

Kristin Buvik & Bergljot Baklien

Fri flyt

Bartenderes møte med berusede gjester

SIRUS-Rapport nr. 1/2012
Statens institutt for rusmiddelforskning
Oslo 2012

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 2012

ISBN 978-82-7171-376-8 (trykt)

ISBN 978-82-7171-377-5 (PDF)

ISSN 1502-8178

SIRUS

Pb. 565 Sentrum

0105 Oslo

Besøksadresse: Øvre Slottsgate 2B

Telefon: 22 34 04 00

E-post: sirus@sirus.no

www.sirus.no

Design og grafisk produksjon:

07 Gruppen 2012

www.07.no

Forord

Denne rapporten er et resultat av et spennende arbeid. Det er ikke hver dag forskere får gjøre feltarbeid på Oslos skjenkesteder. Vi har hatt det moro, vi har sett mye rart, vi har vært oppskjorta og frustrerte – men først og fremst har vi samlet inn data det ikke finnes maken til. Det er vi stolte av.

Vi takker skuespillerne som hjalp oss med datainnsamlingen. Dere har gjort en imponerende jobb. Dere har gitt mye av dere selv, og utført hver enkelt forestilling med teaterfaglig tyngde. Uten deres innsats hadde vi ikke hatt like gode data. Vi takker også panelet som deltok i fastsettelsen av beruselsesnivået – det føles trygt å ha deres ekspertise i ryggen. Observatørene som har deltatt har vært nyttige diskusjonspartnere, og vi hadde mange spennende opplevelser sammen. Takk til kontrollseksjonen ved Næringsetaten som velvillig har hjulpet oss med informasjon om serveringssteder. Til slutt vil vi takke dyktige kolleger ved SIRUS for entusiasme, rapportgjennomlesning og nyttige tilbakemeldinger.

Oslo, mars 2012

Kristin Buvik og Bergljot Baklien

Innhold

Sammendrag	7
1 Et ønske om et tryggere uteliv	9
1.1 Bakgrunn	9
1.2 Sammen lager vi utelivet tryggere	10
1.3 Problemstillinger	11
1.4 Rapportens innhold	12
2 Når gjesten er åpenbart påvirket	13
2.1 Alkoholloven og kontroll av serveringssteder	13
2.1.1 Fra lovbrudd til sanksjon	14
2.2 Studier basert på testkjøp	15
2.2.1 USA og Australia	15
2.2.2 Sverige og Finland	16
2.2.3 Trondheim og Bergen	17
2.3 På denne bakgrunn – hva kan vi forvente i Oslo?	18
3 Metode og data	20
3.1 Testkjøp ved hjelp av usynlig teater	21
3.2 Fastsettelse av beruselsesnivå	22
3.3 Utvalget av skjenkesteder og antall testkjøp	27
3.4 Gjennomføring av testkjøpene	29
3.5 Faktorer som kan påvirke serveringsutfallet	31
3.6 Observasjon	32
3.7 Intervjuer	34
3.8 Etske betraktninger	35
4 Når de fleste får servering	37
4.1 Resultat – servering og nekt	37
4.2 Hva påvirker serveringsnekt?	39
4.3 Bartenders atferd	41
4.4 Å registrere gjestens beruselsesnivå	43
4.4.1 Å nekte servering. Ansvarlige bartendere eller tilfeldig utfall? ...	44
4.4.2 Å le det bort – en liten attraksjon	47
4.4.3 Å tvile	50
4.4.4 Å unngå gjesten	51
4.5 Å overse gjesten	53
4.6 Å oppfordre gjesten	54
4.7 Oppsummering av funn	55

5 Mulige forklaringer	56
5.1 Bartendere kan ikke?	56
5.1.1 Manglende kunnskap?	56
5.1.2 En stresset arbeidshverdag	58
5.2 Bartendere vil ikke?	59
5.2.1 De orker ikke konfrontasjon	60
5.2.2 Økonomiske motiver	61
5.3 Bartendere skal ikke?	62
5.4 Bartendere må ikke?	64
5.5 Bartendere trenger ikke?	64
5.6 Drikkekultur – vi spytter ikke i glasset	66
6 Veien videre	68
6.1 Fri flyt?	68
6.2 Utgangspunkt for tiltak	70
6.3 Drikkekultur og holdningsendring	73
6.4 Veien videre	74
Litteratur	75
English summary	81

Sammendrag

Hva skjer når en beruset gjest ønsker å bestille øl i en bar? Får hun servering? Eller blir hun nektet? Hvordan reagerer bartenderen på gjestens atferd? Denne rapporten presenterer resultater fra en kartlegging av overskjenking på utesteder i utvalgte deler av Oslo sentrum. Den viktigste datakilden er testkjøp, som innebærer at skuespillere spiller beruset mens de bestiller øl på serveringssteder. Hensikten er å skape en situasjon som etter alkoholloven skal føre til serveringsnekt. Etter hvert kjøpsforsøk fyller testkjøperne ut et skjema der serveringsutfallet registreres, i tillegg til andre forhold som kan tenkes å ha betydning; musikknivå, lysnivå, beruselsesnivå hos andre gjester, grad av trengsel i lokalet, om det var kø ved inngangen og ved baren, om stedet har ordensvakt, generell orden, samt bartenders kjønn og omtrentlige alder.

Til sammen er det utført 89 testkjøp fordelt på 39 ulike serveringssteder i to områder i Oslo sentrum. Testkjøpene ble gjennomført to fredager og to lørdager i slutten av oktober 2011 mellom klokka 22.30 og 03.00. For å få mer kunnskap om sammenhengen mellom bartender og gjest, ble testkjøperne intervjuet i etterkant. I tillegg er det foretatt observasjon av testkjøpene og situasjonen på serveringsstedene.

Det var langt mellom serveringsstedene som nektet en gjest som viste flere tegn på åpenbar påvirkning. Igjen og igjen ble både observatører og testkjøperne overrasket over at ølen kom på bardisken. 83 av kjøpsforsøkene (93 %) resulterte i at testkjøperen fikk servering – det vil si at bare seks kjøpsforsøk (7 %) endte med serveringsnekt. Det er flere serveringsnekt på de stedene som ikke har ordensvakt i døra. Den lave andelen nekt umuliggjør videre pålitelige sammenlikninger mellom steder som serverte og steder som nektet servering. Det er derfor ikke mulig å forklare serveringsutfallet ut fra de variablene som ble registrert.

På serveringsstedene som har fått besøk av testkjøpere, ser det ut til å være lett å bli overskjenket. Men det betyr ikke at det er 93 % overskjenking i Oslo sentrum. Vi kan ikke si noe om omfanget av overskjenking totalt sett, og vi kan heller ikke generalisere til andre utesteder i Oslo sentrum.

Den høye andelen overskjenking som ble observert er likevel overraskende sett i forhold til hva som avdekkes av den kommunale skjenkekontrollen. Oslo kommune gjennomførte 5402 skjenkekontroller i 2011, men det ble kun rapportert om overskjenking ved 2 % av kontrollene.

Bartender reagerer på ulike måter når de møter gjester som viser tegn på åpenbar påvirkning – hvis de i det hele tatt reagerer. Det vanligste var nettopp å ikke handle. Bartender så ikke gjesten i øynene, de snakket ikke med gjesten og de brukte få sekunder på å servere. I en del tilfeller virket det likevel tydelig at bartender registrerte at de hadde en beruset gjest foran seg. Seks av disse tilfellene endte med serveringsnekt. Andre ganger virket det åpenbart at bartender oppfattet gjestens beruselsesnivå, men likevel serverte. Noen bartender lo av beruselsen mens de serverte, enkelte bartender lot ikke til å ikke bry seg om at gjesten var beruset selv om de åpenbart hadde sett det, mens andre tilsynelatende unngikk gjesten ved å snu seg vekk mens de tappet øl. Ved åtte tilfeller oppfordret bartender testkjøperne til å kjøpe alkohol før de hadde rukket å bestille.

Det kan være flere forklaringer på den høye andelen servering. Kanskje mangler noen bartender tilstrekkelig kunnskap om alkoholloven og om hvordan de skal håndtere en beruset gjest. Arbeidsforholdene er ikke alltid tilrettelagt for å sikre bartender gode vurderingsmuligheter, og i en stresset situasjon er det kanskje lettere å servere gjesten en øl enn å ta konfrontasjonen som eventuelt vil oppstå ved avvisning av gjesten. Iblant kan kanskje økonomiske motiver påvirke serveringsutfallet – en serveringsnekt kan føre til mindre inntjening og tap av tips. Det kan også se ut som om det er en ansvarsfraskrivelse fra bartender til ordensvakter, ved at ansvaret for kontroll av gjestenes beruselsesnivå tillegges vaktene. Det kan også være slik at motivasjonen for å følge alkoholloven er liten, ettersom det er små sjanser for å bli tatt av skjenkekontrollen.

Forklaringen på den høye andelen overskjenking finner vi trolig først og fremst i drikkekulturen, der det eksisterer en kollektiv aksept av beruselse på utestedene. Så lenge gjester, bartender og bevillingshavere, og kanskje også kontrollører og de som sanksjonerer, er preget av den samme aksepterende alkoholkulturen, vil det være vanskelig å få til en endring.

