



EXAMENSARBETE

Våren 2013

Sektionen för lärande och miljö

Food and meal science

Livsmedelsaktörernas syn på spårbarhet

The view of the food companies' regarding the traceability

Författare

Carolin Ellbäck

Handledare

Christina Skjöldebrand

Examinator

Viktoria Olsson

Sammanfattning

Inledning: Det är inte många områden som berör så många människor som livsmedel och livsmedelskonsumtion. Vi alla konsumerar olika livsmedel på ett eller annat sätt även om det är med mycket skiftande perspektiv. Det man konsumerar är heller inte statistiskt, utan förändras vid olika situationer som livet ger. Konsumtionen uppfyller olika behov hos olika individer och mycket påverkar ens val. Vägen från bonden till konsument blir allt längre som gör att konsumenter vill ha mer information om slutprodukterna för att kunna värdera produkten med sina referensramar.

Bakgrund: Livsmedel som produceras och säljs i affären ska betraktas som att de är självklara att konsumera säkert. Men på grund av tidigare matskandaler i Europa där spårbarheten har varit knapp samt en ökad medvetenhet hos konsumenterna ifrågasätts även säkerheten. Det förutsätts att den mat som produceras är säker att förtära.

Syfte: Syftet med arbetet var att beskriva hur olika livsmedelsaktörer ser på intern- och extern spårbarhet. EG förordningen syftar till att livsmedelsföretagen måste använda sig av extern spårbarhet genom att alltid kontrollera ett steg framåt och ett steg bakåt i livsmedelskedjan. Förordningen kräver dock inte intern spårbarhet.

Metod: Med en fenomenografisk ansats utfördes fyra stycken kvalitativa semistrukturerade intervjuer på plats och över telefon för att få fram djupgående information om livsmedelsaktörernas syn på spårbarhet.

Resultat: Resultatet indikerade på att livsmedelsföretagens syn på spårbarhet och intern spårbarhet var lika men att tillvägagångssättet var olika beroende på vilken del i livsmedelskedjan man tillhörde och verksamhetens utformning. Förordningen var inga konstigheter för företagen utan det var en naturlig del i företaget för att producera säkra livsmedel. Däremot fanns det utomstående krav att hålla sig ständigt uppdaterad, kund- och konsumentkrav, media och andra klimatförhållanden som var mycket mer omfattande än förordningen som företagen arbetade efter för att inte förlora viktiga kunder och konsumenter.

Diskussion: De utomstående kraven gentemot förordningen visade resultatet av att företagen gör mer än vad förordningen kräver. Vissa delar i livsmedelskedjan, i detta fall detaljhandeln/"retailers" ställde större krav på sina leverantörer som påverkade även andra företag som exempelvis levererar helhetslösningar och tjänster till dessa leverantörer till detaljhandeln.

Slutsats: I ett ständigt förändringsbart fenomen som spårbarhet håller företagen sig uppdaterade och arbetar hela tiden för nöjda kunder och konsumenter, som gör att de agerar mer än vad förordningen förespråkar. Tillvägagångssättet vid reklamationer, returflöden och tillbakadraganden visade att aktörerna var högst angelägna om kund- och konsumentförtroenden.

Nyckelord: Spårbarhet, kvalitet, livsmedelssäkerhet, kvalitetsledningssystem, livsmedelsbranschen

Abstract

Introduction: There're not many areas that affect so many people that provisions and provisional consumption does. We all consume different provisions in one way or another, even if it is with very different perspectives. Neither is what you consume calculable, but is changing at the different situations life brings. Consumption meets the different needs of different individuals and is very affecting in one's choice. The road from the farmer to the consumer is getting longer which means that consumers want more information about the final products to be able to evaluate the product within their own frames of references.

Background: Provisions that are produced and sold in the store should be obvious to consumer as safe to consume. But because of previous provisions scandals in Europe where traceability has been scarce, and with increased consumer awareness the safety also comes into question. It is assumed that the provisions produced are safe to ingest.

Purpose: The purpose of this study was to describe how food companies look at internal and external traceability. The EC regulation aimed at food companies have to rely on external traceability by always checking one step forward and one step back in the grocery chain. The regulation does not, however, require internal traceability.

Method: With a phenomenographically approach four qualitative semi-structured interviews were conducted in personal and via phone to get the detailed information about the current traceability as a phenomenon.

Results: The results indicated that the food companies' view on traceability and internal traceability was similar but the approach was different depending on what part of the grocery chain they belong to and the operational layout of each individual company. The regulation was nothing strange for the companies since it was natural wanting to produce safe provisions. However, there were outsiders claim to stay constantly updated, customer and consumer demands, media and other climatic conditions that were much more extensive than the regulation the companies worked towards in order to not lose important customers and consumers.

Discussion: The external demands towards the regulation produced results showing that the companies are doing more than what is required by the regulation. Some parts of the grocery chain, in this case retail put greater demands on their suppliers that also affected other companies, such as delivering comprehensive solutions and services to these suppliers to retail.

Conclusion: In a constantly changeable phenomenon such as traceability companies are keeping themselves up-to-date and constantly working towards satisfying its customers and consumers, enabling them to act more than regulation ordains. The procedure for complaints, flow of returns and withdrawals showed participants were more than eager keep the trust of its customers and consumers.

Keywords: Traceability, quality, food safety, quality management, food industry

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	s. 6
2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING	s. 6-7
3. LITTERATURGENOMGÅNG	s. 7
3.1 Begreppsförklaring	s. 7
3.1.1 EG-förordning	s. 7
3.1.2 Primärproducent	s. 7
3.1.3 Livsmedelsföretag och foderföretag	s. 7-8
3.1.4 Slutkonsument	s. 8
3.1.5 Detaljhandel	s. 8
3.1.6 Livsmedelskedja	s. 8
3.1.7 Spårbarhet	s. 8
3.1.8 Myndighet	s. 9
3.1.9 Kvalitet och kvalitetsledningsarbete	s. 9
3.1.10 Standard och standardisering	s. 10
3.2 Kvalitetsarbetets och spårbarhetens uppkomst	s. 10-11
3.3 Kvalitetsarbete och spårbarhet idag	s. 11-12
3.4 EG-förordningarna inom spårbarhet	s. 12
3.4.1 Syftet med spårbarhet och förordningarna	s. 12
3.5 Studier inom området	s. 12-13
3.5.1 Kopplingen mellan Gastronomi och LTH med dess projekt	s. 13
4. MATERIAL OCH METOD	s. 14
4.1 Vetenskapliga teoretiska angreppssätt inom aktuell forskning	s. 14-15
4.2 Tekniker för insamling av empiri	s. 15-16
4.2.1 Validitet och reliabilitet	s. 16
4.3 Relationen mellan teoretiska angreppssätt och empiri	s. 16
4.4 Studiens sammanhang	s. 16-17
4.4.1 Metod för datainsamling	s. 17
4.4.2 Bearbetning för insamlad empiri	s. 17-18
4.5 Urval av respondenter	s. 18-19
4.5.1 Bortfall	s. 19
4.6 Metodkritik	s. 19-20
4.7 Etiska överväganden	s. 20
5. RESULTAT	s. 20
5.1 Synen på spårbarhet	s. 20-21
5.2 De utomstående kraven	s. 21
5.2.1 Myndigheter (hårda faktorer)	s. 21-22
5.2.2 Att hålla sig uppdaterade (mjuka faktorer)	s. 22
5.2.3 Kund- och Konsumentförtroende (mjuka faktorer)	s. 22-23
5.2.4 Övriga: Klimat och Media (mjuka faktorer)	s. 24
5.3 Synen på den interna spårbarheten	s. 24
5.3.1 Den egna och andras interna spårbarhet (mjuka faktorer)	s. 24-25
5.3.2 Ett stort sammanvävt system med en helhetssyn (mjuka och hårda faktorer)	s. 25
5.4 Reklamation och returflöden	s. 26
5.4.1 Hårda faktorer som påverkar reklamation och returflöden	s. 26-27

5.4.2 Mjuka faktorer som påverkar reklamation och returflöden	s. 27
5.4.3 Manuellt- och maskinellt arbete (hårda faktorer)	s. 27-28
6. DISKUSSION	s. 28
6.1 Kvalitetsarbete förändras med tiden.....	s. 29
6.2 Synen på spårbarheten och EG-förordningen	s. 29
6.3 Synen på den interna spårbarheten.....	s. 29-30
6.4 De utomstående kraven	s. 30
6.5 Manuellt- och maskinellt arbete.....	s. 31
6.6 Reflektion över studien	s. 31
6.7 Förslag till fortsatta studier	s. 31-32
6.8 Resultatens relevans inom Mat- och Måltidsområdet	s. 32
7. SLUTSATS	s. 32
8. REFERENSER	s. 34
Bilaga 1 Intervjuer och intervjufrågor	s. 37
Bilaga 2 Informationsbrev	s. 38
Bilaga 3 Återupptagande.....	s. 39
Bilaga 4 – De intervjuade företagen: Tetra Pak	s. 40
Bilaga 5 – De intervjuade företagen: Dagab	s. 41
Bilaga 6 – De intervjuade företagen: COOP	s. 42
Bilaga 7 – De intervjuade företagen: ICA	s. 43

1. INLEDNING

I samband med galna ko-sjukan år 1986 i Storbritannien och vid dioxinskandalen i Belgien år 1999 stöttes det på problem när man ville återkalla produkter från marknaden. Spårbarheten var knapp och man kunde inte spåra produkterna på marknaden när företag var tvungna att återkalla stora mängder. För att behålla konsumenternas förtroende och minska framtida skadeverkningar skapades regler om spårbarhet (Livsmedelsverket, 2012, s. 3). EG-förordningen 178/2002 skapades och menar att livsmedelsföretagen ska ha ett ”system för spårbarhet” som innebär kontroll för ett steg bakåt samt framåt i kedjan för varor (Livsmedelsverket, 2012, ss. 4-5). År 2005 trädde artiklarna i förordningen 178/2002 vilka behandlade spårbarhet i kraft och dessa artiklar ställer krav på att ha ett system som kontrollerar varifrån produkterna kommer, när och från vem dvs. för ett steg bakåt men också vart produkten levereras, till vem och när dvs. ett steg framåt i kedjan (Bergström & Hellqvist, 2004, s. 53). En del företag har infört system för intern spårbarhet, vilket innebär spårbarhet inom den egna organisationen, för att andra företag kräver det eller för speciella livsmedel kan lagstiftningen kräva ytterligare spårbarhet (Livsmedelsverket, 2012, s. 8).

I dagsläget insjuknar fortfarande varje år ca 500 000 svenskar i matförgiftning efter att ha ätit hemma eller på restaurang. Därutöver insjuknar ytterligare 250 000 svenskar efter utlandsvistelser (Livsmedelsverket, 2011a). En studie från Smittskyddsinstitutet visar att 338 000 personer som matförgiftas varje år kostar 731 miljoner kronor. Enligt Världshälsoorganisationen (WHO) räknas minst två sjukdomsfall efter intag av samma livsmedel som ett livsmedelsburet utbrott (Smittskyddsinstitutet, 2010). Livsmedelsförordningen har till syfte att säkerställa att livsmedel på marknaden håller tillräckligt hög kvalitet, detta för att förhindra t.ex. sjukdomsframkallande bakterier. Förordningen syftar också till att felmärkning och vilseledande information av produkter inte sker (Livsmedelsverket, 2013).

Intressant med spårbarhet är både den interna och externa spårbarheten. EG-förordningen 178/2002 innefattar endast den externa spårbarheten och där kontrolleras ett steg framåt respektive bakåt i livsmedelskedjan, men kräver inte intern spårbarhet. Hur kommer det sig att förordningen inte inbegriper intern spårbarhet? Hur kan man kvalitetsäkra sin process steget framåt och bakåt om man inte säkerställer sin interna spårbarhet? Livsmedelsföretagare kan äventyra människors hälsa genom hur de utför sitt arbete och genom hur produkter märkts. Genom spårbarhet kan man ta reda på hur vida en produkt som sägs vara ekologisk verkligen är det eller hur en produkt som innehåller oxkött verkligen innehåller oxkött och inte hästkött. Med detta i åtanke ska detta arbete fördjupa sig i företagets syn på spårbarhet.

2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING

Syftet med arbetet är att beskriva hur olika livsmedelsaktörer ser på intern- och extern spårbarhet.

Frågeställningar för att uppnå syftet kommer därför att vara:

Vad är livsmedelsföretagens syn på spårbarhet och den interna spårbarheten? Finns det liknande syn på spårbarhet och intern spårbarhet mellan företagen eller är det skillnad på synen beroende på vilken del i livsmedelskedjan man tillhör?

Vilka är de utomstående kraven kring spårbarhet? Hur formulerar företagen dess krav och stämmer de överrens med förordningens formulerade krav?

Vilket arbetssätt (manuellt resp. maskinellt) används för att säkerställa en sådan hög kvalitet som möjligt i arbetet med spårbarhet?

Hur agerar företagen om deras kunder och konsumenter råkar ut för något fel? Vad händer, vad görs samt hur ser/sker kommunikationen ut vid reklamationer och produktalarm? Hur åtgärdas felen?

3. LITTERATURGENOMGÅNG

I detta kapitel kommer teori att presenteras för att ge en förförståelse för området. Först presenteras begreppsförklaring och därefter hur kvalitetsarbete och spårbarhet har förändrats med tiden fram till idag, presentation av nuvarande förordningar och tidigare studier inom området.

3.1 Begreppsförklaring

Nedan förklaras relevanta begrepp inom denna vetenskapliga disciplin, som behandlas i undersökningen eller som kan relateras till området. För att undgå missvisande översättning så presenteras citat på originalspråk (engelska) samt begrepp översätts inom parentes till motsvarande fackligt ord på engelska för att underlätta eventuella vidare undersökningar.

3.1.1 EG-förordning

En EG-förordning (EC-regulation) antas gemensamt av Europeiska Unionens råd och Europaparlamentet eller endast av EU-kommissionen och gäller för alla medlemsländer. Förordningen är direkt tillämplig vilket innebär att den övergår till lag med omedelbar verkan i medlemsländerna vid fastställande av en förordning och därmed likvärdig nationell lagstiftning. EU-direktiv och beslut har mer definierade mottagare än förordningar (Europeiska Kommissionen, 2012).

3.1.2 Primärproducent

En primärproducent (en. Primary producer) uppföder eller odlar primärprodukter inklusive skörd, mjölkning, produktion av livsmedelsproducerande djur före slakt samt jakt, fiske och insamling av vilda produkter (EG-förordning 178/2002, kapitel 1, artikel 3, punkt 17).

