning av vägunderhåll



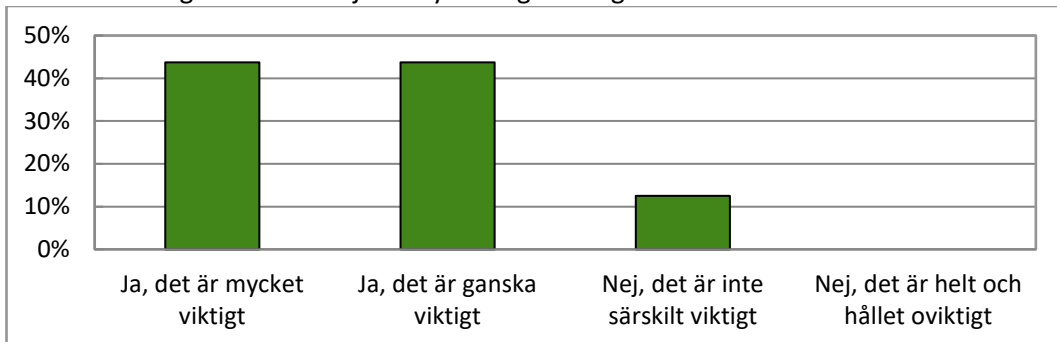
Hur ofta är du i behov av skogsvårdsåtgärder?



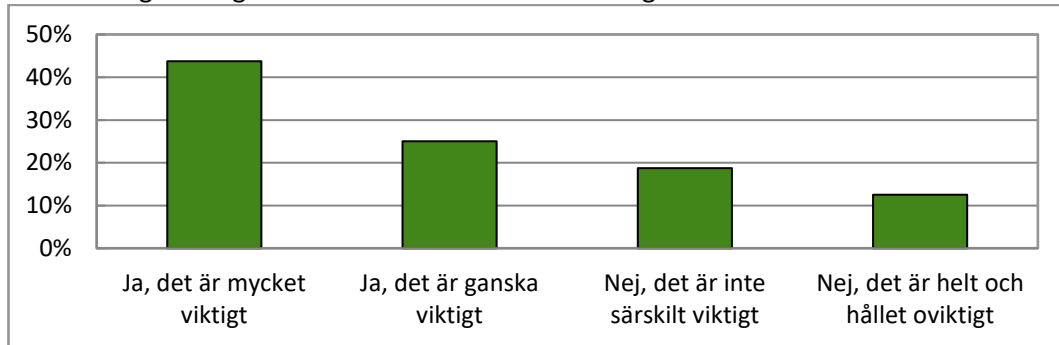
Betraktar du dig själv som en aktiv skogsägare?



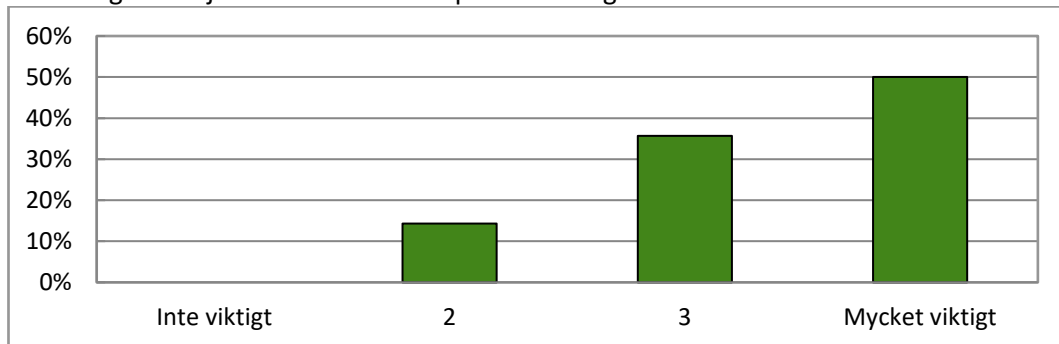
Är hållbart skogsbruk och miljöhänsyn viktigt för dig?



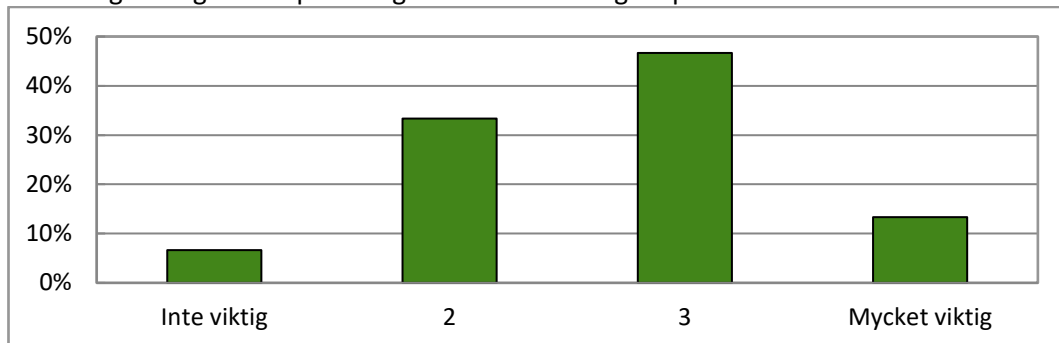
Är det viktigt för dig med FSC och PEFC certifierat skogsbruk?