1 Et ønske om et tryggere uteliv

1.1 Bakgrunn

En ung kvinne sjangler mot baren. Hun tar støtteskritt og lener seg over bardisken. Hun klarer ikke å finne frem penger, og mister både lommeboka og pengene på gulvet. Blikket er slørete og hun klarer ikke å snakke tydelig. Etter tredje forsøk forstår bartenderen hva hun sier – hun vil ha en øl.

Hva skjer når en beruset gjest ønsker å bestille øl i en bar? Får hun servering? Eller blir hun nektet? Hvordan responderer bartenderen på gjestens atferd? Er dette en vanlig problemstilling de møter i sin arbeidshverdag? Hvilke lover og regler gjelder? Og hva er gjeldende praksis?

I denne rapporten prøver vi å finne svarene på disse spørsmålene. Du skal blant annet få møte fire unge mennesker som tester hva som skjer når de bestiller øl mens de fremstår som åpenbart påvirket av alkohol. Cecilie, Helene, Thomas og Morten er skuespillere. De har gjennomført 89 testkjøp i barer og på nattklubber i Oslo sentrum i oktober 2011. De har spilt beruset, men i virkeligheten var de edru. Men deres egentlige promille betyr lite – de viste tydelige tegn på at de var åpenbart påvirket av alkohol. Ifølge alkoholloven skal de da nektes servering.

Det er neppe uvanlig at bartendere møter berusede gjester. Utelivet i Oslo er en sosial arena som bringer mange mennesker sammen. Folk går ut i nattelivet for å drikke alkohol, ha det gøy og for å møte andre mennesker. Oslo sentrum har omtrent 700 skjenkesteder. Bruk av alkohol inngår i en normal praksis, og hvordan man oppfører seg under rus har med kulturelt betingede normer og forventninger å gjøre (Skog, 1985). Horverak og Bye (2007) har studert det norske drikkemønsteret og oppsummerer med at *vi drikker i helgene og til fest, gjerne uten mat – og ofte litt for mye*. Det norske fylleorienterte drikkemønsteret kan sees i lys av sosiale normer og kulturelt bestemte forventninger.

Utelivet har mange positive sider, men det er også en arena med mange utfordringer. «Oslo er en orgie av fyll, spy og blod», sier visepolitimester Andresen til Dagens Næringsliv (26.11.2011). Mesteparten av volden i Oslo sentrum skjer i tilknytning til serveringssteder. En svært høy andel av volden knyttes til ruspåvirkning, både hos offer og gjerningsperson (Grytdal & Meland, 2011). Man er mer tilbøyelig til å utøve vold eller bli offer for vold når man er alkoholpåvirket enn når man er edru (Pernanen, 1996). Sammenhengen mellom rus og vold er godt dokumentert både i norsk og internasjonal forskning (Babor et al., 2010; Graham et al., 1998; Room & Rossow, 2001; Rossow & Norström, 2011), og særlig i land med et beruselsesorientert drikkemønster, er denne sammenhengen sterk (Bye, 2011). Forskning viser at vold forekommer forholdsvis ofte på, eller like utenfor utesteder (Graham & Homel, 2008), og det er en sammenheng mellom beruselsesnivå og aggresjonsnivå i barer (Graham & Homel, 2006). Noen typer skjenkesteder er mer belastet med vold enn andre. Graham og Homel (2008) peker på forhold som høyt støynivå, dårlig belysning, trengsel, høyt beruselsesnivå blant gjestene, og aksept for ufin opptreden.

Mediene har hatt søkelys på overskjenking og vold i 2010. Hvorfor er det mye fyll og bråk på utestedene i Oslo? Hva skaper disse utfordringene og hvordan kan de angripes? Kommune, politi og serveringsbransjen har et stort ansvar for å ta tak i disse utfordringene.

1.2 Sammen lager vi utelivet tryggere

På denne bakgrunnen er det satt i gang et samarbeidsprosjekt mellom Oslo kommune og Oslo politidistrikt. Det er etablert en prosjektgruppe med representanter fra Næringssetaten, Oslo politidistrikt, serveringsbransjen og Velferdsetaten i Oslo kommune. Prosjektet har fått navnet *Sammen lager vi utelivet tryggere*, forkortet SALUTT. Prosjektets hovedmål er å redusere og forebygge overskjenking, skjenking til mindreårige, vold og ordensforstyrrelser, samt å gi økt trygghetsfølelse i Oslo sentrum. I tillegg har prosjektet flere delmål som fokuserer på kompetanseheving og samarbeid mellom de ulike aktørene. Et av delmålene gjelder økt overholdelse av alkoholloven og tilhørende forskrifter. Viktige tiltak er rettet inn mot å oppnå målet om å redusere overskjenking, og det første tiltaket som er iverksatt i mars 2012 er kursing av ansatte på skjenkesteder. Mer informasjon er å finne på prosjektets nettside (Oslo kommune, 2012).

På vegne av arbeidsgruppa og prosjektgruppa i SALUTT foretok Næringssetaten en kartlegging av prosjektområdet sommeren og høsten 2011. Hensikten var å få en felles forståelse av hvilke problemområder prosjektet skulle rette seg mot. Kartleggingen baserte seg på observasjon i prosjektområdet og på skriftlig materiale fra Oslo Politidistrikt og Oslo kommune (ved Næringssetaten). Prosjektgruppa oppsummerer kartleggingen på følgende måte:

- Beruselsesnivået er høyt. Både på gaten, på offentlige transportmidler på vei til byen og inne på skjenkestedene.
- Overskjenking forekommer i stor grad inne på stedene. Det skjer en ansvarsfraskrivelse ved at ordensvaktene får skylden dersom det er åpenbart påvirkede personer i lokalet eller dersom stedet får andre anmerkninger fra skjenkekontrollen. Serveringspersonalet foretar ikke alltid en selvstendig vurdering av personene som får kjøpt alkohol. Det understrekes at dette ikke gjelder alle steder, men et flertall av stedene.
- De fleste ordensvakter har god kontroll i døren.
- Det er kaos i prosjektområdet etter midnatt: mennesker kommer åpenbart påvirkede inn til byen, det er offentlig drikking og urinering, støy, vold, trafikkfarlige situasjoner, dårlig køkultur m.m.
- Det er lite synlig og tilgjengelig politi.
- Bransjen har store utfordringer med å håndtere alle disse utfordringene. Nevnte utfordringer skader også omdømmet til de seriøse aktørene (Oslo kommune, 2012).

1.3 Problemstillinger

Formålet med denne rapporten er å belyse hvordan bartenderene responderer på en gjest som fremstår som åpenbart påvirket. Får gjesten servering eller blir hun nektet?

Vi trekker fram ulike forhold som kan virke inn på serveringsutfallet. Hvilken betydning har lyd- og lysnivå? Er det større sjanse for å få servering dersom det er kø i baren og beruselsesgraden blant de andre gjestene er høy? Er kvinnelige eller mannlige bartenderer strengest? Er det lettere å få servering for en beruset mann enn for en beruset kvinne?

I tillegg ønsker vi å se på hva som skjer i samhandlingen mellom bartender og gjest i bestillingssituasjonen. På hvilken måte vurderer bartender gjestens beruselsesnivå? I hvilken grad, og på hvilken måte kommuniseres det mellom bartender og gjest?

Dette er viktig av minst fire årsaker. For det første er problemstillingene viktige som en del av en baselineundersøkelse. Prosjektet SALUTT skal iverksette flere tiltak for å redusere overskjenking. Denne studien er en del av datainnsamlingen vi gjennomfører før tiltakene iverksettes, og er derfor et ledd i et mer omfattende prosjekt. For å måle eventuell endring skal vi gjennomføre gjentatte *situasjonsbeskrivelser* av utelivet. I tillegg skal vi gjennomføre *intervensjonsbeskrivelser* av tiltakene prosjektet iverksetter.

Liknende studier av bartenderes atferd er gjennomført tidligere, men ikke med like godt dokumentasjonsgrunnlag. Her er vi opptatt av å ha en solid dokumentasjon på hvordan datainnsamlingen gjennomføres, noe som vil styrke dataene sammenlignet med tidligere studier. Samtidig er dokumentasjonen av datainnsamlingen viktig når studien skal gjentas på senere tidspunkt. Denne studien inkluderer dessuten et kontrollområde, og det er ikke blitt gjort i tidligere norske studier.

For det tredje er problemstillingene i denne studien hovedsakelig knyttet til hvordan bartendere responderer på gjester som fremstår som åpenbart påvirket, mens mange tidligere studier kun har vært opptatt av å telle antall tilfeller av servering og nekt. Vår studie gir med andre ord svar på problemstillinger som ikke har vært belyst tidligere i samme grad.

Sist, men ikke minst, er det viktig å kontekstrelatere denne kunnskapen til Oslo. Både myndigheter og media diskuterer overskjenking i Oslo sentrum, men mangler dokumentasjon på i hvilken grad dette faktisk foregår. Gjennom å belyse problemstillinger knyttet til overskjenking på utvalgte steder i Oslo sentrum, skaffer denne studien til veie slik kunnskap.

