

Overskjenking i Bergen

- en oppfølgingsevaluering av Ansvarlig vertskap i Bergen

Hege Cesilie Lauritzen og Bergljot Baklien
SIRUS rapport nr. 5/2007
Statens institutt for rusmiddelforskning
Oslo 2007

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 2007

ISBN 978-82-7171-303-4
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
Nettadresse: <http://www.sirus.no>

Forord

Denne rapporten presenter resultatene av oppfølgingsevalueringen av Ansvarlig vertskap i Bergen 2006. Evalueringen er utført på oppdrag fra Sosial- og helsedirektoratet og er en gjentakelse, begrenset til å teste omfanget av overservering, av forrige evaluering i Bergen 2003.

Det er flere som fortjener en takk for hjelpen med arbeidet med evalueringen. Først og fremst ønsker vi å takke Kristin Buvik som har vært med på å organisere og gjennomføre datainnsamlingen. Hun har også kommet med nyttige kommentert og innspill underveis.

Vi ønsker også å takke våre fire dyktige skuespillere for profesjonelt gjennomført oppdrag og for deres refleksjoner om både gjennomføringen og resultatene.

Spesiell takk til Gro Gaarder, leder for kontor for skjenkesaker i Bergen kommune, for hjelpen med organiseringen av datainnsamlingen og Marianne Virtanen, rådgiver i Sosial- og helsedirektoratet, for å ta initiativet til oppfølgingsevalueringen.

Vi vil også takk for konstruktive tilbakemeldinger og kommentarer fra kollegaer ved SIRUS.

Oslo, august 2007

Hege Cesilie Lauritzen og Bergljot Baklien

Sammendrag	7
1 Innledning	11
1.1 Hva er Ansvarlig vertskap?.....	11
1.2 Problemstilling.....	12
1.3 Hvilke effekter kan vi forvente?.....	13
1.4 Rapportens innhold.....	16
2 Fra prosjekt til tiltak	19
2.1 Fra frivillig til obligatorisk deltakelse.....	19
2.2 Kursdeltakelse.....	22
2.3 Kursets innhold.....	24
2.4 Oppsummering.....	27
3 Alkoholloven, kontroll og sanksjoner	29
3.1 Alkoholloven.....	29
3.2 Hvor åpenbart er "åpenbart påvirket"?.....	30
3.3 Servering til berusede personer.....	33
3.4 Kontroll og sanksjoner.....	35
3.5 Oppsummering.....	38
4 Metode	41
4.1 Testkjøp ved hjelp av "usynlig teater".....	41
4.1.1 Utvalget av skjenkesteder.....	42
4.1.2 Testkjøp torsdag til lørdag.....	43
4.1.3 Gjennomføringen av testkjøpene.....	43
4.1.4 Registreringsskjemaene.....	45
4.1.5 Våre observasjoner.....	45
4.1.6 Intervju med skuespillerne.....	46
4.2 Informasjon om kursets innhold.....	46
4.3 Andre datakilder.....	47
5 Resultatene av testkjøpene	49
5.1 Når de fleste får servering – om serveringsutfallet.....	49
5.2 Servering: ”Er du sikker på at du vil ha en øl til?”.....	52
5.3 Nekt: "Jeg tror vi starter med et glass vann".....	55
5.4 Tidspunktet for testkjøpene.....	56
5.5 Oppsummering.....	57

6 Mulige forklaringer på serveringsutfallet	59
6.1 Betydningen av det fysiske miljøet.....	60
6.2 Egenskaper ved aktørene.....	63
6.2.1 Egenskaper ved gjesten/skuespilleren.....	63
6.2.2 Bartenderens kjønn og alder	64
6.2.3 Tilknytning til arbeidsplassen.....	64
6.3 Økonomiske motiver	66
6.4 Drikkekultur og kontekst.....	66
6.4.1 "Det e sånn det e det" – om å være full på byen	66
6.4.2 Skjenkesteder som arena for beruselse	68
6.4.3 Hvem som helst kan ikke være full hvor som helst	69
6.5 Oppsummering	70
7 Kursdeltakelse og endret serveringsatferd?	73
7.1 Fra kursdeltakelse til mindre overskjenking	73
7.2 Skolerte ansatte og lengre skjenketider	77
8 Oppsummering og konklusjoner	81
8.1 Mulige forklaringer på overservering	81
8.2 Alkoholloven - et effektivt virkemiddel?	83
8.3 Opplæring i ansvarlig alkoholhåndtering – nytteløst?	85
Summery in English	91
Vedlegg 1 Registreringsskjema	94

Sammendrag

I følge alkoholloven skal gjester som er ”åpenbart påvirket” nektes servering og vises bort fra serveringsstedet. Likevel vet vi at overskjenking skjer i stort omfang. Men vi vet også at andre land, særlig Sverige, har klart å redusere omfanget av overskjenking betydelig gjennom å kurse ansatte i skjenkenæringen. Denne rapporten gir resultatene fra den første norske studien av overskjenking på utesteder der de fleste ansatte har vært på kurs i ansvarlig alkoholhåndtering. I tillegg til å teste omfanget av overskjenking, leter vi etter forklaringer på hvorfor overskjenking foregår.

Siden 2000 har over 1200 ansatte i skjenkenæringen i Bergen deltatt på Ansvarlig vertskapskurs, og fra 2003 har kurset vært obligatorisk for ansatte som jobber ved skjenkesteder med utvidet skjenketid. I den samme perioden, fra 2000 og ut 2006, er det gjennomført over 7000 skjenkekontroller. Det er imidlertid avdekket bare åtte tilfeller av overskjenking. Det kan bety at det sjelden forekommer brudd på alkoholloven i Bergen, eller at skjenkekontrollen ikke avdekker de lovbruddene som blir begått.

En helg i november 2006 ble det utført testkjøp på 55 skjenkesteder i Bergen sentrum. Ved å bruke skuespillerne som spilte svært beruset, ble det testet om den ”fulle” gjesten ble servert og hva som skjedde i bestillingssituasjonen. For å belyse problemstillingen ytterligere, har vi brukt deltakende observasjon, kvalitative intervjuer og dokumentanalyse.

Resultatene viser at overservering forekommer i stort omfang, og det til tross for at de fleste ansatte som ble utsatt for testkjøpene hadde gjennomført opplæringen. I 84 prosent (46 steder) av tilfellene fikk den ”fulle” gjesten servering. Dette er en økning på 21 prosentpoeng siden forrige evaluering i 2003.

Selv om alle som skjenker alkohol på skjenkesteder i Bergen etter midnatt, har vært på kurs for å lære ansvarlig alkoholhåndtering, opplevde vi ikke en eneste serveringsnekt i skjenketidens siste time fra klokken 02:00 til 03:00. Det er da gjestene er mest beruset etter å ha drukket alkohol en hel kveld. I en tredjedel av de 46 serveringstilfellene ga personalet uttrykk for tvil, en tvil som kom den ”fulle” gjesten til gode. Det betyr at bartenderen faktisk ga uttrykk for at han/hun registrerte at gjesten var beruset, men

likevel valgte å skjenke. Dette var ofte knyttet til en form for ansvarsfraskrivelse fra bartenderens side. Ansvaret ble overført til gjesten med kommentarer som: "Du får en øl, men ikke noe sterkere!", til den "berusede" edru kompis: "Du får passe på ham du!", eller til stedets dørvakt: "Når dørvakten slapp deg inn, så!". Det er et tankekors at ansvarsfraskrivelse er så vidt vanlig blant personalet som har vært gjennom Ansvarlig alkoholhåndteringskurs, et kurs som nettopp hadde til hensikt å ansvarliggjøre dem.

I et forsøk på å finne forklaringer på overskjenkingen, har vi sett på egenskaper ved det fysiske miljøet, hos de involverte aktørene og kjennetegn ved den norske drikkekulturen. Våre resultater tyder på at det var lettere for vår "berusede" skuespiller å få servering dersom det var mange andre gjester i lokalet, høy musikk og høyt beruselsesnivå hos andre gjester. Vi fant også at de mannlige skuespillerne i noe større grad ble nektet servering enn de kvinnelige. Når det gjaldt bartenderne nektet kvinner noe oftere enn menn, og de eldre noe oftere enn de yngre.

I de fleste tilfellene er nok forklaringen på overskjenkingen en kombinasjon av mange faktorer, men trolig spiller den kulturelle konteksten en betydelig rolle. Utelivsarenaen dekker sosiale behov; et skjenkested er en arena hvor beruselse har en sentral funksjon for mange gjester, og beruselse innenfor en viss grense er en forventet og akseptert atferd. Aktørene på utelivsarenaen er som regel unge. Den samme gruppen drikker mest alkohol og er hyppigst beruset. I den ofte hektiske hverdagen på skjenkestedet, når stemningen er høy og beruselsen blant gjestene er påtakelig, ser det ut til at de formelle normene må vike for andre normer, som blant annet innebærer en kollektiv aksept av beruselse. Å nekte en gjest servering kan derfor oppleves som et brudd på de uformelle sosiale normene. Det er tydelig at andre mekanismer enn alkoholloven bestemmer serveringsutfallet.

Vår studie viser at det fortsatt er behov for bedre opplæring og økt bevisstgjøring om overservering og dens konsekvenser. Ansvarlig vertskapskurs kan være et godt redskap for å sette fokus på virkemidler som kan forhindre konfliktsituasjoner og forebygge rusrelatert vold. Kunnskap om overskjenking utgjør imidlertid en liten del av det korte kurset, og i hvert fall i sin nåværende form ser ikke kursing alene ut til å ha noen effekt på omfanget. Økt kunnskap fører heller ikke nødvendigvis til endret atferd. Kursingen må følges av en effektiv håndheving av lovverket i form av mer og bedre kontroll, og sanksjonering av lovbrudd. Med sitt

formål om "å redusere de individuelle og samfunnsmessige skadene av alkohol", har alkoholloven sammen med kommunale bevillingsregler et stort, men kanskje uutnyttet potensial som forebyggende virkemiddel.

1 Innledning

Under avisoverskrifter¹ som "Gatevolden i Bergen" og "Politiet raser mot byens skjenkepolitikk" hevdet Bergenspolitiet våren 2006 at flere skjenkesteder og lengre åpningstider har ført til mer vold i Bergen sentrum - vold som utøves av unge berusede menn. I presseoppslag som blant annet beskrev sentrum som Nordens Ibiza, var kommunens skjenkepolitikk i fokus. I løpet av en tiårsperiode har antall skjenkesteder i Bergen økt med over 100 prosent. Siden 2004 er skjenkesteder som kan servere alkohol fram til klokken tre på natten tredoblet.

For å redusere rusrelatert vold i og utenfor serveringssteder får ansatte i skjenkenæringen opplæring i ansvarlig alkoholhåndtering. Å utøve ansvarlig alkoholhåndtering innebærer blant annet å nekte berusede gjester servering. I en periode på syv år har ansatte ved skjenkesteder i Bergen deltatt på Ansvarlig vertskapskurs, men fører kursing av ansatte i skjenkenæringen til at færre berusede får servering?

SIRUS har tidligere gjennomført evalueringer av Ansvarlig vertskap i Bergen i 2004 (Holth & Bye 2004) og i Trondheim i 2006 (Buvik & Baklien 2006). Evalueringene ble preget av at få ansatte hadde vært gjennom kursopplegget. Tre år etter, er situasjonen i Bergen en annen fordi nesten 1200 ansatte har gjennomført Ansvarlig vertskapskurs. SIRUS fikk derfor i oppdrag av Sosial- og helsedirektoratet å utføre en oppfølgingsevaluering i Bergen.

1.1 Hva er Ansvarlig vertskap?

I Norge har programmet Ansvarlig vertskap vært et samarbeid mellom skjenkenæringen, kommunen og politiet. For å redusere den rusrelaterte volden som skjer i tilknytning til skjenkesteder har programmet som mål:

- At serveringsstedene ikke serverer alkohol til overstadig berusede personer.
- At serveringsstedene ikke serverer alkohol til mindreårige.

¹ Bergens Tidene 13. og 17. juni 2006

- Å øke serveringspersonalets ferdigheter i håndtering av konfliktsituasjoner og potensielle konfliktsituasjoner.
- At serveringsstedene utarbeider retningslinjer for ansvarsfull alkoholservering som er tydelige både for gjester og for personalet.
- At myndighetene utarbeider og følger opp retningslinjer for tilsyn med ansvarsfull alkoholservering.
- Et godt samarbeid mellom politiet og serveringsbransjen.

Virkemidlet for å nå målene har blant annet vært kurs for ansatte og ledere ved serveringsstedene. Sentrale elementer i kurset har vært opplæring i alkoholloven, virkninger av alkohol og narkotika, sammenhenger mellom rus og vold/ulykker og konflikthåndtering. For en grundigere presentasjon av Ansvarlig vertskap, se Holth & Bye 2004, Buvik & Baklien 2006, og Ansvarlig vertskaps nettside www.ansvarligvertskap.no.

1.2 Problemstilling

Hovedmålsetningen med oppfølgingsevalueringen var å undersøke virkningene av ansattes deltakelse på ansvarlig alkoholhåndteringskurs, mer spesifikt om kursing av ansatte kan forhindre overservering.

Mer konkret så vi nærmere på:

- Hvor mange av testkjøpene som endte med servering?
- Hva skjedde i bestillingssituasjonene, altså samhandlingen mellom de som serverer og skuespilleren?
- Hva påvirket om bestillingen resulterte i servering eller i nekt av servering?
- Mulige forklaringer på serveringsutfallet.

Vårt oppdrag var begrenset til å undersøke om serveringsstedene skjenket alkohol til åpenbart påvirkede personer. Overservering har dermed vært brukt som en indikator for å måle effekter av kursene. Det innebærer at vi tester bare ett av målene til Ansvarlig vertskap. Til gjengjeld er dette er

svært viktig mål. I likhet med å ikke servere alkohol til mindreårige, er det brudd på alkoholloven² å gi åpenbart påvirkede gjester servering.

1.3 Hvilke effekter kan vi forvente?

Tilsvarende program som Ansvarlig vertskap (Responsible beverage service) er tidligere gjennomført og evaluert i Canada, USA, Australia, Sverige og Finland. Studiene dokumenterer at opplæring har ført til økt kunnskap og endrede holdninger blant kursdeltakerne. (Babor et al. 2003, Wallin & Gripenberg 2002, Rehnman et al. 1997, Warpenius 2005). Enkelte av studiene påviser også effekter på selve serveringspraksisen.

Resultatene er et interessant utgangspunkt for vår evaluering. I denne rapporten vil vi først og fremst sammenligne våre resultater med de to norske evalueringsstudiene nevnt innledningsvis, STADs Restaurantprosjektet i Stockholm³, Malmö og Göteborg, og det finske Pakka-prosjektet⁴. Vi forholder oss også til enkelte amerikanske studier (Saltz & Stanghetta 1997, Toomey et al. 1998, Toomey et al. 1999, Toomey et al. 2004).

Som i disse studiene har også vi benyttet testkjøp som metode for å vurdere effekter av kursing av ansatte. Testkjøp går ut på at vi ved hjelp av skuespillere tester hvordan serveringspersonalet håndterer en situasjon, hvor en skuespiller som spiller en svært beruset gjest bestiller alkohol. Skuespillerne framstår definitivt i en tilstand som karakteriseres som åpenbart påvirket, og skal derfor etter alkoholloven uten tvil nektes servering og bli bedt om å forlate lokalet. Når en svært beruset (åpenbart påvirket) gjest får servering, kaller vi det overservering eller overskjenking⁵.

I 2003 fikk SIRUS i oppdrag fra Sosial- og helsedirektoratet å undersøke om gjennomføringen av Ansvarlig vertskap i Bergen hadde påvirket kunnskapsnivå, holdninger og atferd hos de ansatte (Holth & Bye 2004). Som en del av evalueringen ble det for første gang i Norge benyttet testkjøp for

² Alkoholloven av 2. juni 1989 nr 27 omtales i rapporten som alkoholloven. Begrepet "åpenbart påvirket" er betegnelsen som brukes i alkoholloven.

³ STAD står for "Stockholm forebygger alkohol og drogproblem", som ble igangsatt i 1995 for å utvikle og teste metoder for å forebygge rusmiddelproblematikk. Restaurantprosjektet er et forskningsprosjekt i STAD (www.stad.org).

⁴ Lokal alkoholpolitikk (Pakka) i regi av STAKES, som er et forebyggende prosjekt på lokalt nivå.

⁵ Rapporten bruker begge betegnelsene.

å registrere overservering. Gjennomføringen var fordelt på to tidspunkter, før og etter implementeringen av kursene. I juni 2003 ble 16 serveringssteder besøkt av to skuespillere. På tolv steder ble de servert, mens på fire steder ble skuespillerne nektet servering. Ved gjentakelse i november hadde åtte av serveringsstedene deltatt på kurs. Av de 16 stedene som ble besøkt, ble skuespillerne nektet servering på åtte. Antall nektetsituasjoner hadde økt med 25 prosentpoeng. Konklusjonene var at økningen ikke kunne knyttes til Ansvarlig vertskapskurs, da bare to av de stedene som hadde nektet servering også hadde deltatt på kurs.

Hovedmålet om en reduksjon i overservering var altså ikke var nådd. En observert nedgang av volden knyttet til serveringsstedene kunne heller ikke knyttes til Ansvarlig vertskapskursene. Men prosjektet hadde skapt mer bevissthet om problemer knyttet til overservering og konflikter. Kunnskapen om lovverket hadde blitt bedre som resultat av opplæringen. Lederne ved serveringsstedene oppga at de var fornøyd med mulighetene for medvirkning i prosjektet. Rekruttering av deltakere ble gjennomført etter planen, men mye tydet på at tiltakene først og fremst nådde fram til ledere og i mindre grad til de ansatte. Konklusjonene var at kursing i ansvarlig alkoholservering må følges av en effektiv håndheving av lovverket og tydelige sanksjoner for å redusere rusrelatert vold.

Den andre norske evalueringstudien av Ansvarlig vertskap ble gjennomført i Trondheim (Buvik & Baklien 2006). Oppdraget fra direktoratet gikk ut på å undersøke om kurset hadde effekt på vold, overskjenking og servering til mindreårige. Evalueringen la også vekt på selve gjennomføringen av prosjektet for å analysere prosessen frem til eventuell måloppnåelse. For å avdekke omfanget av skjenking til overstadig berusede personer, ble det som ved evalueringen i Bergen benyttet testkjøp ved hjelp av skuespillere. Ved baselineundersøkelsen i 2004 ble 50 serveringssteder besøkt, hvorav 13 steder nektet servering. To år senere ble 49 steder besøkt, hvorav ni steder nektet servering. I stedet for en forventet nedgang, fant de altså en svak økning av antall overserveringer. Denne økningen var imidlertid så liten at den godt kunne skyldes tilfeldigheter. Studien viste at tiltaket ikke var tilstrekkelig implementert. Svært få serveringssteder hadde hatt deltakere på kurs – bare litt over 10 prosent av målgruppa hadde deltatt. På grunn av rekrutteringsproblemene var det ikke mulig å måle effekter av tiltaket.

De to norske evalueringene kunne altså ikke dokumentere konkrete effekter knyttet til Ansvarlig vertskaps sitt mål om å ikke servere alkohol til

berusede gjester. Studiene avdekket i stedet at det foregikk omfattende overskjenking både i Trondheim og Bergen. Likevel var det vanskelig å konkludere med at tiltaket ikke fungerte, blant annet på grunn av mangelfull implementering. Vår studie er dermed den første evalueringen av Ansvarlig vertskap i Norge hvor de aller fleste ansatte ved de utestedene vi besøkte hadde deltatt på kurs. Det betyr at forutsetningene for å måle effekter er oppfylt på en måte som ikke har vært tilfelle tidligere.

Forventningene om at opplæring i ansvarlig alkoholhåndtering kan føre til at færre berusede gjester får servering, forsterkes av resultatene fra de svenske evalueringene. STADs Restaurantprosjektet i Stockholm startet i 1996 som et samarbeidsprosjekt mellom restaurantbransjen og myndighetene. Hensikten var å minske alkoholrelatert vold og skader i tilknytning til serveringsstedene. Samtidig som 4500 ansatte ble kurset i ansvarlig alkoholhåndtering, ble det også gjennomført mer tilsyn og kontroll fra politi og kommunal myndighet, og samarbeid mellom sentrale aktører som skjenkenæringen, kommune, politi og organisasjoner i næringen ble forbedret (Leifman 2007). Før igangsettelsen ble det gjort en baselineundersøkelse, hvor 92 restauranter i Stockholm ble besøkt av to mannlige skuespillere som spilte beruset (Rehman et al. 1997). De ble nektet servering i bare 5 prosent av tilfellene. Ved gjentakelse av studien i 1999 etter gjennomføringen av prosjektet, ble skuespillerne nektet servering ved 47 prosent av skjenkestedene. I 2001 var andelen neksituasjoner steget til hele 70 prosent. Evalueringene viste at alkoholservering til mindreårige og overstadig berusede gjester, og tilfeller av vold tilknyttet Stockholms uteliv, hadde minsket signifikant. Årsaken var trolig en kombinasjon av opplæring av ansatte, utvikling av skriftlige retningslinjer om alkohol og narkotika på serveringssteder, samt myndighetenes innsats for å hindre overservering (Wallin & Gripenberg 2002).

Ansvarlig vertskap er også evaluert med samme metode i Göteborg og Malmö. Før kursing i ansvarlig alkoholhåndtering i Göteborg, ble det gjort en baselinestudie ved hjelp av testkjøp utført av mannlige skuespillere på 30 skjenkesteder i sentrum av Göteborg. Halvparten av skjenkestedene serverte øl til den "kraftig berusede" gjesten. Når den "berusede" ble nektet, var den vanligste strategi fra personalet å tilby alkoholfri drikke. På bare tre steder ble den "berusede" bortvist fra skjenkestedet. Studien oppsummerer at resultatene tydeliggjør et stort behov for informasjon og opplæring (Bergman 2003). I Malmö ble testkjøpene utført på 89 skjenkesteder. Skuespillerne fikk servering i bare 21 prosent av forsøkene. Det interessante med denne undersøkelsen, er at det for første gang i Sverige

ble benyttet kvinnelige skuespillere som spilte berusede. I 71 prosent av tilfellene ble den mannlige skuespilleren nektet, mens tallene for kvinnene var hele 94 prosent (Glans 2006). Ti år etter oppstarten i 1996 brukes STADs metode i stort omfang i Sverige. Ansvarsfull alkoholserving som arbeidsmetode er distribuert til de fleste kommuner og fylkene av Statens Folkhälsoinstitut (Jalamo 2003).

