

Holdning til offentliggørelse

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.1. Hvad synes du om, at kontrolrapporterne med smiley'er de seneste par år har skullet hænges op, så forbrugerne kan se, hvor gode virksomhederne er til at overholde fødevarerlovningen?				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
Meget dårlig ide (1)	42 8%	27 12%+	3 2%-	12 7%
Dårlig ide (2)	54 11%	27 12%	5 5%-	22 13%
God ide (3)	187 37%	72 32%	47 42%	69 42%
Meget god ide (4)	199 40%	88 39%	52 47%	59 36%
Ved ikke	18 4%	11 5%	4 3%	4 2%
Gennemsnit (1-4)	3.13	3.03	3.39	3.08
Std. afv.	0.92	1.02	0.70	0.89

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Synes offentliggørelsen er en
dårlig/meget dårlig idé

Hvorfor er offentliggørelsen en dårlig idé?

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.2. Hvorfor synes du, at det er en, at forbrugerne kan se, hvor god en virksomhed er til at overholde fødevarelovgivningen?				
Total (uvejet)	90	30	9	51
Total (vejet)	96	54	8	34
Negativt (NET)	92	52	7	33
	97%	97%	89%	98%
Kan få dårlig bedømmelse for uvæsentlige ting (papirarbejde)	22	11	3	9
	23%	20%	33%	25%
Værdiløs ordning/ tvivl om effekt	15	7	3	5
	16%	13%	33%	16%
Imod smileyen/kunderne ser kun smileyen og læser ikke hvorfor den er givet	12	11	-	1
	13%	20%	-	4%
Synes ikke virksomhederne skal "udstilles"	11	7	-	4
	12%	13%	-	12%
Kunderne ser ikke på det /interesserer ikke kunderne	8	4	1	4
	9%	7%	11%	12%
For få kontrolbesøg/ kan have en dårlig dag/for lang tid imellem besøgene	7	5	-	2
	8%	10%	-	6%
Tilsyn varierer i hårdhed/ mangler retningslinier	7	2	1	5
	8%	3%	11%	14%
Er ikke nødvendigt/har altid haft orden i sagerne	6	4	-	2
	6%	7%	-	6%
Negativ holdning til egenkontrollen/ meget tidskrævende egenkontrol	4	4	-	1
	4%	7%	-	2%
Forbrugerne bør selv bedømme	2	2	-	1
	3%	3%	-	2%
Kontrollører/bedømmere ikke altid kompetente	2	2	-	-
	2%	3%	-	-
Dårligt/grimt design af rapporten - grimt at have hængende	1	-	-	1
	1%	-	-	2%
Andet negativt	7	4	1	3
	7%	7%	11%	8%

Fødevaredirektoratet
Effektmåling af smiley-ordningen
Alle virksomheder
Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003
Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Synes offentliggørelsen er en
dårlig/meget dårlig idé

Hvorfor er offentliggørelsen en dårlig idé?

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Total (vejet)	96	54	8	34
<u>Positivt (NET)</u>	5	5	-	-
	6%	10%	-	-
Fin/ok idé	4	4	-	-
	4%	7%	-	-
Godt/positivt med mere kontrol	2	2	-	-
	2%	3%	-	-
Andet	3	2	1	1
	3%	3%	11%	2%

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Synes offentliggørelsen er en
god/meget god idé

Hvorfor er offentliggørelsen en god idé?

