

# **Evaluering av Ansvarlig vertskap i Bergen 2000-2003**

Per Holth  
Elin K. Bye

SIRUS rapport nr. 1/2004  
Statens institutt for rusmiddelforskning  
Oslo 2004

Statens institutt for rusmiddelforskning (SIRUS) ble opprettet 1. januar 2001 som en sammenslåing av Statens institutt for alkohol- og narkotikaforskning (SIFA) og dokumentasjonsseksjonen og biblioteket i Rusmiddeldirektoratet. SIRUS har som formål å utføre og formidle forskning og dokumentasjon omkring rusmiddelspørsmål, med særlig vekt på samfunnsvitenskapelige problemstillinger. Instituttet er også kontaktpunkt for Det europeiske narkotikaovervåkningscenteret i Lisboa, EMCDDA.

Copyright SIRUS  
Oslo 2004

ISBN 82-7171-255-1  
ISSN 1502-8178

SIRUS  
P.b. 565 Sentrum  
0105 Oslo

Besøksadresse: Øvre Slottsgate 2B  
Telefon: 22 34 04 00  
Fax: 22 34 04 01  
E-post: [sirus@sirus.no](mailto:sirus@sirus.no)  
Nettadresse: <http://www.sirus.no>

Trykt hos Wittusen&Jensen a.s.

# Forord

Ansvarlig vertskap i Bergen har vært et samarbeidsprosjekt mellom Sosial- og helsedirektoratet, Bergen kommune, ca. 40 serveringsbedrifter, Hordaland politidistrikt, Reiselivsbedriftenes landsforening (RBL) og Hotell- og restaurantarbeiderforbundet (HRAF). Initiativ til prosjektet ble tatt av daværende Rusmiddeldirektoratet (nå Sosial- og helsedirektoratet, avdeling rusmidler) i 2000 etter et liknende prosjekt i Kristiansand. Ideene til prosjektet var i hovedsak basert på erfaringer fra andre land, bl.a. New Zealand, USA, Canada og Sverige, hvor restaurantbransjen har samarbeidet med myndighetene om utvikling og gjennomføring av tiltak med sikte på å redusere omfanget av voldsepisoder i tilknytning til skjenkestedene.

Som forprosjekt til Ansvarlig vertskap i Bergen gjennomførte Rusmiddeldirektoratet i 2000 en kartlegging, "Hvordan motvirke alkohol-, narkotika- og voldsproblemer i forbindelse med alkoholserving." På bakgrunn av denne kartleggingen ble det også formulert flere mål og delmål for prosjektet.

Sosial- og helsedirektoratet ba SIRUS om å evaluere prosjektet, og hensikten med evalueringen er å vurdere i hvilken grad prosjektet har oppnådd sine mål og hvilke effekter det har hatt. Evalueringen skal for øvrig omfatte organiseringen og gjennomføringen av prosjektet og ta sikte på å belyse hvordan prosjektet har påvirket kunnskapsnivået, holdninger og atferd i målgruppene.

Det var forutsatt at evalueringen skulle relateres til kartleggingen fra 2000, og en ny, liknende kartlegging med spørreundersøkelse og intervjuer er derfor gjennomført i begynnelsen av 2004, umiddelbart i etterkant av prosjektperioden. I tillegg baserer evalueringen seg på data fra politistatistikker, flere avgrensede spørreundersøkelser og observasjonsstudier ved serveringsstedene. Spesielt takk til Gro Gaarder, leder av seksjon for skjenkesaker i Bergen kommune, for hjelp i forbindelse med gjennomføring av spørreundersøkelsen, og til Jann-Henrik Bardal, konsulent ved SIRUS, for registrering og behandling av dataene.

Oslo, juli 2004

Per Holth og Elin K. Bye



# Innhold

Sammendrag .....	7
1 Innledning .....	11
1.1 Bakgrunn .....	11
1.2 Organisering .....	12
1.3 Hovedmål .....	14
1.4 Delmål .....	14
1.5 Planlagte tiltak/delprosjekter.....	15
2 Vurdering av mål og tiltak: plan for evaluering.....	17
2.1 Evalueringsoppdraget .....	17
2.2 Operasjonelle mål og effektevaluering.....	17
2.3 Vurdering av målformuleringer – plan for evalueringen .....	17
2.4 Sammenheng mellom mål og tiltak .....	21
2.5 Gjennomførte tiltak .....	21
2.6 Data og begrensninger .....	23
3 Statistikker .....	25
3.1 Politistatistikker .....	25
3.2 Statistikker fra kommunens kontor for skjenkesaker .....	28
4 Spørreundersøkelse ved serveringsstedene .....	31
5 Intervju med ledere ved serveringssteder.....	39
6 Overserveringsundersøkelse.....	41
6.1 Undersøkelse av overservering ved bruk av skuespillere.....	41
7 Spørrerunde til ansatte ved serveringsstedene .....	45
8 Spørsmål til gjester før/etter informasjonskampanje .....	47
9 Kursevalueringer.....	51

10	Generell diskusjon .....	55
10.1	Vurdering av måloppnåelse .....	55
10.2	Sammenheng mellom tiltak og endringer .....	58
11	Oppsummering.....	61
11.1	Anbefalinger for framtidige prosjekter .....	62
	English summary .....	65
	Vedlegg 1.....	68
	Vedlegg 1.1 .....	70
	Vedlegg 2.....	71
	Vedlegg 3.....	76
	Vedlegg 4.....	77
	Referanser.....	79

## Sammendrag

I rapporten presenteres en evaluering av Ansvarlig vertskap i Bergen. Prosjektet varte fra 2000 til 2003 og var basert på erfaringer fra andre land, bl.a. New Zealand, USA, Canada og Sverige, hvor restaurantbransjen har samarbeidet med myndighetene om utvikling og gjennomføring av tiltak med sikte på å redusere omfanget av voldsepisoder i tilknytning til skjenkestedene.

Prosjektplanen for Ansvarlig vertskap skisserte følgende tiltak/delprosjekter: (1) rekruttering av serveringssteder, (2) PR-arbeid mot media, (3) utarbeiding av materiell, (4) gjennomføring av kurs i Ansvarlig vertskap for nøkkelpersoner, (5) sertifisering av medlemmer, (6) gjennomføring av publikumskampanje og (7) utarbeiding og gjennomføring av temamøter for ledere og ansatte. Det ble også fremmet forslag om (8) etablering av Ansvarlig vertskap som permanent tiltak.

Datamaterialet for resultatevalueringen besto av politiets voldsstatistikk, statistikker fra kommunens kontor for skjenkesaker, samt resultater fra spørreundersøkelse ved serveringsstedene, intervju med ledere ved serveringsstedene, undersøkelse av servering til "berusede" personer ved bruk av skuespillere, spørreunde til ansatte ved serveringsstedene, spørsmål til gjester før/etter informasjonskampanje og kursevalueringer.

Prosjektet Ansvarlig vertskap har gjennomført alle tiltakene/delprosjektene som var beskrevet i prosjektplanen, og delmål beskrevet i planen vedrørende rekruttering, brukermedvirkning, økt kunnskap/bevissthet om lovverk og prinsipper for ansvarlig alkoholserving er langt på vei nådd. Når det gjelder målet om en reell reduksjon av overservering og hovedmålet om redusert forekomst av vold i tilknytning til serveringssteder, er resultatene i beste fall mer moderate. Selv om tallene i politiets voldsstatistikk viser en reduksjon på rundt 40 årlige voldstilfeller fra 2001 til 2002 og 2003, er det gode grunner til å være forsiktig med å konkludere både med en reell effekt og evt. at en slik effekt kan tilskrives prosjektet Ansvarlig vertskap: For det første er det ingen statistisk signifikant nedgang. For det andre er flere av de sentrale delmålene for Ansvarlig vertskap som i neste omgang kunne virke i forhold til å produsere en reduksjon i rusrelatert vold svakt dokumentert. Dette gjelder både faktiske forbedringer i ferdigheter og praksis i forhold til håndtering av potensielle konfliktsituasjoner og en klar reduksjon i forekomst av overskjenking både hos nøkkelpersoner og hos andre ansatte ved

serveringsstedene. For det tredje har erfaringer fra tilsvarende prosjekter vist at opplæring i prinsippene for ansvarlig vertskap alene har hatt liten effekt på omfanget av overservering. Effekten sikres ved at opplæringen ledsages av kontrollrutiner og sanksjoner ved brudd på bestemmelsene. Det er lite som tyder på at en særlig omfattende effektivisering eller intensivering av kontrollrutiner og sanksjoner fra myndighetenes side i forbindelse med overservering har fulgt opplæringen i Ansvarlig vertskap.

Det eneste delprosjektet som var dokumentert resultatløst var informasjonskampanjen rettet mot publikum. Ellers har tiltakene for en stor del nådd ut til de målgruppene man ønsket å nå direkte. Prosjektet lyktes med å rekruttere skjenkesteder i overensstemmelse planene, kurs i Ansvarlig vertskap er gjennomført etter planene, med relativt stor deltakelse fra serveringsstedene, og idédugnader og temamøter har hatt god oppslutning fra representanter for serveringsstedene. Lederne for serveringsstedene oppga også å være fornøyde med mulighetene for medvirkning i prosjektet. Det er likevel usikkert i hvilken utstrekning tiltakene nådde helt fram til det større antallet ansatte ved serveringsstedene. Selv om prosjektet nådde effektivt fram til ledere og nøkkelpersoner, tyder bl.a. resultatene av spørreundersøkelsen til ansatte ved serveringsstedene, med spørsmål om stedet er medlem av Ansvarlig vertskap, på at ca halvparten av de tilfeldig spurte ansatte ved medlemssteder ikke umiddelbart visste hvorvidt stedet var medlem.

Resultatene tyder også på at prosjektet i noen grad har produsert en økt bevissthet om problemer med overservering og vold/aggressivitet i tilknytning til serveringssteder og klart forbedrede kunnskaper om lovverk som resultat av kurs. Igjen er det spørsmål om i hvilken grad disse tingene nådde ut til andre ansatte ved serveringsstedene, og overserveringsstudien viste bare en svak tendens i retning av mindre overservering.

Prosjektet Ansvarlig vertskap i Bergen har produsert et omfattende kursmaterieell som kan anvendes til eller danne utgangspunkt for tilsvarende opplæringsprogram i prinsipper for Ansvarlig vertskap andre steder i landet. Med bakgrunn i resultater og erfaringer fra prosjektet i Bergen kan det gis flere anbefalinger i forhold til tilsvarende framtidige prosjekter:

1. Involvering av representanter fra bransjen og oppmuntring til deltakelse hele veien skaper velvilje til prosjektet, gir nyttige



- innspill, og forebygger mot likegyldighet og sabotering av prosjektet.
2. Grunnprinsippene om ansvarlig alkoholserving i overensstemmelse med lovverket må likevel holdes fast og bør følges opp med forsterket tilsyn og sanksjoner ved brudd på bestemmelsene. Dette innebærer at både politi og kommunale tilsynsmyndigheter bør involveres i planleggingen av mer målrettede innsatser mot serveringsstedene.
  3. Programmet bør antakelig gjøres obligatorisk for enkelte typer serveringssteder (evt. knyttet til stengetider), både for å unngå at uforholdsmessig store ressurser går med til rekruttering og for å sikre at programmet nå fram til de aktuelle serveringsstedene.
  4. Målformuleringer bør være konkrete og knyttet til spesifikke observasjonsmetoder, som f.eks. overservering som studert ved hjelp av skuespillere som spiller beruset.
  5. **Det bør foreligge eller innhentes data fra forundersøkelser (baseline) i forhold til alle mål, slik at man har klare utgangspunkt for å kunne dokumentere endringer i riktig (eller gal) retning.**
  6. For å sikre at spesifikke delmål nås, bør det etableres klare prosedyrer for registrering og kvalitetssikring av opplæringsprosedyrer:
    - a. I forbindelse med kunnskapsrettede kurs bør kunnskapstester administreres både før og etter kurs.
    - b. I forbindelse med planlegging av kurs som tar sikte på å forbedre ferdigheter og praksis (f.eks. i konflikthåndtering) bør det foreligge registrering av slike ferdigheter eller praksis.
    - c. Registreringene bør anvendes aktivt under veis i prosjektet til kvalitetssikring, slik at det kontinuerlig arbeides med programforbedringer ved at komponenter som ikke produserer ønskede effekter fjernes og nye prøves ut.



# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn

Ansvarlig vertskap er i utgangspunktet basert på en idé som tok form i flere land på 80- og 90-tallet. I Canada, Australia, New Zealand, USA og England ble programmer for ansvarlig alkoholserving utviklet som en reaksjon på alkoholrelaterte problemer, som ulykker og vold, i forbindelse med serveringssteder. Programmene har hatt ulike betegnelser, som "Host responsibility" "Responsible beverage services" eller "Server training". Disse har mest typisk vært rettet mot (1) opplæring ansvarlig alkoholserving for personell ved serveringssteder og mot (2) rutiner for å følge opp at lovverk og regler for ansvarlig alkoholserving blir fulgt i praksis. Opplæringen har vanligvis omfattet serveringspersonell, dørvakter og eiere av serveringssteder og har fokusert på virkninger av alkohol, alkoholrelaterte problemer (skader og vold), alkohollovgiving og konflikthåndtering.

En del av disse programmene har vist lovende resultater. Evalueringer av opplæringsprogrammene har vist økt kunnskap om lovverk og om konflikthåndtering (Gliksman, McKenzie, Single, Douglas, Brunet & Moffatt 1993). Programmer for ansvarlig alkoholserving har også kunnet vise til en vesentlig reduksjon i graden av overserving (Wallin, Gripenberg & Andréasson 2002), til en reduksjon av trafikkulykker og andre ulykker som kan relateres til overserving (Holder & Wagenaar 1994) og til en reduksjon av servering til mindreårige (Grube 1997).

Selv om årsakssammenhengene mellom alkohol og vold ser ut til å være komplekse (Roizen 1997; Pernanen 1991) er en høy grad av korrelasjon mellom alkoholkonsumpsjon og vold solid dokumentert (f.eks. Pernanen 1991; Roizen 1997; Rossow m.fl. 2001). I vestlige land har skjenkesteder blitt lokalisert som høyrisiko-steder for alkoholberuselse og problemadferd som aggresjon og vold, spesielt for unge voksne menn (Rossow 1996, Graham et al. 1996, Pernanen 1991, Norström 1998, Lenke 1990). Det er dermed rimelig å tenke seg at en opplæring i ansvarlig alkoholserving som leder til lavere omfang av overserving også vil kunne resultere i mindre vold i tilknytning til serveringssteder. Så langt er det likevel liten eller ingen dokumentasjon for at opplæringsprogrammer i ansvarlig alkoholserving alene har resultert i reduksjon av vold i tilknytning til

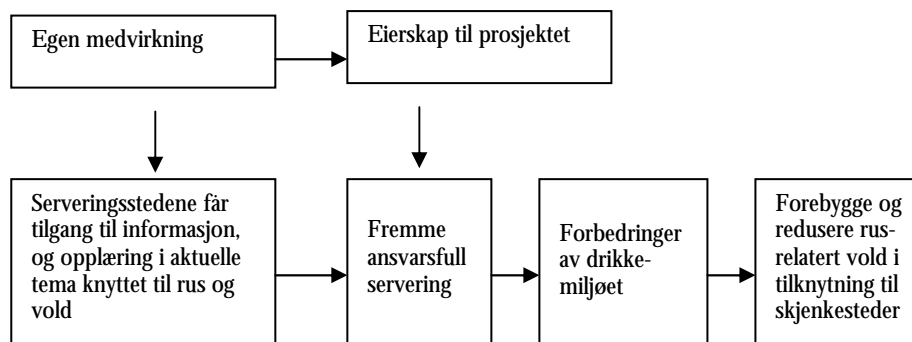
serveringssteder. Selv om slike opplæringsprogrammer *kan* ha store effekter m.h.t. å redusere omfanget av overservering, er det også slik at effektiviteten av programmene synes å være avhengig av flere andre forhold. I en evaluering av programmer for ansvarlig alkoholserving i tre amerikanske småbyer, konkluderte Saltz og Stanghetta (1997) bl.a. med følgende tre lærdommer:

1. Det er kritisk for å oppnå resultater med opplæringsprogrammene at serveringsbransjens representanter involveres helt fra starten. Hvis man ikke klarer å involvere bransjen er resultatet i beste fall en likegyldighet og i verste fall en sabotering av innsatsen.
2. Å involvere bransjen innebærer ikke at de gis veto over hva programmet skal inneholde. Programmet bør være obligatorisk, både for å sikre en bredest mulig implementering og for å unngå at ressurser som trengs til utvikling og implementering blir brukt opp på rekruttering.
3. Oppfølging av lovverk med høy grad av tilsyn og sanksjoner er avgjørende for om opplæringen fører til endringer i praksis.

I Norge ble et pilotprosjekt gjennomført i Kristiansand fra 1997-1998 på initiativ fra daværende Rusmiddeldirektoratet (Haver 1998). Prosjektet tok sikte på å utvikle et program for ansvarlig alkoholserving som også skulle kunne tilbys til andre deler av landet. Deltakelse i Kristiansand-prosjektet var frivillig, og selv om flertallet av byens serveringssteder deltok i prosjektet, ble det i evalueringen nevnt en mer aktiv rekruttering som et forbedringspotensiale. Prosjektet var godt forankret i bransjen ved deltakelse i prosjektgruppen og med forslag til tiltak og innhold i opplæringen under veis i prosjektet. Ca. 80% av deltakerne svarte også at de ønsket å delta videre dersom prosjektet fortsatte.