3.1.3 Livsmedelsföretag och foderföretag

Ett *livsmedelsföretag* (en. Food business) är ett företag med vinst eller inte, privat eller offentlig som bedriver en verksamhet som hänger samman med en livsmedelskedja (EG-

förordning 178/2002, kapitel 1, artikel 3, punkt 2). Ett *foderföretag* (en. Feed business) är ett liknande företag vars huvudsyssla är produktion, framställning, bearbetning, lagring, transport eller distribution av foder och även de som producerar/lagrar foder för utfodring av djur på egen anläggning (EG-förordning 178/2002, kapitel 1, artikel 3, punkt 5).

3.1.4 Slutkonsument

En slutkonsument (en. Final consumer) är den konsument av ett livsmedel som inte kommer att använda livsmedlet som en del i ett livsmedelsföretags verksamhet eller aktivitet (EG-förordning 178/2002, kapitel 1, artikel 3, punkt 18).

3.1.5 Detaljhandel

Detaljhandel (en. Retail) innebär hantering, bearbetning och lagring av livsmedel på stället där produkten säljs eller levereras till konsument. I definitionen ingår distributionsterminaler, personalmatsalar, serveringsställen, restauranger, affärer, grossist (en. wholesaler) eller liknande livsmedelsservice (EG-förordning 178/2002, kapitel 1, artikel 3, punkt 7).

3.1.6 Livsmedelskedja

En livsmedelskedja (en. Food supply chain eller "stages of production, processing and distribution") definieras som ett ramverk av aktörer i de olika stegen där produkt från råvara till förbrukningsprodukt innefattas (Fagerlund, 2009, s. 14 ; EG-förordning 178/2002, kapitel 1, artikel 3, punkt 16).

3.1.7 Spårbarhet

I EG-förordning 178/2002 formuleras spårbarhet (en. traceability) enligt:

"Traceability" means the ability to trace and follow a food, feed, food-producing animal or substance intended to be, or expected to be incorporated into a food or feed, through all stages of production, processing and distribution "
(EG-förordning 178/2002, kapitel 1, artikel 3, punkt 15).

Förenklat på svenska innebär det förmågan att spåra och följa livsmedel, foder, djur eller andra ämnen som är avsedda/förväntas ingå i ett livsmedel/foder genom alla stadier i livsmedelskedjan.

Extern spårbarhet innebär ett steg bakåt (leverantör) samt framåt (mottagare) i livsmedelskedjan. *Intern spårbarhet* innebär vetskapen om hur livsmedlet rör sig inne i verksamheten (Livsmedelsverket, 2012, s. 4 ; Fagerlund, 2009, s. 13).

3.1.8 Myndighet

En myndighet är en del av statens eller kommunernas förvaltning och sköter det man har bestämt i staten och kommunerna, vilket gör att de har maktbefogenheter (Nationalencyklopedin, 2013b). Det är myndigheter som kontrollerar anläggningar (Livsmedelsverket, 2011b) och enligt legalitetsprincipen måste myndigheter ha stöd i lag eller annan författning i sina beslut (KRUS, s. 7 ; Nationalencyklopedin, 2013a).

Den svenska livsmedelslagstiftningen (SFS 2006:804) kompletterar EG-förordningarna och innefattar bland annat regler för kontroll, avgifter och överklagande. Den svenska livsmedelsförordningen (SFS 2006:813) förtydligar även vilken myndighet som kontrollerar vilken sorts av anläggning (Livsmedelsverket, 2011b). Detta gör att det är myndigheter som kontrollerar och är företagets kontakt med EG-förordningarna.

3.1.9 Kvalitet och kvalitetsledningssystem

Begreppet kvalitet är ett subjektivt begrepp som är individ- och situationsberoende, vilket gör att vad som anses vara av rätt kvalitet är olika beroende på person och situation. Bergström & Hellqvist (2004) delar upp begreppet i *hårda*- och *mjuka* faktorer, som är viktiga begrepp och definitionen används i denna uppsats:

Hårda faktorer är en mer traditionell syn på livsmedelskvalitet, som innebär livsmedlets funktionella kvalitet, ätkvalitet, hygieniska kvalitet, näringskvalitet och mängd. Dagens kunskap och effektiva kontrollsystem är uppbyggda för dessa faktorer. Ett exempel, för att undanröja hälsofaror för konsumenter används en metod som kallas HACCP (Hazards Analysis Critical Control Points). Denna metod gör att produkterna och hanteringen av dem uppfyller alla krav på säkerhet. Kunder och konsumenter förutsätter att alla livsmedel är säkra att förtära och det är därmed en tvungen kvalitet som måste uppfyllas (Bergström & Hellqvist, 2004, ss. 10-11).

Mjuka faktorer är mer av immateriella karaktärer och uppkomna på senare tid. Där ingår faktorer som berör företagets verksamhet, allt ifrån produktutveckling till försäljning och service. Även andra faktorer som smak, upplevelse, miljö, geografiskt ursprung, leveranssäkerhet, produktionsmetoder, arbetsförhållanden med mera ingår bland dessa faktorer (Bergström & Hellqvist, 2004, ss. 10-11).

Begreppet *kvalitetsledningssystem* finns författade i ISO 9000-serierna och några nära relaterade standarder. Meningen med ISO 9000-serierna är att de ska fungera som hjälpmedel i arbetet med *hårda*- samt *mjuka faktorer* och att den ökar kommunikationen mellan företag och organisationer regionalt och internationellt. Nuvarande standarderna i ISO 9000-serierna ersätter dem från 1994 och gäller från 2001. ISO 9000 är specificerat för att underlätta kommunikationen genom bestämda termer och begrepp. ISO 9001 specificerar minimikrav som måste uppfyllas i ett kvalitetsledningssystem, för att en organisation ska sedan kunna uppfylla kundkraven och därmed ha nöjda kunder (vilket även gäller krav från myndigheter). Den beskriver vad kvalitetsledningssystemet ska innehålla men inte tillvägagångssättet och man kan certifieras för det om man uppfyller vissa punkter. ISO 9004 är en mer vägledande standard för hur kvalitetsledningssystem ska upprättas och bedrivas på ett framgångsrikt sätt och med en självvärderingsmodell för att hitta förbättringsområdena, men det är inget krav att följa denna standard (Bergström & Hellqvist, 2004, ss. 79-83).

3.1.10 Standard och standardisering

ISO, International Organization for Standardization, grundades 1947 och är en sammanslutning av 148 nationella standardiseringsorgan. ISO arbetar för att underlätta den internationella handeln som resulterar i olika internationella överenskommelser i form av standarder (Bergström & Hellqvist, 2004, s. 75). En standard beskriver definitioner och begrepp för att normera bland annat egenskaper, funktioner, kvalitet, säkerhet, processer, system, tjänster med mera (Nationalencyklopedin, 2013c). Konkreta exempel för utarbetade standarder är storleken på A4-papper, diametrar på skruvar och muttrar, storlek på bankomatkort och bestämning av olika ämnens halter i livsmedelsprodukter (Bergström & Hellqvist, 2004, s. 75).

3.2 Kvalitetsarbetets och spårbarhetens uppkomst

Innan kvalitet blev ett begrepp, så arbetade hantverkare, jordbrukare osv. för att uppfylla kundernas skiftande behov och förväntningar. Kvalitetstänkandet är alltså inte nytt. Under industrialiseringen på 1800-talet blev det mer specialiserade arbetsuppgifter i företagen. Det medförde att man inte längre kunde lita på den enskilde hantverkaren, för att förhindra att felaktiga produkter nådde kunden (Bergström & Hellqvist, 2004, s. 15).

Sedan utvecklades produktionstekniken, som möjliggjorde produktion av identiska produkter i längre serier. Denna teknik användes vid löpandebandsproduktionen hos exempelvis Fords bilfabriker i USA. Denna teknik gjorde att man kunde jämföra produkterna med fastställda normer med hjälp av olika mätinstrument, så kallade kvalitetskontroller.

Under 1920-talet blev detta mer vanligare hos företagen och de flesta började ha en kontrollavdelning som hade en egen funktion i organisationen. Detta fortsatte och började tillämpas i försvarsindustrin under andra världskriget (Bergström & Hellqvist, 2004, s. 15).

Under andra världskriget blev det ett annat synsätt och nya begrepp uppstod, bland annat kvalitetsbristkostnader. Det vill säga kostnader förknippade med till exempel produktionsstopp, reklamationer, kassationer med mera och Total Quality Control (TQC) utvecklades. Kunden togs på allvar nu och kvalitet handlade inte längre enbart om slutprodukten. Hela processen var engagerad i kvalitetstänkandet, från utveckling och konstruktion till försäljning. Vid den här tiden började man ta allt mer hänsyn till medarbetarna med avseende på arbetsmiljö och motivation (Bergström & Hellqvist, 2004, s. 16).

Kvalitet betraktades som ett problem i Europa och USA vilket inte utgjorde någon konkurrensfördel i andra delar av världen. Japanerna vidareutvecklade utifrån grundtankarna kring kvalitetstänkandet som fanns i västvärlden och grundade egna metoder samt tekniker. Kvalitetscirklar var en metod som de tog fram, där mindre grupper av medarbetare identifierar olika kvalitetsproblem i en verksamhet och ger försförordning hur de kan lösas. Denna seriösa kvalitetsutveckling i Japan resulterade i stor framgång i västvärlden med prisvärda produkter på västvärldens marknad och det blev en tankeställare för företag i västvärlden (Bergström & Hellqvist, 2004, s. 16).

Under 1980-talet började man därmed se kvalitetsutveckling som något man kunde konkurrera med och synsättet förändrades kring kvalitet och kvalitetsarbete. I denna period utvecklades Total Quality Management (TQM), som är en slags företagsledningsfilosofi.

Filisofin går ut på att ständigt förbättra kvaliteten i processer och produkter, engagemanget hos medarbetare och kundfokuseringen i alla företagets aktiviteter (Bergström & Hellqvist, 2004, ss. 16-17).

Kvalitetsarbetet har utvecklats genom tiderna från att enbart kontrollera mer *hårda faktorer*, som kvaliteten på färdiga produkter till att omfatta företagets processer, medarbetare och kunder som ingår i *mjuka faktorer*. Kvaliteten har gått från en enskild sak till ett helhetsperspektiv där kundnyttan utgör ledstjärnan. För att få struktur kring arbetet uppförde företagen kvalitetsledningssystem i sina verksamheter och ställde sedan detta som krav på sina underleverantörer (Bergström & Hellqvist, 2004, ss. 16-17).

Sedan blev det allt vanligare, och är fortfarande vanligt, att kunderna ställer krav på andras kvalitetsledningssystem. Villkor ställs på underleverantören för att öka tryggheten för köparen och att kvaliteten blir den rätta. För att underlätta kommunikationen och relationen mellan köpare och underleverantör, utformade en del länder nationella standarder för kvalitetsledningssystem, som är idag föregångare till ISO 9000-serierna (Bergström & Hellqvist, 2004, ss. 16-17).

3.3 Kvalitetsarbete och spårbarhet idag

I samband med bl.a utbrottet av galna ko-sjukan år 1996 i Storbritannien (Smittskyddsinstitutet, 2011), kvalitetsproblem hos Coca-Cola (Nemery, Fischler, Boogaerts, Lison, Willems, 2002, ss. 1657-1658 ; Johnson & Peppas, 2003, ss. 18-22) och dioxinskandalen i Belgien år 1999 stöttes det på problem när man ville återkalla exempelvis smittat kött och förorenad matolja från marknaden. Spårbarheten var knapp och man kunde inte spåra produkterna på marknaden när dessa stora företag var tvungna att återkalla stora mängder livsmedel. För att behålla konsumenternas förtroende och minska framtida skadeverkningar så skapades regler om spårbarhet (Livsmedelsverket, 2012, s. 3).

Reglerna omfattar att hålla ordning på ett steg bakåt samt framåt i livsmedelskedjan och kallas för extern spårbarhet. Hur livsmedlet rör sig inne i ens eget företag kallas för intern spårbarhet, men enligt reglerna är det inget krav att ha ett system för intern spårbarhet (Livsmedelsverket, 2012, s. 4). Det finns regler som berör området intern spårbarhet, exempelvis förpackade produkter som ska kunna spåras tillbaka till produktionsdag. De flesta företag har infört intern spårbarhet för att följa en standard från en tredje part eller för att kunderna följer en sådan standard kräver det utav leverantören. En del företag har valt att följa rutiner för intern spårbarhet av företagsekonomiska skäl eller marknadens krav, trots att livsmedelslagstiftningen inte kräver det (förutom hos några speciella livsmedel). Ett vanligt tillvägagångssätt är att kunna spåra råvaror som har använts under en viss dag, t.ex. bäst-före-datum, sista förbrukningsdag eller batchnummer (Livsmedelsverket, 2012, ss. 8-9).

De tidigare nationella standarderna för kvalitetsledningssystem gjordes om efter skandalerna och en ny trädde i kraft vid årsskiftet 2002/2003 i 159 länder. Dessa blev då föregångare till dagens internationella standardsserien för kvalitetsledning, ISO 9000, som har tagits fram av internationella standardiseringsorganisationen (Bergström & Hellqvist, 2004, s. 17). Från och med 1 januari 2005 trädde det ytterligare en ny, EG förordning nr 178/2002 som ställer krav på att ha ett system för spårbarhet i hela livsmedelskedjan (Bergström & Hellqvist, 2004, s. 53).

Under 1990-2000 talet har det också utvecklats en del specifika standarder för vissa branscher. För livsmedelsbranschen gäller BRC Global – Food och EFSIS standard, som har inspiration från ISO 9000-serien (Bergström & Hellqvist, 2004, s. 17).

3.4 EG-förordningarna inom spårbarhet

EG förordningen 178/2002 (en. EC-regulation) och dess artiklar trädde i kraft den 1 januari år 2005 och kan tolkas på lite olika sätt. Men artiklar i EG-förordningar ska tolkas tillsammans med skälen till förordningen, där skälen är förtydligande om avsikten med förordningen. Speciella punkter att belysa är punkt 28 och 29 i skälen till denna förordning. I punkt 28 i skälen anges det att man ska ha ett omfattande system inom livsmedelsföretagen. I punkt 29 i skälen till förordningen anges det att livsmedelsföretagen ska kunna minst fastställa vilket företag de har fått ett livsmedel ifrån, det vill säga ett steg bakåt. Läser man mer ingående kring förordningen kan man se i artikel 18 punkt 3 att det även krävs att företaget ska veta vart ens produkter tar i vägen, det vill säga ett steg framåt i livsmedelskedjan (Europaparlamentets och rådets förordning, EG, nr 178/2002, 2002). Livsmedelsverket har tolkat punkterna som att man ska ha system ett steg bakåt samt ett steg framåt i livsmedelskedjan (Livsmedelsverket, 2004 ; GS1 Sweden, 2008).

