



Livsmedelskontroll i Östhammars kommun: vad skulle göra företagen nöjdare?

En jämförande intervjustudie med
livsmedelsföretag i Östhammars- och Älvkarleby
kommun

Johanna Mårtensson

Självständigt arbete i livsmedelsvetenskap • 15 hp
Sveriges lantbruksuniversitet, SLU
Institutionen för energi och teknik
Magisterprogrammet i livsmedelstillsyn
Examensarbete 2024:09 • ISSN 1654-9392
Uppsala 2024



Livsmedelskontroll i Östhammars kommun: vad skulle göra företagen nöjdare? En jämförande intervjustudie med livsmedelsföretag i Östhammars- och Älvkarleby kommun

Food Safety Inspection in the municipality of Östhammar: what would make food companies more satisfied? A comparative interview study with food companies in the municipalities of Östhammar and Älvkarleby.

Johanna Mårtensson

Handledare: Ingrid Strid, SLU, institutionen för energi och teknik

Examinator: Mattias Eriksson, SLU, institutionen för energi och teknik

Omfattning: 15hp
Nivå och fördjupning: Avancerad nivå (A1E)
Kurstitel: Självständigt arbete i livsmedelsvetenskap – magisterprogrammet i livsmedelstillsyn
Kurskod: EX1008
Program/utbildning: Magisterprogrammet i livsmedelstillsyn
Kursansvarig inst.: Institutionen för energi och teknik
Utgivningsort: Uppsala
Utgivningsår: 2024
Upphovsrätt: Alla bilder används med upphovspersonens tillstånd.
Serietitel: Examensarbete (Institutionen för energi och teknik, SLU)
Delnummer i serien: 2024:09
ISSN: 1654-9392

Nyckelord: livsmedelstillsyn, livsmedelsföretag, kommunikation

Sveriges lantbruksuniversitet

Fakulteten för naturresurser och jordbruksvetenskap

Sammanfattning

Livsmedelskontroll är en viktig del i arbetet för att öka livsmedelsföretagens efterlevnad av lagstiftning och förhindra att konsumenter blir sjuka. Relationen och kommunikationen med livsmedelsföretagen kan ha betydelse för kontrollens effektivitet, varför det är viktigt att känna till hur livsmedelskontrollen uppfattas från företagets perspektiv.

Denna studie syftar till att ta fram förbättringsförslag för att öka nöjdheten hos livsmedelsföretagen i Östhammars kommun. Detta undersöks genom semistrukturerade intervjuer i två kommuner. Den jämförande kommunen är Älvkarleby kommun, i vilken företagen har en högre upplevd nöjdhet enligt Sveriges Kommuner och Regioners undersökning, *Insikt*. Totalt intervjuades fem representanter för livsmedelsföretag i varje studerad kommun. Analys av material gjordes med tematisk analys.

Resultatet visar att det finns skillnader i hur livsmedelsföretagen upplever kontrollen mellan kommunerna samt inom Östhammars kommun. Kommunikation och bemötande från inspektörerna under kontrollen uppfattas som bra i båda kommuner. I Östhammar finns brister i tillgängligheten och för båda kommunerna uttrycks önskemål om mer information från kommunen. I Östhammar är upplevelsen av kontrollen mer varierad än i Älvkarleby.

Följande förbättringsförslag togs fram för Östhammars kommun:

- Öka tillgängligheten genom att tillhandahålla kontaktuppgifter efter utförd inspektion.
- Öka informationsflödet till livsmedelsföretagen, exempelvis genom webbsida, informationsbroschyr eller mejlutskick. Informera om vart information finns.
- Kontinuerlig kompetensutveckling för inspektörer i kommunikation/samtalsmetodik.

Nyckelord: Livsmedelstillsyn, livsmedelsföretag, kommunikation

Abstract

Food safety control is an important part of increasing compliance with legislation and reduce foodborne illness. The relationship and communication with food companies may affect the outcome of the control, which is why it is important to examine food safety control from their perspective.

This study aims to produce improvement proposals to increase the satisfaction of the food companies in the municipality of Östhammar. This was investigated through semi-structured interviews in two municipalities. The compared municipality is Älvkarleby, in which the companies have a higher perceived satisfaction according to Sveriges Kommuner och Regioner's survey, Insikt. A total of five representatives of food companies in each studied municipality were interviewed and analysis was done with thematic analysis.

The results show that there are differences in how the food companies experience the control between the municipalities. There are also differences in experience within the municipality of Östhammar. Communication and attitude from the inspectors are perceived as good in both municipalities. In Östhammar there is potential for improvement in availability and for both municipalities food companies express a need for more information from the municipality. In Östhammar, the control is perceived to vary to a greater degree than in Älvkarleby.

The following improvement proposals was compiled for the municipality of Östhammar:

- Increase availability by providing contact details after an inspection has been carried out.
- Increase the flow of information to the food companies, for example through a website, information brochure or e-mail. Inform about where food companies can find necessary information.
- Continuous training for inspectors in communication/conversation methodology.

Keywords: Food safety control, food companies, communication

Innehållsförteckning

Tabellförteckning	6
Figurförteckning	7
1. Inledning	8
1.1 Syfte	9
2. Bakgrund	10
2.1 Livsmedelsinspektörens uppdrag och arbete	10
2.1.1 God kontrollsed.....	10
2.1.2 Inspektörens kompetens.....	11
2.1.3 Stöd och rådgivning till företagare – en balansgång	12
2.2 Insikt – SKR's undersökning av företagens upplevda nöjdhet	13
2.3 Tidigare forskning inom livsmedelskontroll och livsmedelsföretagens upplevelse .	15
2.3.1 Tidigare studentarbeten inom ämnet.....	16
3. Metod	18
3.1 Metoder för datainsamling och analys	18
3.2 Urval och rekrytering av respondenter.....	19
3.3 Genomförande av intervjuer	20
3.4 Transkribering av intervjuer	20
3.5 Tematisk analys	21
4. Resultat	23
4.1 Inspektörens kommunikation upplevs som god.....	23
4.2 Bemötande i kontrollen är viktigt.....	25
4.3 Visa hänsyn och ha förståelse för verksamheten	25
4.4 Förväntan om rådgivning och stöd.....	27
4.5 Behov av tillgänglighet	28
4.6 Behov av ökad transparens och information	29
4.7 Resultatsammanfattning	30
4.8 Jämförelse med Insikt 2023	32
5. Diskussion	33
5.1 Förbättringsförslag	35
5.2 Metoddiskussion	38
6. Slutsats	40
Referenser	41
Populärvetenskaplig sammanfattning	44
Tack	45
Bilaga 1. Intervjuguide	46

Tabellförteckning

Tabell 1. Resultat från studiens intervjuer av livsmedelsföretag i Östhammar och Älvkarleby. Resultat från Insikt inom parentes.	31
---	----

Figurförteckning

Figur 1. 2023 års resultat för Insikt, redovisat för respektive serviceområde, för Östhammar och Älvkarleby samt Sveriges kommuners samlade medelvärde.	14
Figur 2. Exempel på hur temat "behov av tillgänglighet" tagits fram.....	22

1. Inledning

Grunden i den EU-gemensamma livsmedelslagstiftningen är att livsmedel ska vara säkra för konsumenten och att denne inte ska vilseledas. Det primära ansvaret för detta ligger på livsmedelsföretagen. Enligt Livsmedelsverket (2023a) rapporteras mellan 1000 - 3000 matförgiftningar varje år i Sverige, men mörkertalet tros vara högt. Livsmedelskontrollen har därmed en viktig funktion i samhället genom att kontrollera efterlevnad av lagstiftning. De flesta livsmedelskontroller utförs av kommunerna på livsmedelsföretag som restauranger, skolkök och kaféer. Det är viktigt att kontrollen utförs effektivt och likvärdigt oavsett vart i landet den bedrivs och där arbetar Livsmedelsverket, som också ansvarar för att samordna livsmedelskontrollen, med stöd och vägledning till både kommuner och företag (Livsmedelsverket, 2022a).

Den yrkesverksamma livsmedelsinspektören behöver en bred kompetens, inte bara kunskaper i juridik och naturvetenskap utan också i kommunikation då en stor del av kontrollen handlar om mötet med företagaren och det samtal som sedan ligger till grund för bedömningen (Livsmedelsverket, 2022b). I mötet har inspektören i sin myndighetsroll en maktposition, vilket medför ett ansvar att leda kontrollen på ett professionellt sätt samtidigt som man visar en förståelse och hänsyn till företagarens verksamhet. Detta är en balansgång för inspektören då det kan vara svårt att påtala brister om man är alltför tillmötesgående. Forskning visar att en god relation främjar företagets tilltro till kontrollmyndigheten (Meyer 2017) och att kommunikativa färdigheter hos inspektören kan vara positivt för efterlevnad (Buckley 2016). Hur företagen upplever livsmedelskontrollen är därför intressant att undersöka, för att få en bättre förståelse för vad som kan göra att kontrollen upplevs bättre och samtidigt bibehålla dess syfte och verkningsfullhet. För en livsmedelsinspektör kan det vara värdefulla kunskaper för att utveckla sin kontrollmetodik och samtalsteknik i det personliga mötet.

Grundidén till denna uppsats kommer från författarens genomförda praktik på Östhammars kommuns miljöenhet under utbildningen i livsmedelskontroll vid Sveriges Lantbruksuniversitet i Uppsala. I ovan nämnda kommun diskuterades det resultat kommunen fått för livsmedelskontrollen i Sveriges Kommuner och Regioners, SKR, årliga nöjdhetsundersökning, Insikt. Undersökningen genomförs

i större delen av Sverige och är ett sätt att mäta kommuners företagervänlighet genom att be företagen att – på en numrerad skala mellan ett och tio – uppge hur nöjd man varit med olika serviceområden. Kommunen får sedan en samlad poäng, Nöjd Kund Index, NKI, vilken i sin tur ställs i relation till andra kommuner och presenteras i en rangordningslista. Östhammar hamnar på plats 180 av 192 deltagande kommuner inom området livsmedelskontroll med en samlad NKI på 70 av 100 möjliga poäng (Sveriges Kommuner och Regioner, 2024a). Det identifierades under praktiktiden ett behov av att få veta mer ingående hur företagen egentligen upplever kontrollen och vad de skulle önska blev bättre. Eftersom denna uppsats författas inom ämnet livsmedelsvetenskap avgränsas undersökningen till att endast omfatta livsmedelskontrollen. För att kunna ställa resultaten i relation till en kommun med högre upplevd nöjdhet studeras ytterligare en kommun med högre NKI enligt Insikt. Som jämförande kommun valdes Älvkarleby, vilken har plats nio i rangordningen och en samlad NKI på 88 av 100 möjliga poäng för området livsmedel.

1.1 Syfte

Denna uppsats syftar till att ta fram förbättringsförslag för att öka företagens nöjdhet med bibehållen god kvalitet i livsmedelskontrollen i Östhammars kommun. Studien ämnar att kvalitativt komplettera den kvantitativa data som kommunerna får genom nöjdhetsundersökningen Insikt för att bättre kunna förstå varför man i Älvkarleby kommun skattar livsmedelskontrollen högre än i Östhammars kommun.

Följande forskningsfrågor ställs:

- Finns det skillnader i hur företagen i de båda kommunerna upplever kontrollen som kan sättas i relation till diskrepansen i den upplevda nöjdheten i Insikt?
- Finns det förbättringsförslag från livsmedelsföretagen som skulle kunna leda till ökad upplevd nöjdhet?

2. Bakgrund

2.1 Livsmedelsinspektörens uppdrag och arbete

Livsmedelskontrollens uppdrag är att kontrollera livsmedelsföretagens efterlevnad av den lagstiftning som finns. Livsmedelslagstiftningen är utformad så att den kan uppnås på flera olika sätt. Samma lagar och regler gäller för alla typer av verksamheter, men lagstiftningen specificerar inget specifikt sätt att uppnå dessa. Detta gör att en livsmedelsinspektör måste göra enskilda bedömningar utifrån varje kontroll men samtidigt se till att kontrollen är likvärdig och rättssäker (Livsmedelsverket, 2017). Ansvaret på inspektören avseende kompetens, kontrollmetodik och samtalsteknik blir därmed stort.

2.1.1 God kontrollsed

Livsmedelsverket arbetar med ett initiativ som benämns som god kontrollsed, ett arbete som syftar till att göra livsmedelskontrollen i Sverige mer likvärdig genom att öka inspektörers kompetens och skapa en mer enhetlig kontroll. Genom analys av kommunernas inrapportering av kontroller kan Livsmedelsverket se att det finns skillnader mellan kontrollmyndigheterna i bland annat avvikelshantering, bedömning, kontrollfrekvens och tillämpning av lagstiftning. Det skiljer också mellan inspektörer hur avvikelser bedöms och vilka åtgärder som vidtas (Livsmedelsverket 2022b). I arbetet med god kontrollsed ingår både hårda och mjuka värden, det vill säga praktiska delar i kontrollprocessen såväl som dialogen mellan inspektör och företagare. Det är viktigt att god kontrollsed anammas av kontrollmyndigheterna för att stärka livsmedelsinspektörernas yrkesroll. Livsmedelsföretagare ska kunna förvänta sig att kontrollen genomförs på ett likvärdigt sätt så att den upplevs som meningsfull (Livsmedelsverket, 2022c). I Europaparlamentets och rådets förordning 2017/625, vilken riktar sig till kontrollmyndigheter, står bland annat om hur kontroll ska utföras och vilken hänsyn som ska tas till verksamheterna som blir kontrollerade. I den nämnda förordningen står i artikel 9, punkt 5, följande:

”Offentlig kontroll ska i möjligaste mån utföras med minsta möjliga administrativa börda och verksamhetsstörningar för aktörerna, utan att detta inverkar negativt på kontrollens verkningsfullhet.”

