

Vinnsla og vöruþróun  
Processing and Product  
Development

Líftækni  
Biotechnology



Matvælaöryggi  
Food Safety



# Upplýsingar um fiskneyslu og kauphegðun frá fisksölum og veitingahúsum

Gunnþórunn Einarsdóttir  
Kolbrún Sveinsdóttir  
Emilía Martindsóttir

Vinnsla og vöruþróun

Skýrsla Matís 39-07  
Október 2007

ISSN 1670-7192

Titill / Title	<b>Upplýsingar um fiskneyslu og kauphegðun frá fiskisölum og veitingahúsum</b>		
Höfundar / Authors	Gunnþórunn Einarsdóttir, Kolbrún Sveinsdóttir og Emilía Martinsdóttir		
Skýrsla / Report no.	39 - 07	Útgáfudagur / Date:	Október 2007
Verknr. / project no.	1658		
Styrktaraðilar / funding:	AVS rannsóknasjóður í sjávarútvegi		
Ágríp á íslensku:	<p>Verkefnið “Viðhorf og fiskneysla ungs fólks: Bætt ímynd sjávarafurða” hefur m.a. að markmiði að afla upplýsinga um viðhorf og fiskneyslu ungs fólks. Spurningalistar um ýmis atriði varðandi fiskneyslu og kauphegðun ungs fólks voru lagðir fyrir 14 fiskisala og fimm veitingamenn á höfuðborgarsvæðinu í lok ársins 2005. Í þessari skýrslu eru teknar saman upplýsingar er byggja á upplýsingum þessara aðila og skoðunum þeirra á fiskneyslu ungs fólks.</p> <p>Sumir fiskisalanna lýstu áhyggjum sínum varðandi útboðslýsingar fyrir leik- og grunnskólana í Reykjavík, sem kom síðar í ljós að voru ekki nægjanlega góðar og skýrar, en afar mikilvægt er að hafa skilmerkilegar skilgreiningar á því hvað ferskt hráefni sé. Þetta er mikilvægt í ljósi þess að sumir fiskisalar sögðust vita af dæmum þar sem foreldrar eru hættilir að elda fisk heima þar sem börn þeirra fá hann í skólanum. Spurningar sem þá hljóta að vakna eru: Hvernig fiskur er í skólum? Borða krakkarnir fiskinn í skólanum?</p> <p>Misjafnt virðist vera hvað fólki finnst fiskurinn dýr. Meirihluta fólks finnst hann of dýr og eru dæmi um að það beri verð á fiski saman við aðrar matvörur. Þeir fiskisalar sem eru með “sælkerafiskbúðir”, þ.e. eru nánast eingöngu með tilbúna fiskrétti, segjast þó ekki finna fyrir því að fólk kvarti undan verðinu. Fólkið sem kemur til þeirra veit að hverju það gengur og er tilbúið að borga fyrir það.</p> <p>Úr svörunum frá veitingahúsunum er ljóst að sala á fiskréttum hefur aukist með árunum. Flestir fiskisalar og veitingahúsaeygendur eru sammála um að öll auglýsing á fiski og sjávarréttum sé af hinu góða.</p>		
Lykilorð á íslensku:	<i>fiskneysla, neytendur, kauphegðun, fiskbúðir, veitingahús</i>		

*Summary in English:*

There is a consensus that fish and other seafood contain nutrients that have a positive effect on public health and consumption should thus be promoted. The overall objective of the project *Young consumer attitudes and fish consumption: Improved image of seafood* is to find ways to increase seafood consumption.

This report discusses a particular survey, which was carried out in the project with the aim of gaining information about the purchasing and consumption behaviour, as well as preferences especially of young consumers, with regard to seafood.

Fishmongers, restaurateurs and caterers and others who have the occupation of dealing in fish and seafood, are among those believed to possess valuable information about consumer behaviour in this respect. In order to tap into this data, a questionnaire was devised and 14 fishmongers, chosen by random selection, were visited and interviewed. The same questionnaire was also used to gain information from randomly selected restaurants that offer seafood, as well as managers at preschool- and compulsory school canteens.