3.4.1 Syftet med spårbarhet och förordningarna

Syftet med lagstiftningen för spårbarhet är att företagen ska kunna ta tillbaka produkterna från marknaden på ett korrekt och lämpligt sätt utan att någon ska komma till skada, vare sig det är konsument eller organisation ett steg längre fram i ledet. Det ska vara lättare att informera konsumenter och kontrollmyndigheter när det inträffar problem, exempelvis när det visar sig att produkter eller livsmedel innehåller skadliga ämnen eller farliga bakterier som kan påverka hälsan negativt.

EG:s förordning nr 178/2002 definierar spårbarhet som att det ska vara möjligt att kunna spåra och följa livsmedel, livsmedelsproducerade djur, ämnen med mera som kan ingå i en produkt/livsmedel i dess alla produktions-, bearbetningsstadier och distributionskedjan (Livsmedelsverket, 2012, ss. 3-4 ; Bergström & Hellqvist, 2004, s. 53).

Artiklarna om spårbarhet handlar om både riskhantering, riskkommunikation och konsumentskydd (Livsmedelsverket, 2004). Reglerna är också enbart målinriktade, det vill säga att de uttrycks i ett syfte och vilket resultat som ska uppnås genom den tolkade EG-förordningen. Reglerna beskriver därför inte hur detta resultat ska uppnås, utan enbart att det ska uppnås och att det är motiveringen till att det enbart är förordning att ha extern spårbarhet, enligt Livsmedelsverket. Livsmedelsverket ser att om ett företag väljer att ha en intern spårbarhet så är det ett företagsekonomiskt övervägande för att minska antal varor som måste tas tillbaka från marknaden (GS1 Sweden, 2008).

3.5 Studier inom området

Det finns en mängd tidigare studier som berör området spårbarhet. År 1999 startades vid Lunds Tekniska Högskola, institutionen för Designvetenskaper, avdelningen för

Förpackningslogistik ett industrifinansierat projekt kallat IFL (Innovative Food Logistics). Projektets syfte var att få bättre effektivitet i framtidens livsmedelsvärdekedja baserat på spårbarhet och riskhantering. De tidigare studierna hos Lunds Tekniska Högskola har främst fokuserat på extern spårbarhet och endast ett fåtal publikationer som har fokuserat på intern spårbarhet. Spårbarhet på avdelningen har studerats i industrier som berör både livsmedels-, fordons- och IT-industrier. Förslaget från avdelningen är att framtida studier skulle kunna fokusera mer på "mjukare faktorer", vilket denna undersökning har tagit hänsyn till (Fagerlund, 2009, ss. 16-19, 82-82). Nedan presenteras några undersökningar som har berört spårbarhet, framförallt extern spårbarhet i verksamheterna inifrån och ut på ett mer materiellt och "hårt" sätt. Detta bildar även ytterligare en motivering till att denna studie har fokuserat mer som enligt Fagerlund (2009) menar att det behövs fler "mjukare" inriktningar kring spårbarhet då det finns väldigt få sådana undersökningar.

I en av dessa studier beskrivs det hur viktigt det är med märkning och att det behövs en viss kontroll över var ens produkter tar i vägen. Studien har främst fokuserat på en del tekniska spårbarhetssystem som är oftast riktade till ett företag och inte till flera företag samtidigt samt gett förslag att införa ett stort system globalt och inte enbart på EU-nivå (Örjas & Severius, 2003). RFID(Radio Frequency Identification)-tekniken inom märkningsområdet har berörts i flera studier och innebär att information avläses på avstånd från en tagg/transponder som innehåller ett minne med all information om produkten. Tekniken har undersökts på flera områden och det menas att denna teknik har ännu inte fått något genombrott i livsmedelsbranschen på samma sätt som i andra områden för att det är för dyrt (Wikström, 2009 ; Örjas & Severius, 2003).

Studierna pekar även på att spårbarhetssystem kan vara kostsamma om det är för avancerat, tar tid och om det är av för låg kvalitet på spårbarhetssystemet som gör att företagen får återkalla för många felaktiga produkter som därigenom minskar kundförtroende, värde på marknaden osv. Återigen har det belysts att ett gemensamt informationsflöde skulle kunna underlätta en bra spårbarhet i hela värdekedjan. Enligt Örjas & Severius (2003) är en bra formulering på pappret inte en lösning på problem utan det är hela konceptet med att praktiskt kunna spåra livsmedel (Örjas & Severius, 2003).

En annan studie från Sveriges Lantbruksuniversitet, institutionen för Livsmedelsvetenskap, behandlar området genom att undersöka vilka kontrollsystem det finns för spårbarhet, med en inriktning på hur spårbarhet för nötkött fungerar ute i verksamheter och jämför mellan stora och små företag inom samma bransch. Författaren menar att kunskapen om spårbarhet skiljer sig, men att alla detaljhandlare har någon form av uppfattning om vad spårbarhet innebär i praktiken för livsmedelsföretagare (Rosengren, 2010).

Ytterligare en annan studie från LTH har riktat sig mot att studera ett övergripande informationsflöde med dess kritiska punkter ur ett livsmedelssäkerhetsperspektiv. De studerade en hel försörjningskedja, dess relationer mellan varandra samt tog fram en modell för att hantera försörjningskedjans utvidgade kritiska styrpunkter inom extern spårbarhet (Eken & Karlsson, 2006).

3.5.1 Kopplingen mellan Gastronomi och LTH med dess projekt?

Fokusområdet med examensarbetet är att ge en möjlighet till fördjupning inom huvudområdet mat- och måltidskunskap samt utveckla tidigare kunskaper från utbildningens kurser. Gastronomiuttrycket ”Mat för många” är centralt och från livsmedelskedjans aktörer produceras mycket mat och för många människor. Andra gastronomiuttrycket ”Gastronomi i vardagen” vore inte möjligt om inte produkter eller livsmedel är eller upplevs som säkra att förtära, vilket har påmint konsumenterna vid ett antal matskandaler. Ämnet **livsmedelssäkerhet** skulle kunna beskrivas som enligt Herzbergs m.fl. (1959) tvåfaktorsteori om ”yttre faktor” eller ”hygienfaktor” till gastronomi, där **gastronomi** är en ”inre faktor” eller ”motivationsfaktor” (Maltén, 2000, s. 110-111). Det går även att tillämpa Maslows behov av lägre ordning (fysiologiska behov, säkerhets- och kontaktbehov) (Maltén, 2000, s. 110-111) där livsmedlets säkerhet behöver säkerställas innan man kan ta upp det till högre ordning och kunna njuta av livsmedlet. I dagsläget förutsätts livsmedel med andra ord att vara ”självlart” säkra ur alla aspekter och inget som nämns förutom när det brister och stort missnöje tillkommer.

4. METOD OCH MATERIAL

I detta kapitel presenteras de ofta förekommande vetenskapliga angreppssätten inom forskning och tillvägagångssätt för insamling av data.

4.1 Vetenskapliga teoretiska angreppssätt inom aktuell forskning

Positivismen har sin grund i naturvetenskapen. Från början handlade det om att kunskapen man sökte efter skulle kunna vara tillgänglig för sinnen och förnuftet samt att kunskapen skulle vara nyttig och användbar till att förbättra samhället. Man skulle även kunna omsätta teori och hypotes till observerbara företeelser genom empiriska prövningar. Inom positivismen växte det fram en gren, *vetenskaplig monism*. Där ville man ha en enhetlig vetenskap där grunden är uppbyggd på samma sätt inom alla vetenskaper. Inom varje vetenskap ska forskarna bygga kunskap bestående av generella förordningar med orsak-verkan samband och formulera dessa på ett neutralt, formaliserat samt logiskt korrekt språk. Denna forskning ska kunna bevisa sina hypoteser genom empirisk prövning med vetenskapliga metoder. Ytterligare en gren har växt fram i detta samband, *reduktionism*. Där forskningen utgår från att studera problemets delar var och en för sig utöver vetenskaplig monism. I dessa förhållningssätt inom vetenskapen ska forskaren anta en objektiv roll där forskarens roll inte ska påverka resultatet. Forskaren ska kunna bytas ut och resultatet ska kunna bli densamma (Patel & Davidson, 2011, ss. 26-27).

Hermeneutiken är en motsats till positivismen. Hermeneutik har en ungefärlig betydelse som ”tolkningslära” där man studerar och tolkar för att förstå grunden till den mänskliga existensen. Från början var detta en metod för att tolka bibeltexter och andra icke religiösa texter. Efter att hermeneutiken blev en existentiell filosofi under 1900-talet syftar den till förståelse av livsvärlden och den mänskliga existensen. Den mänskliga existensen kan tolkas genom språket, handlingar, livsytringar och spår av dem. Nuförtiden faller detta vetenskapliga förhållningssätt ofta inom human-, kultur- och samhällsvetenskapen.

Förhållningssättet har sedan tolkats och formats på olika sätt inom olika discipliner. En hermeneutisk forskare är subjektiv utifrån sin egen förförståelse. Den kunskap, tankar, känslor och intryck som forskaren har anses vara en tillgång för att förstå och tolka forskningsobjektet i sin helhet och samtidigt studera olika synvinklar (Patel & Davidson, 2011, ss. 28-29).

Positivismen och hermeneutiken kan uppfattas som enbart varandras motsatser, men båda utgår ifrån att det finns en befintlig teori som ska verifieras eller falsifieras. *Empirnära forskningsansatser* är ett ytterligare alternativ till dessa två. Det finns flera grenar inom empirinära metoder och tre av dessa är *Grounded Theory*, *fenomenografi* och *etnometodologi*.

Grounded Theory uppkom av två amerikaner, Glaser och Strauss i slutet av 60-talet. Andra ord inom svenskan är grundad teori och lokal teori. Metoden utgår från empiri först istället för en redan befintlig teori och därefter formuleras en lokal teori för det unika fallet. Forskningsfrågan är därmed öppen om forskaren utgår från empiri först och frågan kan förändras under processen samt olika insamlingsmetoder är tillåtna. Empirin kategoriseras sedan i olika koder. En kod består av en rubrik eller benämning och alla delar som har insamlats. Forskaren upptäcker dessa koder genom insamling, transkribering och genomgång av materialet flera gånger. Tillslut kan de olika koderna relateras till varandra och en huvudvariabel framstår. I detta skede kan eventuellt ytterligare empiri insamlas tills teoretisk mättnad uppstår (Patel & Davidson, 2011, ss. 31-32).

Fenomenografien är ett annat förhållningssätt som uppstod på 70-talet av en man vid namn Marton med syfte till att studera lärande. Begreppet uppfattning är viktigt, där uppfattningen av ett fenomen antas av en människa och relationen mellan sig själv och omvärlden får en stor innebörd. Öppna intervjuer är vanligt där respondenten beskriver ett fenomen med egna ord. Efter transkribering sker en fenomenografisk analys i karaktäristiska fyra steg. Först etablerar man ett helhetsintryck från insamlad data för att sedan i andra steget kunna upptäcka likheter och skillnader. Därefter kategoriseras uppfattningarna i beskrivande kategorier för att sedan studera underliggande strukturen i kategorisystemet. Det fjärde steget innebär att kategorierna kan ordnas i relation till varandra och kallas för utfallsrum. Utfallsrummet utgör resultatet av analysen och beskriver uppfattningarna om ett fenomen (Patel & Davidson, 2011, ss. 32-33).

Det tredje presenterade förhållningssättet inom empirinära forskningsansatser är *etnometodologin*. Naturlistiska, etnografiska och antropologiska ansatser är några gemensamma begrepp inom etnometodologin. Undersökningar av denna typ utgör studier av människors vardagskunskap, livsstilar eller en kultur. Forskaren befinner sig i den aktuella miljön antingen dold eller öppen för att kunna uppfatta eller bli en del av studieobjektet. Forskningsfrågan är öppen och fokus kan ändras under studiens process (Patel & Davidson, 2011, s. 33).

4.2 Tekniker för insamling av empiri

Kvalitativ insamlingsmetod består ofta av intervju, där frågorna ger respondenten ett stort utrymme för att forma svaren. Frågorna kan komma i en bestämd ordning eller anpassas i en ordning efter det enskilda fallet. Syftet med en kvalitativ intervju är att upptäcka, definiera egenskaper om den intervjuades värld eller uppfattningar om något fenomen (Patel & Davidson, 2011, ss. 81-82).

Kvantitativ insamlingsmetod består ofta av enkäter eller intervjuer med endast ett litet eller inget utrymme alls för respondenten att forma svaren. Syftet är att göra en mätning och skapa ett siffervärde på ett entydigt sätt till objektet som studeras och skapa ett "sant" värde som inte varierar slumpmässigt (Patel & Davidson, 2011, s. 101).

Observation är ytterligare ett sätt att insamla information på. Denna metod brukar användas vid studerandet av beteenden och händelseförlopp på ett systematiskt planerat sätt. Observationer kan utnyttjas vid explorativa undersökningar, där kunskapen utgör en grund för andra insamlingsmetoder i fortsatta studier (Patel & Davidson, 2011, s. 91).

4.2.1 Validitet och reliabilitet

God *validitet* innebär att definiera vad man ska mäta och konstruera ett instrument som mäter endast det som avses att mäta. I vilken utsträckning det empiriska måttet mäter det teoretiska begreppet. *Bra reliabilitet* innebär att olika metoder och upprepningar kan erhålla så lika värden som möjligt och är så nära det "sanna" värdet som möjligt (Patel & Davidson, 2011, ss. 102-103).

4.3 Relationen mellan teoretiska angreppssätt och empiri

För att återge kunskap om verkligheten krävs det att relatera teori och verklighet till varandra. Detta kan göras på tre olika arbetssätt; *deduktivt*, *induktivt* eller *abduktivt*.

Ett *deduktivt* arbetssätt följer bevisandets väg och kännetecknas av att utifrån befintliga teorier dra slutsatser om enskilda företeelser. Ur den befintliga teorin härleds hypoteser som empiriskt omprövas och kallas även för *hypotetiskt-deduktivt*. Befintliga teorier bestämmer vilken information som ska insamlas, hur det ska tolkas samt hur resultaten ska relatera till teorin på ett objektivt sätt (Patel & Davidson, 2011, s. 23).

Ett *induktivt* arbetssätt följer upptäckandets väg och kännetecknas av att studera forskningsobjektet utan att först studerat befintliga teorier. Utifrån den insamlade empirin formuleras en teori som baseras på det empiriska underlaget som är typiskt för en speciell situation och det formuleras en generell teori (Patel & Davidson, 2011, s. 23).

Abduktivt arbetssätt innebär en kombination av ovanstående arbetssätt. Utifrån en redan befintlig teori formuleras hypotes på ett induktivt sätt eller formulerar en preliminär teori på ett deduktivt sätt. Därefter omprövas teorin eller hypotesen på nya forskningsobjekt på ett induktivt sätt och därmed på ett deduktivt sätt utvecklas den befintliga teorin till att bli mer generell (Patel & Davidson, 2011, s. 24).