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.2. Hvorfor synes du, at det er en, at forbrugerne kan se, hvor god en virksomhed er til at overholde fødevarelovgivningen?				
Total (uvejet)	394	89	112	193
Total (vejet)	386	160	99	127
<u>Positivt (NET)</u>	355	148	93	114
	92%	92%	95%	90%
Kan se hvordan forretningen klarer sig/ standarden	140	61	34	45
	36%	38%	35%	35%
Kunderne kan se at tingene/hygiejnen er i orden	72	32	17	22
	19%	20%	17%	18%
Fin/ok ide	37	20	9	9
	10%	12%	9%	7%
Forbrugernes ret/folk har ret til at se det	24	9	7	8
	6%	6%	7%	6%
Det skaber tryghed/betryggende	23	7	11	5
	6%	4%	12%+	4%
Forretningerne strammer sig mere an/øget egenkontrol	21	9	7	5
	5%	6%	7%	4%
Reglerne/ standarderne/ kravene bliver fulgt	14	4	6	5
	4%	2%	6%	4%
Godt/positivt med mere kontrol	13	7	-	6
	3%	4%	-	5%
Godt for ens image, hvis man gør det godt og omvendt	7	2	1	4
	2%	1%	1%	3%
Rart når man selv er andre steder/tjekker selv	5	-	3	2
	1%	-	3%	2%
Finder dem der ikke gør det ordentligt/ overholder reglerne	3	-	-	3
	1%	-	-	2%
Minimerer kundernes mistanke	2	-	2	1
	1%	-	2%	1%
Andet positivt	11	4	3	5
	3%	2%	3%	4%

Fødevaredirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Synes offentliggørelsen er en
god/meget god idé

Hvorfor er offentliggørelsen en god idé?

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Total (vejet)	386	160	99	127
<u>Negativt (NET)</u>	36	13	11	13
	9%	8%	11%	10%
Kan få dårlig bedømmelse for uvæsentlige ting (papirarbejde)	10	2	3	6
	3%	1%	3%	5%
Tilsyn varierer i hårdhed/ mangler retningslinier	9	4	2	3
	2%	2%	2%	3%
Negativ holdning til egenkontrollen/ meget tidskrævende egenkontrol	6	-	4	1
	1%	-	4%+	1%
Dårligt/grimt design af rapporten - grimt at have hængende	4	4	-	1
	1%	2%	-	1%
Kunderne ser ikke på det /interesserer ikke kunderne	4	-	1	3
	1%	-	1%	2%
Imod smileyen/kunderne ser kun smileyen og læser ikke hvorfor den er givet	2	2	-	1
	1%	1%	-	1%
Værdiløs ordning/ tvivl om effekt	2	2	-	1
	1%	1%	-	1%
For få kontrolbesøg/ kan have en dårlig dag/for lang tid imellem besøgene	2	-	1	1
	0	-	1%	1%
Kontrollører/bedømmere ikke altid kompetente	1	-	-	1
	0	-	-	1%
Andet negativt	3	2	1	-
	1%	1%	1%	-
Andet	14	5	3	6
	4%	3%	3%	5%
Ved ikke	12	5	2	5
	3%	3%	2%	4%

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Gennemført ændringer pga. offentliggørelsen af smiley-rapporten

	Total	Restauranter, cafeer mv.	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp.3. Kontrolrapporterne med smiley'er skal som bekendt hænges op i alle virksomheder. Har det medført, at I hos jer har gennemført ændringer for at sikre en god smiley?				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
Ja	97 19%	45 20%	22 20%	30 18%
Nej	396 79%	176 78%	87 79%	132 80%
Ved ikke	7 1%	4 2%	1 1%	3 2%

Har foretaget ændringer
pga. offentliggørelsen

Hvilke ændringer er gennemført?

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.3A. Hvilke ændringer har du/l foretaget?				
Total (uvejet)	96	25	25	46
Total (vejet)	97	45	22	30
Indført/indfører egenkontrol	32 33%	11 24%	11 52%	10 33%
Mere rengøring/skemalagt rengøring	19 20%	11 24%	2 8%	7 22%
Mere administrativt/tjek - rapporter etc.	14 14%	7 16%	2 8%	5 15%
Vedligeholdelse/indretning	12 12%	5 12%	3 12%	4 13%
Gør lidt ekstra/gør det lidt bedre	7 7%	7 16%+	- -	- -
Større fokus på temperaturkontrol	6 6%	2 4%	2 8%	3 9%
Tjekker varerne mere/varekontrol	4 5%	2 4%	- -	3 9%
Været på kursus	4 4%	2 4%	1 4%	1 4%
Fokus på hygiejne	3 3%	2 4%	- -	1 4%
Småting/småjusteringer	2 2%	- -	1 4%	1 4%
Nye hånd-/køkkenvaske	2 2%	- -	- -	2 7%
Andet	16 17%	9 20%	3 12%	5 15%

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Overvejer (yderligere) ændringer pga. offentliggørelsen af smiley-rapporten

	Total	Restauranter, cafeer mv.	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp.4A+C. Overvejer du/I da at indføre (yderligere) ændringer af arbejdsgange, procedurer, kontrolsystemer, mv., fordi kontrolrapporten bliver hængt op?				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
Ja	30 6%	16 7%	5 5%	9 5%
Nej	467 93%	207 92%	105 95%	155 94%
Ved ikke	3 1%	2 1%	-	1 1%

Overvejer (yderligere) ændringer
pga. offentliggørelsen

Hvilke (yderligere) ændringer overvejes?

