

## Holdning til offentliggørelse

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp. 1. Hvad synes du om, at kontrolrapporterne med smiley'er de seneste par år har skullet offentliggøres, så forbrugerne kan se, hvor gode virksomhederne er til at overholde fødevarerelovgivningen?				
Total	500	225	110	165
Meget dårlig ide (1)	18 4%	9 4%	-	9 6%
Dårlig ide (2)	49 10%	22 10%	8 7%	19 12%
God ide (3)	271 54%	119 53%	59 54%	94 57%
Meget god ide (4)	144 29%	68 30%	40 36%	36 22%
Ved ikke	18 4%	7 3%	4 3%	7 4%
Gennemsnit (1-4)	3.12	3.13	3.30	2.99
Std. afv.	0.73	0.75	0.60	0.76

## Hvorfor er offentliggørelsen en dårlig idé?

Synes offentliggørelsen er en dårlig/meget dårlig idé

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp.2. Hvorfor synes du, at det er en ....., at forbrugere kan se, hvor god en virksomhed er til at overholde fødevarerelovgivningen?				
Total	67	31	8	28
Negativt (NET)	65	31	6	28
	97%	100%	78%	100%
Der er forskel på bedømmernes kompetencer/hvor hårdt de dømmes	15	7	2	6
	22%	24%	22%	21%
Man bliver vurderet på det administrative og omgivelserne	10	-	3	7
	15%	-	33%	26%
Det er tidskrævende/spild af ressourcer	9	5	-	4
	14%	18%	-	14%
Vurderingen går for meget på detaljer/uvigtige ting	5	2	1	2
	7%	6%	11%	7%
Det dårlige image hænger ved/man bliver sat i bås	3	2	-	1
	5%	6%	-	5%
Folk hænges ud	2	2	-	1
	4%	6%	-	2%
Uretfærdige bedømmelser	2	2	-	1
	4%	6%	-	2%
Kunderne er ikke interesserede/kan ikke bedømme smiley	2	-	2	1
	4%	-	22%	2%
Uberettigede bøder/det er dyrt	2	2	-	-
	3%	6%	-	-
Smilejerne er vildledende	2	2	-	-
	3%	6%	-	-
Folk kigger kun på smiley'en, læser ikke bedømmelsen	1	-	-	1
	2%	-	-	5%
Grimt design på smiley-rapporten	1	-	-	1
	1%	-	-	2%
Alle skæres over én kam/overfladisk	1	-	-	1
	1%	-	-	2%

## Fødevarestyrelsen

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle detailvirksomheder

Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004

Jobnr.: 23773A

## Hvorfor er offentliggørelsen en dårlig idé?

Synes offentliggørelsen er en dårlig/meget dårlig idé

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Total	67	31	8	28
Det tager for lang tid før smiley'en bliver ændret	1 1%	-	-	1 2%
Andet negativt	13 19%	7 24%	2 22%	4 14%
<u>Positivt (NET)</u>	2 3%	-	1 11%	1 5%
Godt med indsigt om det sted man handler/spiser	1 1%	-	1 11%	-
Der er større gennemskuelighed/Åbenhed	1 1%	-	-	1 2%
Det er godt med kontrol - godt for forbrugerne	1 1%	-	-	1 2%
Andet generelt	1 1%	-	1 11%	-

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder

Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004

Jobnr.: 23773A

## Hvorfor er offentliggørelsen en god idé?

Synes offentliggørelsen er en god/meget god idé

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp.2. Hvorfor synes du, at det er en ....., at forbrugere kan se, hvor god en virksomhed er til at overholde fødevarerelgivningen?				
Total	415	187	99	129
<u>Positivt (NET)</u>	358	167	89	102
	<b>86%</b>	<b>89%</b>	<b>90%</b>	<b>79%</b>
Så man kan se om tingene/kvaliteten/standarden/hygienen er i orden	137	70	36	31
	<b>33%</b>	<b>37%</b>	<b>37%</b>	<b>24%</b>
Godt med indsigt om det sted man handler/spiser	74	36	13	25
	<b>18%</b>	<b>19%</b>	<b>13%</b>	<b>19%</b>
Forretningerne strammer sig mere an	41	20	9	13
	<b>10%</b>	<b>11%</b>	<b>9%</b>	<b>10%</b>
Der er større gennemskuelighed/Åbenhed	37	18	6	13
	<b>9%</b>	<b>10%</b>	<b>6%</b>	<b>10%</b>
Man kan se hvem der ikke har tingene i orden/hvem de broдне kar er	26	14	3	9
	<b>6%</b>	<b>8%</b>	<b>3%</b>	<b>7%</b>
Det er godt med kontrol - godt for forbrugere	25	13	5	7
	<b>6%</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>
Skaber sikkerhed/garanti	24	5	14	5
	<b>6%</b>	<b>3%</b>	<b>14%</b>	<b>4%</b>
Forbrugernes ret/folk har ret til at se det - forbrugere vil vide det	14	7	5	2
	<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>
Tingene i orden er god reklame	14	5	4	5
	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>
Andet positivt	13	2	4	8
	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>6%</b>
<u>Negativt (NET)</u>	34	7	6	20
	<b>8%</b>	<b>4%</b>	<b>6%</b>	<b>16%</b>
Man bliver vurderet på det administrative og omgivelserne	13	2	4	7
	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>6%</b>
Der er forskel på bedømmernes kompetencer/hvor hårdt de dommer	8	4	1	3
	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>