4.4 Studiens sammanhang

Studien antog en empirinära forskningsansatts med empirinära fenomenografiskt- och induktiv inriktning. Induktiv menas i detta fall att datainsamlingen skedde först utan att ha studerat befintliga teorier och utifrån det empiriska underlaget, som var typisk för det speciella fenomenet spårbarhet, formulerades sedan en generell teori. Metodtrianglering utfördes i form av att flera områden studerades där fenomenet inträffade. Efter transkriberingen skedde

en fenomenografisk analys i fyra stycken karaktäristiska steg. Först etablerades ett helhetsintryck från insamlad data för att sedan i andra steget upptäcka likheter och skillnader. Därefter tematiserades uppfattningarna i beskrivande kategorier och den underliggande strukturen studerades i kategorisystemet. Det fjärde steget innebar att kategorierna ordnades i relation till varandra och det kallas för utfallsrum. Utfallsrummet utgjorde resultatet av analysen och beskrev uppfattningarna om fenomenet spårbarhet.

4.4.1 Metod för datainsamling

Studiens undersökning påbörjades med en litteraturundersökning kring området kvalitetsarbete för att få en viss förförståelse för området och sedan kombinerades med en kvalitativ undersökning för att få uppfattningar om ett fenomen. Den vanligaste insamlingsmetoden inom kvalitativa undersökningar är intervju.

Intervjuer kan anta olika former för insamlande av data. Det går att skilja och dela in intervjuer i grad av standardisering och strukturering. Högt *standardiserade* intervjuer innebär förberedda frågor i förväg som ställs i en specifik ordningsföljd där syftet är att kunna jämföra och generalisera. Låg standardisering eller ostandardisering innebär att frågorna formuleras under intervjun samt ställs i en ordning som är anpassad efter respondenten (Patel & Davidson, 2011, ss. 75-76). Hög grad av *strukturering* innebär att respondenten under en intervju har ett litet utrymme till att forma sina svar och svarsalternativen är förutsägbara. I en ostrukturerad intervju lämnar frågorna ett stort utrymme för respondenten att svara inom (Patel & Davidson, 2011, s. 76).

Studiens intervjuutformning bestod av en viss standardisering genom att olika teman som frågorna behandlade var förberedda i förväg men var oberoende av varandra gällande ordningsföljd. Temautformningen inför frågorna bestod av *extern- och intern spårbarhet*, för att få reda på synen inom området. *Utomstående krav*, för att se om det fanns andra faktorer som påverkade fenomenet. *Reklamation och returflöden* var den sista tematiseringen i frågorna och var av övergripande karaktär för förståelsen kring fenomenet. ISO 9000-serierna låg även som grund för att undersöka hur företagen gör med sina kunder/konsumenter vid fel och om olika arbetssätt påverkar säkerheten. Det var även viktigt hur de formulerade sig för att kunna jämföra med förordningens syn och formulering.

Frågorna användes mest som stöd för att få fram den informationen om fenomenet som författaren önskade, om respondenterna inte besvarade temat självmant. Frågorna framställdes dock på samma sätt till alla respondenter vid användandet av dem och enbart samma frågor användes. Frågorna formulerades som öppna, vilket menas med en ostrukturerad intervju där respondenten kunde svara utan begränsningar och fullt ut utifrån sin syn och erfarenheter på fenomenet. Detta sätt att kombinera kallas även för *semistrukturerad intervju* (Patel & Davidson, 2011, ss. 81-82).

4.4.2 Bearbetning för insamlad empiri

Företagen kontaktades via mejl innehållande Informationsbrev (se Bilaga 2). Intervjuerna genomfördes under ca 1 timme vardera antingen hos företaget eller via telefon. Under intervjuens gång fördes anteckningar samtidigt som respondenten berättade. Intervjuerna analyserades löpande och intervjusammanfattningar gjordes genom att tematisera utsagorna

till fyra temaområden: *Synen på spårbarhet*, *De utomstående kraven*, *Synen på den interna spårbarheten* och *Reklamation och returflöden*. Varje intervjusammanfattning skickades därefter till respektive intervjuperson för godkännande, där denne hade rätt att tillägga, redigera eller komplettera antingen via mejl eller telefon. Till varje intervju söktes information om företaget och en kort resumé gjordes sedan om intervjupersonens egna ord om företaget som organisation, samt författarens insamlade information om företaget. Denna resumé fanns på varje intervjusammanfattning för respondenten att godkänna (för mer information, se Bilaga 5-8 om de intervjuade företagen).

Efter godkännande från respektive respondent lästes allt textmaterial flera gånger för att etablera ett helhetsintryck och i marginalen antecknades kategorier för respektive utsaga. Kategorierna följde Bergströms & Hellqvists (2004) indelning av *hårda*- respektive *mjuka faktorer*. *Hårda faktorer* innebär en mer traditionell syn om livsmedlets funktionella kvalitet och *mjuka faktorer* är av immateriella karaktärer som berör företagets verksamhet (Bergström & Hellqvist, 2004, ss. 10-11). Kategoriseringen gjordes för att kunna jämföra intervjuutsagorna med varandra och hitta likheter respektive olikheter för att därefter eventuellt finna en underliggande struktur. Temaområden och kategorierna ordnades sedan i relation till varandra i form av utfallsrum i resultatet. När arbetet var färdigt fick respondenterna godkänna hela innehållet.

4.5 Urval av respondenter

År 1999 startades vid Lunds Tekniska Högskola, institutionen för Designvetenskaper, avdelningen för Förpackningslogistik ett industrifinansierat projekt kallat IFL (Innovative Food Logistics). Projektets syfte var att få bättre effektivitet i framtidens livsmedelsvärdekedja baserat på spårbarhet och riskhantering.

De involverade aktörerna var Procordia, Tetra Pak, COOP, ICA, Dagab och Bring/Frigoscandia. Aktörerna representerar delar av i hela livsmedelskedjan (Fagerlund, 2009, ss. 1, 74). Dessa aktörer ansågs vara lämpliga att använda i studien och valdes därför.

Valet av respondenter hos respektive aktör har varit personer med en nyckelroll inom livsmedelsssäkerhet på företagen. Uttrycket ”från jord till bord” syftar till att beskriva hela livsmedelskedjan och olika företag i livsmedelskedjan berördes:

- Livsmedelsindustrin (Procordia)
- Handeln:
 1. Detaljhandlar (COOP, ICA)
 2. Handelskedjor (COOP, ICA)
 3. Grossister (COOP, ICA)
- Logistikflöde (Tetra Pak, Frigoscandia/Bring, Dagab)
- IT-logistik (Olivetree)

Primärproducenter ingick inte i studien då de inte behandlar ”steget bakåt” på samma sätt som övriga aktörer i livsmedelskedjan. Steget bakåt och framåt för primärproducenter styrs av andra faktorer som sammanfattas i *Miljöhusensyn* av Lantmännens Riksförbund, LRF, som

tillsammans med Jordbruksverket beskriver lagstiftning inom miljö-, djurskydd, foder-, livsmedelssäkerhet samt en del inom arbetsmiljölagstiftning (LRF, 2013-03-19, s. 5). Till primärproducent tillhör bland annat uppfödning av djur, odling och skörd av grödor m.m. Exempel inom odling och skörd ingår även tvättning, sköljning och rensning men inte skalning, rivning eller tärning av produkter. Primärproducenter inom odling och skörd måste ha utbildad personal om hälsorisker men inte uppfylla krav för HACCP bland annat (LRF, s. 64). Med denna bakgrund avgränsades därför undersökningen till projektets aktörer.

4.5.1 Bortfall

Procordia, Olivetree och Bring/Frigoscandia valde att inte delta i undersökningen.

4.6 Metodkritik

Kvalitativa metoder är inte en enhetlig företeelse vilket innebär ett spektra av varianter, både vetenskapliga synsätt samt egna tillämpningar och tolkningar av kvalitativ metod. Varje kvalitativt forskningsproblem kräver sin unika variant av metod vilket förutsätter att forskaren ska ha en bra överblick över området som ska undersökas. Metoden tillämpades för att fältet är i ständig förändring och kräver därför ständig reflektion. Studieobjekt i ständig förändring kan inte beskrivas som en slutgiltig teori utan kan endast återspegla tidpunktens och/eller platsens generella teori (Patel & Davidson, 2011, ss. 22, 119-120).

Induktivt arbetssätt innebär alltid en risk i att forskaren har tidigare föreställningar om fenomenet som kan ha påverkat teorierna som har producerats. En fenomenografiskt ansats har valts då begreppet uppfattning är viktigt, där uppfattningen av ett fenomen antas av en människa och relationen mellan sig själv och omvärlden får en stor innebörd. Detta har kompletterats med öppna intervjuer där respondenter beskrivit ett fenomen med egna ord, för att forskarrollen skulle bli så objektiv som möjligt och inte färga resultatet (Patel & Davidson, 2011, ss. 24, 33-34).

Kvalitativa intervjuer kan generera information av olika karaktär vid beskrivning av ett fenomen, då det kan ha påverkats av ett flertal yttre faktorer. Faktorer som kan ha påverkat respondentens svar var bland annat social bakgrund, position på företaget, ålder, etnisk bakgrund med mera. Intervjuaren kan ha påverkat respondentens svar genom språkbruk, gester och kroppsspråk som respondenten kan eller inte kan relatera till i sitt sociala sammanhang. Detta kan ha påverkat positivt lika mycket som det kan ha haft en hämmande effekt vid intervjuerna på plats samt över telefon. Respondenten har fått rollen som företrädare för företagets syn i det offentliga samhället som kan ha påverkat svaren (Patel & Davidson, 2011, ss. 82-83). Detta har försökts motverkats genom att både genomföra intervjuer på plats och över telefon samt med kvalitativa och öppna intervjufrågor med lite standardisering, dvs. semistrukturerade. Intervjuareffekten ska därmed ha minskat då det inte finns ett "sant" värde och ambitionen är en annan än vid kvantitativa undersökningar (Patel & Davidson, 2011, s. 105).

Validiteten och reliabiliteten anses vara goda. Reliabiliteten är god då det är en viss standardisering i intervjuerna samt finns lagrade i originalanteckningar (Patel & Davidson, 2011, s. 104), men skulle kunna ha förbättrats genom att fler studier gjordes inför

undersökningen och med företag oberoende av projektet. Validiteten anses vara hög då respondenterna har fått redigera och godkänna intervjusammanfattningen vid två tillfällen samt hela arbetet en gång innan det har redovisats (Patel & Davidson, 2011, s. 108). Validiteten har ökat då triangulering i kvalitativ metod har genomförts, dvs. flera datakällor, personer och platser oberoende av varandra där fenomenet yttrar sig. Fenomenet har därmed studerats i olika sammanhang för att ha kunnat möjliggöra variationstolkning (Patel & Davidson, 2011, s. 107).

Kvalitetsarbete med ”mjukare” inriktning på spårbarhet är ett relativt nytt forskningsområde som är väldigt specifikt och därför finns det väldigt få referenser. Fler studier skulle eventuellt behöva genomföras för att säkerställa generaliserbarheten om fenomenet i Sverige och utomlands. Begreppet kvalitet i den teoretiska referensramen och övriga undersökningen sammanfattas till Bergströms & Hellqvists begrepp som finns presenterade i boken *Kvalitets- och miljöledning i livsmedelsbranschen* (2004). Den presenterade teoretiska referensramen har därför kompletterats med nuvarande gällande förordning inom området på EU-nivå samt Livsmedelsverkets anvisningar till livsmedelsföretag som finns författade i *Information till livsmedelsföretagare – Spårbarhet* (2009).

4.7 Etiska överväganden

Etiska överväganden har följt Vetenskapsrådets forskningsetiska principer för human- och samhällsvetenskaplig forskning. Detta innebar Informationskravet, Samtyckeskravet, Konfidentialitetskravet och Nyttjandekravet för denna undersökning (Vetenskapsrådet, u.å.).

Informationskravet innebar att forskaren lämnade relevanta uppgifter till deltagare om deras uppgift i projektet samt vilka villkor som gällde för deltagandet. Deltagandet upplystes alltid om att det var frivilligt och att de kunde avbryta sin medverkan när som helst.

Samtyckeskravet innebar att forskaren var tvungen att ha samtycke för att använda deltagarnas information från alla berörda parter. *Konfidentialitetskravet* innebar att alla uppgifter som kan identifiera personer ska antecknas, lagras och avrapporteras i undersökningen så att enskilda människor inte kan identifieras av utomstående. *Nyttjandekravet* innebar att informationen användes endast till denna undersökning och får under inga omständigheter utlånas till kommersiellt bruk eller andra syften.

5. RESULTAT

Avsnittet presenterar genomarbetad empiri från intervjuerna som är sammanfattad från de olika respondenterna och uppdelad i olika avsnitt/teman samt betecknade efter Bergström & Hellqvists (2004) indelning i *mjuka-* respektive *hårda faktorer* och avslutas med ett eller flera citat som belyser delen i fenomenet ”Spårbarhet”. För mer information om företagen som intervjuades, se Bilaga 5-8.

5.1 Synen på spårbarhet

”Vad är er syn på spårbarhet?” var frågan som ställdes och respondenterna belyste flera liknande punkter. Alla respondenter beskrev att det är oerhört viktigt med spårbarhet och att

det är till för att kunna spåra ett steg bakåt och framåt vid eventuella problem, som enligt Bergström & Hellqvist (2004) ingår i *hårda faktorer*. Det framgick också att företagen gjorde mer än vad som krävdes av myndigheterna, *mjuka faktorer*. Följande citat illustrerar utsagor om synen på spårbarhet relaterat till företagens egen verksamhet:

”Om två tekniska alternativ vägs mot varandra tar man hellre det dyrare alternativet än det kostnadseffektivare om det innebär en större risk. Säkerheten sätts framför allt annat, man kompromissar inte med säkerheten. Spårbarhet är en ”försäkring” som används då något ändå går fel.” Tetra Pak, 2013-03-22

”(…)det är system för det, kontroll ett steg framåt och ett steg bakåt. Kontrollen på spårbarheten bakåt är kopplat till kraven som COOP har på sina leverantörer, vilket är att de uppfyller kraven för sin egen verksamhet samt COOP:s värderingar. Ett exempel på en sådan värdering mot leverantörerna är att de ska agera efter ”Codes of Conducts”, vilket innebär miljöfördelaktiga samt rättvisa arbetsförhållanden.(…)”Codes of Conducts” eller uppförandekoden, är något som COOP kräver av sina leverantörer och inget som myndigheterna kräver.” COOP, 2013-03-21

”Otroligt viktig, central för oss! Det ska vi ha och vi har väldigt god koll!” ICA, 2013-04-25

”Packlistan följer med pallen och motsvarar det som finns på pallen(…)butiken ska inte behöva kontrollera plocklistan.” Dagab, 2013-03-21

5.2 De utomstående kraven

”Vilka är de utomstående kraven?” var frågan som ställdes och alla respondenter beskrev både skrivna krav (*hårda faktorer*) från framförallt myndigheter men även oskrivna krav från exempelvis kunder och konsumenter (*mjuka faktorer*). Därför har utsagorna delats upp i skrivna krav som är *Myndigheter (hårda faktorer)* samt oskrivna krav (*mjuka faktorer*) som är *Kund och Konsumentförtroende, Att hålla sig uppdaterade* och *Övriga: Klimat och Media*.