1.4 Rapportens innhold

I kapittel 2 ser vi på retningslinjer for skjenking av alkohol, og kommunens kontroll av serveringsstedenes overholdelse av alkoholloven. Videre presenteres internasjonale og norske studier av overskjenking. Samlet gir dette oss en bakgrunn for hvilke resultater vi kan forvente i denne studien. Kapittel 3 presenterer metode og data, og vi ser på hvilke datainnsamlingsmetoder som belyser de ulike problemstillingene. I tillegg diskuteres etiske dilemmaer. I kapittel 4 ser vi på hvordan bartender reagerer når gjesten som bestiller øl er beruset, og i kapittel 5 skisseres mulige forklaringer på bartenderes atferd. Kapittel 6 oppsummerer og avslutter rapporten.

2 Når gjesten er åpenbart påvirket

I dette kapitlet ser vi nærmere på retningslinjer for skjenking av alkohol. Alkoholloven regulerer alkoholserving, og skjenkekontrollen kontrollerer at serveringsstedene overholder lovverket. I tillegg vil vi gjennomgå internasjonale og norske studier av overskjenking. Samlet vil dette gi oss et grunnlag for hvilke forventninger vi kan ha om resultatene av denne studien.

2.1 Alkoholloven og kontroll av serveringssteder

Alkohollovens formål er å begrense de samfunnsmessige og individuelle skader som alkoholbruk kan innebære (§1-1). I alkohollovens forskrift poengteres det at salg og skjenking av alkoholholdig drikk skal foregå på en slik måte at skadevirkningene begrenses og alkoholpolitiske og sosiale hensyn ivaretas (§2-1). Ifølge alkoholloven § 8-11 er det forbudt å selge eller skjenke alkoholholdig drikk til personer som er åpenbart påvirket av rusmidler, eller skjenke alkoholholdig drikk på en slik måte at vedkommende må antas å bli åpenbart påvirket.

Man må ha bevilging fra kommunen for å skjenke alkohol, og kontroll med utøvelsen av bevillingen tilligger også kommunen. Kommunen skal kontrollere at alkoholloven overholdes, og statistikk fra skjenkekontrollen kan gi et bilde av i hvilken grad overskjenking forekommer.

Skjenkekontrollen skal til enhver tid være rettet mot de forhold som synes hensiktsmessige. Kontrollene skal særlig omfatte skjenketidene, aldersbestemmelsene og at det ikke skjenkes til noen som er åpenbart påvirket av rusmidler (alkoholforskriften § 9-4). I tillegg skal kontrollene omfatte at det ikke oppholder seg personer som er åpenbart påvirket av rusmidler i lokalet, omsetning og bruk av narkotika, voldsbruk, diskriminering, om alkohol medbringes eller tas med ut av stedet, ulovlig reklame for alkoholholdig drikk og brudd på bokføringsloven. Alkoholforskriften pålegger kommunene å kontrollere alle bevillinger minst en gang i året, samt at det totalt sett skal utføres minimum tre ganger så mange kontroller som det er skjenkebevillinger (§9-7).

I Oslo kommune har Næringssetaten ved kontrollseksjonen, Byrådsavdeling for finans og næring, ansvar for skjenkekontrollene. Tall fra Næringssetaten viser at Oslo hadde 1074 skjenkebevillinger i 2011 og at det ble gjennomført 5204 kontroller (Næringssetaten, 2012). I Oslo gjennomføres det altså flere kontroller enn det som kreves.

Næringssetaten har til enhver tid ansatt ca 65 kontrollører rekruttert fra studentmassen ved Politihøgskolen. På kontroll går de som oftest sammen to og to. Kontrollørene møtes først på Næringssetaten hvor de får en liste på omtrent 10–12 steder som skal besøkes. Intensjonen er at kontrollen skal være skjult, det vil si at kontrollørene skal gå inn på serveringssteder og utgi seg for alminnelige gjester. Når de har godt nok observasjonsgrunnlag skal de legitimere seg. De fyller så ut en sjekkliste (pris på øl, navn på styrer og stedfortreder, rømningsveier, sjekker alkoholreklame, åpningstider osv). Dersom de oppdager brudd på alkoholloven, skal det rapporteres.

2.1.1 Fra lovbrudd til sanksjon

Av de 5204 kontrollene som ble gjennomført i Oslo i 2011, ble det skrevet 255 rapporter på brudd på alkoholloven. Av disse gjaldt 118 tilfeller med åpenbart påvirkede gjester. Dette betyr at bare 2 % av kontrollene fører til rapport om åpenbar påvirkning, eller at hver 44. kontroll ender med rapport om åpenbar påvirkning.

Når kontrollørene har avdekket et brudd på alkoholloven og skrevet rapport, går den til juristene i kontrollseksjonen som behandler saken videre. Næringssetaten inndro i 2011 ni skjenkebevillinger som følge av at steder har hatt åpenbart påvirkede gjester i lokalet, eller at det har blitt skjenket alkohol til gjester som er åpenbart påvirket. Det må altså nesten 600 kontroller til for hver inndragningssak.

Når juristene i Næringssetaten lager en sak ut fra en rapport om åpenbar påvirkning, går det brev om dette til serveringsstedet det gjelder. Som oftest havner saken da hos skjenkestedets advokat. Advokaten argumenterer gjerne for at det ikke var åpenbar påvirkning, men at gjesten for eksempel hadde en sykdom som gjorde at hun eller han oppførte seg på en måte som kunne minne om åpenbar påvirkning. Ofte er det en lang runde med brevveksling mellom Næringssetaten og stedets advokat.

Tidligere skulle saker om inndragning avgjøres av byrådet, men i 2011 ble vedtakskompetansen overført til Næringssetaten, og de kunne selv avgjøre inndragningssaker for inntil fire uker. Dette kan forklare at det har vært en økning i antall inndragninger for overskjenking fra 2010 til 2011. Samtidig er det viktig å påpeke at saksbehandlingen ofte kan ta lang tid. Inndragningene som ble foretatt i 2011 kan være basert på overskjenking som forekom i 2009 eller 2010. I mange tilfeller går saken videre til Byrådet eller Fylkesmannen. Veien fra rapport til sanksjon kan altså være en lang politisk og forvaltningsmessig prosess.

2.2 Studier basert på testkjøp

Testkjøp er en metode som er mye brukt for å få fram bartenderes reaksjoner på gjester som fremstår som åpenbart påvirket. Ved testkjøp spiller skuespillere beruset mens de bestiller alkohol på serveringssteder. Metoden benyttes vanligvis for å telle antall situasjoner der det serveres og antall situasjoner med serveringsnekt. Nedenfor vil vi gjennomgå studier der testkjøp er benyttet som datakilde både i USA og Australia, samt i Skandinavia og Norge.

2.2.1 USA og Australia

Testkjøp er benyttet i flere internasjonale studier, som oftest i evalueringen av ulike forebyggende programmer. Programmene handler som regel om å oppnå mer ansvarlig alkoholserving for å redusere alkoholrelatert vold. I USA er også flere av studiene knyttet til evaluering av tiltak for å forebygge fyllekjøring, se for eksempel McKnight (1991), Saltz (1997) og Toomey et al. (2004).

Forebyggingsprogrammene har benyttet ulike tiltak for å nå sine mål. Det vanligste er opplæring av ansatte i utelivsbransjen slik at de skal servere alkohol på en mer ansvarlig måte. I slike programmer er det vanlig å måle endringer i kunnskap, holdning og handling. Målingene foretas før og etter implementeringen av tiltakene. Der spørreskjema før og etter kursdeltakelse er godt egnet til å måle eventuelle endringer i kunnskap og holdninger, er testkjøp nyttige for å måle handling eller faktisk atferd (McKnight, 1991; Saltz, 1997). Studienes design varierer, alt fra hvor mange testkjøpere som benyttes, hva slags drikkesort som bestilles, hvilke variabler som registreres og hvor lenge hvert kjøpsforsøk varer.

I USA har testkjøp blitt gjennomført ved flere anledninger. McKnight (1991) var en av de første som engasjerte skuespillere som et ledd i evalueringen av et forebyggingsprogram. Kursing av bartendere førte til en tydelig endring i bartenderes intervensjoner,

men likevel var det bare 7 % av besøkene som resulterte i serveringsnekt etter opplæring (McKnight, 1991). I en annen amerikansk studie (Russ & Geller, 1987) fra samme periode ble det gjennomført testkjøp på to serveringssteder, før og etter kursing av bartenderere. Bartendere som hadde deltatt på kurs nektet servering oftere enn bartenderere som ikke hadde deltatt på kurs.

Tilsvarende studier er gjennomført i Perth i Australia, og også her fikk testkjøperne servering stort sett ved hvert kjøpsforsøkt, og det var svært få serveringsnekt (Lang, Stockwell, Rydon, & Beel, 1998; Rydon, Stockwell, Lang, & Beel, 1996). I Midtvesten i USA viser en studie at testkjøperne fikk servering på 76 % av barene (Toomey et al., 2004). En annen studie i Midtvesten viser at serveringsandelen gikk ned med 23 prosentpoeng etter opplæring av bartenderere. Tre måneder etterpå var nivået imidlertid på det samme som ved baselineundersøkelsen (Toomey et al., 2008).

Studiene viser at det er lett å få servert alkohol når man fremstår som åpenbart påvirket. Vi ser at få bartenderere nektet å servere alkohol, selv om gjestene de hadde foran seg viste tydelig tegn på beruselse. I Norden var det Sverige som var først ute med å benytte testkjøp som datainnsamlingsmetode.