Tilsvarende program ble igangsatt i Finland i 2004 som en del av Pakka prosjektet (Warpenius 2005). Det ble gjennomført en baselineundersøkelse i 2004 og en oppfølgingsstudie i 2006. Hensikten var å undersøke om serveringspersonalet fulgte det finske lovforbudet mot å servere alkohol til åpenbart berusede gjester, og om dette endret seg etter gjennomføringen av tiltaket. Også her ble testkjøp benyttet som metode for å måle effekter. En mannlig skuespiller besøkte 94 serveringssteder i to finske byer, en intervensjonskommune og en kontrollkommune. Baselineundersøkelsen viste at 30 prosent av de besøkte stedene nektet den "berusede" skuespilleren servering. En tilsvarende undersøkelse ble gjennomført i 2006 ved 100 serveringssteder. Oppfølgingsstudien viste at i intervensjonskommunen var nektprosenten økt til 42 prosent, mens i kontrollkommunen endte 27 prosent av testkjøpene med nekt av servering. Forskjellen mellom kontrollområdet og intervensjonsområdet var signifikant. Oppfølgingsstudien viste at servering til berusede minsket i puber og barer som følge av det toårige utviklingsarbeidet, men på nattklubbene var det ingen endring i serveringspraksis. Økt overvåking og opplysningsarbeid på lokalt nivå var med på å gjøre skjenkestedene mer ansvarsbevisste. De gode resultatene skyldes imidlertid ikke bare kursvirksomheten, men også strengere lovhåndheving og mer kontroll (Warpenius 2005 & 2007).

1.4 Rapportens innhold

Hva kan vi så forvente av opplæringen av ansatte i ansvarlig alkohohlåndtering? Ovenfor har vi vist at erfaringene fra andre land er gode. I Stockholm har den ti år lange innsatsen gitt avkastning blant annet i form av mindre overservering. I Norge har vi fram til nå ikke kunnet påvise resultater i form av mindre overservering, men på tidspunktet for de to forrige evalueringene hadde svært få ansatte gjennomgått kursopplegget. Med dette som utgangspunkt og med viten om at svært mange av de ansatte ved skjenkestedene i Bergen har deltatt på kurs, fikk SIRUS i oppdrag å foreta en oppfølgingsevaluering.

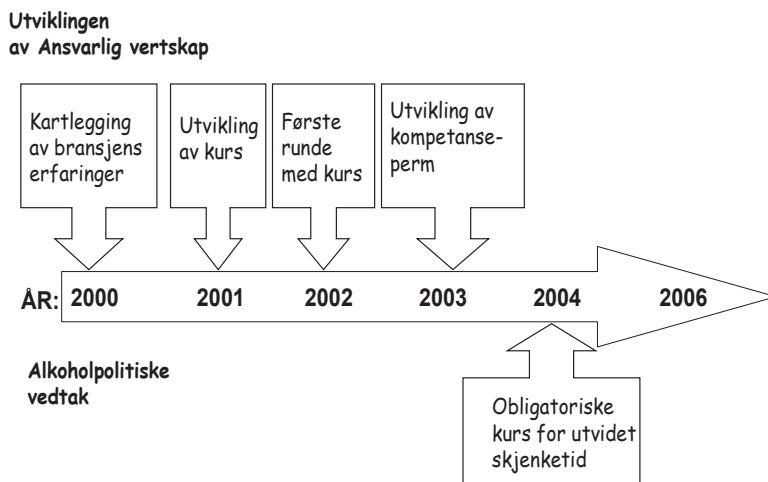
Før vi presenterer resultatene (kapittel 5) og metodene som er brukt (kapittel 4), starter rapporten med en beskrivelse av rammebetingelsene. I kapittel 2 presenteres utviklingen av Ansvarlig vertskap fra oppstarten i 2000 og fram til evalueringstidspunktet på slutten av 2006. I kapittel 3 gis en presentasjon av alkoholoven med fokus på overservering, kontrollvirksomhet og sanksjoner knyttet til skjenking av alkohol til åpenbart påvirkede gjester. Evalueringen belyser visse mønstre i alkoholserveringen, og vi forsøker i kapittel 6 å peke på faktorer som kan påvirke om bestillingen resulterer i servering eller i nekt av servering. Rapporten avsluttes med en oppsummering av studiens resultater.

2 Fra prosjekt til tiltak

Virkemiddelet i Ansvarlig vertskap er først og fremst kompetanseheving ved å kurse ansatte. Kjennskap til kursets innhold, formidlingen av innholdet og i hvilken grad målgruppa nås, er forutsetninger for å forstå og eventuelt fortolke mulige resultater av kurset. Deltakelse på kurs og informasjon fra kurspermen⁶ har gitt oss kjennskap til innholdet og hvordan budskapet ble formidlet. Bakgrunnen for tiltaket og hvordan det er organisert kan være med på å forklare resultatene. Interne og eksterne evalueringsrapporter forteller også Ansvarlig vertskap i Bergen sin historie (Virtanen 2000, Voll & Øverland 2003, Holth & Bye 2004).

2.1 Fra frivillig til obligatorisk deltakelse

Vi starter med å gi en presentasjon av Ansvarlig vertskap i Bergen fra begynnelsen i år 2000 og fram til tidspunktet for gjennomføringen av oppfølgingsevalueringen i slutten av 2006. Utviklingen er illustrert i figuren nedenfor.



Figur 1 Tidsakse over Ansvarlig vertskaps utvikling i Bergen

⁶ I 2003 ble det utviklet et kompetanseprogram i form av en kursperm. Permens innhold omtales nærmere senere i kapitlet.

Det daværende Rusmiddeldirektoratets kartlegging av de ansattes erfaringer, og deres forslag til hvordan motvirke vold og rusproblematikk knyttet til alkoholservering, ble oppstarten til prosjektet Ansvarlig vertskap i 2000. Kartleggingen viste at det både var behov og ønske om å sette temaet rus og vold på dagsorden og resultatene ble utgangspunktet for prosjektets mål (Virtanen 2000, Voll & Øverland 2003).

Programmet ble organisert som et samarbeidsprosjekt mellom Sosial- og helsedirektoratet, Bergen kommune v/ skjenkekontoret, Reiselivsbedriftenes landsforening, Hotell -og restaurantarbeiderforbundet, Hordaland politikammer og 50 individuelle serveringsbedrifter. Det ble utviklet et introduksjonskurs med mål om å:

- Øke kunnskapen hos de ansatte i skjenkenæringen for å gi bedre kjennskap til alkoholloven og skjenkebestemmelsene.
- Bevisstgjøre deltakerne i forhold til ansvar i spørsmål om alkohol og vold.
- Gi mer kunnskap og opplæring i identifisering og håndtering av risiko-situasjoner.

Kurset var frivillig og rekrutteringen ble utført i samarbeid mellom bevillingshaverne og prosjektledelsen. Etter endt kurs ble deltakerne tildelt et sertifikat. Det ble også gjennomført to temamøter for ansatte hvor det ble gitt informasjon om ansvarlig alkoholhåndtering og om tegn og symptomer ved bruk av rusmidler. Ifølge aktivitetsrapporten fra 2002 signerte 41 serveringsbedrifter kontrakt om medlemskap i Ansvarlig vertskap det året (Voll & Øverland 2003).

I tillegg til kurset, ble det laget en kampanje i form av brosjyrer, ølbrikker med fakta om vold og alkohol, annonsering i aviser og en kampanjefilm for å spre informasjon. Nettstedet www.ansvarligvertskap.no ble opprettet i februar 2003 for å promotere Ansvarlig vertskap. Nettstedet eksisterer fortsatt og gir blant annet informasjon om de ulike Ansvarlig vertskap programmene i Norge, om lovverket og konflikthåndtering. Nettsiden mangler imidlertid oppdatering av virksomheten de siste årene.

Ansvarlig vertskap i Bergen produserte et omfattende kursmaterieell i prosjektperioden. Med utgangspunkt i erfaringene og det eksisterende materiellet, ble det i 2003 ved hjelp av VOX-midler⁷ utviklet et kompetanseprogram i form av en kursperm. Arbeidet ble gjort i samarbeid mellom konsulentfirmaet Netsearch, fagpersoner og serveringsstedene. Hensikten var å lage en mal som også kunne benyttes ved igangsettelse av Ansvarlig vertskapsprosjekter i andre kommuner.

Prosjektperioden ble avsluttet med en evaluering i 2004 (Holth & Bye 2004). I rapporten anbefales det blant annet at framtidige prosjekter burde:

- Involvere bransjen. Medbestemmelse forebygger motvilje, likegyldighet og sabotasje. I tillegg gir bransjemedvirkning nyttige innspill for å gjøre programmet bedre.
- Involvere politi og kommunale tilsynsmyndigheter. Erfaring fra andre land viser at det å forsterke tilsyn og sanksjoner ved brudd på alkoholloven fører til en mer ansvarlig alkoholhåndtering.
- Innføre obligatorisk deltakelse. I prosjektperioden ble det brukt omfattende ressurser for å rekruttere deltakere til kurs. Obligatoriske kurs ville lette rekrutteringsarbeidet betydelig og samtidig føre til at programmet nådde fram til alle aktuelle serveringssteder.

Vi skal se at deler av evalueringsrapportens anbefalinger ble fulgt når Ansvarlig vertskap i Bergen gikk fra å være et prosjekt til et fast opplæringstiltak.

Ved inngang til ny bystyreperiode for 2004-08, som også var ny bevillingsperiode for skjenkestedene⁸, ble retningslinjene for salgs- og skjenkebevillinger i Bergen revidert. Endringen besto blant annet i at skjenketiden ble innskrenket med en time på fredag og lørdag, og det ble bestemt at kun skjenkesteder med kvalifisert personale⁹ skulle kunne få skjenke fram til klokken 03:00. Argumentet fra byrådslederen for å innføre økt skjenketid for steder med "kvalifisert personale", var erfaringene fra

⁷ VOX er et nasjonalt senter for læring i arbeidslivet. De ga i 2002 og 2003 til sammen 1,5 mill til utvikling av kompetanseutviklingsprogrammet.

⁸ Jf Alkoholloven § 1-6, annet ledd.

⁹ Byrådssak 106/04

Sverige og Canada som viste at opplæring av personalet var viktig for å sikre at skjenkebestemmelsene ble overholdt.

I forskriften om salgs-, skjenke- og åpningstider i Bergen kommune, pkt 2.2.4 står det:

"Utvidet skjenketid for øl, vin og brennevin til kl. 03.00, kan utøves ved steder der alle som arbeider med servering av alkohol, eller som arbeider som vakter eller sikkerhetspersonale etter kl. 24.00 har gjennomgått kursopplegget for ansvarlig alkoholhåndtering, i tillegg må en av de ansatte som er til stede i tidsrommet fra kl. 24.00 til virksomheten stenger, ha gjennomgått kursopplegg for dørvakter. I kurset for dørvakter legges det spesielt vekt på opplæring i førstehjelp, brannøvelser, konflikthåndtering og alkoholbestemmelser."

Vi ser at byrådet valgte å sette vilkår¹⁰ om at skjenkesteder som ønsket utvidet skjenketid, måtte ha ansatte på jobb som hadde gjennomført kurs i ansvarlig alkoholhåndtering. Deltakelse på Ansvarlig vertskapskurs ble derfor gjort obligatorisk for de som ønsket å skjenke alkohol fram til klokken 03:00. Kurset endret seg da fra å være et prosjekt hvor deltakelsen var frivillig, til et ordinært kommunalt tiltak for å skolere ansatte i ansvarlig alkoholhåndtering. Hoveddelen av kursene, som var utviklet gjennom Ansvarlig vertskap (kompetanseutviklingspakken), ble godkjent av byrådet som opplæring i ansvarlig alkoholhåndtering. Vedtaket førte til en økning fra 17 nattåpne skjenkesteder til ca 50 steder med tillatelse til å skjenke alkohol fram til klokken 03.00. I kapittel 7 ser vi nærmere på innføringen av vedtaket og diskusjonen før endringen, mens vi her har fokus på vilkårets betydning for rekrutteringen av deltakere.

2.2 Kursdeltakelse

Etter avsluttet prosjektperiode og innføring av nye kommunale retningslinjer, ble Ansvarlig vertskap videreført, riktignok med endret navn til Ansvarlig alkoholhåndtering, som fast opplæringstiltak for ansatte i skjenkenæringen. Kontoret for skjenkesaker hadde, og har fortsatt ansvaret for kurset. De administrative oppgavene som påmelding, arrangering av kurs, utsending av kursbevis og så videre utføres av firmaet Nøkkelkompetanse på oppdrag fra kommunen. For at kommunen skal få dekket kostnadene, er det en kursavgift på kroner 1000,- per deltaker.

¹⁰ Etter alkoholloven § 4-3 har kommunen mulighet til å sette vilkår, så lenge vilkåret er i samsvar med forvaltningsrettslige regler.

For å løse rekrutteringsproblemet ble det anbefalt i evalueringsrapporten fra 2004 å gjøre kurset obligatorisk. Frivillig kurs er uheldig fordi rekruttering blir for vanskelig (jf Saltz & Stanghetta 1997). Etter at bystyret vedtok den nye forskriften, ble det sendt ut informasjon fra skjenkekontoret til samtlige bevillingshavere. De som ønsket å søke om utvidet skjenketid, fikk beskjed om å ta kontakt med kursadministrator for påmelding. Alle som hadde fått innvilget utvidet skjenketid, eller som allerede hadde søkt, var klar over at deres ansatte måtte ha kurset for å oppfylle kravene i vilkåret. Rekruttering til kursene gikk dermed av seg selv.

I 2006 ble det gjennomført åtte kurs og hvert kurs hadde gjennomsnittlig 30 deltakere. Tabellen nedenfor viser antall deltakere fra prosjektets oppstart og fram til 2006. Tallene bygger på opplysninger fra prosjektets sluttrapport (Voll & Øverland 2003) og fra kursadministrator.

Tabell 1 Antall kursdeltakere pr. år

Årstall	Antall deltakere
2002	141
2003	116
2004	268
2005	382
2006	282
Total	1 189

Ved innføringen av vilkåret om skolerte ansatte for å få utvidet skjenketid, fordoblet andelen kursdeltakere seg i 2004 sammenlignet med 2002. Antall kursdeltakere var rekordhøyt i 2005, med 382 deltakere. I prosjektperioden, som ble avsluttet i 2003, var deltakerne på kurs hovedsakelig eiere, bevillingshavere og ledere ved skjenkestedene (Voll & Øverland 2003). Etter innføringen av vilkåret har deltakerne oftest vært nyansatte i bransjen, eller ansatte som har skiftet arbeidssted for eksempel til en bar med utvidet skjenketid. Skjenkenæringen er preget av stor gjennomtrekk og unge ansatte, noe som betyr at det ofte er nye personer i bransjen som deltar på kurs. Siden oppstarten og fram til slutten av 2006, har nesten 1200 ansatte gjennomført kursopplegget til Ansvarlig vertskap/alkoholhåndtering i Bergen.

Da kursene ble gjort obligatorisk for å få tillatelse til å skjenke alkohol fram til klokken tre, ga det en unik mulighet til å nå fram til mange ansatte.

Første trinn på vei til målet er at programmets budskap når fram til målgruppene. Rekruttering var ikke lengre et problem i Bergen. Kursets innhold er neste utfordring på vei til å oppnå programmets mål. Hva slags kunnskap ble formidlet og på hvilken måte?

2.3 Kursets innhold

Basert på analyse av kursmateriellet og deltagende observasjon på to kurskvelder, gir vi her en kort beskrivelse av kursdeltakerne og kursets innhold. Funnene våre kan sees i sammenheng med Tracy L. Toomey m.fl. (1998) sin gjennomgang av ulike opplæringsprogram i ansvarlig alkoholhåndtering. De legger vekt på at for å ha effekt, må opplæringen være relevant, realistisk, og den må fange deltakernes oppmerksomhet:

"Effective training programs provide information about why changing a given behaviour is important yet do not overwhelm an audience with so many details that the audience becomes bored.(...) A training program needs to capture and maintain participants attention. A training program is not likely to have any substantive effect if participants believe that the program has little relevance to them, is unrealistic, or is boring" (Toomey et al. 1998, 163-64).

Kurset vi deltok på gikk over to kvelder. Den første kvelden hadde overskriften "Hvilken atferd tillates hos oss". Første timen informerte en ansatt ved Bergen sentrum politistasjon om erfaringer og sammenhengen mellom vold og alkohol. Deltakerne ble presentert for fakta i form av statistikk, informasjon om hvem voldsutøverne og deres ofre er, hvordan politiet møter problemene, tiltak som er igangsatt og til slutt hvordan ansatte selv bør opptre i situasjoner hvor vold oppstår. Innholdet var relevant for konflikthåndtering, men temaet overservering ble ikke berørt. Kveldens neste del omhandlet alkoholloven og de kommunale retningslinjene for skjenking av alkohol og ble holdt av leder av Kontor for skjenkesaker. Denne delen startet med en kunnskapstest om alkoholloven for å bevisstgjøre deltakerne på eget kunnskapsnivå. Deretter ble relevante deler av alkoholloven gjennomgått. Til slutt var det en gjennomgang av kunnskapstesten. Denne delen var svært relevant for overskjenking. De fire timer lange kurskvelden, ble avrundet med faktaformidling om bruk av rusmidler, virkningen av de ulike rusmidlene, motiver for bruk, rusmidler relatert til vold, trender og bransjekultur. Dette ble presentert av en fagperson fra Stiftelsen Bergenssklinikkene.

Kurskveld to ble gjennomført kvelden etter og hadde overskriftene "Spiller det egentlig noen rolle hva vi sier?" og "Hva gjør jeg til hjelpen kommer?". Kvelden var viet temaet konflikthåndtering, og undervisningen var konsentrert rundt flere ulike videosketsjer som tar opp problematikken vold på og ved et skjenkested. Fagansvarlig var både praktiserende psykolog og dørvakt ved en av Bergens nattklubber. Opplæringen var lagt opp slik at deltakerne var aktive i diskusjonen styrt av videosnutter. Videoene inneholdt ulike sketsjer som viste samhandlingen mellom skjenkestedets personale og den berusede gjesten. Kurset ble avsluttet med konkret informasjon om hvordan man skal opptre når noe alvorlig skjer. Kurskveld to omhandlet i liten grad overskjenking.

Vi har sett at kursene i Bergen har nådd mange ansatte etter innføringen av vilkåret om kursdeltakelse for å få utvidet skjenketid. Obligatorisk kursdeltakelse har hatt en positiv effekt på to måter. Det løste rekrutteringsproblemene til arrangørene, men det har også ført til at skjenkesteder som kanskje i utgangspunktet ikke hadde sendt sine ansatte på kurs, nå er forpliktet til å gjøre det. Det betyr at deler av målgruppen som tidligere var vanskelig å nå, kommer på kurs, noe som igjen har ført til at ansatte som kanskje i utgangspunktet er lite motiverte også deltar.

Gjennom egen deltakelse fikk vi også et inntrykk av kursdeltakerne. De fleste var unge – svært unge. Inntrykket ble bekreftet av kursadministrator. At kurset hadde en del umotiverte deltakere ble delvis bekreftet. På deler av kurset fulgte flere av deltakerne åpenlyst ikke med. De snakket med sidemannen, tegnet på notatarket og sendte tekstmeldinger på mobiltelefonen. Det var også noen som sov under enkelte deler av kurset.

Vi vil presisere at labert engasjement og passiv deltakelse ikke var tilfelle under alle kursets deler, ei heller hos alle deltakerne. Til tider var enkelte av kursdeltakerne svært aktive i form av spørsmål og innspill for eksempel basert på egne erfaringer. Enkelte deler av kurset skapte mer engasjement blant store deler av deltakerne, særlig når temaet var direkte relatert til egen arbeidssituasjonen. Ved de mer teoretiske delene var kursdeltakernes interesse imidlertid laber.

Når kurset var gjennomført med registrert oppmøte begge kveldene, fikk deltakerne et personlig identifikasjonskort med navn og bilde. Identifikasjonskortet dokumenter at vedkommende er "skolert" i ansvarlig alkoholhåndtering og innfrir derfor kravet i vilkåret om utvidet skjenketid. Kortet må være tilgjengelig for skjenkekontrollen når arbeidstakeren er på

jobb etter midnatt. Dersom det under en kontroll blir oppdaget at en ansatt ikke har gjennomført kurset, men likevel skjenker alkohol utenom ordinær skjenketid, får skjenkestedet en anmerkning. Reaksjonene på overtredelser av regelverket for skjenking av alkohol, blir nærmere omtalt i neste kapittel. Det kan i noen tilfeller være praktisk vanskelig for ansatte å delta på kurs før de for eksempel har startet å jobbe på et serveringssted som har utvidet skjenketid. Det er derfor mulig å få en midlertidig godkjenning fra Kontoret fra skjenkesaker fra det tidspunktet den ansatte er påmeldt på kurs til det er gjennomført.

Vårt hovedinntrykk var at kursets mål om økt kunnskap ikke nødvendigvis var i samsvar med deltakerens begrunnelse for å delta. Det viktigste for de fleste var nok å få dokumentasjon på at de har deltatt på kurset, slik at de har lov til å skjenke alkohol etter midnatt. At de fleste deltok først og fremst for å få kursbevis, ble også kommentert både av kursansvarlig og foredragsholderne. En indikator på at det personlige identifikasjonskortet er viktigere enn kunnskapen, er situasjonen for ikke-norske kursdeltakere. Det er ikke uvanlig at skjenkesteder har fremmedspråklige arbeidere. Det blir ikke holdt egne kurs på engelsk, men deler av kursmaterialet ble oversatt til engelsk slik at ikke norsktalende også skulle få med seg kursets innhold. Til tross for at enkelte kursdeltakende ikke behersket norsk, gjennomførte de begge kurskveldene på til sammen åtte timer for å få tildelt identifikasjonskortet.

En annen viktig oppdagelse, er at innholdet i kurset i svært liten grad faktisk omhandler overservering. Tematikken overservering utgjorde en liten del av det totale kursinnholdet. Hele kurskveld to er viet konflikthåndtering og deler av første kurskveld har rusrelatert vold som fokus. Det som dreier seg konkret om alkoholloven og overskjenking utgjør omtrent en 1/8 av hele kurset. Det er altså denne delen vi skal måle effekten av med vår oppfølgingsevaluering.

I den sammenheng er det også interessant å se kursets innhold i forhold til Saltz & Stanghetta (1997) sitt skille mellom kurs som fokuserer på prevensjon, i motsetning til kurs med vekt på intervensjon. Den delen av Bergenskurset som omhandlet konflikthåndtering, var typisk rettet inn på intervensjon, det vil si på hvordan den ansatte skal gripe inn når situasjonen er i ferd med å tilspisse seg og en gjest begynner å bli krangleveren eller aggressiv. En mindre del av kurset ble brukt på hvordan en skulle forebygge at gjester ikke ble åpenbart påvirket, det vil si unngå overskjenking.

En annen dimensjon ved det samme er at den kunnskapen deltakerne fikk om konflikter, var svært handlingsorientert. Den dreide seg blant annet om hvordan den ansatte skulle snakke til den kranglete gjesten for å roe ham ned, unngå å ta ham i armen og likende. Kunnskapen om overskjenking var ikke handlingsrettet på samme måte. Den dreide seg om alkoholloven, og det var i langt større grad opp til deltakerne selv å komme fram til hvordan de skulle kunne handle annerledes hvis de skulle følge opp kunnskapen. De kursene som beskrives av Saltz & Stanghetta (1997) og som er gjennomført i et prosjekt i California og South Carolina i USA, hadde større vekt på å dyktiggjøre deltakerne i å vurdere gjestens beruselsesnivå, foreslå alkoholfrie alternativer, og utsette eller nekte servering.