5.2.1 Myndigheter (hårda faktorer)

Alla respondenter nämnde myndigheter eller någon koppling till myndigheters krav som är formulerade krav som har sitt ursprung i EG-förordningarna. Myndigheter är företagets kontakt med EG-förordningarna. Följande citat illustrerar utsagor kring de formulerade utomstående kraven:

”(…)krav finns det alltid. [...]Det viktigaste kravet är att kunna spåra vid fel(…)Vi ska ju kunna följa artikel ut i butik till konsument..men inte till vilken konsument.” Dagab, 2013-03-21

”(…)det handlar om krav från myndigheter, kunder, dvs. butiker och konsumenter. [...]krav från myndigheter, inga konstigheter. Vi är nöjda, de är nöjda.” ICA, 2013-03-26.

”De utomstående kraven är framförallt myndigheternas krav, eftersom de har verksamheten i Sverige. Det finns ett visst samarbete mellan de kooperationerna nordiska länderna. Men det handlar inte om livsmedel på samma sätt utan de andra produkterna som COOP har.”
COOP, 2013-03-21

”(...)gör mer än vad som krävs, mer än regelverket(...)” Tetra Pak, 2013-03-22

5.2.2 Att hålla sig uppdaterad (mjuka faktorer)

En respondent berättade att de är alltid uppdaterade/förberedda kring eventuella nya krav genom att bland annat ta in studenter som gör examensarbete hos dem för att fördjupa kunskapen inom vissa områden. Företaget deltar även i EU finansierade projekt och internationell standardisering, som gör att de kan påverka en standard och vet innehållet i den innan den publiceras. Respondenten indikerade på att myndigheter och andra aktörer också är uppdaterade och verkar för att öka säkerheten hela tiden, vilket blir extra påtagligt vid livsmedelskriser. Två andra respondenter indikerade på att de höll sig uppdaterade genom att utföra interna- och externa revisioner i sin verksamhet. Följande citat illustrerar utsagor om hur verksamheterna håller sig uppdaterade kring de utomstående kraven:

”(...)deltagit i EU finansierade projekt kring detta och deltar även i internationell standardisering. Exempel är deltagande i att utveckla ISO, EN, och 3A standarder(...)kan påverka en standard och vet innehållet innan den publiceras.” Tetra Pak, 2013-03-22

”(...)tar in studenter som gör examensarbete(...)för att fördjupa kunskapen inom vissa områden(...)och använda resultaten i verksamheten.” Tetra Pak, 2013-03-22

”COOP har intern och extern revision på sin verksamhet. De har kontroll över steget framåt och bakåt i kedjan som det är krav på enligt gällande förordning.” COOP, 2013-03-21

[...]Rutiner testas regelbundet både av ICA själva och med hjälp av myndigheterna. Leverantörer testas också samt ICA hjälper att förbättra leverantörernas spårbarhet om det skulle behövas.(...)min upplevelse är att tester av detta slag sker oftare och oftare.” ICA, 2013-03-26.

”Myndigheter, livsmedelsproducenter, m.fl. runt om i världen verkar för att öka säkerheten.(...)Kina där man innan ”melaminkrisen” hade 89 laboratorier för att testa livsmedel och efter krisen beslutade att utöka dessa till 1500 samt utöka antalet livsmedelsinspektörer och uppdatera förordningar och standarder, bl.a. spårbarhet och återkallande av defekta produkter.” Tetra Pak, 2013-03-22

5.2.3 Kund- och Konsumentförtroende (mjuka faktorer)

En respondent nämnde andra oskrivna krav från andra organisationer som ställde krav på företagets kunder som är leverantörer till dessa organisationer. Detta handlade framförallt om ”retailers”/återförsäljare som ställer krav och som i sin tur påverkade företagets

helhetslösningar och processlösningar till sina kunder. Samma respondent nämnde att vissa känsliga målgrupper ställer extra höga krav.

En annan respondent berättade att om butikerna inte kan beställa varor från lagret så får det negativa konsekvenser för butikerna som förlorar kunder då de kräver vissa varor och går dit varorna finns.

De två övriga respondenterna poängterade att även om det är olika verksamheters krav som påverkar olika företag så har alla samma krav och samma syn på krav oavsett.

Följande citat illustrerar utsagor om hur kunder och konsumenter påverkar de utomstående kraven:

"(...)beror på vad konsument vill ha." COOP, 2013-03-21

"(...)det handlar om krav från myndigheter, kunder, dvs. butiker och konsumenter." ICA, 2013-03-26.

"Andra globala krav finns(...)det är samma krav överallt oavsett! Det handlar om COOP:s råvaror från utlandet som de tar in, exempelvis Asien, men är mest livsmedel i färdiga burkar och inte färska råvaror." COOP, 2013-03-21

"(...)nästan Grossist, men mer logistik(...)där Axfood har producentansvaret(...)men inte Dagab för de endast beställer varor, lagrar samt transporterar dem. [...]Dagab ska alltid ha beställningsvaror på lager när butiken beställer, för om en butik inte kan beställa vissa varor så kan inte konsument köpa det och går till en annan butik, dvs. kan förlora viktiga konsumenter om varor inte finns." Dagab, 2013-03-21

"(...)förutom förordningar och regler, nationella som internationella, även krav från kunder och konsumentorganisationer. Bli det fel med en kunds produkt så drabbas indirekt även Tetra Pak(...)logga finns med på förpackningarna. Det handlar inte bara om kundförtroende utan även konsumentförtroende." Tetra Pak, 2013-03-22

"Har en kund inte deras processutrustning, utan konkurrens utrustning, men har Tetra Paks förpackningslösningar och det då skulle bli fel med produkten, så drabbas Tetra Pak även om det inte är deras fel, eftersom loggan finns med på förpackningen." Tetra Pak, 2013-03-22

"Även andra ställer krav(...)"retailers", alltså återförsäljare som t.ex. Tesco, Walmart, ICA och Coop som ställer krav på sina leverantörer. Detta påverkar Tetra Pak i och med att de erbjuder sina kunder ett helhetskoncept med processlösningar med mera där Tetra Pak måste ta hänsyn till återförsäljarnas krav för att hjälpa sina kunder att uppfylla dessa." Tetra Pak, 2013-03-22

"Sedan finns det vissa målgrupper där kraven är ännu högre. Ett sådant exempel är barnmat där det är viktigt med hög kvalitet och säkra produkter eftersom målgruppen är mycket känslig." Tetra Pak, 2013-03-22

5.2.4 Övriga: Klimat och Media (*mjuka faktorer*)

En respondent förklarade andra globala krav som inte alltid är aktuella i Sverige men i andra länder. Klimat i varma länder var ett sådant krav som påverkar och räknas som ett utomstående krav om man har sin verksamhet utomlands.

”Klimat i andra länder ställer också andra krav än vad vi i Sverige och EU är vana vid. Exempelvis mjölk förpackade aseptiska förpackningar i Afrika som ska tåla starkt solsken och högre temperaturer utan att påverka produkten inuti på något sätt.” Tetra Pak, 2013-03-22

Media påverkar också krav och räknades till utomstående krav enligt respondenten. Det indikerades även att media inte alltid håller isär händelser kopplade till upplevda kvalitetsproblem och det förväxlades ofta med livsmedelssäkerhet.

”Media kablar ut information om händelser och problem trots att det ibland inte gäller livsmedelssäkerhet, utan upplevda problem med kvalitet. Det finns därför en växande oro bland konsumenter som idag snabbt och lätt får information via media.” Tetra Pak, 2013-03-22

5.3 Synen på den interna spårbarheten

Två av respondenterna beskrev att de besöker helst själva inblandande verksamheter för att ha en extra kontroll på deras interna- och även externa spårbarhet innan produkterna anländer till butiken för att få full kontroll. En tredje respondent erbjuder sina kunder både utrustning och tjänster för en säkrare och effektivare produktion. Alla respondenter indikerade enbart på *mjuka faktorer* när de förklarade sin syn på den interna spårbarheten. En respondent förklarade det hela som ett stort system med intern- och extern spårbarhet och presenteras under ett eget avsnitt nedan.

5.3.1 Den egna och andras interna spårbarhet (*mjuka faktorer*)

Nedan presenteras utsagorna kring den interna spårbarheten både hos verksamheterna själva och hos dess leverantörer:

”Den interna spårbarheten är viktig. ICA besöker t.ex. gårdar och slakterier för att ha koll på ursprunget, (...)intresserad av producenten, ursprunget[...]ursprunget är lika viktigt och besöker helst själva gårdar och slakterier.” ICA, 2013-03-26

”(...)besöker och kontrollerar verksamheterna som är inblandade, vi har full insyn! Där det ingår intern spårbarhet hos producenterna och även i vissa fall gäller certifieringar. COOP kräver även en spårbarhet framåt hos producenterna, vilket gör att hela kedjan är kontrollerad och att de kritiska kontrollpunkterna inte är okända.” COOP, 2013-03-21

”(...)interna spårbarheten är viktig hos Tetra Paks kunder. Det är bland annat därför(...)inte enbart levererar utrustning utan också tjänster, tar fram förslag som ska ge kunden en

säkrare och effektivare produktion(...)assisterar exempelvis kunder med deras uppbyggnad av HACCP system, Hazard Analyze of Critical Control Points, för att underlätta för kunderna(...)kan hjälpa till med livsmedelsteknologin samt förpacknings- och processlösningar, från mottagning av råvaran till förpackning och distribution.” Tetra Pak, 2013-03-22

5.3.2 Ett stort sammanvävt system med en helhetssyn (mjuka- och hårda faktorer)

En respondent förklarade att det är ett stort sammanflätat system med intern- och extern spårbarhet tillsammans, vilket gjorde att det inte enbart fanns en intern syn utan det är en helhetssyn (*mjuka faktorer*). Respondenten förklarade ingående hur processen fungerar (*hårda faktorer*) kring utbudet av egna samt andras produkter i butiken. Vissa varor köps in från andra och företagets eget varumärke används, vilket gör att företaget får ett producentansvar även om det inte är de som har producerat varan. Som en retailer/detaljhandel i livsmedelskedjan medför att kunder och konsumenter tar kontakt med företaget vid alla ärenden även om det inte är de som har producentansvaret. Respondenten poängterade även att om en annan producent drabbas negativt så drabbas företaget också då de förmedlar produkten.

”Synen på den interna spårbarheten är att det inte är enbart en intern syn(...)utan en kontroll på hela flödet!(...)Det är ett helt system som kopplar samman intern- samt extern spårbarhet.” COOP, 2013-03-21

”Det är ett stort system som har hand om detta(...)måste kunna spåra hela systemet med vem (butik), vad (produkt), vilken kund som har fått vad i ett steg bakåt och framåt. Detta gäller mycket vid läkemedel, men där finns det registrerat vilken batch det är om något händer vilket gör det mycket enklare och 100% kontroll vid läkemedel.” COOP, 2013-03-21

”COOP tar heller inte in andra nya produkter förrän de är godkända enligt COOP:s revisionsplan. Först bedöms produkten och producenten via en riskanalysmodell och följs sedan upp med revisionsplanen efteråt så att den efterföljs, besöker och kontrollerar verksamheterna som är inblandade, vi har full insyn! Där det ingår intern spårbarhet hos producenterna och även i vissa fall gäller certifieringar. COOP kräver även en spårbarhet framåt hos producenterna, vilket gör att hela kedjan är kontrollerad och att de kritiska kontrollpunkterna inte är okända.” COOP, 2013-03-21

”Andra producenter ansvarar för innehållet i sina produkter, som COOP inte kan påverka innehållet i så mycket, utan ”(...)det beror på vad konsument vill ha...(...)”. COOP förmedlar och säljer varan i butikerna. På varje produkt finns det konsumentkontakt till producenten, bara det att konsumenter ringer till COOP:s kundservice och konsumentkontakt vid alla möjliga problem, COOP förmedlar då konsumenterna/kunderna vidare till rätt producent. Det finns rutiner för alla sorters ärenden. Men drabbas en producent negativt så drabbas även COOP negativt(...)” COOP, 2013-03-21

”Till COOP:s egna varumärken har de producentansvar för och för att säkerställa spårbarheten upprättas en årlig revisionplan. En del varor köper vi in andras produkter och sätter vårt varumärke på, vilket gör att det finns ett producentansvar där med, eftersom vid fel så drabbas COOP då vårt märke står på produkten.” COOP, 2013-03-21

5.4 Reklamation och returflöden

Detta avsnitt presenterar utsagorna kring reklamation och returflöden och är uppdelat i varsitt avsnitt om *hårda*- respektive *mjuka faktorer*. Det framgick även att manuellt arbete kan påverka produktionen negativt och maskinellt var att föredra för ett jämnare och säkrare flöde, vilket presenteras under ett eget avsnitt nedan som *hårda faktorer*.