The many issues brought up by the questionnaire included purchasing behaviour, quality, preferences, pricing etc. Some fishmongers voiced complaints about how Reykjavik City Treasury handled tendering procedures, especially the manner in which tender specification with regard to seafood for preschool- and compulsory school canteens has been carried out. The fishmongers claimed that the tender specifications regarding quality, freshness etc. were incomplete.

Following these complaints, an informal investigation into the matter revealed that the criticism had some valid grounds.

*English keywords:*            *seafood consumption, consumers, purchasing behaviour, fishmongers*

## **EFNISYFIRLIT**

<b>1</b>	<b>INNGANGUR</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>FRAMKVÆMD</b> .....	<b>2</b>
2.1	Spurningalistar .....	2
2.2	Heimsóknir.....	2
<b>3</b>	<b>NIÐURSTÖÐUR</b> .....	<b>3</b>
3.1	Fiskbúðir .....	3
3.2	Veitingastaðir.....	7
3.3	Útboðslýsingar fyrir skóla/leikskóla Reykjavíkurborgar .....	9
<b>4</b>	<b>ÁLYKTANIR</b> .....	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>VIÐAUKI 1</b> .....	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>VIÐAUKI 2</b> .....	<b>13</b>

# 1 INNGANGUR

Skýrsla þessi var unnin sem hluti af verkefninu “Viðhorf og fiskneysla ungs fólks: Bætt ímynd sjávarafurða” sem hefur meðal annars það markmið að afla upplýsinga um viðhorf og fiskneyslu ungs fólks. Eftir rýnihópavinnu varð ljóst að mikilvægt væri að afla upplýsinga frá fisksölum og veitingahúsum varðandi sjónarmið þeirra og viðskiptavina þeirra. Spurningalistar voru samdir í þessum tilgangi og úrtak af fiskbúðum og veitingahúsum var valið, fyrirtækin heimsótt og spurningar lagðar fyrir í lok ársins 2005. Skýrsla þessi fjallar um helstu niðurstöður og önnu atriði sem fram komu í þessum viðtölum.

Meginmarkmiðið var að afla upplýsinga um reynslu fisksala og veitingamanna um fiskneyslu ungs fólks. Nauðsynlegt er að vita hvað ungir fiskneytendur eru helst að kaupa í fiskbúðum, hvort fisksölum finnst unga fólkið þekkja ferskan fisk, hversu oft þau koma í búðirnar og hvort þeim fer fækkandi eða fjölgandi. Sama var gert fyrir veitingahúsin þar sem sambærilegur spurningalisti var lagður fram. Niðurstöður þessar, ásamt niðurstöðum úr rýnihópunum voru notaðar til að setja saman ítarlegan og markvissan spurningalista sem sendur var til úrtaks ungs fólks af öllu landinu.

## **2 FRAMKVÆMD**

### **2.1 Spurningalistar**

Starfsfólk Rannsóknastofnunar fiskiðnaðarins, Félagsvísindastofnunar og Rannsóknarstofu í næringarfræði sáu um að semja spurningalistana. Grunnurinn að listunum var fenginn úr rýnihópavinnu með ungu fólki á aldrinum 18-25 ára.

Listarnir innihéldu spurningar um ýmsa þætti er tengjast fiskneyslu ungs fólks, þar á meðal hvaða tegundir unga fólkið kaupir helst, hversu oft það verslar fisk, hvort þau þekktu ferskleika og margt fleira.

### **2.2 Heimsóknir**

Gerður var listi yfir allar fiskbúðir á höfuðborgarsvæðinu og síðan var valið af handahófi þær fiskbúðir sem heimsóttar voru. Það sama var gert fyrir veitingahúsin. Alls voru 14 fiskbúðir heimsóttar og af þeim voru tvær í stórmörkuðum. Reynt var að velja fiskbúðir úr sem flestum borgarhverfum til þess að fá sem besta yfirsýn. Einnig voru fimm veitingahús/kaffihús heimsótt.

Farið var á milli fiskbúðanna og veitingahúsanna og spurningalistinn lagður fyrir eigendur/starfsmenn fyrirtækjana. Eftir viðtöl við fiskisala kom í ljós að nokkrir voru ósáttir við það hvernig staðið hefur verið að útboði Reykjavíkurborgar á fiski til leik- og grunnskóla. Var því ákveðið að kanna þessar umkvartanir og hringt í nokkra leik- og grunnskóla og matráðar spurðir álits á þeim fiski sem þeir væru að matreiða. Einnig voru upplýsingar fengnar frá Reykjavíkurborg um það hvernig útboðslýsingar fyrir kaup á fiski fyrir leik- og grunnskólana eru settar upp.