## **1.2 Organisering**

Med utgangspunkt i denne lærdommen m.h.t. involvering av serveringsbransjen har prosjektet Ansvarlig vertskap i Bergen også lagt vekt på bransjens egen medvirkning i utviklingen av ulike kompetansehevede tiltak (Figur 1). Dette har vært gjort både for å (a) få viktige innspill vedrørende forhold som kan ha betydning for forebygging og reduisering av rusrelatert vold og for å (b) oppnå at bransjen utvikler et eierskap til prosjektet.



**Figur 1. Modell for bransjens medvirkning i prosjektet**

Ansvarlig vertskap i Bergen ble organisert som et samarbeidsprosjekt mellom Avdeling for rusmidler i Sosial- og helsedirektoratet (Shdir), Bergen kommune, Hordaland politidistrikt, Reiselivsbedriftenes landsforening (RBL) og Hotell- og restaurantarbeiderforbundet (HRAF). Det ble opprettet en prosjektgruppe og en styringsgruppe. Prosjektgruppen hadde ansvar for den lokale tilpasningen av prosjektet, rekruttering og gjennomføring av tiltak/delprosjekter. Gruppen besto av to representanter fra Bergen kommune, en representant fra Rusmiddelavdelingen i Shdir, to representanter fra politiet, fire representanter fra RBL/serveringsbransjen og en representant fra HRAF. I tillegg ble det ansatt en prosjektleder i full stilling.

Styringsgruppen hadde ansvar for godkjenning av årlige planer og for å medvirke til å gjøre prosjektet kjent gjennom egen organisasjon og gjennom media. Denne gruppen besto av byråd for finans i Bergen kommune, avdelingsdirektør for Avdeling for rusmidler i Shdir, politimester i Hordaland politidistrikt, administrerende direktør i RBL og forbundsleder i HRAF.

Ansaret som ble tillagt medlemsbedriftene i Ansvarlig vertskap var: (1) å sørge for at bedriftens "nøkkelperson" deltar på kurset Ansvarlig vertskap, (2) å sørge for at bedriftens "nøkkelperson" gir informasjon til alle ansatte, inkludert ledere, om kampanjen og dens formål, (3) benytte kampanjemateriell overfor ansatte og gjester og (4) vise ansvarlighet ved selv å følge bestemmelsene i alkohol- og serveringsloven samt den lokale alkoholpolitiske handlingsplan.

### **1.3 Hovedmål**

Hovedmålet for prosjektet Ansvarlig vertskap er å **forebygge og redusere rusrelatert vold i tilknytning til skjenkesteder.**

### **1.4 Delmål**

Som ledd i å nå hovedmålet er det formulert en rekke ulike delmål i prosjektplanen:

1. Øke bevissthet hos bevilingshavere, ledere og ansatte på serveringssteder om deres ansvar i spørsmål om alkohol og vold.

1.1 Øke kjennskap til lovverket/skjenkebestemmelsene.

1.2 Spre kjennskap til prosjektet Ansvarlig vertskap blant ansatte ved serveringssteder.

2. Øke de ansattes kunnskaper og gi dem opplæring i å identifisere og håndtere risikosituasjoner for vold.

2.1 Forebygging: Forbedre drikkemiljøet.

3. Servere alkohol i tråd med gjeldende lovverk og kommunale bestemmelser.

3.1 Redusere overskjenking.

3.2 Redusere skjenking til mindreårige.

4. Gjennomføre informasjonskampanje overfor restaurantgjester.

4.1 Spre kjennskap til prosjektet blant gjester ved byens serveringssteder.

De ulike delmål som er beskrevet underveis i prosjektet kan være delvis overlappende, men det er også formulert delmål og forventninger som ikke uten videre faller direkte inn under de eksplisitte delmålene ovenfor. Blant disse er følgende:

5. Få med flest mulig av serveringsstedene som ligger innenfor det området av byen hvor statistikkene fra Bergen politidistrikt viser hyppigere forekomst av rusrelatert vold.

6. Gi serveringsstedene et "eierskap" til prosjektet.

7. Bedre samarbeidet mellom politiet og bransjen.

## **1.5 Planlagte tiltak/delprosjekter**

En rekke ulike tiltak eller delprosjekter er beskrevet i prosjektplanen fra 2001. Disse er:

1. Rekruttering av serveringssteder
2. PR-arbeid mot media
3. Utarbeiding av materiell
4. Gjennomføring av kurs i Ansvarlig vertskap for nøkkelpersoner
5. Sertifisering av medlemmer
6. Gjennomføring av publikumskampanje
7. Utarbeiding og gjennomføring av temamøter for ledere og ansatte
8. Etablering av Ansvarlig vertskap som permanent tiltak

Gjennomføringen av de ulike tiltakene/delprosjektene er beskrevet i punkt 2.5.





## **2 Vurdering av mål og tiltak: plan for evaluering**

### **2.1 Evalueringsoppdraget**

Sosial- og helsedirektoratet ba i 2002 SIRUS om å evaluere prosjektet Ansvarlig vertskap i Bergen. Intervensjonene ble implementert i perioden 2001-2003. Hensikten med evalueringen er å vurdere i hvilken grad prosjektet har oppnådd sine mål og hvilke effekter det har hatt. Direktoratet ba om at evalueringen belyser hvordan prosjektet har påvirket kunnskapsnivået, holdninger og atferd i målgruppene, og hvilken effekt prosjektet har hatt. I tillegg evalueres også opplæringsmål og -tiltak som lages for enkelte serveringssteder, og dessuten organiseringen og gjennomføringen av prosjektet. Evalueringen skal relateres til kartleggingen som ble gjennomført av Rusmiddeldirektoratet og er beskrevet i heftet "Hvordan motvirke alkohol-, narkotika- og voldsproblemer i forbindelse med alkoholserving" (Virtanen 2000).

### **2.2 Operasjonelle mål og effektevaluering**

Med tanke på resultatevaluering ville det være en åpenbar fordel dersom hver målformulering var basert på en spesiell operasjonalisering/registrering som avgrenser og definerer det problemet eller den utfordringen man står overfor. Graden av måloppnåelse ville dermed kunne måles ved repeterte målinger eller ved pre-post, ved å gjenta samme type registreringer i etterkant av gjennomført tiltak. I den grad slike operasjonaliseringer og registreringer ikke er gjort eksplisitt i forkant av målformulering og gjennomføring av tiltak, vil en effektiv evaluering avhenge av at man kan identifisere observasjoner og registreringer som kan foreligge selv om de ikke er tydeliggjorte i forkant.

### **2.3 Vurdering av målformuleringer – plan for evalueringen**

**Hovedmålet:** Utgangspunktet for hovedmålet med prosjektet var at det forekommer rusrelatert vold i tilknytning til byens skjenkesteder. Det mest direkte observasjonsgrunnlaget for dette utgangspunktet er statistikker fra Bergen politidistrikt over anmeldte voldsepisoder i tilknytning til byens skjenkesteder. Disse registreringene pågår kontinuerlig, og ideelt sett ville

oppnåelse av hovedmålet med prosjektet Ansvarlig vertskap kunne leses som en reduksjon av tallene i løpet av og i etterkant av tiltakene som ble iverksatt som en del av prosjektet.

**Kommentar:** Som det har vært påpekt i prosjektgruppen, så vil ikke tallene i politistatistikkene utgjøre en entydig dokumentasjon på det faktiske antallet og endringer i antallet voldsepisoder i tilknytning til skjenkestedene. Ett av de nevnte delmålene i prosjektet var f.eks. å bedre samarbeidet mellom politiet og serveringsbransjen. I den grad dette målet nås, er det mulig at antallet tilfeller med voldsepisoder som rapporteres til politiet fra serveringsstedene kan øke uten at dette gjenspeiler en faktisk økning av antallet episoder. Som en indikasjon på mulige endringer i rapporteringsrutinene ble det derfor planlagt innhenting av intervjudata fra ledere ved serveringsstedene vedrørende mulige endringer i samarbeidsforhold til politiet.

I tillegg til politi-statistikkene forelå resultater fra forundersøkelsen (Virtanen 2000), hvor 47% av serveringsstedene rapporterte å ha opplevd aggressivitet eller vold i løpet av det siste året. Måloppnåelse i forhold til prosjektets hovedmål vil innebære en reduksjon i andelen som rapporterer å ha opplevd aggressivitet eller vold etter gjennomføring av tiltakene i prosjektet. Relevante data fra forundersøkelsen var også rapportering av om politiet har vært tilkalt i løpet av det siste året og forekomst av trusler fra gjester.

En ny spørreundersøkelse (basert på forundersøkelsen) ble gjennomført umiddelbart etter avsluttet prosjektperiode, februar 2004.

**Delmål 1:** Grad av bevissthet hos bevillingshavere, ledere og ansatte på serveringssteder om deres ansvar i spørsmål om alkohol og vold var ikke operasjonalisert/registrert på forhånd. Vi har dermed ikke noen registrering som er direkte relevant for en evaluering av måloppnåelse på dette punktet. Forundersøkelsen inkluderte spørsmål om kompetanse, og 82% svarte at alle ansatte kjenner lovene som gjelder servering av alkohol, samtidig som 56% oppga et ønske om opplæring i lovverket. Det er likevel muligheter for å undersøke effekter av nye kurs og opplæring i forhold til dette delmålet. En relevant registrering av kjennskapet til lovverket ble foreslått utført ved at det utvikles et spørreskjema (flervalgstest) som distribueres til et utvalg av serveringspersonale. Resultatene av denne undersøkelsen kunne evt. anvendes til bestilling av

kursinnhold i neste kursbolk. Flervalgstesten kunne gjenntas etter kurs for resultatevaluering av kurset. Dersom tidsplanen ikke ville tillate gjennomføring av en slik spørreskjemarunde før kurs-planlegging, så ville den nest beste løsning være at en relevant flervalgstest ble utarbeidet av kursansvarlige og distribuert til kursdeltakere før og etter kurs.

**Delmål 2:** Grad av kunnskaper og ferdigheter hos serveringspersonalet mht. å identifisere og håndtere risikosituasjoner har ikke vært gjenstand for en spesifikk operasjonalisering/ registrering før iverksettelse av tiltak. Enkelte av spørsmålene i forundersøkelsen (bl.a. vedrørende kørding, vakt hold og kompetanse) var relevante i forhold til dette punktet, men i forbindelse med planlegging av en ny kurs-bolk med opplæring i forebygging og takling av konfliktsituasjoner fra høsten 2002 foreslo SIRUS at det ble spesifisert konkrete kunnskaper og ferdigheter som kunne testes – i hvert fall på et utvalg av serveringspersonalet – i forkant av og etter kurs. (Se Delmål 3, bruk av skuespillere). I eventuelt fravær av slike registreringer vil deltakerantallet ved kursene være en grov indikator. På forebyggingssiden kan Delmål 2 også omfatte 2.1. "Forbedring av drikkemiljøet", som kan omfatte fysisk miljø (belysning, innredning) og sosialt miljø (kørdninger, vakt hold og serveringsrutiner).

**Delmål 3:** Målet om at alkoholservingen skal foregå i tråd med gjeldende lovverk og kommunale bestemmelser er nærmere spesifisert i 3.1 "Redusere overskjenking" og i 3.3 "Redusere skjenking til mindreårige". Det forelå ikke operasjonalisering/ registrering som gjorde det mulig å fastslå omfanget av disse i utgangspunktet.

Tall fra "Årsrapport 2001 – Kontroll av skjenke- og salgssteder" viser at det ble foretatt totalt 1089 skjenkekontroller i Bergen i løpet av året. Bare én overtredelse gjaldt skjenking til personer under 18 år, og én overtredelse gjaldt skjenking til åpenbart beruset person. Resultater fra undersøkelser andre steder indikerer imidlertid at f.eks. forekomsten av overskjenking kan være atskillig hyppigere. Ved hjelp av skuespillere som spilte synlig beruset og bestilte sterk-øl ved 92 ulike serveringssteder i Stockholm sentrum fant man f.eks. at den "synlig berusede" personen ble skjenket i 94,6% av tilfellene (Andréasson, Lindewald, & Rehnman 2000). I forbindelse med denne bruken av skuespillere ble det også gjort mer nøyaktige registreringer av serveringspersonalets atferd i forbindelse med serveringen. Et tilsvarende prosjekt i Canada omfattet også spørsmål om kunnskaper/holdninger hos personalet i forhold til temaer som ble tatt opp i et kurs for servitører. Prosjektet dokumenterte positive endringer i

definerte kunnskaper/holdninger og i direkte relevant serverings-atferd etter opplæring. Slik direkte relevant serveringsatferd omfattet (a) uoppfordret servering og drikkepress, (b) servering etter bestilling, (c) utsettelse av servering (d) tilbud om alternativ (alkoholfri) servering, (e) serveringsnekt og (f) tilkalling av ansvarlig overordnet/vakt.

For evaluering av neste tiltaksfase i prosjektet i Bergen ble det benyttet skuespillere for en direkte registrering av forekomst av overskjenking og annen direkte relevant atferd, basert på den Canadiske studien (Gliksmann, McKenzie, Single, Douglas, Brunet & Moffatt 1993).

**Delmål 4:** Gjennomføre informasjonskampanje overfor restaurantgjester (4.1 Spre kjennskap til prosjektet blant gjester på byens serveringssteder). Dette aktivitetsmålet er nådd i det øyeblikk informasjonsmateriell er utarbeidet og delt ut til serveringsstedene. Spørsmålet som gjenstår er likevel i hvilken grad denne kampanjen og relevant kunnskap og informasjon om prosjektet nådde ut til gjester (og ansatte) ved serveringsstedene. En "video-kampanje" med skuespillere hadde for eksempel som mål å øke oppmerksomhet om prosjektets tema, rus og vold. Dette kan betraktes som et punkt under Delmål 4, og det ble i den forbindelsen utarbeidet en enkel spørreundersøkelse blant gjester på utvalgte steder i forhold til kjennskap til Ansvarlig vertskap og sentrale poenger i prosjektet. Undersøkelsen ble utført før igangsetting av videokampanjen og etter gjennomføring av kampanjen, både på steder hvor videoene vises og på andre, tilsvarende serveringssteder. Det skulle tilstrebes å nå et antall opp mot 200 gjester i hver runde av spørreundersøkelsen.

**Delmål 5:** Få med flest mulig av serveringsstedene som ligger innenfor det området av byen hvor statistikkene fra Bergen politidistrikt viste hyppigst forekomst av rusrelatert vold. Måloppnåelse ble registrert ved prosjektsekretariatets oversikt over rekrutterte medlemmer.

**Delmål 6:** Gi serveringsstedene et "eierskap" til prosjektet. Grad av "eierskap" hos prosjektdeltakerne ble registrert ved spørreskjema/intervju vedr. opplevd brukermedvirkning og mulighet til å influere på prosjektet og fornøydhets/misfornøydhets med ulike bestanddeler i prosjektet.

**Delmål 7:** Bedre samarbeid mellom politiet og bransjen.

Spørsmål om samarbeid politiet/bransjen ble inkludert i spørreskjema og intervju med ledere ved serveringsstedene.

## **2.4 Sammenheng mellom mål og tiltak**

Med forbehold om at målformuleringene med fordel kunne vært operasjonelle i større utstrekning, har prosjektplanene et rimelig forhold mellom mål og planlagte tiltak: Alle målene dekkes i en viss utstrekning av planlagte tiltak, og alle de planlagte tiltakene retter seg mot fenomener som er relevante for formulerte mål.

## **2.5 Gjennomførte tiltak**

**1. Rekruttering av serveringssteder.** I prosjektplanen var det planlagt to rekrutteringsrunder, høsten 2001 og høsten 2002. På bakgrunn av resultatene fra forundersøkelsen, kombinert med politistatistikker over forekomst av rusrelatert vold i ulike områder, ønsket man til dels å gjøre en selektiv rekruttering av dansesteder, puber og barer innenfor bestemte områder av Bergen by, der den relevante problematikken var mest omfattende. På den annen side var det et ønske fra prosjektgruppen å inkludere hoteller og spisesteder med lite vold med tanke på å gi medlemmene et "kvalitetsstempel" etter modell fra pilotprosjektet i Kristiansand. Som en del av rekrutteringsfasen ble det innledet en dialog med åtte sentrale bevillingshavere, det ble gitt en orientering med invitasjon til å delta i prosjektet til ca 100 steder, det ble tatt kontakt med nøkkelpersoner ved 19 sentrale steder, det ble gjennomført en bedriftsrunde, og seks nøkkelpersoner fra serveringsbransjen ble invitert til en spesiell idédugnad med sikte på utarbeiding av kursinnhold og opplegg for temamøter og andre relevante tiltak. Ifølge aktivitetsrapporten fra 2002 resulterte rekrutteringen i at 41 serveringsbedrifter signerte kontrakten om medlemsskap i Ansvarlig vertskap.

En ny rekrutteringsrunde som var planlagt høsten 2002, ble forskjøvet til 2003 og avblåst med den begrunnelse at prosjektperioden nærmet seg slutten. Rekrutteringen av medlemmer synes likevel stort sett å ha blitt gjennomført effektivt i overensstemmelse med planene, spesielt når det gjelder serveringsbedrifter med større omfang av relevant problematikk. Rekruttering til deltakelse i kursene i Ansvarlig vertskap var ifølge prosjektledelsens sluttrapport mer problematisk og

tidkrevende, bl.a. fordi potensielle deltakere ofte var vanskelig å få tak i innenfor vanlig arbeidstid.