5.4.1 Hårda faktorer som påverkar reklamation och returflöden

Tre utav respondenterna besvarade frågan hur de praktiskt går tillväga när de testar systemet eller gör ett tillbakadragande. Alla uttalanden beskrevs som *hårda faktorer* inledningsvis vid frågan ”Hur ser och vad sker vid reklamationer och returflöden?”. En respondent förklarade enbart *mjuka faktorer* vid besvarandet av frågan, som ytterligare en respondent var inne mycket på och som presenteras under ett eget avsnitt nedan. Följande citat illustrerar *hårda faktorer*:

”(...)testar systemet med jämna mellanrum för att klara av att söka vilka butiker som har köpt vad, inom ett viss tidsintervall.” ICA, 2013-03-26

”(...)spårar varorna via datum, batchnummer, lagerdatum och leveransdatum samt beslutar om återkallelse innan de söker fram berörda butiker (...)begränsa info om till exakt vilka butiker!” ICA, 2013-03-26

”Vid icke allvarlig återkallelse spärras varan i kassan och är oftast inte hälsofarliga (...)kort datum, sensoriska avvikelser..butik får info om vad de ska ta bort, batch eller vara” ICA, 2013-03-26

”Vid allvarliga återkallelser låser de alla kassor, ”totalspärr” som endast kan låsas upp av ICA centralt(...)för att sedan skicka tillbaka varorna till producent, (...)Väl beprövad rutin.” ICA, 2013-03-26

”(...)produkter som tas tillbaka(...)mer än lag(...)varumärkesfrågor..utnyttjar mer än myndigheternas krav..lever upp till kraven utan problem, med råge!” ICA, 2013-03-26

”Sedan finns det risker som innebär mindre fara för konsumenter, det kan handla om felmärkning, det är ingen fara för hälsan men ska åtgärdas.” COOP, 2013-03-21

”Vid fel hos konsument som har köpt en vara hos COOP som de är missnöjd med, ersätts produkten med en ny. COOP utreder sedan vad som har hänt och ser till att konsumenten blir ersatt eller får ersättning om det är relevant.” COOP, 2013-03-21

”Vid fel måste vi kunna spåra, vi måste följa förordningar, regler och branscher..viktigt för oss att spåra vid fel! (...)vilket gäller produktlarm från producenter till fel eller borttappade pallar.” Dagab, 2013-03-21

”Vid allvarliga varufel utsänds produktlarm, exempelvis när det är bakterier/föremål i någon vara till enklare fall som utländsk text. När en producent upptäcker något fel med en vara så kontaktas Axfoods avdelning kvalitet, miljö och hälsa som sänder ut ett produktlarm vid allvariga fel till drabbade butiker även till Dagab m.fl. Butikerna plockar bort varorna från

hyllorna och avvaktar samt stoppar varan in/ut från butiken. Dagab stoppas också från att leverera varan in/ut och därefter kommer leverantören med vidare information/åtgärder.”
Dagab, 2013-03-21

5.4.2 Mjuka faktorer som påverkar reklamation och returflöden

Två respondenter beskrev att det kostar mycket och flera parter blir drabbade vid ett tillbakadragande och därför är berörda parter engagerade i agerandet. En utav respondenterna påpekade att oavsett situation så måste Livsmedelsverket vara med och godkänna agerandet. Följande citat illustrerar vad och vilka parter som drabbas vid reklamation och returflöden:

”(...)fokuserar mycket på att minimera reklamationer men även assistera kunder då de får reklamationer. Reklamation handlar oftast om kvalitetsproblem och inte livsmedelssäkerhet, men det är viktigt att hantera båda korrekt eftersom alla typer av reklamationer kan påverka Tetra Pak och deras kund negativt.” Tetra Pak, 2013-03-22

”Vid produktlarm ligger fokus mest på kravet ett steg bakåt vid producenterna att spåra källa, exempel(...)Listeria i korv, där COOP ställer krav på att producenten spårar källan och anger när problemet är löst samt bevisa med vilka åtgärder innan de tar in varan, så samma problem inte uppstår igen i butikerna. Produktlarm kostar för både COOP och leverantör mycket pengar där bådas varumärke drabbas, därför är båda parter lika angelägna om att undvika produktlarm.” COOP, 2013-03-21

”I vissa fall dras även media in ”(...)inte kalla på vargen i onödan!”, då det kan handla om patogener.” COOP, 2013-03-21

”Det kostar COOP mycket vid större reklamationer.(...)drabbas inte hårdast då som exempelvis andra konkurrerande organisationer som kan äga upp till 50% av marknaden, vilket COOP inte gör med sin verksamhet. Men allt beror givetvis på produkt, där leverantör och varumärke drabbas.” COOP, 2013-03-21

”Vid andras varor samt vid större fel utreds vad som har hänt och COOP ser till att konsument och producent får kontakt med varandra, då COOP bara har valt att endast förmedla produkten i butik. (...)egna varor är försäkrade, det vill säga spårbarhet, som gör att COOP kan snabbare följa upp de varor som de själva står som producent för. Även vid producentansvar kan ha mer åtgärder för att förhindra onödiga reklamationer. Men alla sådana situationer tas upp med Livsmedelsverket, man får inte ta beslut själv och agera utan Livsmedelsverkets godkännande.” COOP, 2013-03-21

5.4.3 Manuellt- och maskinellt arbete (hårda faktorer)

Tre utav respondenterna påpekade att manuellt arbete alltid innebär en risk och maskinellt arbete ger ett jämnare flöde och en mindre risk. En annan respondent förklarade även hur de hade löst problemet och använde sig av slutna- samt automatiska system i produktion.

”(...)maskinellt arbete ger ett jämnare flöde än manuellt(...)Flödesplanering är en annan viktig del i den interna spårbarheten.” Dagab, 2013-03-21

”Tetra Pak erbjuder sina kunder automationslösningar som ska underlätta jämn säker produktion, inklusive recepthantering, sammankoppling med kundens kvalitetslabb och minimera manuell hantering.” Tetra Pak, 2013-03-22

”COOP arbetar för att få en ännu bättre spårbarhet.(...)Manuellt arbete kan innebära att fel varor kommer till fel plats vilket försvårar den totala kontrollen av spårbarhet. Mer systemstöd är önskvärt, manuellt arbete, alltid en risk. COOP håller på att ta fram ett system för att ha ännu mer kontroll över att det är rätt leverans med rätt burar till rätt butik. Där man ska kunna följa en bur med dess innehåll till butiken, för att öka spårbarheten ytterligare. Posten och Dustin har redan ett sådant ”track and trace”-system och COOP försöker ordna ett eget likande system, men det är stora och komplexa system(...)men det går har vi sett! Så det kommer nångång i framtiden” COOP, 2013-03-21

”Vid vanliga butiksreklamationer handlar det om att det är fel vara, något som saknas vid leveransen till butiken eller liknande med mera. Butiken får då ringa till butiksuppport där de tillsammans försöker utreda om vart felet ligger och butiken får rätt vara eller ersättning. I de allra flesta fall hittas det en lösning med rutiner och processer, men det är alltid en risk då det inte är slutna system utan sker manuellt.” COOP, 2013-03-21

”I de fall där Tetra Pak levererar hela tillverkningsprocessen till kunderna, så ingår det ofta recepthantering i automationslösningen. Detta innebär att mängden och hanteringen av varje ingrediens blir densamma varje gång och manuella misstag minimeras. Man får en jämnare produktkvalitet. Till detta kan man koppla ett spårbarhetssystem för såväl intern som extern spårbarhet. Internt registreras recept och dess ingredienser, kvalitetskontroll av dessa samt vilken utrustning som använts i produktionen och alla produktions och diskparametrar. Om produktionen avviker från produktionsparametrar, recept, etc, d.v.s. fastställd kvalitetsstandard larmas operatören och oftast kan felet avhjälpas innan produkten förpackas och levereras. Automatisk spårbarhet gör också att återkallningen kan gå fortare än vid manuell hantering, menar Tetra Pak. Man hinner ta hand om felet innan det har kommit ut ur fabriken. Detta blir kostnadseffektivare process för företaget som tillverkar produkten. En kod på förpackningen spåras via kodläsare eller kameror och det blir snabbt enkelt att spåra förpackningarna om de skulle ha levererats innan ev fel upptäckts under produktionen. Sker allt manuellt är det näst intill omöjligt ha lika stor kontroll på produktionsavvikelser och det gör att man eventuellt måste dra tillbaka hela leveransen och inte enbart avvikande förpackningar.” Tetra Pak, 2013-03-22

6. DISKUSSION

I detta kapitel kommer det empiriska materialet att diskuteras i ett större sammanhang. Undersökningens frågeställningar kommer i relation med empirin att diskuteras för att sedan kunna leda till och besvara syftet med undersökningen. Begreppen *hårda-* respektive *mjuka faktorer* enligt Bergströms & Hellqvists (2004) definition kommer att användas. Avslutningsvis kommer en reflektion över undersökningens arbetsgång att beskrivas och resultatets relevans för Mat- och Måltidsområdet för att sedan ge förslag fortsatta studier.

6.1 Kvalitetsarbete förändras med tiden

I resultatet kan man urskilja att förändringen fortfarande sker; förordningar, regler och syner kan förändras på bara ett år, vilket indikerades tydligt i avsnittet 4.2.2 *Att hålla sig uppdaterad (mjuka faktorer)*, där ICA förklarade att leverantörer testas regelbundet och att deras upplevelse var att det skedde mer och mer. I samma avsnitt förklarade även Tetra Pak att de tar in studenter som gör undersökningar åt dem för att sedan kunna tillämpa resultaten i verksamheten, vilket visar att det är en ständig förändring. Företagen är måna om att alltid hålla sig uppdaterade med nya influenser och rannsakar sig själva mer genom interna-, andra- samt tredje parts revisioner. Kvalitetsarbete och spårbarhet är i ständig förändring, ett fenomen som avspeglar tidpunktens synvinklar och handlingar.

6.2 Synen på spårbarhet och EG-förordningarna

Synen på spårbarhet uppdagades i avsnittet 4.2 om *De utomstående kraven*, närmare bestämt under avsnitt 4.2.3 *Kund- och Konsumentförtroende (mjuka faktorer)*. Både COOP och ICA förklarade tydligt att alla har samma krav och syn på krav oavsett om det är från myndigheter, kunder, konsumenter eller andra globala krav. Alla respondenterna arbetade för att ha nöjda kunder och konsumenter samt vill ha så säkra produkter som möjligt ur alla kvalitetssynvinklar.

Företagen upplever förordningen som inget märkvärdigt utan som en del i att producera säkra livsmedel. Deras syn på spårbarhet var mycket mer omfattande än förordningens då det handlar om oskrivna krav från kunder, konsumenter, globala krav, klimat, media och att företag måste hålla sig uppdaterade för att inte förlora viktiga kunder eller konsumenter.

Det som eventuellt skiljdes var det praktiska tillvägagångssättet som beror på att verksamheter är olika uppbyggda. Tetra Pak levererar tjänster och helhetskoncept till sina kunder, medan ICA och COOP förmedlar andra producenters produkter och är därmed också engagerade i deras kvalitetsarbete samt spårbarhet. Dessa tre företag förmedlar och/eller har sin logga på produkter vilket gör att de påverkas negativt om en annan kund/producent drabbas negativt. Dagab påverkas indirekt då de sköter leveransen av produkter till Axfoods butiker, men har inte sin logga på produkter, utan drabbas en producent negativt så kan inte butiker beställa produkten vilket i sin tur leder till att kunder/konsumenter inte kan köpa varan i butikerna och eventuellt går till konkurrerande butiker. Axfood förlorar kunder på det sättet och Dagab påverkas om Axfood drabbas.

Synen är lika men tillvägagångssättet är olika beroende på verksamhet. COOP och ICA tillhör samma del i livsmedelskedjan och genom intervjuutgåvan kan man se indikationer på samma svar på flera ställen, exempel på tillvägagångssätt och en del policys, vilket gör att man kan dra en slutsats, utifrån dessa resultat, om att verksamheter i samma del av livsmedelskedjan agerar generellt lika.

6.3 Synen på den interna spårbarheten

Den interna spårbarheten var oerhört viktig för alla respondenter och det var även viktigt att deras leverantörer hade intern spårbarhet. Det ingår inte intern spårbarhet i EG-förordningarna men att oskrivna krav gör att det finns system för det ändå hos alla parter och att företag är

engagerade även i sina leverantörers verksamheter. En respondent uttryckte sig tydligt att ”retailers” ställer extra krav på sina leverantörer, varav två respondenter tillhörde denna del i livsmedelskedjan och det syndes i deras policys att de ställer extra krav på sina leverantörer för att säkerställa att de förmedlar säkra livsmedel. Förmodligen ställer retailers extra krav då det är dem som är i direktkontakt med kunder och konsumenter som kan associera en dålig vara med butiken som den inhandlades i. Vilket även en respondent bekräftade att det finns en växande oro bland konsumenter som enkelt och snabbt kan få tag på information via bland annat media.

6.4 De utomstående kraven

Alla respondenter förklarade både skrivna krav (*hårda faktorer*) från framförallt myndigheter men även oskrivna krav från exempelvis kunder och konsumenter (*mjuka faktorer*). Det framstods som *internala relationer*, dvs. utsagorna om synen och agerandet kring de utomstående kraven skulle inte se ut som de gjorde om det enbart togs hänsyn till skrivna krav (*hårda faktorer*) och inte oskrivna krav (*mjuka faktorer*) eller tvärt om. I avsnittet 4.4.2 *Mjuka faktorer som påverkar reklamation och returflöden*, beskrevs det att flera parter blir drabbade vid ett tillbakadragande och att alla berörda parter är engagerade i agerandet, vilket inte hade inträffat om företagen enbart engagerade sig i sin enskilda verksamhet och inte i sina kunder. Vid ett tillbakadragande framgick det även att Livsmedelsverket måste godkänna tillvägagångssättet innan det verkställs, vilket visar att företagen inte kan agera hur som helst när deras kunder blir drabbade. Agerandet kring ett tillbakadragande är ett konkret exempel på *internala relationer*, där både mjuka- och hårda faktorer måste tas hänsyn till.

Inom *hårda faktorer* i de utomstående kraven uttryckte alla respondenterna sig om myndigheter och förordningar. De var kortfattade kring dessa utsagor vilket syns i avsnitt 4.2.1 *Myndigheter (hårda faktorer)*. Myndigheter som kontrollerar eller förordningen var inget märkvärdigt utan uppfattades mer som en del i processen. Det ingick som en del i att producera/förmedla produkter på ett säkert sätt. Det indikerades på att förordningen hade några krav som ska uppfyllas men att alla respondenterna gjorde mer än så, för att det finns andra *mjuka faktorer* som ställer krav på företagen. Vid intervjuer kan man utläsa att förordningen låg indirekt lite efter jämfört med hur företagen faktiskt arbetar.

Utsagor omkring ej lagbundna krav, *mjuka faktorer*, diskuterades mer och konkreta exempel togs upp under alla intervjuer. Det gick att dela upp utsagorna i fyra stora kategorier vilket var *kund- och konsumentförtroende, att hålla sig uppdaterad, klimat* och *media*. Varje kategori ställer sina krav på företagen och det är här företagen konkurrerar med varandra. Uppfylls inte alla kraven från dessa fyra kategorier så förlorar företaget kunder och konsumenter. Tetra Pak uttryckte sig bokstavligt talat ”(...)gör mer än vad som krävs, mer än regelverket(...)” vilket visade sig att alla respondenterna indikerade på indirekt eller direkt, genom att rannsaka sig själva via revisioner, hålla sig uppdaterade för att kunna anpassa produkter efter marknaden och förordningen. De flesta indikerade också på att de var mycket engagerade i sina leverantörers hela verksamheter och inte enbart var produkterna kommer ifrån som förordningen kräver, som även visade sig praktiskt hur det gick till under avsnitt 4.4 *reklamation och returflöden*.