### 3 NIÐURSTÖÐUR

Þeir sem voru spurðir voru yfirleitt mjög samvinnuþýðir og fannst þetta spennandi og athyglisvert framtak og komu margar góðar ábendingar fram í kjölfarið. Misjafnt var þó hversu viljugir svarendur voru að svara spurningum.

Hér á eftir verður farið í gegnum spurningalistana og svör fisksala og veitingahúsa eiganda við þeim spurningum sem lagðar voru fyrir þá. Einnig var rætt við nokkra matráða í leik- og grunnskólum og þeir spurðir hvernig þeim litist á fiskinn sem þeir hafa fengið til að matreiða úr.

#### 3.1 Fiskbúðir

Í þessum kafla verður fjallað um svör sem eigendur/starfsmenn fiskbúða gáfu.

##### *1. Hafið þið hugmynd á hvaða aldri viðskiptavinirnir eru?*

Hér var algengasta svarið að til þeirra kæmi fólk á öllum aldri. Þó algengara að fólk á efri árum kæmi.

##### *2. Er fólk að kaupa fyrir 1, 2 eða fleiri? Fyrir börn? Er keypt eitthvað annað fyrir börnin?*

Algengast er að fólk kaupir fyrir 2-4 og að þau kaupir fyrir börnin líka. Oft er þó keypt eitthvað annað fyrir börnin. Þá meira unnar vörur eins og fiskibollur, plockfiskur, fiskur í raspi. Þó kom það svar frá einum fisksalanum að foreldrar keyptu ekki handa börnunum því að þau fengu fisk í skólanum og að þau létu það nægja.

##### *3. Er fólk að prófa öðruvísi rétti? Hvaða fólk? (ungt/eldra?)*

Já var algengasta svarið hér. Allir frekar opnir fyrir því að prófa öðruvísi og nýja rétti, alveg sama á hvaða aldri. Einum fisksala fannst þó að foreldrar sem eru með unglinga á heimilinu væru með minnsta frumkvæðið fyrir því að kaupa öðruvísi rétti.

##### *4. Ýtið þið undir að fólk velji eitthvað annað en ýsuflakið? (Réttur dagsins/fiskur dagsins)*

Svarið var já hjá öllum.

**5. Fastakúnnar, eru þeir að kaupa sama fiskinn eða prófa reglulega einhverja nýja/öðruvísi rétti?**

Yfirleitt kaupa fastakúnnarnir sér það sama. Eru mjög vanafastir. Einstaka sinnum hægt að sannfæra þá um að prófa eitthvað nýtt.

**6. Hversu oft í viku koma fastakúnnarnir?**

Meðaltalið hér var tvisvar í viku. En dæmi var hins vegar um einstaklinga sem koma 5 sinnum í viku og sumir tvisvar á dag.

**7. Þjóðið þið upp á nýja rétti? Í hverri viku, mánaðarlega?**

Þessu svöruðu allir játandi og voru þeir ýmist með nýja rétti vikulega eða daglega. Einn svaraði ekki því hann seldi ekki fiskrétti.

**8. Hvers vegna á fólk að borða fisk?**

Hér voru nokkrir sem kölluðu þetta hreina náttúruafurð, jafnvel villibráð. Öllum fannst hann hollur og góður og að manni liði vel af því að borða hann. Einn fisksalinn nefndi það að ekki væri búið að sprauta neinum “eitrefnum” í fiskinn og var hann þá að bera það saman við kjötvörur og kjúklinga sem hann taldi að væru sprautaðar með rotvarnarefnum.

**9. Finnið þið mun á hvað fólk kaupir eftir því á hvaða aldri það er?**

Allir nema einn sögðust finna mun á því hvað fólk keypti eftir aldri. Eldra fólkið var meira í “gamla” matnum, þ.e.a.s. signum fiski, söltuðum fiski, gellum, kinnum og þess háttar. Eldra fólkið kaupir líka minna magn en það yngra. Yngra fólkið er hrifnara af tilbúnu réttunum og það vill hafa fiskinn roð- og beinlausan. Einn fiskalanna fann engan mun en fannst konurnar íhaldsamari.