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.4B+D. Hvilke (yderligere) ændringer har du/ overvejet?				
Total (uvejet)	28	9	6	13
Total (vejet)	30	16	5	9
Diverse kurser	12 41%	7 44%	2 33%	3 38%
Egenkontrol	7 22%	4 22%	2 33%	1 15%
Mere/bedre rengøring	5 16%	2 11%	1 17%	2 23%
Vedligeholdelse/indretning	3 9%	2 11%	1 17%	- -
Hygiejne	2 6%	2 11%	- -	- -
Løbende forbedringer	2 5%	- -	1 17%	1 8%
Rutiner/regler/procedurer	2 5%	- -	1 17%	1 8%
Temperaturmålinger	1 2%	- -	- -	1 8%
Kontrollere indkommende varer/varemodtagelse	1 2%	- -	- -	1 8%
Andet	5 16%	4 22%	- -	1 15%
Ved ikke	4 14%	4 22%	- -	1 8%

Fødevarerdirektoratet
Effektmåling af smiley-ordningen
Alle virksomheder
Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003
Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Overvejer ændringer pga. offentliggørelsen af smiley-rapporten

Har ikke foretaget ændringer pga. offentliggørelsen

	Total	Restauranter, cafeer mv.	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp.4A. Overvejer du/I at indføre ændringer af arbejdsgange, procedurer, kontrolsystemer, mv., fordi kontrolrapporten bliver hængt op?				
Total (uvejet)	404	100	100	204
Total (vejet)	403	180	88	135
Ja	17 4%	7 4%	4 4%	7 5%
Nej	383 95%	171 95%	84 96%	127 95%
Ved ikke	2 1%	2 1%	-	1 0

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Hvilke ændringer overvejes?

Absolutte tal/Lodret %-beregning

Har ikke fortaget ændringer,
men overvejer det
pga. offentliggørelsen

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.4B. Hvilke ændringer overvejer du/I?				
Total (uvejet)	18	4	4	10
Total (vejet)	17	7	4	7
Egenkontrol	7	4	2	1
	39%	50%	50%	20%
Diverse kurser	5	2	1	3
	31%	25%	25%	40%
Rutiner/regler/procedurer	2	-	1	1
	9%	-	25%	10%
Mere/bedre rengøring	1	-	-	1
	8%	-	-	20%
Vedligeholdelse/indretning	1	-	1	-
	5%	-	25%	-
Kontrollere indkommende varer/varemodtagelse	1	-	-	1
	4%	-	-	10%
Andet	3	2	-	1
	18%	25%	-	20%
Ved ikke	2	2	-	1
	14%	25%	-	10%

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Overvejer yderligere ændringer pga. offentliggørelsen af smiley-rapporten

Har foretaget ændringer
pga. offentliggørelsen

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.4C. Udover de ændringer, du/I allerede har foretaget, overvejer du/I da at indføre yderligere ændringer af arbejdsgange, procedurer, kontrolsystemer, mv., fordi kontrolrapporten bliver hængt op?				
Total (uvejet)	96	25	25	46
Total (vejet)	97	45	22	30
Ja	13 13%	9 20%	2 8%	2 7%
Nej	84 86%	36 80%	20 92%	28 91%
Ved ikke	1 1%	-	-	1 2%

Har foretaget ændringer og
overvejer yderligere ændringer
pga. offentliggørelsen

Hvilke yderligere ændringer overvejes?

