

# Vurdering av smilefjesordningen

## Publikums vurderinger

## Gjennomført på oppdrag fra Mattilsynet



# Innhold

---

## 1

Oppsummering av hovedfunn og konklusjoner 3

---

## 2

Om undersøkelsen 11

---

## 3

Kjennskap til smilefjesordningen 15

---

## 4

Påstander om smilefjesordningen 24

---

---

## 5

Bruk av spisesteder 35

---

## 6

Tillit og tilfredshet med Mattilsynet 43

---

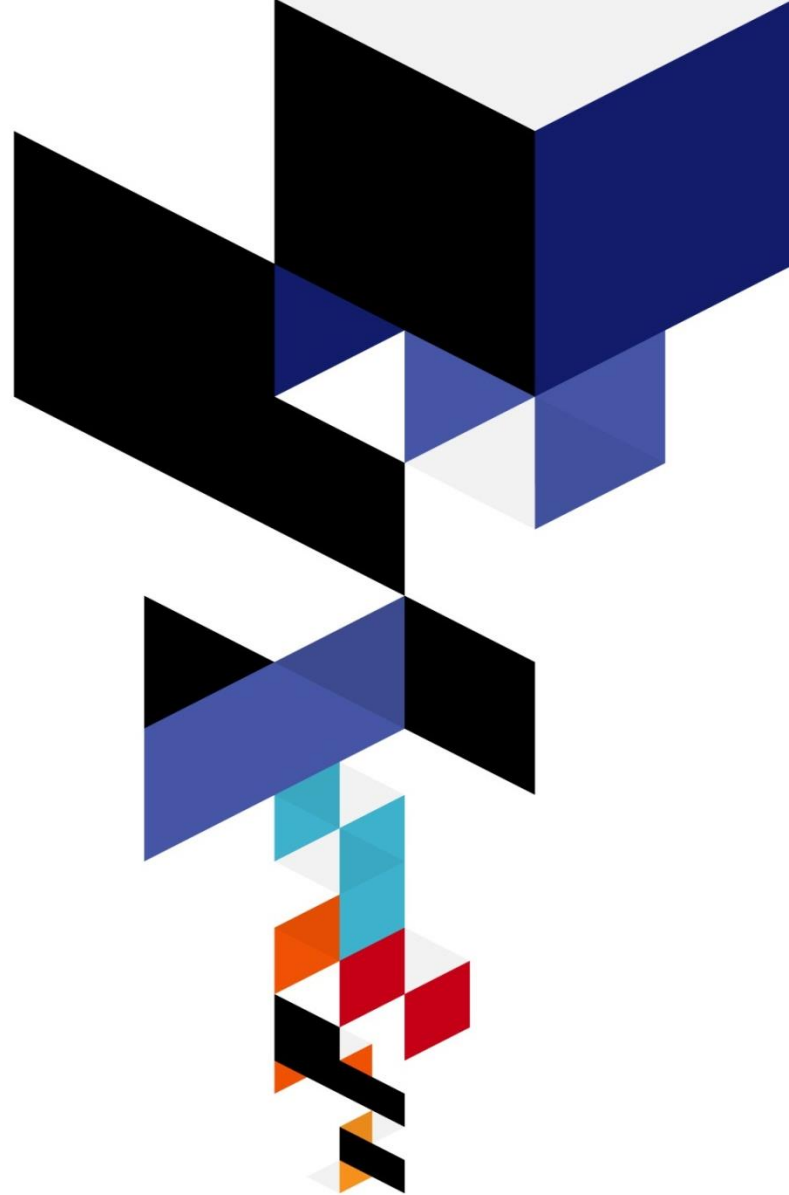
## 7

Vedlegg: Spørreskjema 47

---

# 1

## Oppsummering av hovedfunn og konklusjoner



# Oppsummering (i)

## Kjennskap til smilefjesordningen

83 prosent av landets innbyggere hadde på undersøkelsestidspunktet hørt om smilefjesordningen.

Blant disse, svarer halvparten (51 prosent) at de kjenner ordningen ganske godt eller svært godt.

Nær 2 av 10 (18 prosent) kjenner ordningen svært eller ganske dårlig.

3 av 10 mener de kjenner ordningen verken godt eller dårlig.

6 av 10 har blitt kjent med ordningen via omtale i media. 45 prosent oppgir smilefjesplakaten på serveringsstedet.


85 prosent av de som kjenner ordningen er også kjent med at det er Mattilsynet som står bak denne.


76 prosent av publikum med kjennskap til smilefjesordningen har lagt merke til smilefjessymbolene på spisestedene.


17 prosent oppgir at de ikke har lagt merke til symbolene. I tillegg er det 7 prosent som er usikker på dette.

# Oppsummering (ii)

## Kjennskap til symbolene (åpent)

Dette smilefjeset  betyr at **alt er bra**, alt er i orden, det er bra hygiene, bra kvalitet, godt renhold, gode rutiner, trygt å spise, trygg mat, stedet er godkjent, Mattilsynet har ikke funnet feil.

Dette symbolet  betyr at **noe mangler**, ikke helt bra, kun middels bra, middels hygiene, noe må forbedres, noe må rettes, mindre avvik, midt på treet.

Dette symbolet  betyr at **alt er dårlig**, dårlig hygiene, dårlig renhold, alvorlige feil, mange mangler, ikke tilfredsstillende, ikke godkjent, styr unna, bør stenges, er stengt.

## Formålet med smilefjesordningen (åpent)

er i hht publikums hovedinntrykk å bedre og sikre god hygiene, godt renhold, trygg mat, gi kundene og publikum god informasjon om spisestedene (spesielt hygiene), få spisestedene til å skjerpe seg, kvalitetssikre rutiner, sikre kvalitet ved spisestedene

## Vurdering av påstander

Nær halve befolkningen (48 prosent) *ser på smilefjessymbolet før de går inn* på et spisested (er enig i påstanden om at de gjør dette). Vel 2 av 10 (22 prosent) gjør det sikkert ikke (er uenig). 1 av 4 (24 prosent) er verken enig eller uenig i påstanden om at de gjør dette.

# Oppsummering (iii)

## Vurdering av påstander

Nær 6 av 10 (58 prosent) mener at *smilefjessymbolene er avgjørende*, delvis eller helt, *ved valg av spisested*. 16 prosent er helt eller delvis uenig. 27 prosent er verken enig eller uenig, eller har svart «Vet ikke».

87 prosent av *publikum stoler på de vurderinger Mattilsynet har gjort*. 60 prosent er helt enig i dette. Kun 4 prosent er uenig og stoler ikke på Mattilsynet. 9 prosent svarer «Verken eller», eller «Vet ikke».

86 prosent er også enig i at *informasjonen på smilefjesplakaten er lett å forstå* for en selv som forbruker/kunde. Kun 2 prosent er uenig i dette.

64 prosent mener (helt/delvis) at *smilefjes-symbolet gir all informasjon de har behov for*. 12 prosent er uenig, mens 22 prosent er verken enig eller uenig, eller har svart «Vet ikke».

74 prosent mener at *smilefjesordningen har gitt dem bedre informasjon om serveringsbransjen*. Når 4 av 10 (39 prosent) er helt enig i dette. Kun 6 prosent er helt uenig i påstanden.

7 av 10 opplever det som *tryggere å spise ute på serveringssteder etter at smilefjesordningen ble innført*. Kun 6 prosent mener at det er motsatt. 2 av 10 mener at situasjonen er den samme (har svart «Verken eller»).

# Oppsummering (iv)

## Vurdering av påstander

Nær 9 av 10 (89 prosent) er enig i at *smilefjesordningen er nyttig for forbrukerne/kundene av spisestedene*. Kun 2 prosent er uenig.

Et flertall (54 prosent) er *opptatt av smilefjesordningen*. Om lag 3 av 10 (31 prosent) svarer «Verken eller» eller «Vet ikke». 14 prosent svarer på sin side at de er lite opptatt av ordningen.

8 av 10 er *alt i alt fornøyd med smilefjesordningen*. Kun 2 prosent er direkte misfornøyd.

## Bruk av spisestedene

95 prosent har *spist ute på et spisested i løpet av det siste året*. Kun 3 prosent oppgir at de ikke har gjort dette. I tillegg kommer at 2 prosent er usikre på dette.

Nær 4 av 10 (36 prosent) svarer at de spiser ute inntil 6 ganger i løpet av året. Like mange (36 prosent) spiser ute inntil 12 ganger i året.

2 av 10 (17 prosent) spiser ute inntil 4 ganger i løpet av måneden, eller om lag en gang i uka.

# Oppsummering (v)

## Konsekvenser ved strek-/surmunn

2 av 10 har en eller flere ganger valgt bort et spisested på grunn av at det har hatt strekmunn eller surmunn.

5 av 10 (51 prosent) har *aldri* valgt bort et spisested av denne grunn.

Nær 3 av 10 (29 prosent) er usikre på om de har gjort dette valget.

## Kilder som brukes for å få informasjon

Flest (52 prosent) benytter smilefjesplakaten som er oppslått på stedet som kilde for å skaffe informasjon om det er et trygt spisested. Dernest benyttes venner/familie (49 prosent).

## Hva som sjekkes av smilefjesplakaten

65 prosent ser etter smilefjessymbolet når de sjekker smilefjesplakaten på spisestedet.

35 prosent sjekker dato på tilsyn. Kun 2 av 10 sjekker nærmere begrunnelse, hva som er kontrollert og sosiale medier. Kun 1 av 10 sjekker tidligere smilefjes-symbol. 1 av 4 (24 prosent) sjekker vanligvis ingen ting.

## Hva som har betydning ved valg av spisested

Størst betydning har at maten er god og smakfull (26 prosent).

Dernest at den er trygg (15 prosent), at det er god kvalitet (13 prosent), at andre har anbefalt stedet (13 prosent), at prisen står i forhold til matkvaliteten (12 prosent).



# Oppsummering (vi)

## Hvor ofte bør Mattilsynet føre tilsyn

Nær 8 av 10 (78 prosent) mener at Mattilsynet bør føre tilsyn med spisestedene hver 6 måned eller oftere. Flest (34 prosent) oppgir mellom hver sjette måned.

## Vurderinger av Mattilsynet

8 av 10 (81 prosent) har *tillit til at Mattilsynet sikrer trygg mat i serveringsbransjen*. 1 av 10 (12 prosent) har svart «Verken eller» og er således usikker på om de kan ha tillit til Mattilsynet. I tillegg kommer 4 prosent som har svart «Vet ikke». 3 prosent har klart ikke tillit til Mattilsynet.

Nær 7 av 10 (68 prosent) er *fornøyd med Mattilsynet når det gjelder gjennomføringen av smilefjesordningen*. Kun 2 prosent er misfornøyd. Så mange som 20 prosent har på dette spørsmålet svart at de ikke vet, og i tillegg har 11 prosent svart midt på skalaen (verken eller).

Nær 8 av 10 (79 prosent) har et ganske godt eller svært godt *inntrykk av Mattilsynet totalt sett*. 1–2 av 10 (15 prosent) har et middels inntrykk av Mattilsynet. 3 prosent har et ganske dårlig inntrykk.

# Konklusjoner

## Vurdering av smilefjesordningen

*Smilefjesordningen har hatt klare positive effekter for mange:*

- 7 av 10 opplever det som tryggere å spise ute på serveringssteder etter at smilefjesordningen ble innført.
- Vel 7 av 10 mener ordningen har gitt de bedre informasjon om serveringsbransjen.
- 9 av 10 mener at ordningen er nyttig for forbrukerne/kundene.

*Publikum mener også at Mattilsynet har gjort en god jobb med informasjon om mattryggheten og spisestedene:*

- Nær 9 av 10 mener informasjonen på smilefjesplakaten er lett å forstå.
- Like stor andel stoler på de vurderingene Mattilsynet har gjort.

*Ikke minst, 8 av 10 av landets innbyggere med kjennskap til smilefjesordningen, er alt i alt fornøyd med denne.*

## Tillit og tilfredshet med Mattilsynet

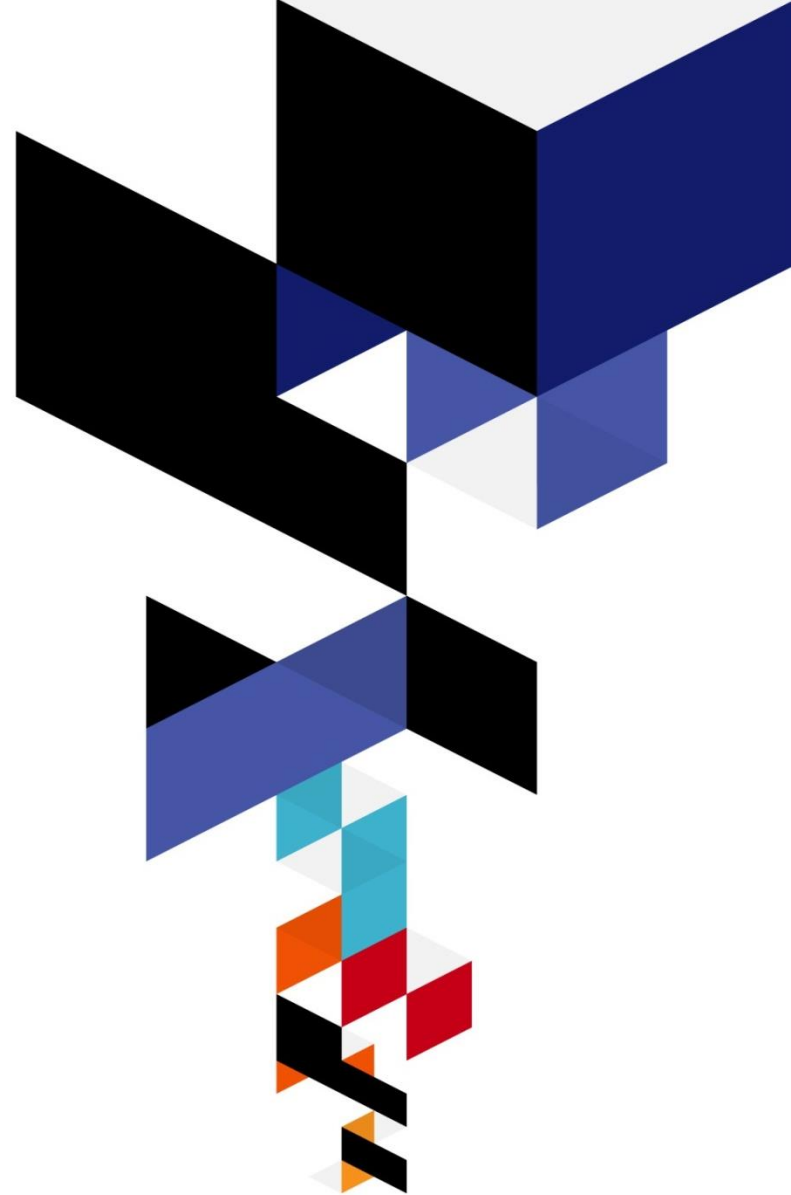
*Denne undersøkelsen viser at Mattilsynet har høy tillit i befolkningen når det gjelder å sikre trygg mat i serveringsbransjen. 4 av 10 har ganske stor tillit, mens om lag like mange har svært stor tillit. Kun 3 prosent har ganske eller svært liten tillit.*

*Undersøkelsen viser også at befolkningen er fornøyd med Mattilsynet når det gjelder gjennomføring av smilefjesordningen. 7 av 10 er ganske eller svært fornøyd med dette, mens kun 2 prosent er direkte misfornøyd.*

*Vurderingene av Mattilsynets arbeid med å sikre mattrygghet og gjennomføre smilefjesordningen gjenspeiles i befolkningens helhetlige tilfredshet med Mattilsynet, hvor 8 av 10 har et ganske godt eller svært godt inntrykk av Mattilsynet.*

# 2

## Om undersøkelsen



# Om undersøkelsen (i)

## Formål

Formålet med denne kartleggingen er å evaluere publikums opplevelse av smilefjesordningen, både hvordan tilsynet (Mattilsynet) vurderes etter at ordningen har vært praktisert en stund, men også hvilke *effekter* ordningen oppleves å ha hatt på den enkelte borger i landet.