- 2. PR-arbeid mot media.** Informasjon om Ansvarlig vertskap har nådd media på ulike måter, ved omtale i BA og BT, radiointervju på NRK Hordaland og annonser i gratisavisa Natt og Dag. Prosjektet er også omtalt i VOX's informasjonstjeneste på nettet og i fagbladet Bedre Bedrift. På prosjektets eget nettsted, [www.ansvarligvertskap.org](http://www.ansvarligvertskap.org) er det dessuten lagt ut en egen sjekklister for medlemsbedriftenes kontakt med medier.
- 3. Utarbeiding av materiell.** Materiell for Ansvarlig vertskap er utarbeidet i samarbeid med konsulentfirmaet Netsearch og består av en del for kursansvarlig (med beskrivelse av programmet, CD med filene som følger med programmet, utkast til kursbevis og video som viser gode og dårlige eksempler på konflikthåndtering), en del for serveringsstedenes eiere og nøkkelpersoner, kalt "Trygge beslutninger" (med Sjekklister over spørsmål som er relevante i forhold til faren for rusrelevant vold og programmet Vinn vinn: Et 2-timers internprogram om skjenkekultur og service), og en del med tittelen "Klok håndtering" for ansatte på serveringsstedene (med et 3 timers kursopplegg om verbal demping av aggresjon og vold og 1 time med fremmedkulturelle utfordringer).
- 4. Gjennomføring av kurs i Ansvarlig vertskap for nøkkelpersoner.** To-dagers kurs i Ansvarlig vertskap ble gjennomført vår og høst 2002. Til sammen 34 personer fra 33 serveringssteder deltok på vår-kurset, og 16 personer fra 12 skjenkesteder deltok på høst-kurset. Tema første kurs-dagen var ansvarlig alkoholhåndtering og politisamarbeid, og andre kurs-dag konflikthåndtering. I samarbeid med serveringsbransjen og Netsearch ble kursprogrammet videreutviklet, utprøvd og nedfelt i materiell som beskrevet i pkt. 3. Kurs på bakgrunn av den videreutviklede malen ble gjennomført september til oktober 2003. Ifølge opplysninger fra prosjektleder deltok 22 personer fra 15 steder på introkurs, Kurs I om konflikthåndtering og fremmedkultur hadde 92 deltakere fra 24 steder, og på Kurs II om skjenkeloven og alkohol & rus deltok 81 personer fra 20 serveringssteder.
- 5. Sertifisering av medlemmer.** En form for sertifisering ble gjort i forbindelse med markeringen av prosjektavslutningen, ved at ordføreren delte ut diplom til alle medlemmene

- 6. Gjennomføring av publikumskampanje.** Publikumskampanjen ble gjennomført i overensstemmelse med planene i november 2002, ved hjelp av brosjyrer og ølbrikker med faktaopplysninger om rus og vold, videofilm om rus og vold ved skjenkestedene, og annonser og omtale i media.
- 7. Utarbeiding og gjennomføring av temamøter for ledere og ansatte.** Temamøter ble gjennomført høsten 2002, med 21 deltakere fra 7 skjenkesteder. I tillegg ble det etablert et kontaktforum mellom politi og bransje, med formål å videreutvikle kontakt mellom serveringsstedene, politiet og øvrige myndigheter. Et stort temamøte ble arrangert i oktober 2003 med 17 representanter fra serveringsstedene.
- 8. Etablering av Ansvarlig vertskap som permanent tiltak.** Forslag om at kurs i Ansvarlig vertskap blir et kriterium for skjenkebevilling for puber, barer, nattklubber og skjenkesteder med sene stengetider er framsatt av Kontoret for skjenkesaker.

## **2.6 Data og begrensninger**

Dataene som ligger til grunn for denne evalueringsrapporten er følgende:

- a. Politi-statistikker for perioden 1997-2003 og statistikker fra kommunenes kontor for skjenkesaker i perioden 1998-2003 (kapittel 3).
- b. Spørreundersøkelser til serveringssteder før og etter intervensjonen (170 i 2000 og 171 i 2004 hvorav 45 deltok i Ansvarlig vertskap prosjektet (AV) (kapittel 4).
- c. Intervjuer med ledere ved serveringssteder som deltok i AV (kapittel 5).
- d. Overserveringsstudie (kapittel 6).
- e. Spørreunde til ansatte (om de visste de var medlem i AV) (kapittel 7).
- f. Spørreundersøkelser før og etter en informasjonskampanje som rettet seg mot gjester på serveringssteder (kapittel 8).
- g. Kursevalueringer (kapittel 9).

Resultater fra spørreundersøkelsen (b) som ville kunne indikere et særlig gunstig resultat av prosjektet ville selvsagt være slik at det er signifikante forskjeller mellom svarene på de sentrale påstandene i 2000 og i 2004 og at det i tillegg var en klart større endring i ønsket retning på svarene fra de som representerer medlemmene i prosjektet i forhold til svarene fra ikke-medlemmene. Data som ville gjøre det mulig å sammenlikne endringene i svar for medlemmene versus endringene i svar for ikke-medlemmene er dessverre ikke til stede fordi det fra oppdragsgiver ikke forelå noen kodenøkkel som gjorde det mulig for SIRUS å skille data fra de to gruppene i forundersøkelsen.

Datasettet muliggjør dermed bare (1) en sammenlikning av svarene samlet i 2000 og i 2004 og (2) en sammenlikning av svarene fra medlemmer og fra ikke-medlemmer i 2004. I fravær av data for de to gruppene hver for seg i forundersøkelsen i 2000 vil forskjellene i svarene avgitt av medlemmer og av ikke-medlemmer i 2004 være irrelevante i forhold til resultatevalueringen: Forskjellene kan ha vært større, mindre, fraværende eller i motsatt retning i forundersøkelsen, slik at en evt. ulik forandring for de to gruppene i løpet av prosjektperioden ikke kan identifiseres. Forskjeller og manglende forskjeller mellom medlemmer og ikke-medlemmer i undersøkelsen fra 2004 vil enkelte steder (kapittel 4) likevel bli beskrevet og kommentert her.

I forbindelse med evaluering av liknende prosjekter i framtida vil det være viktig å gjøre baseline-registreringer før prosjektet iverksettes og å øke antallet observasjoner – for å sikre et tilstrekkelig datagrunnlag for meningsfulle statistiske analyser.

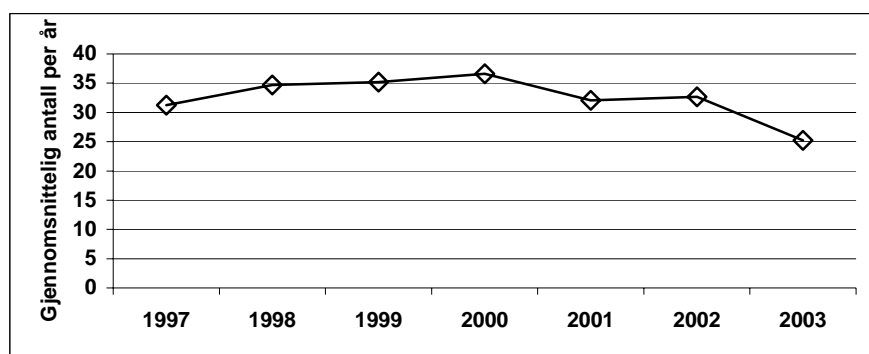


### 3 Statistikk

I forhold til hovedmålet for Ansvarlig vertskap, nemlig å redusere forekomst av rusrelatert vold i tilknytning til byens skjenkesteder, vil politiets statistikk over anmeldte voldsepisoder være det mest relevante observasjonsgrunnlaget. Tallmateriale av potensiell relevans for prosjektet framkommer også i årsrapporter fra kommunens kontor for skjenkesaker.

#### 3.1 Politistatistikk

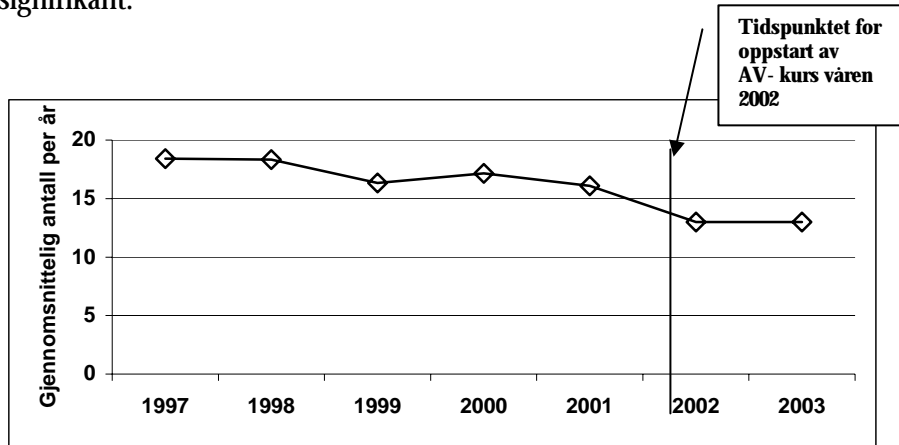
Politiet fører kontinuerlig statistikk over antallet anmeldte voldsepisoder, og Figur 2 viser gjennomsnittlig antall anmeldte voldstilfeller pr. måned hvert år fra og med januar 1997 til og med desember 2003. Ser vi på hele perioden er det gjennomsnittlige antallet anmeldte voldstilfeller pr. måned redusert fra 31 i 1997 til 25 i 2003, en reduksjon på 19% (ikke signifikant).



**Figur 2. Gjennomsnittlig antall anmeldte voldsepisoder pr. måned for hvert år i perioden fra 1997 til 2003.**

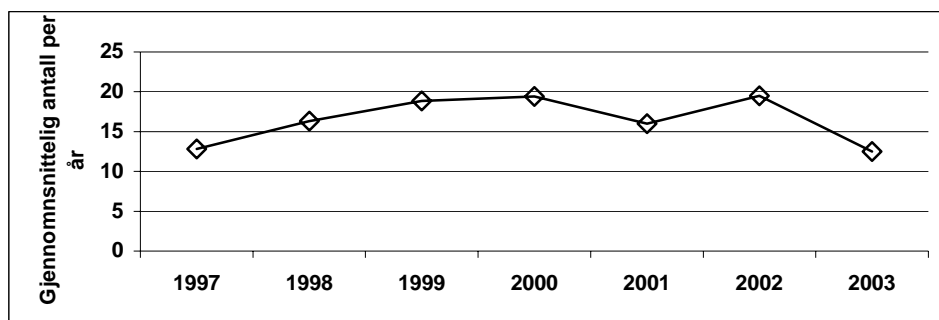
Av statistikkene framgår det hvor mange anmeldte voldsepisoder som er skjedd i tilknytning til (dvs. innenfor eller på gaten utenfor) et av byens serveringssteder. Av Figur 3 ser vi at det gjennomsnittlige antallet anmeldte voldstilfeller i tilknytning til serveringssteder har sunket fra 18 pr. måned i 1997 til 13 pr. måned i 2003, en reduksjon på 28% ( $p < 0,05$ ). Sammenliknet med gjennomsnittet for årene 1997 t.o.m. 2001, så representerer tallene for 2003 en nedgang på over 50 anmeldte voldstilfeller i tilknytning til skjenkesteder på årsbasis.

De første kursene i Ansvarlig vertskap ble holdt vår og høst 2002, og resultatene viser at det gjennomsnittlig ble anmeldt 13 tilfeller av vold på skjenkesteder pr. måned både i 2002 og 2003. Kursene som ble igangsatt 2002 kan imidlertid ha hatt en virkning på voldstallene samme år, og figuren viser en reduksjon fra gjennomsnittlig 16 tilfeller pr. måned i 2001 til 13 pr. måned i 2003. Denne reduksjonen på 15% er imidlertid ikke signifikant.



**Figur 3. Gjennomsnittlig antall anmeldte voldsepisoder i tilknytning til skjenkesteder pr. måned for hvert år i perioden 1997- 2003.**

Figur 4 viser gjennomsnittlig antall anmeldte voldstilfeller uten direkte tilknytning til skjenkesteder pr. måned (beregnet ved å trekke antallet med tilknytning til skjenkesteder fra det totale antallet). I motsetning til hva som gjelder for utviklingen i antallet anmeldte voldsepisoder i tilknytning til skjenkestedene, viser trenden her en svak oppgang fra år til år, men med unntak av 2001 og 2003, hvor antallet ligger noe lavere. I to av månedene i 2003 (januar og desember) var det kun 2 anmeldte tilfeller av vold uten tilknytning til skjenkesteder.



**Figur 4. Gjennomsnittlig antall anmeldte voldsepisoder som ikke er i tilknytning til skjenkesteder pr. måned for hvert år i perioden 1997- 2003.**

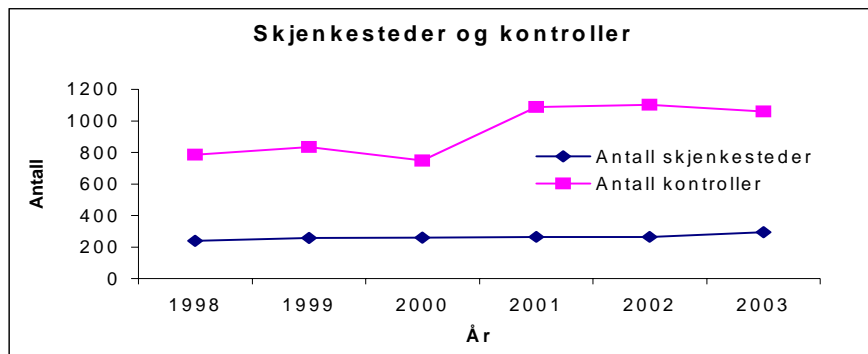
**Kommentar:** I undersøkelsen til Steen og Hunskår (1997) rapporterte flertallet av voldsofrene som ble behandlet ved Bergen legevakt i en ettårsperiode (1993-1994) at de ikke ønsket å politianmelde forholdet. Andelen som ikke ønsker politianmeldelse kan være enda høyere blant voldsofre som ikke registreres ved legevakten. Politistatistikkene vil således være ufullstendige og endringer i tallene over tid vil kunne være en funksjon av forhold som påvirker "anmeldelsesvilligheten".

En reduksjon i antallet anmeldte voldstilfeller i tilknytning til skjenkesteder kunne tenkes forklart av faktorer som har ført til en generell nedgang i (anmeldte) voldstilfeller. Tallene for anmeldte voldstilfeller uten tilknytning til skjenkesteder viser tendenser til en slik nedgang. Resultatene viser altså at det er en reduksjon i gjennomsnittlig antall voldsanmeldelser pr. måned totalt, og for voldsanmeldelser i tilknytning til skjenkesteder, for hele perioden vi har data for (1997-2003), men at det ikke er noen synlige effekter av AV- prosjektet. Prosjektet ble igangsatt våren 2002, og det er ingen signifikante endringer fra 2001 eller 2002.

Politiets statistikker over anmeldt vold i tilknytning til skjenkesteder vil kunne være sensitive overfor forhold som er av betydning for skjenkestedenes "tillit" til politiet. Siden ett av delmålene i prosjektet var å bedre samarbeidet mellom politiet og bransjen kunne en måloppnåelse på dette området innebære at antallet tilfeller med voldsepisoder som rapporteres til politiet fra serveringsstedene ville øke uten at dette innebar en faktisk økning av antallet episoder. En reduksjon i underreportering ville også kunne maskere en faktisk reduksjon i antall voldstilfeller i tilknytning til skjenkestedene.

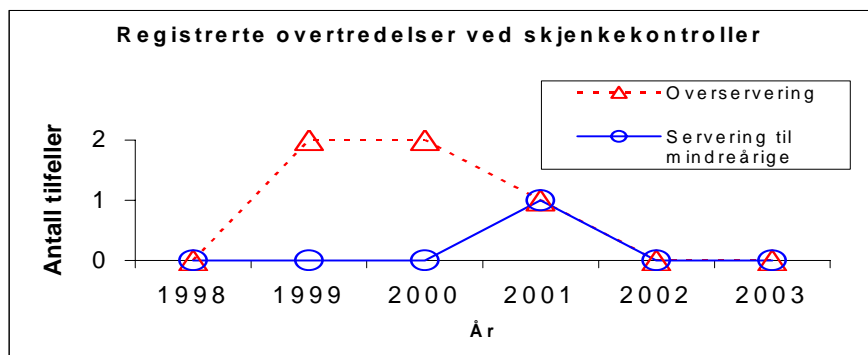
### 3.2 Statistikk fra kommunens kontor for skjenkesaker

Kommunens kontor for skjenkesaker rapporterer årlig resultatene fra skjenkekontroller. Disse kontrollene omfatter bl.a. skjenking til åpenbart beruset person og skjenking til mindreårige. Figur 5 viser utviklingen i antallet skjenkesteder (bevillinger) og antallet utførte kontroller hvert år fra 1998 til 2003.



Figur 5. Antallet skjenkesteder og antall årlige kontroller i perioden fra 1998 til 2003.

I løpet av de seks årene fra 1998 til 2003 ble det til sammen gjennomført 5623 kontroller. Ved disse kontrollene ble det totalt avslørt kun fem tilfeller av overservering (dvs. servering til synlig beruset person) og ett tilfelle av servering til mindreårige (se Figur 6).



Figur 6. Årlig antall tilfeller av overskjenking og servering til mindreårige avslørt ved skjenkekontroller fra 1998 til 2003.

**Kommentar:** Antallet avslørte tilfeller av overskjenking i kontrollene som utføres av kommunens kontor for skjenkesaker er svært lavt. Hvis kontrollene hadde gitt et realistisk bilde av forekomsten av overskjenking, ville tallene kunne brukes i forbindelse med evalueringen av prosjektet Ansvarlig vertskap – som bl.a. nettopp tar sikte på å redusere forekomsten av overskjenking.