I samma förordning beskrivs också att företagen har en skyldighet att samarbeta med myndigheten vid en kontroll, vilket även tydliggörs ytterligare i 21 § livsmedelslagen (SFS 2024:23):

”Den som är föremål för offentlig kontroll eller annan offentlig verksamhet ska, utöver vad som följer av artikel 15.2 och 15.6 i förordning (EU) 2017/625, lämna den hjälp som behövs för att kontrollen eller verksamheten ska kunna utföras.”

Livsmedelsverket har i arbetet med god kontrollsed tagit fram tre ledord för hur en bra kontroll ska vara; verkningsfull, rättssäker och riskbaserad. I arbetet har livsmedelsverket tagit fram en modell för hur kontroll kan utföras, från förberedelse av kontrollen till det praktiska genomförandet på plats och avslutande samtal. Samtalet och dialogen mellan inspektör och företagare lyfts fram som ett viktigt verktyg i kontrollprocessen och som inspektör kan man använda samtalet som en del av sin kontrollmetodik. Samtalstekniken som används under kontrollen syftar till att vara utredande, inspektören vill få fram fakta som kan ligga till grund för den slutliga bedömningen av huruvida livsmedelsföretagaren uppnår lagstiftningen eller inte. Det finns också samtalstekniker som kan användas i vägledande syfte, för att lugna en stressad företagare eller hantera svåra situationer. Det ingår också i inspektörens uppdrag att vara tydlig och försäkra sig om att den man samtalar med har förstått (Livsmedelsverket 2023b; 2024).

2.1.2 Inspektörens kompetens

Livsmedelsinspektör är ingen legitimerad yrkestitel och de som arbetar inom yrket kan komma från olika bakgrunder. Det som krävs är en naturvetenskaplig utbildning på minst tre år (Livsmedelsverket 2022d). I förordning 2017/625, artikel 5, punkt 1e, står att kontrollmyndigheten är skyldig att:

”ha, eller ha tillgång till, tillräckligt stor för ändamålet väl kvalificerad och erfaren personal, så att offentlig kontroll och annan offentlig verksamhet kan utföras på ett effektivt och verkningsfullt sätt”

Men vad innebär då kompetent personal? Livsmedelsverket (2021) delar upp den kompetens som behövs i yrket som livsmedelsinspektör i fyra olika kompetensområden. Den *yrkestekniska kompetensen* som till exempel handlar om den teori inom livsmedelsvetenskap som behövs, kontrollmetodik och kunskaper om lagstiftning. Den *personliga kompetensen* som handlar om att ha rätt

värderingar, ansvar och integritet. *Kommunikativ kompetens* som handlar om det sociala samspelet, till exempel att kunna uttrycka sig och visa respekt. Slutligen den *strategiska kompetensen* som innefattar att kunna förstå sin roll och konsekvenser av sitt handlande. I kontrollen ställs inspektören inför många olika möten med företagare och alla möten har olika förutsättningar. Det är inspektörens ansvar att genomföra kontrollen på ett effektivt, verkningsfullt och rättssäkert sätt för att livsmedelsföretagen ska känna förtroende för kontrollen. Dessa fyra kompetensområden är alla viktiga för att kunna hantera och anpassa kontrollen efter olika situationer och förutsättningar.

Isenstam (2012) beskriver att en svår del av inspektörens arbete är i mötet med den verksamhet som inspekteras. Det är viktigt att värna om integriteten i utförandet av sitt uppdrag. I mötet behöver inspektören visa respekt och vara lyhörd, men samtidigt agera professionellt. Detta är en balansgång som inspektören behöver lära sig att behärska. Isenstam (2012) betonar att det är svårt att läsa sig till den typen av kompetens, den behöver snarare växa fram genom observation av kollegor och egen praktisk erfarenhet. Detta diskuteras också av Livsmedelsverket (u.å.) som en del i den goda kontrollsedan, att det är viktigt att kontrollen inte ses som en förhandling som ska sluta med att båda parter blir lika nöjda, utan att inspektören håller sig till uppdraget. Som inspektör måste det finnas en medvetenhet i att förhållandet mellan denne och företagaren inte är jämlikt.

2.1.3 Stöd och rådgivning till företagare – en balansgång

I uppdraget som livsmedelsinspektör ingår att ge stöd och rådgivning till livsmedelsföretag. Detta regleras i livsmedelslagen (SFS 2024:23), 12 §:

”Den myndighet som utövar offentlig kontroll ska genom rådgivning, information och på annat sätt underlätta för den enskilde att fullgöra sina skyldigheter enligt lagen, de föreskrifter och beslut som har meddelats med stöd av lagen...”

I egenskap av representant för en myndighet ingår också krav på tillgänglighet, hjälp och service. Dessa beskrivs i förvaltningslagens (SFS 2019:981) 6-8 §, där det står att myndigheten är skyldig att, inom sitt verksamhetsområde, samverka med andra myndigheter, samt att myndigheten ska vara tillgänglig för kontakt. I 6§ står följande om service och rådgivning:

”Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpens ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.”

Livsmedelslagstiftningen är en målstyrd lagstiftning, vilket innebär att det kan finnas olika vägar att uppnå kraven i den. Alla livsmedelsföretag har olika

förutsättningar och typer av verksamheter, vilket gör att en lösning inte är applicerbar på alla. Livsmedelsinspektören bör därför ge råd och stöd utifrån målet med lagstiftningen. Det kan till exempel handla om att förklara lagstiftningen så att företagaren förstår vad det är som behöver uppnås. Inspektören kan också, tillsammans med företagaren, resonera kring vilka risker som finns i verksamheten och genom en diskussion få företagaren att se egna lösningar. Det är viktigt att inspektören inte ger råd som kan uppfattas som ett krav eller föreslår en enskild lösning på företagets eventuella problem eftersom det kan innebära felaktig myndighetsutövning i förhållande till saklighet och opartiskhet. Om inspektören har föreslagit en lösning som sedan inte fungerar, är felaktig eller innebär större kostnader för företaget kan denne bli skadeståndsskyldig enligt skadeståndslagen (SFS 1972:207), tredje kapitlet, 3 §:

”Staten eller en kommun skall ersätta ren förmögenhetsskada som vållas av att en myndighet genom fel eller försummelse lämnar felaktiga upplysningar eller råd, om det med hänsyn till omständigheterna finns särskilda skäl. Därvid skall särskilt beaktas upplysningarnas eller rådets art, deras samband med myndighetens verksamhetsområde och omständigheterna när de lämnades.”

Därför är det viktigt att tydliggöra vad som är ett krav från myndigheten och vad som är rådgivning. En medvetenhet i att det man säger kan tolkas på ett annat sätt av den man samtalar med är viktigt att ha med sig (Livsmedelsverket 2019; 2022e).

2.2 Insikt – SKR's undersökning av företagens upplevda nöjdhet

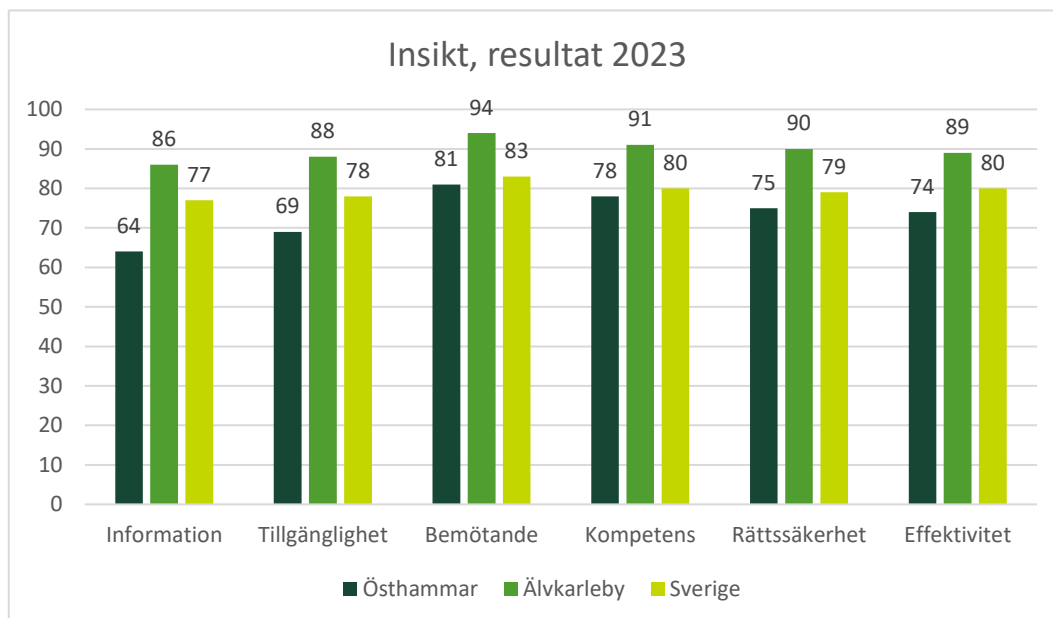
De kommunala tillsynsmyndigheterna kan undersöka företagets upplevelse av den offentliga kontrollen och kommunens service genom en undersökning som SKR administrerar årligen. Undersökningen Insikt syftar till att mäta nöjdhet efter avslutat ärende hos kommunen där fokus ligger på serviceparametrar som kommunerna ska kunna påverka och förbättra. Frågor ställs inom följande områden: tillgänglighet, information, bemötande, kompetens, rättssäkerhet, effektivitet samt total upplevelse av ärendehantering. (Sveriges Kommuner och Regioner, 2023a; Sveriges Kommuner och Regioner 2024a). Omkring 200 kommuner deltar i denna undersökning. Inom 1-3 månader efter ett avslutat ärende hos myndigheten får företagen en enkät med frågor som rör ovan nämnda områden. Enkäten besvaras digitalt eller via telefon genom ett tredjepartsföretag på uppdrag av SKR (Sveriges kommuner och regioner, 2023b). SKR är en politiskt styrd organisation och alla Sveriges kommuner och regioner är medlemmar i organisationen, vars syfte är att utveckla och stödja deras verksamheter (Sveriges Kommuner och Regioner, 2024b). En del av detta arbete handlar om att främja

företagsklimatet i kommunen och enligt SKR kan detta åstadkommas genom att förbättra servicen. Att främja företagsklimatet är viktigt för att det ger arbetstillfällen med ökat företagande och därmed ökar kommunens skatteintäkter. En annan viktig faktor, menar SKR, är att man genom att främja företagsklimatet också stärker förtroendet för kommuner och regioner (Sveriges Kommuner och Regioner, 2024a). Varje år redovisas det samlade resultatet för undersökningen Insikt och de kommuner som deltar rangordnas efter vilken NKI de fått inom varje tillsynsområde.

I figuren nedan, figur 1, presenteras resultatet från år 2023 för de båda kommunerna som deltar i denna studie, samt det genomsnittliga resultatet för alla kommuner i Sverige för att ge en bild av hur det ser ut i resten av landet. I Östhammar är det 23 av 114 kontrollerade företag som svarat på enkäten. I Älvkarleby är det motsvarande 19 av 54 kontrollerade företag. Andelen företag som svarat på enkäten blir för Östhammar 20 procent och för Älvkarleby 35 procent. För de enskilda serviceområden som ingår kan svarsantalen skilja sig då företagen kan ha valt svarsalternativet ”vet ej” och således inte ingår i statistiken för just det området/den frågan.

Betygsskalan som dessa poäng omsätts till är följande:

≥ 80	Mycket högt
70 – 79	Högt
62 – 69	Godkänt
50 – 61	Lågt
< 50	Mycket lågt



Figur 1. 2023 års resultat för Insikt, redovisat för respektive serviceområde, för Östhammar och Älvkarleby samt Sveriges kommuners samlade medelvärde.

2.3 Tidigare forskning inom livsmedelskontroll och livsmedelsföretagens upplevelse

I tidigare studier har inspektörens sociala förmågor och kommunikativa kompetens identifierats som viktiga faktorer i relationen med livsmedelsföretagen. Hur inspektören använder sina sociala förmågor kan bidra till ökad förståelse hos företagen och en bättre efterlevnad av lagstiftningen. En enkätstudie gjord på livsmedelsverksamheter i Storbritannien visar att många livsmedelsföretag ser inspektören som deras huvudsakliga källa till kunskap om livsmedelslagstiftning (Babatola 2023).

Buckley (2016) undersökte, genom intervjuer och observerade inspektioner, interaktionen mellan inspektör och företagare för småskalig produktion i Michigan, USA. Författaren identifierar flera sociala förmågor hos inspektören som viktiga för att bygga en relation och tillit till företagen; kommunikation, tålmod, empati och respekt. Buckley menar att inspektörer kan öka företagets efterlevnad genom att använda en mer samarbetande strategi där man arbetar tillsammans för att hitta lösningar på eventuella avvikelser istället för att enbart notera dem. Inspektörerna som deltog i studien uttryckte ett behov av att kontinuerligt få utbildning i hur man kan arbeta med exempelvis kommunikation för att upprätthålla och förbättra sig inom dessa områden.