**10. Eruð þið yfirleitt með “rétti dagsins”?**

Allir nema tveir svöruðu þessu neitandi.

**11. Eruð þið yfirleitt með tilboð?**

Yfirleitt gerði fiskbúðin út á það að vera alltaf öðru hvoru með tilboð eða sleppti því alveg. Einn fisksalinn sagði að hann þyrfti ekki að vera með nein tilboð, væri bara með gott verð.



***12. Auglýsið þið? Hafið þið reynt að skapa ykkur einhverja sérstaka ímynd? Beitið þið einhverjum sérstökum aðgerðum til að ná ykkur í kúnna?***

Fæstar fiskbúðir auglýsa sig, heldur treysta á orðstír sinn, þ.e. ef að gæðin eru í lagi hjá þeim þá kemur fólk aftur. Tveir auglýstu u.þ.b. einu sinni í mánuði og einn fisksali auglýsti daglega. Aðalástæðan fyrir því að fisksalarnir vildi ekki auglýsa var það að þeim þótti það of dýrt og fannst það ekki gefa mikið meira í kassann.

***13. Verðið þið vör við tískusveiflur?***

Sjö af 14 fiskbúðum sögðust verða varir við tískusveiflur. Einn sagði að það væri “inni” núna að borða fisk og að fiskur væri að sækja hart að kjúklingnum. Öðrum fannst það fara svolítið eftir því hvernig umræðan í þjóðfélaginu væri á hverjum tíma.

***14. Hugsið þið um útlitið á búðinni? Eruð þið í sérstök reglur fyrir starfsfólkið? T.d. sérstök vinnuföt, einnota hanska, hárnét?***

Allir, nema einn, svöruðu þessu játandi. Sá var ekki mikið að hugsa um útlit búðarinnar en hann notaði hanska.

***15. Eruð þið með heimasíðu?***

Af þeim 14 fiskbúðum sem við heimsóttum voru sex með heimasíðu.

***16. Uppskriftir, dreifið þið þeim ?***

Sjö af 14 fiskbúðunum dreifðu uppskriftum til viðskiptavina sinna.

***17. Eruð þið með útskýringar á því hvernig er best að elda fiskinn ?***

Hér svöruðu allir játandi.

***18. Hráefnin, hvernig útvegið þið það ?***

Þrettán af 14 fiskbúðum reyndust kaupa af fiskmarkaðinum á netinu. Einn fær flakað til sín milliliðalaust.

***19. Ferskleiki, hvernig tryggið þið að þið séuð að fá ferskan fisk?***

Í flestum tilfellum reyndist mest vera treyst á nefið hjá ferskfiskframleiðendunum. Keypt er inn daglega, jafnvel tvisvar á dag. Rétt meðhöndlun á hráefninu var eitthvað sem

einum fannst skipta miklu máli. Sá fisksali sem kaupir milliliðalaust sagðist vera mjög reyndur í því að þekkja ferskan fisk og tekur því ekki við fiski sem honum líst ekki á.

***20. Er fólk að spyrja um ferskleika, þekkir það ferskleika ?***

Það er svolítið um að fólk spyrji um ferskleikann og fannst fisksölunum fólk almennt vita hvað ferskur fiskur væri.

***21. Getur starfsfólkið svarað spurningum um hversu ferskur fiskurinn er? Hvað veit starfsfólkið um fiskinn, rekjanleiki ?***

Hér svöruðu allir játandi.

***22. Er eitthvað um að fólk kvarta? Hverju er það að kvarta undan? Hvernig er brugðist við?***

Flestir voru sammála um að lítið væri kvartað. Helstu kvartanir voru í sambandi við saltfiskinn, en sumum finnst hann of saltur. Einnig hefur einstaka sinnum komið upp það vandamál að ormur hefur fundist. Allar búðirnar bæta viðskiptavinum sínum það upp ef einhverrar óánægja verður vart.