En stor andel av kontrollene som utføres av kommunens kontor for skjenkesaker er åpne kontroller som omfatter overtredelser av alkoholreklamebestemmelsene, mangler av alkoholfrie alternativer, manglende skjenkekart, brudd på driftskonseptet og for sen innbetaling av bevillingsgebyrer. Slike kontroller er neppe spesielt godt egnet til å avsløre tilfeller av overservering. En del av de anonyme kontrollene har også foregått senere på kvelden etter at de åpne kontrollene er gjennomført i større omfang. På slike tidspunkter er det fullt mulig at de anonyme kontrollene er forutsigbare.

Det lave antallet avslørte tilfeller av overservering gjennom kontrollene innebærer uansett at det har vært nødvendig å framskaffe andre registreringer/data i forbindelse med evaluering av tiltak rettet mot overservering (se Kapittel 6).



## 4 Spørreundersøkelse ved serveringsstedene

Resultater fra spørreundersøkelsen (baseline) ved serveringsstedene i 2000 er gjengitt i heftet *Hvordan motvirke alkohol-, narkotika- og voldsproblemer i forbindelse med alkoholserving?* (Virtanen 2000). Problemstillingene i spørreundersøkelsen var knyttet til erfaringer og synspunkter hos representanter fra serveringsbransjen m.h.t. spørsmål som gjelder sammenhenger mellom alkoholserving, rutiner ved serveringsstedet og voldsproblematikk. I tillegg ble det stilt spørsmål i forhold til ønsker om opplæring og andre tiltak med sikte på å forebygge og redusere problemer med vold i utelivet.

Spørreundersøkelsen ble gjentatt i februar 2004, etter at Ansvarlig vertskap er avsluttet som prosjekt etter tre år. Formålet med å gjenta spørreundersøkelsen var først og fremst å undersøke om det var endringer etter prosjektperioden m.h.t. omfanget av problemer beskrevet av representantene for bransjen, om det var endringer i deres beskrivelser av forhold som antas å være av betydning for forekomsten av vold i utelivet. I tillegg var det ønskelig å undersøke om det var forskjeller mellom svar fra representanter for serveringssteder som har vært medlemmer av Ansvarlig vertskap og serveringssteder som ikke har vært medlemmer.

### **Prosedyre og resultater:**

Spørreskjema (Vedlegg 2) med følgebrev ble sendt til alle med skjenkebevilling fra Bergen kommune. Totalt 252 skjema ble sendt ut fra Bergen kommunes kontor for skjenkesaker. Innen åtte uker var 179 skjema, dvs. 71%, returnert i utfylt stand (svarprosenten i 2000 var 70%). I tillegg var åtte skjema returnert uten å være fylt ut, med begrunnelse om at spørsmålene ikke ble ansett som relevante for disse stedene (f.eks. sykehjem, konferansesenter eller messesenter).

Som nevnt under punkt 2.6 er det kun mulig å sammenlikne svarene samlet i 2000 og i 2004 på grunn av manglende kodenøkkel for medlemmer og ikke medlemmer i 2000. Selv om resultatene for de to gruppene i 2004 ikke sier noe om en evt. ulik forandring for de to gruppene i løpet av prosjektperioden vil forskjeller/manglende forskjeller

mellom medlemmer og ikke-medlemmer i undersøkelsen fra 2004 likevel bli kommentert enkelte steder i rapporten.

### **I. Svar på spørsmål direkte relatert til forekomst av voldsepisoder ved serveringsstedet (Tabell 1).**

*(a) Selv sett episoder med vold/aggressivitet på arbeidsplassen siste 12 mnd.* I spørreundersøkelsen fra 2000 svarte 46% at de selv hadde sett vold/aggressivitet på arbeidsplassen siste 12 mnd, mot 39% i 2004. Blant medlemmene i 2004 rapporterte 84,4% at de selv har sett episoder med vold/aggressivitet siste 12 mnd, mens tilsvarende andel blant ikke medlemmene var 29%.

*(b) Er selv blitt truet av gjest siste 12 mnd.* Det er også en liten nedgang i andelen som rapporterte at de selv var blitt truet i løpet av siste 12 mnd., fra 18% i 2000 til 15% i 2004. Mens 47% av medlemmene rapporterte å selv ha blitt truet av gjest siste 12 mnd, rapporterte bare 7% av ikke-medlemmene å ha blitt truet siste 12 mnd.

*(c) Tilkalt politiet siste 12 mnd.* Andelen som oppga å ha tilkalt politiet siste 12 mnd. holdt seg stabilt (27% både i 2000 og i 2004). På dette punktet var det også en klar forskjell mellom medlemmene og ikke-medlemmene. Hele 63% av medlemmene svarte at de hadde kontaktet politiet siste 12 mnd, mens bare 17% av ikke-medlemmene hadde kontaktet politiet i samme periode. Selv om vi ikke har separate tall for medlemmene i 2000, kan det tenkes at det et bedret forhold til politiet har ført til en overrapportering når det gjelder tilkalling av politi siste 12 mnd.



**Tabell 1. Prosentandel som selv har sett/opplevd episoder med vold/aggressivitet på arbeidsplassen eller som har tilkalt politiet siste 12 mnd.**

Påstand	2000	2004	p-verdi <sup>1</sup>
Selv sett vold siste 12 mnd	46%	39%	0,196
Selv blitt truet av gjest siste 12 mnd	18%	15%	0,461
Tilkalt politiet siste 12 mnd	27%	27%	1

**Kommentar:** Samlet kan tallene tyde på en liten endring i riktig retning for rapportert omfang av vold/aggressivitet og trusler mot personal ved serveringsstedene, men uten at andelen som rapporterer å ha kontaktet politiet er gått ned. Det var en relativt høy andel av medlemmene, sammenliknet med ikke-medlemmene, som rapporterte å ha sett episoder med vold/aggressivitet, selv ha blitt truet og ha tilkalt politiet siste 12 mnd i 2004.

## **II. Rapporterte oppfatninger om forhold som er relevante for voldsproblematikk i utelivet (Tabell 2-6).**

*(d) Servering til berusede personer stoppes umiddelbart.* I 2000 var det 69% som svarte "ofte" eller "av og til" på påstanden om at servering til berusede personer stoppes umiddelbart. Andelen var økt til 88% i 2004. På dette punktet var det også en signifikant større andel av medlemmene (100%) som svarte at servering til berusede personer stoppes, mens 85% av ikke-medlemmene svarte dette.

**Kommentar:** Problematikken i forhold til servering av berusede personer har vært særlig fokusert i opplæringen i Ansvarlig vertskap. I tillegg er det

---

<sup>1</sup> Endringer mellom de ulike årene er signifikantestet (t-test for andeler). Signifikansnivået (p-verdi) angir en øvre grense for å ta feil når vi konkluderer med at det er en forskjell mellom årene eller medlem/ikke-medlem med hensyn til det vi måler. Eksempelvis vil da en forskjell i andelen som selv har sett vold siste mellom 2000 og 2004 med en p-verdi oppgitt til  $p < 0,001$  bety at sannsynligheten for at det ikke er en slik forskjell er mindre enn 1 promille. Forskjellen kan derved ikke tilskrives tilfeldigheter i utvalget.

mulig at noen av ikke-medlemmene svarer at slik servering stoppes sjelden eller aldri rett og slett fordi det sjelden eller aldri forekommer at gjester blir synlig beruset på disse stedene.

**Tabell 2. Prosentandel som svarte "ofte/av og til" på spørsmålet "Servering til berusede personer stoppes umiddelbart".**

Påstand	2000	2004	p-verdi
Servering til berusede stoppes umiddelbart	69%	88%	<0,001

(e) *Voldsepisoder oppstår ofte i tilknytning til skjenkesteder.* Påstanden om at voldsepisoder ofte oppstår i tilknytning til skjenkesteder ble støttet (helt eller delvis enig) av 47% i 2000, mens 68% støttet påstanden i 2004.

(f) *Høyt inntak av alkohol øker risikoen for vold.* Andelen som var helt eller delvis enig i påstanden om at høyt inntak av alkohol øker risikoen for vold økte fra 87% i 2000 til 94% i 2004.

(g) *Bruk av uønskede episoder i opplæring (på skjenkestedet) for å forebygge problemer.* I 2000 rapporterte 69% at uønskede episoder i noen grad eller i stor grad ble brukt i opplæring for å forebygge problemer. Denne andelen var økt til 82% i 2004.

**Tabell 3. Prosentandel som svarte "helt/delvis enig" på spm. "Voldsepisoder oppstår ofte i tilknytning til skjenkesteder" og "Høyt inntak av alkohol øker risikoen for vold", samt at "bruk av uønskede episoder i opplæring på skjenkestedet blir benyttet i stor/noen grad.**

Påstand	2000	2004	p-verdi
Voldsepisoder oppstår ofte i tilknytning til skjenkesteder	47%	68%	<0,001
Høyt inntak av alkohol øker risikoen for vold	87%	94%	<0,05
Uønskede episoder brukes i opplæringen	69%	82%	<0,01

**Kommentar:** Fra prosjektets side var det ønskelig å oppnå en erkjennelse av sammenhengen mellom alkoholservering og vold, og tallene ovenfor viser signifikante endringer i retning av en slik økt erkjennelse i serveringsbransjen. Det har også vært et mål at serveringsstedene benytter uønskede episoder i opplæringen for å gjøre stedet tryggere for gjester og

ansatte, og tallene viser en signifikant økning i rapporteringen av at slike episoder brukes i opplæringen ved skjenkestedene.

*(h) Overskjenking har liten betydning for omdømme.* I 2000 støttet 7% påstanden om at overservering har liten betydning for omdømme, mot 4,5% i 2004.

*(i) Interne rapporteringsrutiner for voldsepisoder.* Ifølge rapporten fra undersøkelsen i 2000 oppga at 2 av 3 at de hadde interne rapporteringsrutiner for voldsepisoder, og en tilsvarende andel oppga dette i 2004 (65%). Alle medlemmene (100%) oppga at de hadde slike rutiner i 2004, mens 58% av ikke-medlemmene oppga at de hadde interne rapporteringsrutiner for voldsepisoder.

**Tabell 4. Prosentandel som mente at "overskjenking har liten betydning for omdømme", og som oppga at man hadde interne rapporteringsrutiner for voldsepisoder.**

Påstand	2000	2004	p-verdi
Overskjenking har ingen betydning for omdømme	7%	4,5%	0,328
Har interne rapporteringsrutiner for voldsepisoder	67%	65%	0,846

Ingen av de fem påstandene nedenfor (tabell 5) ble besvart signifikant forskjellig i 2000 og i 2004, og svarene viste heller ingen signifikante forskjeller mellom medlemmer og ikke-medlemmer:

*(j) Ansatte kjenner lovene for alkoholservering.* Det var ingen signifikant endring andelen som rapporterte at alle ansatte kjente lovene for alkoholservering (82% i 2000, mot 86% i 2004).

*(k) Det er vanskelig å se hvor beruset en person er.* Her var det en marginalt signifikant endring fra 2000 til 2004 i andelen som var helt eller delvis enig i påstanden.

*(l) Stamgjester slipper inn foran i køen.* Dette gjelder hovedsakelig puber/barer og dansesteder, og andelen av slike serveringssteder som rapporterte at stamgjester slipper inn foran køen var stabilt (52% i 2000 og 54% i 2004).

*(m) Ønsker ikke gjester som bestiller lite.* Andelen som var helt eller delvis i påstanden var ikke signifikant endret (24% i 2000 og 20% i 2004).

(n) Serverer uten å vite hvem alkoholen er beregnet på. I 2000 var 13% helt eller delvis enig i denne påstanden, og 11% i 2004.

**Tabell 5. Prosentandel som var "helt/delvis enig" i ulike påstander om praksis på eget skjenkested.**

Påstand	2000	2004	p-verdi
Alle ansatte kjenner lovene for servering av alkohol	82%	86%	0,323
Det er vanskelig å se hvor beruset en gjest er	62%	72%	0,052
Stamgjester slipper inn foran køen	52%	54%	0,869
Ønsker ikke gjester som bestiller lite	24%	20%	0,380
Serverer uten å vite hvem alkoholen er beregnet på	13%	11%	0,574

Når det gjelder sammenlikning av rapporterte opplæringsønsker var disse forholdsvis uendrede fra 2000 til 2004, med unntak av en signifikant nedgang i andelen som rapporterte ønske om opplæring i lovverket og i gjestebehandling (Tabell 6). I undersøkelsen fra 2004 viser tallene at en signifikant høyere andel av medlemsstedene rapporterer ønske om opplæring i konflikthåndtering, vaktfunksjon, rusmidler, gjestebehandling og fremmedkultur.

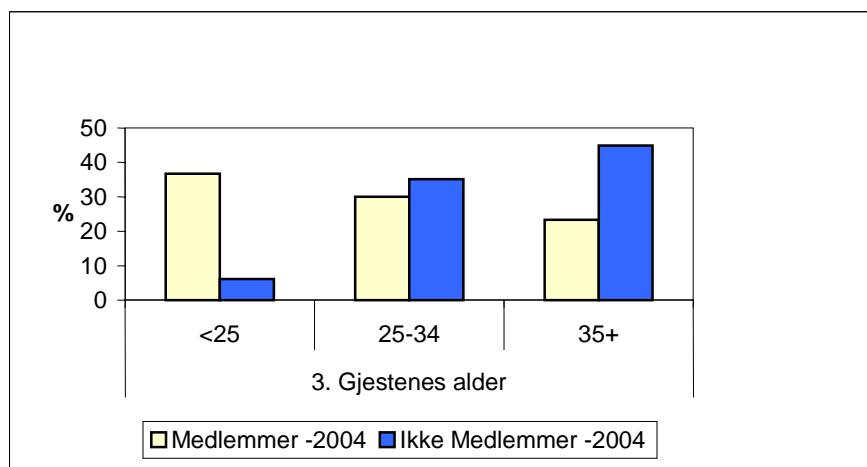
**Tabell 6. Prosentandel som oppga ønske om opplæring på ulike områder.**

Påstand	2000	2004	p-verdi
Lovverket	56%	43%	<0,05
Konflikthåndtering	49%	57%	0,134
Vaktfunksjon	28%	22%	0,196
Rusmidler	52%	46%	0,262
Drinker	33%	33%	1
Mat	27%	25%	0,671
Gjestebehandling	55%	42%	<0,05
Fremmedkultur	-	33%	-

### III. Kommentarer til forskjeller mellom medlemmer og ikke-medlemmer som framgår av spørreundersøkelsen i 2004.

Medlemmene rapporterte altså i vesentlig større omfang enn ikke-medlemmene å ha sett vold og å selv ha blitt truet på arbeidsplassen, samt å ha tilkalt politiet siste 12 mnd. i 2004. Det er sannsynlig at disse forskjellene i hovedsak skyldes at man faktisk lyktes i å rekruttere serveringssteder med særlig omfang av den typen problematikk som Ansvarlig vertskap rettet seg mot. Da det som nevnt ikke er mulig å skille medlemmer fra ikke-medlemmer i 2000, vet man imidlertid ikke hvorvidt situasjonen har bedret seg eller ikke for de respektive gruppene. I utgangspunktet ble det gjennomført en selektiv rekruttering ved at det fra prosjektledelsen ble tatt kontakt med dansesteder, puber og barer innenfor et bestemt område på bakgrunn av resultater fra forundersøkelse og politiets voldsstatistikk (jfr. Delmål 7). Det er også sannsynlig at det også i fortsettelsen skjedde en tilsvarende selektiv selvrekruttering til prosjektet blant serveringssteder med relativt høyt omfang av relevant problematikk.

Blant serveringsstedene som var medlem av Ansvarlig vertskap anga en større andel enn blant ikke-medlemmene at de hovedsakelig hadde gjester i yngre aldersgrupper. Flere undersøkelser har vist at både voldsofre og gjerningsmenn mest typisk er menn i yngre aldersgrupper (f.eks. Steen & Hunskår 1997; Politidirektoratet 2003). I spørreundersøkelsen oppgir også medlemmene i større grad enn ikke-medlemmene en lavere gjennomsnittsalder blant sine gjester (se Figur 7).



**Figur 7. Andel av skjenkesteder blant medlemmer og ikke-medlemmer som rapporterer at flertallet av gjestene er i de ulike alderskategorier.**



## 5 Intervju med ledere ved serveringssteder

I forbindelse med forundersøkelsen ble det i tillegg til spørreskjemaundersøkelsen ved serveringsstedene gjennomført en intervjurunde med ledere for 16 ulike serveringssteder. Resultatene fra disse intervjuene ble brukt i fortolkningen av resultatene fra spørreskjemaundersøkelsen (Virtanen 2000). En liknende intervjurunde ble gjennomført ved telefonhenvendelse til medlemsstedene etter spørreskjemaundersøkelsen i 2004. Dersom leder ikke var til stede ved første oppringingsforsøk, ble det ringt opp igjen på kveldstid, på annen ukedag, eller på nærmere angitt tidspunkt/telefonnummer hvor vedkommende skulle være til stede.