## Metode og utvalg

Undersøkelsen er gjennomført ved bruk av GallupPanelet som er et landsrepresentativt *aksesspanel* med omlag 50 000 medlemmer. I alt ble 2740 trukket landsrepresentativt til å delta.

## Tidspunkt

Undersøkelsen ble sendt ut 6. mars og purret 9. mars. Undersøkelsen ble avsluttet 14. mars 2017.

## Antall svar

Innen frist hadde 1010 svart *med kjennskap* til smilefjesordningen (37 prosent av de som ble kontaktet). 1264 svarte på det første spørsmålet om de hadde hørt om smilefjesordningen fra før. Dette gir en samlet respons på 46 prosent.

## Frafall og vekting

På side 14 vises undersøkelsens frafall i hht bruttoutvalget og offentlig statistikk (universet).

Nettoutvalget (de som har svart) skiller seg i mindre grad fra universet enn hva som er vanlig i tilsvarende undersøkelser trukket på et befolkningsregister. Undersøkelsen er likevel vektet på kjønn, alder og geografi for å kompensere for den skjevhet som har oppstått.

# Om undersøkelsen (ii)

## Målgruppen og undersøkelsens innhold

Målgruppen for denne undersøkelsen er personer som har hørt om / har kjennskap til smilefjesordningen fra før.

Disse har blitt spurt om hvordan de ble kjent med ordningen, om man hadde lagt merke til smilefjessymbolene, hvordan de oppfatter symbolene, effekter av smilefjesordningen på egen atferd, hva man ser etter ved valg av spisested, hva som har størst betydning ved valg av spisested, om og hvor ofte man spiser ute, om man har valgt bort spisested på grunn av sterkmunn eller surmunn, kilder som benyttes for å finne et trygt sted å spise, samt tillit til og inntrykk av Mattilsynet og vurdering av Mattilsynet når det gjelder gjennomføring av smilefjesordningen.

Hvor godt eller dårlig kjenner du smilefjesordningen? (Uvekta tall)				
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Har ikke hørt om smilefjesordningen før nå	193	15	15	15
Svært dårlig	61	5	5	20
Ganske dårlig	146	11	12	32
Verken eller	321	25	25	57
Ganske godt	441	34	35	92
Svært godt	77	6	6	98
Vet ikke	25	2	2	100
Total	1264	98	100	
System	23	2		
	1287	100		

## Svarprosent

I alt svarte 1264 personer på spørsmålet om kjennskap til smilefjesordningen. Av disse hadde 15 prosent ikke hørt om smilefjesordningen fra før. I tillegg svarte 2 prosent «Vet ikke».

# Nettoutvalg (svar) og vektet utvalg i hht univers (SSBs befolkningsstatistikk)

Utvalget i denne undersøkelsen er trukket i hht SSBs befolkningsstatistikk på kjønn, alder og geografi (regioner). Tabellen under til venstre viser at menn og personer i de yngste aldersgruppene er noe underrepresentert som er vanlig i slike undersøkelser, men avviket er ikke spesielt stort. Tabellen til høyre viser at fordelingen blant de som har svart (nettoutvalget) i liten grad skiller seg fra universet når vi ser på fylkesfordelingen. For å korrigere for skjevheter knyttet til respons, er nettoutvalget vektet på kjønn, alder og geografi (regioner).

	Vektet		Nettoutvalg (svar)		Avvik
	Antall	Prosent	Antall	Prosent	
<b>Kjønn</b>					
Mann	513	50,8	491	48,6	-2,2
Kvinne	497	49,2	519	51,4	2,2
Total	1010	100,0	1010	100,0	0,0
	Vektet		Nettoutvalg (svar)		Avvik
	Antall	Prosent	Antall	Prosent	
<b>Alder</b>					
Under 30	217	21,4	155	15,3	-6,1
30-44	273	27,0	243	24,1	-3,0
45-59	270	26,7	299	29,6	2,9
60+	251	24,8	313	31,0	6,2
Total	1010	100,0	1010	100,0	0,0
	Vektet		Nettoutvalg (svar)		Avvik
	Antall	Prosent	Antall	Prosent	
<b>Regioner</b>					
Oslo/Akershus	246	24,4	228	22,6	-1,8
Rest Østland	266	26,4	300	29,7	3,3
Sør-/Vestland	316	31,2	310	30,7	-0,5
Tr.lag/Nord-Norge	181	18,0	172	17,0	-0,9
Total	1010	100,0	1010	100,0	0,0

Fylker	Vektet		Nettoutvalg (svar)		Avvik
	Antall	Prosent	Antall	Prosent	
Østfold	58	5,7	64	6,3	0,6
Akershus	147	14,5	139	13,8	-0,8
Oslo	100	9,9	89	8,8	-1,1
Hedmark	35	3,5	39	3,9	0,4
Oppland	39	3,9	44	4,4	0,5
Buskerud	58	5,7	64	6,3	0,6
Vestfold	52	5,2	61	6,0	0,9
Telemark	25	2,4	28	2,8	0,3
Aust-Agder	28	2,7	29	2,9	0,1
Vest-Agder	38	3,7	37	3,7	-0,1
Rogaland	89	8,8	86	8,5	-0,3
Hordaland	96	9,5	93	9,2	-0,3
Sogn og Fjordane	15	1,5	15	1,5	0,0
Møre og Romsdal	50	5,0	50	5,0	0,0
Sør-Trøndelag	43	4,3	40	4,0	-0,3
Nord-Trøndelag	20	2,0	19	1,9	-0,1
Nordland	68	6,8	67	6,6	-0,1
Troms	42	4,2	38	3,8	-0,4
Finnmark	8	,8	8	,8	0,0
Total	1010	100,0	1010	100,0	0,0

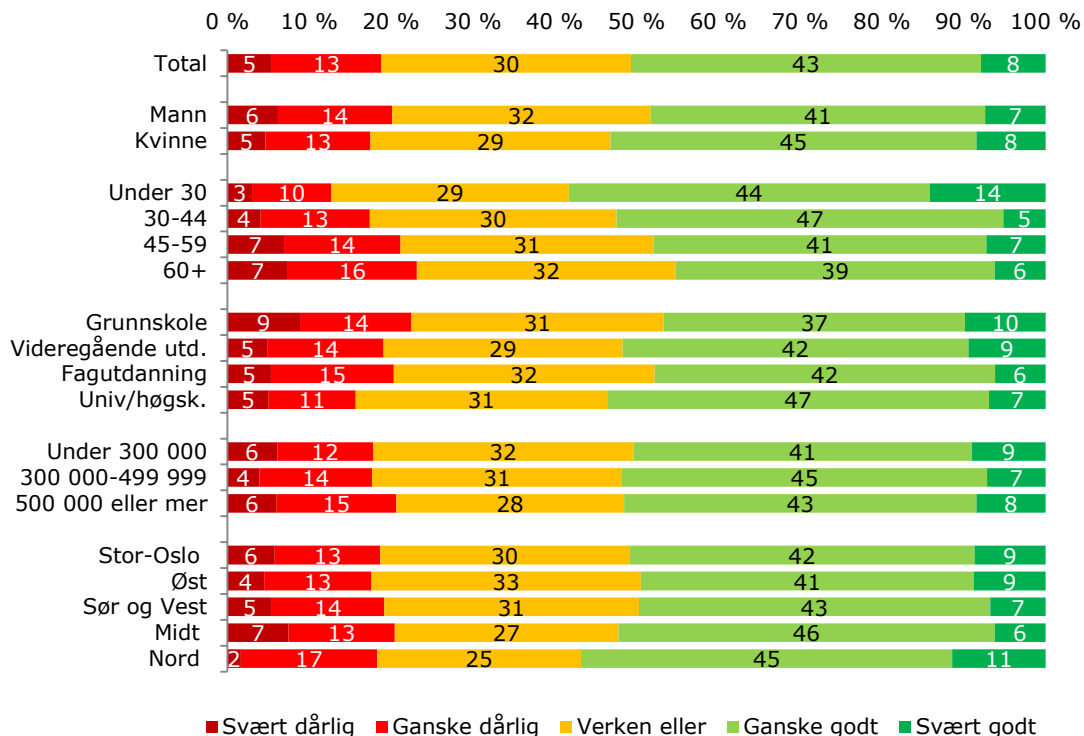
# 3

## Kjennskap til smilefjesordningen



83 prosent av landets innbyggere hadde på undersøkelsestidspunktet hørt om smilefjesordningen. Blant disse, svarer halvparten (51 prosent) at de kjenner ordningen ganske godt eller svært godt. Nær 2 av 10 (18 prosent) kjenner ordningen svært eller ganske dårlig. 3 av 10 mener de kjenner ordningen verken godt eller dårlig.

**Q2: Hvor godt eller dårlig kjenner du smilefjesordningen? (Kun svar fra de som har hørt om smilefjesordningen, «Vet ikke» ekskludert).**



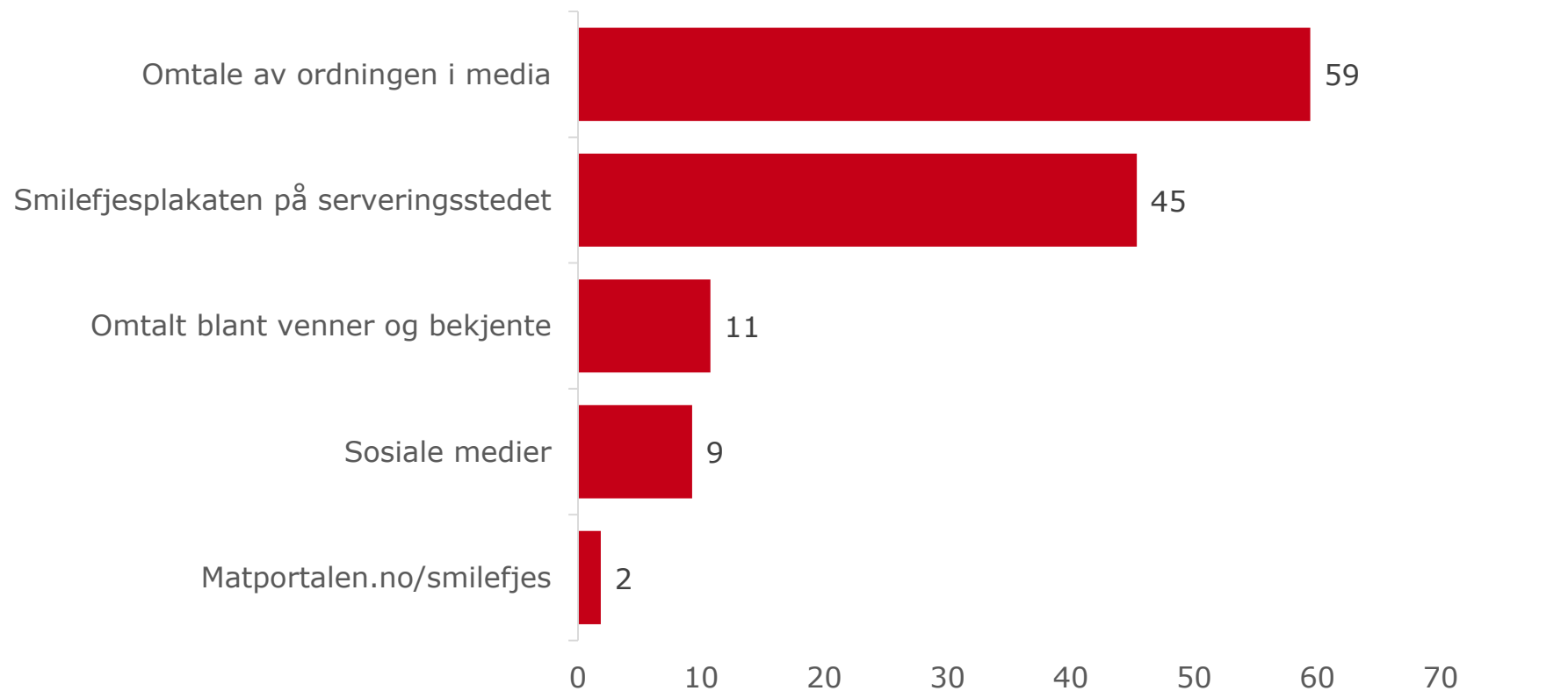
Smilefjesordningen er noe bedre kjent blant yngre enn eldre, spesielt flere svarer at de kjenner ordningen svært godt.

