

Unilevers egna konsumentombudsmän väckte sådant intresse på TT-Tidningarnas Telegrambyrå - att man ägnade en hel artikel åt de erfarenheter Ulla-Britt Tyrén, Novias provkök och Gun Sköld, Sunlight, hunnit få av de problem konsumenterna vill få möjlighet att diskutera med en producent. Artikeln har bland annat varit införd i Folkbladet Östgöten.

Kontakt med konsumenten ger industrin goda tips

Konsumentens inflytande på utbudet av varor är för dåligt, hävdade nyligen en forskare i konsumentbeteende i en debatt med köpmän och tillverkare.

Är industrin överens med forskaren? Knappt.

— Redan 1956 började vi med hushållsinformation och på varje tvättmedelspaket uppmanar vi kunden att ta kontakt med oss, säger Gun Sköld, informationsledare hos Svenska Unilever med tvättmedelsföretaget AB Sunlight.

— Vi tar mycket seriöst på konsumentkontakter, förklarar Ulla-Britt Tyrén, provkökschef i Novia Livsmedelsindustrier AB. Våra produkter testas också regelbundet både hos neutrala undersökningsinstitut och genom egna paneler av husmödrar.

att ringa eller skriva till Hushållsinformation, säger Gun Sköld.

I stort sett är det likartade problem som kommer igen. Hur tar man bort fläckar? Hur tvättar man nya tygmaterial? Vad innehåller tvättmedlen? Men man kan också se årstidsvariation i frågefloden.

Många av samtalen kommer också från personer som fått hudbesvär. De är förtvivalade över att det kliar och de är rädda.

— Våra produkter är grundligt utprovade, försäkrar Gun Sköld. De får inte ha en tendens att bli allergiframkallande. Det betyder att normal hud skall klara sig, men det finns alltid personer med känslig hud.

— Vi tar mycket allvarligt på våra konsumentkontakter, intygar provkökschef Ulla-Britt Tyrén hos livsmedelskoncernen Novia i Kristianstad. Dessa kontakter sker inte bara över telefon och brev utan även genom undersökningar, både via neutrala undersökare och våra egna husmorspaneler. En sådan panel har man hos Blå Band-fabriken i Halmstad. Den skall för övrigt snart utökas med en ungdoms- och barnpanel.

— Konsumenten kan påverka både

produktion och förpackning säger hon. Vi är alltså mycket måna om att konsumenten skall "lägga sig i" och göra det så tidigt som möjligt.

I mitten av 1950-talet kom det första försöket att nå konsumenter. På pakekten framträdde Benit Lundin som Pionjär, förmedlade tips om produkternas användning och uppmanade konsumenterna att ta kontakt.

De direkta uppmaningarna att ta kontakt ger en hel del frågor. De kan gälla tillagning, portionstabeller eller receptformuleringar. Ofta kommer det också näringsfysiologiska synpunkter, tex om mängden fett eller socker.

De kontakter man får med konsumenten kan präglas av förtvivilan någon gång. Så var det till exempel när en dam hade en middag för 50—60 personer och hade beslutat sig för lax med holländaisås.

Laxen gick nog bra men såsen hade så när ställt till med oöverkomliga problem för värdinnan. Via en tidningsmat-spalt hänvisades hon till provköket och där hade man en god lösning — till och med inom den egna produktkartan.

Det man kallar reklamationer är inte bara klagomål. För det första utgör reklamationerna bråkdelen av en pro-



Gun Sköld visar en praktisk detalj som konsumentens önskemål lett fram till — ett plastmått för tvättmedel som också återsluter paketet.

mille sett mot produktionen, för det andra gäller bara en sjättedel av kontakterna egentliga reklamationer.

— Eftersom vi har egen märkning på samtliga produkter kan vi snabbt gå till arkivprov och se om det varit fel på produkten från början eller om transport eller lagring varit orsaken.

— Men viktigast är att reklamationen behandlas omgående. Konsumenten skall inom två dagar höra av oss i brev. Befogade reklamationer skall inte bortförklaras utan snabbt ersättas med kostnaden och med prover på kuranta varor, säger provkökschefen.

Men kontakter tas även på andra områden. Det finns ett bildband om modern konservering som provköket gett ut och som används i praktiskt taget alla skolor där man undervisar i matlagning. Bandet är neutralt och utan sneglingar på egna säljfrämjande effekter.

— Demonstrationerna i butikerna skall också ge information om produkterna. Därför har demonstratriserna med sig digra faktapärmar och handböcker. Information ges också direkt till hemsamariterna och med matspaltjournalisterna håller vi intensiv kontakt, säger Ulla-Britt Tyrén. □

Ställer ni upp i Kvällsöppet i kväll och svarar på de frågor en intresserad husmor kan ställa med anledning av er annons" Ring 08/231375". Staffan Heimersson, en av journalisterna bakom Gary Engmans Kvällsöppet, gav Sunlight "en kort stund" att bestämma sig. Efter en snabbkonferens mellan Rolf Lindman och Georg Boström bestämdes det att Gun Sköld med tioårig erfarenhet från Hushållsinformations konsumentkontakter skulle ställa upp. Detta hände onsdagen den 22 november.