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.4D. Hvilke yderligere ændringer har du/l overvejet?				
Total (uvejet)	10	5	2	3
Total (vejet)	13	9	2	2
Diverse kurser	7 54%	5 60%	1 50%	1 33%
Mere/bedre rengøring	3 26%	2 20%	1 50%	1 33%
Hygiejne	2 14%	2 20%	-	-
Vedligeholdelse/indretning	2 14%	2 20%	-	-
Løbende forbedringer	2 12%	-	1 50%	1 33%
Temperaturmålinger	1 5%	-	-	1 33%
Andet	2 14%	2 20%	-	-
Ved ikke	2 14%	2 20%	-	-

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Har talt med personale for at undgå dårlig smiley

	Total	Restauranter, cafeer mv.	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp.5. Har du talt med dit personale om, hvad I skal gøre for at undgå, at virksomheden eller afdelingen får en dårlig smiley?				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
Ja	269 54%	112 50%	67 61%	90 55%
Nej	185 37%	90 40%	39 35%	57 34%
Har intet personale	46 9%	23 10%	4 4%	18 11%

Har talt med personale for at undgå dårlig smiley

Har personale

	Total	Restauranter, cafeer mv.	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp.5. Har du talt med dit personale om, hvad I skal gøre for at undgå, at virksomheden eller afdelingen får en dårlig smiley?				
Total (uvejet)	455	112	120	223
Total (vejet)	454	202	106	147
Ja	269 59%	112 55%	67 63%	90 61%
Nej	185 41%	90 45%	39 37%	57 39%

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Har talt med personalet for
at undgå dårlig smiley

Hvad har man talt om?

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.5A. Hvad har du talt med personalet om?				
Total (uvejet)	275	62	76	137
Total (vejet)	269	112	67	90
Mere/bedre rengøring	77 29%	38 34%	11 16%-	29 32%
Hygiejne	57 21%	23 21%	15 22%	18 20%
Rutinerne/reglerne/procedurene skal følges	46 17%	25 23%	8 12%	13 14%
Egenkontrol	42 16%	13 11%	15 22%	15 16%
Datokontrol/mærkning af varer	19 7%	5 5%	1 1%	13 14%+
Omgang med/tilberedning af madvarer	19 7%	11 10%	4 7%	3 4%
Temperaturmålinger	18 7%	7 6%	3 4%	8 9%

Fødevaredirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Har talt med personalet for
at undgå dårlig smiley

Hvad har man talt om?

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Total (vejet)	269	112	67	90
Standarden skal holdes/gøre som vi altid har gjort	15 6%	5 5%	5 8%	5 5%
Om at forbedre sig/alt skal være i orden	11 4%	2 2%	4 7%	5 6%
Diverse kurser	10 4%	4 3%	5 8%	1 1%
Gennemgået rapporten/kravene	9 3%	2 2%	4 5%	3 4%
Kontrollere indkommende varer/varemodtagelse	2 1%	-	1 1%	1 1%
Andet	28 10%	13 11%	8 12%	7 8%
Ved ikke	7 3%	5 5%	1 1%	1 1%

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Senest tildelte smiley

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.6. Hvilken smiley fik din virksomhed eller afdeling tildelt ved seneste kontrolbesøg?				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
Smiley med stort smil	413 83%	182 81%	96 87%	135 82%
Smiley med lille smil	72 14%	38 17%	10 9%	24 15%
Smiley med lige mund	6 1%	4 2%	1 1%	2 1%
Smiley med sur mund	3 1%	- -	2 2%	1 1%
Ved ikke	6 1%	2 1%	2 2%	2 1%

Fødevaredirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Hidtil tildelte smiley'er

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.7. Og hvilke smiley'er har din virksomhed eller afdeling i øvrigt fået indtil nu? Har I nogensinde fået en ...?				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
Smiley med stort smil	460 92%	205 91%	104 94%	151 92%
Smiley med lille smil	142 28%	61 27%	23 21%	58 35%
Smiley med lige mund	21 4%	11 5%	3 2%	8 5%
Smiley med sur mund	12 2%	4 2%	2 2%	7 4%
Ved ikke	6 1%	2 1%	2 2%	2 1%