Det er ellers relativt små forskjeller etter kjønn, utdanning, inntekt og geografi.



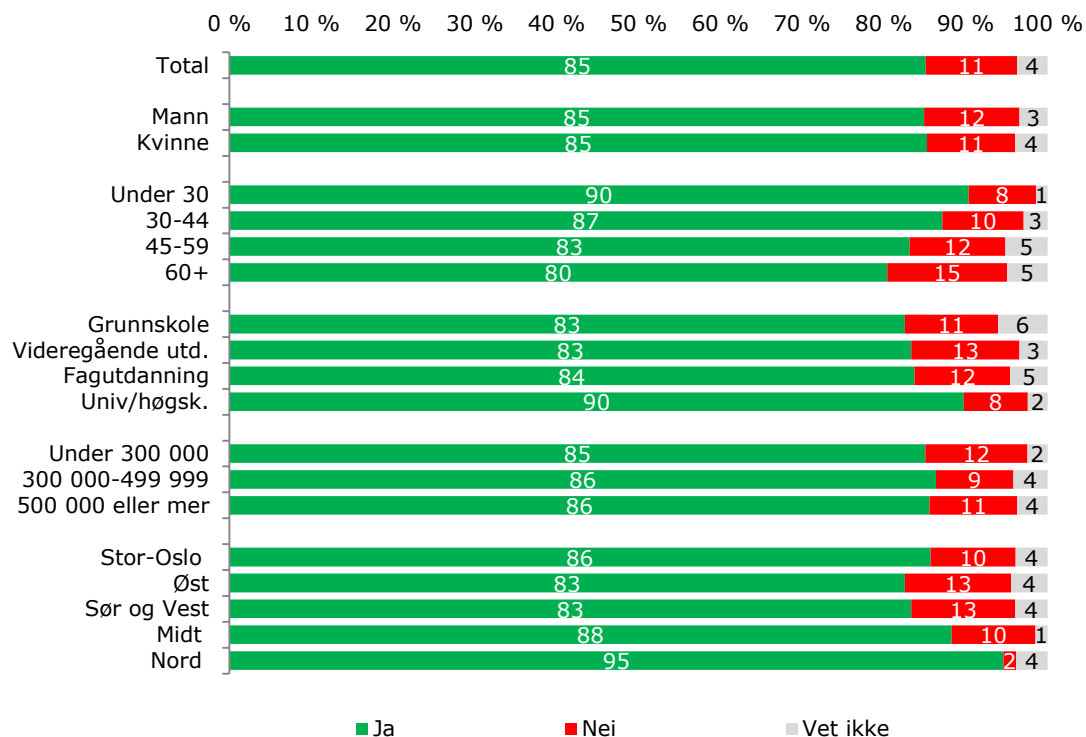
6 av 10 har blitt kjent med ordningen via omtale i media. 45 prosent oppgir smilefjesplakaten på serveringsstedet. Betydelig færre viser til venner og bekjente (11 prosent), sosiale medier (9 prosent) og til Matportalen.no/smilefjes (2 prosent).

**Q3: Hvordan ble du kjent med ordningen? (Flere svar mulig)**



# 85 prosent av de som kjenner ordningen er også kjent med at det er Mattilsynet som står bak denne.

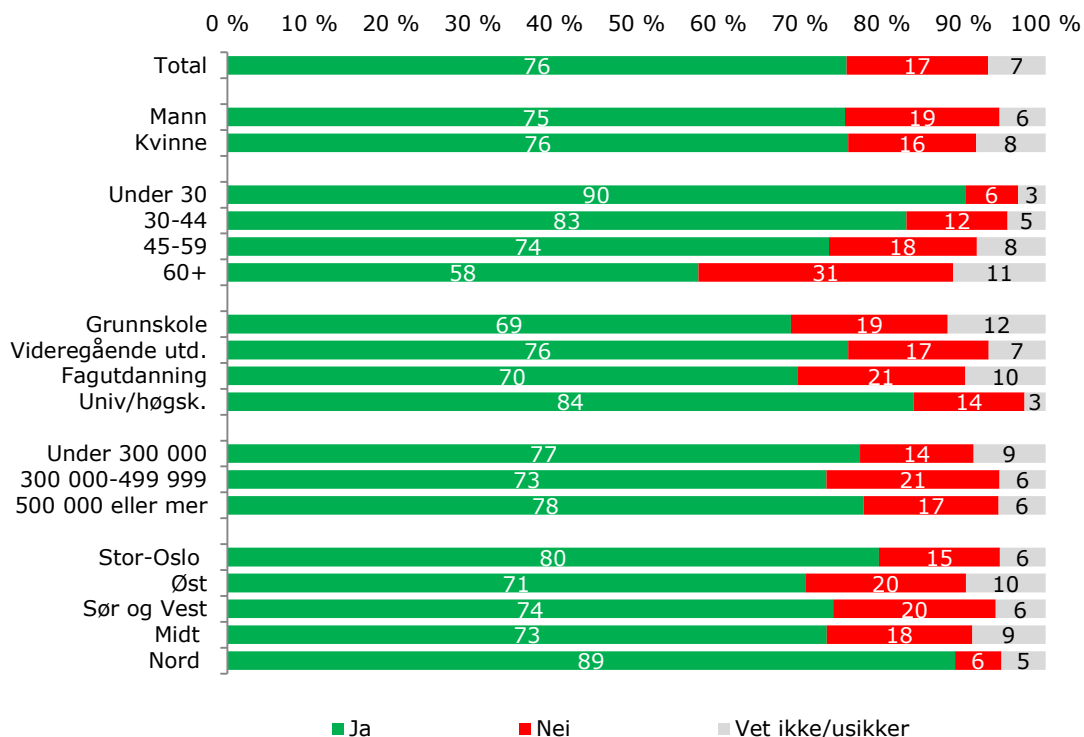
## Q4: Er du kjent med at det er Mattilsynet som står bak denne ordningen?



Andel med kjennskap øker med fallende alder, og det er 10 prosentpoeng avvik mellom den yngste og den eldste aldersgruppen i kjennskap til dette, med hhv 90 og 80 prosent kjennskap.

76 prosent av publikum med kjennskap til smilefjesordningen har lagt merke til smilefjessymbolene på spisestedene. 17 prosent oppgir at de ikke har lagt merke til symbolene. I tillegg er det 7 prosent som er usikker på forholdet.

**Q5: Har du lagt merke til smilefjessymbolene på spisesteder?**



Det er her betydelige forskjeller etter alder som ganske trolig kan forklares med ulik bruk av landets spisesteder etter alder, spesielt når det gjelder hvor ofte man spiser ute.

Mens kun 6 av 10 (58 prosent) av de i alderen 60+ har lagt merke til smilefjessymbolene, har 90 prosent i alder 29 år eller yngre lagt merke til disse.

Vi finner også at publikum i region Nord i signifikant større grad enn øvrige har lagt merke til smilefjessymbolene.

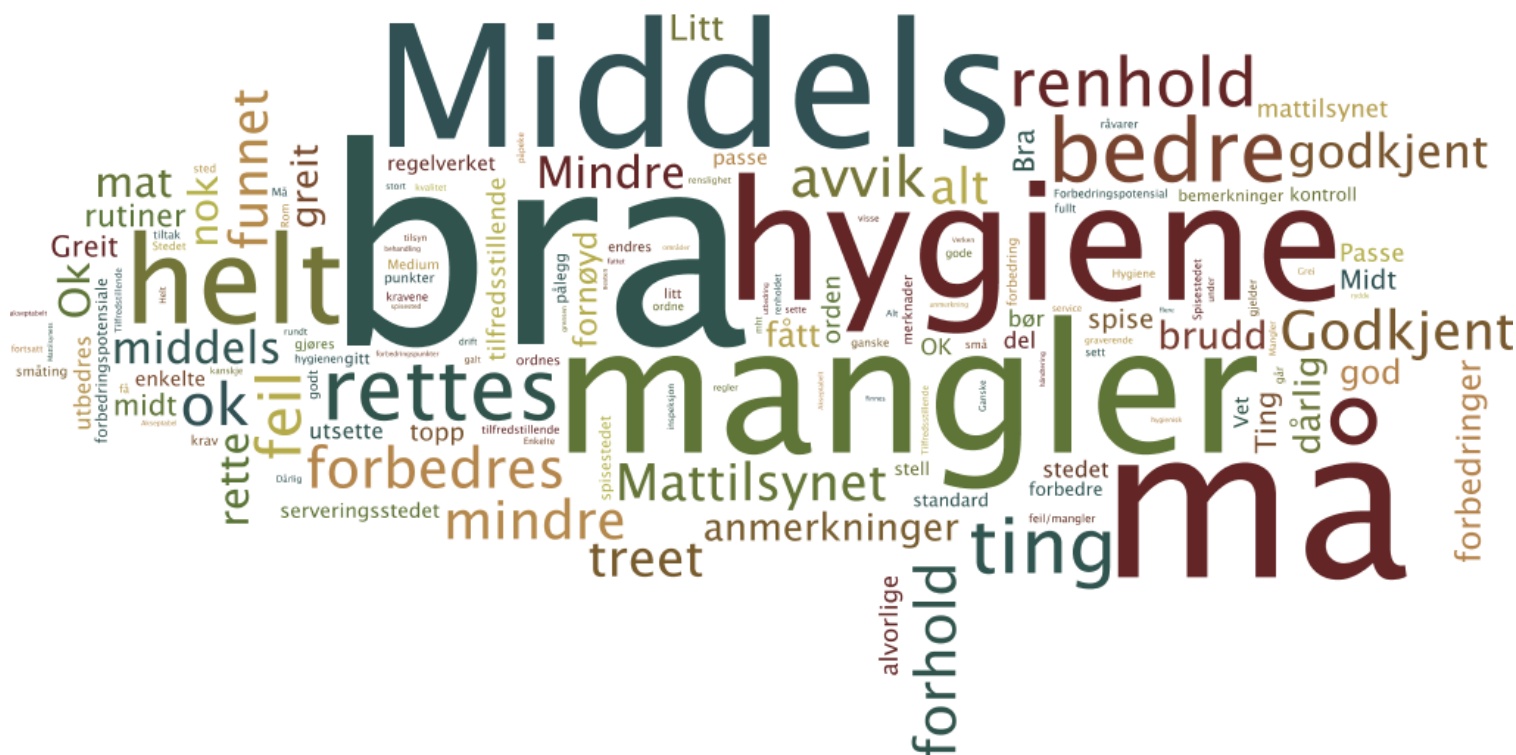
Dette smilefjeset 😊 betyr at **alt er bra**, alt er i orden, det er bra hygiene, bra kvalitet, godt renhold, gode rutiner, trygt å spise, trygg mat, stedet er godkjent, Mattilsynet har ikke funnet feil (se eget vedlegg).

Q6 Hva mener du de tre symbolene knyttet til smilefjesordningen forteller kundene dine? Hva forteller dette symbolet?



Dette symbolet 😐 betyr at noe mangler, ikke helt bra, kun middels bra, middels hygiene, noe må forbedres, noe må rettes, mindre avvik, midt på treet (se eget vedlegg).

Q6 Hva mener du de tre symbolene knyttet til smilefjesordningen forteller kundene dine? Hva forteller dette symbolet?







# 4

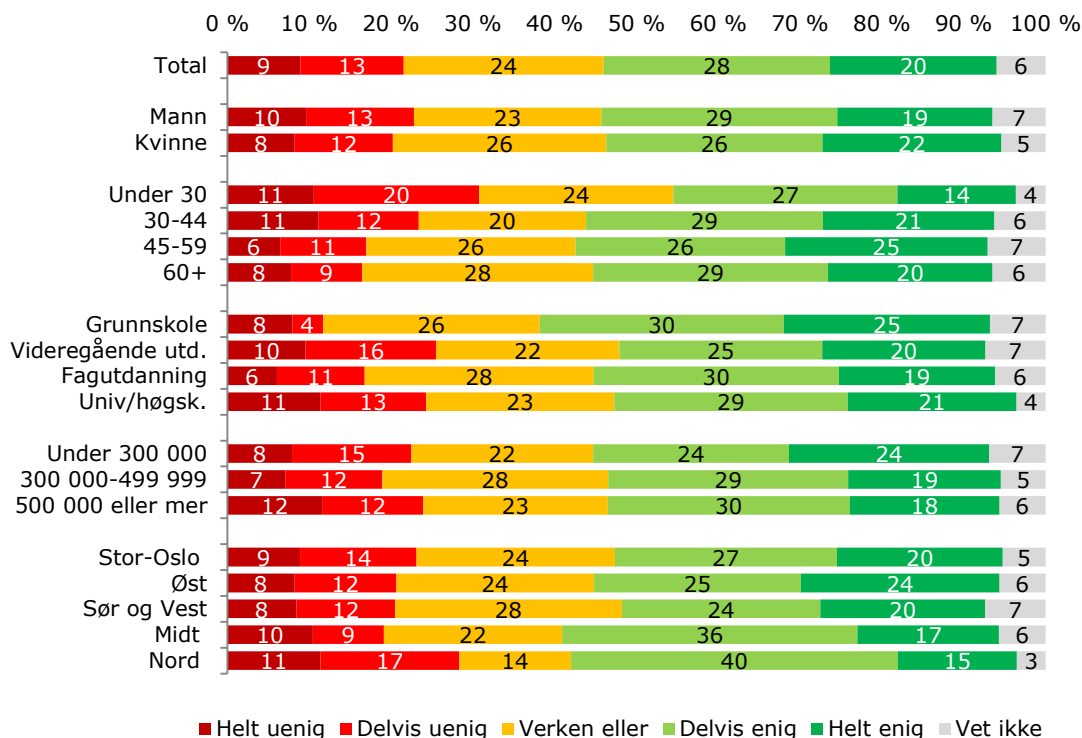
## Påstander om smilefjesordningen





Nær halve befolkningen (48 prosent) ser på smilefjessymbolet før de går inn på et spisested (er enig i påstanden om at de gjør dette). Vel 2 av 10 (22 prosent) gjør det sikkert ikke (er uenig). 1 av 4 (24 prosent) er verken enig eller uenig i påstanden om at de gjør dette.