For å måle effekter av et opplæringstiltak, bør en kjenne til hvor mye av kunnskapsformidlingen som faktisk når fram til den enkelte deltaker. Å måle endringer i deltakernes kunnskapsnivå før og etter kursdeltakelse var ikke en del av vårt oppdrag. Vi har derfor ikke kjennskap til om deltakelse har ført til mer kunnskap. Målinger av endringer av ansattes kunnskapsnivå etter gjennomføringen av kurs, ble imidlertid gjort ved den forrige evalueringen i 2004. Resultatene fra Bergen viste at prosjektet i noen grad førte til mer bevissthet om problemer knyttet til overservering og økt kunnskap om lovverket (Holth & Bye 2004).

2.4 Oppsummering

Ved innføringen av vilkåret om kursdeltakelse for utvidet skjenketid fra 2004, var det enkelt å rekruttere til kurs. Ved utgangen av 2006 hadde nesten 1200 ansatte ved skjenkesteder i Bergen gjennomført kurs. Det betyr at Ansvarlig vertskap sitt budskap har blitt formidlet til mange ansatte og at første forutsetning for å oppnå målet dermed er innfridd.

Vi har vist at kursets innhold er relevant for programmets hovedmål om å redusere rusrelatert vold i tilknytning til skjenkesteder. Oppfølgings-evalueringen er imidlertid begrenset til ett av Ansvarlig vertskap sine mål: Å forhindre at personalet serverer alkohol til overstadig berusede gjester. Det er en rekke begrensninger knyttet til det å bare bruke overservering som indikator for å måle effekter av kursing i ansvarlig alkohåndtering. Ved gjennomgang av kursmateriell og deltakelse på kurset, ble det tydelig at overservering utgjorde en forholdsmessig liten del av kursets innhold. Kursets hovedfokus er på konflikthåndtering.

3 Alkoholloven, kontroll og sanksjoner

3.1 Alkoholloven

Med sitt formål om "å redusere de individuelle og samfunnsmessige skadene av alkohol", er alkoholloven og dens forskrifter sammen med kommunale bevillingsregler et sentralt alkoholpolitisk virkemiddel. Hovedreglen i loven er at det er den enkelte kommune som skal gi bevilling til salg og skjenking fordi det er kommunene som kjenner sin egen situasjon best. Når kommunen har bestemt at det skal åpnes for alkoholomsetning, er det de kommunale myndighetene som avgjør gjennom bevillinger hvilke type alkohol som kan omsettes, hvem som kan omsette alkohol og omsetningsform. Det betyr at kommunen langt på vei kan skape og regulere egen alkoholpolitikk. Kontroll av skjenkestedene og sanksjonering ved brudd på regelverket, er også et kommunalt ansvar. Fordi reguleringer og håndheving av disse er så nært knyttet til en ansvarlig alkoholhåndtering, ser vi nærmere på loven og lovfortolkningen generelt, på de ansattes lovfortolkning, og på kontroll og sanksjoner.

Alle som driver et serveringssted med alkoholservering må både ha en skjenkebevilling regulert etter alkoholloven, og en serveringsbevilling i henhold til serveringsloven. Et grunnleggende krav i loven er at skjenkebevillinger skal utøves på en forsvarlig måte og at hvert skjenkested har et selvstendig ansvar for at utøvelsen skjer i samsvar med alkohollovens formål og bestemmelser. Alle bevillingshavere skal utpeke en styrer med stedfortreder knyttet til serveringsstedet. Styreren må ha avlagt og bestått etablererprøven i henhold til serveringsloven, men både styrer og stedfortreder må også ha dokumenterte kunnskaper om alkoholloven. Kunnskapskravet er oppfylt ved bestått kunnskapsprøve som avlegges i kommunen. Det betyr at alle som driver eller eier et skjenkested skal ha kjennskap til gjeldende bestemmelser, og det er deres ansvar å både kontrollere og dokumentere at bestemmelsene i lovverket blir overholdt.

Fra og med 2006 skal også alle skjenkesteder ha internkontroll¹¹. Internkontrollen skal være med på å systematisere den daglige driften av virksomheten slik at kravene i regelverket overholdes. Virksomheten må ha rutiner for å sikre at driften er forsvarlig og i samsvar med regelverket.

¹¹ Begrepet er definert i forskrift om omsetning av alkoholholdig drikk m.v. fastsatt av Arbeids- og sosialdepartementet 8. juni 2005 nr. 538 kapittel 8.

Ved eventuelle brudd på bestemmelsene skal det dokumenteres hvordan overtredelser skal rettes og følges opp for å forhindre gjentakelse. Internkontrollen skal blant annet "sørge for at ansatte har tilstrekkelige kunnskaper og kompetanse til å overholde kravene til virksomheten..." (§ 8-3 pkt 2). Dette innebærer at ansatte må få nødvendig opplæring.

De som serverer alkohol har ett personlig ansvar for hvordan de utøver serveringen. Den enkelte bartenderen kan straffeforfølges dersom han/hun velger å servere en gjest som er åpenbart påvirket. I følge alkoholovens § 10-1 om alminnelige bestemmelser av straff kan en ansatt bli straffet med bøter eller fengsel inntil to år. Ingen åpenbart påvirkede gjester (uavhengig av hvilket rusmiddel) skal oppholde seg i serveringslokalet. En åpenbart påvirket gjest skal ikke bare nektes ytterligere servering, men også utvises fra skjenkelokalet.

I tillegg til alkoholovens generelle krav om kjennskap til reguleringer ved skjenking av alkohol og innføring av interkontroll, innførte Bergen kommune (som beskrevet i kapittel 2) krav om at bare skjenkesteder hvor ansatte har gjennomført kurs i ansvarlig alkoholhåndtering kan få innvilget utvidet skjenketid. Kravene til kunnskap er omfattende og det får oss til å anta at de ansatte som skjenker alkohol, spesielt ved skjenkesteder med utvidet åpningstid, har fått innføring i regelverket. Vi har god grunn til å tro at ansatte har kjennskap til at berusede gjester skal nektes servering.

3.2 Hvor åpenbart er "åpenbart påvirket"?

Ansvarlig alkoholhåndtering sitt mål om "at serveringsstedene ikke serverer alkohol til overstadig berusede personer" er i samsvar med alkoholovens § 8-11:

"Det er forbudt å selge eller skjenke alkoholholdig drikk til personer som er åpenbart påvirket av rusmidler, eller skjenke på en slik måte at vedkommende må antas å bli åpenbart påvirket."

Det er ikke alltid like åpenbart hvilken tilstand (eller grad av beruselse) som faller inn under lovens definisjon "åpenbart påvirket". For å belyse hva vi mener, vil vi se litt nærmere på hvordan tilstanden åpenbart påvirket defineres i loven og hvordan den håndheves i praksis.

Et visst inntak av alkohol gir beruselse. Mengden av alkohol sammen med en del andre faktorer som inntak over tid, kjønn og vekt avgjør graden av

beruselse. Men hvordan vi oppfører oss i beruset tilstand, hvor tydelig beruselsen er, og hvor grensene går for når en gjest er for påvirket for videre servering, er ikke alltid like opplagt. Med andre ord: Hvor åpenbar er tilstanden åpenbart påvirket?

I merknader til loven fra departementet heter det:

"Hvorvidt en person er, eller må antas å bli, åpenbart påvirket, vil ikke bare avhenge av om vedkommende er synlig beruset, men også graden av påvirkning. Det kreves fortsatt at rusmiddelpåvirkning må være kvalifisert. Det kan vanskelig fastsettes mer detaljerte kriterier for denne i enkelte tilfeller vanskelige vurderingen" (Rundskriv IS-12/2005:31).

Spørsmålet er derfor hvor enkelt eller hvor vanskelig det er for de ansatte å vite når en gjest er i en tilstand som defineres som åpenbart påvirket. Ved hjelp av kommentarer til loven om at ethvert alkoholinntak fører til en viss grad av beruselse, og en rettsavgjørelse i Høyesterett om inn-dragning av en skjenkebevilling, konkluderte Buvik og Baklien (2006) at grensene er uklare og utfallet avhengig av bartenderens skjønnsmessige vurdering.

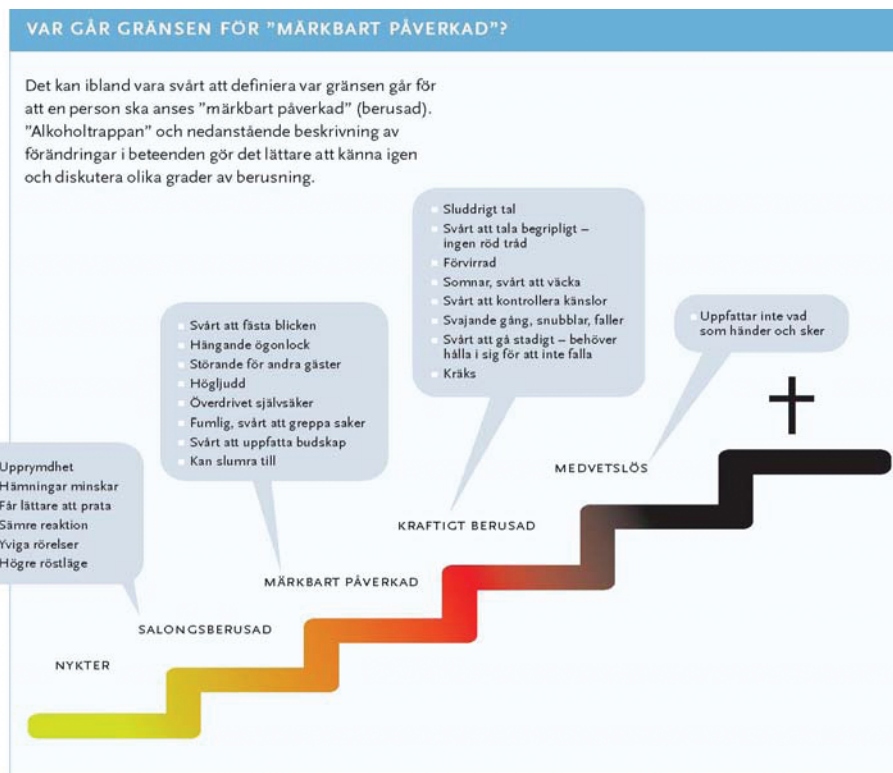
Vi skal bevege oss fra lovtekst til praksis. I forbindelse med at Vinmonopolet tidligere utførte kontroller av skjenkebevillinger, utarbeidet de en veileder i 1990 for å tydeligere kunne definere når en gjest er for beruset for servering. Her står det:

- ikke styring på bevegelsene, har vansker med å reise seg, må støtte seg til noe, sjangler
- ikke styring på- eller stive armbevegelser, skyver til glass, bommer når glasset skal føres til munnen
- snøvler
- er høyroset
- sovner eller har problemer med å holde hodet rett
- svømmende blikk

Vinmonopolets veileder er også grunnlaget for hvordan symptomene på åpenbart påvirket presenteres for deltakerne på kursene i Bergen.

I Sverige har de utarbeidet en modell: "alkoholtrappan", for å hjelpe de ansatte i skjenkenæringen til å synliggjøre grensene for det de i den svenske alkoholloven kaller for "märkbart påverkad". Modellen som

presenteres nedenfor, er hentet fra det svenske nasjonale Folkehelseinstituttet og blir benyttet i opplæringen av ansatte i Ansvarlig alkoholhåndtering i Sverige.



Kilde: Statens Folkhälsoinstitut

Figur 2 Alkoholtrappen

"Alkoholtrappen" beskriver atferdsendringen for en gjest fra edru tilstand til dødsfall grunnet alkoholforgiftning. Modellen illustrerer godt overgangen mellom den aksepterte tilstanden "salongberuset" til "merkbart påvirket". Er gjesten "merkbart påvirket" skal vedkommende nektes servering og vises ut av lokalet. Den norske og svenske alkoholloven er likelydende på dette punktet.

En annen måte å operasjonalisere begrepet åpenbart påvirket på, er å se på standarder fastsatt gjennom rettspraksis, for eksempel i kontroller hvor det har blitt avdekket overskjenking. Når kontrollørene avgjør hvem som er åpenbart påvirket, bruker de i utgangspunktet de samme kriteriene som

den rettslige standard har fastsatt gjennom rettspraksis. ”Ustø gange, snøvlete tale og slørete blikk” er symptomer på at personen er åpenbart påvirket av rusmidler. En måte å se hvordan denne paragrafen er utøvd i praksis, er å se på kommunens kontrollrapporter hvor skjenkekontrollen har avdekket overservering, og særlig vedtak om inndragning der grunnlaget er nettopp skjenking til åpenbart påvirkede personer. Sitatene nedenfor er hentet fra kontrollrapporter fra skjenkekontrollen i Bergen.

"Hun var åpenbart påvirket da hun hadde ustø gange, var høyrøstet og brautende."

"Han gikk fremoverbøyd og med ustø gange bort til baren hvor kontrollørene stod. Da han kom bort til baren la han seg over bardisken, og han hvilte hodet sitt i hendene. Han blunket kraftig. Han fikk da servert vann av betjeningen. Gutten forlot lokalet, men kom ca en halv time senere tilbake. Han hadde fortsatt veldig ustø gange, og ”ravet” rundt i lokalet. Han gikk da bort i baren og fikk servert en alkoholholdig drikk."

"Meget ustø gange i forhold til andre i lokalet. Når vaktene blir gjort oppmerksom på denne personen oppfører han seg uhøflig mot vaktene. Han får streng beskjed om å forlate stedet, men fortsatte å være kverulerende."

"Han satt og sov. Kameratene prøvde å vekke han. Vedkommende våknet av og til, men satt og sov det meste av tiden. På bordet foran han stod det en drink, to stk shots, samt en pils som kameraten drakk av."

Som vi ser, bruker kontrollørene begrepene i Vinmonopolets veileder når de skal beskrive tilstanden til en som er ”åpenbart påvirket”. Men hvordan opplever de ansatte denne problemstillingen og hvor åpenbart er det for dem om en gjest er for påvirket eller ikke?

3.3 Servering til berusede personer

I 2000 gjennomførte Rusmiddeldirektoratet (nå Sosial- og helsedirektoratet, avdeling rusmidler) en undersøkelse blant de ansatte ved utesteder i Bergen. Hensikten var å kartlegge erfaringer med alkoholservering og mer konkret hvordan serveringsstedene håndterte de mulige negative følgene av alkoholbruk med hovedvekt på vold. Identisk spørreskjema til de ansatte ble benyttet i evalueringene av Ansvarlig vertskap både i Bergen 2003 og Trondheim (Virtanen 2000, Holth & Bye 2004, Buvik & Baklien 2006).

Av særlig interesse, er spørsmålene knyttet til servering av berusede gjester. Respondentene ble bedt om å fylle ut i hvilken grad det er vanskelig å vite hvor beruset en gjest var. De skulle også svare på om servering til berusede personer stoppes umiddelbart. Svaralternativene var: aldri, sjelden, av og til og ofte. Tabellen nedenfor viser hvor mange prosent av de ansatte som valgte svaralternativene ”av og til” og ”ofte”¹².

Tabell 2 Prosentandel som svarte "ofte/av og til " på følgende påstander

	"Det er vanskelig å se hvor beruset gjesten er"	"Servering til berusede personer stoppes umiddelbart"
Bergen 2000	62	69
Bergen 2003	72	88
Trondheim 2004	64	97
Trondheim 2006	67	93

På påstanden "Det er vanskelig å se hvor beruset gjesten er", ser vi at litt over halvparten av ansatte i Bergen i 2000, mente at dette ikke var en lett oppgave. I 2003 var det en liten økning i antallet som mente at det var vanskelig å vite om gjesten var beruset. I Trondheim var svarene tilsvarende. Når det gjaldt vurderingen av påstanden om "Servering til berusede personer stoppes umiddelbart", ser vi at over to tredjedeler av respondentene svarte bekreftende. I 2004 svarte nesten alle at dette skjedde "ofte/av og til". I Trondheim var prosentandelen som svarte at serveringen til berusede stoppes umiddelbart, enda høyere.

Dette forteller oss at rundt to tredjedeler av de ansatte mener at det er vanskelig å vite hvor beruset en gjest er. Samtidig svarer de også at serveringen til den berusede gjesten stoppes umiddelbart. Hvordan kan servering til en beruset gjest stoppes, dersom den ansatte ikke vet hvor beruset gjesten er? På den ene siden mener nesten en tredjedel av de ansatte at det er vanskelig å se hvor beruset en person her. Mens nesten alle hevder at åpenbart påvirkede nektes servering. Å si at servering til berusede personer ikke stoppes umiddelbart, ville være det samme som å innrømme et lovbrudd som kan føre til en inndragning av skjenkestedets bevilling. Hvordan håndheves disse bestemmelsene og hva er sanksjonene ved brudd?

¹² Svaralternativene "ofte" og "av og til " ble slått sammen når dataene ble presentert i Holth & Bye 2004.

3.4 Kontroll og sanksjoner

Reguleringer som for eksempel alkoholloven, er et av de mest effektive virkemidlene for å begrense de samfunnsmessige og individuelle skadene alkoholbruk kan medføre (Babor et al. 2003). Dette understreker viktigheten av kontroll for å avdekke eventuelle lovbrudd og sanksjoner for å forhindre at lovbrudd gjentar seg. Fordi alkoholloven gjør salgs- og skjenkebevillinger til et kommunalt ansvar, har kommunen også et ansvar for å føre kontroll med at lovens bestemmelser overholdes.

Alkoholforskriften § 9-7 har ordlyden:

"Salgs- og skjenkesteder skal kontrolleres så ofte behovet tilsier. Hvert sted skal kontrolleres minst en gang årlig. Kommunen skal utføre minst tre ganger så mange kontroller som de har salgs- og skjenkesteder".

I § 9-4 er det spesifisert at kontrollen blant annet skal omfatte:

".. at det ikke selges eller skjenkes til personer som er åpenbart påvirket av rusmidler"

I Bergen ligger det formelle ansvaret for kontrollvirksomheten hos Rusmiddelpolitisk råd, mens Kontor for skjenkesaker har ansvaret for å administrere kontrollen. Til denne jobben bruker Bergen kommune deltidsansatte kontrollører. Kontrollen kan foregå åpent eller anonymt. Ved åpne kontroller gir kontrollørene seg til kjenne og går gjennom kontrollrapporten sammen med ansvarshavende. Ved anonyme kontroller opptrer kontrollørene som vanlige gjester. Dersom det avdekkes lovbrudd blir dette innrapportert og bevillingshaveren har to ukers svarfrist for å kommentere anmerkningene i kontrollrapporten.

I tillegg til å gjøre kursdeltakelse obligatorisk for å kunne få utvidet skjenketid, skjedde det også en annen viktig endring ved vedtaket av retningslinjene for salgs- og skjenkebevillinger i Bergen. I 2004 innførte Bergen et prikkbelastningssystem, der det tildeles prikker ved overtredelse av alkoholloven eller dens forskrift. Reaksjonssystemet hadde til hensikt å gjøre bransjen mer bevisst sanksjonene for lovovertrødelse. Brudd inndeles i tre kategorier: En prikk gis ved mindre alvorlig brudd som mangel på alkoholfrie alternativer, ikke skjenkekart (drikkemeny), brudd på reklamebestemmelsene, og regler vedrørende opplæring. To prikker gis

ved alvorlig brudd som at alkohol medbringes utenfor skjenkearealet, at det nytes medbrakt, eller at det gis alkoholservering til bord der en åpenbart beruset person ikke er vist ut. Det gis fem til åtte prikker dersom skjenkesteder skjenker alkohol utover tillatt skjenketid, at åpenbart beruset person gis adgang til skjenkestedet eller ikke blir utvist før kontrolløren gjør oppmerksom på forholdet og at det skjenkes til åpenbart beruset person eller til mindreårige.

Åtte prikker kan føre til inndragning av bevilning i inntil to uker, ni prikker til en måned og ti prikker inntil to måneder. Retningslinjenes utgangspunkt er at en bevilning inndras dersom det har skjedd alvorlige brudd på alkoholloven, ved mindre grove brudd sendes det en skriftlig advarsel til bevillingshaver. I henhold til alkoholloven kan bevillingen inndras for resten av bevillingsperioden eller for en kortere tid. Tabellen viser en oversikt over utviklingen av antall skjenkebevillinger sammen med antall kontroller og sanksjoner i form av inndragninger.

Tabell 3 Antall skjenkebevillinger, kontroller og inndragninger for perioden 2000 - 2006 i Bergen

	Skjenke- bevillinger	Kontroller	Inndragninger
2000	261	749	0
2001	265	1 089	1
2002	265	1 102	2
2003	295	1 061	2
2004	298	1 040	4
2005	320	1 106	3
2006	313	1 044	2

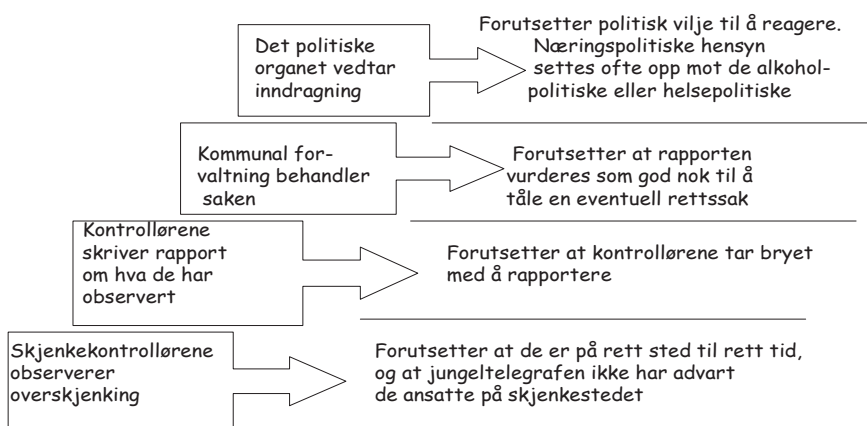
Siden 2000 har antall skjenkesteder økt med nesten 20 prosent. Alkoholloven pålegger kommunen å utøve minst tre ganger så mange kontroller som de har skjenkesteder, og minimum en kontroll på hvert skjenkested per år. Som det framkommer av tabell 3 har Bergen kommune oppfylt bestemmelsene om antall kontroller. Antall kontroller i forhold til skjenkesteder viser at mens antall skjenkesteder har økt siden 2002, har antall kontroller holdt seg stabilt. I 2002 var det 265 skjenkebevillinger i Bergen og det ble utført 1102 kontroller. I 2006 da det var 48 flere bevillinger, var det 58 færre kontroller.