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Hidtil tildelte smiley'er

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.7. Og hvilke smiley'er har din virksomhed eller afdeling i øvrigt fået indtil nu? Har I nogensinde fået en ...?				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
<u>Har fået mere end en type smiley (NET)</u>	137	58	23	56
	27%	26%	21%	34%
Har tidligere også fået smiley med stort smil	47	23	8	16
	9%	10%	7%	10%
Har tidligere også fået smiley med lille smil	70	23	13	34
	14%	10%	12%	20%+
Har tidligere også fået smiley med lige mund	15	7	2	6
	3%	3%	2%	4%
Har tidligere også fået smiley med sur mund	9	4	-	5
	2%	2%	-	3%
<u>Har kun fået en type smiley (NET)</u>	353	164	84	106
	71%	73%	76%	64%
Har kun fået smiley med stort smil	327	153	79	95
	65%	68%	72%	58%-
Har kun fået smiley med lille smil	26	11	4	11
	5%	5%	4%	6%
Har kun fået smiley med lige mund	-	-	-	-
	-	-	-	-
Har kun fået smiley med sur mund	-	-	-	-
	-	-	-	-
Ved ikke	10	4	4	3
	2%	2%	3%	2%

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Hidtil tildelte smiley'er

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Spec.var.1: Dårligste smiley nogensinde				
Total	500	225	110	165
Har kun fået smiley med stort smil	327 65%	153 68%	79 72%	95 58%
Dårligste smiley nogensinde har lille smil	133 27%	56 25%	23 21%	54 33%
Dårligste smiley nogensinde har lige eller sur mund	30 6%	13 6%	4 4%	13 8%
Ubesvaret	10 2%	4 2%	4 3%	3 2%

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Er den dårlige smiley gået ud over omdømme/image?

Virksomheden har eller har haft
en dårlig smiley

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.8A. I hvilken grad skønner du, at den smiley I har eller har haft, er gået negativt ud over virksomheden eller afdelingens OMDØMME ELLER IMAGE?				
Total (uvejet)	31	7	5	19
Total (vejet)	30	13	4	13
I meget høj grad (4)	3 9%	2 14%	1 20%	- -
I nogen grad (3)	1 2%	- -	- -	1 5%
Kun lidt (2)	3 11%	2 14%	- -	1 11%
Slet ikke (1)	23 78%	9 71%	4 80%	11 84%
Gennemsnit (1-4)	1.42	1.57	1.60	1.21
Std. afv.	0.93	1.09	1.37	0.54

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Virksomheden har eller har haft
en dårlig smiley

Er den dårlige smiley gået ud over omsætning?

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.8B. I hvilken grad skønner du, at den smiley I har eller har haft, er gået negativt ud over virksomheden eller afdelingens OMSÆTNING?				
Total (uvejet)	31	7	5	19
Total (vejet)	30	13	4	13
I meget høj grad (4)	1 3%	-	1 20%+	-
I nogen grad (3)	2 6%	2 14%	-	-
Kun lidt (2)	-	-	-	-
Slet ikke (1)	26 88%	11 86%	3 60%	13 100%
Ved ikke	1 3%	-	1 20%+	-
Gennemsnit (1-4)	1.22	1.29	1.75	1.00
Std. afv.	0.71	0.73	1.54	0.00

Fødevarerdirektoratet
Effektmåling af smiley-ordningen
Alle virksomheder
Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003
Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Er smiley'en med lille smil gået ud over omdømme/image?

Virksomheden har eller har haft en smiley med lille smil

	Total	Restauranter, cafeer mv.	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp.9A. I hvilken grad skønner du, at den smiley med lille smil, I har eller har haft, er gået negativt ud over virksomheden eller afdelingens OMDØMME ELLER IMAGE?				
Total (uvejet)	139	31	26	82
Total (vejet)	133	56	23	54
I meget høj grad (4)	3 2%	2 3%	- -	1 2%
I nogen grad (3)	4 3%	2 3%	1 4%	1 2%
Kun lidt (2)	13 10%	7 13%	1 4%	5 10%
Slet ikke (1)	105 79%	41 74%	20 88%	44 80%
Ved ikke	7 5%	4 6%	1 4%	3 5%
Gennemsnit (1-4)	1.24	1.31	1.12	1.23
Std. afv.	0.63	0.71	0.44	0.62

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Er smiley'en med lille smil gået ud over omsætning?