**Q8\_1: Jeg ser alltid på smilefjessymbolet før jeg går inn på et spisested**



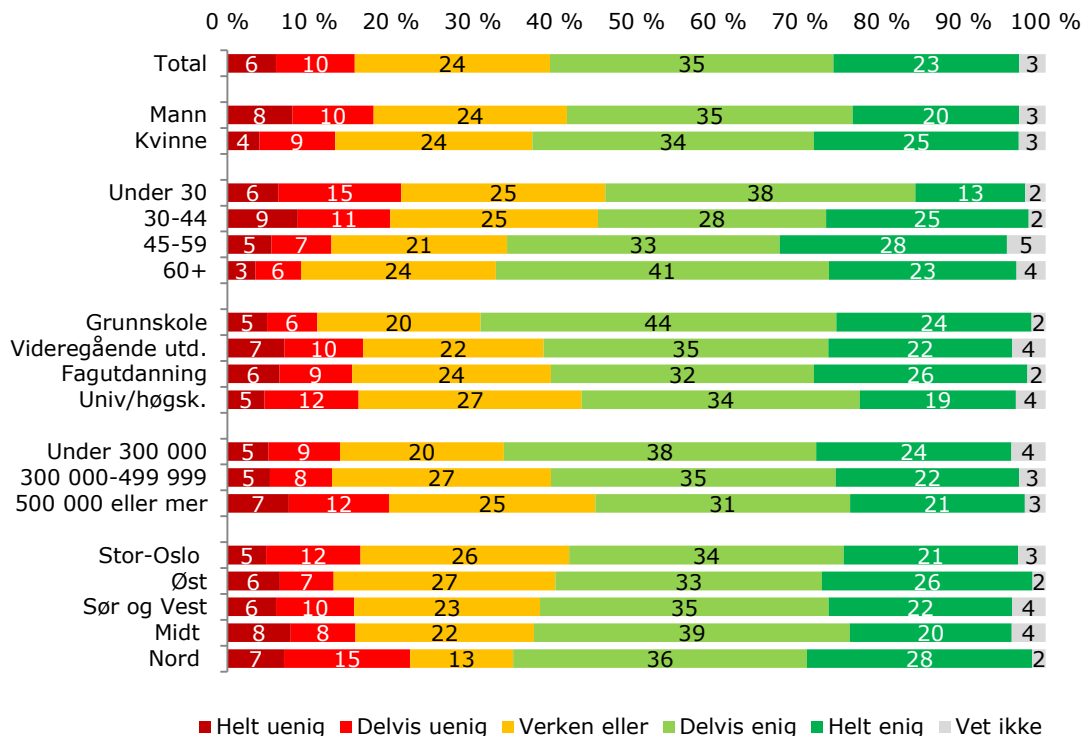
De yngste under 30 år er de som minst grad sjekker smilefjessymbolet.

Krysstabuleringer viser ellers at de som har spist ute det siste året i større grad sjekker symbolet enn de som ikke har gjort dette, hhv 49 mot 28 prosent.

Blant de som spiser ute flere ganger i uken, sjekker 65 prosent alltid smilefjessymbolet og 52 prosent blant de som spiser ute inntil fire ganger i løpet av en måned/en gang i uken.

Nær 6 av 10 (58 prosent) mener at smilefjessymbolene er avgjørende, delvis eller helt, ved valg av spisested. 16 prosent er helt eller delvis uenig. 27 prosent er verken enig eller uenig, eller har svart Vet ikke».

**Q8\_2: Smilefjessymbolene er avgjørende for valg av spisested for meg**



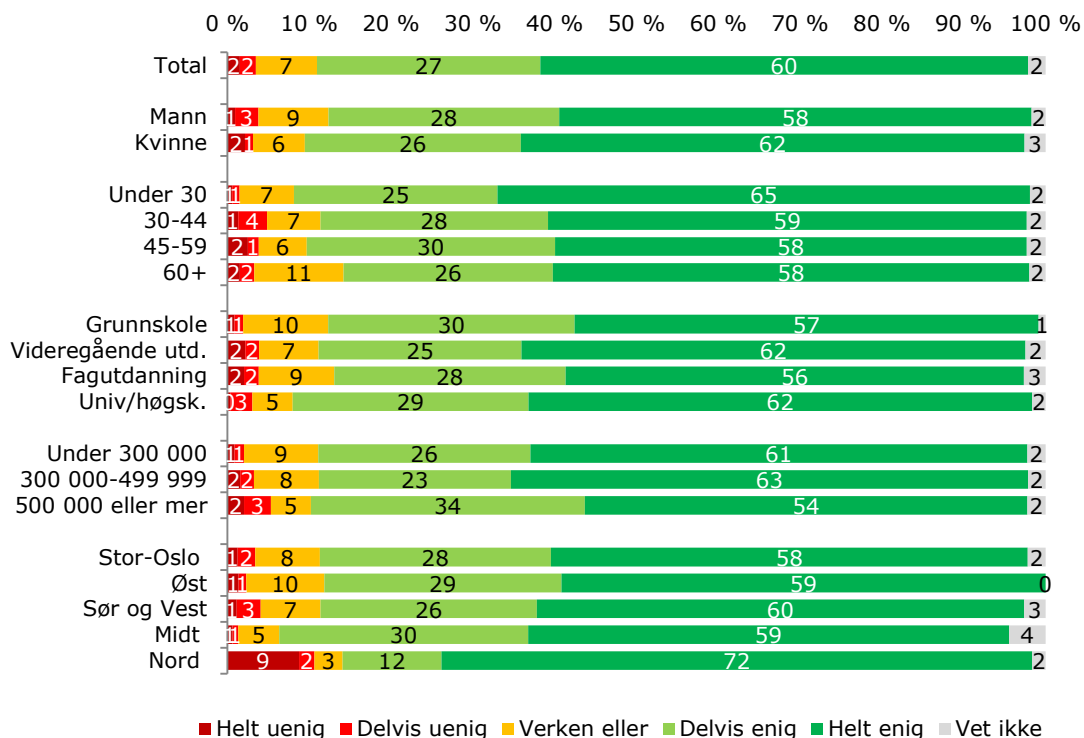
Det er spesielt personer i de eldste aldersgruppene, over 45 år, som er enig i denne påstanden (hhv. 61 og 64 prosent).

Andel enige er aller høyest blant de som har grunnskole (68 prosent).

Tilsvarende spørsmålet om man ser på smilefjessymbolet før man går inn, er det flere som sier at symbolet er avgjørende blant de som har spist ute siste året (58 prosent) enn blant de som ikke har spist ute siste året (38 prosent).

87 prosent av publikum stoler på de vurderinger Mattilsynet har gjort. 60 prosent er helt enig i dette. Kun 4 prosent er uenig og stoler ikke på Mattilsynet. 9 prosent svarer «Verken eller», eller «Vet ikke».

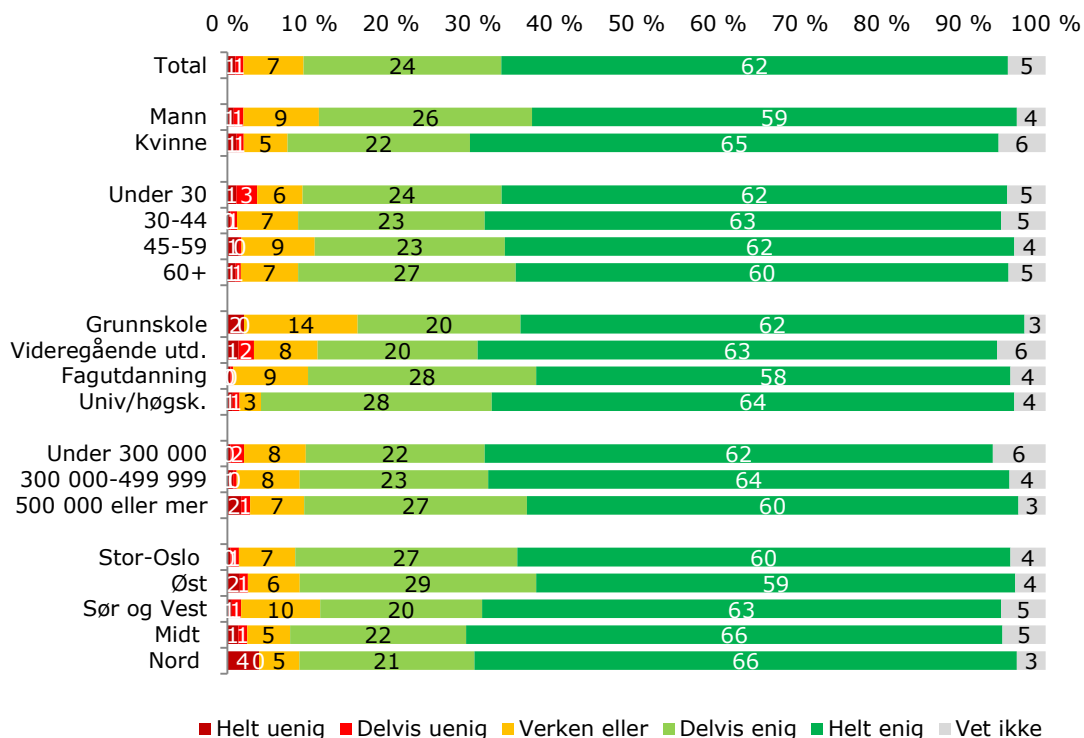
**Q8\_3: Jeg stoler på vurderingene Mattilsynet har gjort**



Andelen som svarer at de i «svært stor grad» stoler på Mattilsynets vurderinger (helt enig), er høyest i region Nord (72 prosent), samtidig er det flest i region Nord som i minst grad stoler på Mattilsynet (11 prosent).

86 prosent er også enig i at informasjonen på smilefjesplakaten er lett å forstå for en selv som forbruker/kunde. Kun 2 prosent er uenig i dette.

**Q8\_4: Informasjonen på smilefjesplakaten er lett å forstå for meg som forbruker/kunde**

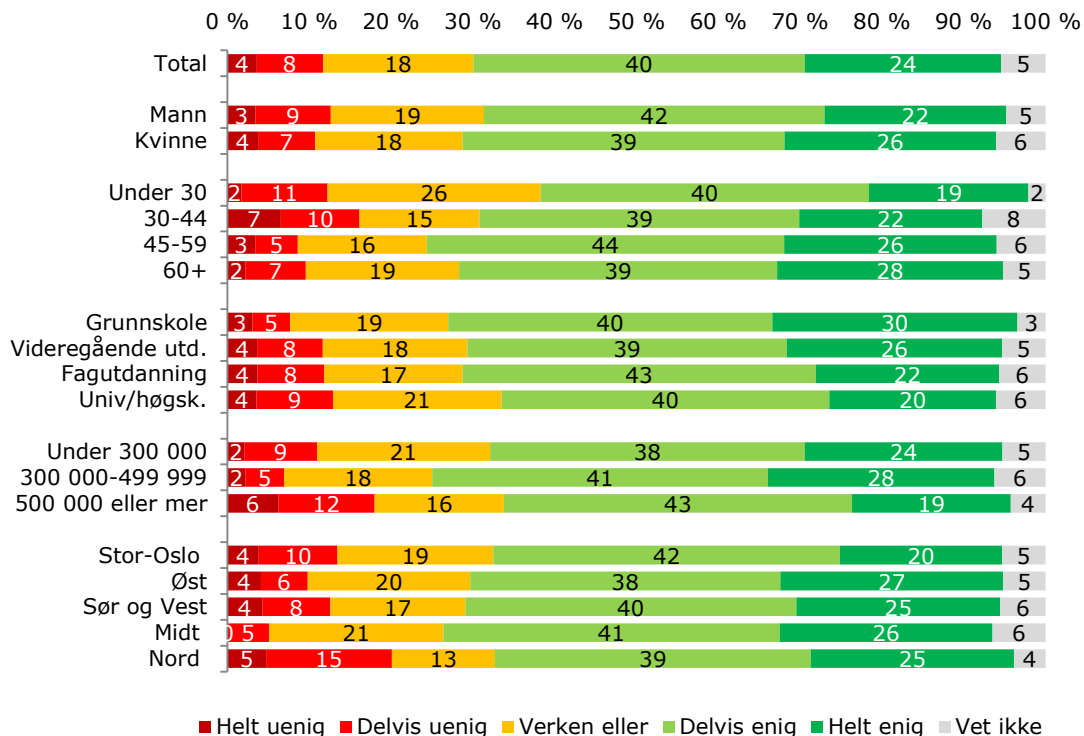


Det er kun mindre forskjeller etter ulike nedbrytninger, men ser vi på de som *ikke* har spist ute siste året, mener færre (68 prosent) at informasjonen er lett å forstå.

Ser vi på de som har valgt bort et spisested opp mot de som *ikke* har gjort dette på grunn av at spisestedet har fått strekmunn eller surmunn, finner vi at blant de som har valgt bort et / flere spisesteder, er det 76-79 prosent som er *helt enig* i påstanden (om at informasjonen på plakaten er lett å forstå), mens 58 prosent er *helt enig* blant de som aldri har valgt bort et spisested.

64 prosent mener (helt/delvis) at smilefjessymbolet gir all informasjon de har behov for. 12 prosent er uenig, mens 22 prosent er verken enig eller uenig, eller har svart «Vet ikke».