Følgende spørsmål ble stilt (etter innledende informasjon om at det gjaldt spørsmål fra SIRUS i forbindelse med evaluering av prosjektet Ansvarlig vertskap):

- a. Hvordan er du fornøyd med prosjektet Ansvarlig vertskap?  
*(Svært fornøyd – fornøyd – midt på – lite – svært lite)*
- b. Hva har du eller din arbeidsplass hatt særlig nytte av?
- c. Hvordan har mulighetene vært for medvirkning i prosjektet?  
*(Svært store – store – midt på – små – svært små)*
- d. Hvordan er samarbeidsforholdet med politiet?  
*(Svært bra – bra – middels – dårlig)*
- e. Er samarbeidsforholdet til politiet endret i løpet av prosjektet?  
*(Mye bedre – bedre – uendret – forverret)*
- f. Er terskelen for å ta kontakt med politiet i forbindelse med bråk/vanskeligheter endret?  
*(Mye lettere – lettere – uendret – vanskeligere)*
- g. Kan du nevne konkrete endringer på din arbeidsplass som resultat av Ansvarlig vertskap?

Etter 10 dager var 11 ledere (av 28; i flere tilfeller var samme person leder for flere serveringssteder) intervjuet. Fire av disse ble nådd på første forsøk, to på andre forsøk, to etter tre forsøk, en etter fire, en etter 6 og en etter 7 forsøk. De resterende 12 lederne ble forsøkt kontaktet over telefon fra 3-6 ganger uten at kontakt ble oppnådd.

Resultatene fra intervjuene viste at alle de 11 intervjuede lederne var fornøyde med prosjektet Ansvarlig vertskap. På spørsmål om grad av påvirkningsmulighet i forhold til prosjektet svarte ni av de 11 at de hadde hatt ganske stor (6) eller svært stor (3) påvirkningsmulighet.

Når det gjaldt spørsmål om endringer i samarbeid med politiet i løpet av prosjektperioden svarte sju ledere at samarbeidsforholdet til politiet og terskelen for å ta kontakt var uendret, og fire ledere svarte at forholdet var bedret eller litt bedret og at det var blitt lettere å ta kontakt med politiet. Ingen svarte at forholdet var forverret eller mye bedret eller at det var vanskeligere eller mye lettere å ta kontakt. Samtidig svarte åtte at samarbeidet med politiet var bra, mens tre svarte at samarbeidet var dårlig

På spørsmål om konkrete endringer ved deres serveringssted som resultat av prosjektet "Ansvarlig vertskap", svarte tre at de utførte strengere kontroller. De resterende vektla større bevissthet/fokus på problematikken med rus og vold, men uten å kunne redegjøre for konkrete endringer ved sin arbeidsplass som resultat av prosjektet Ansvarlig vertskap. Når det gjaldt spørsmål om hvilke elementer i prosjektet som hadde vært særlig nyttige, ble kurset i konflikthåndtering og brosyrer/materiell fremhevet.

**Kommentar til intervjuresultatene:** Alle de 11 spurte lederne oppga altså at de var fornøyde med prosjektet Ansvarlig vertskap, og ni av de 11 svarte også at de hadde hatt stor eller svært stor mulighet for innflytelse på prosjektet. Til tross for at i underkant av halvparten av lederne for medlemsstedene ble nådd for telefonintervju, peker systematikken i disse resultatene i retning av at delmålet om en sterk brukermedvirkning ble nådd.

Når det gjelder spørsmålene om samarbeidsforhold med politiet, svarte bare fire av de 11 at samarbeidsforholdet var bedret i løpet av prosjektet, men åtte av de 11 svarte likevel at samarbeidsforholdet var bra. Lederne hadde problemer med å beskrive resultater i form av konkrete endringer i rutiner eller praksis som resultat av prosjektet Ansvarlig vertskap. Bare tre av de 11 beskrev konkrete endringer i form av strengere egenkontroll med servering på stedet. Åtte fremhevet det positive med en større bevissthet/fokus på problematikken i forbindelse med vold og servering, men en slik økt bevissthet/fokus kan neppe betegnes som særlig nyttig uten at det ledsages av konkrete endringer i rutiner og praksis.



## 6 Overserveringsundersøkelse

Et konkret mål for Ansvarlig vertskap har vært å redusere omfanget av overservering, dvs. servering til allerede berusede gjester. Selv om man vet at overservering forekommer i et visst omfang, forelå det lite dokumentasjon av fenomenet ved prosjektstart. Skjenkekontrollene utført av kommunens kontor for skjenkesaker hadde bare avslørt fire tilfeller av overservering i løpet av årene 1998-2000.

For å framskaffe en nødvendig dokumentasjon på omfanget av overservering er ulike framgangsmåter beskrevet i litteraturen: (1) passive observasjoner ved serveringssteder (Saltz & Hennessy 1991), (2) deltakende observasjon ved bruk av medarbeidere som går inn for å drikke seg fulle på serveringssteder (Saltz & Stanghetta 1997) og (3) bruk av skuespillere som spiller overstadig beruset og registrerer hvorvidt de får alkoholservering (Gliksman, McKenzie, Single, Douglas, Brunet & Moffatt 1993).

Alle disse metodene ble vurdert i forbindelse med STAD-prosjektet i Stockholm, som omfatter en variant av Ansvarlig vertskap i et eget restaurant-prosjekt. Den første metoden (passiv observasjon) ble først forsøkt. Metoden ble imidlertid funnet for lite effektiv ved at det ble gjort et altfor lavt antall relevante observasjoner for å kunne rettferdiggjøre kostnader og tidsforbruk. Den andre metoden (deltakende observasjon) ble funnet for risikabel, og valget falt derfor på den tredje metoden, bruk av skuespillere (Vedlegg 1).

### 6.1 Undersøkelse av overservering ved bruk av skuespillere

To skuespillere fra ei teatergruppe ble engasjert for å gjennomføre undersøkelsene som innebar at en av dem spilte tydelig "beruset", bestilte en halvliter pils og registrerte om han fikk servert alkohol og evt. om personalet reagerte på andre måter. I tillegg registrerte skuespillerne enkelte andre egenskaper ved serveringsstedet, som grad av belysning, anslått gjennomsnittsalder og antall personer til stede i lokalet, og lydnivå på musikk (Vedlegg 1.1).

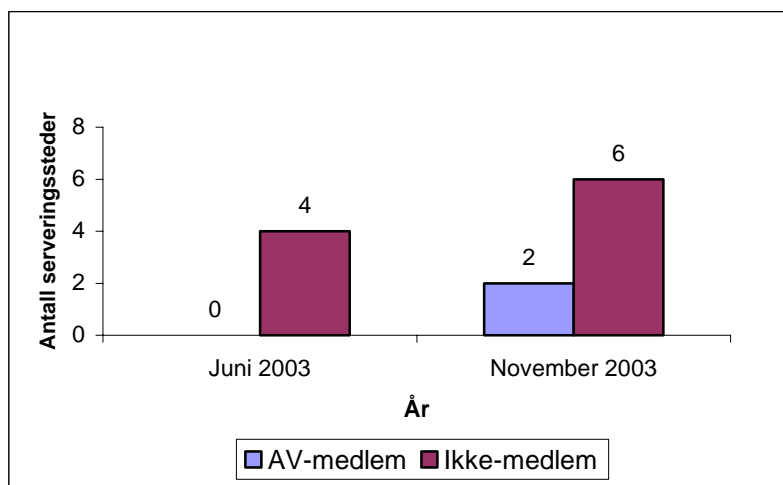
Kvaliteten på gjennomføring av sketsjene (i hvilken grad skuespillerne spilte beruset på troverdige måter) ble testet i forkant. Det ble laget videoopptak av 4 sketsj-variantter, der den ene av skuespillerne spilte beruset mens den andre var "edru" og understreket den første personens "beruselse" ved tydelig misnøye med dennes atferd. Videosekvensene med økende grad av "beruselse" ble så testet for panel bestående av representanter for politi og restaurantbransjen, samt for ansatte ved statlige institusjoner som arbeider med russpørsmål. I forhold til hver videosekvens ble paneldeltakerne bedt om å vurdere graden av beruselse hos skuespillerne og om vedkommende fremdeles var under grensen for at det var forsvarlig å fortsette å servere vedkommende alkohol. For hver av videoene bes paneldeltakerne også om å svare "ja" eller "nei" på om "gjesten" kan serveres mer alkohol. Nivået på beruselse som ble valgt for gjennomføring av studien av overservering ved serveringsstedene var et nivå hvor alle paneldeltakerne var enige om at vedkommende var for beruset for ytterligere alkoholserving. Skuespillerne ble i tillegg instruert om å legge på enda litt mer "beruselse" ved å gjøre talen "ytterligere sløret".

Prosjektsekretariatet bisto med utvelgelse av 16 serveringssteder, åtte medlemmer av Ansvarlig vertskap og åtte liknende serveringssteder som ikke var medlem. Den første undersøkelsen ble gjennomført torsdag, fredag og lørdag de to siste helgene i juni 2003, mens den andre undersøkelsen ble gjennomført på tilsvarende ukedager i slutten av november.

### **Resultater**

I den første undersøkelsen, juni 2003, ble det servert alkohol til den "berusede" skuespilleren ved 12 av 16 serveringssteder. Alle de åtte utvalgte serveringsstedene som var medlem av Ansvarlig vertskap serverte, mens halvparten av de utvalgte ikke-medlemmene serverte.

I den andre undersøkelsen, november 2003, serverte totalt åtte av 16 serveringssteder alkohol til den "berusede" skuespilleren. Seks av de åtte utvalgte medlemsstedene serverte, mens to av de åtte ikke-medlemmene serverte alkohol til den "berusede".



**Figur 8. Antall skjenkesteder blant medlemmer og ikke-medlemmer som nektet servering av "tydelig beruset" gjest**

**Kommentarer:** Den første undersøkelsen, fra juni 2003, representerer ikke en ekte "baseline", siden prosjektet Ansvarlig vertskap allerede på det tidspunktet hadde vært i gang i over to år. Undersøkelsen kan likevel betraktes som en baseline i forhold til å undersøke effekter av kursene som ble avholdt i løpet av høsten 2003. Resultatene viser altså en økning i serveringsnekt for en "beruset" person på 25 prosentpoeng både for medlemsbedriftene og for serveringsstedene som ikke er medlemmer. Antallet observasjoner i de to undersøkelsene er såpass lavt at det er vanskelig å trekke noen sikre konklusjoner på grunnlag av dataene. Påliteligheten i trenden i undersøkelsene understøttes likevel av systematikken i at alle serveringsstedene som nektet servering ved den første undersøkelsen også nektet i den andre undersøkelsen. I den andre undersøkelsen nektet i tillegg fire serveringssteder som overserverte i den første undersøkelsen. Av disse fire som endret seg i riktig retning ved å nekte servering ved den andre undersøkelsen, var to ikke-medlemmer og to medlemmer. Av de to medlemmene hadde det ene stedet hatt deltakelse med fire personer på kurset i konflikthåndtering og to personer på kurset om alkohol og rus, mens den andre medlemsbedriften ikke hadde hatt deltakere ved kurset.

**Konklusjon:** Resultatene kan tyde på en noe større grad av serveringsnekt for berusede gjester ved serveringsstedene i Bergen både ved medlemsstedene og hos ikke-medlemmer. Det er således ikke noe godt grunnlag for å hevde at en slik tendens kan tilskrives det gjennomførte

kursopplegget i forbindelse med Ansvarlig vertskap. Tiltakene i Ansvarlig vertskap må i så fall ha bidratt mer indirekte til en slik tendens, f.eks. ved sitt fokus på problemområdet.

## **7 Spørrerunde til ansatte ved serveringsstedene**

**I hvilken grad har "Ansvarlig vertskap" nådd ut til personalet i serveringsstedene?**

I spørreskjema-undersøkelsen var det bedt om at den med lengst erfaring fylte ut skjemaet. Resultatene fra den andre spørreskjema-undersøkelsen (i 2004) ved serveringsstedene viste at 9% av representantene for medlemsstedene ikke svarte ja på spørsmålet om serveringsstedet var medlem av Ansvarlig vertskap. 45% av ikke-medlemmene svarte ja eller vet ikke. På bakgrunn av disse resultatene ble det interessant å rette tilsvarende spørsmål til tilfeldige blant de ansatte ved serveringsstedene – for å få en indikasjon på i hvilken grad prosjektet Ansvarlig vertskap er nådd ut til personalet.

For å undersøke dette ble det foretatt en spørreundersøkelse ved serveringssteder. Det ble tilfeldig plukket ut 15 barer/puber som er medlem av Ansvarlig vertskap og 15 barer/puber som ikke er medlem. To studenter ble rekruttert for å gjennomføre spørreundersøkelsen med følgende instruks:

Gå bare bort til bardisken/serveringspersonalet ved hvert sted og si noe sånt som dette når dere har kontakt med personalet:

"Jeg har bare et spørsmål: Det er et prosjekt for serveringssteder i Bergen som heter Ansvarlig vertskap, og jeg lurte på om denne puben/kaféen (eller dette stedet) er med i prosjektet (-- Ansvarlig vertskap)?"

Hvis du/dere blir stoppet av personale i døra (f.eks. pga. "cover charge") så spør personalet ved døra i stedet for inne.

Husk å registrere på skjemaet med en gang etter dere forlater hvert sted.

På registreringsarket (se Vedlegg 3) ble det krysset av for hva personalet svarte på spørsmål om hvorvidt de var medlemmer av Ansvarlig vertskap

(ja, nei eller vet ikke), om de personalet svarte først etter på ha spurt noen andre og om den som svarte var serveringspersonale eller dørvakt.

Av de 15 medlemmene svarte 8 umiddelbart riktig at dette serveringsstedet var medlem av Ansvarlig vertskap, 3 svarte ja først etter å ha forhørt seg med andre, 2 svarte vet ikke, og 2 svarte nei. Dvs. at ansatte ved 47 % av medlemsstedene ikke visste sikkert om de var medlem. To av de åtte medlemmene som ble undersøkt m.h.t. overservering serverte ikke ved 2. gangs undersøkelse. Disse to serveringsstedene var også blant dem som umiddelbart svarte at de var medlemmer av Ansvarlig vertskap.

Undersøkelsen foregikk over to kvelder, og ett av de 15 serveringsstedene som ikke var AV-medlemmer var det ett sted som ikke var åpent noen av kveldene. Blant de 14 resterende ikke-medlemmene svarte 4 umiddelbart riktig at de ikke var medlem, 3 svarte riktig (nei) etter å ha spurt noen andre, 5 svarte "vet ikke", og 2 svarte feilaktig ja.

**Kommentar:** Resultatene innebar altså at bare ca. halvparten av de ansatte ved medlemssteder kunne svare umiddelbart bekreftende på at serveringsstedet var medlem av Ansvarlig vertskap. At personalet vet (i den forstand at de umiddelbart kan bekrefte) at serveringsstedet er medlem må kunne betegnes som et mildt kriterium for hvorvidt prosjektet er nådd ut til de ansatte, som vil være en forutsetning for at tiltakene i prosjektet skal kunne virke etter hensikten.

## **8 Spørsmål til gjester før/etter informasjonskampanje**

En informasjonskampanje rettet mot gjester ved byens serveringssteder hadde som mål å spre kjennskap til prosjektet Ansvarlig vertskap og å øke oppmerksomhet om prosjektets tema, rus og vold (Delmål 4). Elementer i informasjonskampanjen var (1) brosjyrer, (2) ølbrikker med faktaopplysninger om rus og vold (3) kampanjefilm om rus og vold ved skjenkestedene, (4) annonse i gratisavisa Natt og Dag, (5) omtale i Bergensavisen (BA) og Bergens Tidende (BT), og (6) radiointervju i NRK Hordaland.

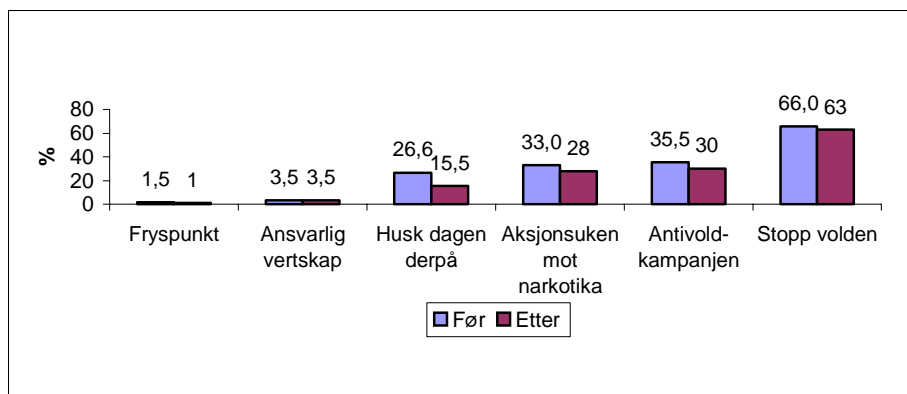
For å undersøke om informasjonskampanjen nådde fram til gjestene ble det gjennomført en enkel spørreundersøkelse blant gjester på utvalgte steder i forhold til kjennskap til Ansvarlig vertskap og sentrale poenger i prosjektet. Undersøkelsen ble utført før igangsetting av video-kampanjen og etter gjennomføring av kampanjen, både på steder hvor videoene ble vist og på andre, tilsvarende serveringssteder. Spørreundersøkelsen ble gjennomført av firmaet KulturAnalytikerne og involverte 200 gjester i hver runde, dvs. før og etter informasjonskampanjen (Vedlegg 4).

En serie spørsmål om kjennskap til kampanjer rettet mot utesteder i Bergen ble stilt til 98 gjester ved medlems-serveringssteder og 102 gjester hos ikke-medlemmer før informasjonskampanjen og til 99 gjester ved medlemssteder og til 101 gjester hos ikke-medlemmer etter informasjonskampanjen. Svarene viste ingen klare forskjeller mellom gjester hos medlemmer og hos ikke-medlemmer.