Virksomheden har eller har haft en smiley med lille smil

	Total	Restauranter, cafeer mv.	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp.9B. I hvilken grad skønner du, at denne smiley med lille smil er gået negativt ud over virksomheden eller afdelingens OMSÆTNING?				
Total (uvejlet)	139	31	26	82
Total (vejlet)	133	56	23	54
I meget høj grad (4)	-	-	-	-
I nogen grad (3)	2 1%	2 3%	-	-
Kun lidt (2)	8 6%	4 6%	-	4 7%
Slet ikke (1)	116 87%	47 84%	21 92%	48 89%
Ved ikke	7 6%	4 6%	2 8%	2 4%
Gennemsnit (1-4)	1.09	1.14	1.00	1.08
Std. afv.	0.33	0.44	0.00	0.27

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Virksomheden har eller har haft
en dårlig smiley eller en smiley
med lille smil

Smiley's betydning for omdømme/image

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.8A+9A. Smiley's betydning for omdømme/image				
Total (uvejet)	170	38	31	101
Total (vejet)	162	68	27	67
I meget høj grad (4)	6 4%	4 5%	1 3%	1 2%
I nogen grad (3)	5 3%	2 3%	1 3%	2 3%
Kun lidt (2)	16 10%	9 13%	1 3%	7 10%
Slet ikke (1)	128 79%	50 74%	24 87%	54 81%
Ved ikke	7 4%	4 5%	1 3%	3 4%
Gennemsnit (1-4)	1.28	1.36	1.20	1.23
Std. afv.	0.70	0.79	0.67	0.61

Fødevarerdirektoratet
Effektmåling af smiley-ordningen
Alle virksomheder
Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003
Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Smiley's betydning for omsætning

Absolutte tal/Lodret %-beregning

Virksomheden har eller har haft
en dårlig smiley eller en smiley
med lille smil

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.8B+9B. Smiley's betydning for omsætning				
Total (uvejet)	170	38	31	101
Total (vejet)	162	68	27	67
I meget høj grad (4)	1 1%	- -	1 3%	- -
I nogen grad (3)	4 2%	4 5%	- -	- -
Kun lidt (2)	8 5%	4 5%	- -	4 6%
Slet ikke (1)	142 88%	58 84%	24 87%	61 91%
Ved ikke	8 5%	4 5%	3 10%	2 3%
Gennemsnit (1-4)	1.11	1.17	1.11	1.06
Std. afv.	0.43	0.50	0.57	0.24

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Ville en dårlig smiley gå ud over omdømme/image?

Virksomheden har kun fået
smiley med stort smil

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.10A. I hvilken grad tror du, det ville gå negativt ud over virksomheden eller afdelingens OMDØMME ELLER IMAGE, hvis I fik en dårlig smiley?				
Total (uvejlet)	319	85	90	144
Total (vejlet)	327	153	79	95
I meget høj grad (4)	45 14%	18 12%	16 20%	11 12%
I nogen grad (3)	89 27%	47 31%	23 29%	19 20%
Kun lidt (2)	69 21%	27 18%	17 21%	25 26%
Slet ikke (1)	91 28%	43 28%	19 24%	28 30%
Ved ikke	34 10%	18 12%	4 6%	11 12%
Gennemsnit (1-4)	2.30	2.29	2.47	2.16
Std. afv.	1.07	1.06	1.10	1.04

Fødevarerdirektoratet
Effektmåling af smiley-ordningen
Alle virksomheder
Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003
Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Virksomheden har kun fået smiley med stort smil

Ville en dårlig smiley gå ud over omsætning?

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.10B. I hvilken grad tror du, det ville gå negativt ud over virksomheden eller afdelingens OMSÆTNING, hvis I fik en dårlig smiley?				
Total (uvejlet)	319	85	90	144
Total (vejlet)	327	153	79	95
I meget høj grad (4)	28 9%	13 8%	7 9%	9 9%
I nogen grad (3)	66 20%	38 25%	6 8%-	22 23%
Kun lidt (2)	65 20%	36 24%	11 14%	17 18%
Slet ikke (1)	135 41%	56 36%	41 52%+	38 40%
Ved ikke	34 10%	11 7%	13 17%	10 10%
Gennemsnit (1-4)	1.96	2.05	1.68	2.02
Std. afv.	1.03	1.01	1.03	1.06

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Hvor ofte taler kunderne om smiley-rapporten?