VIA OCH GUN I KVÄLLSÖPPET

Men husmodern visade sig vara en aktiv miljögrupp och journalist och om hushållsinformation och konsumentkontakter blev det knappt något, men desto mer om fosfater och miljö.

Fältbiologerna och miljögrupperna trodde att Via-annonsen var avsedd som ett dråpslag mot deras kampanj mot fosfathaltiga tvättmedel. Att annonsen i själva verket var den fjärde och sista annonsen i en kampanj för Via, som startat redan i början av september, hade man inte uppmärksammat och inte heller att det också pågår en kampanj för lågfosfathaltiga Radion.

Det blev som sagt en debatt om fos-

fater och miljö med de traditionella frågeställningarna om de är nödvändigt med lagstiftning, innan tvättmedel svar". Gun Sköld fick dock tillfälle att flera gånger understryka att det ersättningsmedel, som idag finns till fosfaten — NTA — är ganska okänt vad det gäller miljöaspekterna och så länge Naturvårdsverket varken vill förbjuda fosfater eller rekommendera något annat medel med samma goda tvättegenskaper, följer Sunlight de överenskommelser och rekommendationer Naturvårdsverket medverkat till.

Den stora fosfatfrågan är egentligen inte en tvättmedelsfråga. Inte mindre än 70 procent av fosfatutsläppen i vårt

avloppsvatten kommer från toalettavlopp och annat. Och allt fler samhällen blir ju anslutna till reningsverk med biologisk rening. — Men det är klart, sa Gun Sköld, att är man inte ansluten till ett reningsverk, så bör man tänka på sitt val av tvättmedel även ur miljösynpunkt. Det beklagliga är bara, att framförallt i områden med hårt vatten behövs det fosfat för att mjuka upp vattnet, så att tvätten blir ren. Och hårdvattensdistrikten är spridda över hela landet... Och sedan är det faktiskt så att vi vill få ren och fläckfri tvätt, och då har fosfat-tvättmedlen visat sin effekt.

meu

08/23 13 75

Via svarar på dina frågor

Utvecklingen inom textilområdet sker nästan explosionsartat snabbt. Det som är gammalt och beprövat idag kan redan i morgon vara föråldrat. Inte lätt för oss konsumenterna att hänga med avingarna.
Via är tvättmedel som utvecklades i takt med tiden för att alltid fungera till nya typer av maskiner och till nya textilmaterial.
Det gör att vi måste samla på oss en massa kunnande. Och det kunnandet vill Via att du skall få del av. Därför finns Hushållsinformation.
Dit kan du ringa eller skriva och få svar på dina frågor när det gäller tvätt och tvättproblem. Adressen är: Hushållsinformation, P.O. Box 103 40 Stockholm 40. Telefon: 08/23 13 75.
Via hjälper alltid till.

Via-ett tvättmedel skapt för maskintvätt

Via är gjort med en enda inäktning — att klara all slags maskintvätt. Via har VDN-råd för 35, 60 och 40° och även för tvätt i 15°. Vid fortvätt och bio-program löser tvättaktiva enzymer i Via bort svåriga fläckar av blod, choklad och kroppsvätskeavlagningar. Med Via i maskin blir din tvätt ren och fin. Via passar till alla typer av tvättmaskiner. Och till all slags maskintvätt. Det gör det enklaste för dig att välja i huran av olika tvättmedel.

Via testas och provas mycket noga

I Lesterna undersöks Vias tvättegenskaper. Hur medlet fungerar vid olika tvättprogram och i olika maskintyper. Syftet är, att Via alltid skall vara det idealiska maskintvättmedlet som passar till alla typer av maskiner och för alla tvättprogram. Dessutom kontrolleras att ingredienserna som används i Via inte har skadlig inverkan på människor och djur. Proven utförs vid laboratorier både i Sverige och utomlands. Av teknisk och medicinsk expertis.
Innan produktstämman startar är en ny och förbättrad sammanfattning, där en stor grupp människor tillfälle att prova Via och säga sin mening om hur de tycker om Via fungerar. Först när alla parter är nöjda släpps Via ut till butikerna.