Fødevarestyrelsen

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle detailvirksomheder

Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004

Jobnr.: 23773A

ACNielsen AIM A/S

## Hvorfor er offentliggørelsen en god idé?

Synes offentliggørelsen er en god/meget god idé

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Total	415	187	99	129
Vurderingen går for meget på detaljer/uvigtige ting	5 1%	-	1 1%	4 3%
Kunderne er ikke interesserede/kan ikke bedømme smiley	1 0	-	-	1 1%
Folk kigger kun på smiley'en, læser ikke bedømmelsen	1 0	-	-	1 1%
Det tager for lang tid før smiley'en bliver ændret	1 0	-	-	1 1%
Uretfærdige bedømmelser	1 0	-	1 1%	-
Det er tidskrævende/spild af ressourcer	1 0	-	-	1 1%
Alle skæres over én kam/overfladisk	1 0	-	-	1 1%
Folk hænges ud	1 0	-	-	1 1%
Andet negativt	3 1%	2 1%	-	1 1%
Andet generelt	17 4%	7 4%	4 4%	6 5%
Ved ikke	16 4%	5 3%	4 4%	7 5%

## Fødevarestyrelsen

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle detailvirksomheder

Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004

Jobnr.: 23773A

## Gennemført ændringer pga. offentliggørelsen af smiley-rapporten

Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
500	225	110	165
Ja	72 <b>14%</b>	27 <b>12%</b>	23 <b>14%</b>
Nej	420 <b>84%</b>	193 <b>86%</b>	140 <b>85%</b>
Ved ikke	8 <b>2%</b>	5 <b>2%</b>	2 <b>1%</b>

Sp.3. Kontrolrapporterne med smiley'er skal som bekendt hænges op i alle virksomheder, og er også tilgængelig på internettet. Har det medført, at I hoser har gennemført ændringer for at sikre en god smiley?

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

Har foretaget ændringer  
pga. offentlighedskontrol

## Hvilke ændringer er gennemført?

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp.3A. Hvilke ændringer har du/I foretaget?				
Total	72	27	22	23
Egenkontrol/rapport/skema	24 33%	4 13%	12 56%	8 34%
Mere rengøring/rengøringsprogram	21 29%	11 40%	4 16%	7 29%
Kursus/uddannelse	10 14%	7 27%	3 12%	- -
Renovering/indretning	10 14%	5 20%	2 8%	3 11%
Opstramning på regler og rutiner/mere kontrol	7 10%	2 7%	2 8%	3 14%
Temperaturkontrol	4 5%	- -	3 12%	1 6%
Hygiejnekontrol	3 4%	2 7%	1 4%	- -
Varekontrol/-mærkning	2 3%	- -	- -	2 9%
Andet	6 8%	2 7%	1 4%	3 14%

**Fødevarestyrelsen**  
Effektmåling af smiley-ordningen  
Alle detailvirksomheder  
Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
Jobnr.: 23773A

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

	Total	Restaurations- heder	Kantiner og institu- tions- køkkener	Butikker
Total	500	225	110	165
Ja	25 5%	14 6%	7 6%	4 2%
Nej	472 94%	211 94%	102 93%	160 97%
Ved ikke	2 0	-	1 1%	1 1%

Sp.4A+C. Overvejer du/I at indføre (yderligere) ændringer af arbejds gange, procedurer, kontrolsystemer, mv., fordi kontrolrapporten bliver offentliggjort?

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Hvilke (yderligere) ændringer overvejes?