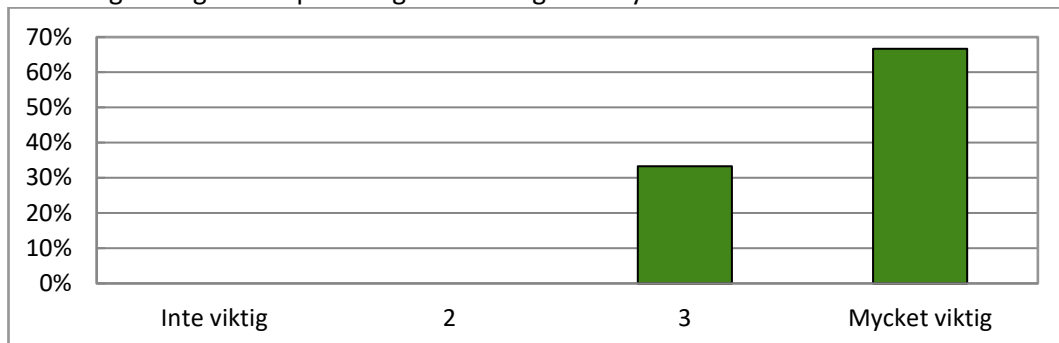
Hur viktigt är miljö- och hållbarhetsaspekter för dig?



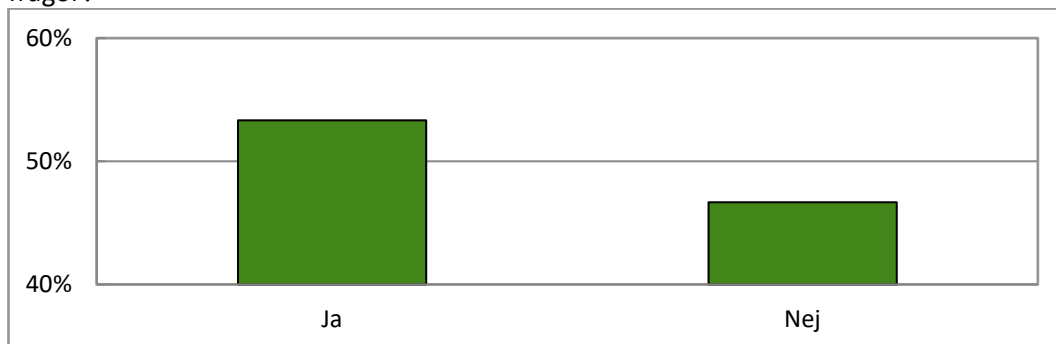
Hur viktig för dig är den personliga servicen över digital plattform?



Hur viktig för dig är den personliga servicen genom fysiska möten?



Skulle du kunna tänka dig att ställa upp på en intervju som behandlar tidigare ställda frågor?



Om ja, vänligen fyll i dina kontaktuppgifter: namn, telefonnummer och mejladress.

Svaren är uteslutna ur rapporten på grund av lagen om GDPR.

Publicering och arkivering

Godkända självständiga arbeten (examensarbeten) vid SLU publiceras elektroniskt. Som student äger du upphovsrätten till ditt arbete och behöver godkänna publiceringen. Om du kryssar i **JA**, så kommer fulltexten (pdf-filen) och metadata bli synliga och sökbara på internet. Om du kryssar i **NEJ**, kommer endast metadata och sammanfattning bli synliga och sökbara. Fulltexten kommer dock i samband med att dokumentet laddas upp arkiveras digitalt.

Om ni är fler än en person som skrivit arbetet så gäller krysset för alla författare, ni behöver alltså vara överens. Läs om SLU:s publiceringsavtal här:

<https://www.slu.se/site/bibliotek/publicera-och-analysera/registrera-och-publicera/avtal-for-publicering/>.

☒ JA, jag/vi ger härmed min/vår tillåtelse till att föreliggande arbete publiceras enligt SLU:s avtal om överlåtelse av rätt att publicera verk.

☐ NEJ, jag/vi ger inte min/vår tillåtelse att publicera fulltexten av föreliggande arbete. Arbetet laddas dock upp för arkivering och metadata och sammanfattning blir synliga och sökbara.