Det første spørsmålet var et åpent ja/nei-spørsmål om kjennskap til slike kampanjer. Før informasjonskampanjen var det totalt 9% som oppga å ha kjennskap til kampanjer rettet mot utesteder i Bergen, mens etter informasjonskampanjen var det kun 7,5% som oppga slik kjennskap til kampanjer rettet mot utesteder i byen.

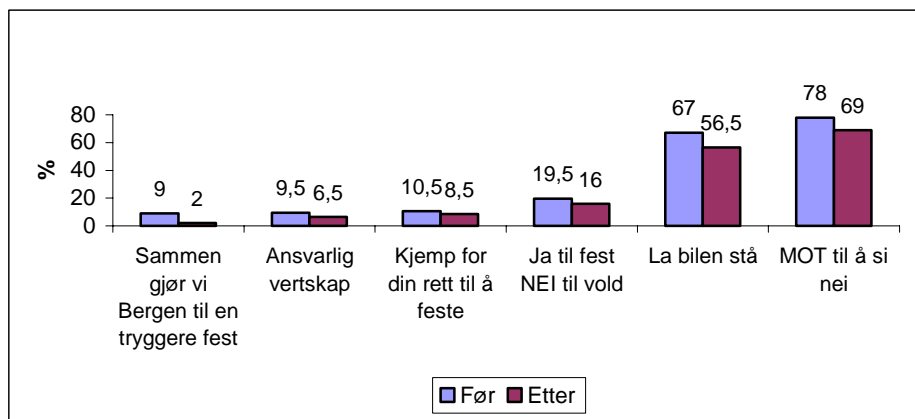
Det andre spørsmålet var en hjulpen oppramsing av seks ulike kampanjenavn med spørsmål om kjennskap til hver av disse. Resultatene viser ingen økning i antall gjester som rapporterer kjennskap til "Ansvarlig vertskap" etter informasjonskampanjen. Andelen som rapporterte kjennskap til dette kampanjenavnet var stabilt på bare 3,5%. Når det

gjelder de andre kampanjenavnene viser tallene en svak nedgang i antallet gjester som rapporterer kjennskap til navnene.



**Figur 9. Andel av gjester som rapporterte kjennskap til ulike kampanjenavn før og etter informasjonskampanjen om Ansvarlig vertskap.**

Spørsmål 3 omhandlet kjennskap til konkrete uttrykk som har vært brukt i forbindelse med ulike kampanjer. De uttrykkene som var brukt i forbindelse med "Ansvarlig vertskap" var "Sammen gjør vi Bergen til en tryggere fest", "Ansvarlig vertskap" og "Kjemp for din rett til å feste". Andelen som rapporterte kjennskap til disse uttrykkene oversteg ikke 10,5% av gjestene, og tallene viser en nedgang fra undersøkelsen før informasjonskampanjen til undersøkelsen i etterkant. Tilsvarende nedgang viser tallene for rapportert kjennskap til de tre uttrykkene som er hentet fra andre kampanjer.



**Figur 10. Andel av gjester som rapporterte kjennskap til ulike uttrykk før og etter informasjonskampanjen om Ansvarlig vertskap.**



De som oppga kjennskap til kampanjer ble spurt om kildene til denne kjennskapen.

**Tabell 7. Ulike kilder til kjennskapen til de gjennomførte kampanjene.**

Informasjonstiltak	Blant 200 spurte gjester	
	Før info-kampanje	Etter info-kampanje
(1) brosjyrer	10	1
(2) ølbrikker	4	2
(3) kampanjefilm	4	1
(4) annonse i Natt og Dag	9	5
(5) omtale i BA og BT	12	4
(6) radiointervju i NRK Hordaland	4	1
SUM	43	14

Som det framgår av tabell 7 var det flere som oppga de ulike informasjonstiltakene som kilde til viten om kampanje før informasjonskampanjen enn etter kampanjen.

**Kommentarer:** Resultatene viser, framfor alt, ingen ønsket effekt i form av økt rapportering om kjennskap til Ansvarlig vertskap og/eller sentrale tema i prosjektet etter informasjonskampanjen. Den svake tendensen til enda lavere "kjennskap" til prosjektet etter informasjonskampanjen enn før er neppe en reell effekt. I den grad en slik endring fortjener oppmerksomhet, kan den muligens forklares ved en endring i sammensetningen av populasjonen av gjester som ble spurt: Julebordsesongen var i gang ved den andre undersøkelsen, det var bl.a. noe lavere andel studenter/skoleelever, og det er ikke usannsynlig at disse i noe større grad enn andre svarer bekreftende på kjennskap til ulike ting.

Resultatene står i kontrast til svarene fra intervjuene med lederne ved serveringsstedene, hvor informasjonsmateriell/brosjyrer var et av de elementene ved Ansvarlig vertskap som hyppigst ble nevnt som noe de hadde funnet særlig nyttig.



## 9 Kursevalueringer

De ulike delene av de første kursbolkene i Ansvarlig vertskap for nøkkelpersoner ved medlemssteder, våren og høsten 2002, ble vurdert ved at kursdeltakerne svarte på spørreskjema om kursenes nytteverdi og presentasjon. Resultatene er oppsummert i sluttrapporten fra prosjektledelsen: "Deltakerne var godt fornøyd med kurset og spesielt godt fornøyd var deltakerne i runde to som gikk høsten 2002 . . . På en skala fra 1 til 6 fikk kursene tett oppunder 5 for nytteverdi og litt over 4 på presentasjon."

Tilsvarende brukerfornøydhets-undersøkelser ble gjort i forhold til to temamøter som var åpne for alle ansatte ved medlemsbedrifter (om Ansvarlig alkoholhåndtering og Rusmidler – tegn og symptomer). Brukerfornøydhet er selvsagt bedre enn brukermisfornøydhet, men undersøkelser av denne typen er vanligvis lite relevante i forhold spørsmål om oppnåelse av konkrete resultatmål.

Kursene i regi av Ansvarlig vertskap har rettet seg direkte mot tre av delmålene som omhandler "kunnskap" og "kjennskap":

Delmål 1: Øke bevissthet hos bevillingshavere, ledere og ansatte på serveringssteder om deres ansvar i spørsmål om alkohol og vold.

Delmål 1.1: Øke kjennskap til lovverket/skjenkebestemmelsene.

Delmål 3: Øke de ansattes kunnskaper og gi dem opplæring i å identifisere og håndtere risikosituasjoner for vold.

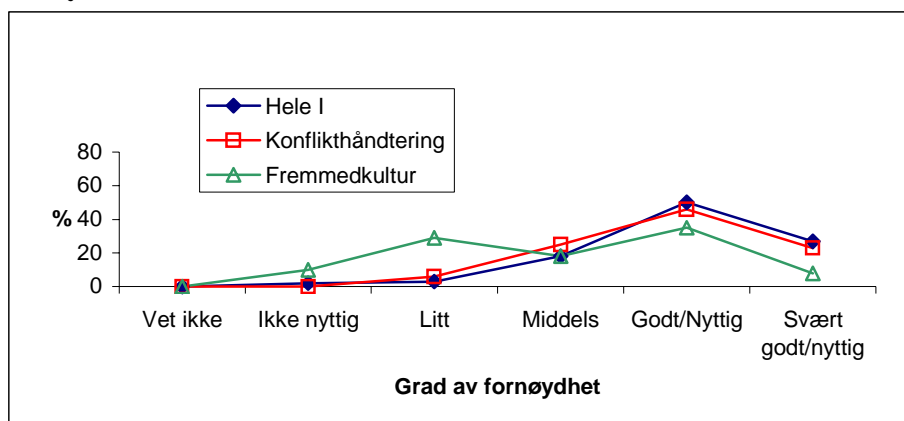
I forhold til evaluering av slike mål, som ikke var operasjonalisert/registrert på forhånd ble to alternativer foreslått i evalueringsplanen fra SIRUS (høsten 2002):

(1) Det utvikles et spørreskjema (flervalgstest) som distribueres til et utvalg av serveringspersonale før kurs, slik at resultatene av denne undersøkelsen kan anvendes til spesifisering og bestilling av kursinnhold i neste kursbolk. Flervalgstesten kan så gjentas etter kurs for resultatevaluering av kurset.

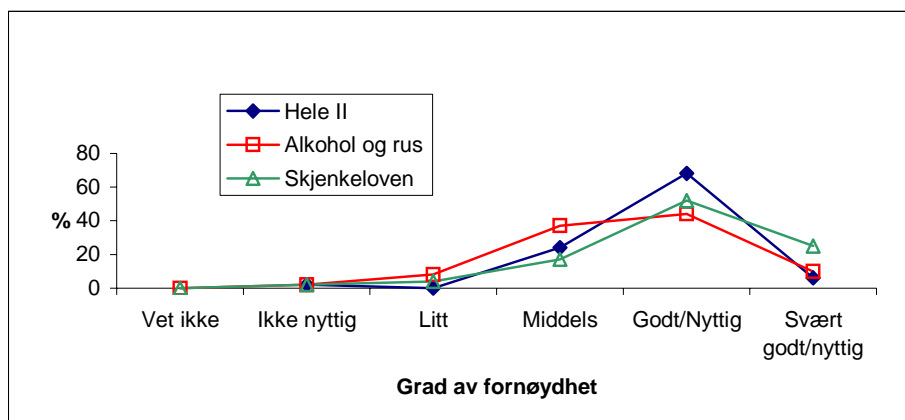
(2) Dersom tidsplanen ikke tillater gjennomføring av en slik spørreskjema/test-runde før kursplanlegging, så vil den nest beste løsning være at en relevant flervalgstest utarbeides av kursansvarlige og distribueres til kursdeltakere før og etter kurs.

Det første alternativet ble ikke fulgt i forhold til noen kurs-modul. Det andre alternativet, med flervalgstester før og etter kurs ble fulgt opp i forhold til Kursmodul 1, høsten 2003. Denne kursmodulen omhandlet lovverket og ble gjennomført av kontoret for skjenkesaker. I alt 21 prøver ble avlagt før og etter kurs, og resultatene viste til sammen 151 feil på 22 spørsmål før kurset og 71 feil på de 22 spørsmålene etter kurset. Resultatene fra flervalgstestene ga således en rask tilbakemelding på at kurset i hvert fall hadde umiddelbare effekter på kunnskaper om lovverket ved å mer enn halvere antallet feil svar. I tillegg vil resultatene fra slike tester kunne anvendes til å identifisere områder hvor kurset fungerte mindre effektivt, slik at disse områdene kan endres/styrkes i neste runde.

Resterende kursmoduler høsten 2003, i regi av Netsearch ble ikke fulgt opp med før- og etter-undersøkelser som muliggjør en effektiv resultatevaluering. Med begrunnelse om at pretester kunne forstyrre kurset valgte kurslederne på nytt en tradisjonell registrering av deltakerfornøydhet for hver kursbolk:



**Figur 11. Fordeling (i prosent) på ulike svarkategorier vedr. fornøydhet med kurs i konflikthåndtering og fremmedkultur.**



**Figur 12. Fordeling (i prosent) på ulike svarkategorier vedr. fornøydhhet med kurs om alkohol og rus og om skjenkeloven.**

Resultatene viser at flertallet av deltakerne ved hver av kursbolkene rapporterte at kurset hadde vært godt/nyttig eller svært godt/svært nyttig.

**Kommentar:** Det ble altså ikke gjort registreringer av ferdigheter eller kunnskaper innenfor områdene konflikthåndtering, fremmedkultur eller alkohol- og rus. Når registreringer før kurs mangler, innebærer dette at vi mangler grunnlag for vurdering av behovet for kurs. Som grunnlag for resultatevaluering av kurset ville det være nødvendig med registreringer både før og etter. Et problem med å få gjennomført slike før- og etterregistreringer er at det kan (og bør) oppleves like mye som en test for de som planlegger og holder kurset som for de som deltar. For å sikre at mer detaljerte tester før- og etter kurs blir gjennomført vil det sannsynligvis være nødvendig å innarbeide dette allerede i utgangspunktet når det inngås avtale med kursutviklere og kursholdere.



## 10 Generell diskusjon

### 10.1 Vurdering av måloppnåelse

Hovedmålet for prosjektet Ansvarlig vertskap i Bergen var å forebygge og redusere rusrelatert vold i tilknytning til skjenkesteder. Det mest relevante observasjonsgrunnlaget i forhold til dette målet, statistikkene fra Bergen politidistrikt over anmeldte voldsepisoder i tilknytning til byens skjenkesteder, viser en svak nedgang allerede i forkant av Ansvarlig vertskap og en noe større nedgang i selve prosjektperioden. Politiets "Aksjon Gatevold", med målrettet innsats mot vold i bybildet var gjennomført før Ansvarlig vertskap og kan ha bidratt til at den tidligere trenden med økende antall voldsepisoder i tilknytning til skjenkestedene var snudd allerede i forkant av at Ansvarlig vertskap startet. Den noe større nedgangen i antallet anmeldte voldstilfeller i tilknytning til skjenkesteder i løpet av selve prosjektperioden (2000-2003) støttes til dels av svarene fra spørreskjemaundersøkelsen som viste en svak nedgang i andelen som rapporterte å ha sett eller å ha blitt utsatt for aggressivitet eller voldsepisoder ved serveringsstedet siste 12 måneder.

**Delmål 1**, som omhandlet å øke grad av bevissthet om og kjennskap til lovverket og prinsipper i Ansvarlig vertskap hos bevillingshavere, ledere og ansatte på serveringssteder, var ikke operasjonalisert/registrert på forhånd. Forslaget om kartlegging av kunnskaper, for eksempel ved hjelp av en flervalgstest (som kunne anvendes både til planlegging av kurs og som en pre- og post-test), ble ikke fulgt opp av Netsearch. Forslaget om at kursansvarlige utarbeider en relevant flervalgstest som distribueres til kursdeltakere umiddelbart før og etter kurs ble fulgt opp i forbindelse med Kursmodul 1, om lovverket, høsten 2003. Resultatene viste at kurset hadde umiddelbare effekter på kunnskaper om lovverket ved å mer enn halvere antallet feil svar. Andre resultater som tyder på en økende grad av bevissthet og kjennskap til prinsipper i Ansvarlig vertskap er en signifikant økning i andelen i spørreskjemaundersøkelsen som sa seg helt eller delvis enig i påstandene om at voldsepisoder ofte oppstår i tilknytning til skjenkesteder og at alkohol øker risikoen for vold. I tillegg ble enten "strengere kontroller med servering" eller "generelt økt fokus på problematikken" nevnt av alle de 11 lederne for serveringssteder som ble intervjuet i etterkant av prosjektet.

**Delmål 2**, grad av kunnskaper og ferdigheter hos serveringspersonalet mht. å identifisere og håndtere risikosituasjoner, var heller ikke spesifikt operasjonalisert/registrert før iverksettelse av tiltak. Kursene i konflikthåndtering har hatt til sammen over 140 deltakere fra minimum 24 ulike serveringssteder. Dessverre er resultatene utelukkende målt ved fornøydhets-undersøkelser – som riktignok viser stor grad av fornøydhet med kursene blant deltakerne. Andelen blant medlemmene som rapporterte ønske om videre kurs i konflikthåndtering ved spørreskjemaundersøkelsen i 2004 var også på hele 80%, og det var en signifikant økning i andelen som rapporterte at uheldige episoder brukes i opplæringen. Det er likevel ikke mulig på bakgrunn av svar og registreringer å fastslå i hvilken utstrekning det er skjedd faktiske endringer i kunnskaper, ferdigheter og praksis når det gjelder takling av potensielle konfliktsituasjoner. Det kan være særlig gode grunner til å følge dette delmålet med relevante registreringer. Ifølge Solomon og Usprich (1994) er overdreven bruk av makt i taklingen av berusede personer en av de hyppigste kildene til sivile søksmål i tilknytning til serveringssteder i Canada, og en smidigere håndtering av potensielle konfliktsituasjoner kan ha et betydelig potensiale m.h.t. å redusere hyppighet og omfang av voldsepisoder.

**Delmål 3** om at alkoholservingen skal foregå i tråd med gjeldende lovverk og kommunale bestemmelser var nærmere spesifisert som å "Redusere overskjenking" og å "Redusere skjenking til mindreårige". Det forelå ingen forundersøkelser (baseline) for disse, og omfanget av servering til mindreårige ble ikke undersøkt. Første overserveringsundersøkelse med bruk av skuespillere ble imidlertid gjennomført før andre tiltaksfase (med det videreutviklede kurset, høsten 2003), og den andre undersøkelsen ble gjennomført i etterkant av denne kursbolken. Resultatene viste en noe større grad av serveringsnekt for berusede gjester ved serveringsstedene i Bergen både ved medlemsstedene og hos ikke-medlemmer. Svarene fra spørreskjemaundersøkelsene viser også en signifikant økning i andelen som rapporterer at servering til berusede personer stoppes umiddelbart (ofte eller av og til), og 100% av medlemmene ga dette svaret i undersøkelsen i 2004. Sammenholdt med resultatene av overserveringsundersøkelsen viser dette imidlertid et klart misforhold mellom "kunnskaper" (dvs. svar på spørreskjema) og praksis, siden seks av åtte medlemssteder faktisk fremdeles serverte en "tydelig beruset" person i overserveringsundersøkelsen.



**Delmål 4**, å spre kjennskap til prosjektet blant gjester på byens serveringssteder ved en informasjonskampanje, ble ikke nådd. Spørreundersøkelse blant gjester på utvalgte steder i forhold til kjennskap til Ansvarlig vertskap og sentrale poenger i prosjektet viste ingen endring i ønsket retning.