I en finsk studie undersökte Nevas m.fl. (2013) livsmedelskontrollens betydelse för livsmedelssäkerhet utifrån livsmedelsföretagarnas perspektiv. Liksom Buckley (2016) föreslår man i denna studie att en mer samarbetande relation mellan inspektör och företagare är positivt för kontrollen och hur livsmedelsföretagaren uppfattar denna. I studien – en enkätbaserad undersökning med 459 deltagande livsmedelsföretag av olika storlekar – kunde man se att god kompetens hos inspektören samt att denne var väl bekant med företaget gjorde att hen kunde förklara eventuella avvikelser så att företagaren förstod bättre. Över 90 procent av företagen svarar också att diskussioner med inspektören har varit till hjälp för att få bättre förståelse för risker kopplade till verksamheten.

Herzing m.fl. (2017) genomförde en studie i Sverige där man undersökte effekterna av motiverande samtal, MI (eng. Motivational Interviewing), för ökad efterlevnad av avfallshantering på restauranger. MI är en samtalsteknik där man genom samtal försöker främja mottagarens egen motivation och förmåga att hitta lösningar. Författarna följde sex livsmedelsinspektörer vid totalt 357 kontroller och dessa fick vid två tillfällen utbildning i MI. Inspektörernas färdigheter i MI var signifikant bättre i slutet av studien och man kunde se en större effekt på restaurangernas avfallshantering för de som fått kontroller med MI jämfört med kontrollgruppen

som fått kontroll utan MI. När forskarna gjorde en uppföljande studie ett år senare kunde de se att effekten på restaurangernas efterlevnad av den MI-utbildning som inspektörerna fått hade avtagit och inspektörernas kommunikativa kunskaper i MI hade minskat. Studien visar att kommunikativa färdigheter måste tränas och uppdateras regelbundet för att vidmakthållas (Herzing m.fl. 2019).

Meyer m.fl. (2017) identifierade att det fanns vissa brister i kommunikationen mellan företag och tillsynsmyndigheter. Bristerna i kommunikationen innefattade bland annat avsaknad av transparens och otillräcklig information från myndigheterna, vilket kopplades till den bristande tilltro som livsmedelsbranschen hade för myndigheten. Studien är gjord i Storbritannien, Nya Zeeland och Australien och omfattar 72 intervjuer med både representanter från livsmedelsbranschen och tillsynsmyndigheterna. Vidare menar Meyer (2017) att tillit är en kritisk faktor i att bygga upp relationen mellan myndighet och livsmedelsbransch och att effektiv kommunikation kan bidra till detta och förbättra relationen.

I en sammanfattande litteraturöversikt undersöker Barnes m.fl. (2022) de sociala konstruktioner och uppfattningar som finns för livsmedelskontroll. I studien undersöker författarna 28 artiklar relaterade till ämnet och kommer fram till att uppfattningen om kontroll skiljer sig mellan inspektörer, konsumenter och livsmedelsföretag. Ur företagets perspektiv kunde livsmedelskontroller ses som en viktig källa för kunskap och utbildning, samtidigt som en vanlig uppfattning var att kontrollerna inte upplevdes som likvärdiga. I detta ställs aspekten av att konkurrensen på marknaden kan påverkas och bli orättvis av ojämlig kontroll. En annan viktig del var att en god relation med inspektören gjorde att denne blev mer bekant med företagets produktion och därmed kunde ha större förståelse för verksamheten och anpassa råd. Företag uppgav också att man ibland inte ifrågasatte inspektören, även om man inte höll med, för att inspektören är experten.

2.3.1 Tidigare studentarbeten inom ämnet

Flera tidigare studentuppsatser har undersökt livsmedelskontroll utifrån livsmedelsföretagarens perspektiv. Gimdalen (2012) kommer i sin intervjustudie fram till att livsmedelskontrollen och kommunikationen mellan inspektör och företagare i stort upplevs som bra, men att företagarna inte alltid förstod vad inspektören menade, både under själva kontrollbesöket men också i kontrollrapporten. Kostvetarstudenterna Olsson och Nyström (2015) genomförde en intervjustudie med verksamhetsutövare inom restaurangbranschen för att undersöka deras uppfattning av kommunikationen med inspektören under en livsmedelskontroll. I studien kommer man fram till att samarbetet med inspektören uppfattas som bra och verksamhetsutövarna framhåller också att en

tvåvägskommunikation är viktig. Det goda samarbetet kännetecknas av verksamhetsutövarna i studien som bra kommunikation, respekt och förståelse. Verksamhetsutövarna uttrycker att livsmedelskontrollerna förändrats till det bättre och blivit mer verbal, varpå författarna diskuterar huruvida detta kan vara en av anledningarna till varför samarbetet upplevs som bra. Vidare tar man upp att det finns en önskan från verksamhetsutövarna att få mer information vid exempelvis lagändringar.

Hallberg och Larsson (2011) kommer fram till att språkliga barriärer kan vara ett hinder i kommunikationen mellan livsmedelsföretagare och inspektör. I sin studie genomför de intervjuer med livsmedelsföretagare som inte har svenska som modersmål och hur dessa upplevde kommunikationen vid livsmedelskontroll. I samma studie identifieras också bristande kunskap inom livsmedelslagstiftning hos företagarna som ett hinder i kommunikationen då de inte alltid förstod inspektören. Deltagarna i studien uttryckte vidare att kontrollrapporten var tydlig och bra utformad, vilket ökade förståelsen för kontrollens resultat. Liksom Hallberg och Larsson (2011) identifierar även miljövetarstudenterna Hoffstedt och Miss (2018) språkliga barriärer som ett hinder för kommunikation och informationsspridning. I studien har de intervjuat både restaurangägare och inspektörer och där är det inspektörerna som upplever att språket kan upplevas som oklart av restaurangerna. I övrigt visade resultatet från deras intervjustudie att relationen och bemötandet mellan inspektör och livsmedelsföretagare upplevdes bra från båda sidor. Även Rosenqvist (2010) identifierar kommunikationsbrister i sin intervjustudie med både restaurangägare och inspektörer. Dessa berodde enligt Rosenqvist på språket, maktpositioner och kulturella skillnader. Att inspektören använder ett avancerat och fackligt språk kan göra att den maktposition som denne innehar förstärks.

3. Metod

3.1 Metoder för datainsamling och analys

Utifrån behovet av att känna till och förstå företagarnas åsikter och upplevelser om livsmedelskontrollen valdes personliga och telefonbaserade semistrukturerade intervjuer som studiens datainsamlingsmetod. Kvalitativa semistrukturerade intervjuer karakteriseras av en flexibilitet som tillåter intervjuaren att ställa följdfrågor utifrån ett antal förutbestämda teman eller huvudfrågor som ska beröras under intervjun. Den kvalitativa intervjun fokuserar enligt Bryman (2018) mer på intervjupersonens upplevelse och utgår ifrån vad denne tycker är viktigt, jämfört med en strukturerad intervju som syftar till att få fram mer kvantitativa data. En kvantitativ intervju utgår från en redan förutbestämd struktur och tillåter inte ytterligare frågor. En intervjuguide, se bilaga 1, utformades genom att ett antal huvudfrågor formulerades för att täcka in de teman och frågeställningar som skulle undersökas, samtliga med potentiella följdfrågor. Dessa kunde sedan ställas efter behov under intervjuns gång, beroende på vad respondenten svarade eller redan hade avhandlat. Huvudfrågorna ställdes till alla respondenter.

För att analysera den kvalitativa datamängden från intervjuerna användes metoden tematisk analys. Det är en metod som anses enkel att använda och passar för att analysera och identifiera teman eller mönster i ett kvalitativt material (Braun och Clarke 2006). Bryman (2018) menar att man behöver ha en medvetenhet i att tematisk analys som metod kan vara svårt att replikera då tillvägagångssättet inte är tydligt specificerat. Det kan också skilja sig i vad som utgör ett tema då definitionen av detta inte är tydligt beskriven. Detta har i denna studie övervägts och analysen, som utgår från Braun och Clarkes (2006) utarbetade modell i sex steg, förklaras noggrant i avsnitt 3.5. Data har vidare analyserats med ett induktivt angreppssätt, vilket innebär att materialet analyserats i syfte att generera nya teorier eller hypoteser. Teman och slutsatser tillåts växa fram utifrån datan vilket kan jämföras med den deduktiva analysen som syftar till att testa en redan befintlig teori som appliceras på materialet (Alvinius m.fl. 2023).

3.2 Urval och rekrytering av respondenter

Eftersom studien syftar till att ta fram förbättringsförslag i Östhammars kommun var det motiverat att även genomföra intervjuer i en kommun som fått ett högre resultat i Insikt för att kunna göra en relevant jämförelse. Därför valdes Älvkarleby kommun ut som jämförande kommun, både på grund av dess geografiska läge i förhållande till Östhammar och den högre upplevda nöjdheten.

Urvalet av respondenter till denna studie begränsas till att inkludera representanter för de livsmedelsföretag som haft ett kontrollbesök under år 2023 i de två studerade kommunerna. Rekryteringen av dessa gjordes genom att begära ut en lista på de verksamheter som haft ett kontrollbesök under året 2023 i respektive kommun. Avgränsningen görs eftersom bakgrunden till studien baseras på resultatet av Insiktundersökningen för år 2023. Totalt 114 verksamheter i Östhammar och 54 i Älvkarleby hade haft kontrollbesök under det aktuella året. Ett rekryteringsmejl skickades ut med förfrågan om deltagande i slutet av mars månad år 2024 till de företag i respektive kommun där en mailadress till kontaktperson fanns registrerad, 65 respektive 45 stycken. En del av mejladresserna visade sig vara icke fungerande då mejlen inte kunde levereras. I mejlet gavs information om studiens syfte, tillvägagångssätt och information om hantering av data och inspelat material. Företagen uppmanades att svara på mejlet om de ville delta i studien. På grund av låg svarsfrekvens kompletterades mailutskicket med telefonsamtal med förfrågan om deltagande. Telefonrekryteringen genomfördes löpande under första halvan av april 2024 tills det att önskat antal respondenter hade rekryterats. Antalet intervjuer begränsades av tidsrymden för studien till mellan fem och sex stycken per kommun men också av det faktum att det var ett lågt intresse för deltagande. Den främsta anledningen till nekande var tidsbrist.

Tolv stycken intervjuer bokades in men två av deltagarna valde att inte fullfölja studien. Det slutliga deltagandet var fem livsmedelsföretagare i Östhammars kommun och fem i Älvkarleby kommun, totalt tio intervjuer. Respondenterna representerade företag och verksamheter som varierade i riskklass och huvudinriktning och i båda kommunerna är det olika typer av livsmedelsföretag som deltar, exempelvis café/bageri, skola/förskola och restaurangverksamhet. Då Älvkarleby är en mindre kommun redovisas inte detta i närmare detalj för att inte röja livsmedelsföretagens anonymitet. Författarens ambition var att representera olika typer av företag samt att få en geografisk spridning i kommunerna.

3.3 Genomförande av intervjuer

Intervjuerna genomfördes antingen på plats hos livsmedelsföretagaren eller via telefon under mitten av april 2024. Respondenten fick själv bestämma om intervjun skulle genomföras personligen, via telefon eller digitalt via Zoom, varav majoriteten valde att genomföra intervjun över telefon. Den effektiva intervjutiden varierade mellan 15-30 minuter och samtliga intervjuer spelades in med hjälp av en diktafon (modell Zoom H2). Alla deltagare informerades, både vid förfrågan om deltagande samt vid intervjutillfället om syftet med studien. Information gavs också om att intervjun skulle spelas in och deltagarna tillfrågades om citat från intervjun fick användas i arbetet. Samtliga deltagare godkände användande av citat. Vidare gavs information om att deltagarna skulle vara anonyma och att de inspelade intervjuerna samt all skriftlig transkribering efter arbetets färdigställande skulle raderas. Deltagarna informerades om att de när som helst, utan att ange anledning, kunde dra tillbaka sin medverkan.

Under intervjuerna lades stor vikt vid respondentens svar, och flexibiliteten i den semistrukturerade intervjumetoden gjorde att fokus kunde läggas vid det som respondenten tyckte var av betydelse. De flesta frågor var av öppen karaktär då dessa ger fördelen att respondenterna har möjlighet att svara mer fritt och att man kan få fram även oväntade svar. En nackdel är att man ofta får ett väldigt stort material som behöver kodas och struktureras, vilket är tidskrävande (Bryman 2018). Under en av intervjuerna framkom ytterligare information efter det att inspelningen avslutats, vilket enligt Trost (2010) också kan vara en del av datainsamlingen och användas som material. Vid detta tillfälle gjordes anteckningar med respondentens tillåtelse och denne godkände också att det nedskrivna materialet fick användas i studien.