6.5 Manuellt- och maskinellt arbete

En annan viktig punkt som upptäcktes under undersökningens gång och som diskuterades bland tre respondenter var manuellt- respektive maskinellt arbete. Manuellt arbete (människor/personal utför handlingen) innebär alltid en risk enligt dem och ett maskinellt arbete (maskin utför arbetet) gör ett jämnare flöde och en jämnare produktkvalitet. En respondent berättade att de hade gått ifrån manuellt arbete och använde enbart maskinella och slutna system. En annan respondent indikerade på att de har maskinellt arbete i sådan utsträckning det är möjligt, medan den tredje respondenten förklarade att de höll på att ta fram system som gör att det blir mer maskinellt. Detta tillhör *hårda faktorer* men är inte krav då det inbegriper den interna spårbarheten hos företagen.

6.6 Reflektion över studien

Tre respondenter hamnade under bortfall då de valde att inte delta i undersökningen. Bortfall påverkar alltid en studie och det eventuella och att det i vissa fall försvårar generaliseringen. I denna fenomenografiska, kvalitativa undersökning med relativt öppna intervjuer som datainsamlingsmetod avspeglar tidsaspektens fenomen, vilket gör att en exakt generalisering inte är lika aktuell eftersom fenomenet är i ständig förändring. En viss generalisering går att göra ändå efter empiriinsamlingen som visade sig att respondenterna påpekade samma sak gällande fenomenet. Två utav respondenterna tillhörde samma del i livsmedelskedjan och ändå förklarade fenomenet på samma sätt. Därför antar författaren att bortfallet inte påverkar studien nämnvärt mer än att det i vissa fall enbart är ett enda företag som representerar sin del i livsmedelskedjan, men att resultatet har trots bortfallet en stadig grund att stå på. Generellt om metodvalens kritiska punkter finns presenterade under avsnittet *2.6 Metodkritik*.

En del intervjuer utfördes på telefon vilket kan ha både en hämmad effekt och inte, då det handlar om kroppsspråk, språkbruk med mera som kan påverka respondentens svar. Beskrivningen av fenomenet från alla respondenterna indikerade på samma punkter ändå, vilket gör att det inte påverkade datainsamlingsmaterialet nämnvärt.

Validiteten och reliabiliteten anses vara goda då författaren framförallt har fått svar på sina frågor och deltagande respondenter har fått godkänna hela materialet.

6.7 Förslag till fortsatta studier

Spårbarhet som fenomen är ett stort område att studera, men att fokus har varit mest ur kund- och konsumenters perspektiv, tekniska perspektiv och produktutveckling. Studier inom företagets verksamheter är få och framförallt gällande intern spårbarhet. Det som finnes intressant under undersökningens gång var bland annat manuellt- respektive maskinellt arbete, vilket skulle kunna göras en undersökning om hur det påverkar reklamationer och om det finns ett samband mellan många reklamationer och manuellt arbete. En fortsättning på denna studie skulle kunna vara att intervjua primärproducenter och fler företag som producerar exempelvis halvfabrikat. En annan intressant synvinkel vore om man jämförde synen och arbetet med spårbarheten mellan företag som har hand om drycker och företag som är inom köttindustrin. Denna studie behandlar endast svenska företag, vilket gör att en studie ute i

Europa skulle vara ett bra komplement att jämföra med, har vi lika syner i hela Europa? En annan studie skulle kunna vara att undersöka resultaten ute i praktiken, då en tidigare studie påpekade att en bra formulering inte löser problemet och konceptet med spårbarhet.

6.8 Resultatens relevans inom Mat- och Måltidsområdet

Resultaten visar på att utbudet i butiker är hårt kontrollerade av förordningar men framförallt av företagen själva gällande livsmedelssäkerheten. Företagen är måna om att behålla sina kunder och konsumenter som är en känslig och förändringsbar grupp. Denna studie visar att åtminstone svenska företag och deras produkter håller en hög kvalitetsstandard och är ännu ett skäl till att välja och framförallt njuta utav närproducerat.

7. SLUTSATS

Kvalitetsarbete förändras med tiden och är ett fenomen i ständig förändring, vilket gör att företag måste anpassa sig i den tidsaspekt som råder.

Det fanns en liknande syn på spårbarhet och två respondenter menade att det var lika syn på spårbarhet oavsett om det var ifrån myndigheter, kunder, konsumenter eller andra globala krav. Företagen upplevde förordningen som inget märkvärdigt utan en del i att producera säkra livsmedel. Synen på spårbarhet var mer omfattande än förordningen då det finns andra oskrivna krav från kunder, konsumenter, globala krav, media och att företag måste hålla sig uppdaterade för att inte förlora viktiga kunder och konsumenter. Det innebar att de var högst angelägna om att ta hand om sina kunder och konsumenter vilket gjorde att de agerar mer än vad förordningen förespråkar. Kund- och konsumentförtroende var väldigt viktigt bland oskrivna krav och var gemensamt för alla aktörer. Det praktiska skiljde sig mellan verksamheterna men att tillvägagångssätten vid reklamationer, returflöden och tillbakadraganden var konkreta bevis för att samtliga företag var högst angelägna om att ta hand om sina kunder och konsumenter.

Synen på den interna spårbarheten var mycket viktig och var generellt väldigt lika oavsett aktör i kedjan. Företagen krävde intern spårbarhet hos sina leverantörer för att säkerställa en god spårbarhet genom hela kedjan. Vissa ställde extra hårda krav på den interna spårbarheten hos leverantörer då kunder och konsumenter kan associera en dålig vara med den butik som varan inhandlades i. Flera av företagen menade att ett jämnt maskinellt flöde i den interna spårbarheten är att föredra för att undvika eventuella produkt- och kvalitetsproblem som kan uppstå genom ett manuellt arbete.

8. REFERENSER

- Axfood, (2012a). *Dagab*. [Elektroniskt] <http://www.axfood.se/sv/Om-Axfood/Var-verksamhet/Dagab/> [2012-04-23]
- Axfood, (2012b). *Verksamhet*. [Elektroniskt] <http://www.axfood.se/sv/Om-Axfood/Var-verksamhet/> [2012-04-23]
- Bergström, M. & Hellqvist, R. (2004). *Kvalitets- och miljöledning i livsmedelsbranschen*. Uppsala: Fris-Tryck AB
- COOP, (u.å.). *En hållbar historia*. [Elektroniskt] <http://www.coop.se/Globalas.or/OmKF/Vara-varderingar/> [2013-03-15]
- COOP, (u.å.). *Konsumentföreningar*. [Elektroniskt] <https://www.coop.se/Globalas.or/OmKF/Konsumentforeningar/> [2013-03-15]
- COOP, (u.å.). *Verksamhetsidé & värderingar*. [Elektroniskt] <https://www.coop.se/Globalas.or/OmKF/Konsumentforeningar/Konsum-Gavleborg/Om-Konsum-Gavleborg/Verksamhets.e/> [2013-03-15]
- COOP, (u.å.). *Våra värderingar*. [Elektroniskt] <https://www.coop.se/Globalas.or/OmKF/Kooperativ-samverkan/Vara-varderingar/> [2013-03-15]
- Eken, C. & Karlsson, J., (2006). *Livsmedelssäkerhet ur ett försörjningskedjeperspektiv*. Kandidatuppsats, Lunds Tekniska Högskola. Lund: Universitet.
- Europeiska Kommissionen, (2012). *Europeiska Kommissionen: Generalsekretariatet: Tillämpning av EU-rätten: Vad är en förordning?* [Elektroniskt] http://ec.europa.eu/eu_law/introduction/what_regulation_sv.htm [2013-03-20]
- Europaparlamentets och rådets förordning, EG, nr 178/2002 (2002). *Allmänna principer och krav för livsmedelslagstiftning, om inrättande av Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet och om förfaranden i frågor som gäller livsmedelssäkerhet*. [Elektroniskt] <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32002R0178:SV:NOT> [2012-03-13]
- Fagerlund, Magnus. (2009). Report: *Traceability Research at Packaging Logistics*. Department of Design Sciences, Division of Packaging Logistics: Lund University
- GS1 Sweden (u.å.). *GS1 i min bransch: Dagligvaror och detaljhandel – Spårbarhet för livsmedel*. [Elektroniskt]. <http://www.gs1.se/sv/GS1-i-min-bransch/Dagligvaror-och-detaljhandel/Spårbarhet-for-livsmedel/> [2012-02-29]
- GS1 Sweden, Widman M., (2008). *Ökade krav på spårbarhet ger allt säkrare livsmedel*. [Elektroniskt] <http://www.gs1.se/sv/Om-GS1/Nyheter-och-press/Tidigare-nummer-av-GS1->

[Fokus/GS1-Fokus-nummer-1-2008/Okade-krav-pa-sparbarhet-ger-allt-sakrare-livsmedel/](#)
[2012-03-13]

ICA, (u.å.). *ICA TAR ANSVAR: ICAs Goda Affärer*. [Elektroniskt].
<http://corporate.ica.se/ICA-tar-ansvar/ICAs-Goda-Affarer/> [2013-03-13]

Johnson, V. & Peppas, S. C. *Corporate Communications: An International Journal*. (2003).
Crisis management in Belgium: the case of Coca-Cola. Vol. 8, Nr 1, S. 18-22.

KRUS, Kompetensrådet för utveckling i staten, (u.å.). *Den gemensamma värdegrunden för de statsanställda*. [Elektroniskt]
<http://www.krus.nu/Global/Bibliotek/en%20introduktion%20till%20vardegrunden.pdf> [2013-06-05]

Livsmedelsverket, (2013). *Så fungerar livsmedelskontrollen*. [Elektroniskt].
<http://www.slv.se/sv/grupp1/Livsmedelskontroll/Sa-fungerar-livsmedelskontrollen/> [2013-05-23]

Livsmedelsverket, (2012). *Information till livsmedelsföretagare – Spårbarhet*. Uppsala: Livsmedelsverket

Livsmedelsverket, (2011a). *Matförgiftningar*. [Elektroniskt]
<http://www.slv.se/sv/grupp1/Risker-med-mat/Matforgiftningar/> [2012-03-08]

Livsmedelsverket (2011b). *Så här är livsmedelslagstiftningen uppbyggd*. [Elektroniskt]
<http://www.slv.se/sv/grupp1/Lagstiftning/Sa-har-ar-livsmedelslagstiftningen-uppbyggd/>
[2013-06-05]

Livsmedelsverket, (2004). *Vägledning om spårbarhet i livsmedelskedjan*. [Elektroniskt]
<http://www.slv.se/sv/grupp3/Nyheter-och-press/Nyheter1/Vagledning-om-sparbarhet-i-livsmedelskedjan/> [2012-03-13]

LRF, Lantmännens Riksförbund, (2013). *Miljöhusensyn – Egen tillsyn för lantbruk och trädgård*. Stockholm: Lantbrukarnas Riksförbund

LRF, Lantmännens Riksförbund, (u.å.). *Guide till småskalig livsmedelsförädling – en inblick i livsmedelslagstiftningen*. Stockholm: Lantbrukarnas Riksförbund

Maltén, A. (2000). *Det pedagogiska ledarskapet*. Lund: Studentlitteratur

Nationalencyklopedin, (2013a). Legalitetsprincipen.
<http://www.ne.se.proxy.lnu.se/lang/legalitetsprincipen> [2013-06-05]

Nationalencyklopedin, (2013b). Myndighet. <http://www.ne.se.proxy.lnu.se/enkel/myndighet>
[2013-06-05]

Nationalencyklopedin, (2013c). Standardisering.
<http://www.ne.se.proxy.lnu.se/lang/standardisering/314053> [2013-06-27]

Nemery, B. Fischler, B. Boogaerts, M. Lison, D. Willems, J. (2002). Food and Chemical Toxicology 40. *The Coca-Cola incident in Belgium, June 1999*. Katholieke Universiteit Leuven: Belgium

Patel, R. & Davidson, B. (2011). *Forskningsmetodikens grunder – Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur

Rosengren, E., (2010). *Hur fungerar spårbarheten av livsmedel ute i verksamheten? – En studie om kontrollsystem för spårbarhet*. SLU Publikation nr 282, Magisteruppsats, Sveriges Lantbruksuniversitet (SLU). Uppsala: Universitet

Smittskyddsinstitutet, (2011). *Sjukdomsinformation om Creutzfeldt-Jakobs sjukdom och andra spongiforma encefalopati*. [Elektroniskt]
<http://www.smittskyddsinstitutet.se/sjukdomar/creutzfeldt-jakobs-sjukdom-och-andra-spongiforma-encefalopati/> [2013-05-24]

Smittskyddsinstitutet, (2010). *Sjukdomsinformation om matförgiftningar*. [Elektroniskt]
<http://www.smittskyddsinstitutet.se/sjukdomar/matforgiftning/> [2012-03-08]

Tetra Pak, (u.å.). *Företaget – Grundläggande värderingar*. [Elektroniskt]
http://www.tetrapak.com/se/about_tetra_pak/the_company/core_values/pages/default.aspx [2013-05-13]

Vetenskapsrådet, (u.å.). *Forskningsetiska principer inom human- och samhällsvetenskaplig forskning*. [Elektroniskt]. <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> [2013-03-20]

Wikström, L. (2009). *Spårbarhet som affärsidé*. [Elektroniskt]
<http://www.svenskalivsmedel.se/Artiklar/Artikelarkiv/tabid/1245/ItemId/92/View/Details/AMID/2897/Default.aspx> [2012-02-29]

Örjas, T. & Severius, A., (2003). *Spårbarhet av dagligvaror genom den svenska livsmedelskedjan*. Masteruppsats, Lunds Tekniska Högskola. Lund: Universitet

Bilaga 1 – Intervjuer och intervjufrågor

Intervjuer

Tetra Pak, Intervju den 2012-03-22, inlämnad intervjusammanfattning 2012-03-26. Inlämnad intervjusammanfattning 2:a gången 2013-03-08 – åter 2013-03-22 godkänd.

ICA, Intervju den 2012-04-16, inlämnad intervjusammanfattning 2013-03-14, 1:a revideringen 2013-03-26, 2:a revideringen 2013-04-25, 3:e revideringen 2013-05-15 godkänd.

COOP, Intervju den 2012-03-23, inlämnad intervjusammanfattning 2012-04-02, 1:a rev. 2012-04-02, 2:a revideringen 2013-03-21, 3:e revideringen 2013-04-25 godkänd.

Dagab, Intervju den 2012-04-05, inlämnad 2012-04-24 – åter 2012-05-15, 1:a rev. 2013-03-13 – åter 2013-03-21 godkänd.

Intervjufrågor

Fråga 1: Berätta lite om dig själv, er position, arbetsuppgifter på företaget och företaget som organisation.

Syfte med frågan: Jag vill veta om deras organisation, för det kan påverka deras syn om spårbarheten.. organisationsklimat, ledarskap, policy.. med mera. Även att få reda på om relevant person intervjuas.