**Delmål 5** var å rekruttere flest mulig av serveringsstedene som ligger innenfor det området av byen hvor statistikkene fra Bergen politidistrikt viser at det hyppigere forekommer rusrelatert vold. Både oversiktene over rekrutterte medlemmer og svar fra spørreundersøkelsen i 2004 indikerer at man i stor utstrekning lyktes med å rekruttere i overensstemmelse med målet.

**Delmål 6** gjaldt å gi serveringsstedene et "eierskap" til prosjektet gjennom brukervedvirkning. Det framgår av resultatene fra intervjuene med ledere ved medlemsserveringsstedene at alle de spurte var fornøyde med prosjektet, og ni av disse svarte også at de hadde hatt stor eller svært stor mulighet for innflytelse på prosjektet. Selv om noe under halvparten av lederne ble nådd med intervjuet, indikerer resultatet at delmålet om en sterk brukervedvirkning ble nådd. Aktivitetsrapporten fra prosjektledelsen viser også at det ble oppmuntret til brukervedvirkning gjennom hele prosjektet ved dialoger med sentrale bevillingshavere, dialoger med nøkkelpersoner ved serveringsstedene, invitasjon til og deltakelse i idédugnad, samt heldagssamlinger hvor representanter fra serveringsbransjen har bidratt til utformingen av kursprogrammet.

**Delmål 7** var å bedre samarbeid mellom politiet og serveringsbransjen. I intervjuet med lederne etter prosjektavslutningen svarte bare fire av de 11 at samarbeidsforholdet var bedret i løpet av prosjektet, men åtte av de 11 svarte likevel at samarbeidsforholdet var bra. Ingen svarte at samarbeidsforholdene var forverret. Tallene fra spørreskjemaundersøkelsene ved serveringsstedene viste også at rapportert hyppighet av å ha kontaktet politiet var på samme nivå i 2000 og i 2004 til tross for en liten nedgang i rapportert omfang av vold/aggressivitet og trusler mot personal.

Flere av lederne ved serveringsstedene nevnte i intervjuene episoder hvor politiet var tilkalt. Blant eksemplene var både episoder hvor politiet var meget raskt på plass og episoder hvor de ankom "altfor sent". I overensstemmelse med oppfordringen til serveringsbransjen om selv å komme med innspill til tiltak kom bransjens representanter bl.a. med forslag om "et mer synlig og oppsøkende politi i tilknytning til

skjenkestedene.” På vegne av bransjen sendte derfor Ansvarlig vertskap et forslag til Hordaland politidistrikt ved politimesteren, der politiet ble bedt om å vurdere forslaget om et mer synlig og oppsøkende politi, som et tiltak for å redusere rusrelatert vold i tilknytning til skjenkestedene. Forslaget ble ikke fulgt opp av politiet.

Svarene fra intervjuene med lederne ved serveringsstedene indikerer at det har skjedd en viss bedring i samarbeidsforholdet mellom serveringsbransjen og politiet, men det er likevel et åpenbart forbedringspotensiale i dette samarbeidsforholdet.

## **10.2 Sammenheng mellom tiltak og endringer**

Ulike delmål som ble beskrevet i prosjektplanen for Ansvarlig vertskap, vedrørende rekruttering, brukermedvirkning, økt kunnskap/bevissthet om lovverk og prinsipper for ansvarlig alkoholserving er, i hvert fall langt på vei, nådd. Når det gjelder målet om en reell reduksjon av overservering og hovedmålet om redusert forekomst av vold i tilknytning til serveringssteder, er resultatene mer moderate og kan ikke entydig tilskrives de gjennomførte tiltakene. Overserveringsstudien viste en svak økning av serveringsnekt for berusede gjester både ved medlemsstedene og ved serveringsstedene som ikke var medlemmer. Det er således ikke noe godt grunnlag for å hevde at en slik tendens kan forklares ved kursopplegget i Ansvarlig vertskap. Det er selvsagt likevel mulig at Ansvarlig vertskap mer indirekte har bidratt til en slik tendens ved på ulike måter å ”sette fokus” på problemområdet.

Når det gjelder reduksjonen i antallet anmeldte voldsepisoder i prosjektperioden, som framgår av politiets voldsstatistikk, kan heller ikke denne med sikkerhet tilskrives tiltakene i Ansvarlig vertskap. Flere tidligere evalueringer av ulike liknende programmer (f.eks. McKnight & Streff 1994; Saltz & Stanghetta 1997; Wallin, Gripenberg, & Andréasson 2002) har konkludert med at opplæringen i ”ansvarlig vertskap” (RBS; responsible beverage services) ikke engang utgjør en hovedforklaring på redusert forekomst av overservering, mens derimot effektiv håndhevelse av lovverket og klare sanksjoner kan være avgjørende for å oppnå effekter. En mulig relevant faktor kan derfor f.eks. være at det skjedde en viss opptrapping av kontrollvirksomheten fra kommunens kontor for skjenkesaker fra 2000 til 2001 i forbindelse med økt bevilgning til kontrollvirksomheten (se Figur 5). Den tydeligste reduksjonen i antall anmeldte voldstilfeller kom i etterkant av denne (se Figur 2). Selv om disse

kontrollene foreløpig i liten grad har vært egnet til å avsløre tilfeller av overservering, så kan den mer tydelige kontrollen, bl.a. ved storaksjoner som innebærer kontroll av mange serveringssteder på samme kveld, ha hatt en viss effekt m.h.t. å tydeliggjøre kontrollvirksomheten. Disse kontrollene har imidlertid også et klart forbedringspotensiale i m.h.t. en mer effektiv kontroll av overservering. Konklusjonene fra de nevnte rapportene, angående betydningen av at opplæringen i ansvarlig vertskap ledsages av effektiv håndhevelse av lovverket og klare sanksjoner tilsier også at det bør arbeides videre med målet om et mer synlig og oppsøkende politi i tilknytning til skjenkestedene.

For å kunne knytte nedgangen i antallet anmeldte voldstilfeller mer direkte til kursene i Ansvarlig vertskap (alkohollovgevingen og konflikthåndtering), ville det være nødvendig med en mer entydig dokumentasjon på at kursene i første omgang ledet til (1) en klar nedgang i overservering og (2) bedre konflikthåndtering i praksis. Dokumentasjonen for begge disse er forholdsvis svake.



## 11 Oppsummering

Prosjektet Ansvarlig vertskap har gjennomført alle tiltakene/delprosjektene som var skissert i prosjektplanen. Dette gjelder (1) rekruttering av serveringssteder, (2) PR-arbeid mot media, (3) utarbeiding av materiell, (4) gjennomføring av kurs i Ansvarlig vertskap for nøkkelpersoner, (5) sertifisering av medlemmer, (6) gjennomføring av publikumskampanje og (7) utarbeiding og gjennomføring av temamøter for ledere og ansatte. Det er også fremmet forslag om (8) etablering av Ansvarlig vertskap som permanent tiltak.

Det eneste delprosjektet som var dokumentert resultatløst var informasjonskampanjen rettet mot publikum. Ellers har tiltakene for en stor del nådd ut til de målgruppene man ønsket å nå direkte. Prosjektet lyktes med å rekruttere i overensstemmelse planene, kurs i Ansvarlig vertskap er gjennomført etter planene, med relativt stor deltakelse fra serveringsstedene, og idédugnader og temamøter har hatt god oppslutning fra representanter for serveringsstedene. Lederne for serveringsstedene oppga også å være fornøyde med mulighetene for medvirkning i prosjektet. Det er likevel usikkert i hvilken utstrekning tiltakene nådde helt fram til det større antallet ansatte ved serveringsstedene. Selv om prosjektet nådde effektivt fram til ledere og nøkkelpersoner, tyder bl.a. resultatene av spørrerunden til ansatte ved serveringsstedene, med spørsmål om stedet er medlem av Ansvarlig vertskap, på at ca halvparten av de tilfeldig spurte ansatte ved medlemssteder ikke umiddelbart visste hvorvidt stedet var medlem.

Resultatene tyder også på at prosjektet i noen grad har produsert en økt bevissthet om problemer med overservering og vold/aggressivitet i tilknytning til serveringssteder og klart forbedrede kunnskaper om lovverk som resultat av kurs. Igjen er det spørsmål om i hvilken grad disse tingene nådde ut til andre ansatte ved serveringsstedene, og overserveringsstudien viste bare en svak tendens i retning av mindre overservering.

Når det gjelder selve hovedmålet, å forebygge og redusere rusrelatert vold i tilknytning til skjenkesteder, viste altså politiets statistikk over antallet anmeldte voldstilfeller en nedgang i prosjektperioden. Selv om Ansvarlig vertskap kan ha bidratt til denne utviklingen er det gode grunner til å være forsiktig med en slik konklusjon: For det første er noen av de sentrale delmålene for Ansvarlig vertskap som i neste omgang kunne virke i

forhold til å produsere en reduksjon i rusrelatert vold svakt dokumentert. Dette gjelder både faktiske forbedringer i ferdigheter og praksis i forhold til håndtering av potensielle konfliktsituasjoner og en klar reduksjon i forekomst av overskjenking både hos nøkkelpersoner og hos andre ansatte ved serveringsstedene. (Faktiske ferdigheter i konflikthåndtering ble ikke undersøkt verken før eller etter kurs, og til tross for at 100% av representantene for serveringsstedene svarte at servering av berusede stoppes ofte/av og til, ble en "tydelig beruset" person servert i ved seks av åtte medlemssteder i skuespillerstudien). For det andre har erfaringer fra tilsvarende prosjekter vist at opplæring i prinsippene for ansvarlig vertskap alene har hatt liten effekt på omfanget av overservering. Effekten sikres ved at opplæringen ledsages av kontrollrutiner og sanksjoner ved brudd på bestemmelsene. Det er lite som tyder på at en særlig omfattende effektivisering eller intensivering av kontrollrutiner og sanksjoner fra myndighetenes side i forbindelse med overservering har fulgt opplæringen i Ansvarlig vertskap.

### **11.1 Anbefalinger for framtidige prosjekter**

Prosjektet Ansvarlig vertskap i Bergen har produsert et omfattende kursmateriell som kan anvendes til eller danne utgangspunkt for tilsvarende opplæringsprogram i prinsipper for Ansvarlig vertskap andre steder i landet. Med bakgrunn i resultater og erfaringer fra prosjektet i Bergen kan det gis flere anbefalinger i forhold til tilsvarende framtidige prosjekter:

1. Involvering av representanter fra bransjen og oppmuntring til deltakelse hele veien skaper velvilje til prosjektet, gir nyttige innspill, og forebygger mot likegyldighet og sabotering av prosjektet.
2. Grunnprinsippene om ansvarlig alkoholserving i overensstemmelse med lovverket må likevel holdes fast og bør følges opp med forsterket tilsyn og sanksjoner ved brudd på bestemmelsene. Dette innebærer at både politi og kommunale tilsynsmyndigheter bør involveres i planleggingen av mer målrettede innsatser mot serveringsstedene.
3. Programmet bør antakelig gjøres obligatorisk for enkelte typer serveringssteder (evt. knyttet til stengetider), både for å unngå at uforholdsmessig store ressurser går med til rekruttering og for å sikre at programmet nå fram til de aktuelle serveringsstedene.

4. Målformuleringer bør være konkrete og knyttet til spesifikke observasjonsmetoder, som f.eks. overservering som studert ved hjelp av skuespillere som spiller beruset.
5. **Det bør foreligge eller innhentes data fra forundersøkelser (baseline) i forhold til alle mål, slik at man har klare utgangspunkt for å kunne dokumentere endringer i riktig (eller gal) retning.**
6. For å sikre at spesifikke delmål nås, bør det etableres klare prosedyrer for registrering og kvalitetssikring av opplæringsprosedyrer:
  - a. I forbindelse med kunnskapsrettede kurs bør kunnskapstester administreres både før og etter kurs.
  - b. I forbindelse med planlegging av kurs som tar sikte på å forbedre ferdigheter og praksis (f.eks. i konflikthåndtering) bør det foreligge registrering av slike ferdigheter eller praksis.
  - c. Registreringene bør anvendes aktivt under veis i prosjektet til kvalitetssikring, slik at det kontinuerlig arbeides med programforbedringer ved at komponenter som ikke produserer ønskede effekter fjernes og nye prøves ut.





## English summary

Published here are the results of an evaluation of the Bergen-based *Ansvarlig vertskap* (Responsible host), a three-year project (2000–2003) based on similar work in several other countries, among them New Zealand, US, Canada and Sweden, where the hospitality industry joined the authorities to design and take action to reduce the incidence of violence in connection with licensed premises.

The plan drawn up for the *Ansvarlig vertskap* project outlined the following initiatives/subprojects. 1) Recruitment of licensed businesses; 2) media awareness-raising campaign; 3) preparation of material; 4) courses for key personnel on the *Ansvarlig vertskap* approach; 5) certification of members; 6) public information campaign; 7) planning and undertaking of theme meetings for managers and staff. Suggestions were made to 8) prolong the *Ansvarlig vertskap* programme indefinitely.

Our evaluation data comprise police violence statistics; statistics compiled by local authority's licensing affairs department; questionnaire survey undertaken at the businesses; interviews with managers of the businesses; demonstration by actors of alcohol being served to "intoxicated" persons; interviews with restaurant staff and customers before and after the public information campaign; and course evaluations.

The *Ansvarlig vertskap* project completed all of the initiatives/subprojects listed in the project plan, and by and large met targets set out in the plan for recruitment, user participation, increased insight into the legal situation and principles of responsible alcohol service. With regard to efforts to bar the service of alcohol to inebriated customers and bring down the incidence of violence at or near licensed premises, the results were middling at best. While police statistics on violence show a reduction of about 40 incidents per year from 2001 to 2002 and 2003, we need to err on the side of caution before concluding that the effect is real and that the *Ansvarlig vertskap* project is its cause. Firstly, no statistics show a significant decline. Secondly, several of the intermediate targets for the *Ansvarlig vertskap* programme, which might help reduce alcohol-related violence, lack satisfactory documentation. Deficiencies here relate to actual improvements in skills and capacity to tackle conflicts and a clear drop in alcohol served to inebriated person by key personnel and other categories of staff. Thirdly, similar projects show that training in the principles of accountable management has little impact on the volume of alcohol sales

to inebriated customers. The effect is ensured by linking monitoring procedures and penalties for violations of the regulations to the training. There is little evidence that training under the auspices of the Ansvarlig vertskap project has resulted in substantial gains in supervisory vigour or monitoring frequency or penalties imposed by the authorities for serving alcohol to inebriated persons.

The only subproject that was documented to be ineffective was the public information campaign. Apart from this, steps taken have tended to reach the target groups in question. The project succeeded in recruiting licensed businesses as envisioned in the plans, the courses under the project's auspices went according to plan, and were widely attended by the businesses involved. Brainstorming sessions and theme meetings were well attended by representatives of the licensed businesses. Managers in the trade said in addition that they were happy with the opportunity to have a say in the project. That said, it remains a moot point whether the various initiatives reached the workers on the ground in the hospitality industry. So although managers and key personnel benefited from the programme, about half of the workers we spoke to were unaware if their place of work was involved in the project or not.

According to the findings, the project did manage to raise awareness and knowledge of the violence/aggression-related problems associated with the hospitality industry. The courses clearly helped boost insight into the regulations. But again, we need to ask whether these benefits reached restaurant staff etc.; the study on alcohol service to inebriated customers showed only a very moderate decrease in such sales.

The quantities of course literature produced by the Ansvarlig vertskap project in Bergen could be used to plan and undertake similar training programmes on the principles of responsible host in other areas of the country. In light of the findings and project experiences, we offer the following points for future projects with similar ambitions.

1. By involving trade representatives from the start, and encouraging participation throughout, it may be possible to create and sustain goodwill to the project, generate useful ideas and avert indifference to and sabotage of the project.
2. The basic principles of responsible host in compliance with the laws and regulations must nevertheless be maintained with a firm hand, and ensured by means of more vigilant supervision and prescribed

sanctions for violations. This means that the police and civil authorities need to be involved in the planning of focused initiatives targeted at businesses licensed to sell alcohol.

3. The programme should probably be made compulsory for certain types of licensed business (possibly in connection with opening hours), to avoid spending overmuch on recruitment and to ensure that the target businesses are successfully reached.
4. Objectives should be expressed in concrete terms and tied to particular methods of monitoring, such as a study of alcohol sales to inebriated customers with actors playing the part of the difficult customers.
5. Data should be made available from pilot or feasibility (baseline) studies in relation to objectives as a clear baseline for substantiating changes in the right (or wrong) direction.
6. To ensure the different intermediate targets are met, registration and quality control of training facilities will need to follow specified guidelines:
  - a. In connection with information courses, tests should be carried out before and after each course to measure progress
  - b. In connection with course planning aimed at theoretical and practical skill enhancement (as in conflict management), such skills and practices should be recorded.
  - c. Recording should be used actively during the project to ensure quality control. Programmes should be improved continually by removing components with no desired effects and by testing new ones.

# Vedlegg 1

## Bruk av skuespillere i STAD-prosjektet, Stockholm

I STAD-prosjektet ble to mannlige skuespillere (23 og 27 år gamle) ansatt i prosjektet for å fremstille berusede gjester ved serveringssteder. For å vurdere i hvilken grad skuespillerne spilte beruset på troverdige måter ble det tatt opp videosekvenser av fire tenkte situasjoner på en restaurant, der skuespillerne vekselvis spilte beruset og edru. Videosekvensene ble deretter testet på et panel av 31 personer. Panelet besto av representanter for politi, restaurantbransjen, kommunen og tilsynsmyndighet (tilsv. kontor for skjenkesaker).