***23. Hversu miklu máli skiptir það að bjóða upp á mikið úrval rétta eða fisktegunda? Skiptir það meira eða minna máli heldur en að bjóða alltaf ferskan fisk ?***

Allir voru sammála því að það skipti öllu máli að hafa mikið úrval og að það gæfi fleiri kúnna. Hvað varðar ferskleikan þá voru allir svarendur sammála því að ef að ferskur fiskur fengist ekki þá myndu þeir frekar hafa minna úrval. En einn nefndi það að jólin væru erfiðasti tíminn þar sem lítið væri veitt á þessum tíma og erfitt að hafa alveg glænýjan fisk.

***24. Verð? Finnst fólk fiskurinn vera dýrari en kjötið, t.d. kjúklingur? Er það meðvitað um verðið?***

Fólk er meðvitaðara um verðið í dag. Það er mun minna kvartað undan verðinu í dag. Fólk veit að hverju það gengur og er tilbúið að borga fyrir góðan fisk.

***25. Er samkeppni milli fisksala? En t.d. kjöt? Eða eitthvað annað?***

Fjórir svarendur þvertóku fyrir það að samkeppni væri milli fisksala. Nokkrir sögðu þó að samkeppni væri til staðar, þá einna helst í hráefnisinnkaupunum. Þeir sem voru fyrir

utan Reykjavík töldu að það væri mesti slagurinn um viðskiptavinina í Reykjavík. Svo voru aðrir sem sögðust halda að það væri einhver samkeppni en nenntu ekki að standa í því að vera með í henni. Tveir aðilar sögðu að það væri mikil samkeppni í gangi.

### ***26. Ef fiskur yrði auglýstur meira haldið þið að fólk mundi borða meiri fisk?***

Flestir voru á því að það mundi auka neyslu á fiski og að öll auglýsing hefði jákvæð áhrif. Sumir hafa sérstaklega tekið eftir því að ef einhver matreiðsluþáttur hefur verið í sjónvarpinu um fisk, þá væri nokkuð um að fólk komi daginn eftir og kaupir sér í viðkomandi rétt.

Eitthvað samstillt átak þyrfti að vera, líkt og gert var með lambakjöt. Jafnvel ríkisvæðing. Flest töluðu um að það væri of dýrt að auglýsa einn og sér og að það gæfi ekkert mikið meira í kassann. Einn kvartaði yfir því að Manneldisráð fjallaði ekki nóg um fisk, heldur væri meira að fjalla um grænmeti og slíkt.

## **3.2 Veitingastaðir**

Í þessum kafla verður fjallað um svör sem eigendur/starfsmenn veitingahúsa gáfu. Veitingahúsin voru valin af handahófi. Bæði var talað við kaffihúsaeygendur, eigendur venjulegra veitingastaða og veitingastaði sem leggja áherslu á fisk og skelfisk.

### ***1. Þjóðið þið upp á fiskrétti?***

Allir svöruðu þessu játandi.

### ***2. Hvert er yfirleitt hlutfall fiskréttanna af forréttum á matseðlinum hjá ykkur, en aðalréttum?***

Hér var hlutfallið misjafnt. Í forréttunum var það allt frá 30% upp í 70%. En í aðalréttunum var það allt frá 20% upp í 80%. Þeir sem voru með opið í hádeginu voru flestir með fisk á matseðlinum. Það var þeirra reynsla að fólk vill fá eitthvað létt í hádeginu. Mikið er af skrifstofufólki sem kemur og fær sér að borða í hádeginu og það þarf ekki mjög orkumikinn mat.

### ***3. Hvað eru fiskréttirnir hátt hlutfall of heildarveltu veitingarstaðarins samanborið við kjöt- og grænmetisrétti?***

Hér reyndust svörin misjöfn, flestir sögðu 50%. Einn sagði ekkert í hádeginu en 50% á kvöldin. Nokkrir sögðu að meira væri keypt af kjöti hjá þeim og þá sérstaklega kjúklingur. Það var aðeins einn staður sem sagði að hlutfallið væri 70-80% en sá veitingarstaður gefur sig út fyrir það að vera með fisk- og skelfiskrétti.

***4. Spyrja þjónanna: Er fólk mikið að spyrja um fisk- eða kjötrétti?***

Allir svöruðu þessu játandi. Fólk vill vita hvað er í réttunum. Alveg sama hvort að það sé fisk- eða kjötréttir.