Som tabellen viser, er det likevel få inndragninger. I 2006 førte 1044 kontroller til to inndragninger. Interessant for vår problemstilling er om

overtredelsene som avsløres av skjenkekontrollen avdekker servering til åpenbart påvirkede gjester og/eller at åpenbart påvirkede gjester oppholder seg i skjenkelokalet. I perioden fra 2000 og fram til slutten av 2006 ble det totalt avdekket åtte tilfeller av overskjenking. Skjenkekontrollen avdekker med andre ord svært sjelden brudd på alkoholloven og at det er ytterst sjelden at kontroller fører til inndragning av en skjenkebevilling.

Bergen kommune er ikke alene om å avdekke få brudd på alkoholloven og inndra få skjenkebevillinger. SIRUS sin årlige innsamling av data om kommunens forvaltning av alkoholloven viste at det i 2005 var 58 kommuner som oppga at til sammen 94 skjenkebevillinger var inndratt. Av disse var 31 knyttet til brudd på alkohollovens bestemmelser om omsetning.

Som figuren nedenfor viser, kan det være en lang vei fra å påvise at overskjenking foregår, til en skjenkebevilling blir inndratt.



Figur 3 Fra overskjenking til inndragning

Den første forutsetningen er at kontrollørene faktisk er der mens overskjenkingen foregår, og at de ser hva som skjer. Det verserer mange historier om hvordan utestedene advarer hverandre når skjenkekontrollen er ute, og om hvordan kontrollørene skiller seg ut fra de andre gjestene slik at de blir avslørt av de ansatte bak disken. Hvis vi likevel forutsetter at

overskjenking har foregått mens kontrollørene var til stede, og at de har observert det, er den neste forutsetningen at de tar seg bryet med å rapportere det de har observert. Vi skal ikke insinuere at kontrollørene ikke er samvittighetsfulle og gjør jobben sin skikkelig, men det må tas med i betraktningen at det ikke bare er skjenkestedenes ansatte som fortløpende må vurdere gjestenes grad av beruselse. Det gjelder også skjenkekontrollørene som ved hjelp av skjønn må vurdere om det de ser er såpass alvorlig at det bør rapporteres. Og rapportering er arbeidskrevende.

Den neste forutsetningen må oppfylles når rapporten kommer til den delen av kommunal forvaltning som skal behandle saken. Fordi inndragingssaker ofte fører til klager og tidvis også kan havne i rettsapparatet, må forvaltningen vurdere om rapporten er tilstrekkelig til at den vil holde i en eventuell rettssak. Er den ikke det, kan de vurdere det som liten vits i å gå videre med saken. Den siste forutsetningen er at det er politisk vilje til å reagere. Særlig i små og gjennomsluktige kommuner kan politikerne finne det vanskelig å gå til inndragning. Ofte vil nok også de alkoholpolitiske eller helsepolitiske hensynene tape i forhold til næringspolitikken. Arbeidsplasser er viktig.

Disse barrierene på veien fra overskjenking til inndragning er ikke spesielle for Bergen. Kanskje er noen av dem mer aktuelle i små kommuner enn i en by av Bergens størrelse. Likevel kan de kanskje være med på å forklare hvorfor antallet inndraginger på grunn av overskjenking er så vidt lavt.

3.5 Oppsummering

Alkoholloven gir kommunene store muligheter til å utforme egen alkoholpolitikk. Innføringen av obligatoriske kurs i ansvarlig alkoholhåndtering er et eksempel på at denne muligheten er benyttet i Bergen.

Ved innføring av kravet om internkontroll skal ansatte få nødvendig kunnskap for å sikre at lover og retningslinjer for skjenking av alkohol overholdes. Alkoholloven er tydelig på at åpenbart påvirkede gjester ikke skal serveres, de skal ei heller oppholde seg i skjenkestedets lokale. Men selve begrepet ”åpenbart påvirket” er ikke like tydelig. Når en gjests tilstand går fra å være "salongberuset" til åpenbart påvirket er uklart, og det er opp til betjeningen å skjønnsmessig vurdere gjestens beruselsesnivå. Som vist i punkt 3.3 mente flertallet av det ansatte at det er vanskelig å se hvor beruset en gjest er.

I et forebyggingsperspektiv er kontroll av skjenkestedene viktig. Loven pålegger kommunen å kontrollere hvert skjenkested minimum en gang i året. Kontrollene i Bergen 2006 førte til to inndragninger av retten til å skjenke alkohol. Det kan bety at det sjelden forekommer brudd på alkoholloven, at skjenkekontrollen ikke avdekker de lovbruddene som blir begått, eller at det er andre forutsetninger som ikke er oppfylt for at overskjenkningen skal føre til inndragning.

4 Metode

Vårt oppdrag var å besvare spørsmålet om kursing av ansatte kan redusere overskjenking. Dette kapitlet beskriver framgangsmåtene vi har benyttet for å finne svar på spørsmålet. Oppdragsgiver ønsket en gjentakelse av overserveringsundersøkelsen i 2003 og dermed var metodevalget bestemt på forhånd. For å belyse problemstillingen ytterligere, har vi brukt deltakende observasjon, kvalitative intervjuer og dokumentanalyse.

4.1 Testkjøp ved hjelp av "usynlig teater"

I likhet med tilsvarende evalueringer presentert innledningsvis, har vi benyttet skuespillere som spilte "berusede" mens de bestilte øl, for å undersøke om berusede gjester får servering på skjenkesteder i Bergen. Metoden har også fått betegnelsen "usynlig teater"¹³. Våre testkjøp gikk ut på at to skuespillere, hvorav den ene agerte svært beruset og den andre framsto edru, besøkte et skjenkested hvor den "berusede" bestilte en øl ved bardisken. Når vi i rapporten refererer til metoden usynlig teater, bruker vi begrepet testkjøp og overserveringsstudie om hverandre. Alle begrepene viser til det samme: Spillet som foregår rett før, under og rett etter bestillingssituasjonen ved bardisken.

Hensikten var:

- Å skape en situasjon som etter loven skal føre til serveringsnekt. Skuespilleren framsto som åpenbart påvirket og skal etter alkoholloven bli nektet servering og utvisning fra skjenkestedet.
- Å registrere serveringsutfallet, som kan være at skuespilleren får servering eller blir nektet servering.
- Å registrere hva som skjer i samhandlingen mellom den som serverer og skuespilleren i bestillingssituasjonen.

Metoden ble, som allerede nevnt, første gang benyttet i Norge ved forrige evaluering av Ansvarlig vertskap i Bergen i 2003, deretter i Trondheim 2004 og 2006 (Holth & Bye 2004, Buvik & Baklien 2006). Bruken av

¹³ Begrepet "usynlig teater" er hentet fra teaterkunsten. Begrepet viser til at deltakerne ikke er klar over at handlingen som foregår er arrangert (Buvik & Baklien 2006).

skuespillere for å avdekke overservering er forholdsvis ny i Norge og metoden er ansett for å være kontroversiell. Usynlig teater som metode er kritisert som uetisk fordi den fremprovoserer en handling (å servere en gjest som er åpenbart påvirket) som etter alkoholloven er straffbar. I tillegg er betjeningen ikke informert om at de er deltakere i en undersøkelse. Det siste strider mot forskningsetiske retningslinjer om informert samtykke. På den annen side gir metoden en unik mulighet for å teste om det virkelig foregår overservering. Metoden er derfor mer troverdig enn for eksempel spørreundersøkelser blant ansatte fordi vi ved våre testkjøp registrerer hva de ansatte faktisk gjør og ikke bare hva de selv sier at de gjør. Som vist innledningsvis er tilsvarende metode benyttet i Sverige for å evaluere Ansvarsfull alkoholservering i et langt større omfang, og vi kjenner ikke til at det har forgått en tilsvarende etisk diskusjon der.

4.1.1 Utvalget av skjenkesteder

I 2006 hadde Bergen 311 skjenkebevillinger. Tallet omfatter samtlige restauranter, puber, barer og nattklubber, samt selskapslokaler som bare har bevilling til sluttet lag. Vår interesse var først og fremst skjenkesteder der gjestene kom for å drikke alkohol. I vårt utvalg er derfor et skjenkested definert som et sted hvor det hovedsakelig skjenkes alkohol. Restauranter hvor det primært serveres mat ble utelukket fra utvalget. Flere av stedene tilbyr også matservering, men på tidspunktet for vår test brukes stedene hovedsakelig som pub/bar. Etter denne innsnevringen, satt vi igjen med en liste på 80 skjenkesteder. Vi ønsket å konsentrere testkjøpene til bykjernen, hvor de fleste skjenkestedene er lokalisert. Når alle våre kriterier var innfridd, var utvalget redusert til 60 skjenkesteder.

Fem skjenkesteder falt bort fra det opprinnelige utvalget. Tre av stedene viste seg å være stengt på gjennomføringens tidspunkt og to steder stengte før oppgitt stengt tid. Ved to steder slapp ikke vår ”fulle” skuespiller forbi dørvakten. Det betyr at testkjøpene ble utført ved 55 skjenkesteder, hvorav 44 hadde utvidet skjenketid til klokken tre.

Skjenkestedets stengt tid er relevant for vår problemstilling. Som nevnt i pkt 2.1, innførte Bergen kommune et vilkår om kursdeltakelse for innvilgelse av utvidet åpningstid til klokken 03:00. Det vil med andre ord si at ved de skjenkestedene som har utvidet åpningstid, har de ansatte gjennomført kurs i ansvarlig alkoholhåndtering. Det betyr at det i vårt utvalg derfor teoretisk sett er sannsynlig at 80 prosent av de ansatte som var utsatt for våre testkjøp hadde deltatt på Ansvarlig vertskapskurs.

4.1.2 Testkjøp torsdag til lørdag

Undersøkelsen ble utført i november 2006 fra torsdag til lørdagskveld mellom klokken ti og tre på natten. Så langt det lot seg gjennomføre, ble testkjøpene på nattklubbene utført etter midnatt. De pubene og barene som stengte tidlig, ble besøkt først. Tabellen nedenfor viser fordelingen av besøkene etter klokkeslett.

Tabell 4 Tidspunkt for testkjøpene fordelt på type serveringssted, absolute tall

Klokkeslett	Pub/bar	Nattklubb	Totalt
22-24	16	2	18
24-02	21	9	30
02-03	4	3	7
Totalt	41	14	55

Tre fjerdedeler av testkjøpene ble utført på puber/barer. Noe som har sammenheng med at det finnes langt flere puber og barer enn nattklubber. Majoriteten av besøkene, 82 prosent, forgikk mellom klokken 23:00 og 02:00. Relativt få besøk skjedde etter klokken 02:00 om natten. Det kan tenkes at tidspunktet for når på kvelden testkjøpet ble gjennomført, kan ha betydning for serveringsutfallet på den måten at desto seinere testen utføres desto færre neksituasjoner. Bare syv steder ble besøkt etter klokken to, noe som kan ha vært med på å påvirke resultatet. Betydningen av testkjøpenes tidspunkt omtales i kapittel 5.

4.1.3 Gjennomføringen av testkjøpene

Vi benyttet de samme skuespillerne som i Trondheimsevalueringen. Det var to kvinner og to menn på 23 og 24 år, med bakgrunn fra en teaterskole. Deres alder gjorde det mulig å besøke både serveringssteder hvor gjennomsnittsalderen på gjesten var litt over 18 år og samtidig være på steder hvor klientellet var litt over 30 år, uten å vekke oppsikt. Under gjennomføringen oppdaget vi at det var en fordel at skuespillerne var unge, for flere av stedene vi besøkte hadde en øvre aldersgrense på 25 år. Siden alle fire hadde utført tilsvarende oppdrag i Trondheim, var de godt kjent med oppgaven. I en formell avtale med SIRUS ble det presisert at skuespillerne har taushetsplikt om alle opplysninger som er knyttet til oppdraget generelt, inkludert dets innhold og hvilke steder som besøkes.

Før gjennomføringen i Bergen 2003 og i Trondheim ble skuespillernes beruselsesnivå testet ut på et panel av fagfolk (Holth & Bye 2004, Buvik & Baklien 2006). I og med at vi benyttet de samme skuespillerne, valgte vi å ikke bruke et fagpanel for å teste beruselsesnivået. Det vi derimot gjorde var selv å gjennomgå utførelsen av prøveforestillingen sammen med skuespillerne for å korrigere beruselsesnivået. Vi ville bekrefte at det spilte beruselsesnivået var så høyt at det ikke var tvil om at det falt inn under alkohollovens definisjon av "åpenbart påvirket", og derfor skulle ende med serveringsnekt. For å dokumentere beruselsesnivået og spillets troverdighet, spilte vi inn en ny video.

Testkjøpene ble utført som ved forrige evaluering (Holth og Bye 2004). I de fleste tilfellene ble testkjøpet utført i blandet par, det vil si en gutt og en jente. I en fjerdedel ble det gjennomført av par med samme kjønn. Skuespillerne byttet på å opptre "beruset".

Spillet startet før de entret lokalet. Hvis stedet hadde dørvakt, opptrådte den "fulle" noe skjerpet for å komme inn i lokalet. Det var ikke hvordan dørvaktene agerte som var vårt mål med studien. Etter at skuespillerparet hadde kommet inn på serveringsstedet, gikk de til baren. De brukte god tid, slik at betjeningen skulle ha mulighet til å se at gjesten var for "beruset" for å få servering. Den "fulle" skuespilleren sjanglet og var høyrøstet. Ved baren bestilte den svært "berusede" skuespilleren en øl, mens den edru bad om ett glass vann. Om bartenderen nektet servering, aksepterte skuespillerne det og forlot lokalet. Dersom bestillingen resulterte i servering, tok de med seg ølen fra bardisken og satte den diskret fra seg i lokalet.

Hvor "beruset" skuespilleren fremsto skulle i utgangspunktet være så konstant som mulig. I praksis viste det seg at dette ikke alltid var gjennomførbart. Spillet foran baren ble påvirket av atmosfæren på serveringsstedet. Hver enkelt forestilling var basert på improvisasjon og dermed unik. I enkelte tilfeller var det nødvendig å oppjustere graden av beruselse for å matche og/eller overgå de andre gjestene. Men hvordan skuespillerne spilte beruset, ble aldri nedjustert fra nivået som vi ble enige om. Det laveste beruselsesnivået var allikevel høyt nok til at skuespillerne skulle ha blitt nektet servering etter alkoholloven.

Skuespillerne beskriver sitt eget spill slik:

"Ikke utagerende, skreik ikke til andre gjester og sånn, det var heller mer sjangling, absolutt fått nok, og klarte ikke alltid å stå ved disken, men måtte lene meg mot kompisen, kvalm også videre. Ikke fokusere på øynene til bartender, og litt snøvling."

"Jeg hadde to forskjellige typer fullhetsgrad. Den ene var den slitne, veldig fulle med hodet på bardisken. Den andre var den litt ivrigere og i farta. Ikke den kranglete, det er for stor risiko. Det er ikke verdt å dra hjem med et blåøye."

4.1.4 Registreringsskjemaene

For å registrere egenskaper ved personalet, serveringsstedene og hva som skjedde i selve bestillingssituasjonen, fylte skuespillerne ut et skjema etter hvert besøk. Informasjonen om den fysiske konteksten gjaldt type serveringssted, antall gjester i lokalet, beruselsesnivået hos disse gjestene, musikk, belysning, om det var kø i baren og om stedet hadde dørvakt. Servitørens omtrentlige alder og kjønn ble registrert. Når det gjaldt selve samhandlingen ble det registrert om de ble oppfordret til å kjøpe, om de fikk servering ved bestilling, om det forgikk noen form for utsettelse da de bestilte, om de ble tilbudt et alkoholfritt alternativ, om de ble nektet servering og til sist om dørvakten ble tilkalt. Det ble også registrert data om tidspunktet og hvem av skuespillerne som utførte spillet. Intensjonen var å identifisere faktorer som kunne ha betydning for serveringsutfallet. De totalt 55 skjemaene med 12 variabler ble registrert og analysert i SPSS. Tilsvarende data ble også registrert i de andre nordiske evalueringene.

4.1.5 Våre observasjoner

Vi¹⁴ observerte ved 13 av testkjøpene. Der det var mulig, plasserte vi oss som regel ved baren eller i nærheten slik at vi kunne observere bestillingssituasjonen uten å vekke oppsikt. Hvert besøk ble beskrevet, analysert og sett i sammenheng med skuespillerens registrerings-skjema. Hensikten var å få med seg mest mulig av hva som skjedde i bestillingssituasjonen, men også å få et inntrykk av utelivet i Bergen. Observasjonene var nødvendig for å kunne forstå resultatene og for å dokumentere enkelthendelser i etterkant. Casebeskrivelsene i rapporten bygger på disse observasjonene.

Å være til stede som observatør var som regel uproblematisk, men ikke alltid. Noen utesteder opererte med en øvre aldersgrense på 24 år, noe som medførte at vi som observatører på 32 og 39 år ble nektet inngang fordi vi var for gamle. Andre steder virket vår tilstedeværelse påtatt fordi

¹⁴ Datainnsamlingen ble gjennomført av Buvik og Lauritzen.

vi ikke passet inn i den sosiale konteksten. Vi var enten for gamle for eksempel på nattklubber hvor gjennomsnittsalderen var rundt 20 år, eller vi hadde feil kjønn for eksempel på brune stamsteder hvor klientellet hovedsakelig besto av eldre menn.

4.1.6 Intervju med skuespillerne

Kort tid etter at testkjøpene var gjennomført, ble skuespillerne intervjuet over telefon etter en strukturert, åpen intervjuguide. Hvert intervju ble innspilt på diktafon og hadde en varighet på ca 40 minutter. Temaene var skuespillernes egne opplevelser knyttet til oppdraget, synspunkter på resultatene, kjennetegn ved serveringssituasjoner og neksituasjoner. De ble også spurt om hvordan de opplevde selve spillet og om synspunkter på metoden.

Intervjuene utfyller tallmaterialet og gir mer informasjon om de enkelte bestillingssituasjonene. De gir også skuespillernes tanker og oppfatninger om hvorfor testkjøpene endte som de gjorde. Sammen med egne observasjoner og registreringsskjemaene gir de oss informasjon om hva som skjedde i selve bestillingssituasjonen, og kan slik bidra til å forklare serveringsutfallet.

4.2 Informasjon om kursets innhold

Kursets innhold, hvordan innholdet blir formidlet og hvordan det mottas, er kunnskap av stor betydning når vi skal vurdere effekter av skoleringsinnsatsen. Under prosjektperioden ble det, som tidligere omtalt, utviklet et kompetanseprogram i form av en kursperm. Denne permen har gitt oss informasjon om kursets innhold.

For å få et inntrykk av hvordan kunnskapen ble formidlet og hvem deltakerne var, deltok en av oss på et av kursene som ble holdt i slutten av 2006. Kurset gikk over to kvelder på ettermiddagen og var på fire timer pr. kveld (fra klokken fem til ni). Under og i etterkant av kursdeltakelsen ble det tatt observasjonsnotater. Å vurdere innholdet og formidlingen ved å delta på kun ett av de totalt åtte kursene som ble holdt i 2006, er selvfølgelig ikke tilstrekkelig. Det var heller ikke vår intensjon ved å delta på kurset. Grunnen til å delta var ønsket om å få et innblikk i hvordan det praktisk foregikk og for å få informasjon og inntrykk som kunne være med på å utdype resultatene av testkjøpene. Forventningene knyttet til nytteverdien av deltakelse ble innfridd. Erfaringen ga mange inntrykk og en økt forståelse for hvorfor resultatene av testkjøpene er slik de er.

4.3 Andre datakilder

Opplysninger om organisering av kurs, historikk, kontroll også videre har vi innhentet fra lederen for skjenkekontoret og kursadministrator. Sistnevnte er ansvarlig for den praktiske gjennomføringen av kurset. Intervju med lederen for skjenkekontoret fulgte en tematisk intervjuguide om organiseringen av kursopplegget, kontrollene og refleksjoner rundt mediedebatten som verserte i Bergen samtidig med vår datainnsamling. Opplysninger om rekruttering og gjennomføringen av kursene har vi innhentet fra kursadministrator.

Sammen med referater fra byrådssaker om skjenkebevillinger, har alkoholloven med tilhørende forskrifter og de kommunale retningslinjene vært nyttig dokumentasjon. I tillegg har vi benyttet politirapporter som handler om åpenbart påvirkede gjester og statistikk over kontrollene fra Kontor for skjenkesaker.

Kommunal skjenkepolitikk er et tema som ofte vekker debatt – som nevnt innledningsvis også i Bergen. Politiet i Bergen gikk sommeren 2006 ut med kross kritikk av byrådets skjenkepolitikk. Kritikken førte til at skjenkepolitikken og alkoholrelatert vold i tilknytning til skjenkestedene, var i fokus i lokale medier. Evalueringen av Ansvarlig vertskap i Trondheim som ble publisert høsten 2006 fikk en del medieoppmerksomhet. Resultatene skapte ikke bare debatt om overskjenking, men satte i tillegg fokus på bruken av "usynlig teater" som metode. Temaet var også gjenstand for diskusjon i TV2s Holmgang senhøsten 2006. Avisartiklene som dekket debatten ble samlet inn, med tanke på at diskusjonene i media kunne være med på å påvirke utfallet av testkjøpene. Fokuset på alkoholrelatert vold ved byens skjenkesteder kunne føre til at de ansatte ble mer bevisst problematikken omkring overservering og dermed oftere nektet servering til berusede gjester. Det ville selvfølgelig være positivt i seg selv, men dersom resultatene av testkjøpene skulle vise seg å være svært positive, ville vi få et forklaringsproblem fordi årsakene kunne skyldes fokuset på alkoholrelatert vold og ikke være et resultat av kursing i ansvarlig alkoholhåndtering.

5 Resultatene av testkjøpene

Dette kapitlet presenterer resultatene av skuespillerstudien. Resultatene sammenlignes med de to tidligere norske evalueringsstudiene av Ansvarlig vertskap og resultatene fra Sverige og Finland. Kapitlet gir også en beskrivelse av samhandlingen mellom den ansatte og våre skuespillere i selve bestillingssituasjonen. Hva som skjer i bestillingssituasjonen, kan være med på å forklare serveringsutfallet.

5.1 Når de fleste får servering – om serveringsutfallet

Vi har utført testkjøp på 55 serveringssteder i Bergen sentrum. På 46 (84 %) steder fikk våre "åpenbart påvirkede" skuespillere servering. Det betyr at på bare ni (16 %) av serveringsstedene avviste bartenderene den "svært berusede" gjesten.