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp.4B+D. Hvilke (yderligere) ændringer overvejer du/l?				
Total	25	14	7	4
Egenkontrol/rapport/dokumentation/skema	12 46%	5 37%	4 62%	2 50%
Temperaturkontrol	4 18%	4 25%	1 12%	-
Hygiejne	2 7%	2 12%	-	-
Uddannelse	2 7%	2 12%	-	-
Vedligeholdelse/indretning	1 3%	-	1 12%	-
Rutiner	1 3%	-	-	1 17%
Kontrol af varer	1 3%	-	-	1 17%
Andet	1 3%	-	1 12%	-
Ved ikke	2 10%	2 12%	-	1 17%

## Fødevarestyrelsen

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle detailvirksomheder

Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004

Jobnr.: 23773A

## Overvejer ændringer pga. offentliggørelsen af smiley-rapporten

Har ikke foretaget ændringer pga. offentliggørelsen

Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
428	198	88	142
Ja	14	3	3
	3%	3%	2%
Nej	411	84	138
	96%	96%	97%
Ved ikke	2	1	1
	1%	1%	1%

Sp.4A. Overvejer du/I at indføre ændringer af arbejdsgange, procedurer, kontrolsystemer, mv., fordi kontrolrapporten bliver offentliggjort?

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Hvilke ændringer overvejes?

Har ikke fortaget ændringer, men overvejer det pga. offentliggørelsen

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp. 4B. Hvilke ændringer overvejer du/I?				
Total	14	9	3	3
Egenkontrol/rapport/dokumentation/skema	7 47%	4 40%	2 67%	1 50%
Temperaturkontrol	4 25%	4 40%	-	-
Vedligeholdelse/Indretning	1 6%	-	1 33%	-
Rutiner	1 5%	-	-	1 25%
Ved ikke	2 17%	2 20%	-	1 25%

## Fødevarestyrelsen

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle detailvirksomheder

Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004

Jobnr.: 23773A

## Overvejer yderligere ændringer pga. offentliggørelsen af smiley-rapporten

Har foretaget ændringer pga. offentliggørelsen

Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
72	27	22	23
11 15%	5 20%	4 20%	1 6%
61 85%	22 80%	18 80%	22 94%

Sp. 4C. Udover de ændringer, du/i allerede har foretaget, overvejer du/i da at indføre yderligere ændringer af arbejds gange, procedurer, kontrolsystemer, mv., fordi kontrolrapporten bliver offentliggjort?

Total

Ja

Nej

**Fødevarestyrelsen**  
Effektmåling af smiley-ordningen  
Alle detailvirksomheder

Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004

Jobnr.: 23773A

## Hvilke yderligere ændringer overvejes?

Har foretaget ændringer og overvejer yderligere ændringer pga. offentliggørelsen

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kaminer og institutionskøkkener	Butikker
Sp. 4D. Hvilke yderligere ændringer har du/l overvejet?				
Total	11	5	4	1
Egenkontrol/rapport/dokumentation/skema	5 <b>46%</b>	2 <b>33%</b>	3 <b>60%</b>	1 <b>50%</b>
Uddannelse	2 <b>16%</b>	2 <b>33%</b>	-	-
Hygiejne	2 <b>16%</b>	2 <b>33%</b>	-	-
Temperaturkontrol	1 <b>8%</b>	-	1 <b>20%</b>	-
Kontrol af varer	1 <b>6%</b>	-	-	1 <b>50%</b>
Andet	1 <b>8%</b>	-	1 <b>20%</b>	-

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Har talt med personale for at undgå dårlig smiley

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Total	500	225	110	165
Ja	243 49%	122 54%	40 36%	81 49%
Nej	212 42%	76 34%	62 57%	74 45%
Har intet personale	44 9%	25 11%	8 7%	11 6%
Ved ikke	2 0	2 1%	-	-

Sp.5. Har du talt med dit personale om, hvad I skal gøre for at undgå, at virksomheden eller afdelingen får en dårlig smiley?

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Har talt med personale for at undgå dårlig smiley

Har personale

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Total	456	200	102	154
Ja	243 53%	122 61%	40 39%	81 52%
Nej	212 46%	76 38%	62 61%	74 48%
Ved ikke	2 0	2 1%	-	-

Sp.5. Har du talt med dit personale om, hvad I skal gøre for at undgå, at virksomheden eller afdelingen får en dårlig smiley?