Q8\_5: Smilefjessymbolet gir meg all informasjon jeg har behov for



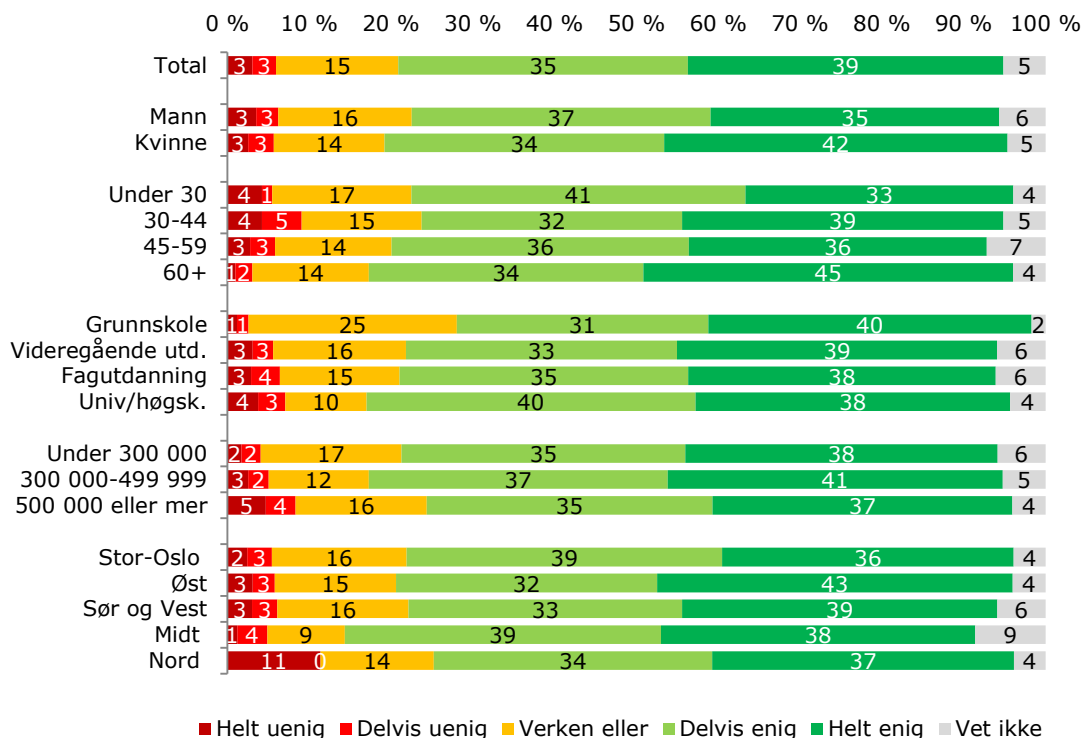
Andelen som er usikre på om smilefjessymbolet gir dem all den informasjon de har behov for (svart verken eller), er signifikant høyere blant de under 30 år.

Andelen som er uenig er også høyere blant de med mer enn 500 000 kroner i personlig inntekt enn de med lavere inntekt.

Det er også en større andel som er uenig i denne påstanden blant de som bor i Nord, men antallet svar er her forholdsvis beskjedent, som betyr at forskjellen ikke blir signifikant i forhold til øvrige regioner.

74 prosent mener at smilefjesordningen har gitt dem bedre informasjon om serveringsbransjen. Nær 4 av 10 (39 prosent) er helt enig i dette. Kun 6 prosent er helt uenig i påstanden.

**Q8\_5: Smilefjesordningen har gitt meg bedre informasjon om serveringsbransjen**



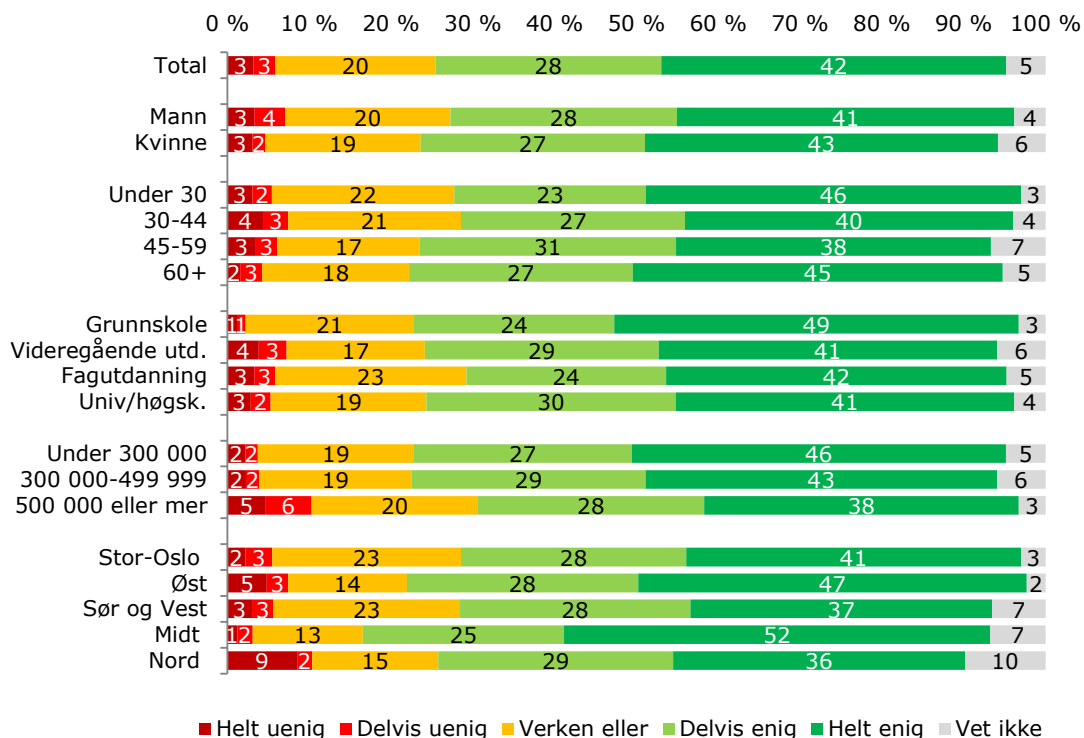
Andel som er enig i påstanden øker med høyere utdanning.

Blant de med grunnskole, er det en signifikant større andel som svarer «Verken eller» på dette spørsmålet.

Blant de med høyest utdanning, er det motsatt, signifikant færre som svarer «Verken eller».

7 av 10 opplever det som tryggere å spise ute på serveringssteder etter at smilefjesordningen ble innført. Kun 6 prosent mener at det er motsatt. 2 av 10 mener at situasjonen er den samme (har svart «Verken eller»).

Q8\_6: Jeg opplever det som tryggere å spise ute på serveringssteder etter at smilefjesordningen ble innført

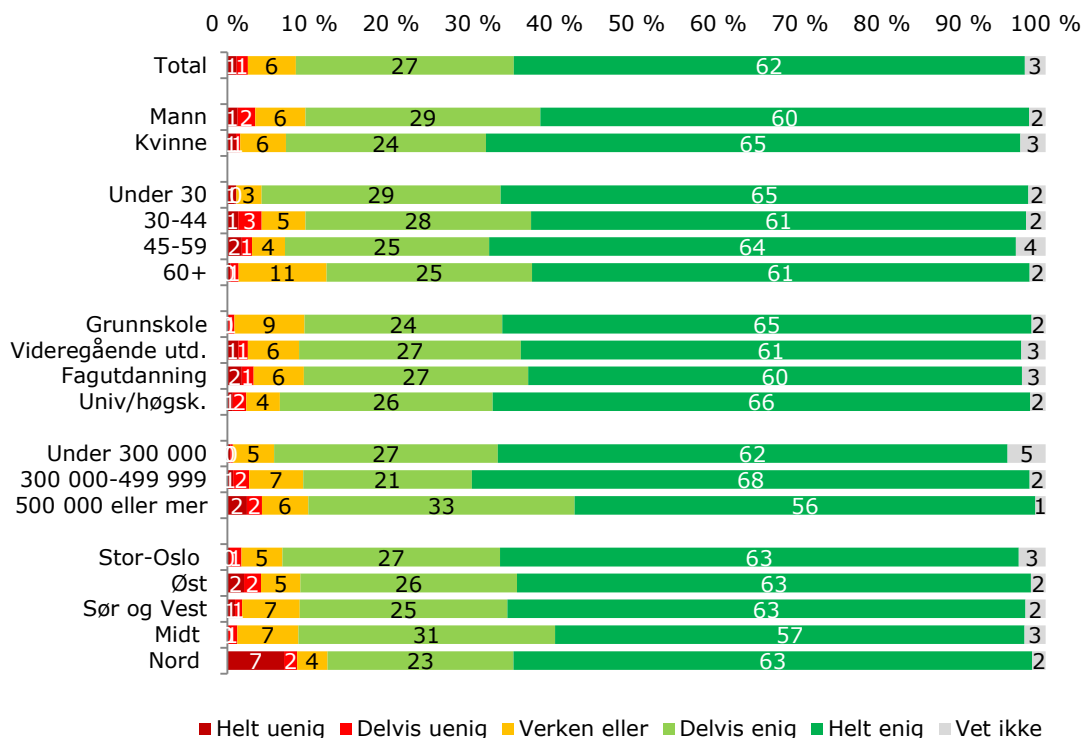


Det er spesielt de med høyest personlig inntekt som i minst grad er enig i påstanden, samtidig som de i størst grad er uenig.

Det er også signifikante forskjeller etter regioner, hvor klart flere i region Midt er *helt enig* i at det har blitt tryggere (52 prosent), mens klart færre enn i øvrige regioner er *helt enig* i dette i region Sør-Vest (37 prosent).

Nær 9 av 10 (89 prosent) er enig i at smilefjesordningen er nyttig for forbrukerne/kundene av spisestedene. Kun 2 prosent er uenig.

**Q8\_7: Smilefjesordningen er nyttig for oss forbrukere/kunder av spisestedene**



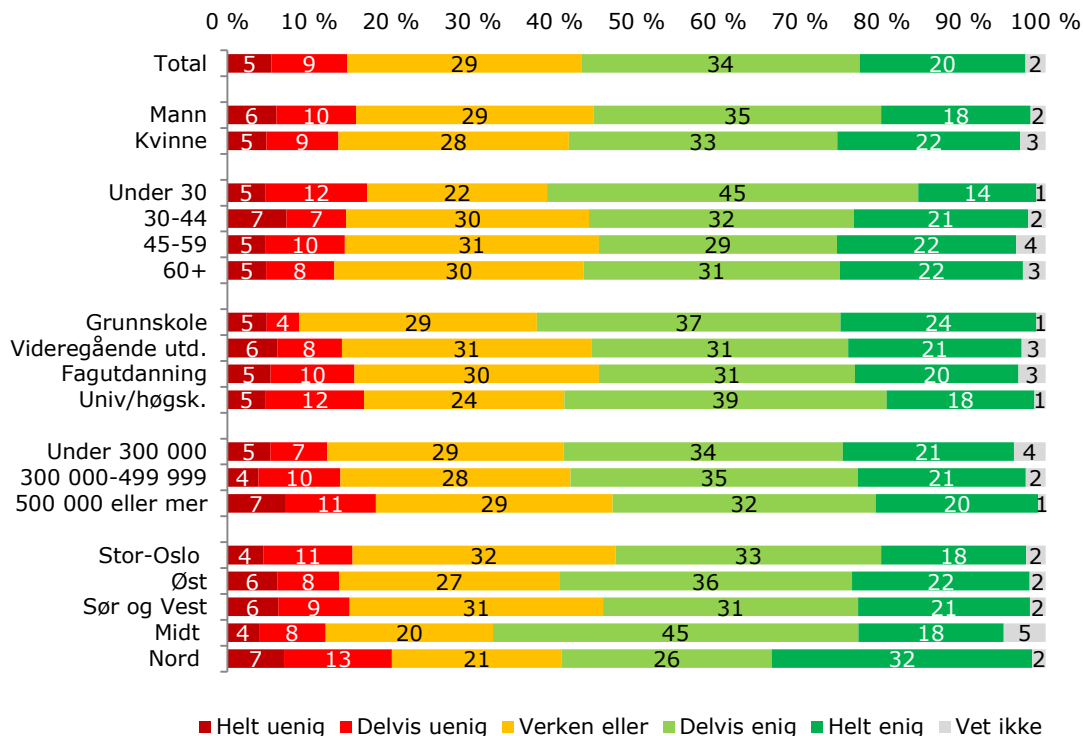
Vi finner også her at andelen *helt enig* er noe lavere blant de med høyest personlig inntekt (56 prosent).

Andelen *helt uenig* er ellers signifikant høyere i region Nord (7 prosent).



Et flertall (54 prosent) er opptatt av smilefjesordningen. Om lag 3 av 10 (31 prosent) svarer «Verken eller» eller «Vet ikke». 14 prosent svarer på sin side at de er lite opptatt av ordningen.

**Q8\_8: Jeg er opptatt av smilefjesordningen**



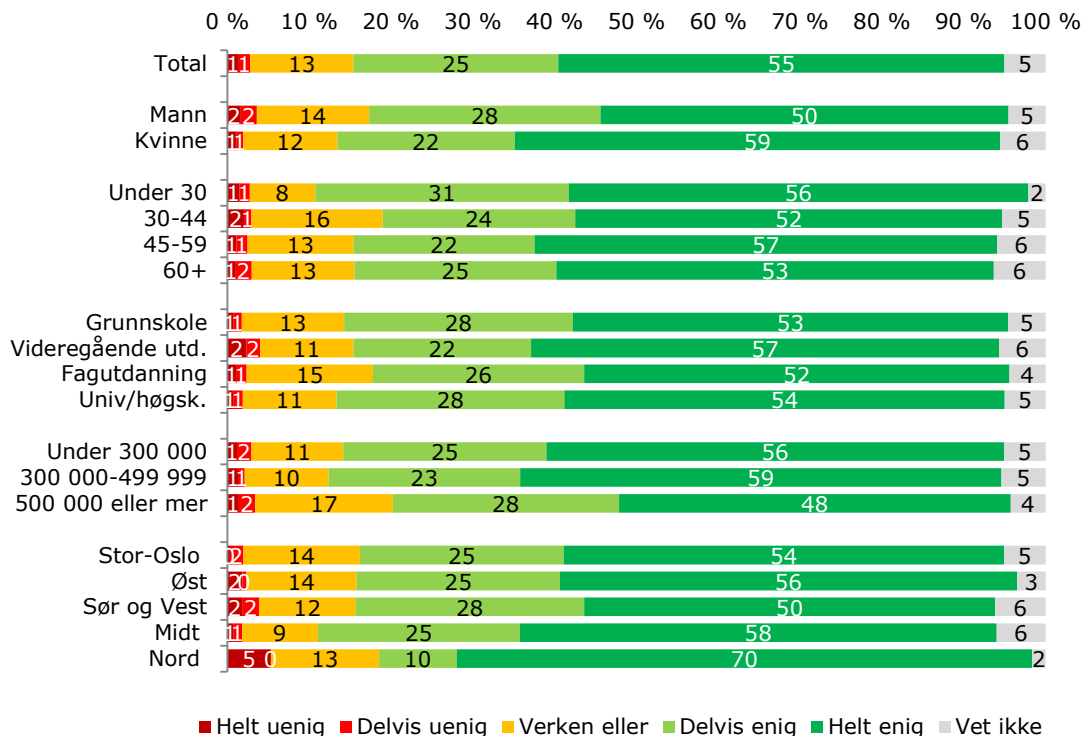
Det er kun etter alder at vi finner signifikante forskjeller mellom gruppene. Vi finner blant annet at klart færre i aldersgruppen under 30 år er helt enig i påstanden og klart færre svarer «Verken eller».