***5. Hvaða aldurshópur kemur hér helst? Á hvaða aldri eru þeir sem kaupa sér fiskrétti?***

Annað hvort svöruðu þau 18 -60 ára, eða 30-35 ára og upp úr.

***6. Eru það Íslendingar eða erlendir ferðamenn sem borða heldur fiskréttina?***

Hér svöruðu flestir því að á sumrin væri það fleiri ferðamenn sem kaupa fiskrétti, en á veturnar eru það meira Íslendingar sem panta sér fiskrétti.

***7. Eru fiskréttir kynntir sérstaklega á matseðli eða eru þeir sérstaklega áberandi sem réttir dagsins?***

Hér svöruðu allir neitandi.

***8. Er algengara að fiskréttir séu “réttir dagsins” eða eru það kjötréttir?***

Allir, sem á annað borð buðu upp á rétt dagsins, svöruðu því játandi að fiskréttir séu réttir dagsins.

***9. Verðið þið vör við tískusveiflur?***

Það er mjög misjanft hvað svarendum finnst um tískusveiflur. Nokkrir sögðu já en margir sögðu nei en segja samt að fisksala hefur aukist og að skötuselur og fleiri tegundir séu vinsælli en áður.

***10. Hráefnið, hvernig útvegið þið það?***

Veitingahúsin útvega sér hráefni annaðhvort frá fiskbúðum eða heildsölum, ekki hjá fiskmörkuðunum. Þeir kaupa það lítið inn og á fiskmörkuðunum eru einingarnar svo stórar.

### ***11. Ferskleiki, hvernig tryggið þið að þið séuð að fá ferskan fisk?***

Flestir töldu sig vita hvað ferskur fiskur væri og að reynslan hafði kennt þeim þekkja hann. Misjafnt var hvort þeir pöntuðu á hverjum degi eða annan hvern dag. Einn var með sérstakan gátlista og annar sagðist vera með mann í það að athuga fisknum hjá sér.

### ***12. Er fólk að spyrja um ferskleika, þekkir það ferskleika?***

Misjafnt er hvort fólk spyr um ferskleikann. Flestir héldu þó að fólk þekkti ferskleika, allir nema einn.

### ***13. Getur starfsfólkið svarað þeim spurningum hversu ferskur fiskurinn er og hvaðan hann kemur?***

Allir svöruðu þessu játandi.

### ***15. Er fólk tilbúið að borga meira fyrir fiskrétti eða kjötrétti?***

Allir nema einn svöruðu þessu neitandi. Fiskréttir hafa alltaf verið ódýrari en kjötréttirnir og þeir voru allir efins um að þeir mundu seljast ef þeir væru dýrari en kjötið. Eina sem fólk er tilbúið til að borga meira fyrir er hugsanlega humarinn svaraði einn.

## **3.3 Útboðslýsingar fyrir skóla/leikskóla Reykjavíkurborgar**

Fram hefur komið í viðtölunum að sumir fisksalar eru mjög óánægðir með það hvernig staðið hefur verið að útboðslýsingum fyrir grunn- og leikskólana. Til dæmis hafi ekki verið nógu skýrar lýsingar á því hvað ferskur fiskur sé. Ákveðið var því að hringja í nokkra grunn- og leikskóla og athuga hvernig ástand þessara mála væri. Hvað varðar grunnskólana voru matráðar misjafnlega sáttir. Einn kvaðst ekki fá eins ferskan fisk og hann gerði áður, þegar hann fékk sjálfur að kaupa fiskinn þar sem honum sýndist. Aðrir voru aftur á móti mjög sáttir við þann fisk sem þeir hafa fengið. Við þá sem rætt var við í leikskólunum þá voru flestir sáttir við þann fisk sem þeir fengu.

Haft var samband við Landspítala - háskólasjúkrahús, LSH, og grennslast fyrir um hvernig útboð frá þeim eru gerð. Var þetta gert til þess að hafa einhvern samanburð við útboð Reykjavíkurborgar. Á LSH er stuðst við sérstakan gátlista og ítarlegar lýsingar á því hvernig hráefnið á að líta út, bæði stærð fisksins, leyfilegan örverufjölda, ferskleika (ítarleg lýsing á hvernig ferskur fiskur skal vera).