**Fødevarestyrelsen**  
Effektmåling af smiley-ordningen  
Alle detailvirksomheder  
Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
Jobnr.: 23773A

## Hvad har man talt om?

Har talt med personalet for  
at undgå dårlig smiley

	Total	Restaurations- virksom- heder	Kantiner og insitu- tions- køkkener	Butikker
Sp.5A. Hvad har du talt med personalet om?				
Total	243	122	40	81
Mere/betere rengøring/orden	92	58	6	28
	<b>38%</b>	<b>47%</b>	<b>16%</b>	<b>35%</b>
Egenkontrol/rapport/dokumentation	69	23	19	26
	<b>29%</b>	<b>19%</b>	<b>49%</b>	<b>33%</b>
Hygiejne/personlig hygiejne	53	29	13	11
	<b>22%</b>	<b>24%</b>	<b>33%</b>	<b>14%</b>
Rutiner/regler/procedurer skal følges	18	9	4	5
	<b>7%</b>	<b>7%</b>	<b>9%</b>	<b>7%</b>
Temperaturmåling/kølekæden	14	4	4	7
	<b>6%</b>	<b>3%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>
Omgang med madvarer	14	9	3	3
	<b>6%</b>	<b>7%</b>	<b>7%</b>	<b>3%</b>
Forbedre sig/alt skal være i orden	14	5	1	7
	<b>6%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>9%</b>
Datokontrol/mærkning af varer	9	-	-	9
	<b>4%</b>	-	-	<b>11%</b>
Diverse kurser	8	4	4	1
	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>9%</b>	<b>2%</b>
Gennemgå krav/regler	8	4	3	2
	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>7%</b>	<b>2%</b>
Kontrol af varer/varemodtagelse	7	2	1	5
	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>6%</b>
Standard skal holdes/gøre som altid	6	2	2	2
	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>
Vil ikke acceptere dårlig smiley	3	2	1	-
	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	-
Andet	16	5	2	9
	<b>7%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>11%</b>
Ved ikke	5	5	-	-
	<b>2%</b>	<b>4%</b>	-	-

**Fødevarestyrelsen**  
Effektmåling af smiley-ordningen  
Alle detailvirksomheder

Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004

Jobnr.: 23773A

## Senest tildelte smiley

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Total	500	225	110	165
Smiley med stort smil	419 <b>84%</b>	187 <b>83%</b>	97 <b>88%</b>	135 <b>82%</b>
Smiley med lille smil	66 <b>13%</b>	29 <b>13%</b>	11 <b>10%</b>	26 <b>16%</b>
Smiley med lige mund	7 <b>1%</b>	5 <b>2%</b>	-	1 <b>1%</b>
Smiley med sur mund	3 <b>1%</b>	-	1 <b>1%</b>	2 <b>1%</b>
Ved ikke	6 <b>1%</b>	4 <b>2%</b>	1 <b>1%</b>	1 <b>1%</b>

Sp. 6. Hvilken smiley fik din virksomhed eller afdeling tildelt ved seneste kontrolbesøg?

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Hidtil tildelte smiley'er

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Total	500	225	110	165
Smiley med stort smil	473 95%	212 94%	109 99%	152 92%
Smiley med lille smil	162 32%	77 34%	31 28%	54 33%
Smiley med lige mund	35 7%	20 9%	2 2%	13 8%
Smiley med sur mund	17 3%	7 3%	2 2%	8 5%
Ved ikke	5 1%	4 2%	1 1%	0

Sp.7. Og hvilke smiley'er har din virksomhed eller afdeling i øvrigt fået indtil nu?

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Hidtil tildelte smiley'er

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp.7. Og hvilke smiley'er har din virksomhed eller afdeling i øvrigt fået indtil nu?				
Total	500	225	110	165
Har fået mere end en type smiley (NET)	179 36%	85 38%	36 33%	59 36%
Smiley med stort smil	171 34%	79 35%	36 33%	56 34%
Smiley med lille smil	151 30%	74 33%	31 28%	46 28%
Smiley med lige mund	34 7%	20 9%	2 2%	13 8%
Smiley med sur mund	16 3%	7 3%	2 2%	7 4%
Har kun fået en type smiley (NET)	315 63%	137 61%	73 66%	106 64%
Har kun fået smiley med stort smil	302 60%	133 59%	73 66%	96 58%
Har kun fået smiley med lille smil	12 2%	4 2%	-	8 5%
Har kun fået smiley med lige mund	1 0	-	-	1 0
Har kun fået smiley med sur mund	1 0	-	-	1 1%
Ved ikke	5 1%	4 2%	1 1%	1 0