3.4 Transkribering av intervjuer

Transkribering av de inspelade intervjuerna gjordes med hjälp av transkriberingstjänsten Klang AI (2023a) i nära anslutning till intervjutillfället, i de flesta fall samma dag annars dagen efter. Inför valet att använda ovan nämnda transkriberingsverktyg undersöktes tjänstens hantering av datasäkerhet för att säkerställa respondenternas integritet och anonymitet (Klang AI 2023b). Den datorgenererade transkriberingen kontrollerades efteråt så att allting blivit korrekt genom att samtidigt lyssna på inspelningen och korrigera eventuella fel. Upprepningar, skratt, hostningar och andra ljud som ej var av vikt för analysen togs ej med i det transkriberade materialet som i övrigt transkriberades ordagrant. Transkriberingarna resulterade i ungefär 90 sidor textmaterial. Eftersom transkriberingarna kan innehålla känsliga uppgifter eller annat som skulle kunna

koppla ett livsmedelsföretag till deltagande är dessa ej en del av uppsatsmaterialet. Resultatet styrks istället med valda citat från intervjuerna.

3.5 Tematisk analys

Tematisk analys gjordes av det transkriberade materialet efter Braun och Clarkes (2006) definierade metod i sex steg. Dessa steg beskrivs nedan tillsammans med tillvägagångssättet för denna studies analys. För ett grafiskt exempel på hur ett tema tagits fram, se figur 2.

Steg 1 och 2: Bekanta sig med data och påbörja initial kodning av materialet.

Detta steg påbörjades redan efter intervjutillfället då transkribering och genomlysning genomfördes. Vidare lästes alla transkriberade intervjuer igenom flertalet gånger och understrykningar och anteckningar gjordes kontinuerligt. Materialet kodades genom att stycken eller meningar översattes till en eller flera beskrivande koder. Detta resulterade i ett mycket stort antal koder, vilka skrevs upp, klipptes ut och lades ut på ett bord för att kunna sortera och föra samman sådana koder som var mycket lika varandra. Varje kod hade ett tillhörande nummer för respondent och en bokstav för kommun, vilket gjorde att den kunde spåras tillbaka i det transkriberade materialet. Detta gav en överblick över vilka koder som upprepande förekom hos flera respondenter och tvärt om. Analysen genomfördes på allt material i sin helhet för att kunna urskilja olika skillnader och upplevelser mellan de studerade kommunerna.

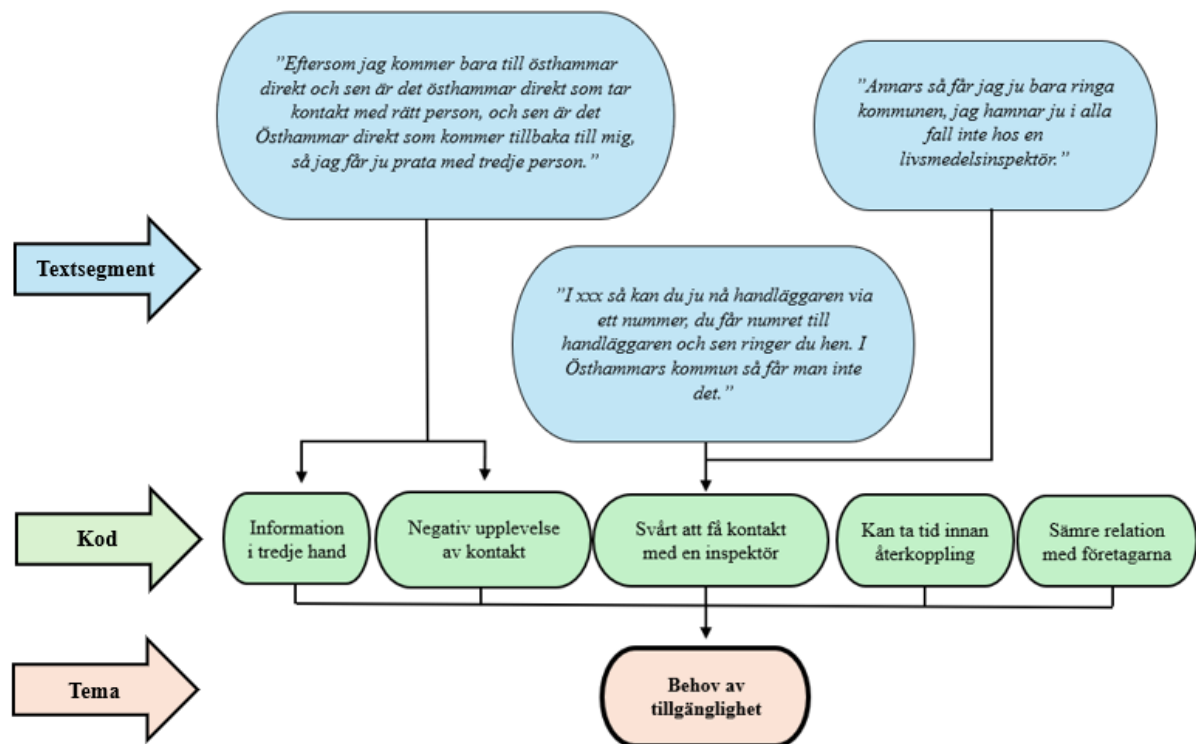
Steg 3 och 4: Sök efter teman och revidera och omvärdera teman.

Koderna flyttades sedan runt och ordnades i olika initiala teman utifrån tonvikten i materialet. Genom att se det översiktligt på detta sätt kunde teman identifieras som illustrerade de viktiga delarna i materialet. Flera gånger under arbetets gång reviderades materialet och koder kunde också flyttas om ifall de ansågs tillhöra ett annat tema. Enligt Braun och Clarke (2006) kan ett tema uppstå av att forskaren ser till exempel upprepningar, återkommande begrepp eller skillnader. Vidare framhåller författarna att det måste finnas en flexibilitet hos forskaren i sökandet av teman då ett tema inte nödvändigtvis handlar om någonting kvantifierbart utan snarare definieras som någonting som fångar viktiga insikter i materialet för att kunna besvara forskningsfrågan. Det är också upp till forskaren att bedöma huruvida prevalens av koder i ett datamaterial är en avgörande faktor för att kategoriseras som ett tema. I denna analys gjordes avvägningen att prevalensen hade en betydelse för utformningen av teman eftersom den huvudsakliga forskningsfrågan var att identifiera eventuella skillnader mellan de två

kommunerna. Detta kunde till exempel handla om att flera respondenter var eniga i sina svar i en kommun eller att det motsvarande fanns en stor spridning i svaren.

Steg 5 och 6: Definiera och namnge teman samt producera rapport.

Varje tema definierades för att kunna presenteras i resultatdelen i denna uppsats. I detta steg analyserades också det transkriberade materialet på nytt för att ta fram relevanta textsegment som kunde styrka och illustrera betydelsen av varje tema. Följande sex teman togs fram: *inspektörens kommunikation upplevs som god, bemötande i kontrollen är viktigt, visa hänsyn och förståelse för verksamheten, förväntan om rådgivning och stöd, behov av tillgänglighet samt behov av ökad transparens och information.*



Figur 2. Exempel på hur temat "behov av tillgänglighet" tagits fram.

4. Resultat

Nedan presenteras de centrala teman som framkommit genom analys av respondenternas svar. Varje tema presenteras under en egen rubrik och behandlar hur man upplevt dessa i de studerade kommunerna. Citat används för att illustrera, motivera och beskriva temat. Respondenterna från Älvkarleby kommun är citerade med ”respondent Äx” och motsvarande ”respondent Öx” för Östhammars kommun.

Den generella uppfattningen av livsmedelskontrollen när respondenterna fick beskriva hur de upplevde livsmedelskontrollen i sin kommun var att den till stor del fungerar bra och man tycker de inspektörer som kommer har ett trevligt bemötande. Det finns i Östhammars kommun en större oenighet bland respondenterna i hur man upplever kontrollen utifrån de teman som tagits fram jämfört med Älvkarleby där det finns en större enighet i svaren.

4.1 Inspektörens kommunikation upplevs som god

Temat innefattar inspektörens kommunikation under kontrollen och karakteriseras av att majoriteten av respondenterna i båda kommuner tycker att kommunikation är viktigt. I båda kommunerna upplever respondenterna kommunikationen under kontrolltillfället som god och flera beskriver det som en dialog mellan två parter. Flera nämner också att inspektören kommunicerar under tiden kontrollen pågår. I Östhammar uppger två respondenter att kommunikationen kan skilja sig mellan olika inspektörer, till exempel i hur mycket man pratar, men att kommunikationen upplevs som bra oavsett vilken inspektör som kommer. I båda kommunerna upplever man att det är lätt och tydligt att förstå vad inspektören menar.

”Ja, sen gör de ju sin kontroll, men under tiden så kommunicerar de också, sådär. Och det tycker jag är bra, de för liksom en dialog. De kommer inte bara in och ”nu ska vi kolla här!” på det sättet, utan de för en dialog.”
Respondent Ö5

”...men att inspektören är öppen för dialog om jag säger så då. Att hen förklarar sina beslut också.”
Respondent Ä1

”Vi har väldigt bra kommunikation. De tar saker på allvar om det är något problem. De engagerar sig.”
Respondent Ö4

”Jag har goda erfarenheter och det handlar ju lite mindre om kommunen utan snarare om den individ och inställningen till sitt uppdrag när de tar kontakt med oss... så jag känner att det har varit professionell och bra kommunikation.”
Respondent Ä4

I båda kommunerna uppger flera respondenter att inspektören använder frågor under kontrollen för att se hur man arbetar. De flesta upplever också att inspektören i sin tur lyssnar och svarar på frågor. En respondent i Östhammar upplever att inspektören lyssnar men inte riktigt hör vad denne säger. I Älvkarleby beskriver en respondent att en direkt respons på de svar inspektören får på sina frågor är uppskattat.

”Jag hör ju hur inspektören ställer frågor för hen vill se om jag kan svaren. För hen vill ju veta om jag vet hur jag ska göra mitt jobb... så tyckte jag inte att det var förr i världen heller, då var det liksom leta fel.”
Respondent Ä5

”Ja ibland blir det ju mycket frågor och hur... hur vi gick tillväga och vad vi gjorde och det ena med det andra så man får ju berätta en hel del om vad vi har gjort.”

Respondent Ö4

”Alltså, man kan ju lyssna men sen kan man bara låta det gå in genom ena örat och ut genom det andra... Nej, jag vet inte på vilket sätt de skulle kunna ta till sig för jag menar, regler är regler.”
Respondent Ö2

”Inspektören ställer frågor kring hur vi gör i olika situationer och att hen lyssnar på det och sedan direkt kanske respons att det där låter bra eller att... ja men att du får ett omedelbart gehör så att säga.”
Respondent Ä4

En respondent i Älvkarleby lyfter att inspektörens positiva inställning till att ha en god kommunikation gör att hen känner en trygghet i att dela med sig av eventuella brister i verksamheten.

”Ja, och har jag inte en god kommunikation och jag så att säga ska blotta en svaghet här, då blir man ju tveksam, om man vågar det... Nu har jag ingen specifik grej men om det skulle vara så, då. Och för att få ett gott råd, då vill jag ju inte att det ska rusa hit en inspektör utan jag frågar för att få ett råd och att förbättra någonting.”
Respondent Ä4

Alla respondenter uppger att kontrollen avslutas med någon typ av sammanfattning där man tillsammans går igenom kontrollen. Den skriftliga kommunikationen som sedan sker via kontrollrapporten upplevs av samtliga respondenter som bra, tydlig och lätt att förstå. Flera tar också upp det faktum att inspektören redan har kommunicerat det som står på rapporten muntligt under själva kontrollen, vilket gör att det inte kommer som en överraskning.

”Jo men det är den för det som står där har jag redan hört, fått det sagt med mänskliga ord. Inte bara nedskrivet.”
Respondent Ö5

4.2 Bemötande i kontrollen är viktigt

Inspektörens bemötande lyfts av flera respondenter i båda kommunerna som en viktig faktor för en bra livsmedelskontroll. Det finns en förväntan i båda kommunerna att inspektören ska ha ett bra bemötande, som beskrivs av respondenterna som respektfullt och trevligt. Några tar också upp att det goda bemötandet går åt båda håll för att man tillsammans ska uppnå säkra livsmedel. En respondent tar upp att man kan bli mer benägen att lyssna om man har en anmärkning om man får ett gott bemötande.

”Bemötandet är jätteviktigt tror jag, och jag tänker att det gäller ju branschen också. Jag vet att många har en nästan negativ bild av livsmedelsinspektörer, men jag tänker att vi jobbar ändå tillsammans för att det ska vara säkert.”
Respondent Ö5

”Vi vill ju ha rätt temperaturer, vi vill ju ha det rent och snyggt. Ja, nej jag tror att hur vi blir bemötta av er gör nog mycket hur vi bemöter er också. Jag tror det är från två håll om du förstår.”
Respondent Ä5

I båda kommunerna tar flera respondenter upp att bemötandet i kontrollen har förbättrats gentemot hur det såg ut förr. Flera tycker att det är just bemötandet från inspektören och dennes inställning till kontrollen som har förändrats och egentligen inte själva kontrollen i sig. De beskriver att det har skett en positiv förändring, från att ha varit en känsla av att inspektören ville ”sätta dit en” till att det mer handlar om att samarbeta för att förbättra.