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.11. Hvor ofte sker det efter dit skøn, at kunderne kommenterer eller taler med dig eller det øvrige personale om smiley-rapporterne?				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
Ugentligt	44 9%	29 13%+	2 2%-	13 8%
Månedligt	53 11%	25 11%	11 10%	17 10%
Hver anden måned	20 4%	11 5%	4 4%	5 3%
En gang i kvartalet	31 6%	11 5%	12 11%+	8 5%
Sjældnere	83 17%	38 17%	21 19%	24 15%
Aldrig	258 52%	106 47%	56 51%	96 58%
Ved ikke	10 2%	5 2%	4 3%	1 1%

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Kundernes reaktion på den seneste smiley-rapport

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.12. Har kunderne reageret overvejende positivt eller negativt på den SENESTE smiley-rapport?				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
Overvejende negativt	9 2%	4 2%	2 2%	4 2%
Både positivt og negativt	16 3%	11 5%	1 1%	4 2%
Overvejende positivt	145 29%	70 31%	33 30%	41 25%
Endnu ingen reaktioner på den seneste smiley	54 11%	23 10%	12 11%	18 11%
Kunderne taler aldrig om smiley-rapporten	268 54%	112 50%	60 54%	97 59%
Ved ikke	8 2%	5 2%	2 2%	1 0

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Kundernes reaktion på den seneste smiley-rapport

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.12. Har kunderne reageret overvejende positivt eller negativt på den SENESTE smiley-rapport?				
Total (uvejet)	223	63	57	103
Total (vejet)	232	113	50	68
Overvejende negativt	9 4%	4 3%	2 4%	4 6%
Både positivt og negativt	16 7%	11 10%	1 2%	4 6%
Overvejende positivt	145 62%	70 62%	33 67%	41 60%
Endnu ingen reaktioner på den seneste smiley	54 23%	23 21%	12 25%	18 27%
Ved ikke	8 3%	5 5%	2 4%	1 1%

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Aktiv brug af smiley i markedsføringen

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.13. Har din virksomhed eller afdeling nogensinde brugt de tildelte smiley'er aktivt i markedsføringen, udover den lovpligtige ophængning af tilsynsrapporten?				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
Ja	20 4%	4 2%	11 10%+	6 4%
Nej	477 95%	220 98%	99 90%-	158 96%
Ved ikke	2 0	2 1%	-	1 0

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Seneste bedømmelses retfærdighed

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.14. Sidste gang virksomheden eller afdelingen fik tildelt en smiley, i hvilket omfang oplevede du da bedømmelsen som retfærdig?				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
Retfærdig	416 83%	180 80%	98 89%	139 84%
Delvist retfærdig	31 6%	18 8%	5 5%	7 4%
Uretfærdig	37 7%	23 10%	4 3%	11 6%
Ved ikke	16 3%	4 2%	4 3%	9 5%

Fødevaredirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Holdning til offentliggørelse på internettet

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.15. Fra årsskiftet får forbrugerne mulighed for at se alle smiley'er og tilsynsrapporter på internettet. Hvad synes du om, at forbrugerne på internettet kan se hvilke smiley'er, der er givet til din og andre virksomheder?				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
Meget dårlig ide (1)	56 11%	32 14%	6 6%	18 11%
Dårlig ide (2)	67 13%	27 12%	11 10%	29 18%
God ide (3)	173 35%	72 32%	44 40%	57 35%
Meget god ide (4)	136 27%	61 27%	33 30%	42 26%
Ved ikke	67 13%	32 14%	16 14%	18 11%
Gennemsnit (1-4)	2.90	2.84	3.09	2.85
Std. afv.	0.99	1.05	0.85	0.98

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Intention om selv at se kontrolrapporter på internettet