## Hidtil tildelte smiley'er

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Spec.var.1: Dårligste smiley nogensinde				
Total	500	225	110	165
Har kun fået smiley med stort smil	302 <b>60%</b>	133 <b>59%</b>	73 <b>66%</b>	96 <b>58%</b>
Dårligste smiley nogensinde har lille smil	141 <b>28%</b>	63 <b>28%</b>	31 <b>28%</b>	47 <b>28%</b>
Dårligste smiley nogensinde har lige eller sur mund	49 <b>10%</b>	25 <b>11%</b>	4 <b>3%</b>	20 <b>12%</b>
Ubesvaret	8 <b>2%</b>	4 <b>2%</b>	3 <b>2%</b>	2 <b>1%</b>

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Er den dårlige smiley gået ud over omdømme/image?

Virksomheden har eller har haft en dårlig smiley

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Total	49	25	4	20
I meget høj grad (4)	2 3%	-	1 25%	1 3%
I nogen grad (3)	1 1%	-	-	1 3%
Kun lidt (2)	12 25%	11 43%	1 25%	1 3%
Slet ikke (1)	34 69%	14 57%	2 50%	18 87%
Ved ikke	1 1%	-	-	1 3%
Gennemsnit (1-4)	1.38	1.43	2.00	1.20
Std. afv.	0.68	0.50	1.45	0.67

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?

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Er den dårlige smiley gået ud over omsætning?

Virksomheden har eller har haft en dårlig smiley

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Total	49	25	4	20
I meget høj grad (4)	-	-	-	-
I nogen grad (3)	4	4	-	-
	7%	14%	-	-
Kun lidt (2)	4	4	-	-
	7%	14%	-	-
Slet ikke (1)	39	18	2	19
	79%	71%	50%	94%
Ved ikke	3	-	2	1
	6%	-	50%	6%
Gennemsnit (1-4)	1.23	1.43	1.00	1.00
Std. afv.	0.59	0.74	-	0.00

Sp.8B. I hvilken grad skønner du, at den Smiley I har eller har haft, er gået negativt ud over virksomheden eller afdelingens OMSÆTNING?

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

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

Virksomheden har eller har haft en smiley med lille smil

	Total	Restaurationsvirksomheder	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	141	63	31	47
I meget høj grad (4)	6 5%	4 6%	1 3%	2 4%
I nogen grad (3)	9 6%	4 6%	3 9%	3 6%
Kun lidt (2)	24 17%	13 20%	6 20%	5 11%
Slet ikke (1)	101 72%	43 69%	21 69%	36 77%
Ved ikke	1 0	-	-	1 1%
Gennemsnit (1-4)	1.44	1.49	1.46	1.36
Std. afv.	0.81	0.85	0.78	0.78

**Fødevarestyrelsen**  
Effektmåling af smiley-ordningen  
Alle detailvirksomheder

Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004

Jobnr.: 23773A

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

Virksomheden har eller har haft en smiley med lille smil

	Total	Restaurationsvirksomheder	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	141	63	31	47
I meget høj grad (4)	5 3%	4 6%	-	1 3%
I nogen grad (3)	8 6%	4 6%	4 11%	1 1%
Kun lidt (2)	10 7%	2 3%	5 17%	3 6%
Slet ikke (1)	117 83%	54 86%	22 71%	41 87%
Ved ikke	1 1%	-	-	1 3%
Gennemsnit (1-4)	1.29	1.31	1.40	1.17
Std. afv.	0.73	0.83	0.70	0.60

**Fødevarestyrelsen**  
Effektmåling af smiley-ordningen  
Alle detailvirksomheder

Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004

Jobnr.: 23773A

## Smiley's betydning for omdømme/image

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

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp.8A+9A. Smiley's betydning for OMDØMME/IMAGE				
Total	190	88	34	67
I meget høj grad (4)	8 4%	4 4%	2 5%	3 4%
I nogen grad (3)	10 5%	4 4%	3 8%	3 5%
Kun lidt (2)	36 19%	23 27%	7 21%	6 9%
Slet ikke (1)	135 71%	58 65%	23 67%	54 80%
Ved ikke	1 1%	-	-	1 2%
Gennemsnit (1-4)	1.42	1.47	1.51	1.31
Std. afv.	0.78	0.76	0.86	0.75