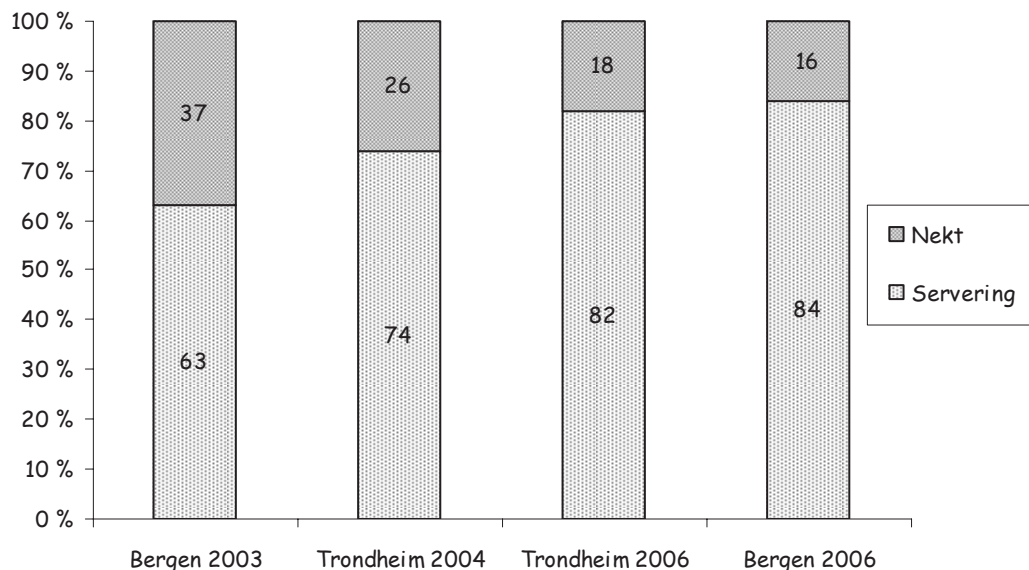


Figur 4 Serveringsutfallet

Resultatene viser at flere av testkjøpene endte med servering enn for tre år siden. I 2003 resulterte 37 prosent av kjøpsforsøkene i serveringsnekt, mens i 2006 er det bare 16 prosent av testkjøpene som endte med at vår "berusede" skuespiller ble nektet servering. Dette til tross for at svært mange ansatte har deltatt på kurs.

I en periode på tre år, har det på fire ulike tidspunkt blitt utført testkjøp i Bergen og i Trondheim. Slår vi sammen resultatene fra disse fire studiene,

har testkjøp vært gjennomført på til sammen 186 serveringssteder¹⁵. Av 186 "forestillinger", har vi 43 (23 %) tilfeller hvor ansatte nektet å servere den "berusede" skuespilleren. I figuren nedenfor sammenligner vi serveringsutfallet.



Figur 5 Kjøpsforsøkene i Bergen og Trondheim fordelt på serveringsutfallet. Prosent.

Som figuren illustrerer, har andelen overskjenking økt jevnt og trutt år for år – fra 63 prosent i 2003 til 84 prosent i 2006. I Bergen ser vi at i 2003 valgt 37 prosent av de ansatte som var utsatt for testkjøp å nekte den "berusede" gjesten servering. I 2006 er antallet nektssituasjoner halvert.

Ser vi på resultatene fra Trondheim ble skuespillerne nektet servering på 26 prosent av de stedene som ble besøkt i 2004. I oppfølgingsstudien i 2006 hadde antall nektssituasjoner minsket til 18 prosent, til tross for en økt innsats i kursing av ansatte. Både den svenske og den finske evalueringen viste signifikante effekter i form av flere serveringsnekt etter gjennomføring av Ansvarlig vertskapskurs. Det ser med andre ord ut til at

¹⁵ Dette betyr ikke at det er 186 ulike steder, da flere av de samme utestedene har blitt besøkt både i Trondheim og Bergen i ulike tidsperioder.

både Sverige og Finland har klart å redusere omfanget av overskjenkingen. Innsatsen i Norge har ikke vært like effektiv. Sammenligner vi hvor mange av skjenkestedene som har deltatt på Ansvarlig vertskapskurs og serveringsutfallet i de norske evalueringsstudiene, får vi et paradoksalt resultat: Desto flere ansatte på kurs, desto mer overskjenking. Tar vi utgangspunkt i Bergen 2003, vet vi at av de 32 serveringsstedene som var gjenstand for testkjøp, var 16 av stedene medlemmer av Ansvarlig vertskap. Ved oppfølgingsevalueringen i Bergen i 2006, har derimot minimum 80 prosent av de besøkte stedene hatt ansatte på Ansvarlig vertskapskurs.

De norske studiene kan som nevnt ikke vise mindre overservering etter kursene. De manglende effektene har blant annet vært forklart med at svært få ansatte hadde deltatt på kurs (Buvik og Baklien 2006). Dette gjelder imidlertid ikke for vår oppfølgingsstudie. De fleste som var utsatt for våre testkjøp, har deltatt på Ansvarlig vertskapskurs. Forklaringen på at det er så få ansatte som nekter servering, kan derfor ikke være at få ansatte har gjennomført kurs. Trolig er årsakene til resultatet sammensatt.

En faktor kan for eksempel være at det er flere skjenkesteder i Bergen i 2003 enn i 2006, og kanskje fører økt konkurranse om kundene til mer overservering. En stor forskjell er derimot økningen av skjenkesteder med utvidet åpningstid – fra 17 i 2003 til litt over 50 steder i 2006. Vi har imidlertid ingen dokumentasjon på at økningen av antall skjenkesteder med utvidet åpningstid har ført til mer overskjenking, ei heller konsekvensene av flere skjenkesteder.

Evalueringen gjør ingen forsøk på å forklare hvorfor langt flere av testkjøpene endte med servering til tross for økt opplæring. Men på bakgrunn av datainnsamlingen kan vi derimot si noe om hva som kan være mulige årsaker til at bestillingssituasjonen endte som den gjorde. I resten av dette kapitlet og i det neste vil vi på ulike måter diskutere resultatene fra testkjøpene.

5.2 Servering: ”Er du sikker på at du vil ha en øl til?”

Data fra registreringsskjemaene, intervjuene av skuespillerne og egen observasjon ga informasjon om hva som skjedde i selve bestillings-situasjonen. Som beskrevet i metodekapitlet, hadde registreringsskjemaet seks ulike punkter, hvorav tre beskriver serveringssituasjonene. Tabellen nedenfor viser hvor ofte skuespillerne ble oppfordret til å drikke, hvor ofte bartenderen tvilte, og hvor ofte de bare rett og slett fikk servering.

Tabell 5 Serveringssituasjonene fordelt på oppfordring, utsettelse eller servering. Absolutte tall og prosent.

Serveringssituasjoner	Antall	Prosent
Oppfordring (drikkepress)	2	4
Utsettelse (tvil)	15	33
Servering	29	63
Totalt	46	100

I litt over 60 prosent av de 46 serveringstilfellene fikk den ”berusede” skuespilleren en øl uten at bartenderen verken ga uttrykk for tvil eller oppfordret gjesten til å drikke. Bare ved to tilfeller oppfordret bartenderen den ”berusede” til å drikke ved at de for eksempel ble spurt om de ville ha to øl med det samme de kom til baren. Med andre ord – de trengte ikke selv å bestille.

I en tredjedel av serveringstilfellene registrerte skuespillerne en form for utsettelse hos bartenderen. Med utsettelse menes for eksempel tilfeller hvor bartenderen gir uttrykk for tvil om de skal servere, ved at de vurderer situasjonen og kanskje spør om gjesten er sikker på om han skal ha en øl. Tilfeller hvor bartenderen kommer med kommentarer eller henvender seg til den edru kompisen for å få bekreftelse på at det er greit at det blir servert øl, ble også tolket som tvilstilfeller. Felles for disse situasjonene var at de endte med servering, men ikke uten at det ble bemerket av personalet at den som bestiller er full. Eksempelet nedenfor illustrerer et slikt tvilstilfelle.

”I trengselen ser vi et ungt par kommer mot bardisken. Jenta som er ganske full presser seg inn ved disken. Hun smiler flørtende og slitent til bartenderen, mens hun ber om en øl. Når hun skal betale gir hun ikke fra seg hundrelappen, men legger den i panna og holder den foran øynene. Hun får en øl, og begynner å lete etter noe i veska. Til slutt har hun hele hodet nede i veska, og slik blir hun liggende, ganske lenge. Da tar bartenderen ølen tilbake fra henne og setter den ned bak bardisken. Da ser hun plutselig opp fra veska

igjen, ser på ham med et slørete blick og et stort smil. Han gir henne raskt ølen tilbake. "

En av skuespillerne beskriver det på denne måten:

"De som stod bak bardisken var stort sett ubekvemme i de fleste tilfellene, rynket litt på bryna, kanskje snakka litt med den andre bak disken, lo litt mer en vanlig. Det var stort sett nøling."

At så mange som en tredjedel tviler, kan tolkes både positivt og negativt. Det positive er at det muligens skulle lite til før bartenderen hadde tatt en annen avgjørelse - situasjonen kunne like gjerne ha ført til serveringsnekt. Tvilen kan tolkes som nærmere serveringsnekt enn likegyldighet. Også resultatene fra STAD-prosjektets baselinestudie i 1996, hvor bare 5 prosent av testkjøpene endte med serveringsnekt, viste at den berusede skuespilleren fikk servering til tross for tvil. "Även om så gott som alle bartenders serverade våre försökspersoner, var många doc tveksamma til att servera" (Rheman et al. 1997:17). Etter skolering snudde tvilen og antall neksituasjoner økte til 47 prosent ved målingene i 1999 og til 70 prosent i 2001. Kanskje kan dette bety at kursing i ansvarlig alkoholhåndtering kan få de tvilende bartenderne til å opptre ansvarlig.

At tvilen kommer den fulle gjesten til gode, kan også tolkes negativt. Ved å tvile, ga bartenderen faktisk uttrykk for at han/hun registrerte at gjesten var beruset, men likevel valgte å skjenke. Det betyr med andre ord at så mange som en tredjedel av de ansatte, til tross for at de visste at gjesten var beruset, valgte å servere. Et av målene med Ansvarlig vertskap er å bevisstgjøre ansatte om når en gjest er for beruset til å bli servert. En interessant diskusjon er hvor verdifull denne kunnskapen er, når bartenderer faktisk ser at gjesten er "full" og allikevel velger å skjenke. Skolering i å registrere hvor beruset en gjest er vil derfor ikke nødvendigvis øke andelen neksituasjoner blant ansatte som velger å servere til tross for at de vet at gjesten er beruset. Det samme gjelder for ansatte som allerede har evnen til å se om en gjest er for beruset for servering, men som allikevel ikke har tid til å bruke den (Toomey et al. 1999).

Mye tyder på at når tvilen kommer den berusede til gode, kan det knyttes til ulike former for ansvarsfraskrivelse. I tilfellene hvor skuespilleren fikk servering, til tross for at bartenderen ga uttrykk for at han/hun var klar over at gjesten var "beruset", registrerte vi tre ulike former for ansvarsfraskrivelse, ved at ansvaret ble overlatt til:

- den "berusede" gjesten
- dørvakten
- den edru partneren

Skuespillerne og vi som var observatører erfarte i flere tilfeller at ansvaret ble skjøvet over på den "berusede" gjesten. Flere steder opplevde skuespillerne at bartenderen spurte om de "virkelig klarte en til". Noen ganger fikk skuespillerne servert øl med beskjed om at de var for "beruset" for servering av sprit - selv om de aldri bestilte sprit. Det virket som om bartenderne mente at de ville "klare" en øl, men ikke en drink. Utsagnet "Du får en øl, men ikke noe sterkere!" er et eksempel på dette. I disse tilfellene er det dermed liten tvil om at bartenderen opplevde gjesten som temmelig beruset.

Dette samsvarer med funnene fra en amerikansk undersøkelse som også er basert på testkjøp (Toomey et al. 1999). Bartenderne i deres undersøkelse uttrykker seg på samme måte som serveringspersonalet i Bergen. Uttalelser som "I'll just give you one" understreker at bartenderen så at gjesten var "beruset". Likevel fikk han servering. Skuespillerne i den amerikanske undersøkelsen hadde også ofte problemer med å bli sett: "...the actor later reported that the server did not even look at him when he placed his order". Noen ganger kommenterte andre gjester hvor full skuespilleren var, men bartenderen la likevel ikke merke til det.

Litt over halvparten av stedene vi besøkte hadde dørvakt. Det kunne virke som at når gjesten var "godkjent" av dørvakten for å komme inn i lokalet, var det også greit at den "fulle" gjesten fikk servert alkohol. Å nekte en gjest servering, ville være å overprøve dørvaktens avgjørelse. Vår studie ser ikke på vaktens atferd. Skuespillerne skulle opptre litt beruset når de passerte dørvaktene, men ikke så berusede at de ble nektet inngang. Til tross for dette, ble skuespillere allikevel nektet inngang ved to steder. Både våre egne og skuespillerens observasjoner konkluderte med at dørvakt-sordningen ved utestedene i Bergen stort sett var profesjonell og aktiv. For eksempel observerte vi gjentatte ganger at dørvaktene gikk runder inn i lokalet for å kontrollere at alt gikk fint for seg.

Våre observasjoner og skuespillernes erfaringer kan også tyde på at serveringsutfallet kunne påvirkes av at den "berusede" skuespilleren er i følge med en edru kompis. Vi tenker her på at en av skuespillerne fremstod som edru og den andre spilte full, og hvilken betydning denne

kombinasjonen hadde for serveringsutfallet. I flere av tilfellene ga bartenderen uttrykk for at den "fulle" fikk servering fordi vedkommende var i følge med en "som kunne passe på".

"Det kommer et ungt par inn, og det er tydelig at gutten har fått for mye å drikke. Til tross for at gutten er høylydt og tydelig beruset, er det ingen av de andre gjestene som tar notis av hans oppførsel. De setter seg ved siden av oss i baren og den unge mannen klarer ikke helt å bestemme seg for hva han skal ha, men bestiller etter en stund snøvlete en øl.

Hans venninne skal ha et glass vann. Den mannlige bartenderen ser litt skeptisk på gutten, men gir han en øl og sier: "Men! Du får ikke noe sterkere enn øl." Han henvender seg til jenta og sier: "Du får passe på ham du." "

Vi ser hvordan bartenderen, ved å henvende seg til venninnen, legger ansvaret for den "fulle" gjesten over på henne. Han gir også samtidig uttrykk for at han erkjenner at gjesten allerede er beruset ved å si at det ikke er mulig å bestille noe sterkere enn øl.

Andre steder ga bartenderen tydelig uttrykk for at den edru gjesten måtte ta vare på sin "fulle" venn. Som en av skuespillerne uttrykker det:

"Ansatte lempet ansvaret over på den edru. Ikke sånn at det blir sagt høyt, men de flirer litt av den fulle og er litt på lag med den som er edru."

Vår mistanke om at resultatet muligens hadde vært et annet dersom testkjøpet hadde vært gjennomført med bare en skuespiller som opptrådte alene, bekreftes av skuespillerne:

"Det at en av oss er edru tror jeg førte til at vi oftere fikk servering fordi du har en til å passe på deg."

"Dersom jeg hadde vært full og alene, tror jeg at jeg oftere hadde fått nekt. Det er bare en magefølelse, det er ingen andre til å ta hånd om meg, enn meg sjøl."

5.3 Nekt: "Jeg tror vi starter med et glass vann"

I bare ni tilfeller ble våre skuespillere nektet servering. Med så få nektsituasjoner er grunnlaget dårlig for å trekke de store og generaliserbare konklusjonene. Vi kan likevel forsøke oss på noen mulige forklaringer, og

knytte disse sammen med erfaringene fra andre undersøkelser. Tabellen nedenfor viser hva som hendte når bestillingen resulterte i serveringsnekt.

Tabell 6 Nektsituasjonene fordelt på tilbud om alkoholfri drikke, tilkalling av dørvakt eller bare nekt, absolutte tall

Nektsituasjoner	Antall
Tilbudt alkoholfritt alternativ	4
Tilkalling av dørvakt	1
Nekt	4
Total	9

Tabellen viser at i fire tilfeller ble skuespilleren tilbudt alkoholfri drikke, mens bare en gang ble han/hun vist ut av lokalet ved at dørvakten ble tilkalt. Her er det nødvendig å nevne at i de få tilfellene hvor kjøpsforsøket endte med nekt av servering, forlot skuespillerne lokalet uoppfordret. Det var med andre ord ikke nødvendig for bartenderen å kontakte dørvakt.

Skuespillerne fortalte at neksituasjonene var preget av en høflig, men bestemt tone.

"Satte et glass vann foran meg. Det var en fin måte er å gjøre det på."

"Ikke frekk, men sånn: Du får ikke servering, så du kan gå. Enkelt og greit! "

Evalueringsene av STAD-prosjektet viste også endringer i måten å håndtere en bestillingssituasjon. Når det gjaldt å foreslå et alkoholfritt alternativ, skjedde dette i 12 prosent av nekttilfellene i 1999 og en dobling i 2001. Den siste evalueringen i 2001 viste at sammenlignet med de forrige målingene, benyttet servingspersonalet oftere ulike teknikker for å utsette eller forhindre alkoholservering. En fjerdedel kontaktet en kollega for å diskutere hvor beruset gjesten egentlig var, hvorav nesten alle deretter nektet servering. Langt flere serveringssteder oppfordret den kraftig "berusede" gjesten til å forlate lokalet i 2001, enn ved de tidligere studiene. Ved majoriteten av neksituasjonene, ble gjesten avvist på en hyggelig og profesjonell måte, selv om unntak forekom (Wallin & Gripenberg 2002).

5.4 Tidspunktet for testkjøpene

Våre testkjøp ble utført i tidsperioden 22:00- 03:00. Tabellen nedenfor viser serveringsutfallet fordelt på når testkjøpene ble utført.

Tabell 7 Resultatene fordelt på tidspunktet og serveringsutfallet, absolute tall og prosent

Utfallet	Kl. 22-24		Kl. 24-02		Kl. 02-03	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Nekt	5	26	4	14	0	0
Servering	14	74	25	86	7	100
Totalt	19	100	29	100	7	100

Fem av de ni tilfellene hvor skuespilleren ble nektet servering, skjedde før midnatt og de resterende mellom midnatt og klokken 02:00. Syv kjøpsforsøk ble utført mellom klokken 02 og 03, og ingen av disse førte til nekt. Selv om våre tall er for små til å trekke sikre konklusjoner, kan det altså se ut til at jo senere på kvelden det er, jo lettere er det for en beruset gjest å få servering. Bruddene på alkoholloven forekommer hyppigere etter midnatt.

Disse resultatene er særlig interessante sett i forhold til Bergen kommunes skjenkepolitikk og retningslinjer. Samtlige ansatte som serverer alkohol etter midnatt har vært på kurs, men mye tyder på at effekten uteblir.

5.5 Oppsummering

Overservering forkommer – i stort omfang, og til tross for at de fleste ansatte som har vært utsatt for våre testkjøp har deltatt på Ansvarlig vertskapskurs. Dersom graden av overservering er en indikator for kurssets effekt, er resultatet nedslående.

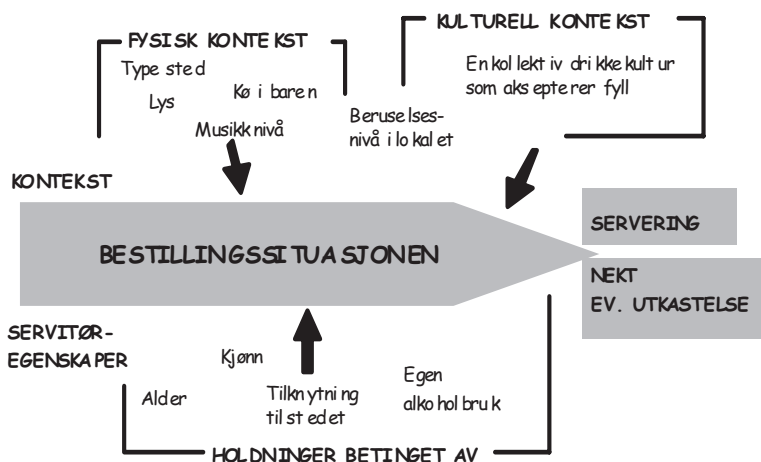
I samhandlingen mellom de ansatte og skuespillerne, er det en tendens til at den ansattes tvil kommer den fulle gjesten til gode. Dette tolkes som et uttrykk for ansvarsfraskrivelse. Ansvar overføres til gjesten selv, til dørvakten og/eller til den edru kompisen. Det er et tankekors at ansvarsfraskrivelse er så vidt vanlig blant personale som har vært gjennom Ansvarlig alkoholhåndteringskurs, et kurs som nettopp hadde til hensikt å ansvarliggjøre dem.

I våre få nekt situasjoner, hendte det bare en gang at skuespillerne ble utvist fra lokalet. I nesten halvparten av nekt tilfellene ble den "fulle" gjesten tilbudt et alkoholfritt alternativ.

Det kan også se ut som om tidspunktet for testkjøpet hadde betydning for serveringsutfallet. Den ”berusede” skuespilleren ble aldri nektet servering i skjenketidens siste time. Alle ansatte ved skjenkesteder i Bergen, som skjenker alkohol etter midnatt har vært på kurs for å lære ansvarlig alkoholhåndtering.

6 Mulige forklaringer på serveringsutfallet

Vi har god grunn til å anta at overservering ved skjenkestedene ikke er et ukjent fenomen. Men hvilke faktorer er med på å avgjøre serveringsutfallet? Kan våre data bidra til å forklare hvorfor noen bartendere nekter servering, mens de aller fleste velger det motsatte? I dette kapitlet presenteres mulige forklaringer på hvorfor tekstkjøpene endte som de gjorde. For å forstå et fenomen som overservering, må vi se på konteksten det foregår i.



Figur 6 Kart over mulige påvirkningsfaktorer

Vi vil her se på tre faktorer som kan ha betydning for serveringsutfallet:

- **Det fysiske miljøet**
Er det egenskaper ved det fysiske miljøet som gjør det vanskelig for den ansatte å observere at gjesten er for "beruset" til å få servering?
- **Aktørene**
Bestillingssituasjonen består av en samhandling mellom skuespillerne og betjeningen bak disken. Kan bartendernes alder, kjønn, tilknytning til

arbeidsstedet og egen alkoholbruk være med på å forklare serveringsutfallet? Betyr det noe om den ”berusede” gjesten er mann eller kvinne?

- Den kulturelle konteksten

Finnes svarene på overservering i den norske drikkekulturen? Kan vi forstå fenomenet overservering ved hjelp av drikkemønstre, normer og forventninger knyttet til skjenkesteder som arena?

Vi vil drøfte betydningen av de ulike faktorene med utgangspunkt i hva vi fant i våre data.

6.1 Betydningen av det fysiske miljøet

For å illustrere hvordan det fysiske miljøet kan ha betydning for serveringsutfallet, starter vi med en historie:

”Det er natt til lørdag og klokka er nesten halv to. Været er ruskete, serveringsstedet er fullstappet med gjester og belysningen dunkel. Mange bærer preg av å ha vært der en stund og fått en god del å drikke. De fleste har nok kommet for å høre på livebandet. Dørvakten gjør lite av seg, og virker nesten litt rådvill der hun speider utover det overfylte lokalet med fulle middelaldrende gjester. Gjestene synger med låtene, de jubler og applauderer. Det er høy og kaotisk stemning i lokalet. Køene er lange ved bardisken, hvor det skjenkes halvlitere med øl som på et samleband.