”Den har verkligen utvecklats genom åren. Jag tycker att för, jamen tio år sedan, då var det mer som att det kändes som att man ville sätta dit en, att de liksom letade fel och liksom. Nej, det var ingen trevlig känsla när ni kom. Det är helt annorlunda idag. Det är jättefin personal och det känns mera som att vi samarbetar till att det ska vara bra.”
Respondent Ä5

”Speciellt de senaste två åren kanske, jag vet inte. Det är fantastiska personer som kommer hit, så det fungerar jättebra. Mycket kunniga, faktiskt, och mycket trevliga.”
Respondent Ä3

4.3 Visa hänsyn och ha förståelse för verksamheten

I båda kommunerna finns det en förväntan om att inspektören ska visa hänsyn till verksamheten och ha rimliga förväntningar. Respondenterna tycker också att det är viktigt att inspektören ser till helheten och har kunskap om verksamheten. I Östhammars kommun upplever vissa respondenter att inspektören visar en förståelse för verksamheten och dess förutsättningar, medan andra menar att det kan skilja sig mellan inspektörer.

”Jag förväntar mig att de ska kontrollera det som ska kontrolleras, absolut. Sen förväntar jag mig att de har en förståelse för typen av verksamhet. Det är ingen nybyggd restaurang... Det finns ju de som är helt fanatiska och bara ser till regelverket och struntar fullkomligt i verksamhetstypen eller miljön man verkar i. Och så finns det de som faktiskt förstår vad det är för någonting man håller på med.”
Respondent Ö2

”Ja, det finns ju en lag man ska följa, så det är klart att de har en förväntning om hur det ska vara och sen hur det inte ska vara. Sen måste man ju vara lyhörd åt båda håll liksom. Ofta kommer man ju när det precis har varit lunch eller liknande, då kanske inte alla temperaturer och sånt i kylar stämmer exakt, man måste ju öppna dem också. Men det tycker jag de lyssnar bra på. Ja, de förstår ju det.”
Respondent Ö3

I Östhammar har respondenterna en varierad bild av huruvida man upplever att kontrollen är konsekvent i utförandet eller inte, vissa tycker att det är bra, medan andra upplever att det finns skillnader. Det handlar om att man upplever att olika inspektörer gör olika bedömningar eller att förståelsen för verksamheten som helhet inte alltid finns utan att inspektören ibland lägger stor vikt vid detaljer.

”Det beror på vem som utför kontrollen... tiden som det tar är väldigt olika och man undersöker inte alltid samma saker. Alltså, det är väldigt subjektivt.”
Respondent Ö2

”En som kom här en gång och liksom lade sig ner på golvet och kollade i ett hörn bakom ugnen hur skitigt det var där. Jag tycker det är mer relevant hur det ser ut i helhet.”
Respondent Ö1

”Jag tycker att det har varit väldigt relevant här. Jag förstår ju varför de tittar på det de tittar... ja, man tittar vart riskerna kan finnas så att säga. Så det tycker jag är bra.”
Respondent Ö5

I Älvkarleby har man en mer enad syn på att inspektören ser till hela verksamheten i sina bedömningar och har en förståelse för verksamheten. En respondent uppger att det finns en känsla av att inspektören ibland är överdriven i sina anmärkningar och att man får acceptera detta.

”Jag tycker väl att vissa saker är lite överdrivna... men det är inga stora grejer, det är bara att finna sig i det då och försöka förstå att de kan sin sak. Även om det i mina öron låter fånigt.”
Respondent Ä1

”Inspektören är intresserad av mer än explicit bara det hen ska kolla i kylskåpet och så utan hen vill få en bild av hur det fungerar.”
Respondent Ä4

”Ja, att man inte överdriver vissa saker. Till exempel, man kan inte förvänta sig att allt blir rent och fint och plockat mitt i lunchen om de kommer. Men det förstår de.”
Respondent Ä3

Många av respondenterna i Älvkarleby uppger att det finns en flexibilitet i vilka tider inspektören kommer på och en förståelse från inspektören att anpassa detta

efter verksamheten. Det är en respondent som upplever att inspektören ibland kan komma olämpligt, men att hen förstår varför.

”Just under hetaste lunchen så vet de att vi inte har tid att prata med dem, så före eller efter det brukar de komma.”
Respondent Ä5

”De ber nästan om ursäkt för att de kommer, ”Ursäkta, får jag komma och störa nu?”
Respondent Ä2

I Östhammar är det två respondenter som upplever att inspektören kommer på olämpliga tider, men att man ändå tror att inspektören försöker anpassa tiderna så gott det går. Ytterligare en respondent i samma kommun upplevde att inspektören inte anpassar tiderna, men att det inte gör hen någonting.

”Det är ju tufft när de kommer mitt under serveringen, för då har jag ju svårt att vara tillgänglig.”
Respondent Ö2

”De kommer ju när de kommer, de kan ju komma mitt i en rusch. Men då får de ju göra sin grej. Då kanske jag inte kan kommunicera lika mycket med dem. Det brukar ändå bli bra. Ett avslut så att de går igenom lite.”
Respondent Ö5

I båda kommunerna tar respondenter upp att det finns en fördel i att komma på tider som passar bättre för företagaren eftersom denne då har större möjlighet att följa med och svara på de frågor inspektören har.

”Det är kanske inte riktigt smart om man ska få några riktiga svar. Och om jag kan koncentrera mig på deras frågor och det som de vill. Jag kan visa dem och du vet, då är det bättre att de väljer att komma när det lugnar ner sig.”
Respondent Ä3

”Ja, oftast så kanske man inte kan gå med, man kanske håller på med någon produktion eller med kunder, så då går de ju själva... Det skulle vara lättare då kanske om man hade stängt när de kom.”
Respondent Ö1

4.4 Förväntan om rådgivning och stöd

I båda kommunerna uppges att det finns en förväntan om att få rådgivning och stöd från inspektören. Inspektören upplevs ha god kompetens och det vill företagen ta del av under kontrollbesöket, samtidigt är de medvetna om att det i grunden är den enskildes ansvar att ”ha koll på vad som gäller”. Detta tema återger skillnaden mellan de två kommunerna i om och hur respondenterna upplever att inspektören arbetar med detta. I Östhammar är upplevelsen av rådgivning och stöd olika mellan respondenterna. Två respondenter uppger att man känner gott stöd från inspektören och att de tar sig tid för rådgivning. Andra respondenter upplever att inspektören inte ger råd eller tycker att inspektören borde kunna ge tydligare förslag på åtgärder.

”Är det någonting som man tycker är fel så måste man ju kunna komma med ett förslag på hur man ska kunna åtgärda det. Och det är enklast genom kommunikation, att man pratar direkt på plats.”
Respondent Ö3

”Vi pratade om, vid något tillfälle om det här med innehållsförteckningar och kunna svara på de frågorna som kunder kan ha. Då fick jag ganska mycket tips. Jag tyckte att de tog god tid på sig att hjälpa till där.”
Respondent Ö5

I Älvkarleby kommun uppger alla respondenter att inspektören ger råd och är hjälpsam med undantag för en respondent som känner sig tveksam till om denne får rådgivning eller inte. En skillnad som kan ses gällande hur man uttrycker sig kring detta i Älvkarleby jämfört med Östhammar är att man upplever att man får förslag till förbättring. Förslagen karakteriseras av en gemensam diskussion mellan inspektör och företagare.

”Är det någonting så kommer de gärna med förslag om de till exempel tycker att jag ska ändra en ordning i kylskåpet... det har ju aldrig blivit någon notering om det utan det är bara förslag liksom, de är kunniga så.”
Respondent Ä2

”Det känns som att när ni kommer och gör kontrollen så kan man diskutera fram saker och man kan liksom, det är nästan så att man får hjälp istället för att det är någon som vill sätta dit en... För det är väl det som är tanken, att ni kollar att vi har rätt verktyg...”
Respondent Ä5

4.5 Behov av tillgänglighet

Det finns tydliga skillnader mellan kommunerna i hur man upplever kommunens och livsmedelsinspektörens tillgänglighet, vilket illustreras i detta tema. I Älvkarleby uppger samtliga respondenter att man har kontaktuppgifter direkt till inspektören. Tillgängligheten upplevs som god, inspektören är lätt att få tag på och det går fort att få kontakt. En respondent lyfter också vikten av att ha en god kommunikation med myndigheter

”Vi brukar alltid mejla eller ringa till inspektören om det är någonting, och antingen så leder hen oss vidare eller så svarar hen.”
Respondent Ä5

”Det är ju så som jag upplever det att det ska vara enkelt. Det ska vara enkelt att kommunicera med myndighet, och det har jag absolut känt i det här fallet... Inspektören känns väldigt tillgänglig för kontakt också, det är så jag känner. Och jag vet att vill jag någonting så kan jag ta kontakt direkt med hen, utan att gå vidare i något system...”
Respondent Ä4

I Östhammar är det fyra av fem respondenter som uppger att de inte har kontaktuppgifter direkt till en livsmedelsinspektör. Det finns en frustration hos flera av respondenterna i att inte kunna få tag i en livsmedelsinspektör om de skulle behöva. De uppger att de alltid måste gå via receptionen och att kommunikationen

sker i tredje hand då man inte får prata direkt med en inspektör. Två respondenter har erfarenhet av hur det ser ut i andra kommuner och påtalar att detta är unikt för just Östhammar. En annan aspekt som lyfts är att det skulle vara till stor hjälp om inspektören fanns tillgänglig för frågor efter ett kontrolltillfälle eftersom alla kollegor i branschen inte har svenska som modersmål och kan behöva ställa frågor om de inte förstår någonting i kontrollrapporten.

”Ja, jag kommer aldrig till rätt person. Jag kommer bara till Östhammar direkt och sen är det Östhammar direkt som tar kontakt med rätt person, och sedan kommer tillbaka till mig. Så jag får alltid prata med tredje person... och det har vi ju inte varit med om i någon annan kommun.”

Respondent Ö2

”Förr var det lite enklare. Man gick bara in, det var inte låsta dörrar överallt för att komma in till tjänstemännen utan man gick bara in och så pratade man med dem... Tillgängligheten har ju blivit mycket sämre. Jag är ju nöjd med själva kontrollen när de kommer, men jag skulle bli mer nöjd med själva, ja alltså, det är väl A och O att de som gör kontrollen är tillgängliga för att svara på frågor sedan.”

Respondent Ö3

I Östhammars kommun lyfts relationen med företagen som en aspekt i relation till den bristande tillgängligheten. Det är svårt att ha en god relation när det inte går att nå en inspektör eller när kommunikationen utanför kontrolltillfället sker via ”tredjehandsförmedling” (Information utanför inspelat material).

”Och det har jag hört är att tjänstemännen inte vill bli störda, men det är ju liksom deras jobb... och det vet jag att alla är frustrerade över som jag pratar med som är företagare också, att det aldrig går att få tag på någon.”

Respondent Ö3

4.6 Behov av ökad transparens och information

I båda kommunerna uppger samtliga respondenter att de inte får, eller upplever sig få, någon övrig information från kontrollmyndigheten utöver den kontrollrapport som kommer efter utförd kontroll. Flera respondenter uttrycker att de skulle uppskatta mer information från myndigheten om livsmedelskontrollen. En del tar upp att man skulle vilja ha mer information om livsmedelskontrollen generellt, men också gärna tips och råd på sådant man kan tänka på som livsmedelsföretagare. Ändringar i lagstiftningen lyfts som viktig information att få ta del av.

”Ja, alltså jag har ju lätt att få tag på inspektören om jag vill. Det jag skulle tycka kanske vore lite trevligt var väl kanske om det kom ett mail ibland med lite tips... jag kan inte kalla det utbildning men kanske ”tänk på det här” och ”vet ni om att det är såhär?” Lite tips och lite kontakt.”

Respondent Ä1

”Ja, alltså förändringar måste man ju få information om. Om det är någonting som ändras, till exempel en lagstiftning. Så tänker jag att om man som myndighet ser att här uppstår det problem, inte bara på ett ställe, inte bara på två ställen, utan det är ett problem som har uppstått

brett så att säga... det vill man också kunna få del av så att man kan förbättra sig om de sakerna som skulle behöva förbättras.” Respondent Ö5

På frågan om hur man upplever kontrollavgiften så framkommer det att många av respondenterna inte förstår vad som ingår i denna och att den upplevs som orimlig i förhållande till vad man får. Många upplever att själva kontrolltiden på plats inte motsvarar kostnaden och det finns en enighet i att man skulle vilja se mer i detalj vad man betalar för.

”Det känns lite orimligt att man ska betala sådär mycket, speciellt när man inte har några anmärkningar. Så jag vet liksom inte vad de här ”extra timmarna” som man gör på kontoret är för något, det är väl främst det... Jag tycker väl att det kanske inte borde ta så lång tid att skriva ihop ett papper som är blankt, när man förmodligen har ett ligger i datorn.” Respondent Ö3

”Jag kan väl tycka att den borde ingå i all skatt vi betalar... och om de för göra en omkontroll om något inte är bra, ja då kan man väl få betala den.” Respondent Ä1

”...många gånger så kan man väl känna men herregud hur kan det kosta så mycket att vederbörande bara är här i tio minuter liksom. Då kanske man vänligt men tydligt kan informera om den biten. För det kan skapa kanske irritation annars i onödan då.” Respondent Ä4

Några respondenter uppger att man kan förstå att det även ingår arbete som inte syns i avgiften samt att avgiften är nödvändig. En respondent framhåller att det skulle kunna leda till ökad förståelse och acceptans inom branschen om man fick mer insyn i – och förståelse för – kontrollavgiften.