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

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

## Smiley's betydning for omsætningen

Absolutte tal/Lodret %-beregning

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp.8B+9B. Smiley's betydning for OMSÆTNING				
Total	190	88	34	67
I meget høj grad (4)	5 3%	4 4%	-	1 2%
I nogen grad (3)	11 6%	7 8%	4 10%	1 1%
Kun lidt (2)	13 7%	5 6%	5 15%	3 4%
Slet ikke (1)	156 82%	72 82%	24 69%	60 89%
Ved ikke	4 2%	-	2 5%	3 4%
Gennemsnit (1-4)	1.27	1.35	1.38	1.12
Std. afv.	0.70	0.80	0.68	0.50

### Fødevarestyrelsen

Effektmåling af smiley-ordningen

Alle detailvirksomheder

Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004

Jobnr.: 23773A

ACNielsen AIM A/S

Virksomheden har kun haft smiley med stort smil

## Ville en dårlig smiley gå ud over omdømme/image?

Absolute tal/Lodret %-beregning

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Total	302	133	73	96
I meget høj grad (4)	51 17%	32 24%	10 13%	9 9%
I nogen grad (3)	94 31%	43 32%	24 33%	27 28%
Kun lidt (2)	62 21%	22 16%	19 27%	21 22%
Slet ikke (1)	68 22%	31 23%	11 16%	26 27%
Ved ikke	27 9%	5 4%	9 12%	13 14%
Gennemsnit (1-4)	2.46	2.61	2.49	2.22
Std. afv.	1.06	1.11	0.96	1.01

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?

**Fødevarerstyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Smiley's betydning for omdømme/image

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp. 8A+9A+10A. Smiley's betydning for OMDØMME/IMAGE				
Total	500	225	110	165
I meget høj grad (4)	61 12%	36 16%	13 12%	12 7%
I nogen grad (3)	104 21%	47 21%	26 24%	31 19%
Kun lidt (2)	98 20%	45 20%	26 24%	27 16%
Slet ikke (1)	202 40%	88 39%	34 31%	80 48%
Ved ikke	34 7%	9 4%	10 9%	15 9%
Gennemsnit (1-4)	2.05	2.14	2.18	1.83
Std. afv.	1.09	1.13	1.05	1.02

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Smiley's betydning for omdømme/image

Spec.var.1: Dårligste smiley nogensinde

Total	Har kun fået smiley med stort smil	Dårligste smiley nogensinde har lille smil	Dårligste smiley nogensinde har lige eller sur mund	Ubesvaret	
					500
I meget høj grad (4)	61 12%	51 17%	6 5%	2 3%	2 29%
I nogen grad (3)	104 21%	94 31%	9 6%	1 1%	1 8%
Kun lidt (2)	98 20%	62 21%	24 17%	12 25%	- -
Slet ikke (1)	202 40%	68 22%	101 72%	34 69%	- -
Ved ikke	34 7%	27 9%	1 0	1 1%	5 63%
Gennemsnit (1-4)	2.05	2.46	1.44	1.38	3.79
Std. afv.	1.09	1.06	0.81	0.68	0.50

Sp.8A+9A+10A. Smiley's betydning for OMDØMME/IMAGE

Fødevarestyrelsen  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Hvor ofte taler kunderne om smiley-rapporten?

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Total	500	225	110	165
Ugentligt	53 11%	45 20%	4 3%	5 3%
Månedligt	44 9%	22 10%	13 12%	9 6%
Hver anden måned	14 3%	5 2%	5 5%	3 2%
En gang i kvartalet	27 5%	16 7%	4 4%	7 4%
Sjældnere	91 18%	34 15%	20 18%	36 22%
Aldrig	266 53%	101 45%	63 58%	102 62%
Ved ikke	4 1%	2 1%	-	3 2%

Sp.11. Hvor ofte sker det efter dit skøn, at kunderne kommenterer eller taler med dig eller det øvrige personale om smiley-rapporterne?

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Sp. 12. Har kunderne reageret overvejende positivt eller negativt på den SENESTE smiley-rapport?				
Total	229	122	47	60
Overvejende negativt	3 1%	2 1%	1 2%	1 1%
Både positivt og negativt	10 4%	9 7%	-	1 1%
Overvejende positivt	143 62%	76 62%	40 85%	28 46%
Endnu ingen reaktioner på den seneste smiley	71 31%	34 28%	6 13%	30 51%
Ved ikke	2 1%	2 1%	-	1 1%

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Kundernes reaktion på den seneste smiley-rapport