Den høye musikken fra scenen gjør det vanskelig for folk å høre hverandre. I baren jobber en middelaldrende dame og en ung gutt. Både gjestene og bartenderne bruker tegnspråk for å kommunisere. Det er vanskelig å snakke høyt nok til at bartenderen kan høre hva som bestilles i baren. De fleste gjestene bestiller øl, men mange bestiller shots også.

Det kommer et ungt par inn i lokalet. Guttene virker svært beruset der han sjangler mot disken mens han skriker, kaver og hoier på servering. Ingen legger merke til dem. Han viser en finger i været og peker på ølkranen. Den kvinnelige bartenderen begynner å tappe øl. Guttens venninne som står bak ham, rister på hodet for å gi tegn til bartenderen at hun ikke skal ha øl. Men bartenderen oppfatter hoderistingen som et tegn på at han ikke burde få en øl. Da blir bartenderen usikker og vurderer gjesten. Selv om gutten er åpenbart full, er han ikke på langt nær så full som mange andre gjester i lokalet. Når bartenderen forstår at jenta mener at hun ikke skal ha en øl og forstår at de er sammen, får gutten det han ber om – en halvliter øl.”

I beskrivelsen er vi som observatører vitne til at vår ”fulle” skuespiller faller naturlig inn i en sammenheng hvor beruselsen er en selvsagt del av

det å være på et fullpakket utested nattetid. Betydningen av at mange av de andre gjestene også framstår som svært berusede, kommer vi tilbake til. Historien ovenfor skal primært vise det fysiske miljøet testkjøpet foregår i. Flere faktorer kan være med på å forklare hvorfor bestillingen resulterer i servering, til tross for at vår skuespiller agerer en tilstand som uten tvil kan defineres som ”åpenbart påvirket”.

At situasjonen ovenfor er typisk for flere av serveringstilfellene i vårt utvalg, bekreftes også av skuespillerne. En av dem beskriver det slik:

"Vi prøvde å lage jo litt show for å få litt oppmerksomhet på at vi var for fulle. Noen plasser fikk vi det, noen plasser ikke. Er det mye folk i lokalet, så er det veldig vanskelig å få oppmerksomhet fra en bartender. Og når de bare hører en øl, så ja da må de servere en øl! Det er litt samlebandseffekt, for det er jo drittravelt bakom der!"

Sammenhengen mellom faktorer i et fysisk miljø og serveringsutfall ble også vurdert i de andre nordiske studiene. Baselinestudien i Stockholm fra 1996, hvor resultatet bare var 5 prosent nekt, viste at det fysiske miljøet som lyssetning og musikknivå på serveringsstedet ikke var av betydning. Ved oppfølgingsstudien i 1999, hvor antall nekt var steget til 47 prosent, var det to faktorer som var statistisk signifikante når det gjaldt servering: antall gjester i lokalet og musikknivå. Det var lettere å bli servert når det var få gjester i lokalet, og når musikknivået var så lavt at det var mulig å kommunisere. Intuitivt ville vi tro at det var motsatt. Andre faktorer som ukedag, tidspunkt for besøket, type serveringssted, servitørens kjønn, belysning eller gjestenes alder hadde ingen betydning. Ved siste publiserte evalueringstudie fra 2001 fra Stockholm, ble skuespillerne nektet servering på 70 prosent av stedene. Nattklubber og diskoteker nektet i mindre utstrekning enn barene og restaurantene. Det var flere serveringsnekt der musikknivået var høyt, men antall gjester, antall berusede eller lysnivået hadde ingen betydning for serveringsutfallet. Bortsett fra 1999-evalueringen, som viste at det var en signifikant sammenheng mellom antall gjester i lokalet og musikknivå, viste ingen av de andre studiene signifikante forskjeller i forhold det fysiske miljøet (Rehman et al. 1997, Gripenberg & Wallin 2001, Wallin & Gripenberg 2002).

I den finske undersøkelsen hvor en tredjedel av testkjøpene resulterte i serveringsnekt, ble også betydningen av type serveringssted, kø ved baren og de andre gjestenes beruselsesnivå vurdert. Det viste seg at ansatte ved nattklubbene nektet servering i mindre grad enn ansatte ved barer og puber og at forskjellen var signifikant. Dersom det var kø i baren fikk

skuespilleren servering i 87 prosent av tilfellene, mens serveringsprosenten der det ikke var kø var 58 prosent. Denne forskjellen ble tolket som et tegn på at det stressede serveringspersonalet ikke rakk å være like observante når det var mange gjester i kø. De finske testkjøpene viste også at jo mer åpenbart beruset de andre gjestene var, desto oftere forgikk det overservering. På serveringssteder hvor de andre gjestene var sterkt beruset, endte bare 8 prosent av kjøpstestene i nekt av servering. Alle sammenhengene var statistisk signifikante (Warpenius 2005).

Oppsummert viste de svenske evalueringene at fysisk miljø hadde liten eller ingen betydning, mens den finske evalueringstudien derimot fant at faktorer som dørvakt, kø ved disken og de andres gjestenes beruselsesnivå var av betydning. Hva viser så våre resultater?

En antagelse var at type serveringssted kunne ha betydning for serveringsutfallet. Vårt utvalg bestod av to kategorier: pub/bar og nattklubb. Vi fant at "berusede" noe sjeldnere nektes servering på nattklubber enn på barene.

I fortellingen i avsnitt 6.1 var det så fullt i lokalet at det var vanskelig for bartenderne å vurdere hver enkelt gjests tilstand. Køene var lange og halvliterne med øl ble tappet kontinuerlig. Det kan være grunn til å tro at mange gjester i lokalet og kø ved bardisken kunne påvirke serveringsresultatet ved at sannsynligheten for å få servering var større dersom den "berusede" gjesten forsvant i mengden av andre gjester. Skuespillerne ble derfor bedt om å anslå hvor fullt det var i lokalet og om de måtte stå i kø før de fikk bestille. Vår studie viser at jo fullere det var i lokalet, desto sjeldnere nektet bartenderen. Det kan tyde på at mange gjester gjør det vanskelig å vurdere gjestens tilstand. Men samtidig viser skuespillernes registreringer, at i en tredjedel av tilfellene ga bartenderen uttrykk for at de forstod at gjesten var "beruset". Dette er med på å bekrefte at personalet som oftest registrert at gjesten var for beruset for å få servering.

Musikknivå og belysning kunne også bidra til at det var vanskelig å oppfatte hvor "beruset" gjesten var. Våre data viser at jo høyere musikk, desto færre nektetsituasjoner. På de 18 stedene i vårt utvalg som var i kategorien "høy musikk", ble ingen av skuespillerne nektet servering. Det ser derimot ikke ut til at belysning i lokalet hadde betydning for serveringsutfallet. Ser vi på serveringsutfallet fordelt på hvilke steder som har eller ikke har dørvakt, så er det ingen sammenheng.

Når vi trekker inn de andre gjestens beruselsesnivå som del av det fysiske miljøet, er det fordi vi antok at dersom det var flere fulle gjester i lokalet, vil kanskje også skuespillerne få servering. Det ser ut til at jo fullere de andre gjestene var, desto sjeldnere ble våre skuespillere nektet servering. Det var ingen serveringsnekt på steder hvor beruselsesnivået var høyt. At beruselsesnivået hos de andre gjestene er høyt innebærer etter alt å dømme at vårt testkjøp ikke representerer det første tilfellet av overskjenking på det utestedet den kvelden. I fortellingen over framgår det at det er andre gjester i lokalet som er vel så fulle som vår skuespiller, jamfør sitatet:

”Selv om gutten er åpenbart full, er han ikke på langt nær så full som mange andre gjester i lokalet.”

Det kan med andre ord se ut som det var lettere for vår "berusede" skuespiller å få servering dersom det var: en nattklubb, mange andre gjester i lokalet, høy musikk og høyt beruselsesnivå hos andre gjester.

6.2 Egenskaper ved aktørene

Bestillingssituasjonen er konsentrert om samhandlingen mellom serveringspersonalet og skuespillerne (den "berusede" gjesten). På hvilken måte kan egenskapene ved aktørene påvirke serveringsutfallet?

6.2.1 Egenskaper ved gjesten/skuespilleren

Kan den "berusede" gjestens kjønn ha betydning for serveringsutfallet? Jentene spilte den fulle gjesten 23 ganger, og ble nektet servering i tre (13 %) av tilfellene. Guttene hadde rollen som full i 32 og ble nektet servering i seks (19 %) tilfeller. Sannsynligheten for å bli nektet servering var altså noe større for guttene. Under gjennomføringen byttet skuespillerparene på å gå sammen, og 14 av testkjøpene ble utført av par med samme kjønn. Jenteparene ble aldri nektet servering.

Betydningen av kjønn kan ikke sammenlignes med evalueringene fra Stockholm eller Finland, da alle testkjøpene der ble utført av mannlige skuespillere. I Malmö ble testkjøpene utført av et par med kvinnelige skuespillere og et par med mannlige skuespillere. Av 29 forsøkene som ble utført av kvinnene, endte 94 prosent med serveringsnekt. De mannlige skuespillerne ble nektet servering i 71 prosent av tilfellene. Undersøkelsen viste at det var statistisk signifikant at de berusede kvinnene oftere ble nektet servering enn de berusede mennene (Glans 2006). Dette er mot-

stridende med våre resultater som viser en tendens til at guttene ble nektet i større grad enn jentene.

6.2.2 Bartenderens kjønn og alder

Kan bartenderes kjønn og alder ha betydning for serveringsutfallet? I vårt utvalg var det nesten like mange mannlige bartendere (53 %) som kvinnelige (47 %) og de fleste var unge. Kvinnene nektet oftere enn mennene og de eldre nektet noe oftere enn de yngre. Ingen av mennene i alderskategorien 20-25 år nektet skuespillerne servering.

Våre neksituasjoner er få, men vi ser den samme tendens som i Finland, hvor både alder og kjønnsforskjeller var relatert til skjenkepraksis. De så at kvinnelige ansatte var noe strengere i sin vurdering. Av de kvinnelige bartendere nektet 36 prosent å servere skuespilleren, mens mennene i 16 prosent av tilfellene. Alder hadde enda større betydning for serveringsutfallet ved at servitørene over 45 år nektet servering i 61 prosent av de gangene de ble utsatt for testkjøp. De yngre, under 30 år, nektet bare i 14 prosent av tilfellene. Prototypen av en som utøver ansvarsfull alkoholservering, er en eldre kvinne som jobber på en liten kro (Warpenius 2005:395). I den svenske undersøkelsen fant de i 2001 at det var flere kvinner (76 %) som nektet servering enn menn (68 %), men sammenhengen var ikke signifikant. Bartenderens kjønn og alder hadde ingen betydning for serveringsutfallet (Wallin og Gripenberg 2002).

Å begrense den kollektive beruselsen med sanksjoner strider kanskje mot bartenderens egen sosiale identitet (Warpenius 2005). En amerikansk studie viste at de som var minst restriktive med hensyn til overskjenking, var unge menn med lav utdanning, som selv hadde et høyt alkoholforbruk og ofte drakk seg beruset (Reiling & Nusbaumer 2006).

6.2.3 Tilknytning til arbeidsplassen

Serveringsbransjen er preget av mange unge i deltidsstillinger og høy turnover. Statistisk sentralbyrås statistikk over sysselsatte etter alder og næring, viser for eksempel at andelen ansatte under 25 år utgjør nesten 40 prosent av arbeidstakerne i hotell- og restaurantbransjen (www.ssb.no).

Egne observasjoner og skuespillernes erfaringer og refleksjoner ga inntrykk av at den ansattes tilknytning til utestedet kunne ha betydning for serveringsutfallet. Situasjonen nedenfor illustrerer hvordan en eldre bartender håndterer en beruset gjest som vil ha øl:

"Klokka har så vidt passert midnatt. Lokalet er en koselig pub med tre bartendere bak disken. De gir inntrykk av å ikke være nybegynnere, den eldste, som muligens kan være sjefen, tapper øl, slår inn i kassa og snakker med gjestene på en gang. Dette har han gjort før!

Det er mye folk i lokalet og mange henger rundt baren. Flere går inn og ut av den oppvarmede røykeavdelingen på utsiden. Det er mye folk og god stemning, men ikke åpenbar norsk helgefyll. Gjestene er hovedsakelig 40+, men det er også en del unge. De mannlige gjestene er i flertall. Det spilles gamle hitlåter og listepopmusikk. En av de tre vaktene fra døra kommer stadig inn i lokalet på kontrollrunder. Alt går rimelig pent og pyntelig for seg.

En ung mann trenger seg inn mellom gjestene ved baren. Han snakker veldig snøvlete på engelsk. Han sier: "Shalaha Scan I havche a beer Svahahah." Bartenderen ser oppgitt på den unge mannen, ser så på kollegaen sin og smiler oppgitt. Han sier: "NO!" Den unge mannen rister på hodet og sier: "Chacah I come back in Half n hour?" Bartender: "You can come back in three hours. No, fuck it: Come back tomorrow."

Bartenderen var helt sikker i sin avgjørelse og nølte aldri. Den unge mannen forlater lokalet. Bartenderen går etter med en gang for å klage på dørvakten. Han sier noe til den andre bartenderen og farer av gårde. Dørvakten kommer inn igjen, og ler oppgitt mens han gjør tegn til de andre med en finger på neseboret (et symbol på å ta kokain). Han viser at han er oppgitt over gjesten som hadde tatt så mye kokain. Bartenderne ler oppgitt."

Bartenderen i fortellingen er en erfaren, middelaldrende mann. Når han nekter den unge mannen servering, opptrer han bestemt og sikker. Han er også opprørt over at dørvakten ikke har gjort jobben sin ved å slippe inn en så full gjest inn i lokalet. Vi tolker bartenderens reaksjon og handlemåte som et tegn på en ansatt som er bevisst sitt ansvar. Det vi ønsker å få fram med fortellingen er en mulig forskjell på ansatte som har et forhold til serveringsstedet, sammenlignet med de som antakelig har en løsere tilknytning, for eksempel som ekstrahjelp.

Skuespillerne delte denne oppfatningen, slik sitatene nedenfor illustrerer:

"Dem som står bak disken, har et eierforhold til plassen de driver og at de er profesjonelle pubverter og ikke bare er en student som har en helgejobb som bartender. Det gjaldt for samtlige av neksituasjonene."

"Jeg fikk på nytt et inntrykk av at de som hadde et eierforhold til barene sine, de som eide barene eller var bartendere, det var ofte de som sa nei, og ikke noen som jobbet der deltid, men det kan jo bare være tilfeldig den kvelden."

"Stedet kan godt være en bule, men hvis bartenderen har en masse erfaring, og har en stolthet, så virker det som om det er lettere å si nei."

"Der vi fikk servering, var personene bak disken litt likegyldige."

6.3 Økonomiske motiver

Fordi skjenkenæringen som regel er en del av det private næringsliv, er det en interessekonflikt mellom næringens mål om å tjene mest mulig penger og de alkoholpolitiske prinsipper om å holde forbruket nede (Akselsen 2001). På enkelte serveringssteder varierer lønnen som en prosentdel av omsetningen, og det er derfor i personalets interesse å oppnå høyest mulig omsetning. Økonomiske motiver er også en faktor som kan spille en rolle i forhold til overservering. Vi har grunn til å anta at overservering kan være knyttet til økonomiske motiver, men våre data gir ingen informasjon som kan belyse dette aspektet ved fenomenet overservering.

6.4 Drikkekultur og kontekst

Fortellingen i avsnitt 6.1 illustrerte hvordan det fysiske miljøet kan påvirke serveringsutfallet. I denne og tilsvarende situasjoner, er det ikke så uforståelig at den "berusede" gjesten får servering. Men forklaringen på bestillingsutfallet er ikke alltid like åpenbar. Etter testkjøpene søkte vi i datamaterialet etter mønster som kunne forklare hvorfor så mange endte med servering. Kort oppsummert var inntrykket at det som oftest er greit å være full på byen, men hvem som helst kan ikke være full hvor som helst. Det sistnevnte viser til erfaringen fra nektssituasjonene, hvor det kanskje var andre årsaker enn beruselsesnivået som førte til nekt av servering.

6.4.1 "Det e sånn det e det" – om å være full på byen

I fortellingen nedenfor blir den "fulle" skuespilleren godt lagt merke til av de andre gjestene. Med sin "berusede" atferd virker hun malplassert i lokalet, og vi som observatører forventer at hun blir nektet servering.

"Vi kommer inn på et lite og koselig sted, hvor de fleste av gjestene for det meste drikker vin etter å ha spist. Et typisk "venninnested" med flest damer over 25 år. Damene snakker lavt sammen og koser seg med et glass vin eller en øl. Vi setter oss på noen ledige krakker like ved bardisken. Rommet er opplyst, men allikevel hyggelig. Rolig og avslappet atmosfære.

Et ungt par kommer inn i lokalet, og jenta danser seg mot bardisken som er plassert i enden av rommet. Hun danser salsa, etter den latinamerikanske musikken som spilles over høytaleren. Hun ler og snakker høylytt. Noen av damene ved et bord snur seg og ser på den unge jenta. Det er tomt i baren når de kommer inn, men en ung kvinne er straks på plass bak bardisken. Den unge jenta legger seg over disken, fjoller seg og tuller med bartender. Hun bommer på barkrakken i det hun setter seg. Jeg som observatør tenker: Dette er for drøyt. Nå blir det nekt. Den fulle jenta får servert en øl!"

Det er ingen kø ved disken, lokalet er opplyst og det er tydelig for alle at hun er åpenbart påvirket. Men hun får allikevel servering! Hva er det som gjør at den unge kvinnelige bartender bestemmer seg for å servere gjesten som uten tvil er "svært beruset"?

Kan noe av forklaringen på overservering være at vi i Norge har en kollektivt akseptert fyllekultur som innebærer at det er akseptert (innen visse grenser) å være beruset på "byen"? Med andre ord - finner vi forklaringene i den kulturelle konteksten? Norsk fyllekultur er en del av vår dagligtale og "en opplest" sannhet. Utsagn som at det er "typisk norsk å være full", vekker latter og gjenkjennelse. For å belyse den kulturelle kontekstens eventuelle betydning for overskjenking, har vi sett nærmere på hva som kjennetegner skjenkestedene, og hvilke normer som er knyttet til denne arenaen. Nordmenns drikkeatferd og forventninger til det "å gå på byen" kan antakelig fortelle oss noe om den kulturelle konteksten for overserveringen.

De skandinaviske landene har et "eksplosivt" drikkemønster (Rossow & Træen 1995, Horverak & Bye 2007). Alkohol i Norge er fortsatt først og fremst en rusdrikk, det vi si at det norske drikkemønstret går ut på å bli beruset. Omfattende studier i perioden 1973-2004 viste at en gammel tradisjon med fyll er vond å vende og til tross for at vi drikker noe hyppigere, står helgefylla fortsatt like sterkt som før. Alkoholkonsumet er konsentrert til noen relativt få ganger per uke eller måned. Fredag og lørdag er fortsatt rusdager nummer en, hvor inntaket er stort og den akutte beruselsen betydelig.

Når det gjelder hvor vi drikker, så er nordmenn oftere beruset på utesteder og hos venner enn de er hjemme (Horverak & Bye 2007). Fra 1991 til 2004 økte antall ganger 26-30-åringene besøkte utesteder med 70 prosent, mens det var en noe svakere økning blant de mellom 18 og 25 år. For aldersgruppene over 30 år har derimot besøket vært stabilt. I samme periode har antall skjenkesteder økt med 50 prosent. Det økte antall ute-

steder tiltrekker seg derfor i hovedsak et ungt publikum. Alkoholbruken topper seg i 25-års- alderen og går siden nedover. Forskningen finner også at det er en klar sammenheng mellom sosial klasse og drikkemønster. Av ulike samfunnsgrupper, har studenter et mer ruspreget drikkemønster enn andre grupper: De drikker sjeldnere, men mer hver gang (Tefre et al. 2007).

De som hyppigst besøker skjenkesteder i Norge, bruker mer alkohol per besøk enn andre gjester. En forholdsvis stor andel gjester drikker seg relativt ofte beruset. Antall besøk på serveringssteder og gjestens alder syntes å være det som har størst betydning for beruseshyppighet, det vil si at unge mennesker som gikk ut ofte rapporterte høyest beruseshyppighet. Hyppig drikking på skjenkesteder innebærer en høyere frekvens av beruselse (Rossow & Træen 1995, Lund 2007)

I likhet med gjestene, er også personalet bak disken ofte unge. Når servitøren har omtrent samme alder som gjesten, har de kanskje også felles oppfatninger og forventninger om hvor grensene går i forhold til det å være beruset. Dette kan kanskje ha betydning for serveringsutfallet. De unge bartenderne, i kraft av sin alder, tilhører den gruppen som drikker mest, hyppigst og ofte frekventerer byens skjenkesteder.

I vår undersøkelse karakteriseres de andre gjestenes beruselsesnivå som middels på halvparten av stedene vi besøkte. I en tredjedel av tilfellene mente skuespillere at de andre gjestene hadde et høyt beruselsesnivå. Skuespillerne som tilhører en aldersgruppe som er overrepresentert blant dem som frekventerer serveringssteder, var egentlig ikke så veldig overrasket over at de fikk servering. Som en av dem sa: "Det er sånn det e` det."

6.4.2 Skjenkesteder som arena for beruselse

Den sosiale konteksten er avgjørende for hvordan og hva vi drikker og hvordan vi oppfører oss i beruset tilstand. I noen sammenhenger er beruselse mer lov enn i andre, for eksempel på et skjenkested. Et skjenkested er en fritidsarena hvor mennesker møtes og er en viktig del, riktignok i ulike livsfaser, av mange menneskers sosiale liv. De besøkes av menn og kvinner med varierende formål: noen er på sjekker`n, noen drikker lønningpils med kollegaer, andre har kommet for å høre musikk.

Skjenkesteder har en sosial funksjon, hvor alkohol og beruselse spiller en viktig rolle. Det knytter seg andre normer og forventninger til et skjenke-

sted enn for eksempel en arbeidsplass. Vi aksepterer og forventer en annen atferd ved baren sent på natten, enn i et konfirmasjonsselskap. For de fleste er det å være "på byen" forbundet med positive opplevelser. Å ikke drikke på et skjenkested kan ses som et brudd på de gjeldende sosiale normer. I en undersøkelse ved Oslos utesteder fra 1999 karakteriserte noen av informantene folk som avstod fra å drikke alkohol som ensomme og kjedelige (Træen & Hovland 1999:207).

Våre observasjoner ga inntrykk av at i den spesielle konteksten som et serveringssted ofte er seint på kvelden, er det å være ganske beruset greit. Så lenge den fulle gjesten ikke forårsaker ubehageligheter kan han/hun fortsatt få servering og forbli i lokalet. Slik sett kan det se ut til at Kardemommeloven er viktigere enn alkoholoven i denne sammenhengen.