2.2.2 Sverige og Finland

I 1996 startet et samarbeidsprosjekt mellom restaurantbransjen og myndighetene i Stockholm for å redusere alkoholrelatert vold og skader på barer. Samarbeidet går under benevnningen STAD (Stockholm förebygger alkohol- och drogproblem). STAD har, sammen med Stockholm by, utviklet metoden *Ansvarsfull alkoholservering*, som foruten kursing av ansatte, består av et forsterket kontrollarbeid og et forbedret samarbeid mellom myndigheter og bransjen. STAD har gjennomført testkjøp i 1996, 1999, 2001, 2005 og 2011 (Leifman, Fredholm, Müller, & Trolldal, 2011; Wallin, Gripenberg, & Andreasson, 2005).

I Stockholm har metoden Ansvarsfull alkoholservering bidratt til å gjøre bartenderne mer restriktive (Andreasson, Lindewald, & Rehnman, 2000; Leifman et al., 2011; Wallin, Gripenberg, & Andreasson, 2002; Wallin et al., 2005; Wallin, Norström, & Andreasson, 2003). I 1996 endte 95 % av testkjøpene med servering, mens i 2005 var det servering i kun 16 % av testkjøpene. Den siste evalueringen fra Stockholm viser at testkjøperne fikk servering i 35 % av tilfellene (Leifman et al., 2011). Det ser ut til at det har blitt lettere å få servering i Stockholm den siste tiden, og evalueringen påpeker at det har kommet nye gjester, nytt personale og at drikkemønsteret er allment forandret. Dette understreker at forebyggingstiltakene

må utvikles videre og tilpasses de nye forholdene (Leifman et al., 2011). STAD-prosjektet er forsøkt implementert i de fleste kommuner i Sverige, men evalueringer viser at få kommuner oppfylte kravene for metodens tre hoveddeler; kompetanseheving, samarbeid og kontroll. Tiltakets effekter var derfor svært varierende (Trolldal, 2009).

I Finland er det også gjennomført testkjøp som en del av evalueringen av et lokalforebyggende prosjekt (Pakka-prosjektet) der målet var å sikre en mer ansvarlig alkoholservering og å minske alkoholrelaterte skader. I prosjektbyen fikk testkjøperen servering i 77 % av tilfellene, mens i kontrollbyen resulterte 64 % av kjøpsforsøkene med servering. Studien i Finland trekker frem fire forhold som har betydning for serveringsutfallet; overlatelse av ansvaret til ordensvakten, kø ved bardisken, bartenders kjønn og alder, samt en kollektiv aksept av beruselse (Warpenius, 2005). Studien ble repetert på tilsvarende måte høsten 2006, etter at flere forebyggende tiltak og kontrolltiltak var implementert i prosjektbyen. Andelen nekt økte i prosjektbyen (fra 23 % til 42 %), men gikk ned i kontrollbyen (fra 36 % til 27 %) (Warpenius, Holmila, & Mustonen, 2010).

2.2.3 Trondheim og Bergen

Som ledd i evaluering av Ansvarlig vertskap i Trondheim og Bergen, er testkjøp også brukt i Norge. Hovedmålet med Ansvarlig vertskap er å redusere vold, overskjenking og skjenking til mindreårige. Helsedirektoratet har utviklet programmet for norske forhold, og en rekke norske kommuner har implementert tiltaket (Baklien, Pape, Rossow, & Storvoll, 2007; Rossow & Baklien, 2010).

I Trondheim lå andelen servering på 74 % ved målingen før gjennomføringen av kurs for bartendere. Svært få av serveringsstedene deltok på kurs, og i 2006 resulterte hele 82 % av testkjøpene med servering (Buvik & Baklien, 2006). Over 80 % av bartenderne som besvarte et spørreskjema, sa imidlertid at servering til berusede gjester ble stoppet umiddelbart. Dette illustrerer at testkjøp er nyttig for å dokumentere overskjenking, samtidig som metoden kan avdekke en forskjell mellom det folk sier de gjør og det de faktisk gjør (Buvik & Baklien, 2006).

I Bergen ble samme metode brukt i evalueringen av Ansvarlig vertskap. I 2003 ble det gjennomført en baseline som ble fulgt opp i 2006 etter at bartendere var kurset i ansvarlig alkoholservering. I oppfølgingsstudien fikk testkjøperen som framsto som beruset servering på de aller fleste serveringsstedene. Overskjenkingen forklares dels ved drikkekulturen og en kollektiv aksept av beruselse. Samtidig viser

studien at egenskaper ved det fysiske miljøet har betydning. Det var lettere å få servering der det var mange andre gjester i lokalet, høy musikk og høyt beruselsesnivå hos andre gjester (Lauritzen & Baklien, 2007).

Trondheim startet på nytt med Ansvarlig vertskap i 2011, og politiet og kommunen samarbeider nå om kursing av utelivsbransjen. I Bergen arbeider de fremdeles med Ansvarlig vertskap, og der er gjennomført kurs et vilkår for utesteder som har åpent til klokka 03.00.

Ifølge Helsedirektoratet drives Ansvarlig vertskap nå i 59 kommuner i Norge (Helsedirektoratet, 2012). Helsedirektoratet har en ny satsing, *Ansvarlig alkoholhåndtering*, som fokuserer på samarbeid mellom kommune, politi og bransje. I tillegg skal ansatte ved skjenkesteder gjennomgå opplæring, og metodene og organiseringen av kommunenes kontroll og tilsyn skal bedres.

2.3 På denne bakgrunn – hva kan vi forvente i Oslo?

Vi har altså ulike bilder av hva vi kan forvente oss i Oslo. Skjenkekontrollen gir ett bilde av virkeligheten. De gjennomfører svært mange kontroller av serveringssteder i Oslo sentrum, men de avdekker få lovbrudd. Bare 2 % av kontrollene fører til rapport om åpenbar påvirkning. Studier basert på testkjøp i andre byer i Norge og Norden gir et annet bilde, nemlig at gjester som framstår som beruset ofte får servering. Tabellen nedenfor oppsummerer resultatene fra studier det kan være relevant å sammenlikne med.

Tabell 1. Oversikt over andel serveringsnekt ved testkjøp i nordiske studier.

Sted	Baseline	Oppfølging	Andel servering	N
Stockholm	1996		95 %	92
		1999	53 %	103
		2001	30 %	100
		2005	16 %	132
		2011	35 %	168
Finland*	2004		71 %	94
		2006	66 %	100
Trondheim	2004		74 %	50
		2006	82 %	49
Bergen	2003		75 %	16
		2003	50 %	16
		2006	84 %	55

* Prosjektområdet og kontrollområdet er slått sammen

I Stockholm viste baselinestudien fra 1996 at testkjøperne fikk servering i 95 % av tilfellene, og de andre studiene har også høy andel servering. Vi ser altså at gjester som fremstår som beruset stort sett får mer øl. Hva kan vi så forvente i Oslo? Det er neppe grunn til å tro at Oslos bartendere er mer restriktive enn kollegene i Trondheim eller Bergen. Det er vel heller ingen grunn til å tro at drikkekulturen og den kollektive aksepten av beruselse i Oslo er annerledes enn i Trondheim eller Bergen. Ut fra resultater fra testkjøp andre steder, kan vi altså forvente en relativt høy andel servering i Oslo også. Dette støttes av kartleggingen av prosjektområdet. Den betegnet situasjonen som kaotisk, med mye overskjenking og høyt beruselsesnivå inne på skjenkestedene. Ut fra dette kan vi anta at servering til gjester som viser åpenbare tegn på beruselse vil forekomme hyppig.

3 Metode og data

I dette kapitlet skal vi se på metodene som er brukt for å belyse problemstillingene. Den viktigste metoden vi har benyttet for å vurdere hvordan en bartender responderer på en gjest som fremstår som beruset, er testkjøp ved hjelp av skuespillere. Ved testkjøp spiller skuespillere beruset mens de bestiller øl på serveringssteder. Metoden benyttes vanligvis for å telle antall situasjoner der det serveres og antall situasjoner med serveringsnekt. For hvert kjøpsforsøk ble det også registrert relevante trekk ved serveringsstedet og ved aktørene som deltok. Vi ønsket imidlertid å vite mer om hva som skjedde i selve bestillingssituasjonen – altså belyse samhandlingen mellom testkjøperne (gjestene) og bartender. Derfor intervjuet vi skuespillerne i etterkant av testkjøpene. I tillegg har vi benyttet observasjon for å få etnografiske beskrivelser og utfyllende informasjon om samhandlingen i kjøpsituasjonen. Nedenfor gis en skjematisk oppsummering av hvilke datainnsamlingsmetoder som er benyttet for å belyse de ulike problemstillingene.

Tabell 2. Oversikt over problemstillinger og datainnsamlingsmetoder

Datainnsamlingsmetode	Problemstilling
Testkjøp med skuespillere	Bartenders respons på beruset gjest
Registreringsskjema fylt ut av skuespillerne etter hvert enkelt kjøpsforsøk	Sammenhengen mellom skjenkeutfall og trekk ved utestedet (type sted, lys, støy, m.m.)
Registreringsskjema fylt ut av skuespillerne etter hvert enkelt kjøpsforsøk	Sammenhengen mellom skjenkeutfall og trekk ved aktørene: <ul style="list-style-type: none">- Bartender (kjønn og alder)- Gjest (kjønn og alder, del av jentepar, guttepar eller blandet par)
Intervjuer med skuespillerne Observasjon på utestedene under kjøpsforsøkene	Hva skjer i og rundt samhandlingen mellom gjest og bartender, en etnografisk beskrivelse som kan fange opp det som faller utenom variablene som er nevnt ovenfor, «det uventede».