	Total	Restaurations- virksomheder	Kantiner og institutions- køkkener	Butikker
Sp. 12. Har kunderne reageret overvejende positivt eller negativt på den SENESTE smiley-rapport?				
Total	500	225	110	165
Overvejende negativt	3 1%	2 1%	1 1%	1 0
Både positivt og negativt	10 2%	9 4%	-	1 0
Overvejende positivt	143 29%	76 34%	40 36%	28 17%
Endnu ingen reaktioner på den seneste smiley	71 14%	34 15%	6 6%	30 18%
Ved ikke	2 0	2 1%	-	1 0
Kunderne taler aldrig om smiley-rapporten	271 54%	103 46%	63 58%	105 64%

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Seneste bedømmelses retfærdighed

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Total	500	225	110	165
Retfærdig	418 <b>84%</b>	180 <b>80%</b>	99 <b>90%</b>	140 <b>85%</b>
Delvist retfærdig	29 <b>6%</b>	16 <b>7%</b>	4 <b>4%</b>	9 <b>5%</b>
Uretfærdig	38 <b>8%</b>	22 <b>10%</b>	4 <b>3%</b>	13 <b>8%</b>
Ved ikke	15 <b>3%</b>	7 <b>3%</b>	4 <b>3%</b>	4 <b>2%</b>

Sp.14. Sidste gang virksomheden eller afdelingen fik tildelt en smiley, i hvilket omfang oplevede du da bedømmelsen som retfærdig? Var bedømmelsen ...?

**Fødevarerstyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Seneste bedømmelses retfærdighed

Spec.var.1: Dårligste smiley nogensinde

Total	Har kun fået smiley med stort smil	Dårligste smiley nogen-sinde har lille smil	Dårligste smiley nogen-sinde har lige eller sur mund	Ubesvaret
500	302	141	49	8
418	287	96	34	2
<b>84%</b>	<b>95%</b>	<b>68%</b>	<b>69%</b>	<b>21%</b>
29	8	18	2	-
<b>6%</b>	<b>3%</b>	<b>13%</b>	<b>5%</b>	-
38	4	21	13	-
<b>8%</b>	<b>1%</b>	<b>15%</b>	<b>26%</b>	-
15	3	5	-	6
<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	-	<b>79%</b>

Sp.14. Sidste gang virksomheden eller afdelingen fik tildelt en smiley, i hvilket omfang oplevede du da bedømmelsen som retfærdig? Var bedømmelsen ...?

Total	500	302	141	49	8
Retfærdig	418	287	96	34	2
	<b>84%</b>	<b>95%</b>	<b>68%</b>	<b>69%</b>	<b>21%</b>
Delvist retfærdig	29	8	18	2	-
	<b>6%</b>	<b>3%</b>	<b>13%</b>	<b>5%</b>	-
Uretfærdig	38	4	21	13	-
	<b>8%</b>	<b>1%</b>	<b>15%</b>	<b>26%</b>	-
Ved ikke	15	3	5	-	6
	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	-	<b>79%</b>

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Holdning til offentliggørelse på internettet

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Total	500	225	110	165
Meget dårlig ide (1)	13 3%	5 2%	1 1%	7 4%
Dårlig ide (2)	59 12%	25 11%	12 11%	22 13%
God ide (3)	269 54%	119 53%	55 50%	95 58%
Meget god ide (4)	116 23%	58 26%	33 30%	25 15%
Ved ikke	42 8%	18 8%	8 7%	16 10%
Gennemsnit (1-4)	3.07	3.10	3.19	2.93
Std. afv.	0.70	0.70	0.67	0.70

Sp. 15. Siden januar 2004 har forbrugere haft mulighed for at se alle smiley'er og tilsynsrapporter på internettet. Hvad synes du om, at forbrugere på internettet kan se hvilke smiley'er, der er givet til din og andre virksomheder? Jeg vil bede dig benytte følgende skala.

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Egen brug af smiley på internettet

	Total	Restaurations- virksomheder	Kantiner og institutions- køkkener	Butikker
Sp. 16. Hvor mange gange har du selv inden for det seneste år, på vegne af virksomheden, benyttet dig af muligheden for at se jeres egen og/eller evt. konkurrenters/leverandørers kontrolrapporter på internettet?				
Total	500	225	110	165
Slet ikke	370 <b>74%</b>	162 <b>72%</b>	86 <b>78%</b>	122 <b>74%</b>
1-2 gange	70 <b>14%</b>	38 <b>17%</b>	6 <b>6%</b>	26 <b>16%</b>
3-5 gange	34 <b>7%</b>	9 <b>4%</b>	14 <b>13%</b>	11 <b>7%</b>
Mere end 5 gange	15 <b>3%</b>	7 <b>3%</b>	4 <b>3%</b>	5 <b>3%</b>
Har set smiley på nettet, men husker ikke hvor mange gange	10 <b>2%</b>	9 <b>4%</b>	-	1 <b>0</b>