Samtidig er det klart flere i gruppen under 30 år som svarer at de er *delvis enig* i påstanden.

Ser vi på de som både er delvis og helt enig i påstanden, finner vi størst andel blant disse i den yngste aldersgruppen. Andelen som er *delvis enig* i påstanden er også høyere i region Midt enn i øvrige regioner, mens andelen som er *helt enig* er høyest i region Nord.

8 av 10 er alt i alt fornøyd med smilefjesordningen. Kun 2 prosent er direkte misfornøyd.

**Q8\_9: Alt i alt er jeg fornøyd med smilefjesordningen**



En noe større andel kvinner enn menn er svært fornøyd (enig).

Flere i den yngste aldersgruppen er fornøyd (87 prosent).

Andelen svært fornøyd er ellers klart størst i region Nord med 70 prosent.

Andelen som er svært fornøyd (svart helt enig) er klart høyere blant de som har valgt bort spisested en eller flere ganger på grunn av strekmunn eller surmunn, hvv 74 og 75 prosent, mot 47 prosent blant de som aldri har valgt bort et spisested.

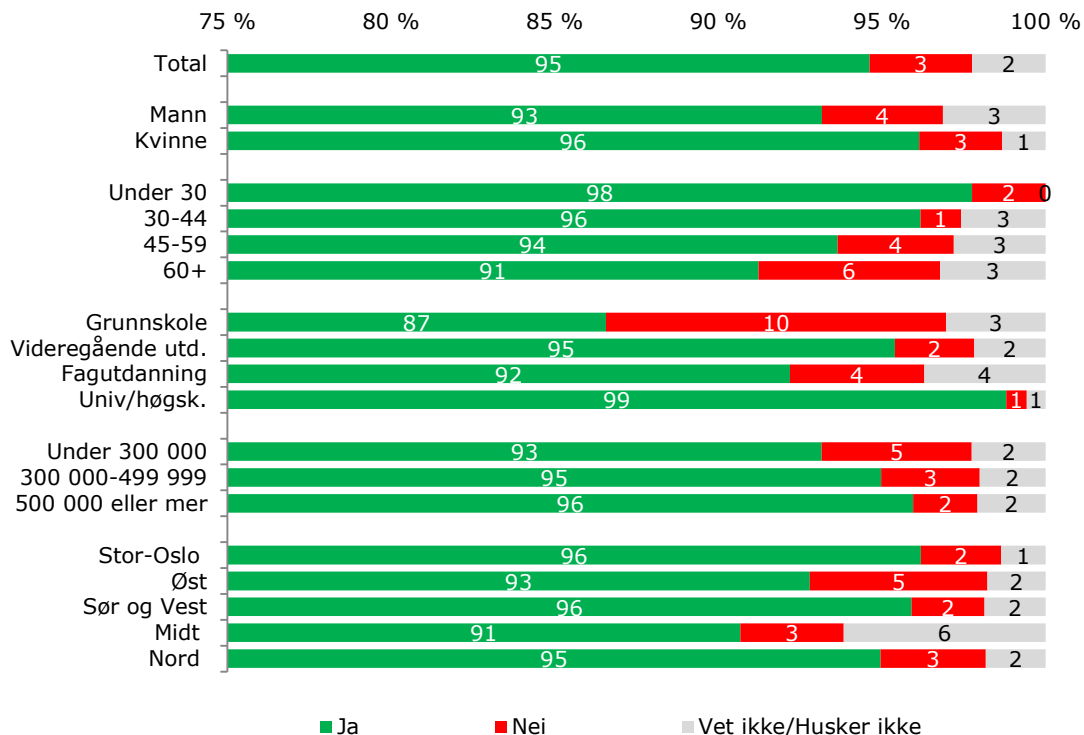
# 5

## Bruk av spisesteder



95 prosent har spist ute på et spisested i løpet av det siste året. Kun 3 prosent oppgir at de ikke har gjort dette. I tillegg kommer at 2 prosent er usikre på dette.

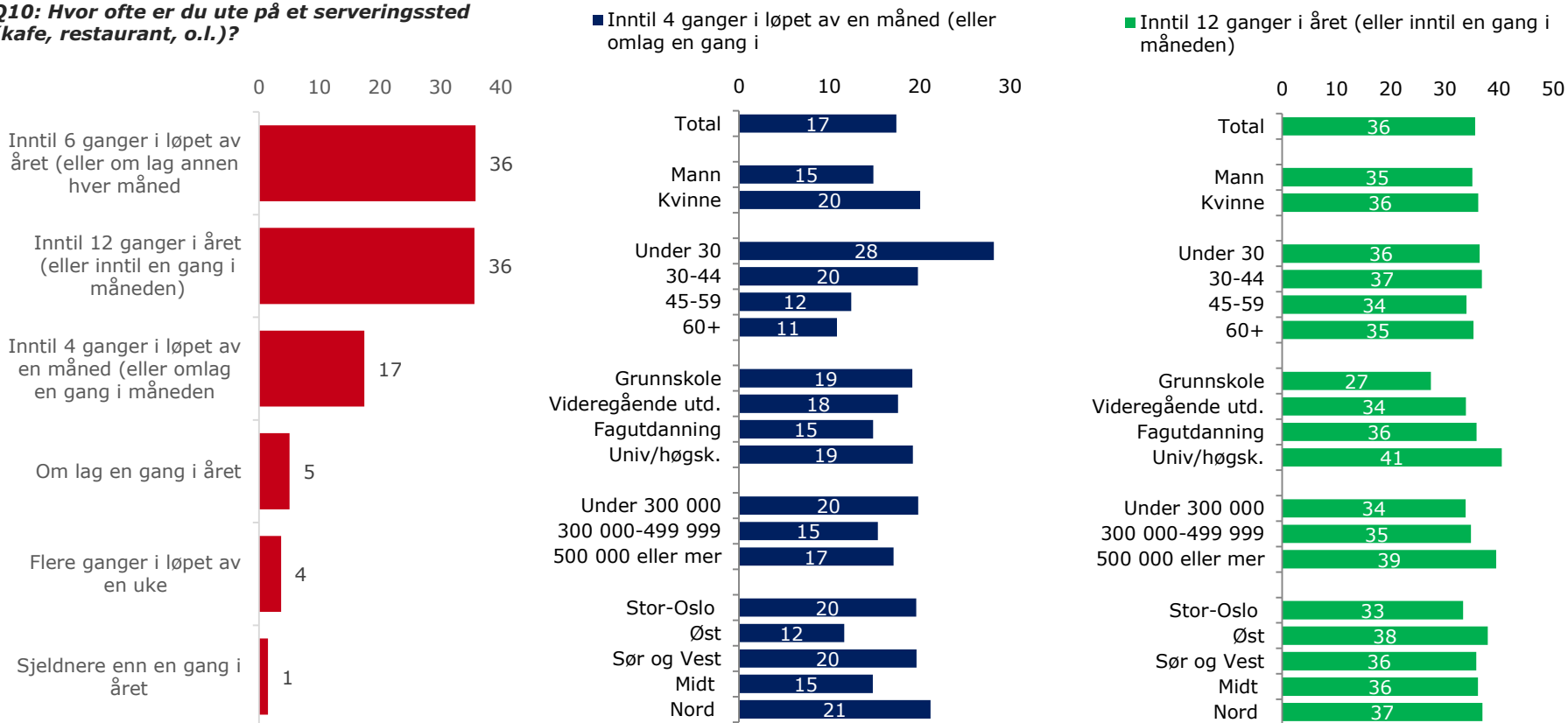
**Q9: Har du spist ute på et spisested i løpet av det siste året?**



Andelen som ikke har spist ute det siste året er signifikant færre blant de med grunnskolen og de i alderen 60 år eller eldre, mens den er signifikant høyere blant de som er under 30 og de med universitet/høgskoleutdannelse.

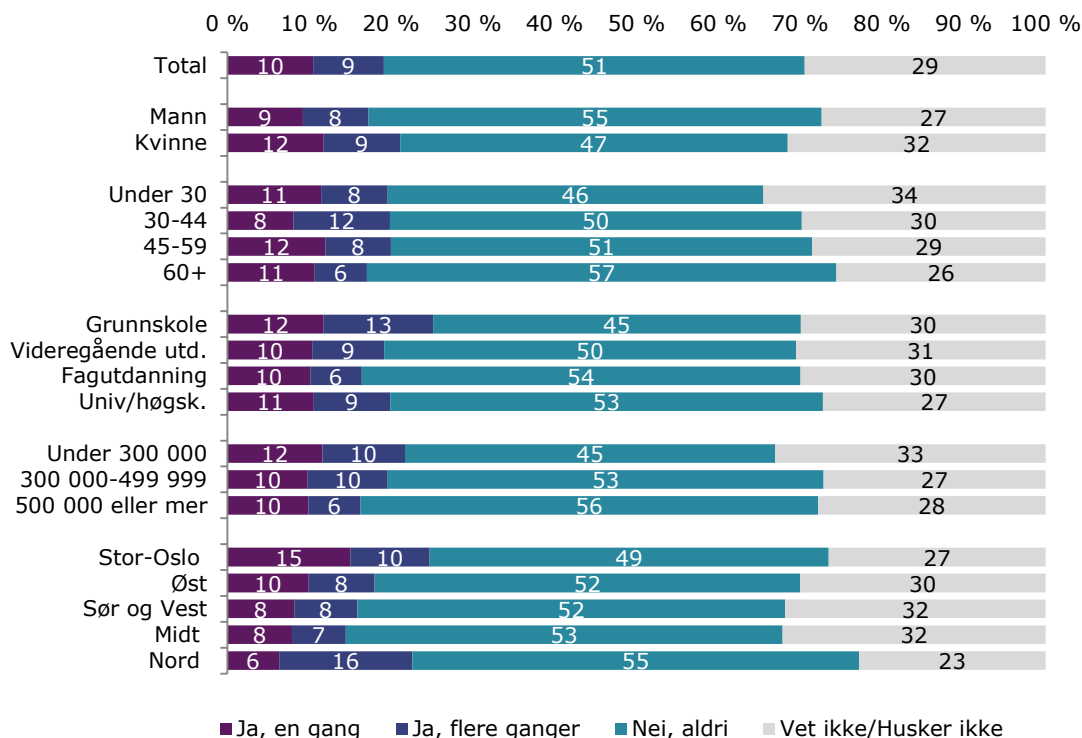
Like mange, nær 4 av 10 (36 prosent) svarer at de spiser ute inntil 6 ganger i løpet av året, som andelen som spiser ute inntil 12 ganger i året. 2 av 10 (17 prosent) spiser ute inntil 4 ganger i løpet av måneden, eller om lag en gang i uka. Mens 28 prosent av de yngste spiser inntil 4 ganger ute i måneden, er det kun 11 prosent av de over 60 som gjør dette.

**Q10: Hvor ofte er du ute på et serveringssted (kafe, restaurant, o.l.)?**



5 av 10 (51 prosent) har *aldri* valgt bort et spisested på grunn av at det har hatt strekmunn eller surmunn. 1 av 10 har valgt bort et spisested av denne grunn *en gang*, og om lag like mange (9 prosent) har valgt det bort *flere ganger*. Nær 3 av 10 (29 prosent) er usikre på om de har gjort dette.