”Det tycker jag är okej, det är helt normalt. Allting kostar och allting ska kosta, så det är klart. Det är inget problem med den här biten, det tycker jag.” Respondent Ä3

”Nu förstår jag att det är många poster i den avgiften ändå va, men jag tror att det kanske skulle skapa en bättre förståelse för den om man såg lite mer; det här, och det här, och det här... Okej, det blev en stor summa i slutet, men jag förstår det när man ser alla olika posterna.” Respondent Ö5

4.7 Resultatsammanfattning

Nedan presenteras en översiktstabell för överskådlig jämförelse mellan de olika kommunerna. I tabellen har temanans positiva/negativa laddning tagits bort eftersom detta illustreras i och med jämförelsen. Kommunerna har kategoriserats efter hur de upplever varje framtaget tema i kategorierna *nöjd*, *mindre nöjd* eller *missnöjd*. Dessa kategoriseringar baseras på författarens tolkning av hur respondenterna beskrivit sin upplevelse i respektive kommun. Om två av fem respondenter uttrycker ett missnöje/avsaknad/negativitet inom temat kategoriseras det som

mindre nöjd, om tre eller fler respondenter uttrycker ett missnöje/avsaknad/negativitet kategoriseras det som *missnöjd*. Det resultat som kommunen fått i Insikt redovisas inom parentes i samma kolumn. Om motsvarande tema inte undersökts i Insikt används det närmsta likvärdiga annars lämnas parentesen tom. Eventuella skillnader mellan kommunerna illustreras i en kolumn, samt ifall respondenten gett förslag på förbättringar under intervjun.

Tabell 1. Resultat från studiens intervjuer av livsmedelsföretag i Östhammar och Älvkarleby. Resultat från Insikt inom parentes.

Tema	Östhammar (NKIpoäng)	Älvkarleby (NKIpoäng)	Skillnader	Förbättringsförslag från respondenterna
Inspektörens kommunikation	Nöjd (Insikt: 81)	Nöjd (Insikt: 94)	Olika inspektörer kommunicerar olika mycket.	
Bemötande i kontrollen	Nöjd (Insikt: 81)	Nöjd (Insikt: 94)		
Hänsyn och förståelse för verksamheten	Mindre nöjd (Insikt: 78)	Nöjd (Insikt: 91)	Respondenterna i Östhammar uttrycker att det finns en varierande förståelse för verksamheten. Vissa tycker att inspektören inte ser till helheten och gör olika bedömningar. Kommer på olämpliga tider.	Anpassa tiderna mer efter verksamheten.
Rådgivning och stöd	Mindre nöjd (Insikt: 78)	Nöjd (Insikt: 91)	Skillnad i om man upplever sig få rådgivning eller inte i Östhammar.	Ge förslag på åtgärder.
Tillgänglighet	Missnöjd (Insikt: 69)	Nöjd (Insikt: 88)	Respondenterna uppger att det inte går att få tag i en livsmedelsinspektör i Östhammar.	Tillhandahåll kontaktuppgifter till en livsmedelsinspektör. Vara tillgänglig efter en kontroll.
Transparens och information	Missnöjd (Insikt: 64)	Missnöjd (Insikt: 86)		Utskick med generell information med råd och tips. Information om ändringar i lagstiftning. Utförligare information av vad som ingår i avgiften.

4.8 Jämförelse med Insikt 2023

Som en del av syftet för denna uppsats ingår att ta fram kvalitativa data till de kvantitativa siffror som nöjdhetsundersökningen Insikt ger, varför det är av intresse att titta på dessa i relation till resultatet från intervjuerna. Vid en översiktlig jämförelse kan man se att det kvalitativa materialet lutar åt samma håll som siffrorna. Intervjuerna i Östhammar visar att man är nöjd med inspektörens kommunikation och det bemötande man får, men att man är missnöjd med tillgängligheten, transparensen och informationen från kommunen. De serviceområden som fått högst respektive lägst snitt i Insikt är motsvarande bemötande respektive tillgänglighet och information. I Älvkarleby kommun framkom inte tillgänglighet som ett problem under intervjuerna och där kan man också se att kommunen har högre nöjdhet gällande detta i Insikt även om dessa serviceområden är de lägsta även där. Serviceområdet information får en högre siffra i Insikt för Älvkarleby än Östhammar (86 jämfört med 64) men där kan resultatet från intervjuerna se ett behov av ökad information och transparens från myndigheten i båda kommunerna. I resultatet av denna studie är upplevelsen mer diversifierad i Östhammars kommun inom flera områden, vilket också illustreras i den översiktstabell, tabell 1, över resultatet som presenteras i föregående avsnitt. Detta skulle kunna vara en förklaring till det, överlag, lägre resultatet som Östhammar har i Insikt, jämfört med Älvkarleby.

5. Diskussion

I diskussionsavsnittet presenteras först en sammanfattande analys av resultatet i relation till tidigare forskning och presenterade teman, följt av en diskussion kring företagens förslag till förbättring. Sedan följer författarens ytterligare förslag till förbättring utifrån studiens resultat samt en diskussion om studiens metodik. Diskussionen leder fram till slutsatsen, vilken presenterar de förslag som också skulle kunna genomföras med bibehållen kvalitet på livsmedelskontrollen.

Resultatet visar, i likhet med tidigare studentuppsatser (Gimdalen 2012; Olsson och Nyström 2015), att livsmedelsföretagarna upplever kommunikationen och bemötandet från inspektörerna som bra. Kommunikationen kännetecknas av en dialog och inspektören använder samtalet under hela kontrollen. Detta tyder på att inspektörerna är medvetna om samtalets betydelse enligt god kontrollsed (Livsmedelsverket 2022c; 2024). I denna studie framkom inga tydliga hinder i kommunikationen i form av språkliga barriärer eller otydlighet, vilket har setts i andra studentuppsatser (Gimdalen 2012; Hallberg och Larsson 2011; Hoffstedt och Miss; Rosenqvist 2010). Detta kan tyda på att livsmedelsverkets arbete med god kontrollsed har gett effekt och att inspektörerna blivit bättre på att kommunicera jämfört med när dessa studier gjordes. Inspektören upplevs i båda kommuner som tydlig och lätt att förstå. Bemötandet har enligt respondenterna i både Älvkarleby och Östhammar förbättrats jämfört med förr och det har också förändrat företagets upplevelse av kontrollen till det bättre.

Liksom Babatola (2023) kunde se i sin enkätstudie ser även respondenterna i denna studie inspektören som en källa till kunskap. Respondenterna har förväntningar på att få rådgivning och stöd från inspektören, vilket uppfylls i högre grad i Älvkarleby än i Östhammar. Detta återges i Älvkarleby mer som ett samarbete och en diskussion med inspektören för att komma fram till lösningar samt att inspektören ger förslag till förbättring. En samarbetande strategi kan enligt Buckley (2016) och Nevas m.fl. (2013) leda till ökad efterlevnad. Det verkar således vara positivt både för kontrollens verkningsfullhet och företagets nöjdhet. Det är dock viktigt att förslagen inte uppfattas som krav, vilket också respondenterna i Älvkarleby tydliggör att det inte gör.

I temat *visa hänsyn och ha förståelse för verksamheten* uttrycker respondenterna att det är viktigt att inspektören har goda kunskaper om, och förståelse för, verksamhetstypen. Livsmedelsverket (2021; 2022b) påtalar vikten av kunskap för att inspektören ska kunna anpassa kontrollen efter vart riskerna finns i olika verksamhetstyper för ett likvärdigt utförande. Sådana kunskaper ger också inspektören större möjligheter att förklara eventuella risker och brister så att företagaren förstår (Nevas 2013). I Älvkarleby upplevs i högre grad att inspektören ser till helheten i sina bedömningar jämfört med Östhammar där det finns delade upplevelser kring detta. Några uppger att det kan skilja sig mellan olika inspektörer och att de inte har förståelse för verksamheten.

Den största skillnaden ses i temat *behov av ökad tillgänglighet*, där det i Östhammar upplevs svårt att få kontakt med en livsmedelsinspektör jämfört med Älvkarleby. Respondenter i Östhammar uttrycker att otillgängligheten påverkar relationen till företagen i kommunen. Enligt en respondent är frustrationen över att inte kunna få tag i en livsmedelsinspektör utbredd bland företagare i Östhammars kommun. Det skulle kunna vara så att detta missnöje också leder till en generellt lägre upplevd nöjdhet även inom andra områden i kontrollen. Det är svårt att upprätthålla en god relation och bygga upp ett förtroende för kommunen om den inte upplevs tillgänglig och hjälpsam. Liksom Meyer (2017) beskriver är relationen till företagen viktig för att öka tilltron till kontrollmyndigheten och en bristande kommunikation kan leda till misstro från livsmedelsföretagen. I båda kommunerna önskar företagarna mer information och ökad transparens från myndigheten om livsmedelskontrollen, tips och råd, ändringar i lagstiftning samt vad som ingår i kontrollavgiften. Ökad information uttrycktes som ett önskemål från livsmedelsföretagen även i Olsson och Nyströms (2015) studie.

De olika upplevelserna i Östhammars kommun skulle kunna förklaras med att det är en större kommun än Älvkarleby med två respektive en inspektör som arbetar. Livsmedelsverket (2022b) menar att mindre kommuner med färre inspektörer kan leda till en upplevelse av mer ojämlig kontroll då de inte har möjlighet att specialisera sig på en typ av verksamhet och därmed kunna göra en mer anpassad kontroll. Det skulle också kunna handla om att det kan behövas en kontinuerlig kompetensutveckling i hur man kan använda samtalsmetodik i kontrollen för att bättre kunna förklara de bedömningar man gör. Resultatet i studien visar att inspektörerna använder samtalen i sin kontrollmetodik, men enligt Herzing (2019) behöver kommunikativ kompetens kontinuerlig uppdatering för att vidmakthållas.

5.1 Förbättringsförslag

Förbättringsförslag från respondenterna:

- Tillhandahåll kontaktuppgifter till inspektörer. Se till att vara tillgänglig efter en kontroll.
- Redovisa/tydliggör vilka delar som ingår i avgiften så att det blir tydligt vad man betalar för.
- Ge kontinuerlig information, förslagsvis en gång per år, om livsmedelskontrollen, avgiften, tips och råd och större ändringar i lagstiftning.
- Ge förslag på åtgärder vid avvikelser.
- Anpassa tiderna mer efter verksamheten.

Att tillhandahålla kontaktuppgifter innebär ingen direkt ökad kostnad för kommunen, men skulle kunna innebära att livsmedelsinspektörerna behöver ägna en större del av arbetstiden än idag åt att vara tillgänglig. Det kan också ses ur ett arbetsmiljöperspektiv om inspektörerna förväntas vara tillgängliga hela tiden, vilket kan medföra ökad stress. Detta skulle kunna avhjälpas med att ha vissa bestämda tider som inspektören finns tillgänglig via telefon. Ytterligare ett alternativ kan vara att endast lämna en mailadress till inspektören som genomfört kontrollen, förslagsvis på efterföljande kontrollrapport.

Genom att arbeta med både tillgänglighet och förbättrad information skulle Östhammars kommun kunna upplevas som mer företagsvänlig. Information kan spridas till företagen på flera sätt; via mejlutskick, sociala medier, kommunens hemsida, informationsblad via post eller direkt överlämnande efter en livsmedelskontroll. Det kan också handla om att man informerar företagen om var de i sin tur kan hitta relevant information som gäller för just deras verksamhet, till exempel Livsmedelsverkets hemsida eller branschriktlinjer. Flera respondenter önskar få information om exempelvis lagändringar och där är frågan hur mycket resurser som livsmedelsinspektörerna skulle behöva lägga på detta. Eventuellt skulle information kunna förmedlas när större ändringar sker. Just när det är fråga om lagändringar så framkommer i studien att företagarna är medvetna om att det är deras eget ansvar att veta vad som gäller för deras verksamhet, samtidigt ser man inspektören som en källa till kunskap. En tidigare studie visade att många livsmedelsföretag ser inspektören som deras främsta källa till kunskap om lagstiftning (Babatola 2023), vilket skulle kunna tyda på att det behövs bättre vägledning för företagen. Både genom att informera om vart de kan hitta aktuell lagstiftning och hur de håller sig uppdaterade. Kontrollavgiften uppges också som någonting respondenterna vill ha större insyn i och genom att vara mer transparent kring att det även ingår för- och efterarbete i denna skulle acceptansen kunna förbättras. Eftersom företagen betalar för kontrollen så kan det innebära att de också

har förväntningar på kontrollen som från livsmedelskontrollens perspektiv inte kan uppfyllas till fullo.