3.1 Testkjøp ved hjelp av usynlig teater

Datainnsamlingsmetoden kalles også for usynlig teater, et begrep som er hentet fra teaterkunsten. Usynlig teater brukes i det offentlige rom der skuespillerne setter i gang hendelser, og der deltakerne aldri får vite at det de var med på var arrangert (Boal, 1992).

Våre testkjøp gikk ut på at to skuespillere, hvorav den ene spilte åpenbart påvirket av alkohol og den andre edru, besøkte skjenkesteder der den berusede bestilte øl ved bardisken. Hensikten var å skape en situasjon som etter alkoholloven skal føre til serveringsnekt. Testkjøperen fremsto som åpenbart påvirket og skal etter alkoholloven bli nektet servering og utvises fra skjenkestedet. Den ene testkjøperen fremsto som edru for å forsterke inntrykket av den andres beruselse (Buvik & Baklien, 2006).

Testkjøperne fylte ut et skjema etter hvert kjøpsforsøk hvor serveringsutfallet ble registrert. I tillegg ble det registrert andre forhold som kunne tenkes å ha betydning for om testkjøperen fikk kjøpt øl eller ikke. Disse variablene var musikknivå, lysnivå, beruselsesnivå hos andre gjester, graden av trengsel i lokalet, om det var kø ved inngangen og ved baren, generell orden, samt bartenders kjønn og omtrentlige alder.

Metoden er benyttet internasjonalt for å evaluere forebyggende tiltak (se for eksempel Gliksmann et al., 1993; Lang et al., 1998; Russ & Geller, 1987; Saltz & Stanghetta, 1997; Toomey et al., 2008; Wallin et al., 2005; Warpenius et al., 2010). Studienes design varierer noe. Til dels er det ulike typer serveringssteder som er blitt besøkt. Antall testkjøpere som benyttes, samt deres kjønn og alder varierer også. I Norge er metoden tidligere brukt i evalueringen av Ansvarlig vertskap i Trondheim (Buvik & Baklien, 2006) og i Bergen (Holth & Bye, 2004; Lauritzen & Baklien, 2007).

Vi kontaktet en av skuespillerne som hadde deltatt ved testkjøpene i Trondheim og Bergen, og han rekrutterte tre andre skuespillere til oppdraget, to kvinner og en mann. Vi har gitt testkjøperne fiktive navn for å bevare deres anonymitet. Helene og Cecilie er begge 25 år og har skuespillerutdanning. Morten er 28 år og har lang erfaring med amatørteater og han har vært med i en rekke oppsetninger. Thomas er 28 år, har teaterutdanning og har jobbet en del freelance. Skuespillernes alder gjorde det mulig å komme inn på alle serveringssteder, samtidig som at de ikke var for unge til å vekke oppsikt på steder med klientell i 30–40 årene.

Metoden som er benyttet er godt egnet til å studere bartenderes respons på berusede gjester, og vi mener at bruk av andre metoder ikke ville gi like gode data. Observasjon kan selvfølgelig også gi data om overskjenking, og problemstillingen kan belyses ved både deltakende eller passiv, åpen eller skjult observasjon. En form for deltakende observasjon kan være å jobbe i en bar og observere bartenders atferd i samhandling med gjester. Her må forskeren skjule sin identitet og hensikt i lang tid. Åpen observasjon der forskeren tilkjenner hvorfor hun er der, kan få redusert pålitelighet på grunn av forskereffekt. Deltakende observasjon som bartender vil være tid- og kostnadskreven, og metoden vil ikke gi data om mange skjenkesteder (Baklien & Buvik, 2008).

En annen form for skjult observasjon kan være å tilbringe tid som gjester på ett eller flere utesteder. Det ville bli mange og sene kvelder på utestedene før vi hadde fått det antall observasjoner som tilsvarer det vi skaffet oss ved hjelp av testkjøpere, som effektivt produserte testkjøp. Det ville også vært vanskelig å komme nær gjester og bartendere slik at det ble mulig å registrere hva som skjedde i samhandlings-situasjonen. I en normal situasjon på en bar vil gjester uttrykke beruselse ulikt, og det ville gi et mer komplisert sammenlikningsgrunnlag. Våre testkjøpere holdt det samme beruselsesnivået på stedene de besøkte, og dette gjør dataene mer pålitelige. Sammenliknet med andre metoder som kunne belyst samme problemstilling, gir testkjøpene pålitelige resultater til en relativt lav kostnad (Baklien & Buvik, 2008).

3.2 Fastsettelse av beruselsesnivå

Det var viktig at testkjøperne spilte et beruselsesnivå som ifølge alkoholloven skulle resultere i at de ikke fikk servering. Alkoholloven § 8–11 sier at «det er forbudt å selge, utlevere eller skjenke alkoholholdig drikk til personer som er *åpenbart påvirket* av rusmidler, eller skjenke alkoholholdig drikk på en slik måte at vedkommende må antas å bli *åpenbart påvirket*». Men hvor påvirket er *åpenbart påvirket*?

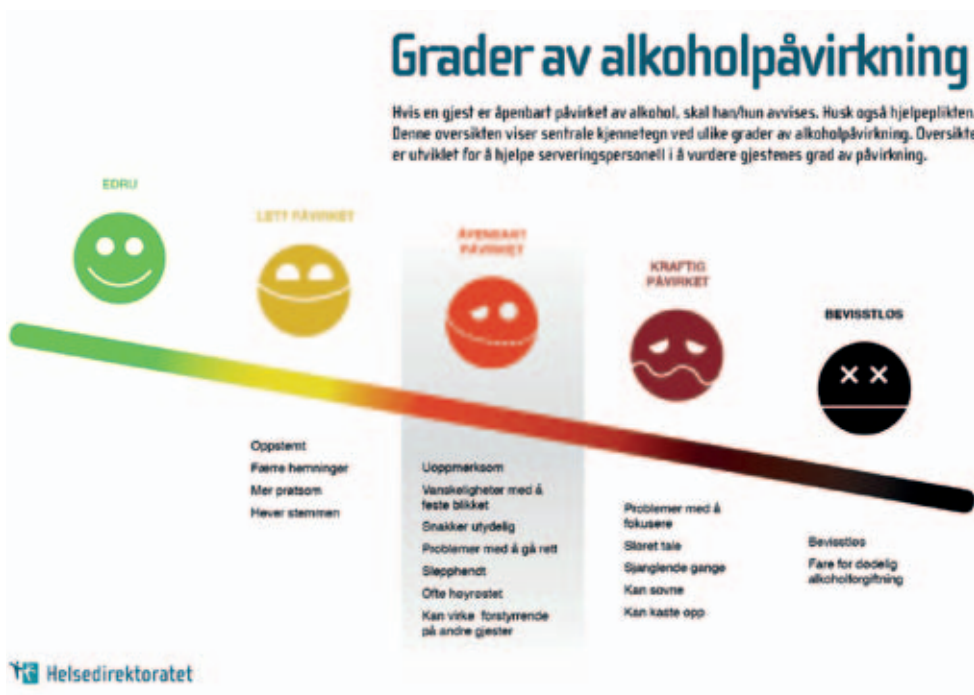
Vi satte sammen et panel med aktører som har kjennskap til feltet. I tillegg til oss, omfattet det en representant fra politiet, en fagkonsulent fra skjenkekontrollen, en rådgiver fra Helsedirektoratet, en bartender med lang erfaring og prosjektleder for SALUTT. Vi fikk låne en bar hvor vi inviterte panelet og skuespillerne. På forhånd var det sendt ut en liste over hvilke indikatorer andre studier har benyttet for å definere grensen for åpenbar påvirkning. Panelet var bedt om å ta stilling til disse

indikatorene. Basert på internasjonal litteratur (Burns, Nusbaumer, & Reiling, 2003; Rydon et al., 1996; Wallin et al., 2005) kan indikatorer for beruselse deles inn i:

- Grovmotorikk (sjanglete gange, støttesteg, ukontrollerte bevegelser, snubling, slapp kropp)
- Finmotorikk (slepphendt, problemer med å betale med kort/penger, søle drikke)
- Ansiktsuttrykk (tunge øyelokk, svømmende øyne, sløvt blikk)
- Tale (snakke utydelig, snøvle, rope)

De ulike indikatorene ble diskutert, og gruppen ble enig om å benytte seg av Helsedirektoratets offisielle oversikt over ulike grader av beruselse. Oversikten er tidligere sendt ut til alle steder med skjenkebevilling i Oslo, så utestedene skal ha kjennskap til denne informasjonen. Den brukes også i opplæringen av skjenkekontrollører i Oslo.

Figur 1. Helsedirektoratets oversikt over ulike grader av beruselse.



Ifølge alkoholloven skal altså gjester som er åpenbart påvirket nektes servering. Helsedirektoratet definerer åpenbar påvikning med indikatorene tilknyttet det røde ansiktet. Skuespillerne skulle vise tegn på åpenbar påvikning ut fra de samme kriteriene. De ble også instruert om at de ikke skulle spille fulle på en kranglete eller aggressiv måte, da vi antok at dette kunne virke provoserende på ansatte på utestedene og/eller på andre gjester. Vi ønsket ikke at de skulle havne i trøbbel, og de ble derfor bedt om å spille *gladfulle*.