**Q11: Har du valgt bort et spisested på grunn av at det har hatt strekmunn eller surmunn?**



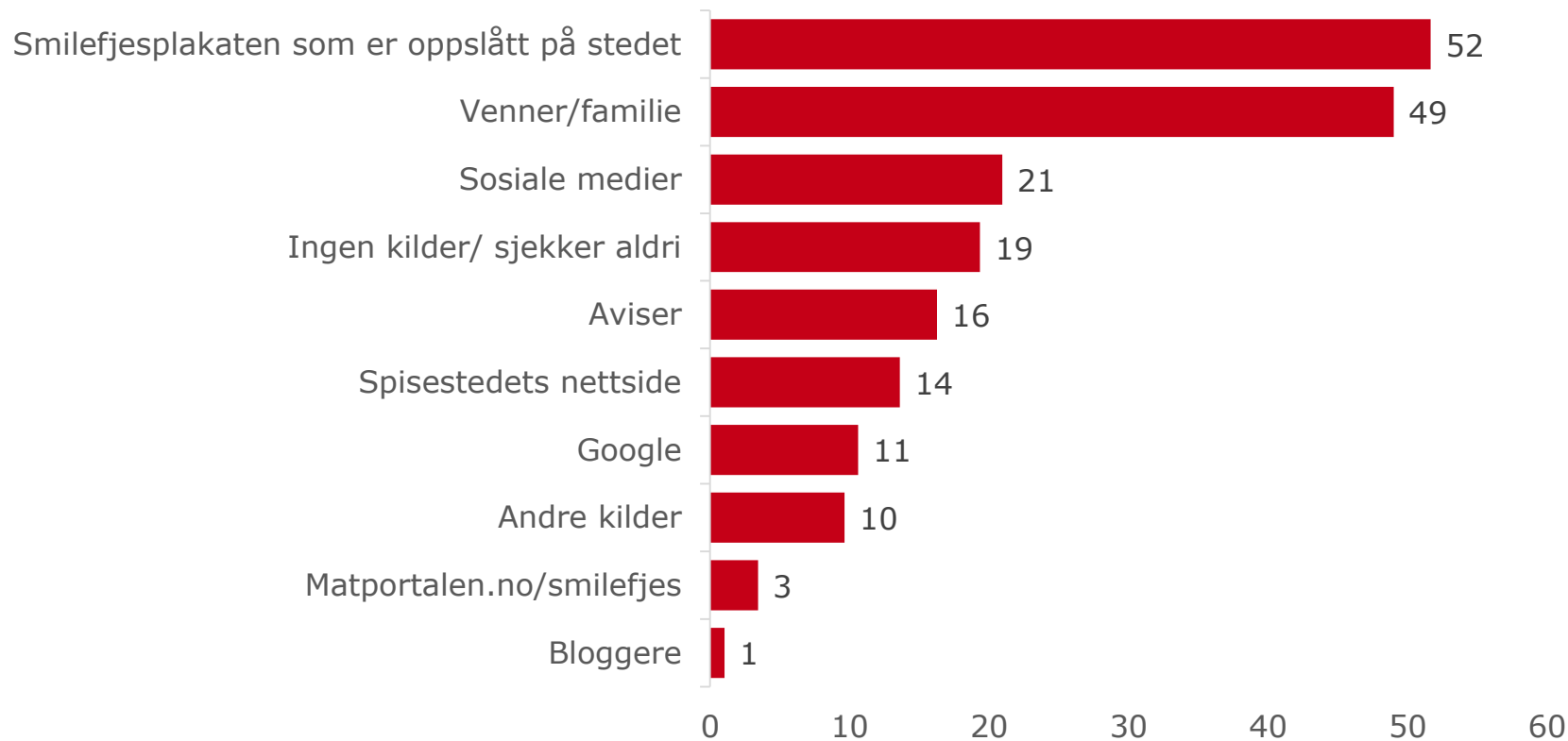
En noe større andel menn enn kvinner sier at de aldri har valgt bort et spisested på grunn av strek- eller surmunn, hhv 55 mot 47 prosent.

Motsatt, er det *færrest* blant de under 30 år (46 prosent), de med grunnskole (45 prosent) og de med lavest personlig inntekt (45 prosent), som svarer at de *aldri* har valgt bort et spisested på grunn av symbolet som er gitt.

Når publikum vurderes etter regioner, finner vi at flere i Stor-Oslo har valgt bort et spisested en gang grunnet strek- eller surmunn enn i øvrige regioner.

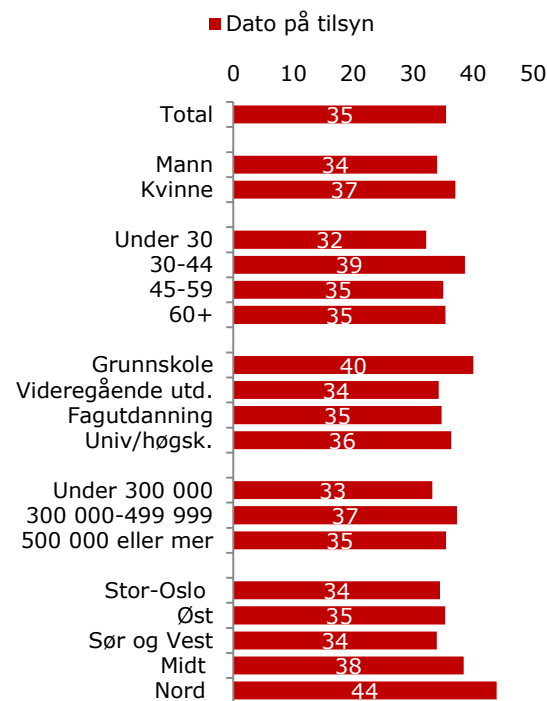
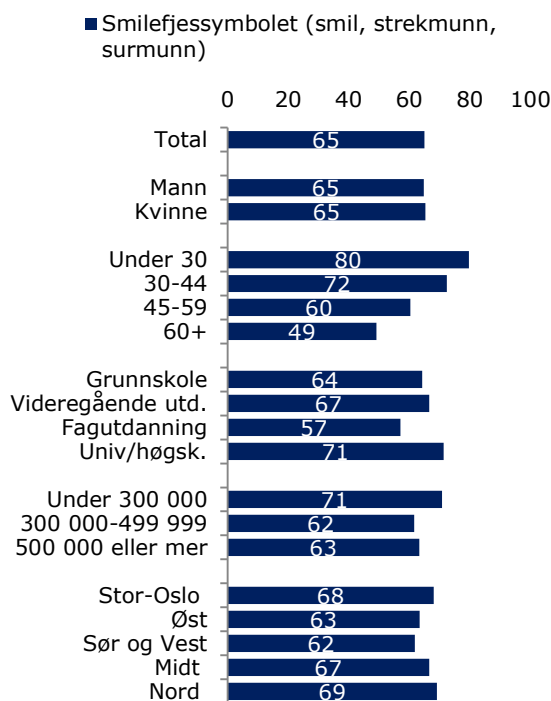
Flest (52 prosent) benytter smilefjesplakaten som er oppslått på stedet som kilde for å skaffe informasjon om det er et trygt spisested. Dernest benyttes venner/familie (49 prosent). Øvrige kilder som sosiale medier, avviser, spisestedets nettside, google, Matportalen.no/smilefjes benyttes i klart mer beskjeden grad.

**Q12: Hvilke kilder bruker du for å skaffe informasjon om det er trygt å spise et sted? (Flere svar mulig)**



65 prosent ser etter smilefjessymboler når de sjekker smilefjesplakaten på spisestedet. 35 prosent sjekker dato på tilsyn. Kun 2 av 10 sjekker nærmere begrunnelse, hva som er kontrollert og sosiale medier. Kun 1 av 10 sjekker tidligere smilefjessymbol. 1 av 4 (24 prosent) sjekker vanligvis ingen ting (kun ett svar).

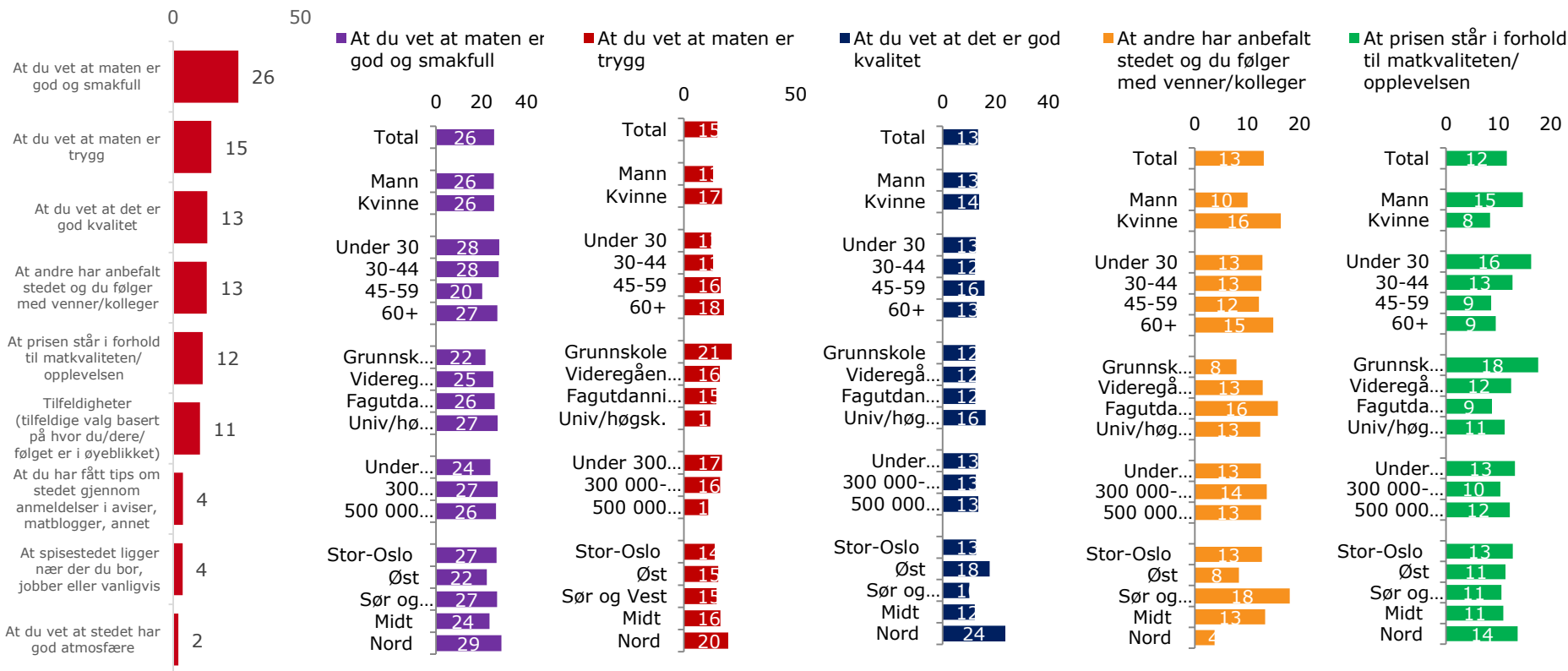
**Q13: Hva ser du etter når du sjekker smilefjesplakaten på spisestedet? (Flere svar mulig)**





Størst betydning har at maten er god og smakfull (26 prosent). Dernest at den er trygg (15 prosent), at det er god kvalitet (13 prosent), at andre har anbefalt stedet (13 prosent), at prisen står i forhold til matkvaliteten (12 prosent). Mens kvinner legger større vekt på anbefalinger, vektlegger menn i større grad pris i forhold til kvalitet. Publikum i Nord vektlegger god kvalitet i størst grad og anbefalinger i minst.

Q14: Hva har aller størst betydning for deg ved ditt valg av spisested? Kun ett kryss



Nær 8 av 10 (78 prosent) mener at Mattilsynet bør føre tilsyn med spisestedene hver 6 måned eller oftere. Flest (34 prosent) oppgir mellom hver sjette måned.

**Q15: Hvor ofte bør Mattilsynet føre tilsyn med spisestedene?**

Antall måneder mellom hver gang	Antall	Prosent	Antall	Prosent
1 - 2 måneder	140	13,9	15,0	15,0
3 måneder	195	19,3	20,9	35,8
4 - 5 måneder	80	7,9	8,6	44,4
6 måneder	317	31,4	33,9	78,3
7 - 11 måneder	23	2,3	2,5	80,7
12 måneder	159	15,7	17,0	97,8
13 måneder eller sjeldnere	21	2,1	2,2	100,0
	935	92,6	100,0	
Ubesvart	75	7,4		
	1010	100,0		

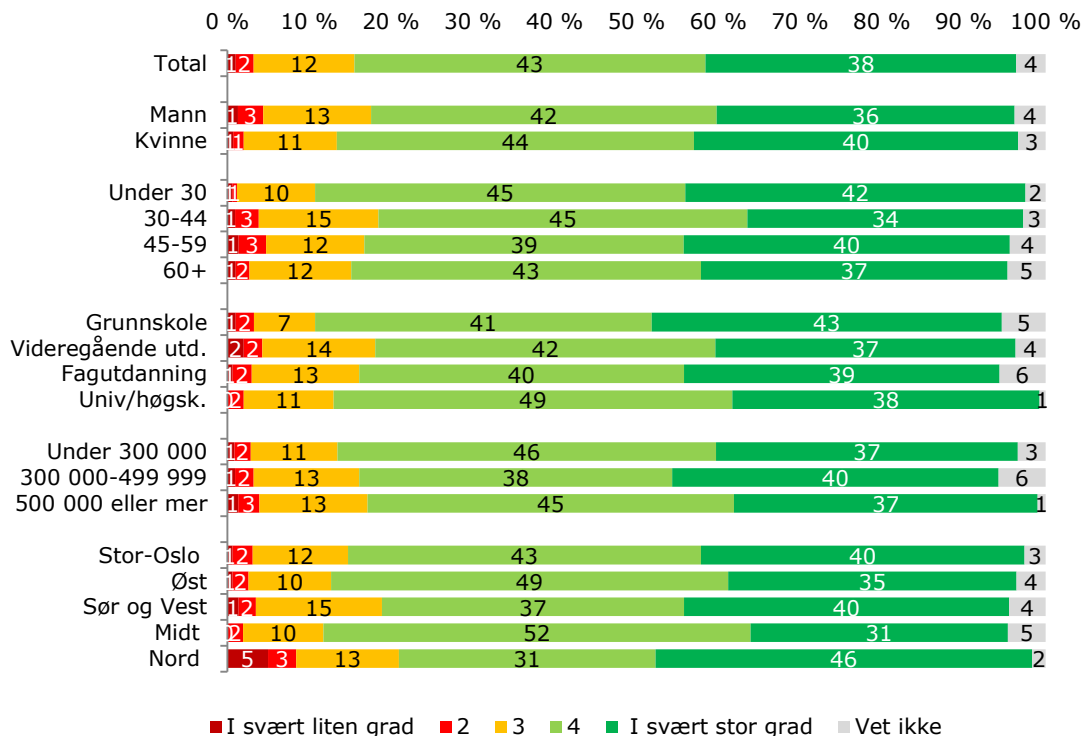
# 6

## Tillit og tilfredshet med Mattilsynet



8 av 10 (81 prosent) har tillit til at Mattilsynet sikrer trygg mat i serveringsbransjen. 1 av 10 (12 prosent) har svart «Verken eller» og er således usikker på om de kan ha tillit til Mattilsynet. I tillegg kommer 4 prosent som har svart «Vet ikke». 3 prosent har klart ikke tillit til Mattilsynet.