Att ge förslag på åtgärder är ett förbättringsförslag som kan diskuteras utifrån inspektörens och företagens respektive skyldigheter enligt lag. Inspektören är inte förbjuden att ge förslag, men det måste vara tydligt att det är just ett förslag och inte uppfattas som ett krav (Livsmedelsverket 2022d). I och med den risken kan det finnas en osäkerhet i vad som kan uttalas och inte. Det är enligt EG-förordning 852/2004 den enskilda företagarens ansvar att se till att livsmedel är säkra att konsumera. Samtidigt är det också myndighetens skyldighet att hjälpa och förenkla för företaget att uppnå detta (SFS2019:981; SFS 2024:23). Genom att ha kompetens om – och praktiskt lära sig att tillämpa – olika samtalstekniker så kan möjligheterna öka för inspektören att använda samtalet som verktyg vid rådgivning (Livsmedelsverket 2019). I temat *förväntan om rådgivning och stöd* framkommer olika nyanser i hur företagen i respektive kommun beskriver rådgivningen. I Älvkarleby beskrivs det som en diskussion för att gemensamt komma fram till förslag/åtgärder och känslan av ett samarbete mellan inspektör och företagare. I Östhammar beskriver en del respondenter ett liknande stöd, medan andra inte upplever att de får råd eller att inspektören borde kunna ge tydligare förslag på åtgärder. Ytterligare ett perspektiv kan vara att det handlar om samtalsmetodik och inspektörens förmåga att förklara vad som ingår i dennes roll. Till exempel vilken typ av rådgivning som är lämplig och varför inspektören inte alltid kan ge tydliga förslag. Tidigare forskning har visat att en samarbetande strategi för att hitta gemensamma lösningar också kan öka efterlevnaden (Buckley 2016; Nevas 2013), vilket är positivt ur livsmedelssäkerhetssynpunkt. För att kunna arbeta med förbättring inom detta behöver inspektörerna få verktygen för det, exempelvis genom utbildning i samtalsteknik.

Att kontroll ska utföras med så liten verksamhetsstörning som möjligt utan att effekten av kontrollen påverkas är reglerat i lagen, samtidigt ska också företagaren bistå kontrollmyndigheten under en kontroll (EG 2017/625). Förbättringsförslaget att anpassa tiderna mer efter verksamheten bör ställas i relation till detta och inspektören måste vid varje enskild kontroll avgöra huruvida tidpunkten kan ha betydelse för utfallet. Eftersom kontrollen ska vara riskbaserad kan det ibland innebära att den behöver utföras en viss tid för att inspektören ska kunna bedöma verksamheten. Enligt lag ska kontrollen vara oplanerad (EG 2017/625). I temat *visa hänsyn och ha förståelse för verksamheten* menar respondenterna inte att inspektören ska föranmäla sina besök utan de upplever att kontrollen skulle kunna utföras på ett bättre sätt – utifrån deras perspektiv – om de hade möjlighet att gå med inspektören under kontrollen. De flesta respondenter upplevde egentligen inte tiden som inspektören kom på som ett stort problem, men de ansåg att det skulle finnas flera fördelar om kontrollen skedde när verksamheten var lugnare, till

exempel att kommunicera mera, kunna vara med, ställa frågor och inte känna sig stressad framför kunder. Att anpassa tiden skulle kunna öka den upplevda nöjdheten, men måste då ställas i relation till kontrollens verkningfullhet.

Författarens förslag till förbättring:

- Kontinuerlig kompetensutveckling för inspektörer.
- Se över arbetssätt och kontrollmetodik efter livsmedelsverkets modeller för god kontrollsed.

Enligt Herzig m.fl. (2017; 2019) kunde man se en ökad effekt på efterlevnad av lagstiftning om inspektörerna använde MI vid kontroll, men att färdigheterna i denna samtalsteknik behöver uppdateras kontinuerligt för att inspektörerna inte ska tappa kunskapen. Goda kommunikativa kunskaper kan också leda till att inspektören genom samtal kan ge rådgivning på ett effektivare sätt och hjälpa företagaren att själv komma fram till vilka lösningar som passar bäst. Därför anser författaren att det är motiverat att föreslå kontinuerlig kompetensutveckling som ett förbättringsförslag. Det är dock viktigt att den goda kommunikationen kommer från båda håll. Tvåvägskommunikation tas upp som en viktig faktor för ett bra samarbete av livsmedelsföretagare i Olsson och Nyströms (2015) studie. Även respondenterna i denna studie tar upp dialog och samarbete mellan inspektör och livsmedelsföretagare som viktigt under kontrollen.

I temat *visa hänsyn och ha förståelse för verksamheten* framkommer en skillnad i hur respondenterna i Östhammar upplever kontrollens utförande och de bedömningar som görs. Ingen av respondenterna uttrycker några förslag till förbättring för detta men det finns en förväntan av att inspektören ska ha en förståelse för verksamheten och att det är viktigt att inspektören ser till helheten. Enligt livsmedelsverket (2022c) ska alla kommuner arbeta med god kontrollsed för att uppnå en kontroll som är likvärdig. Det är svårt att ge något mer konkret förbättringsförslag eftersom inspektörernas arbetssätt inte har undersökts i denna studie. Det kommunens inspektörer skulle kunna göra är att se över kontrollmetodiken så att den överensstämmer med livsmedelsverkets riktlinjer. Det är ett förekommande problem att livsmedelsinspektörer hanterar och följer upp på olika sätt vid liknande avvikelser (livsmedelsverket 2022c). Enligt god kontrollsed innebär en riskbaserad kontroll att inspektören fokuserar på de allvarligare avvikelserna och agerar på dem. I denna studies resultat var det några respondenter som upplevde att bedömningar kunde skilja sig och att inspektören ibland fokuserade på detaljer istället för att se till helheten. Barnes m.fl. (2022) kunde se genom att ojämlig kontroll är en vanlig uppfattning hos livsmedelsföretagare. Det är värt att komma ihåg att livsmedelsinspektör inte är ett yrke med någon specificerad grundutbildning och därför kan olika bakgrundskunskaper finnas. Det

är således mycket viktigt att kontrollmyndigheterna följer Livsmedelsverkets arbetsverktyg och modeller för en mer likvärdig kontroll.

Slutligen vill författaren understryka att denna uppsats har undersökt företagens upplevelser av kontrollen och inte det faktiska utförandet. Inte heller livsmedelsinspektörernas upplevelser eller arbetsätt undersöks. Till exempel går det inte att fastställa huruvida inspektörerna gör olika bedömningar eller inte, eller genomför likvärdiga kontroller. Det går därför inte i denna studie att fastställa om detta är ett faktiskt problem i praktiken eller om det har med förväntningar på kontrollen att göra. Det vore intressant för framtida studier inom ämnet att undersöka om företagens upplevelser av inkonsekvent utförda kontroller och bedömningar faktiskt stämmer överens med utförandet av kontrollen och vad eventuella brister i så fall kan bero på. Det vore också intressant att se huruvida en högre upplevd nöjdhet i en kommun också korrelerar med ökad efterlevnad av lagstiftning och det faktiska utfallet av kontrollerna.

5.2 Metoddiskussion

Bryman (2018) beskriver att tematisk analys är en svår metod att replikera då den inte är tydligt definierad. Han menar att olika forskare tolkar ett tema olika, för vissa kan det vara en kod medan det för andra kan vara en grupp av koder som utgör ett tema. Det är därför svårt att generalisera resultaten från denna studie och också svårt att ställa den i relation till andra studier eftersom författarens tolkning av materialet spelar in. Flexibiliteten i metoden är också en av dess stora fördelar då den går att applicera på olika typer av kvalitativa material och kan anpassas utifrån frågeställningarna (Braun och Clarke 2006). I denna studie var tematisk analys ett bra verktyg för att kunna identifiera viktiga skillnader och likheter i upplevelsorna mellan de två kommunerna. Utgångspunkten var en induktiv ansats vid analysen, men det bör finnas en medvetenhet om att det kan förekomma deduktiva inslag eftersom författaren genom inläsning och tidigare kunskaper kan ha varit mer benägen att se vissa mönster i materialet. Författaren har beskrivit tillvägagångssättet av den tematiska analysen noggrant för att öka studiens reliabilitet.

Intervjuer är en vanlig metod för att samla in data i kvalitativa studier. Det är en flexibel metod men kräver också en hel del av intervjuaren (Bryman, 2018). Ju fler intervjuer som genomfördes för denna studie, desto mer bekväm blev författaren i rollen som intervjuare, vilket kan ha gett en varierande kvalitet på intervjuerna. En ovan intervjuare kan enligt Alvenius m. fl (2023) leda till ett ytligare samtal. Ingen pilotintervju genomfördes, vilket enligt Bryman (2018) är bra för ovana intervjuare. Trots detta kunde tillräckliga data ändå samlas in för att få fram ett resultat.

Flexibiliteten i den semistrukturerade intervjun gjorde att respondenternas uppfattningar och åsikter kunde följas upp med följdfrågor. Vissa respondenter upplevde de öppna frågorna som svåra att svara på och där kan författarens försök att förtydliga frågan ha påverkat respondentens svar.

De flesta respondenterna valde att genomföra intervjun via telefon. Enligt Bryman (2018) har skillnaden i kvalitet mellan telefon- och direktintervjuer visat sig vara små. Det kan också finnas flera fördelar med telefonintervjuer i det avseendet att det kan vara lättare att svara på frågor när man inte ser intervjuarens reaktioner. Av samma anledning kan det vara motsvarande en nackdel att inte se kroppsspråket under intervjun. I denna studie var telefonintervjuer ett bra val då det ökade deltagandet. Det är enligt Bryman (2018) viktigt att respondenten känner sig bekväm med sättet att bli intervjuad. Författaren hade gärna genomfört fler intervjuer för att öka studiens trovärdighet då det är svårt att bedöma teoretisk mättnad med så få deltagare. Det kunde ändå ses skillnader mellan de två studerade kommunerna och studiens syfte kunde därigenom uppfyllas med framtagna förbättringsförslag för Östhammars kommun.

Undersökningen Insikt användes som språngbräda för denna studie, men författaren har inte använt samma frågematerial då frågorna i Insikt syftar att mäta nöjdheten kvantitativt. Författaren ville att respondenterna själva skulle berätta om vad som var viktigt för just dem och då bedömdes öppna frågor vara lämpliga. Jämförelsen som görs med resultaten från Insikt är en övergripande jämförelse med de olika serviceområdena då antalet svar var så varierande inom dessa att en närmare jämförelse inte hade varit rättvisande. Frågorna i enkätundersökningen är inte specifikt riktade till livsmedelskontroll, vilket gör det svårt att direkt relatera till vissa av de teman som togs fram. Det är av betydelse att diskutera huruvida Insikt ger ett bra underlag för att bedöma om företagen i Östhammar är nöjda eller inte på grund av dess låga andel svar. Det kan vara så att de företag som upplever ett missnöje är mer benägna att svara på enkäten och utfallet skulle kunna bli ett annat om fler företag deltog. Eftersom resultatet av denna studie visar ungefär samma problemområden kan man ändå tänka sig att det är inom dessa kommunen behöver arbeta med förbättring i första hand. Kanske skulle det också innebära en generell ökad nöjdhet även inom övriga serviceområden? Värt att notera är också att även om Östhammars kommun ligger långt ner i jämförelsen med andra kommuner så är ingen av de serviceområden som mäts i Insikt under betygsnivån godkänd.

Slutligen kan konstateras att studiens genomförande har lett till att de forskningsfrågor som ställdes kunde besvaras och studiens syfte uppnås.

6. Slutsats

Författarens slutliga förslag till förbättring bygger på livsmedelsföretagens upplevelser, förslag och de skillnader som framkommit mellan de studerade kommunerna. Hänsyn tas också till lagar och regler samt tidigare forskning för att utröna vilka åtgärder som skulle kunna öka företagets nöjdhet utan att påverka kontrollens kvalitet negativt. Det finns tydligast missnöje med Östhammars kommuns tillgänglighet och information till livsmedelsföretagen och därför bedöms följande förbättringsförslag vara rimliga att föreslå inom ramarna för denna studie:

- Öka tillgängligheten genom att tillhandahålla kontaktuppgifter efter utförd inspektion.
- Öka informationsflödet till livsmedelsföretagen, exempelvis genom webbsida, informationsbroschyr eller mejlutskick. Informera om vart information finns.
- Kontinuerlig kompetensutveckling för inspektörer i kommunikation/samtalsteknik.