Panelet var tilskuere da prøveforestillingene startet. Bartenderen som var med i panelet, sto i baren. To skuespillere kom sammen inn – den ene spilte full og den andre edru. De to skuespillerne som ikke deltok i kjøpsforsøket, satt i baren som gjester, for å skape en mest mulig autentisk situasjon der bartenderen delte oppmerksomheten mellom de nyankomne som bestilte øl og vann, og andre gjester som satt i baren. Skuespillerne ble instruert i å tiltrekke seg bartenders oppmerksomhet før de gjennomførte bestillingen.

Etter hver prøveforestilling ble beruselsesnivået diskutert av gruppen, og skuespillerne fikk beskjed om å justere beruselsesnivået ut fra dette. Inntrykket var at representanten fra skjenkekontrollen var den som oftest mente at skuespillernes beruselsesnivå var for lavt. De andre i panelet mente stort sett at nivået var klart over grensen for åpenbart påvirket. Det var spesielt nyttig å ha en erfaren bartender bak baren. Hun ga hele tiden tilbakemeldinger på hva som var typisk oppførsel fra berusede gjester, samt om hun ville servert dem i sin bar eller ikke.

Etter en del runder med forsøk, var alle i panelet enige om et beruselsesnivå som lå litt i overkant av åpenbart påvirket (det røde ansiktet), på grensen mot kraftig påvirket (det mørkerøde ansiktet). Disse indikatorene for åpenbar beruselse ble benyttet; uoppmerksom, vanskeligheter med å feste blikket/problemer med å fokusere, snakke utydelig/slørete tale, problemer med å gå rett/sjanglete gange, slepphendt, høyrøstet, å virke forstyrrende på andre gjester. Skuespillerne skulle vise flest mulig av tegnene på åpenbar beruselse i hvert kjøpsforsøk. Det ble lagt vekt på at de skulle være sikre på at de hadde tiltrukket seg oppmerksomhet fra bartender før de bestilte øl.

McKnight (1991) har gjennomført en tilsvarende studie i USA. Han poengterer at selv om *ekte beruselse* kanskje er det mest valide målet, så er det i følge alkoholloven *synlig berusede* gjester som skal nektes servering. Derfor er det synlige tegn på beruselse bartendere skal respondere på, uavhengig av om den er ekte eller falsk.

Prøveforestillingene ble filmet, både i nærbilde og i oversiktsbilde for hvert kjøpsforsøk, for å dokumentere beruselsesnivået. Dette er viktig fordi testkjøpene skal gjentas ved senere datainnsamlingsrunder, og vi har da muligheten til å vite nøyaktig hvilket beruselsesnivå testkjøpene ble gjennomført med. En scene fra en prøveforestilling kan illustrere beruselsesnivået:

To unge jenter sitter i baren da to menn kommer inn. Den ene sjangler og tar støtteskritt. Han krasjer nesten i veggen på motsatt side av baren. Han beveger seg sakte over gulvet mens han prater lavt i telefonen. Den edru kompisen hans må vente på ham. Han putter telefonen i lomma og ser seg forvirret rundt, som om han ikke er klar over hvor han befinner seg. Han går mot baren og detter ned på barkrakken. Han lener overkroppen over baren så langt at hodet nesten treffer bardisken. Han sier høyt og uklart: «ØL». Han holder seg fast i bardisken mens han stirrer lenge på tappekrana. Han må myse for å klare å lese hva som står der. Øyelokkene er tunge. Så sier han med uklar stemme «Ringnes!». Bartenderen studerer ham og spør om han har fått litt mye å drikke. Han begynner å ta opp en mappe med flere kort, og han gir tre kort til bartenderen. Idet hun skal ta imot, tar han plutselig kortene tilbake og begynner å studere dem nøye. Han har fem kort i hånda, og han myser for å klare å se hva som er hva. Samtidig mister han noen småpenger på disken. Han roter fortsatt med kortene, men gir til slutt bartenderen et kort. Det er førerkortet. Bartenderen spør om han vil kjøpe øl med førerkortet sitt. Han sier med uklar stemme at han har penger. Samtidig begynner han å fikle med et glass vann som står på disken – han holder på å velte det. Bartenderen sier at han nok har fått for mye å drikke. Han prøver å samle sammen kortene sine og få dem ned i mappa igjen. Det er ikke lett for ham å koordinere bevegelsene. Den edru kompisen sier at de skal gå, og den fulle reiser seg fra stolen uten å si noe mer.

Eksempelet illustrerer hvordan skuespilleren bruker flere indikatorer på beruselse. Han har uklar og snøvlete tale og tunge øyelokk. I tillegg har han problemer med motorikken, både når han skal gå og når han skal betale. Grepet med å forsøke å betale med førerkortet fungerte også som en måte å tiltrekke seg oppmerksomhet fra bartender på. Panelet var enige om at dette var et beruselsesnivå som stemte overens med kriteriene. En annen scene fra prøveforestillingene illustrerer samme beruselsesnivå, men med et litt annet uttrykk:

I baren sitter det et par stykker og snakker med bartenderen. En ung jente og en ung mann kommer inn døra. Jenta sjangler og lener seg mot kompisen sin. Hun

må holde ham i armen for å klare å gå mot baren. Hun tar ett skritt frem med den ene foten og så den andre like langt. Hun setter seg på barkrakken og hviler begge albueene på bardisken. Hun lener hodet i den ene hånden, med den andre hånden gnir hun seg veldig i øynene. Hodet synker sakte nedover mot brystet, og hun ender opp med haken helt inn mot halsen. Hun løfter hodet og har veldig tunge øyelokk. Hun sier lavt «en øl». Stemmen er uklar. Hun lener hodet bakover igjen for å klare å se gjennom glippene av de tunge øyelokkene. Hun fortsetter å gni seg veldig i øynene og lener hodet i hendene. Plutselig begynner hun å le høyt og ukontrollert. Bartenderen sier at hun har fått nok å drikke og gir henne et glass vann. Den fulle gjesten tar en slurk av vannet, og kaster nærmest glasset tilbake på bardisken slik at det er i ferd med å skli ned på den andre siden av baren. Den edru kompisen leier henne ut av lokalet.

I dette eksemplet ser vi en jente som spiller beruset. Også hun bruker flere av indikatorene som er fastsatt av panelet; sjanglete gange, tydelige ansiktsuttrykk som viser beruselse og uklar tale. En av representantene i panelet uttrykte «lurer på hva slags dop hun har fått i seg?!», som et uttrykk for at hun så veldig ruset ut. Begge de kvinnelige skuespillerne var gode på å spille beruset med ansiktsuttrykk.

Det er viktig å påpeke at det ikke var om å gjøre å få skuespillerne til å spille fullest mulig. Vi ønsket ikke å måle hvordan bartendere responderte på gjester tilsvarende det brune (kraftig påvirket) eller det svarte ansiktet (bevisstløs). Målet med testkjøpene var å se på hvordan bartendere responderte på gjester som var *åpenbart påvirket*, jfr. alkoholloven § 8–11.

I løpet av prøveforestillingene og de påfølgende diskusjonene kom et annet tema opp, nemlig hvordan menn og kvinner uttrykker beruselse ulikt. De mannlige skuespillerne spilte mer utagerende beruselse, mens kvinnenes beruselse ble uttrykt på en mer introvert måte. Mennene var mer kroppslig utadvendte, de veivet mer med armene og kroppen og var i større grad høyrøstede. Selv om jentene fniste og lo en del, så var deres beruselse mer tydelig å lese i ansiktet og på en veldig slapp kroppsholdning. Gruppen diskuterte dette og ble enige om at det gjenspeilet noe av virkeligheten. Aktørene i panelet hadde et bestemt inntrykk av at kvinner og menn uttrykker beruselse på ulik måte. Vi etterstrebet derfor ikke at kvinnene og mennene skulle fremstå beruset på samme måte, så lenge de benyttet seg av indikatorene på listen fra Helsedirektoratet.

3.3 Utvalget av skjenkesteder og antall testkjøp

Vi tok utgangspunkt i det samme geografiske området som var definert av prosjektgruppen til SALUTT. De hadde valgt å konsentrere seg om en del av Oslo sentrum med store utfordringer når det gjaldt vold og ordensforstyrrelser. I første omgang skal SALUTT arbeide forebyggende i dette området. Fordi denne studien er en del av baselineundersøkelsen i evalueringen av tiltakene, var det naturlig at vi konsentrerte oss om det samme området. De berørte serveringsstedene ligger i Rosenkrantz gate, Tordenskiolds gate, Fridtjof Nansens Plass, Stortingsgata, Olav Vs gate og Klingenberggata.