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Sp.16. I hvilken grad tror du, at I i jeres virksomhed vil benytte jer af den nye mulighed for at se jeres egen og/eller evt. konkurrenters eller leverandørers kontrolrapporter på internettet?				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
I meget høj grad (4)	23 5%	11 5%	5 5%	7 4%
I nogen grad (3)	65 13%	31 14%	18 16%	17 10%
Kun lidt (2)	83 17%	29 13%	24 22%	30 18%
Slet ikke (1)	308 62%	144 64%	58 53%	106 64%
Ved ikke	21 4%	11 5%	5 5%	5 3%
Gennemsnit (1-4)	1.59	1.57	1.71	1.53
Std. afv.	0.90	0.91	0.92	0.85

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Kriterier

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
K.1. Branche				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
Hotel, restaurant, cafe, grillbar, mv.	198 40%	198 88%+	- --	- --
Værtshus og bodega	27 5%	27 12%+	- --	- --
Kantine	55 11%	- --	55 50%+	- --
Hospitals- og institutionskøkken	16 3%	- --	16 14%+	- --
Børne- og ungdomsinstitution	40 8%	- --	40 36%+	- --
<u>Specialforretninger og - afdelinger (NET)</u>	66 13%	- -	- -	66 40%
Slagter, fisk & vildt	30 6%	- --	- --	30 18%+
Bager	16 3%	- --	- -	16 10%+
Grønt, ost, vin eller konfektur	20 4%	- --	- --	20 12%+
<u>Kolonialforretninger og - afdelinger (NET)</u>	99 20%	- -	- -	99 60%
Dagligvare & kolonial	66 13%	- --	- --	66 40%+
Kiosk	33 7%	- --	- --	33 20%+

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Kriterier

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
K.2. Hvad er din titel/stillingsbetegnelse?				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
Indehaver/ejer	260 52%	158 70%+	- --	102 62%+
Afdelingsleder/disponent	23 5%	7 3%	12 11%+	4 2%
Chef/bestyrer/leder	128 26%	45 20%	61 55%+	22 14%-
Assistent/medhjælp	21 4%	4 2%-	11 10%+	7 4%
Uddeler/købmand	17 3%	- --	- --	17 10%+
Slagtermester	4 1%	- -	- -	4 2%+
Økonoma	10 2%	- --	10 9%+	- -
Pædagog	4 1%	- -	4 3%+	- -
Andet	33 7%	11 5%	14 13%+	9 5%

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Kriterier

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
K.3. Alder				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
Under 30 år	62 12%	34 15%	4 3%	24 15%
30-39 år	147 29%	68 30%	36 33%	43 26%
40-49 år	136 27%	58 26%	38 34%	40 24%
50-59 år	121 24%	49 22%	28 26%	44 27%
60 år eller derover	32 6%	14 6%	4 4%	13 8%
Ubesvaret	2 0	2 1%	- -	- -

Fødevarerdirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Kriterier

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
K.4. Geografi				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
Hovedstadsområdet	113 23%	50 22%	33 30%	30 18%
Øerne i øvrigt	141 28%	63 28%	30 27%	48 29%
Århus Amt	65 13%	27 12%	22 20%+	16 10%
Jylland i øvrigt	181 36%	85 38%	26 23%-	71 43%

Fødevaredirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S

Kriterier

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restau- ranter, cafeer mv.	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
K.5. Hvor mange ansatte er der i virksomheden eller afdelingen				
Total (uvejet)	500	125	125	250
Total (vejet)	500	225	110	165
<u>Optil 5 ansatte (NET)</u>	269 54%	137 61%	52 47%	80 48%
1-2 ansatte	135 27%	74 33%	25 22%	37 22%
3-5 ansatte	133 27%	63 28%	27 25%	43 26%
<u>Mere end 5 ansatte (NET)</u>	229 46%	86 38%	57 52%	85 52%
6-9 ansatte	77 15%	34 15%	16 14%	27 16%
10-19 ansatte	90 18%	25 11%-	26 23%	40 24%+
20 ansatte eller flere	61 12%	27 12%	16 14%	18 11%
Ved ikke	3 1%	2 1%	1 1%	- -

Fødevareredirektoratet

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle virksomheder

Telefon ad hoc d. 5. - 12. november 2003

Jobnr.: 22722B

ACNielsen AIM A/S