Haft var samband við Reykjavíkurborg og spurst fyrir um hvernig útboðslýsingar hljóðuðu hjá þeim í samband við kaup á fiski fyrir leik- og grunnskóla og kom í ljós að mörgu var þar ábótavant hvað varðar skilmerkilegar skilgreiningar á því hvað “ferskur fiskur” er. Í lýsingunni er talað um að verktaki þurfi að hafa aðgang að “ferskum fiski” en engin nánari lýsing á því hvað átt er við með “ferskur”. Ekki er heldur neitt minnst á það hver hámarks leyfilegur örverufjöldi í afurðunum má vera.

## 4 ÁLYKTANIR

Athylisvert þótti að þegar útbúinn var listi yfir það hvar fiskbúðirnar á höfuðborgarsvæðinu væru niður komnar þá kom í ljós að samanlagt eru u.þ.b. 48% þeirra í miðbæ eða vesturbæ Reykjavíkur og á Seltjarnarnesinu. Aðeins 8% fiskbúða eru fyrir allan Grafarvoginn, Grafarholtið og Árbæinn. Kópavogur og Hafnarfjörður eru með sitt hvor 12%. Engar fiskbúðir er hins vegar að finna í Mosfellsbæ og Garðabæ.

Ýmsar góðar athugasemdir komu fram í heimsóknum til fisksala og veitingahúsaeygenda. Svo virðist sem að mjög misjafnt sé hvað fólk skilgreinir sem ferskan fisk. Kúnnarnir eru misjafnlega meðvitaðir um hvað ferskleiki sé.

Einnig kom í ljós að sumir fisksalar lýsa áhyggjum sínum varðandi útboðslýsingar fyrir leik- og grunnskóla. Athugn í kjölfarið leiddi í ljós að þær voru ekki nægjanlega góðar og skýrar, en afar mikilvægt er að hafa skilmerkilegar skilgreiningar á því hvað ferskt hráefni sé, t.d. leyfilegan fjölda örvera. Þetta er sérstaklega mikilvægt þ.e. það er bara einn fisksali sem fær öll viðskiptin eftir slíkt útboð, þ.e. selur fisk til eldhúsa allra grunn- og leikskóla í Reykjavík.

Það vekur nokkra athygli að sumir fisksalar sögðust vita af dæmum þar sem foreldrar eru hættilir að elda fisk heima þar sem börn þeirra fá hann í skólanum. Í kjölfarið hljóti nokkrar spurningar að vakna: Hvernig fiskur er í skólum og borða krakkarnir fiskinn í skólanum?

Sumir fisksalar komu með þá tilgátu að börnin fá oft miklu um það ráðið hvað borða skal á heimilinu. Í þeim fiskborðum sem voru inni í stórmörkuðunum var dæmi um það að börn standa fyrir framan fisk og kjötborðið og harðneita að borða fisk og að sumir foreldrarnir láta að lokum undan þrýstingnum.

Misjafnt virðist vera hversu fólk finnst fiskurinn vera dýr. Meirihluta finnst hann of dýr og eru dæmi um að fólk beri verðlag á fiski saman við aðrar matvörur, s.s. kjúkling. Þeir fisksalar sem eru með “sælkerá fiskbúðir”, þ.e.a.s. búðir sem eru nánast eingöngu með

tilbúna fiskrétti, segjast ekki finna fyrir því að fólk kvarti undan verðinu. Fólk sem kemur til þeirra veit að hverju það gengur og er tilbúið að borga fyrir það.

Úr svörunum frá veitingahúsunum er ljóst að sala á fiskréttum hefur aukist á síðustu árum. Flestir veitingastaðir bjóða upp á fisk í hádeginu, þar sem eftirspurn er eftir léttum réttum í hádeginu. Annars er sala á fiski allt að helmingur á móti öðrum réttum veitingahúsanna á kvöldin.

Flestir fisksalar og veitingahúsaeygendur eru sammála um það að öll auglýsing sé af hinu góða. Því er ljóst að það þarf stöðugt að minna fólk á fisk og ágæti hans.