Figur 2. Kart over prosjektområdet



Fra Næringssetaten fikk vi en oversikt over skjenkebevillingene i dette området. Listen inneholdt til sammen 43 skjenkebevillinger. Vi ønsket å gjennomføre testkjøpene på barer, puber, nattklubber og diskotek – altså steder der det primært serveres alkohol og i mindre grad mat. Vårt fokus var steder der gjestene går til baren for å bestille drikke, ikke steder der gjestene sitter ved et bord og det er bordbestilling. Derfor ble noen av serveringsstedene på listen valgt bort. To av bevillingene på listen fra

Næringsetaten var ikke i drift, to var knyttet til kino/teater, to bevillinger var kun til lukkede selskap, tretten skjenkebevillinger var tilknyttet en restaurant, en bevilling var en kafé som stengte tidlig på kvelden, mens fem bevillinger var hotellbarer. Det var derfor 18 skjenkebevillinger som oppfylte kriteriene om å være bar, pub, diskotek eller nattklubb. I tillegg kom vi over en bar til i området som ikke var på listen. Da den passet inn i våre kriterier, besluttet vi å ta den med i utvalget. Utvalget i prosjektområdet består derfor av 19 skjenkesteder.

Fordi tiltakene i regi av SALUTT skal konsentreres om prosjektområdet i første omgang, ønsket vi av hensyn til evalueringen også å gjennomføre testkjøp i et kontrollområde. Det gir oss muligheten til å se om eventuelle endringer kan tilskrives tiltakene som SALUTT skal iverksette, eller om de kan skyldes andre forhold. Prosjektområdet var valgt ut på grunn av mye ordensforstyrrelser og voldsepisoder. Det var ikke mulig å finne et kontrollområde med tilsvarende problemomfang. Politiet og Næringsetaten ble rådført i valg av kontrollområde, og et område med stor tetthet av barer og nattklubber ble definert.

Fra Næringsetaten fikk vi en liste med 41 skjenkebevillinger i det området som var definert som kontrollområde. Også her var det en del steder som ikke passet våre kriterier. Ett hadde ikke åpnet ennå, ett var et møtelokale, ett var et sted for spill, ett var en kafé som stengte tidlig på kvelden, så disse ble tatt ut av listen. I tillegg ble det utelukket 14 restauranter, det samme med ett hotell. Det var 22 skjenkebevillinger igjen som passet våre kriterier. Da testkjøperne skulle besøke stedene, var det to de ikke fant, ett hadde bare lukkede selskaper så de kom ikke inn, og ett var en restaurant med bordbestilling. I tillegg fant testkjøperne to barer i området som ikke var på listen fra Næringsetaten, og disse ble tatt med i utvalget. Totalt var utvalget på 20 steder i kontrollområdet.

Tabell 3. Oversikt over antall besøk i prosjektområdet og kontrollområdet fordelt på type serveringssted. Absolutte tall.

	Prosjektområde	Kontrollområde	Totalt
Bar/pub	28	40	68
Nattklubb/diskotek	11	10	21
Totalt	39	50	89

Til sammen ble det foretatt 89 testkjøp fordelt på 39 forskjellige serveringssteder. Tilfeldigheter gjorde at det ble flere testkjøp i kontrollområdet enn i prosjektområdet. Som tabellen viser, ble det gjort til sammen 39 testkjøp i prosjektområdet og 50 testkjøp i kontrollområdet.

Enhetene er altså kjøpsforsøk, ikke serveringssteder. Intensjonen var at alle stedene skulle besøkes minst to ganger på ulike dager og tidspunkt. 3 av stedene fikk ett besøk, 20 fikk to besøk, 7 fikk tre besøk og 3 fikk fire besøk. Utvalget omfattet to strippeklubber, men testkjøperne fant det ubehagelig å gå på disse stedene. De er derfor bare besøkt en gang. Det er tilfeldig hvilke steder som har fått tre og fire besøk.

Det var langt flere barer/puber enn nattklubber/diskotek i de aktuelle områdene. 68 testkjøp ble gjennomført på steder kategorisert som pub eller bar, mens 21 skjedde på steder kategorisert som nattklubb/ diskotek. Kategoriseringen er foretatt av Næringssetaten i Oslo kommune. Strippeklubber er her kodet som nattklubb/ diskotek.

3.4 Gjennomføring av testkjøpene

Den første testkjøpkvelden startet med å se på filmen der beruselsesnivået ble fastsatt. Intensjonen var å repetere hvilket beruselsesnivå skuespillerne skulle legge seg på. De fikk lister over serveringssteder som skulle besøkes, samt kart over de aktuelle områdene, men de fikk ikke vite at det var ett prosjektområde og ett kontrollområde. Det ble foretatt en vurdering av hvilke steder det passet å besøke tidlig på natten og hvilke steder som burde besøkes senere. Nattklubbene skulle besøkes så sent som mulig for å skape en mest mulig autentisk situasjon. Skuespillerne fikk beskjed om å kle seg slik de ville gjort hvis de selv skulle ut på byen. De to guttene er høye, flotte karer. De hadde ikke pyntet seg, men hadde olabukser, skjorter og nøytrale ytterjakker. De utmerket seg ikke på noen måte. Jentene var pyntet til fest. De hadde korte skjørt, fine strømpebukser og støvletter med høye hæler. De var pent sminket, håret var stilet og sprayet, og de tok seg godt ut. Veldig pene jenter, pent kledd. Selv om jentene var pyntet og guttene hadde mer hverdagslige klær, skilte de seg ikke ut blant andre utelivsgjester. Det så ut til at mange av de kvinnelige gjestene i utelivet var mer pyntet enn guttene.

Testkjøperne kom sammen inn på serveringsstedet. Dersom stedet hadde ordensvakt, var instruksjonen at de skulle framstå som litt beruset i køen og forbi

vakta, men ikke så beruset at de ikke kom inn. Det var inne på skjenkestedet selve forestillingen begynte. Den som spilte full hadde vaskeligheter med å gå, og støttet seg ofte på den som var edru. Med sjanglete gange og/eller støtteskritt kom hun eller han seg bort til baren. Den som spilte full lente seg ofte på baren, men glapp taket og datt sammen, og/eller brukte tid på å finne frem penger eller kort. Da de var sikre på å ha tiltrukket seg nok oppmerksomhet fra bartenderen, bestilte den fulle med sløret tale en øl. Den som spilte edru bestilte et glass vann. Der de fikk servering, kvittet de seg diskret med ølen og forlot lokalet. Der det ble nekt, forlot de stedet rolig uten å krangle.

Testkjøperne byttet på å spille beruset og edru. De gikk sammen i par som jente/jente, gutt/gutt og blandede par. Vi ønsket å ha omtrent like mange testkjøp fra hver parkombinasjon, da vi var interessert i å se om dette kunne ha betydning for serveringsutfallet. Totalt ble det gjennomført 30 testkjøp der skuespillerne gikk sammen gutt og gutt, 25 der de gikk sammen jente og jente, samt 34 der de gikk i blandede par.

Testkjøpene ble gjennomført to fredager og to lørdager i slutten av oktober 2011 fra klokka 22.30–03.00

Tabell 4. Tidspunkt for testkjøpene fordelt på type serveringssted. Absolutte tall.

Klokkeslett	Pub/bar	Nattklubb/diskotek	Totalt
Klokka 22.30–23.59	20	8	28
Klokka 00.00–00.59	16	4	20
Klokka 01.00–01.59	12	4	16
Klokka 02.00–03.00	20	5	25
Totalt	68	21	89

I overkant av 30 % av testkjøpene er foretatt før midnatt, altså mellom klokka 22.30 og 00.00. Omtrent like mange er foretatt mellom klokka 02.00 og stengetid klokka 03.00. Det kan tenkes at tidspunktet for kjøpsforsøket kan ha betydning for serveringsutfallet på den måten at desto senere testen gjennomføres, desto færre nektssituasjoner. Tidligere studier (Buvik & Baklien, 2006; Lauritzen & Baklien, 2007) har hatt få besøk i skjenketidens siste time, men denne gjennomføringen har altså en god fordeling på de ulike tidspunktene.

3.5 Faktorer som kan påvirke serveringsutfallet

For å få vite mer om sentrale variabler som kunne tenkes å påvirke serveringsutfallet, brukte vi et registreringsskjema som ble utfylt etter hvert kjøpsforsøk. Som vi har vært inne på, ville vi se om det fysiske miljøet (lyd, lys osv) og egenskaper ved aktørene (kjønn, alder osv) påvirket resultatene. Skjemaene bygger på erfaringene fra tilsvarende studier (Buvik & Baklien, 2006; Gliksmann et al., 1993; Holth & Bye, 2004; Lauritzen & Baklien, 2007; Rydon et al., 1996; Wallin et al., 2005; Warpenius et al., 2010). I en gjennomgang av internasjonal forskning på feltet har Graham og Homel (2008) pekt på forhold som synes å øke risikoen for vold på skjenkesteder; høyt støynivå, dårlig belysning, trengsel, høyt beruselsesnivå blant gjestene, og aksept for ufin oppførsel (Graham & Homel, 2008). Vi ønsket å teste om noen av disse forholdene også hadde betydning for overskjenking.

Før testkjøperne gikk ut den første kvelden, hadde vi en felles gjennomgang av registreringsskjemaet for å sikre at alle hadde en lik forståelse av variablene og de tilhørende verdiene. Ulike scenarioer ble diskutert slik at de skulle vite hvordan vi ønsket informasjon registrert.