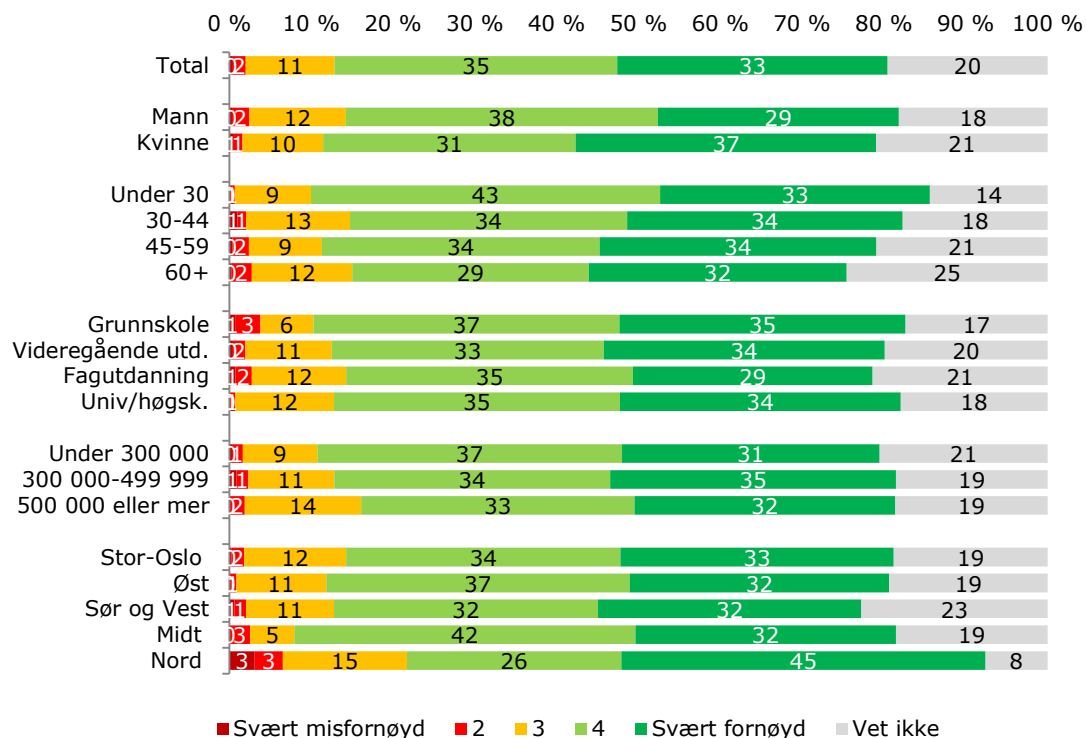
Q16: I hvor stor eller liten grad mener du at man kan ha tillit til Mattilsynet når det gjelder å sikre trygg mat i serveringsbransjen?



Det er gjennomgående små forskjeller mellom de ulike gruppene når vi ser på bakgrunnsvariablene og snittskår som varierer mellom 4,1 og 4,3 poeng for de under 30 år og de med grunnskole som høyeste fullførte utdanning.

Når 7 av 10 (68 prosent) er fornøyd med Mattilsynet når det gjelder gjennomføringen av smilefjesordningen. Kun 2 prosent er misfornøyd. Så mange som 20 prosent har på dette spørsmålet svart at de ikke vet, og i tillegg har 11 prosent svart midt på skalaen (verken eller).

**Q17: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Mattilsynet når det gjelder gjennomføringen av smilefjesordningen?**

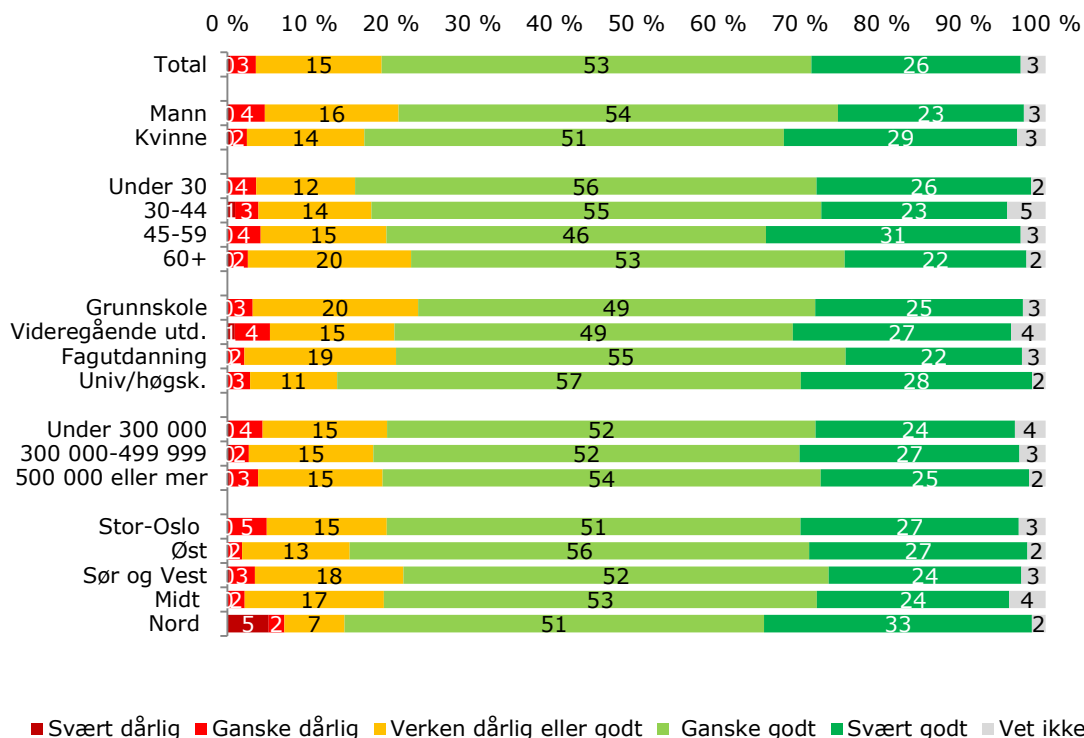


Det er også her mindre forskjeller mellom de ulike gruppene etter bakgrunn.

Region Nord er mer delt i dette spørsmålet enn øvrige, med flere som er misfornøyd eller som gir karakteren 3, samtidig som de har flere som er svært fornøyd. I sum oppnår region Nord en noe svakere snittskår enn øvrige (4,1 mot 4,2-4,3 poeng).

Nær 8 av 10 (79 prosent) har et ganske godt eller svært godt inntrykk av Mattilsynet totalt sett. 1-2 av 10 (15 prosent) har et middels inntrykk av Mattilsynet. 3 prosent har et ganske dårlig inntrykk.

**Q18: Hvor godt eller dårlig inntrykk har du av Mattilsynet totalt sett?**



Det er heller ikke har spesielt store variasjoner etter ulike kjennetegn ved publikum. Snittskår varierer mellom 4,0-4,1 for alle grupper.

I aldersgruppen 45-59 år, er det likevel signifikant flere enn i øvrige grupper som har et svært godt inntrykk av Mattilsynet, samtidig som det er signifikant færre som har et ganske godt inntrykk – uten at dette påvirker gruppens snittskår sammenlignet med andre grupper.

# 7

## Vedlegg: Spørreskjema



**Q001 - Intro:** Text**Not back**

Velkommen til denne undersøkelsen som handler om smilefjesordningen til Mattilsynet

**Q002 - Kjennskap:** Single coded**Not back**

Hvor godt eller dårlig kjenner du smilefjesordningen?

**Normal**

- 1 Har ikke hørt om smilefjesordningen før nå  
↳ GO TO SCREEN OUT
- 2 Svært dårlig
- 3 Ganske dårlig
- 4 Verken eller
- 5 Ganske godt
- 6 Svært godt
- 7 Vet ikke  
↳ GO TO SCREEN OUT

**Q003 - Kjennskap\_2:** Multi coded**Answer not required | Not back | Max = 4**

Hvordan ble du kjent med ordningen?

Flere svar mulig

**Normal**

- 1 Omtale av ordningen i media
- 2 Smilefjesplakaten på serveringsstedet
- 3 Matportalen.no/smilefjes
- 4 Omtalt blant venner og bekjente
- 5 Sosiale medier

**Q004 - Kjennskap\_3:** Single coded**Answer not required | Not back**

Er du kjent med at det er Mattilsynet som står bak denne ordningen?

**Normal**

- 1 Ja
- 2 Nei
- 3 Vet ikke

**Q005 - Smilefjes\_ekspe:** Single coded**Answer not required | Not back**

Har du lagt merke til smilefjessymbolene på spisesteder?

**Normal**

- 1 Ja
- 2 Nei
- 3 Vet ikke/usikker

**Q006 - smilefjes\_kjennskap:** Multi coded**Not back | Min = 1**

Vet du hva de tre symbolene knyttet til smilefjesordningen fra Mattilsynet betyr?

Skriv inn det du opplever er aller viktigst.

**Normal**

- 1 Hva forteller dette symbolet?: \*Open
- 2 Hva forteller dette symbolet?: \*Open
- 3 Hva forteller dette symbolet?: \*Open

**Q007 - smilefjes\_apentspm:** Open**Answer not required | Not back**

Kan du kort og stikkordsmessig beskrive hva du tror er formålet med smilefjesordningen

**Q008 - smilefjes\_paastander:** Matrix**Answer not required | Not back | Number of rows: 10 | Number of columns: 6**

Hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om smilefjesordningen?

**Random****Rendered as Dynamic Grid**

	Helt uenig	Delvis uenig	Verken eller	Delvis enig	Helt enig	Vet ikke
Jeg ser alltid på smilefjessymboler før jeg går inn på et spisested	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Smilefjessymbolene er avgjørende for valg av spisested for meg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg stoler på vurderingene Mattilsynet har gjort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informasjonen på smilefjesplakaten er lett å forstå for meg som forbruker/kunde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Smilefjessymboler gir meg all informasjon jeg har behov for	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Smilefjesordningen har gitt meg bedre informasjon om serveringsbransjen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg opplever det som tryggere å spise ute på serveringssteder etter at smilefjesordningen ble innført	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Smilefjesordningen er nyttig for oss forbrukere/kunder av spisestedene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg er opptatt av smilefjesordningen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alt i alt er jeg fornøyd med smilefjesordningen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**Q009 - spisesteder\_vaner:**

Single coded

**Answer not required | Not back**

Har du spist ute på et spisested i løpet av det siste året?

**Normal**

- 1 Ja
- 2 Nei
- 3 Vet ikke/Husker ikke

**Q010 - spisesteder\_vaner2:**

Single coded

**Answer not required | Not back**

Hvor ofte er du ute på et serveringssted (kafe, restaurant, o.l.)?

**Normal**

- 1 Sjeldnere enn en gang i året
- 2 Om lag en gang i året
- 3 Inntil 6 ganger i løpet av året (eller om lag annen hver måned)
- 4 Inntil 12 ganger i året (eller inntil en gang i måneden)
- 5 Inntil 4 ganger i løpet av en måned (eller omlag en gang i uka)
- 6 Flere ganger i løpet av en uke
- 7 Vet ikke

**Q011 - spisesteder\_oppfatning:**

Single coded

**Answer not required | Not back**

Har du valgt bort et spisested på grunn av at det har hatt strekmunn eller surmunn?

**Normal**

- 1 Ja, en gang
- 2 Ja, flere ganger
- 3 Nei, aldri
- 4 Vet ikke/Husker ikke

**Q012 - Q018:**

Multi coded

**Answer not required | Not back**

Hvilke kilder bruker du for å skaffe informasjon om det er trygt å spise et sted?

Flere svar mulig

**Normal**

- 1 Smilefjesplakaten som er oppslått på stedet
- 2 Matportalen.no/smilefjes
- 3 Venner/familie
- 4 Aviser
- 5 Bloggere
- 6 Spisestedets nettside
- 7 Google
- 8 Sosiale medier
- 9 Andre kilder
- 10 Ingen kilder/sjekker aldri *\*Exclusive*

**Q013 - spisesteder\_kilder:**

Multi coded

**Answer not required | Not back | Max = 7**

Hva ser du etter når du sjekker smilefjesplakaten på spisestedet?

Flere svar mulig

**Normal**

- 1 Smilefjessymbolet (smil, strekmunn, surmunn)
- 2 Dato på tilsyn
- 3 Hva som er kontrollert
- 4 Nærmere om begrunnelse
- 5 Tidligere smilefjessymbol
- 6 Sjekker vanligvis ingen ting *\*Exclusive*
- 7 Annet

**Q014 - spisesteder\_betydning:**

Multi coded

**Answer not required | Not back | Max = 1**

Hva har aller størst betydning for deg ved ditt valg av spisested?

Kun ett kryss

**Random**

- 1 At du vet at maten er god og smakfull
- 2 At du vet at maten er trygg
- 3 At du vet at det er god kvalitet
- 4 At du vet at stedet har god atmosfære
- 5 At prisen er står i forhold til matkvaliteten/opplevelsen
- 6 At spisestedet ligger i nær der du bor, jobber eller vanligvis ferdes.
- 7 At du har fått tips om stedet gjennom anmeldelser i aviser, matblogger, annet
- 8 At andre har anbefalt stedet du følger med venner/kolleger/familie
- 9 Tilfeldigheter (tilfeldige valg basert på hvor du/dere/følget er i øyeblikket)
- 10 Annet

**Q015 - Spisesteder\_tilsyn:**

Open

**Answer not required | Not back**

Hvor ofte bør Mattilsynet føre tilsyn med spisestedene?

Skriv inn antall måneder mellom hver gang de bør føre tilsyn/være på inspeksjon

**Q017 - Tillig\_MT:**

Single coded

[Answer not required | Not back](#)

**Tillit til myndighetene (Mattilsynet)**

I hvor stor eller liten grad mener du at man kan ha tillit til Mattilsynet når det gjelder å sikre trygg mat i serveringsbransjen?

**Normal**

- 1 1 - I svært liten grad
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5 - I svært stor grad
- 6 Vet ikke

**Q018 - MT\_smilefjes:**

Single coded

[Answer not required | Not back](#)

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Mattilsynet når det gjelder gjennomføringen av smilefjesordningen?

**Normal**

- 1 1 - Svært misfornøyd
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5 - Svært fornøyd
- 6 Vet ikke

**Q019 - MT\_inntrykk:**

Single coded

[Answer not required | Not back](#)

Hvor godt eller dårlig inntrykk har du av Mattilsynet totalt sett?

**Normal**

- 1 Svært dårlig
- 2 Ganske dårlig
- 3 Verken dårlig eller godt
- 4 Ganske godt
- 5 Svært godt
- 6 Vet ikke