Fråga 2: Hur är er syn på spårbarhet?

Syfte med frågan: Deras egen syn på spårbarhet.

Fråga 3: Har ni några utomstående krav kring spårbarhet?

Syfte med frågan: Deras syn på de utomstående kraven som de har på sig kring spårbarhet. Det är även viktigt hur de formulerar sig.

Fråga 4: Hur ser er syn ut på den interna spårbarheten?

Syfte med frågan: Deras syn på den interna spårbarheten.

Fråga 5: Hur ser reklamationer och returflödena ut? Vad händer, vad görs? Hur ser, sker kommunikationen ut? Är det någon skillnad på reklamationer?

Syfte med frågan: Hur reklamationerna/returflödena ser ut. Hur de kommunicerar vid fel och om det finns en skillnad vid hanterandet av reklamationer beroende på vad felet är. Syftet är lite övergripande och mer för förståelsen kring fenomenet spårbarhet, där framförallt ISO 9000-serien ligger som grund. Hur tar de hand om sina kunder/konsumenter vid fel?

Bilaga 2 – Informationsbrev

Hej!

Jag är en student som läser sista terminen på Gastronomiprogrammet (3-årig) på Högskolan Kristianstad. Huvudområdet är Mat- och måltidskunskap. Det är ett tvärvetenskapligt kunskapsområde, som bland annat innefattar matkultur, näring och hälsa, livsmedelskunskap, sensorik, produktutveckling, måltidskommunikation m,m.

Jag har speciellt inriktat mig på livsmedelskemi och livsmedelsmikrobiologi med fördjupningskurser som programmet ger i 1 av 3 inriktningar.

Jag är nu ute och ska göra mitt examensarbete på 15hp. Det handlar om intern spårbarhet med inriktning på returflöden/reklamerings. Arbetet skrivs för att det ska kartlägga informationsbehovet i intern spårbarhet och hur det påverkar dess före- samt eftergående parter, från ”jord till bord”. Hur man kan minska reklamationerna från efterföljande part i ledet genom att ha ett bra informationsflöde på den interna spårbarheten.

Arbetet ska ske genom intervjuer med relevanta från företagen och informationen behandlas genom de etiska överväganden som finns formulerade på vetenskapsrådet. Dessa är:

Informationskravet, företaget ska kunna ta del av relevant information kring arbetet.

Samtyckeskravet, ingen ska känna sig tvungen och man ska kunna avbryta sitt deltagande när som.

Konfidentialitetskravet, all information behandlas konfidentiellt, dvs. endast relevant information ska användas och personuppgifter eller likande presenteras därför inte.

Känslig information kommer att anonymiseras, arbetet går inte ut på att peka ut någon/något, utan det är till för att kunna förbättra sin interna spårbarhet i förhållandet till den önskvärda prestandan.

Nyttjandekravet, informationen lagras så att ingen mer än författaren har tillgång till informationen. Informationen kommer endast att användas till arbetet.

Jag undrar därmed om samtycke finns för en intervju hos er? Intervjun bör vara med någon som är åtminstone relativt insatt i verksamhetens interna spårbarhet och returflödet. Kan även vara fler personer än just bara en.

Jag skulle även vilja ha en liten rundvandring eller likande så att jag får en helhetssyn på flödet. Som ett slags vanligt studiebesök.

Eftersom jag arbetar ensam så skulle jag vilja spela in intervjun på band, för att jag inte ska missa information medan man antecknar och kan därmed vara ännu mer deltagande vid mötet. Är detta okej för er?

Mvh Carolin Ellbäck

Kontaktuppgifter: Bruksgatan 1, 29133 Kristianstad

Mobil, 073 741 71 76

Mejl, carolin.ellback@gmail.com

Bilaga 3 – Återupptagande

Hej!

För ca 1 år sedan intervjuade jag er angående er syn på spårbarhet till mitt examensarbete. Arbetet är nu återupptaget och jag behöver er hjälp ännu en gång.

Jag har bifogat intervjusammanfattning från förra året i detta mejl, för att det ska bli rätt med konfidentialitetsavtalet och validiteten i undersökningen krävs det ett nytt godkännande från er. Detta är oerhört viktigt så båda parter blir nöjda och inga missförstånd sker.

Konfidentialitetsavtalet handlar om att inget publiceras utan er tillåtelse och ni får säga vad som är tillåtet att ha med och inte. Examensarbeten är alltid offentliga handlingar som publiceras i detta fall DiVA-portalen på Högskolan Kristianstads bibliotekshems.a. Det är med andra ord tillåtet för andra att söka i portalen och därmed läsa publicerade examensarbeten. Därför är det viktigt med ett godkännande då jag har försökt återge er/företagets syn på spårbarhet och ni måste kunna stå för mitt arbete då ert företag kommer att nämnas. Vem som intervjuades är inte relevant mer än personens position på företaget kommer att nämnas och datum. Namn kommer inte att skrivas ut någonstans i rapporten.

Så läs igenom det jag har bifogat, ni får mer än gärna lägga till något om ni uppfattar att något fattas eller har missförståtts. Ni har även rätt att ta bort delar av sammanfattningen som ni inte vill ska offentliggöras och sedan skicka tillbaka dokumentet till mig. Annars behöver ni bara skicka ett mejl där det står att ni har godkänt det hela och att informationen får användas i arbetet.

Därefter kommer informationen att behandlas och presenteras i arbetet i resultat och diskuteras i en diskussion. Innan redovisning kommer jag att skicka hela arbetet till er där andra företag är censurerade (vilket är detsamma med ert företag inför de andra företagen, också vara censurerat) för ett nytt godkännande.

För att detta ska gå smidigt så ber jag er att godkänna detta så snabbt som möjligt så jag kan fortsätta med mitt arbete.

Om ni har några frågor så får ni givetvis kontakta mig på denna mejl eller:

Carolin Ellbäck, mobilnummer 070 29 55554

Eller min handledare, Christina Skjöldebrand på LTH Packaging Logistics.

Jag vill förtydliga en sak till, att arbetet ska belysa ert arbete/syn med spårbarhet och jämföras med nuvarande förordningar. Min avsikt är absolut inte "sätta dit någon" utan att förmedla vad/hur ni gör för konsumenternas bästa, då många undersökningar är baserade på konsumenternas synvinkel så vill jag bidra med aktörernas synvinkel som ett komplement till undersökningarna som redan finns.

Ha en fortsatt trevlig dag samt trevlig helg! Tack så mycket för ert deltagande, det betyder mycket!

Mvh Carolin Ellbäck

Bilaga 4 – De intervjuade företagen: Tetra Pak

Tetra Pak

Intervju med ansvarig för livsmedels- och utrustningssäkerhet, inom Tetra Pak Processing Systems AB, och som har arbetat där i väldigt många år. En person med stor erfarenhet inom företaget och livsmedelsbranschen med inriktning flytande produkter och allt där runt omkring som berör dessa områden.

Tetra Pak tillverkar olika fyllningsmaskiner och efterföljande distributionsutrustning. De producerar också förpackningsmaterialet där dekoren designas efter kunders önskemål. Tetra Pak tillverkar och utvecklar också processutrustning för främst mejeri och dryckesindustrin. De designar, konstruerar och levererar också hela process- och förpackningslinjer samt servicetjänster för hela anläggningar.

På hems.an kan man läsa om organisationens grundläggande värderingar inom ”Kundfokus & långsiktighet”, där det förklaras att de skapar mervärde och inspirerar sina kunder, satsar på långsiktighet och tar till alla möjligheter att lära för att växa. Värderingar om ”Kvalitet & innovation” beskrivs och som även nämndes under intervjun att de inte kompromissar med kvalitet och att de strävar efter att alltid bli bättre, ta fram relevanta lösningar och skapa nya innovationer. Värderingar om ”Frihet & ansvar” gäller för de anställda att våga ta initiativ att agera utifrån Tetra Paks och deras kunders intresse på bästa sätt. Värderingar om ”Team-work & glädje” beskrivs det att de ska lita på och respekterar varandra och andra intressenter för att uppnå så bra resultat som möjligt samt att de ska ge varandra uppskattning (Tetra Pak, u.å.).

Visionen är “We commit to making food safe and available, everywhere” och uppnås genom att arbeta tillsammans med sina kunder från början för att ta fram rationella process- och förpackningslösningar för livsmedel.

De har ett motto som finns på deras logga ”Protects what’s good” och omfattar inte enbart livsmedlet i förpackningen, utan omfattar även kunder, leverantörer, anställda, konsumenter och samhälle.

Bilaga 5 – De intervjuade företagen: Dagab

Dagab

Personen har arbetat inom företaget i 10 år med lite olika befattningar som inköpare, flödesplanerare, driftadministrativa-, frakt-, pall-, produktlarmsfrågor med mera. ”*Det har varit mest administration men alla möjliga uppdrag.*” Som intervjupersonen avslutade sin presentation om sig själv. Intervjupersonen är utbildad till internationell ekonom.

Dagab är en logistikpartner åt Axfoods butikskedjor Willys, Hemköp, PrisXtra och Tempo, där butiker lägger order till Dagab som sedan skickar vidare beställning till respektive butik. Intervjupersonen uttrycker sig som: ”*(...)Axfood försörjer våra butiker med livsmedel.*” där Dagab levererar livsmedlen till butikerna. Leveranser sker till cirka 500 butiker runt om i landet från de två huvuddistributionerna Backa i Göteborg och Jordbro i Stockholm samt från två kompletterande färskvarulager i Borlänge och Jönköping (Axfood, 2012a).

Axfoods verksamhet består av totalt fyra butikskedjor:

- Hemköp
- Willys och Willys Hemma
- PrisXtra
- Tempo/Handlar´n (franchise butiker)

Där partihandeln består av:

- Dagab, med 2 fullsortimentslager och 2 färskvarulager
- Axfoods Närlivs, med 3 distributionscentraler och 20 Snabbgross-butiker*
*Hämtgrossist för restaurang, storkök, servicehandel och företagsmarknaden.

(Axfood, 2012a)

Dagabs affärsidé formulerades både av intervjupersonen och på hems.an som:

”*Dagab bidrar till att öka butikernas försäljning och lönsamhet genom effektiva, anpassade logistiklösningar.*” (Axfood, 2012a).

Allmänt om organisationen på hems.an kan man ta del av Dagabs miljöarbete, där minskning av koldioxidutsläppen från transporter är en ständig prioritering och det har införts miljöpallar i återvinningsbar plast. För att minska bränsleförbrukningen använder de sig av ett system som kallas för FleeTech, som gör att man kan följa upp information om varje enskild lastbil med exempelvis bränsleekonomi och temperatur. Dagab har även investerat lagren i Jordbro och Backa med egna vindkraftverk för att bli mer energieffektivt (Axfood, 2012b).

Bilaga 6 – De intervjuade företagen: COOP

COOP

Intervjupersonen arbetar med kvalitetsfrågor och har en nuvarande specifik roll inom att kvalitetssäkra COOP:s logistik, egenkontrollprogram m.m. Personen utbildar även internt inom kvalitetsområdet, ”Kvalitetssamordnare för COOP logistik” var den närmsta titeln enligt intervjupersonen. Tidigare arbetade personen med olika varukrav, säkerställa alla gällande förordning, logistikfrågor, produktlarm m.m.

Konsumentföreningarna som styr Kooperativa Förbundets/KF:s verksamhets.é är att främja deras 3 miljoner (COOP, Konsumentföreningar) medlemmars hushållsekonomi genom att förmedla varor och tjänster som lever upp till medlemmarnas krav samt önskemål. Visionen är att COOP ska vara det attraktivaste valet. Strategin är att butikerna ska vara konkurrenskraftiga och ge tydliga förmåner till medlemmarna samt genom hållbar utveckling sälja produkter som är ekologiskt-, socialt- samt hälsosamt hållbara (COOP, u.å., Våra värderingar ; Verksamhetsidé & värderingar). Både år 2011 och år 2012 utsågs COOP till Sveriges mest hållbara varumärke, *Sustainable Brands 2011 & 2012* (COOP, u.å., En hållbar historia).

På hems.an kan man läsa om COOP:s värderingar, där grundtanken är att åstadkomma en samverkan, många tillsammans, genom kooperativ verksamhet istället för var och en för sig. Fyra nyckelord finns presenterade om värderingar: Inflytande, Omtanke, Ärlighet samt Nyttänkande. Inflytande, medlemmarnas och medarbetarnas synpunkter ska influera och forma verksamheten. Omtanke, visa omtanke för människor, djur och miljö för att arbeta mot en hållbar utveckling. Ärlighet, hålla vad man lovar där konsumenterna ska känna sig trygga när de handlar och ha förtroende för information om varorna och verksamheten. Nyttänkande, ständigt utvecklas framåt med ny kundskap och nya tekniker för att ta vara på konsumenternas intressen (COOP, u.å., Våra värderingar ; Verksamhetsidé & värderingar).

Bilaga 7 – De intervjuade företagen: ICA

ICA

Intervjupersonen arbetar på avdelningen för produktkvalitet, där de säkrar kvaliteten på ICA:s egna varumärken.

Organisationsmässigt är att *"(...)alla butiker är egna, viktigt!"* som intervjupersonen uttryckte sig. Det betyder att butikerna är fria att köpa in varor som inte ligger centralt. Inom ICA finns ändå olika avdelningar som äger vissa frågor, exempelvis kvalitetsavdelningen som står vid s.an av inköpsorganisationen. Där kvalitetsavdelningen äger frågorna om återkallelse. Detta gäller alla varumärken som ligger centralt hos ICA.

På ICA:s hemsida finns fem olika dokument om policys, "Affärsetisk policy", "Hälsopolicy", "Informationspolicy", "Policy för kvalitet, miljö och socialt ansvar" samt "Sponsringspolicy". Dem finns sammanfattade under "ICA TAR ANSVAR – ICAs Goda Affärer" med tillhörande dokument på hems.an. Där beskrivs tre ledord som de förhåller sig till hållbarhetsarbetet; Transparens, Trovärdighet och Spårbarhet. Transparens menar de med att omvärlden ska ha insyn i hållbarhetsarbetet. Trovärdighet för att ständigt reflektera över ansvar samt berätta om styrkor och svagheter. Spårbarhet för att kunna spåra produkter och veta vilka förhållanden leverantörerna bedriver sina verksamheter. Trygga varor, leverantörer och produkter ska leva upp till ICA:s krav på kvalitet, miljö och socialt ansvar, minska ICA:s egna klimat- och miljöpåverkan samt mångfald, hälsa och ICA:s roll i samhället är andra viktiga aspekter som tas upp (ICA, u.å.).

År 2004 anslöt ICA sig till FN:s företagsinitiativ "Global Compact" som innebär att de tar ansvar för mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och bekämpning av korruption (ICA, u.å.).