Referenser

- Alvinus, A., Borglund, A., Larsson, G. (2023). *Tematisk analys, din handbok till faschinerande vetenskap*. 1:a uppl. Studentlitteratur.
- Babatola, S.S. (2023), "Perceptions of food business operators in relation to importance of official food control in food safety: a case of Kirklees Council", *British Food Journal*, Vol. 125 No. 8, pp. 3081-3096. <https://doi.org/10.1108/BFJ-08-2022-0715>
- Barnes, J., Whiley, H., Ross, K., Smith, J. (2022) Defining Food Safety Inspection. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 19, 789.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8775694/>
- Braun, V., Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research In Psychology* 3(2):77-101.
https://www.researchgate.net/publication/235356393_Using_thematic_analysis_in_psychology
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3:e uppl. Liber.
- Buckely J. (2016) Interpersonal Skills in the Practice of Food Safety Inspections: A Study of Compliance Assistance. *J Environ Health*. 2016 Dec;79(5):8-12. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29120559/>
- Europaparlamentet och rådets förordning (EU) 2017/625 av den 15 mars 2017 om offentlig kontroll och annan offentlig verksamhet för att säkerställa tillämpningen av livsmedels- och foderlagstiftningen och av bestämmelser om djurs hälsa och djurskydd, växtskydd och växtskyddsmedel samt om ändring av Europaparlamentets och rådets förordningar. (förordningen om offentlig kontroll) (EUT L 95, 7.4.2017, p. 1–142). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=CELEX%3A32017R0625>
- Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 852/2004 av den 29 april 2004 om livsmedelshygien. (EUT L 139, 30.4.2004, p. 1–54) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/ALL/?uri=celex:32004R0852>
- Gimdalen, A.S., (2012). *Livsmedelsproducenternas uppfattning om livsmedelstillsynen i Håbo kommun*. Sveriges Lantbruksuniversitet, Magisterprogrammet för livsmedelstillsyn. https://stud.epsilon.slu.se/4681/1/gimdalen_a_120815.pdf.pdf
- Hallberg, M & Larsson, S (2011) *Kommunikation: en kvalitativ studie av hur det verbala samtalet under en livsmedelskontroll uppfattades av livsmedelsföretagare*. Linköpings Universitet. Miljövetarprogrammet. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:421869/FULLTEXT01.pdf>
- Hoffstedt J & Miss (2018) *Låt inte maten tysta mun: en intervjustudie kring bemötande, brister och förbättringsmöjligheter mellan restaurangverksamheter och*

- tillsynsmyndigheter*. Linköpings Universitet, Miljövetarprogrammet.
<https://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1214742/FULLTEXT01.pdf>
- Herzing M, Wickström H, Jacobsson A, Källmén H, Forsberg L. (2017) Enhancing compliance with waste sorting regulations through inspections and motivational interviewing. *Waste Manag Res*. 2023 Aug;41(8):1342-1348.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10336711/>
- Herzing M, Wickström H, Forsberg L, Jacobsson A, Källmén H. (2019) Uppföljning av studien "Enhancing Compliance with Waste Sorting Regulations Through Inspections and Motivational Interviewing". *Tillsynen som styrmedel - Uppföljning av tidigare forskningsprogram*. Rapport 6912. Naturvårdsverket. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1450193/FULLTEXT01.pdf> [2024-05-17]
- Isenstam, T (2012). *Juridik för inspektörer*. 1:a uppl. Lund: Studentlitteratur. ISBN: 9789144082387
- Klang AI AB (2023a). Klang AI. <https://klang.ai/> [2024-04-08]
- Klang AI AB (2023b). Klang AI. <https://klang.ai/security/> [2024-04-08]
- Livsmedelsverket (2024). *Samtala i kontrollprocessen*.
<https://kontrollwiki.livsmedelsverket.se/artikel/557/samtala-i-kontrollprocessen> [2024-05-14]
- Livsmedelsverket (2023a). *Matförgiftning*.
<https://www.livsmedelsverket.se/matvanor-halsa--miljo/sjukdomar-allergier-och-halsa/matforgiftning> [2024-05-15]
- Livsmedelsverket (2023b). *Samtalsmetodik och samtals tekniker*.
<https://kontrollwiki.livsmedelsverket.se/artikel/558/samtalsmetodik-och-samtalstekniker> [2024-05-06]
- Livsmedelsverket (2022a). *Kontrollsystemet*.
<https://kontrollwiki.livsmedelsverket.se/artikel/60/kontrollsystemet> [2024-05-15]
- Livsmedelsverket. Ullman, A., Unneberg S. (2022b) nr 21: Effekter av utvecklingsarbetet i livsmedelskontrollen – slutrapport. Livsmedelsverkets rapportserie. Uppsala. L 2022 nr 21
- Livsmedelsverket (2022c). *God kontrollsed*.
<https://kontrollwiki.livsmedelsverket.se/artikel/556/god-kontrollsed> [2024-04-05]
- Livsmedelsverket (2022d) *Roller och behörighet*. https://www.livsmedelsverket.se/om-oss/jobba-hos-oss/arbete-i-livsmedelskontrollen/roller-och-behorighet#Beh%C3%B6righet_livsmedelskontrollant [2024-05-23]
- Livsmedelsverket (2022e). *Rådgivning till företag*.
<https://kontrollwiki.livsmedelsverket.se/artikel/105/radgivning-till-foretag> [2024-04-06]
- Livsmedelsverket (2021). *Kompetens*.
<https://kontrollwiki.livsmedelsverket.se/artikel/62/kompetens>
- Livsmedelsverket (2019). *Rådgivning om livsmedelskontrollen, för kontrollmyndigheter*.
<https://www.livsmedelsverket.se/globalassets/publikationsdatabas/broschyrrer->

- foldrar/radgivning-om-livsmedelskontrollen-for-kontrollmyndigheter.pdf [2024-04-05]
- Livsmedelsverket (2017). *Livsmedelskontroll – vårt uppdrag*.
<https://www.livsmedelsverket.se/globalassets/publikationsdatabas/handbocker-verktyg/livsmedelskontroll-vart-uppdrag-utbildningsmaterial.pdf> [2024-05-15]
- Livsmedelsverket (u.å). *Etik i din yrkesroll. Att utföra uppdraget kontroll på bästa sätt*.
<https://www.livsmedelsverket.se/globalassets/foretag-regler-kontroll/tillfallig-mapp-pdf/etik-i-din-yrkesroll.pdf> [2024-05-15]
- Meyer, S.B., Wilson, A.M., Calnan, M., Henderson, J., Coveny, J., McCullum, D., Pearce, A.R., Ward, P., Webb, T. (2017). In the interest of food safety: a qualitative study investigating communication and trust between food regulators and food industry in the UK, Australia and New Zealand. *BMC Public Health* 17, 189. <https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-017-4118-x>
- Nevas, M. ; Kalenius, S.; Lundén, J. (2013) Significance of official food control in food safety: Food business operators 'perceptions', *Food Control*, 31, 59-64, *Science Direct*.
- Olsson, M., Nyström, E. (2015). *Som med all kommunikation, så måste det finnas respons åt båda hållen: En kvalitativ studie om hur verksamhetsutövare inom restaurangbranschen uppfattar kommunikationen vid en kontroll av livsmedelsinspektören samt deras inställning till livsmedelssäkerhet*. Umeå Universitet, Kostvetarprogrammet.
<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:885974/FULLTEXT01.pdf>
- Rosenqvist, H. (2010). *Håll kommunikationen ren! En studie om hur kommunikation upplevs mellan livsmedelsinspektör och restaurangägare*. Linköpings Universitet, Miljövetarprogrammet. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:323855/FULLTEXT01.pdf>
- SFS 2019:981. Förvaltningslagen. Justitiedepartementet L6
- SFS 2024:23. Livsmedelslagen. Landsbygds- och infrastrukturdepartementet RSL
- SFS 1972:207. Skadeståndslagen. Justitiedepartementet L2
- Sveriges Kommuner och Regioner (2024a). *Företagsklimat 2023, Öppen jämförelse – Insiktsundersökningen*.
<https://skr.se/download/18.25c8360218f2907c24620fa/1714398574061/OJ-Foretagsklimat-2023-slutrapport-2.pdf> [2024-05-05]
- Sveriges Kommuner och Regioner (2024b). *Om SKR*. <https://skr.se/skr/omskr.409.html> [5/4-2024]
- Sveriges Kommuner och Regioner (2023a). *Insikt*.
<https://skr.se/skr/naringslivarbetedigitalisering/naringslivforetagsklimat/foretagsklimat/insikt.6696.html> [5/4-2024]
- Sveriges Kommuner och Regioner (2023b). *Instruktioner för Insikt företagsklimatundersökning 2024*. [PowerPoint-presentation]
<https://skr.se/download/18.628164c918c629daa17e113/1702568405134/Instruktioner-Insikt-%202024-inkl-Upphandling-v1.pdf> [5/4-2024]
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. 4:e uppl. Studentlitteratur.

Populärvetenskaplig sammanfattning

Det är viktigt att den mat som vi äter är säker att konsumera. Kommuner i Sverige har i uppdrag att kontrollera att restauranger och andra livsmedelsföretag följer den lagstiftning som finns för att förhindra att människor blir sjuka. Organisationen Sveriges Kommuner och Regioner gör en enkätundersökning varje år där de mäter hur nöjda företag är med kommunernas service inom olika områden.

Denna uppsats undersöker upplevelsen av livsmedelskontroll i två svenska kommuner där den upplevda nöjdheten skiljer sig. Syftet med uppsatsen är att ta fram förslag för hur man kan förbättra nöjdheten hos livsmedelsföretag i Östhammars kommun. Som jämförande kommun valdes Älvkarleby som har en högre upplevd nöjdhet enligt ovan nämnda enkätundersökning. Metoden som användes var intervjuer och det gjordes fem stycken i varje kommun med olika livsmedelsföretagare.

Resultatet visade att livsmedelsföretagen på det stora hela är nöjda med kommunikation och bemötande under kontrollen. I Älvkarleby har respondenterna mer eniga upplevelser av kontrollen medan det i Östhammar skiljer sig mer mellan dem. Detta skulle kunna förklara den något lägre upplevda nöjdheten i Östhammar jämfört med Älvkarleby. Den största skillnaden mellan kommunerna är att företagen i Östhammars kommun upplever att de inte kan komma i kontakt med en livsmedelsinspektör medan de i Älvkarleby kan det. I båda kommunerna vill livsmedelsföretagen ha mer information från kommunen.

Följande förbättringsförslag togs fram för Östhammars kommun:

- Öka tillgängligheten genom att tillhandahålla kontaktuppgifter efter utförd inspektion.
- Öka informationsflödet till livsmedelsföretagen, exempelvis genom webbsida, informationsbroschyr eller mejlutskick. Informera om vart information finns.
- Kontinuerlig kompetensutveckling för inspektörer i kommunikation/samtalsmetodik.

Tack

Jag vill rikta ett varmt tack till alla livsmedelsföretagare i Älvkarleby- och Östhammars kommun som deltog i denna studie! Tack för att ni gav av er tid och bidrog med värdefull information. Utan ert deltagande hade denna studie inte varit möjlig att genomföra. Våra samtal har också bidragit med viktiga insikter för mig i mitt framtida yrke som livsmedelsinspektör och jag ser fram emot att mötas ute i arbetslivet!

Tack till livsmedelsinspektörerna i respektive kommun för er hjälpsamhet under arbetet med denna uppsats! Jag ser fram emot att möta även er som kollegor i livsmedelskontrollen!

Jag vill också tacka min handledare på SLU, Ingrid Strid, för feedback och synpunkter under arbetets gång!

Johanna Mårtensson

Bilaga 1. Intervjuguide

De fetmarkerade frågorna är huvudfrågor/teman som ställdes till alla respondenter. Under dessa är möjliga följdfrågor som ställdes beroende på respondentens svar.

Inledning av intervjun:

- Förklara syftet med studien.
- Förklara att intervjun kommer att spelas in.
- Fråga om respondenten godkänner användande av citat.
- Anonymitet i studien.
- Respondenten kan när som helst avbryta sitt deltagande.

Informera om att inspelningen nu startar.

- **Vilken är din erfarenhet av hur livsmedelskontrollen i kommunen utförs?**
 - Vad är bra/inte? Specificera, utveckla gärna.
- **Hur upplever du kommunikationen mellan dig och inspektören under kontrollen?**
 - Bemötande?
 - Lyssnar inspektören på det du säger?
- **Hur upplever du inspektörens kompetens?**
(- Är inspektören kunnig?)
- **Hur ser du på livsmedelskontrollen utifrån ditt ansvar?**
 - Finns förväntningar från inspektören? I så fall vilka?
- **Vad anser du är inspektörens ansvar?**
 - Vilka förväntningar har du på inspektören?
- **Hur upplever du informationsflödet mellan kontrollmyndigheten (eller inspektören) och din verksamhet?**
 - Vilken information får du?
 - Vet du vart du ska vända dig om du har frågor?

- Får du information under processen (från inspektion till beslut)? Hur då?

- **Hur upplever du tillgängligheten?**
 - Är det lätt/svårt att få kontakt?
- **Hur brukar kontrollen avslutas?**
 - Är det tydligt vad som sägs/förmedlas?
- **Stämmer innehållet i kontrollrapporten överens med det som sagts under kontrollen?**
 - Om inte, vad är det som avviker?
 - Motivering/tydlighet vid ev. avvikelser.
- **Hur upplever du kontrollavgiften?**
- **Övrigt!**
 - Finns någonting som du skulle vilja tillägga?
 - Är det någonting som du tycker borde vara bättre/på annat sätt?

Informera om att inspektionen avslutats.

Övriga punkter att tänka på under intervjun:

- Återupprepa för att kontrollera att intervjuaren uppfattat respondenten rätt, ”text har jag uppfattat dig rätt?”
- ”Kan du utveckla?”
- ”Berätta mer.”
- ”Skulle det kunna förbättras?”

Avslut:

- Tacka för deltagande!
- Ge kontaktuppgifter vid frågor.
- Vill respondenten ta del av arbetet när det är färdigt?

Publicering och arkivering

Godkända självständiga arbeten (examensarbeten) vid SLU publiceras elektroniskt. Som student äger du upphovsrätten till ditt arbete och behöver godkänna publiceringen. Om du kryssar i **JA**, så kommer fulltexten (pdf-filen) och metadata bli synliga och sökbara på internet. Om du kryssar i **NEJ**, kommer endast metadata och sammanfattning bli synliga och sökbara. Även om du inte publicerar fulltexten kommer den arkiveras digitalt. Om fler än en person har skrivit arbetet gäller krysset för samtliga författare. Läs om SLU:s publiceringsavtal här:

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

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

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