De utformelle normene sier at det er greit å servere en beruset på et skjenkested. En kan faktisk spørre om ikke det motsatte er mer ugreit. Hvor vanlig er det å sitte i en bar og være klinkende edru klokka halv tre på natten (bortsett fra å være forsker på jobb eller representere skjenkekontrollen)? Å være full og fortsatt få servering er derfor ikke et brudd på de uformelle normene, men i følge de formelle normene, alkoholoven, er det ikke lov! Det store spørsmålet er hvor sterk beruselse som er godtatt. Det svenskene kaller "salongberuselse" er greit, men våre skuespillere framsto til dels som atskillig mer fulle enn som så. Når den "fulle" gjesten er så beruset at hun for eksempel ikke klarer å administrere lommeboka og betale for seg, er hun vel godt over det som er sosialt akseptert? Våre data tyder på at det er det ikke. Å forklare hvorfor overservering forekommer, er komplekst.

6.4.3 Hvem som helst kan ikke være full hvor som helst

Som nevnt var vårt inntrykk etter datainnsamlingen at å være full på byen var mer normen enn avviket. Med utgangspunkt i de få neksituasjonene observerte vi likevel at det ikke er akseptert for hvem som helst å være full hvor som helst. Dette illustreres i fortellingen nedenfor:

"Det er tidlig på kvelden, klokka er halv ti. Lokalet er lite, opplyst og uten musikk. De få gjestene i lokalet er menn som drikker halvlitere med øl. De snakker rolig sammen mens en tv står på i bakgrunnen. Et par spiller biljard midt i lokalet. Den kvinnelige bartenderen, 45-50 år, hilser nyankommende gjester med navn, og det er tydelig at de føler seg hjemme.

En full ung mann raver inn i lokalet sammen med en tilsynelatende edru venninne. Samtalen stopper opp, og de som spiller biljard tar en pause fra

spillet og ser bort på bardisken. Den unge mannen spør snøvlende om de har stengt, og han får da til svar at: " Nei, vi har åpent". Han ber om en øl. Den kvinnelige bartenderen ser på han og sier: "Du er for full. Her får du ikke servering." Seansen er kort, og den unge mannen raver raskt ut av lokalet igjen."

Det er fortsatt tidlig på kvelden, og få gjester i lokalet. Det er tomt ved baren, ingen musikk som forstyrrer og lokalet er godt opplyst. Gjestene gir inntrykk av å høre hjemme der, de kjenner hverandre og damen bak disken kjenner dem. Beruselsesnivået kan virke kontrollert, men etter å ha oppholdt oss en stund i lokalet merker vi at det egentlig er ganske høyt. Våre unge skuespillere og deres oppførsel passer ikke inn i konteksten. Det er lett for bartenderen å se at gjesten er for full, men det utslagsgivende for at de blir nektet servering er trolig at skuespillerne er malplasserte både på grunn av oppførsel og alder. De er ikke ønsket i lokalet, og blir bedt om å gå. Beruselsen framstår mer som en unnskyldning enn en egentlig begrunnelse.

I den finske studien forklares også neksituasjonene blant annet med forskjeller ved serveringsstedenes struktur og kultur (Warpenius 2005:392). Noen av serveringsstedene var store og lett tilgjengelige, med dørvakt, underholdningsinnslag og en kundekrets som besto av berusede blandingsgrupper i ulike aldre. På disse stedene, hvor miljøene var preget av anonymitet var det sjeldnere nekt. Stamkroene i forstedene var som regel små steder preget av mannlige stamgjester i beruset tilstand. Ofte sto eieren av stedet selv bak disken, og han tok ikke sjansen på at en ukjent eller en fra en annen gruppe skulle skape problemer. Personalet på slike stamsteder reagerte først og fremst på at gjesten var ukjent, og utestengte han som en uforutsigbar fremmed. At det knytter seg ulike forventninger til atferd til de ulike serveringsstedene, ser vi også i vår undersøkelse. Det kan virke som om en type atferd er lov for enkelte mennesker, mens det ikke aksepteres av andre. Gjesten må passe inn i den kulturelle konteksten.

6.5 Oppsummering

Dette kapitlet har skissert mulige forklaringer på serveringsutfallet ved å se på de fysiske egenskapene ved et skjenkested, på de involverte aktørene og på den norske drikkekulturen. Med våre begrensede data kan vi ikke ha ambisjoner om å gi det endelige svaret på hvorfor overservering forekommer. I noen tilfeller finner vi forklaringene i at det var vanskelig for den ansatte å se hvor full gjesten var på grunn av de fysiske forholdene.

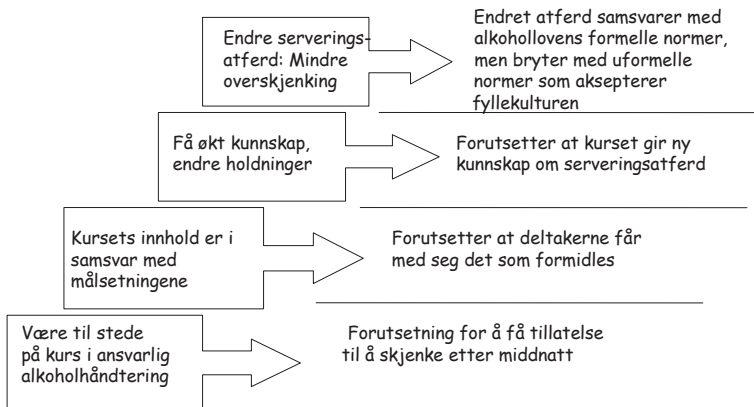
Andre ganger så vi at den ansatte valgte å servere, til tross for at vedkommende ga uttrykk for at personen var beruset, fordi gjesten var i følge med en som kunne ta ansvar. Men i de fleste tilfellene er forklaringen nok en kombinasjon av mange faktorer som til sammen utgjør en del av vår norske drikkekultur.

Aktørene på utelivsarenaen er som regel unge mennesker. Den samme gruppen drikker mest alkohol og er hyppigst beruset. Utelivsarenaen dekker sosiale behov og beruselse er en naturlig del av væremåten på et skjenkested. Våre og skuespillernes observasjoner bekrefter at et skjenkested er en arena hvor beruselse har en sentral funksjon for mange gjester, og at beruselse innenfor en viss grense er en forventet og akseptert atferd. Resultatene fra testkjøpene underbygger dette inntrykket. Å være beruset på et skjenkested, bryter ikke med de uformelle normene. Det er tydeligvis andre mekanismer enn alkoholloven som bestemmer serveringsutfallet. Sett i lys av vår alkoholkultur og de normene som rår på et skjenkested, er det egentlig så overraskende at de fleste får servering?

7 Kursdeltakelse og endret serveringsatferd?

7.1 Fra kursdeltakelse til mindre overskjenking

Første forutsetning for å nå målet om mer ansvarlig alkoholhåndtering er at ansatte faktisk deltar på kurs. Deretter må kursets innhold være i samsvar med det man ønsker å oppnå. Kurset skal gi deltakerne ny kunnskap som igjen skal føre til mindre overservering. Foran har vi vist til Toomey med flere (1998) som oppsummerer at effekten er avhengig av flere faktorer: Opplæringen må være tilpasset målgruppen, innholdet må være relevant for problemstillingen, det må basere seg på dokumenterte teknikker for atferdsendring og riktige kommunikasjonsmetoder.



Figur 7 Fra kursdeltakelse til endret serveringsatferd

Kravet om kursdeltakelse for å få utvidet skjenketid førte til at mange ansatte i Bergen gjennomførte kurset. Det vi fant ved selv å delta på et av kursene, var at kursets mål om økt kunnskap ikke nødvendigvis alltid var i samsvar med deltakernes motivasjon. Det viktigste for en del av deltakerne var å få tildelt bevis på at de hadde lov til å skjenke alkohol etter midnatt. For å få tildelt kursbevis, holdt det å være fysisk tilstede.

Neste forutsetning er at kursets faktiske innhold er relatert til tiltakets mål. Vi fant at innholdet var relevant for å forebygge vold i tilknytning til

skjenkestendene, men overservering utgjorde en forholdsvis liten del av kurset. Hovedfokus var på konflikthåndtering. Ved å bruke usynlig teater for å evaluere effektene, blir antall tilfeller av overserveringer eneste mål for hvor vellykket innsatsen har vært. Overservering blir derfor en indikator for å vurdere effektene av kursvirksomheten. Det betyr at vi underveis i evalueringen måtte spørre om overservering var en god indikator for å si noe om hva kursingen av ansatte faktisk har ført til. Våre resultater forteller ingenting om mulige andre positive effekter av opplæringen. Andre potensielle positive effekter som ikke inngår i vår evaluering, men som er en viktig faktor knyttet til Ansvarlig vertskaps hovedmålsetning om å redusere rusrelatert vold i tilknytning til skjenkestedene, kan for eksempel være at kurset gir:

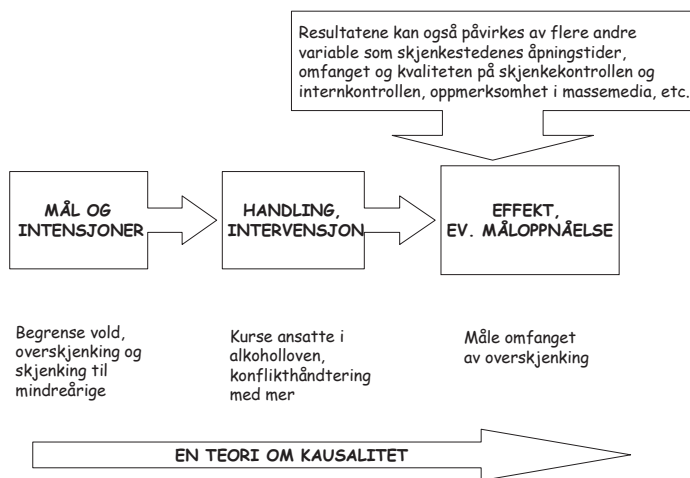
- de ansatte kunnskap om hvordan de kan opptre for å avverge en konfliktsituasjon for å unngå voldsepisoder
- økt bevissthet hos de ansatte om sammenhengen mellom vold og alkoholbruk
- bedre samarbeid med politiet og de ansatte/bevillingshavere, som igjen senker terskelen for å ta kontakt med politiet.

For å gjøre deltakerne mer bevisste på betydningen av overservering, bør kursets innhold ha mer fokus på alkoholloven, og som vi har vært inne på i kapittel 2.3, kan også denne delen av undervisningen gjøres mer handlingsorientert. Et forslag er for eksempel å utvikle et kursopplegg tilsvarende den delen av kurset som omhandler konflikthåndtering. Mye tyder på at bruken av video som konkretiserer hvordan man skal møte gjesten, var et virkemiddel som engasjerte og skapte debatt blant deltakerne.

En metode for å forsikre seg om at kunnskapen som blir formidlet faktisk når mottakeren, er å gjøre kursdeltakelsen mer forpliktende. Et eksempel på det ser vi i Sverige, hvor deltakeren etter gjennomføringen må dokumentere at de har kunnskaper om ansvarlig alkoholhåndtering. Uten bestått eksamen får ikke deltakerne tildelt kursbevis. I hvilken grad de ansattes kunnskap ble bedre etter kurset, ble ikke testet i Bergen.

Slik tiltaket Ansvarlig alkoholhåndtering implementeres i Bergen, bygger det på forutsetningen om at økt kunnskap fører til endret atferd. Når

budskapet når deltakerne, skal resultatet bli at de ansatte i mindre grad overskjenker. Figuren nedenfor illustrerer årsakssammenhengene mellom mål og intensjonen på den ene siden, og den oppnådde effekten på den andre siden.



Figur 8 En teori om kausalitet

Denne teorien om kausalitet, kan betraktes som tiltakets programteori (se for eks Sverdrup 2002, Sverdrup & Baklien 2002). Det er den teorien som må virkeliggjøres for at tiltaket skal ha den effekten iverksetterne ønsker å oppnå. Slik synliggjøres de årsakssammenhengene iverksetterne har satt som forutsetninger for tiltakets effekt. Dersom evalueringen stiller spørsmål om ett eller flere av leddene i teorien, spør den samtidig om det er rimelig å vente den effekten som er iverksetternes mål. Enkelt sagt innebærer dette at noen vil oppnå noe. Derfor gjør de noe som de antar at skal gi det resultatet de ønsker å oppnå. Vi stiller spørsmål ved årsakssammenhengene mellom handling og effekt.

Intensjonen med Ansvarlig alkoholhåndtering i Bergen er å begrense vold, overskjenking og skjenking til mindreårige. Handlingen, eller intervensjonen, er å kurse de ansatte i utelivsnæringen. Spørsmålet videre er om kursene er tilstrekkelige som virkemiddel til at overskjenkingen minsker. Vår undersøkelse har vist at denne enkle årsakssammenhengene ikke holder, og det er flere grunner til det. Noen forklaringer har vi antydnet i figuren over. Det dreier seg om at resultatene kan påvirkes av mange utenforliggende faktorer som åpningstider, omfanget og kvaliteten på skjenkekontrollen med mer.

Det er som kjent slik at sammenhengen mellom det å gi personer kunnskap og så forvente atferdsendring, er langt mer komplisert enn det programteorien synes å antyde. Når det gjelder andre rusforebyggende tiltak, som skoleprogrammer og kampanjer, har forskningen gjentatte ganger vist at økt kunnskap ikke nødvendigvis fører til endret atferd (Babor et al. 2003). Det er ingen grunn til å tro at ikke dette også skal gjelde kunnskap om alkoholloven og serveringsatferden til de ansatte ved utestedene. Særlig gjelder dette dersom den kunnskapen som formidles i liten grad er handlingsorientert. Denne svakheten gjelder imidlertid ikke bare Ansvarlig vertskap i Norge. Toomey et al (2004) finner at et fåtall av de opplæringsprogram som finnes i USA på dette feltet, benytter teori-baserte teknikker for å endre deltakernes atferd.

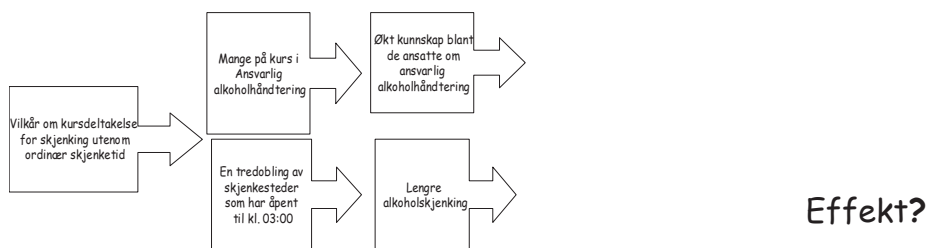
I denne sammenhengen må vi også spørre om tiltakets programteori kanskje har blitt forenklet eller utvannet ved overgangen fra prosjekt til hverdagsliv. Opprinnelig innebar intervensjonen Ansvarlig vertskap flere elementer enn bare kursing av ansatte ved utestedene (Voll og Øverland 2003). I prosjektperioden inneholdt den også oppmerksomhet gjennom massemedia, utestedene måtte forplikte seg gjennom å bli Ansvarlig vertskapsbedrifter, og det var også meningen at tiltaket skulle medføre en skjerpet skjenkekontroll og internkontroll. I den noe mer alminneliggjorte versjonen av Ansvarlig alkoholhåndtering som vi har sett på i Bergen, er bare kursene tilbake.

Denne tendensen samsvarer med hva Saltz & Stanghetta (1997:248) fant da de fulgte utviklingen av et program for ansvarlig alkoholserving i USA. Dette programmet omfattet i utgangspunktet både en styrket kontroll, en innsats for å gi skjenkebransjen eierskap til programmet, og et samarbeid med lokale forvaltningsorganer. De fant imidlertid en klar tendens til at det var kursene som ble hovedsaken når programmet skulle implementeres lokalt. De andre delene hadde lett for å bli borte. Dersom Ansvarlig vertskap blir redusert til et rent opplæringstiltak, slik vi har sett tendenser til i Bergen, blir også programteorien redusert til en teori om at økt kunnskap skal skape endringer i serveringsatferd. I verste fall kan resultatet bli at opplæringen ikke forankres, men blir stående alene som et nokså rutinisert element. Hvis deltakelsen samtidig er av nærmest rituell art og deltakernes hovedmotiv ikke er å få kunnskap, men å oppnå et bevis på at man har vært til stede, er det grunn til å stille spørsmål om kan forvente de store endringene i serveringsatferd.

7.2 Skolerte ansatte og lengre skjenketider

Alkoholloven gir kommunen gode muligheter til å forme sin egen alkoholpolitikk. Anledningen til å sette en øvre grense for antall skjenkebevillinger er et eksempel på virkemidler for å regulere alkoholomsetningen. Bergen hadde i forrige skjenkeperiode et tak på 17 skjenkesteder som kunne skjenke alkohol til kl. 03:00, såkalte "nattklubbevillinger"¹⁶. Ordningen med et forhåndsbestemt antall skjenkesteder med utvidet skjenketid hadde vært kritisert. Kritikken kom først og fremst fra næringen selv og gikk ut på begrensningen av på antall steder som fikk lov til å skjenke utover ordinær skjenketid, gjorde det vanskelig for nye aktører å etablere seg. Det ble også hevdet at ordningen var vanskelig å administrere, og at enkelte bevillinghavere opplevde den som tilfeldig og urettferdig¹⁷. Ved byråds-skiftet og en ny skjenkeperiode, ble taket på 17 skjenkesteder med åpningstid til klokken 03:00 opphevet.

Kravet om kursdeltakelse for innvilgelse av utvidet skjenketid, førte til en økt rekruttering til kursene. Svært mange ansatte i skjenkebransjen skal dermed ha fått økt kunnskap om til ansvarlig alkoholhåndtering. Men samtidig har altså antall steder som skjenker alkohol fram til klokka 03:00 økt fra 17 til litt over 50 steder, altså en tredobling av antall steder med utvidet skjenketid. Figuren nedenfor illustrer to ulike konsekvenser av innføringen av vilkåret.



Figur 9 Konsekvenser av innføringen av vilkår

Også de nye, mer liberale retningslinjene møtte motstand. Politiet gikk sommeren 2006 ut i media og hevdet at flere skjenkesteder og lengre

¹⁶ Retningslinjene for 1999-2003, pkt. 11.1

¹⁷ Byråds sak 106/04

åpningstider var hovedårsaken til økt vold og uro i Bergen sentrum. De anbefalte derfor kommunen å innskrenke skjenketidene.

At kommunen benyttet kursing i Ansvarlig vertskap for å liberalisere skjenkepolitikken ble også kommentert fra Sosial- og helsedirektoratet og Arbeids- og sosialdepartementet. I et brev datert den 23.06.05 fra direktoratet til departementet stiller de seg kritisk til at et forebyggende tiltak som Ansvarlig vertskap blir benyttet for å kunne utvide skjenketidene:

"Direktoratet anser at en slik tolkning vil kunne få uheldige konsekvenser, da gjennomføringen av et forebyggingstiltak, blir brukt som argument for å liberalisere alkoholpolitikken for skjenkebevillinger gjennom utvidede skjenketider."

Tilbakemeldingen fra departementet var at det er kommunen selv som avgjør hvor det er behov for å sette vilkår, men de peker på at det er problematisk dersom kursdeltakelse er eneste krav som stilles for å få utvidet skjenketid. Vilkår om kurs må inngå som et element i den alkoholpolitiske helhetsvurderingen.

Det kan også tenkes at et byrådsskifte likevel hadde ført til at skjenke-reglene ble endret og at åpningstiden ble utvidet, uten at vilkåret om kursdeltakelse hadde blitt vedtatt. Endringene i de kommunale retningslinjene har ført til at kursets budskap når mange, noe som er første forutsetning for å nå målet om mer ansvarlig alkoholhåndtering.

Det er et paradoks at et forebyggingsprogram med mål om å redusere alkoholrelatert vold ved skjenkesteder, blir et virkemiddel for å skjenke alkohol lengre. Det var imidlertid ikke vårt oppdrag å måle effektene av en tredobling av antall skjenkesteder i Bergen med utvidede åpningstider. Likevel kan vi ikke se bort i fra at utvidede åpningstider for langt flere, kan være med på å påvirke effektene av kursvirksomheten. Kan en forklaring på resultatene rett og slett være at "vinninga går opp i spinninga?"

Å nå målgruppen er viktig. En anbefaling for å sikre at mange ansatte deltar på kurs, er å endre vilkåret til å gjelde samtlige serveringssteder i stedet for å bare omfatte de med utvidet skjenketid. Flere kommuner som har igangsatt Ansvarlig vertskap har løst rekrutteringsproblemet på denne måten. Blant kommunene i det såkalte regionprosjektet, har Narvik, Haugesund og Os i Hordaland, kommunestyre- eller bystyrevedtak på at

kurs i Ansvarlig vertskap skal være en forutsetning for å få skjenkebevilling (jf Baklien 2007).

8 Oppsummering og konklusjoner

Siden forrige evaluering i 2003 har det vært mer enn en firedobling av ansatte som har fullført kurs i ansvarlig alkoholhåndtering i Bergen. Vårt oppdrag har derfor vært å finne ut om ansatte i større utstrekning enn ved forrige evaluering, følger alkoholloven om å nekte berusede gjester servering. Med utgangspunkt i de svenske erfaringene hadde vi forventet å se effekter av en seks års lang innsats i skoleringen av nesten 1200 ansatte. Våre skuespillere fikk likevel servering i 84 prosent av tilfellene. Det betyr at denne evalueringen, som med de andre norske evalueringsstudiene, ikke kan dokumentere effekter i form av mindre overservering. Det vi derimot har avdekket er at overservering forekommer i stort omfang.

8.1 Mulige forklaringer på overservering

Vi har sett at det ikke ble mindre overservering selv om budskapet til Ansvarlig vertskap har nådd mange. Mulige forklaringer vi har forsøkt å belyse er:

- Samhandlingen mellom aktørene i bestillingssituasjonen.
- Det fysiske miljøet ved skjenkestedene.
- Egenskaper ved aktørene.
- Den kulturelle konteksten.

I samhandlingen mellom de ansatte og skuespillerne, så vi at det var en tendens til at den ansattes tvil kom den "fulle" gjesten til gode. Tvilen ble tolket som et uttrykk for ansvarsfraskrivelse ved at ansvaret overføres til gjesten selv, til dørvakta og/eller til den edru kompisen. I de få nekt-situasjonene som inngår i studien, hendte det bare en gang at skuespillerne ble utvist fra lokalet. Det betyr at av 55 steder, var det bare ett sted som handlet i tråd med lovens bestemmelser om at det berusede gjesten ikke skal oppholde seg i lokalet.

Tidspunktet for når testkjøpet ble utført, kan også ha betydning for serveringsutfallet. Testkjøpene som ble utført i skjenketidens siste time, endte med servering. Med tanke på at alle ansatte ved skjenkesteder i Bergen som skjenker alkohol etter midnatt har vært på kurs for å lære ansvarlig alkoholhåndtering, må dette sies å være oppsiktsvekkende. Det er

også i dette tidsrommet hvor gjestene etter å ha drukket alkohol en hel kveld, er mest beruset.