I forhold til hver videosekvens ble paneldeltakerne bedt om å vurdere graden av beruselse hos skuespillerne ved å krysse av på en skala gradert fra 0 til 10, der 0 var "edru" og 10 var "klart overstadig beruset". For hver av videoene ble de også bedt om å svare "ja" eller "nei" på om personen kunne serveres mer sterk-øl.

Det ble utkrystallisert en situasjon hvor den ene skuespilleren ble vurdert som klart "beruset" og hvor den andre skuespilleren var klart edru. I forhold til den utvalgte "episoden" svarte flertallet av panelet (62,1%) at den berusede personen ikke burde serveres mer sterkt øl, 24,1% var i tvil og 13,8% svarte at han burde kunne få en øl til. Skuespillerne ble deretter gitt ytterligere trening i å spille den utvalgte episoden med vekslende roller (fra gang til gang) og i å fylle ut en svarprotokoll m.h.t. egenskaper ved serveringsstedet.

Selve studien ble gjennomført med 92 observasjoner (11 på tirsdager, 28 på onsdager, 18 på torsdager, 27 på fredager og 8 på lørdager mellom kl. 22.00 og 02.00 (fra 3. desember 1996 til 20 februar 1997). Det ble tilstrebet å gjøre fem observasjoner i løpet av hver kveld, men antallet ble begrenset av åpningstider, køer og avstander mellom serveringssteder. På de kveldene hvor studien ble gjennomført møtte to prosjektmedarbeidere skuespillerne på avtalt sted. Der fikk skuespillerne beskjed om hvilke restauranter som skulle besøkes i løpet av kvelden, og rekkefølgen ble bestemt i fellesskap. Deretter ble det gjort en rask repetisjon av selve skuespillet, og skuespillerne kvitterte for penger til drikkevarer for kvelden.

En av skuespillerne spilte beruset, og den andre spilte edru kamerat. Da de kom fram til restauranten skulle den "berusede" stramme seg opp tilstrekkelig til at de ble sluppet inn, men uten å være helt edru. Når de kom inn, gikk de en runde i lokalet for deretter sette seg ved bardisken eller ved et bord så nær disken som mulig. Den "berusede" fanget bartenderens oppmerksomhet ved å spørre "Åssen går'e" mens han bøyd seg over bardisken. Den edru kameraten forsterket inntrykket av beruselse ved å ytre kommentarer som "Skjerp deg, nå!" og "At du alltid skal bli så full!" Den "berusede", hengende over bardisken, var høyrøstet og fomlete, trakk opp alle pengene fra lommene, telte og regnet høyt, osv. Deretter bestilte han en sterkøl mens han forsøkte å få øyekontakt med bartenderen. Den edru bestilte noe alkoholfritt, samtidig som han registrerte bartenderens atferd i forhold til den berusede og egenskaper ved restaurantmiljøet. Deretter reiste den "berusede" seg for å gå på toalettet, hvor han kvittet seg med ølet og samtidig gjorde notater om hygienens der. Til slutt forlot de lokalet i fellesskap. Noen kvartaler unna stoppet de for å ferdigutfylle spørreskjema vedrørende egenskaper ved serveringsstedet (lyssetting, gjestenes alder, bartenderens atferd, musikknivå hygiene, antall gjester, antall berusede gjester, osv). Hvert besøk to mellom 30 og 45 minutter. Prosjektmedarbeidere byttet på å være med som observatører. Observatøren møtte opp på en av restaurantene før skuespillerne og uten at skuespillerne visste hvilken. Når skuespillerne kom, ble deres atferd registrert sammen med personalets serveringsatferd.

## Vedlegg 1.1

### Skuespillerobservasjoner og registreringer ble gjennomført i overensstemmelse med følgende instruks:

”To skuespillere og en observatør møttes på en avtalt møteplass. Der fikk skuespillerne vite hvilke serveringssteder som skal besøkes i løpet av kvelden. Observatørene går først inn på serveringsstedene og finner en plass strategisk nær baren. Deretter kommer skuespillerne som oppfører seg tilstrekkelig ”edru” til å slippe inn i lokalet. Skuespillerne går litt rundt i lokalet før de går fram til baren. Den som spiller beruset vingler fram til baren og har litt vanskeligheter med å sette seg eller stå ved baren. Den berusede luter seg over baren, henger på den edrue og tømmer lommenes innhold på bardisken. Den som er edru forsterker inntrykket av den berusedes atferd ved å hjelpe ham og be ham om å skjerpe seg. Når skuespillerne er sikre på at barpersonalet har hatt tilstrekkelig med mulighet til å observere dem, gjennomfører de bestillingen. Den berusede skuespilleren bestiller en halvliter øl med slørete tale, mens den edrue bestiller mineralvann. Om de blir servert kvitter de seg diskret med ølen før de forlater stedet. Observatørene forlater alltid serveringsstedet sist. Etter hvert besøk møtes skuespillerne og observatørene for å fylle ut protokollen før de fortsetter til neste sted. I gjennomsnitt besøkes fire restauranter i løpet av en kveld.

Sted: \_\_\_\_\_

Dato: \_\_\_\_\_

Kl: \_\_\_\_\_

Antall personer i lokalet \_\_\_\_\_

Beruselsesnivå hos gjester                      Høy – Middels – Lav

Musikk    Høy – Middels – Lav  
Live?      Ja                      Nei

Belysning    Svak – Middels – Sterk

**Serveringsatferd** (sett ring + evt. kommentar):

(a) oppfordring (drikkepress) \_\_\_\_\_

(b) servering ved bestilling

(c) utsettelse av servering (hvordan?) \_\_\_\_\_

(d) tilbud om alternativ (alkoholfri) servering

(e) serveringsnekt (hvordan? hva blir sagt?) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(f) tilkalling av ansvarlig overordnet/vakt.

Utgifter: \_\_\_\_\_ ”

## Vedlegg 2

### Spørreskjema og følgebrev

Daglig leder

Bergen, januar 2004

#### **Oppfølgings-undersøkelse ved serveringssteder i Bergen**

'Ansvarlig vertskap' har pågått i Bergen i tre år. Prosjektet er et samarbeid mellom serveringsstedene, Bergen kommune, RBL, HRAF, politiet og Rusmiddeldirektoratet/Sosial- og helsedirektoratet. Hovedmålene for prosjektet er ansvarlig skjenking og et tryggere uteliv.

Før 'Ansvarlig vertskap' ble igangsatt ble det gjennomført en spørreundersøkelse ved serveringsstedene. Vi gjør nå en tilsvarende undersøkelse for å evaluere prosjektet.

Med dette brevet mottar De et **spørreskjema**. Vi ber om at den person som har lengst arbeidserfaring hos dere fyller ut skjemaet. Det er vesentlig at vedkommende har kundekontakt. For øvrig kan den som fyller ut skjemaet være leder eller ansatt (servitør, bartender, dørvakt).

For å ha mulighet for purring er skjemaene nummererte. Alle opplysningene vil bli behandlet anonymisert, konfidensielt og slik at det ikke framkommer informasjon om de enkelte serveringsstedene eller de som har svart.

Vennligst returner skjemaet i vedlagte svarkonvolutt innen en uke.

Dersom De har spørsmål, ta kontakt med:

Gro Gaarder, Bergen kommune, seksjon for skjenkesaker, tlf. 55 57 79 99,  
Marianne Virtanen, Sosial- og helsedirektoratet, avd. rusmidler, tlf. 24 16 34 86,  
eller Per Holth, Statens institutt for rusmiddelforskning, tlf. 22 34 04 31.

Mange takk for samarbeidet!











## Vedlegg 3

### Registreringsskjema:

Serveringssteder	Medlem av Ansvarlig Vertskap? Svar:			(svarer etter å ha spurt en annen) (sett X)	Stilling	
	Ja	Nei	Vet ikke		Bartender/ servitør	Dørvakt
<b>7. M-4</b>	x				x	
<b>15. M-7</b>	x				x	
<b>16. M-8</b>	x				x	
<b>28. M-14</b>	x				x	
<b>1. M-1</b>	x					x
<b>18. M-9</b>	x					x
<b>23. M-11</b>	x					x
<b>26. M-13</b>	x					x
<b>19. M-10</b>	x			x	x	
<b>24. M-12</b>	x			x	x	
<b>12. M-5</b>	x			x		x
<b>3. M-2</b>			x		x	
<b>14. M-6</b>			x		x	
<b>29. M-15</b>		x			x	
<b>5. M-3</b>		x				x

Serveringssteder	Medlem av Ansvarlig Vertskap? Svar:			(svarer etter å ha spurt en annen) (sett X)	Stilling	
	Ja	Nei	Vet ikke		Bartender/ serv	Dørvakt
<b>Ikke-medlemmer</b>						
<b>10. I-6</b>		x			x	
<b>11. I-7</b>		x			x	
<b>25. I-13</b>		x			x	
<b>27. I-14</b>		x			x	
<b>4. I-2</b>		x		x	x	
<b>8. I-4</b>		x		x	x	
<b>20. I-10</b>		x		x		x
<b>6. I-3</b>			x		x	
<b>13. I-8</b>			x		x	
<b>21. I-11</b>			x		x	
<b>9. I-5</b>			x*		x	
<b>2. I-1</b>			x*		x	
<b>22. I-12</b>	x			x	x	
<b>30. I-15</b>	x				x	
<b>17. I-9</b>	-	-	-	-	-	-

\*"Nei, ikke så vidt jeg vet"

Respondentene i tabellen (registreringsarket) er sortert etter svar-mønster.

# Vedlegg 4

## Spørsmål til gjester før/etter informasjonskampanje (KulturAnalytikerne)

1. Kjenner du til noen kampanjer rettet mot utesteder i Bergen? (uhjulpen)

- Ja
- Nei

Hvis ja, hva dreier kampanjen seg om? \_\_\_\_\_

---

2. Hvilke av de følgende kampanjene har du lagt merke til? (hjulpen/oppramsing)

- Aksjonsuken mot narkotika
- Stopp Volden
- Ansvarlig Vertskap
- Husk dagen derpå
- Fryspunkt
- Antivold-kampanjen

3. Hvilke av de følgende uttrykkene har du hørt om? (hjulpen/oppramsing)

- Kjemp for din rett til å feste
- La bilen stå
- Sammen gjør vi Bergen til en tryggere fest
- Ansvarlig vertskap
- Ja til fest Nei til vold
- MOT til å si nei

4. Hvilke av disse virkemidlene har du lagt merke til eller hørt om i forbindelse med kampanjen Ansvarlig Vertskap? (hjulpen/oppramsing)

- Film på utesteder
- Annonser i Natt og Dag
- Brosjyre
- Ølbrikker
- Klistremerker
- Omtale i BT
- Omtale i BA
- Omtale på NRK Hordaland

5. Alder \_\_\_\_\_

6.  Studerer/går på skole
- Jobber
  - Arbeidsledig
  - Annet

7.  Kvinne  
 Mann

**Registrering av intervjuer:**

Tidspunkt for intervju:

- 22.00 – 22.30  
 22.30 – 23.00  
 23.00 – 23.30  
 23.30 – 24.00

Utsted

- Cafe Opera  
 News  
 The Scotsman  
 Torget Music Pub  
 Scruffy Murphy's  
 Garage  
 Exodus  
 Sjøboden Pub

Besøkende i lokalet

- Lite folk  
 Halvfullt  
 Fullt

## Referanser

Andréasson, S., Lindewald, B. & Rehnman, C. (2000). Over-serving patrons in licensed premises in Stockholm. *Addiction*, **95**, 359-363.

Gliksman, L. McKenzie, D., Single, E., Douglas, R., Brunet, S. & Moffatt, K. (1993). The role of alcohol providers in prevention: an evaluation of a server intervention programme. *Addiction*, **88**, 1195-1203.

Graham, K., Schmidt, G. & Gilles, K. (1996). Circumstances when drinking leads to aggression: an overview of research findings, *Contemporary Drug Problems*, **23**, 493-557.

Grube, J.W. (1997). Preventing sales of alcohol to minors: results from a community trial. *Addiction*, **92** (Supplement 2), 251-260.

Haver, M.B. (1998). Evaluering av pilotprosjektet ansvarlig vertskap. Kristiansand: Agderforskning.

Holder, H.D. & Wagenaar, A.C. (1994). Mandated server training and reduced alcohol-involved traffic crashes: a time series analysis of the Oregon experience. *Accident Analysis & Prevention*, **26**, 89-97.

Lenke, L. (1990). *Alcohol and criminal violence: Time series analysis in a comparative perspective*. Stockholm, Sweden: Almqvist and Wiksell International, 1990.

McKnight, A.J. & Streff, F.M. (1994) The effect of enforcement upon service of alcohol on intoxicated patrons and restaurants. *Accidents, Analysis and Prevention*, **26**, 79-88.

Norström, T. (1998). Effects on criminal violence of different beverage types and private and public drinking. *Addiction*, **93**(5):689-699.

Pernanen, K. (1991). *Alcohol in human violence*. New York: Guilford Press.

Politidirektoratet (2003). *Hvis du ikke . . . skal jeg knuse deg*. Oslo: Avdeling for politifag, seksjon for analyse og forebygging.

Roizen, J. (1997). Epidemiological issues in alcohol-violence. In: Marc Galanter (Ed.), *Recent developments in alcoholism, Vol. 13: Alcoholism and violence*, 7-40. New York: Plenum Press.

Rossow, I. (1996). Alcohol related violence: The impact of drinking pattern and drinking context. *Addiction* 91, 1651-61.

Saltz, R.F. & Hennessy, M. (1991). Reducing intoxication in commercial establishments: an evaluation of responsible beverage service practices. Berkeley CA: Prevention Research Center.

Saltz R.F. & Stanghetta Paula. (1997) A community-wide Responsible Beverage Service program in three communities: early findings. *Addiction*, **92** (Supplement 2), 237-249.

Solomon, R.M, & Usprich, S.J. (1994). *Canadian alcohol liability*: Report prepared for the Insurance Bureau of Canada and Insurance Institute of Canada.

Steen, K. & Hunskår, S. (1997). Vold i Bergen: Et ettårsmateriale fra Bergen Legevakt. *Tidsskrift for norsk legeforening***117**, 226-229.

Virtanen, M. (2000). *Hvordan motvirke alkohol-, narkotika- og voldsproblemer i forbindelse med alkoholserving?* Oslo: Rusmiddeldirektoratet.

Wallin, E., Gripenberg, J., & Andréasson, S. (2002). Too drunk for a beer? A study of overserving in Stockholm. *Addiction*, **97**, 901-907.



## SIRUS rapporter

Følgende rapporter er utkommet i denne serien:

- 1/2001. Horverak, Øyvind, Sturla Nordlund og Ingeborg Rossow: *Om sentrale deler av norsk alkoholpolitikk*. 48 s. Oslo 2001.
- 2/2001. Axelsen, Niels Kristian: *Skjenking i grenseland. Strategier, tiltak og lovgivning mot økonomisk kriminalitet i skjenkesteder i de nordiske land*. 119 s. Oslo 2001.
- 3/2001. Watten, Reidulf og Helge Waal: *Avrusing: Fra vilje til medisin. Avrusingstradisjonene i Norge belyst gjennom en forundersøkelse av ultrarask opioidavrusing (UROD)*. 62 s. Oslo 2001.
- 4/2001. Lund, Ingeborg: *Fra monopol til konkurranse. Restaurantbransjen og alkoholleverandørene etter EØS-avtalen*. 81 s. Oslo 2001.
- 1/2002. Ugland, Trygve: *Policy Re-Categorization and Integration. Europeanization of Nordic Alcohol Control Policies*. (Publisert i samarbeid med ARENA. ARENA-report No 3/2002) 254 s. Oslo 2002.
- 2/2002 Horverak, Øyvind: *Selvbetjente vinmonopolutsalg. En evaluering* 85 s. Oslo 2002
- 3/2002 Hauge, Ragnar og Reidun Johanne B. L. Lohiniva: *Bevillingssystemet som alkoholpolitisk virkemiddel. En evaluering av endringene i alkoholloven i 1997*. 165 s. Oslo 2002.
- 4/2002 Johansen, Nicolay B.: *Tillit og svik i narkomiljøet*. 208 s. Oslo 2002.
- 1/2003 Berg, Elin: *Samhandlingens monolog. En studie av interaksjon mellom klienter med innvandrerbakgrunn og ansatte i tiltaksapparatet for rusmiddelmissbrukere*. 116 s. Oslo 2003.
- 2/2003 Lund, Ingeborg & Sturla Nordlund: *Pengespill og pengespillproblemer i Norge*. 128 s. Oslo 2003.

- 3/2003 Melberg, Hans Olav & Øyvind Omholt Alver: *Rus og psykiatri i inntektssystemet for kommunene*. 94 s. Oslo 2003.
- 4/2003 Melberg, Hans Olav, Grethe Lauritzen & Edle Ravndal: *Hvilken nytte, for hvem og til hvilken kostnad? En prospektiv studie av stoffmisbrukere i behandling* 163 s. Oslo 2003.
- 5/2003 Skretting, Astrid & Elin K. Bye: *Bruk av rusmidler blant norske 15-16 åringer. Resultater fra den norske delen av de europeiske skoleundersøkelsene - ESPAD, 1995, 1999, 2003*. 62 s. Oslo 2003.
- 1/2004 Holth, Per & Elin K. Bye: *Evaluering av Ansvarlig vertskap i Bergen 2000-2003*, 80 s. Oslo 2004.

Rapportene kan bestilles fra instituttet.