Fødevarestyrelsen  
Effektmåling af smiley-ordningen  
Alle detailvirksomheder

Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004

Jobnr.: 23773A

## Kriterier

K.1. Branche	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Total	500	225	110	165
Hotel, restaurant, cafe, grillbar, mv.	196 39%	196 87%	-	-
Værtshus og bodega	29 6%	29 13%	-	-
Kantine	55 11%	-	55 50%	-
Hospitals- og institutionskøkken	29 6%	-	29 26%	-
Børneinstitution	26 5%	-	26 24%	-
<u>Specialforretninger og -afdelinger (NET)</u>	66 13%	-	-	66 40%
Slagter, fisk & vildt	30 6%	-	-	30 18%
Brødsalg, bager og bagerafdeling	16 3%	-	-	16 10%
Frugt, ost, vin & 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%

Fødevarestyrelsen  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Kriterier

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
K.2. Hvad er din titel/stillingsbetegnelse?				
Total	500	225	110	165
Indehaver/ejer	266 53%	167 74%	4 4%	94 57%
Chef/Bestyrer/Leder	145 29%	52 23%	58 53%	34 21%
Afdelingsleder/disponent	21 4%	-	14 13%	7 4%
Assistent/Medhjælp	28 6%	4 2%	17 15%	7 4%
Uddeler/Købmand	14 3%	-	-	14 8%
Slagtermester	6 1%	-	-	6 4%
Økonoma	9 2%	-	9 8%	-
Pædagog	4 1%	-	4 3%	-
Køkken-/kantineleder/køkkenchef	6 1%	2 1%	4 4%	-
Andet	2 0	-	-	2 1%

**Fødevarerstyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Kriterier

K.3. Alder	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
Total	500	225	110	165
Under 30 år	46 9%	25 11%	3 2%	18 11%
30-39 år	130 26%	61 27%	23 21%	46 28%
40-49 år	142 28%	65 29%	39 35%	38 23%
50-59 år	141 28%	58 26%	40 37%	43 26%
60 år eller derover	33 7%	13 6%	4 4%	16 10%
Ubesvaret	8 2%	4 2%	1 1%	4 2%

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Kriterier

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
K.4. Geografi				
Total	500	225	110	165
Hovedstadsområdet	102 <b>20%</b>	49 <b>22%</b>	31 <b>28%</b>	22 <b>14%</b>
Øerne i øvrigt	163 <b>33%</b>	79 <b>35%</b>	33 <b>30%</b>	51 <b>31%</b>
Århus Amt	43 <b>9%</b>	13 <b>6%</b>	17 <b>15%</b>	13 <b>8%</b>
Jylland i øvrigt	191 <b>38%</b>	85 <b>38%</b>	30 <b>27%</b>	77 <b>46%</b>
Ubesvaret	1 <b>0</b>	-	-	1 <b>1%</b>

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A

## Kriterier

	Total	Restaurationsvirksomheder	Kantiner og institutionskøkkener	Butikker
K.5. Hvor mange ansatte er der i virksomheden eller afdelingen				
Total	500	225	110	165
<u>Op til 5 ansatte (NET)</u>	286	148	54	85
	<b>57%</b>	<b>66%</b>	<b>49%</b>	<b>52%</b>
1-2 ansatte	134	70	27	36
	<b>27%</b>	<b>31%</b>	<b>25%</b>	<b>22%</b>
3-5 ansatte	153	77	26	49
	<b>31%</b>	<b>34%</b>	<b>24%</b>	<b>30%</b>
<u>Mere end 5 ansatte (NET)</u>	213	77	56	79
	<b>43%</b>	<b>34%</b>	<b>51%</b>	<b>48%</b>
6-9 ansatte	75	31	18	26
	<b>15%</b>	<b>14%</b>	<b>17%</b>	<b>16%</b>
10-19 ansatte	88	27	27	34
	<b>18%</b>	<b>12%</b>	<b>25%</b>	<b>20%</b>
20 eller flere ansatte	50	20	11	20
	<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>10%</b>	<b>12%</b>
Ved ikke	1	-	-	1
	<b>0</b>			<b>0</b>

**Fødevarestyrelsen**  
 Effektmåling af smiley-ordningen  
 Alle detailvirksomheder  
 Telefon ad hoc d. 25. oktober - 5. november 2004  
 Jobnr.: 23773A