Vi lette etter forklaringer i det fysiske miljøet, fordi vi fikk et inntrykk av at det ikke alltid var like lett for personen bak disken å observere hvor "full" gjesten egentlig var. Det kan se ut som at det var lettere for vår "berusede" skuespiller å få servering dersom det var: en nattklubb, mange andre gjester i lokalet, høy musikk og høyt beruselsesnivå hos andre gjester. I våre data hadde ikke belysning, om stedet hadde dørvakt eller kø i baren innvirkning på servingsutfallet.

Aktørene på utelivsarenaen er som regel unge mennesker, altså den samme gruppen drikker mest alkohol og er hyppigst beruset. Utelivsarenaen dekker sosiale behov og beruselse er en naturlig del av væremåten på et skjenkested. Undersøkelsen bekrefter at et skjenkested er en arena hvor beruselse har en funksjon for mange gjester, og at beruselse innenfor en viss grense både er en forventet og akseptert atferd. Å være beruset på et skjenkested, bryter ikke nødvendigvis med de uformelle normene. Det er tydelig at andre mekanismer enn alkoholloven bestemmer serveringsutfallet. Sett i lys av vår alkoholkultur og normene som rår på et skjenkested, kan det stilles spørsmål ved om det er overraskende at våre resultater viser at de fleste får servering. I de fleste tilfellene er forklaringen trolig en kombinasjon av mange faktorer som til sammen utgjør en del av vår norske drikkekultur. Vi mener det er grunn til å anta at den kulturelle konteksten spiller en betydelig rolle som forklaringsfaktor når vi skal forstå et fenomen som overservering.

Hva må den enkelte bartender ta hensyn til i en bestillingssituasjon og hvilke faktorer er utslagsgivende for den avgjørelsen bartenderen tar? I figuren nedenfor har vi skissert flere faktorer. Én faktor dreier seg om økonomiske motiver, som både kan være knyttet til at stedet skal ha best mulig inntjening, og at bartenderen personlig skal sitte igjen med mest mulig driks når skiftet er over. En amerikansk studie viste at de som var minst restriktive med hensyn til overskjenking, ofte hadde økonomiske begrunnelser for å servere gjester som egentlig var for beruset (Reiling & Nusbaumer 2006). Et annet motiv som kommer fram i den amerikanske studien, er at en nektisituasjon lett kan resultere i konflikt. Vi har ikke data som kan si noe om betydningen verken av økonomiske motiver eller av ønsket om å unngå at gjesten blir kranglete. Det må imidlertid være et tankekors at de aller fleste som serverte våre "berusede" skuespillere, har vært gjennom et kursopplegg der hovedvekten er lagt å unngå konflikter.



Figur 10 Faktorer som kan ha betydning for bartenderens avgjørelse

Bartenderen er en handlende aktør som etter de formelle normene (alkoholloven) er den som skal nekte gjesten servering. I den ofte hektiske hverdagen på skjenkestedet, når stemningen er høy og beruselsen blant gjestene er påtakelig, ser det ut til at de formelle normene må vike for andre normer, som blant annet kan dreie seg om kollektiv aksept av beruselse. Å nekte en gjest servering kan derfor oppleves som et brudd på de uformelle sosiale normene.

8.2 Alkoholloven - et effektivt virkemiddel?

Som nevnt innledningsvis er regulerende tiltak blant de mest effektive virkemidlene for å begrense alkoholrelaterte skader, men en forutsetning for å oppnå effekter er at de håndheves. Tilsvarende evalueringer viser at gode resultater ikke bare skyldtes økt kunnskap, men også økt kontroll. Effektene kom først når opplæringen ble fulgt av kontrollrutiner og sanksjoner ved brudd på bestemmelsene (Babor et al. 2003, Wallin & Gripenberg 2002, Rehnman et al. 1997, Warpenius 2005).

I Bergen har kommunen fulgt det lovpålagte påbudet om tre ganger så mange kontroller som antall skjenkesteder. Vi har sett at i perioden 2000-2006 hadde kontrollene ført til 13 inndragninger av skjenkebevillinger. I samme periode var det over 7000 kontroller. Hadde antall avdekkede lovbrudd vært en indikator for hvor ofte det forekommer overskjenking, ville dette betydd at overservering var et ukjent fenomen i Bergen. Våre testkjøp, sammen med resultatene fra evalueringen i Bergen fra 2003 viser at dette ikke er tilfelle. Det betyr med andre ord at skjenkekontrollen ikke fanger opp den reelle situasjonen.

I tillegg til at skjenkestedet kan miste sin bevilning for en kortere periode eller for resten av bevillingsperioden, har også alle som serverer alkohol et personlig ansvar for hvordan de utøver serveringen. Den enkelte bartenderen kan straffeforfølges med bøter eller fengsel inntil to år dersom personen bryter alkoholloven. Det er få eksempler på at så har skjedd. Ett tilfelle skriver seg fra mai 2004. Da døde en mann som følge av overskjenking ved at 19 glass med tequila (shots) ble inntatt på kort tid under en kveld på byen. Etter kort tid i koma, døde mannen av hjerneskade. Bartenderen ble ikke ilagt straffeansvar for selve dødsfallet, men ble dømt for overtredelse av alkoholloven¹⁸ til en straff på 6 måneder, hvorav 90 dager betinget med en prøvetid på to år for å ha skjenket en åpenbart beruset person. Han ble også fratatt retten til å jobbe med virksomheter i tilknytning til alkohol i fem år. Retten mente at bartenderen visste at gjesten ville bli åpenbart påvirket etter at han hadde fått fire-fem glass tequila, og at all skjenking etterpå var i strid med loven¹⁹.

Følgende avsnitt er sakset fra en lokal avis²⁰:

"Etter å ha innrømmet at mengden alkohol han hadde servert gjesten var «langt utover det tillatte», la han til at dette var «normen i bransjen». Indirekte sa tiltalte at det som skjedde på Spiseriet natt til 18. mai 2004, ikke var uvanlig praksis ved serveringssteder (...) Selv om Spiseriet-saken fremstår som ekstrem, vil det være feil å si at utsagnet overrasker (...) Veldig mange av oss trenger ikke lete andre steder enn i egne erfaringer for å skjønne at den loven brytes til stadighet. Spørsmålet er om samfunnet er tilstrekkelig interessert i at den praksisen endres. Trolig vil ikke engang et tragisk dødsfall føre til det."

¹⁸ § 10-1, 1.ledd, jfr § 8-11

¹⁹ Dom avsagt i Borgarting lagmannsrett den 8.3.2006.

²⁰ http://www.bygdeposten.no/lokal_leder/article1840214.ece

Selve hendelsen er i seg selv oppsiktsvekkende, men sitatet ovenfor er også med på å underbygge vårt inntrykk av at de viktigste forklaringene finnes i den kulturelle konteksten. Vi ser at den tiltalte bartenderen ga uttrykk for at hans handling var "normen i bransjen".

8.3 Opplæring i ansvarlig alkoholhåndtering – nytteløst?

Evalueringen viser at det er behov for bedre opplæring og økt bevisstgjøring om overservering. Ansvarlig vertskapskurs er et godt redskap for å gi ansatte opplæring og sette fokus på sentrale virkemidler som kan være med på å forhindre konfliktsituasjoner. Men vi vet at kursing alene har ingen effekt på overservering (jf Saltz & Stanghetta 1997; Wallin, & Gripenberg 2002).

Økt kunnskap fører heller ikke nødvendigvis til endret atferd. Antakelig er det andre faktorer enn kunnskapsnivået som avgjør om bartenderen velger å servere den berusede gjesten. Tidligere forskning viser at det ikke er tilstrekkelig å oppfordre serveringsbransjen til ansvarlig alkoholserving, men det er også behov for økte sanksjoner fra myndighetenes side. For å oppnå andre resultater må kursing i ansvarlig alkoholserving følges av en effektiv håndheving av lovverket i form av mer kontroll og tydelige sanksjoner.

Til tross for våre resultater - eller sagt på en annen måte - på grunn av resultatene, så konkluderer denne rapporten med at det fortsatt er bruk for tiltak som Ansvarlig vertskap. Men det må følges opp med en mer effektiv internkontroll og skjenkekontroll – og brudd på alkoholloven må sanksjoneres.

Litteratur

Axelsen, N.K. (2001): Skjenking i grenseland. Strategier, tiltak og lovgivning mot økonomisk kriminalitet i skjenkesteder i de nordiske land. Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning

Babor, T. et al. (2003): Alcohol: No Ordinary Commodity. Oxford: University Press

Baklien, B. & Buvik, K. (2006): Usynlig teater som metode. Paper til Den 23. nordiske sosiologkongressen, Åbo, 18. – 20. august 2006

Baklien, B. (2007): Prosesser og aktører i regionprosjektet. I Rossow, I. (red): Evaluering av regionprosjektet. In print. Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning

Bergman, L. (2003): Hur berusad kan man bli? En studie av servering til berusade gäster på restauranger i centrala Göteborg. Göteborg: RUS-prosjektet

Buvik, K. & Baklien, B. (2006): Skal det være noe mer før vi stenger? Evaluering av Ansvarlig vertskap i Trondheim. Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning

Glans, M. (2006): Berusningsstudien i Malmö. Presentasjon på internett <http://www.malmo.se/download/18.fe3a2d310a090ba6c380004207/resultat.ppt>

Gripenberg, J. & Wallin, E. (2001): För full för en öl. En oppföljande studie av servering til berusade gäster på Stockholms restauranger. Stockholm: STAD-prosjektet

Hauge, R. & Lohiniva, R. (2002): Bevillingssystemet som alkoholpolitisk virkemiddel. En evaluering av endringene i alkoholloven i 1997. Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning

Haver, M.B. (1998): Evaluering av pilotprosjektet Ansvarlig vertskap. Prosjektrapport 19/98. Kristiansand: Agderforskning

- Holth, P. & Bye, E. (2004): Evaluering av Ansvarlig vertskap i Bergen 2000-2003. Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning
- Horverak, Ø. & Bye, E. (2007): Det norske drikkemønstret. En studie basert på intervjudata fra 1973-2004. Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning
- Internkontroll etter alkoholloven – for salgs- og skjenkesteder 2005. Veileder fra Sosial- og helsedirektoratet, Oslo, nr 12/2005 (IS-1337)
- Jalamo, T. (2003): Ansvarsfull alkoholservering m.m. Rapportering av ett regeringsoppdrag. Rapport nr 2003:36. Stockholm: Statens Folkhälsoinstitut
- Leifman, H. (2007): Restauranger som arena för prevention – STADs erfarenheter av 10 års arbete med ansvarsfull alkoholservering Presentasjon på Ansvarsfull alkoholservering seminar 2007: Mariehamn <http://www.nad.fi/as2007/stadpres24jan2007.ppt>
- Lund, I. (2007): Drinking on the Premises in Norway: Young Adults' use of Public Drinking Places. Addictive Behaviors. Vol. 32. In print
- Rehman, C., Lindewald, B., Andréasson, S. (1997): Servering av alkohol til berusede på Stockholms restauranger. En studie av overservering på restauranger i Stockholm. Stockholm: STAD projektet.
- Reiling, D.M. & Nusbaumer, M.R. (2006): When Problem Servers Pour in Problematic Places: Alcoholic Beverage Servers' Willingness to Serve Patrons Beyond Intoxication. Substance Use and Misuse 41:653-688
- Rosow, I. & Træen, B. (1995): På kafe i Norge: Om kafebruk, alkoholbruk og livsstil. Oslo: Statens institutt for alkohol- og narkotikaforskning
- Schefté, C. (1998): Ansvarlig vertskap. Erfaringer fra pilotprosjektet 1997/98 i Kristiansand. Kristiansand: Prosjektgruppa, Ansvarlig vertskap
- Saltz, R.F. & Stanghetta, P. (1997): A community-wide Responsible Beverage Service program in three communities: early findings. Addiction 92 (Supplement 2), S237-S249.

- SIRUS (2006): Kommunenenes forvaltning av alkoholloven 2006. Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning
- Sverdrup, S. (2002): Evaluering: Faser, design og gjennomføring. Bergen: Fagbokforlaget
- Sverdrup, S. & Baklien, B. (2002): Informasjon, kommunikasjon og forebygging. Oslo. NIBR-rapport 2002:13. Oslo: Norsk institutt for by- og regionforskning
- Tefre, E.M., Amundsen, A., Nordlund, S., Lund, K.E. (2007): Studenter og rus. Resultater fra en undersøkelse av studenter ved Universitetet i Oslo høsten 2006 om deres bruk av alkohol, tobakk, narkotika og pengespill. Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning
- Toomey, T.L., Kilian, G.R., Gehan, J.P., Perry, C.L., Jones-Webb, R., Wagenaar, A.C., (1998): Qualitative Assessment of Training Programs for Alcohol Servers and Establishment Manager. Public Health Reports 113(2):162-169
- Toomey, T.L., Wagenaar, A.C., Kilian, G., Fitch, O., Rothstein, C., Fletcher, L. (1999): Alcohol Sales to Pseudo-Intoxicated Bar Patrons. Public Health Reports 114:337-342
- Toomey, T.L., Wagenaar, A.C., Erickson, D.J., Fletcher, L.A., Patrek, W., Lenk, K.M. (2004): Illegal Alcohol Sales to Obviously Intoxicated Patrons at Licensed Establishments. Alcoholism: Clinical Experimental Research 28 (5):769-774
- Træen, B. & Hovland, A. (1999): Om urbane nordmenns forhold til drikking på offentlige skjenkesteder. Nordisk alkohol- og narkotikatidsskrift 16(3):204-212
- Virtanen, M. (2000): Hvordan motvirke alkohol-, narkotika- og voldsproblemer i forbindelse med alkoholserving? Oslo: Rusmiddeldirektoratet
- Voll, K. & Øverland, E. (2003): Sluttrapport Ansvarlig vertskap. Bergen: Sekretariatet, Ansvarlig vertskap

Wallin, E. & Gripenberg, J. (2002): Dags att gå hem? En oppføljande studie av servering til berusade kroggäster i Stockholm, 2001. Stockholm: STAD-prosjektet

Warpenius, K. (2005): "Ett shtort stop..." Skådespelare testar krogars serveringspraxis. Nordisk alkohol og narkotikatidsskrift 22:385-400

Warpenius, K. (2007): I'll have a pint! An actor-assisted restaurant purchase experiment. Presentasjon på Ansvarsfull alkoholservering seminar 2007: Mariehamn
http://www.nad.fi/as2007/I'll_have_a_pint!_NAD_Mariehamn_24.-25.2.07.ppt

Summery in English

Under the provisions of the Alcohol Act, it is forbidden to serve alcoholic beverages to customers of bars and restaurants that are "obviously under the influence of alcohol or drugs" ("*åpenbart påvirket av rusmidler*"). Despite this, overserving is known to be a highly prevalent occurrence. But we also know that other countries, not least Sweden, have had marked success in their efforts to reduce overserving by running staff training programmes. This report sets out the results of the first Norwegian study of overserving in bars and restaurants after most of the staff had completed a responsible alcohol serving programme. In addition to exploring the prevalence of overserving, we seek to explain why overserving takes place.

Since 2000, more than 1,200 serving staff in the hospitality trade in Bergen have attended a Responsible host programme. In 2003 the programme became compulsory for workers in bars and restaurants with extended opening hours. In the same period, from 2000 to the end of 2006, more than 7,000 on-site inspections were carried out to monitor overserving. Only eight violations were reported, however, indicating either broad compliance with the Alcohol Act in Bergen, or a failure of the inspectors to report infringements.

Over one weekend in November 2006, test purchases were made at 55 bars and restaurants in the centre of Bergen. By using actors to play inebriated customers, we were able to see whether they were served and to record aspects of the interaction and setting. The study also involved participant observation, qualitative interviews and document analysis.

Our findings indicate that overserving is very widespread indeed, despite the fact that most of the staff involved in these situations had gone through the responsible serving programme. In 84 per cent of all test situations, the "inebriated" customer received what s/he'd ordered, a rise of 21 per centage point since the previous evaluation, done in 2003.

Although all serving staff at on-licensed premises with opening hours extending after midnight had attended the responsible serving programme, we did not observe a single case of our "drunk customer" not being served in the last hour before closing, between 2 and 3 am. Since customers have probably consumed alcohol the whole evening, this is

when most customers are likely to be drunk. Staff at a third of the 46 bars/restaurants did express misgivings about the customer's state, but went on to serve him/her all the same. What the staff did in effect was to refrain from taking responsibility and "pass the buck" on to the customer saying something like "you can have a beer, but nothing stronger!", to the customer's sober companion, "You'll just have to look after him!", or to the bouncer, "Since the bouncer let you in, then...!".

To understand the underlying causes of overserving we looked at the physical context, the people involved and Norwegian drinking culture. And what we found was that our "drunk" actor would be more likely to be served if the place was crowded, the music was loud, and other customers had already drunk to excess. We also discovered that our male actors were more likely to be turned down than the female actors. Regarding the bar staff, female servers were more likely to refuse to serve "drunk" customers than male servers, and older than younger servers.

In most cases, the explanation for overserving is complex and a mix of several factors. One of the most influential factors however, is probably the drinking culture. Pubs and restaurants satisfy several social needs, and represent a setting where, for many customers, getting drunk plays an important role. Indeed, drinking to excess – within certain limits – is both expected and accepted behaviour, especially among younger age-groups. This is the age-group that consumes most alcohol and has the highest incidence of drunkenness. Daily life in the hospitality trade is often hectic. Customers want to enjoy themselves and drink in quantity. And it seems that behavioural norms that apply elsewhere in society are replaced by others, resulting in a collective acceptance of drunkenness. Refusing to serve a customer may therefore be felt as transgressing informal social norms. Whether a drunken customer is served or not, clearly other mechanisms are at play than the Alcohol Act.

Our study shows a need for improved training programmes, heightened awareness about overserving and its consequences. The Responsible host programme trains the staff in conflict avoidance methods and prevention of drink-related violence. Information on overserving is however only a small part of the short programme, which in its present configuration at least is clearly not having much of an effect on the prevalence of overserving. It is also a well known fact the increased knowledge does not necessarily result in modified behaviour. Training also needs following up with practical steps to enforce the law; inspections should be held more

frequently and control measures improved. If businesses break the law, sanctions should be used. Given its mission to “to curb to the greatest possible extent the harm to society and the individual that may result from the consumption of alcoholic beverages”, the Alcohol Act has, together with local licensing byelaws, a large, but possibly unused potential as a preventive mechanism.

Vedlegg 1 Skuespillernes registreringsskjema

Sted: _____

Antall personer i lokalet: Nesten tomt - Halv fullt – Fullt

Beruselsesnivå hos gjester: Høy – Middels – Lav

Musikk: Høy – Middels – Lav
Live? Ja Nei

Belysning: Svak – Middels – Sterk

Har skjenkestedet dørvakt? Ja - Nei

Er det kø i baren? Ja - Nei

Type serveringssted:

Pub/Bar
Restaurant
Nattklubb/diskotek

Servitør/bartender

Mann – Kvinne
Anslått alder?: -

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.

Dato: _____

Kl: _____

Utgifter: _____

Skuespillers navn:

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 stoffmissbrukere 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: *B Evaluering av 'Ansvarlig Vertskap' i Bergen 2000-2003, 80 s.* Oslo 2004.
- 2/2004 Alver, Øyvind Omholt, Anne Line Bretteville-Jensen & Oddvar Kaarbøe: *Rusreformen – Noen grunnlagsdata om organisering og finansiering.* 62 s. Oslo 2004.
- 3/2004 Horverak, Øyvind: *Da Vinmonopolet kom til Trysil. En evaluering.* 115 s. Oslo 2004.
- 4/2004 Alver, Øyvind Omholt: *Om pris og etterspørsel etter alkohol i Norge.* 65 s. Oslo 2004.
- 1/2005 Rise, Jostein, Henrik Natvig & Elisabet E. Storvoll: *Evaluering av alkoholkampanjen 'Alvorlig talt' 128 s.* Oslo 2005.
- 2/2005 Amundsen, Ellen J., & Robert Lalla: *Narkotikasituasjonen i kommunene. Resultater fra årene 2002 og 2003 44 s.* Oslo 2005.

- 3/2005 Østhus, Ståle: *Befolkningens holdninger til alkoholpolitikken – en analyse av sammenhengen mellom alkoholpolitikken og folkemeningen i perioden 1962 og fram til i dag* 120 s. Oslo 2005.
- 4/2005 Bretteville-Jensen, Anne Line: *Økonomiske aspekter ved sprøytemisbrukeres forbruk av rusmidle. En analyse av intervjuer foretatt 1993-2004.* 176 sider. Oslo 2005.
- 5/2005 Solbakken, Bjørn H., Lauritzen, Grethe & Lund, Marte K. Ødegård: *Barn innlagt sammen med foreldre som er i behandling for rusmiddelproblemer.* 124 sider. Oslo 2005.
- 6/2005 Berg, Frid Fjose & Anne Line Bretteville-Jensen *Ungdoms etterspørsel etter alkohol En empirisk analyse basert på intervjudata 1990-2004.* 58 sider. Oslo 2005.
- 1/2006 Solbakken, Bjørn H. & Grethe Lauritzen *Tilbud til barn av foreldre med rusmiddelproblemer.* 150 sider. Oslo 2006.
- 2/2006 Olsen, Hilgunn & Astrid Skretting *Ingen enkle løsninger: evaluering av Tiltaksplane for alternativer til rusmiljøene i Oslo sentrum.* 166 sider. Oslo 2006.
- 3/2006 Nøkleby, Heid & Grethe Lauritzen *Rusmiddelmisbruk og spiseforstyrrelser. Sammenfall og sammenhenger. En litteraturstudie.* 165 sider. Oslo 2006.
- 4/2006 Buvik, Kristin & Bergljot Baklien *Skal det være noe mer før vi stenger? – evaluering av Ansvarlig vertskap i Trondheim.* 113 sider. Oslo 2006.
- 5/2006 Bretteville-Jensen, Anne Line & Ellen J. Amundsen *Omfang av sprøytemisbruk i Norge* 83 sider. Oslo 2006.
- 1/2007 Snertingdal, Mette Irmgard *Kalkulerende kjeltringer eller offer for omstendighetene? En kvalitativ studie av heroinomsetningens utvikling og aktører.* 140 sider. Oslo 2007.

- 2/2007 Horverak, Øyvind & Elin K. Bye *Det norske drikkemønsteret. En studie basert på intervjudata fra 1973-2004* 245 sider. Oslo 2007.
- 3/2007 Ihlebæk, Camilla & Ellen J. Amundsen *Majoritet og minoritet alkoholbruk blant ungdom utenfor storbyen* 54 sider. Oslo 2007.
- 4/2007 Tefre, E.M., Amundsen, A., Nordlund, S., Lund, K.E *Studenter og rus. Resultater fra en undersøkelse av studenter ved Universitetet i Oslo høsten 2006 om deres bruk av alkohol, tobakk, narkotika og pengespill.* 139 sider. Oslo 2007.