Via-ett prisvärt tvättmedel

Tvättgods och maskin är våra stora pengar i ett hushåll. Därför är det första extra viktigt att tvättmedlet du använder är skonsamt mot tvätt och maskin. Samtidigt som det är effektivt emulgerande.
Via kostar ca 1,90/vecka för ett 4-personers hushåll med normal mängd tvättgods (ca 600 kg/år). Det är något mer än vad det kostar att använda den allra billigaste märkena.
Via har VDN-råd. Ger dig ren och fläckfri tvätt. Program som tillverkar tvättmaskinerna.
Det samarbetet har bl.a. resulterat i att Via har utarbetat tvättböcker för de flesta vanliga maskintyper. *)
Rekvirera ett ex. av Vias tvättbok för just din maskin. Det kostar dig bara beväret.
Via satsar på kvalitet till varje pris.

via SKAPT FÖR MASKIN

*) Lex, Atlas, Bosch, Cylinda, Elektrohobos, Husqvarna, Öbby, Siemens, Waacator, Zanussi



I samband med socialdemokratiska partiets besök hos Sunlight i Nyköping togs den här bilden. Från vänster ser vi Ragnar Larsson, Hälsovårdsnämndens ordförande i Nyköpings kommun, Rolf Lindman och Gösta Kavén från Sunlight, kommunalrådet Tore Pettersson samt riksdagsman Bengt Gustavsson.

ANSTÄLLNINGSTRYGGHET OCH STYRELSEREPRESENTATION INTRESSANT FÖR SOCIALDEMOKRATER

Hur är anställningstryggheten i ett flernationellt företag, vad anser man inom Svenska Unilever om de anställdas styrelserepresentation, hur är det ställt med arbetarskyddet för de anställda och var betalar Sunlight egentligen skatt?

Detta, bland annat, undrade de fjorton representanterna från socialdemokratiska partiet i samband med sitt studiebesök på Sunlight i Nyköping den 23 november.

Gruppen fick information om Unilever och presentation av Sunlight och fick även se fabriken med egna ögon. Den informerades också om Sunlights forskning och utveckling, dess marknadsföring samt om konsumentkontaktarna.

Under de livliga diskussionerna framförde bl. a. besökarna det positiva i Unilevers agerande vad gäller pensionsförhållanden för de anställda, där faktiskt Unilever var före staten med

dessa förmåner. Detta betraktade de som ett tecken på att Unilever kanske är mer framsynt än många andra företag.

Från Sunlight deltog Rolf Lindman, Olov Gunnarsson, Gösta Kavén, Sten-Olof Vannerus, Erik Bohl, samt de fackliga representanterna Roine Eriksson, Fabriksklubbens ordförande, Henry Karlsson, huvudskyddsombud, Tage Holmgren, SIF-klubbens ordförande och Sven-Erik Andersson, SALF-klubbens ordförande. Dessutom från Svenska Unilever Georg Boström och Gun Sköld från informationsavdelningen. □



Greta Larsson, Novia tar emot priset av Novia IF:s ordförande Thomas Collbring, här assisterad av Gun-Lis Johansson.



Aktiva Sunlight-skyttar är fr v Ulf Stenius, Kalle "Myrra" Andersson och Rolf "Fritte" Johansson.

SJUTTON FÖRBÄTTRADE KONDITIONEN

Det var Greta Larsson vid Novias fabrik i Karpalund, som vann de 500 kronorna. GRATTIS!

Priset hade satts upp av Novia IF som en uppmuntran till den som för-

bättrade sin kondition med minst fem enheter från våren till hösten.

Sjuttiofyra ställde i våras upp och testcyklade och fick sina värden noterade. Trettiosju fullföljde och kollade värdena i höstas. Sjutton hade ökat sina värden med minst fem enheter.

Och det var bland dessa sjutton som Greta Larsson genom lottdragning blev

den lyckliga vinnaren. Dragningen skedde vid Novias årsfest den 3 november.

Genom att regelbundet ha cyklat en mil, och ibland till och med tagit en tremilsrunda, så har Greta förbättrat sin kondition med tio enheter. God marginal alltså! □

PANG PANG I NYKÖPING

Ja, "pang" lät det faktiskt en torsdagskväll när fotografen Per-Olov Johansson och Daga Lundkvist tittade in i Sunlights nya motionshall. Tre av tio aktiva skyttar inom Sunlights Idrottsförening hade just börjat träningen. Skyttarna disponerar nämligen motionshallen torsdagar mellan kl. 16.30—20.00.

För övrigt är det full rulle på aktiviteterna i hallen, som verkligen ser ut att fylla ett stort behov. Stående tider är måndagskvällar, som reserverats för bollentusiasterna då man tränar både handboll och volleyboll. Tisdagarna gymnastiserar man och torsdagarna är alltså bokade för skytte. Den tid som sedan blir över utnyttjas av bordtennis- och badmintonspelare.

För ovanstående idrotter finns all nödvändig utrustning. Bastun utnyttjas nästan alltid i samband med idrottandet och för den som vill njuta av en kopp kaffe eller te, så finns köksutrustning för sådana fröjder. Ingredienser bör man dock ha med sig. Vill man ha en kall dricka så kan en sådan tas i kylskåpet mot en krona i bössan.

Beläggningen i hallen är hög och intresset bara i stigande. Idrottsfolket är glada och ett gott betyg för anläggningen är att omklädningsutrymmet redan är i minsta laget, där 20-talet personer ibland samsas.

Nu undrar vi bara om vi får sitta vid "pool-sajd" till sommaren? Ack ja när är människan nöjd?

Daga Lundkvist