## 5 VIÐAUKI 1

### Spurningalistinn fyrir Fiskbúðirnar

Markmiðið er að heyra skoðanir fisksala og veitingahúsaeygenda með tilliti til neyslu fiskafurða til að finna leiðir til að hvetja fólk, sérstaklega ungt fólk, til að borða meira af fiski.

Hafið þið hugmynd um á hvaða aldri viðskiptavinirnir eru?

Er fólk að kaupa fyrir 1, 2 eða fleiri. Fyrir börn? Er keypt eitthvað annað fyrir börnin?

Er fólk að prófa öðruvísi rétti? Hvaða fólk? (ungt/eldra?)

Ýtið þið undir að fólk velji eitthvað annað en ýsuflakið? (Réttur dagsins/fiskur dagsins)

Fastakúnnar, eru þeir að kaupa sama fiskinn eða prófa reglulega einhverja nýja/öðruvísi rétti?

Hversu oft koma fastakúnnarnir per/viku?

Bjóðið þið upp á nýja rétti? Í hverri viku, mánaðarlega?

Hvers vegna á fólk að borða fisk?

Finnið þið mun á hvað fólk kaupir eftir því á hvaða aldri það er?

Eruð þið yfirleitt með “rétti dagsins“?

Eruð þið yfirleitt með tilboð?

Auglýsið þið? Hafið þið reynt að skapa ykkur einhverja sérstaka ímynd? Beitið þið einhverjum sérstökum aðgerðum til að ná ykkur í kúnna?

Verðið þið vör við tískusveiflur?

Hugsið þið um útlitið á búðinni? Eruð þið með sérstakar reglur fyrir starfsfólkið? T.d. sérstök vinnuföt, einnota hanska, hárnét?

Eruð þið með heimasíðu?

Uppskriftir, dreifið þið þeim?

Eruð þið með útskýringar á því hvernig best er að matreiða fiskinn?

Hráefnin, hvernig útvegið þið það?

Ferskleiki, hvernig tryggið þið að þið séuð að fá ferskan fisk?

Er fólk að spyrja um ferskleika, þekkir það ferskleika?

Getur starfsfólkið svarað þeim spurningum og hversu ferskur fiskurinn er? Hvað veit starfsfólkið um fiskinn, rekjanleiki?

Er eitthvað um að fólk kvarti? Hverju er það að kvarta undan? Hvernig er brugðist við?

Hversu miklu máli skiptir það að bjóða upp á mikið úrval rétta eða fisktegunda? Skiptir það meira eða minna máli heldur en að bjóða alltaf ferskan fisk?

Verðið? Finnst fólk fiskurinn vera dýrari en kjöt, til dæmis kjúklingur? Er það meðvitað um verðið?

Er samkeppni milli fisksala? En t.d. kjöt? Eða eitthvað annað?

Ef fiskur yrði auglýstur meira haldið þið að fólk mundi borða meiri fisk?



## 6 VIÐAUKI 2

### Spurningalistinn fyrir Veitingahúsin

Þjóðið þið upp á fiskrétti?

Hvert er yfirleitt hlutfall fiskrétta af forréttum á matseðlinum hjá ykkur, en aðalréttum?

Hvað eru fiskréttirnir hátt hlutfall af heildarveltu veitingarstaðarins samanborið við kjöt- og grænmetisrétti?

*Spyrja þjónanna:* Er fólk mikið að spyrja um fiskrétti eða kjötrétti?

Hvaða aldurshópur kemur hér helst? Á hvaða aldri eru þeir sem kaupa sér fiskrétti?

Eru það Íslendingar eða erlendir ferðamenn sem borða heldur fiskréttina?

Eru fiskréttir kynntir sérstaklega á matseðli eða eru þeir sérstaklega áberandi sem réttir dagsins?

Er algengara að fiskréttir séu “réttir dagsins” eða eru það kjötréttir?

Verðið þið vör við tískusveiflur?

Hráefnin, hvernig útvegið þið það?

Ferskleiki, hvernig tryggið þið að þið séuð að fá ferskan fisk?

Er fólk að spyrja um ferskleika, þekkir það ferskleika?

Getur starfsfólkið svarað þeim spurningum hversu ferskur fiskurinn er og hvaðan hann kemur?

Er fólk tilbúið að borga meira fyrir fiskrétti eða kjötrétti?