Følgende variabler ble registrert:

- Tidspunkt for kjøpsforsøket
- Ordensvakt (ja/nei)
- Kø utenfor (ja/nei)
- Kø i baren (ja/nei)
- Antall personer i lokalet (tomt/få gjester/halvfullt/fullt-trengsel)
- Beruselsesnivå hos gjester (høyt/middels/lavt)
- Belysning (svak/middels/sterk)
- Musikk (lav/middels/høy)
- Generell orden (ryddig-rent/middels/uorden-rot)
- Bartenders kjønn
- Bartenders omtrentlige alder
- Serveringsutfall (servering/nekt)
- Bartenders atferd (press-oppfordring/tvil-utsettelse/tilbud om alkoholfritt alternativ/tilkalling av ordensvakt)

I tillegg var det et åpent felt der testkjøperne kunne registrere om det skjedde noe spesielt. Etter kjøpsforsøkene ble de fjorten variablene registrert og analysert i SPSS. For å se om det var sammenheng mellom de ulike uavhengige variablene og

serveringsutfallet, har vi benyttet krystabeller og kjikvadrates. I tillegg har vi brukt diskriminantanalyse på serveringsutfallet for å lete etter hvilke indikatorer som skiller gruppene (i dette tilfellet servering eller ikke servering) fra hverandre (Klecka, 1980).

3.6 Observasjon

For å få utdypende informasjon om situasjonen på serveringsstedene og hva som skjedde i samhandlingen mellom gjest og bartender, observerte vi en del av kjøpsforsøkene. Vi var interessert i hvordan aktørene handlet i kommunikasjonen med hverandre.

Begrepet observasjon brukes ofte synonymt med feltarbeid. Metoden innebærer å være «ute i felten» blant deltakere i situasjoner som er naturlige for dem. Observasjon blir brukt til å studere samhandling, og beskrive hva mennesker sier og gjør i situasjoner som ikke er strukturert av forskeren. Ved å være et tilstedeværende subjekt gis det altså en unik mulighet til å studere menneskers samhandling i deres naturlige miljø (Fangen, 2010).

Observasjon ga grunnlag for etnografiske beskrivelser av hva som skjedde i bestillingssituasjonene, og supplerte informasjonen fra registreringsskjemaene. Testkjøperne var ofte fort inn og fort ut igjen av et utested, men ved hjelp av observasjon kunne vi registrere mer utførlig hvordan stemningen på de ulike serveringsstedene var både før, under og etter et kjøpsforsøk. Samtidig var observasjonen nyttig for å få et innblikk i sosialt miljø, stemning og samhandling på serveringsstedene. Observasjon av kjøpsforsøkene dannet grunnlag for intervjuene med testkjøperne, og vi fikk da deres fortolkninger av episoder vi hadde observert. Sammen med intervjuene ga observasjonen kunnskap om normstrukturene rundt beslutningen om å skjenke eller avise en gjest.

Totalt 30 testkjøp ble observert. En observatør deltok på alle 30, og hun hadde med seg forskjellige observatører de ulike kveldene, en bartender og tre sosiologer. Fire av observatørene var i alderen 28–37 år. En observatør var eldre enn de andre og deltok på begynnelsen av kvelden på steder det ikke var påfallende å være, de andre gjestenes alder tatt i betraktning.

I litteraturen finner vi at observasjoner i tilsvarende studier er foretatt på ulike måter. I en finsk studie (Warpenius et al., 2010) deltok en forsker på samtlige av

testkjøpene. Vi ønsket å ha minst to observatører. Det er en mer naturlig setting at to eller flere går på bar sammen, og vi antok at det ville vekke større oppmerksomhet dersom en observatør gikk alene. Samtidig mente vi at det var tryggere for observatørene å gå sammen med noen, da det var mye fokus på vold og voldtekt i Oslo sentrum i denne perioden. Vi vurderte at det var viktig med en grundig observasjon av miljøet på enkelte utesteder. Intensjonen var å få gode, etnografiske beskrivelser av det sosiale miljøet og samhandlingen på utestedene. Observasjonene fungerte også som kvalitetssikring av testkjøpene.

Det var fordelaktig å være flere observatører for å få forskjellige innspill og ulike fortolkninger av kjøpsforsøkene. Det gav rom for fortløpende å kunne diskutere de ulike episodene. Observatøren med bartenderbakgrunn vurderte kjøpsforsøkene ut fra sin arbeidserfaring, slik at hun inntok bartenderens perspektiv. For hvert kjøpsforsøk kommenterte hun om det var mulig for bartender å vurdere testkjøperen skikkelig og om hun selv ville servert i den situasjonen.

Det ble skrevet omfattende feltnotater i løpet av observasjonsøktene. Notatene ble i all hovedsak foretatt på toalettet. På flere steder ble det notert på mobiltelefonen, særlig der det var unaturlig å ta frem en notatblokk eller der det var lang kø på toalettet. Ved å notere på mobiltelefon, var det liten sjanse for å vekke oppsikt. På et par av stedene var det ikke unaturlig å åpenlyst notere stikkord i en notatblokk mens vi satt ved et bord i lokalet. Det ble også notert stikkord mellom besøkene på serveringsstedene og i pausen da observatørene møtte testkjøperne for å spise. Notatene ble skrevet ut i full tekst påfølgende dag. På bakgrunn av feltnotatene gis det videre i rapporten beskrivelser av situasjoner som oppsto på serveringsstedene.

Observatørene holdt kontakt med testkjøperne via sms i løpet av kvelden, slik at det kunne avtales hvilke steder som skulle observeres når. Observatørene gikk til de aktuelle serveringsstedene før testkjøperne ankom. Der det var mulig, plasserte observatørene seg i baren eller i nærheten slik at kjøpsforsøket kunne observeres uten å vekke oppsikt. Observatørene kjøpte som regel en øl for å gli naturlig inn blant de andre gjestene. Ved enkelte av stedene passet ikke observatørene inn blant de andre gjestene, for eksempel på steder der de andre gjestene var i 18-årsalderen eller på steder som hadde en spesiell profil eller klientell.

Hvert besøk ble beskrevet, diskutert, analysert og sett i sammenheng med registreringsskjemaet. Hensikten var å få med seg mest mulig av hva som skjedde i bestillingssituasjonen og samtidig få et inntrykk av utelivet i disse områdene av

Oslo sentrum. Observasjonene var nødvendig for å forstå resultatene og for å dokumentere enkelthendelser i etterkant.

3.7 Intervjuer

Det var ikke alltid like lett å få en observasjonsplass som ga godt innsyn i hva som skjedde i bestillingssituasjonen. I tillegg var musikken enkelte steder så høy at det ikke var mulig å høre hva som ble sagt. Testkjøperne hadde imidlertid førstehånds erfaring med hva som skjedde i hvert kjøpsforsøk. Noen variabler ble registrert i skjemaene, men for å få mer utfyllende beskrivelser av de enkelte situasjonene, ble testkjøperne intervjuet i etterkant. Slik kunne vi fange opp uventede hendelser som ikke ble registrert i skjemaet. Samtidig var testkjøperne de som hadde følt dette på kroppen – både hvordan de oppførte seg og hvordan de ble møtt.

Observatørene hadde kontakt med testkjøperne gjentatte ganger i løpet av kveldene testkjøpene foregikk. Vi møttes både før, under og etter gjennomføringen av kjøpsforsøkene. De fleste kveldene møttes vi også for å ta en matbit i løpet av natta. På denne måten fikk vi fortløpende fortellinger og fortolkninger av episoder de hadde opplevd. Dette ble notert, og var et nyttig supplement til registrerings-skjemaene.

Etter den første helgen ble det foretatt et gruppeintervju med de fire testkjøperne. Det ble benyttet en strukturert, åpen intervjuguide. Intervjuet hadde en varighet på en time, ble tatt opp på diktafon og senere transkribert. I intervjuet ble registrerings-skjemaene fra den første helgen gjennomgått, slik at det ble gitt en utdypning av situasjoner der testkjøperne hadde registrert at det skjedde noe spesielt.

Etter at alle kjøpsforsøkene var gjennomført, ble hver testkjøper intervjuet via telefon. Vi hadde da allerede mye informasjon om enkeltepisoder, fordi vi hadde snakket med dem underveis i oppdraget og intervjuet dem etter den første helgen. Telefonintervjuene fulgte en strukturert, åpen intervjuguide og varte i omtrent 20–25 minutter med hver. Intervjuene ble tatt opp med diktafon og senere transkribert. Temaene i intervjuene var testkjøpernes egne erfaringer knyttet til oppdraget, synspunkter på resultatene og opplevelser knyttet til bestemte situasjoner. Intervjuene gir utfyllende data til registreringsskjemaene og informasjon om de enkelte bestillingssituasjonene. Samtidig får vi skuespillernes tanker og oppfatninger om hvorfor testkjøpene endte slik de gjorde. Sammen med egne observasjoner gir de god

informasjon om hva som skjedde i selve bestillingssituasjonen – noe som kan bidra til å forklare serveringsutfallet.

Til sammen har vi altså flere datakilder som gir svar på ulike problemstillinger. Vi ser på hva som skjer når en bartender møter en gjest som fremstår som åpenbart påvirket, og teller antall ganger testkjøperen får servering og nekt. Samtidig har vi informasjon om faktorer som kan påvirke serveringsutfallet, både egenskaper ved det fysiske miljøet og ved aktørene. Observasjonen ved serveringsstedene ga, i tillegg til utdypende informasjon om samhandlingen mellom bartender og gjest, også kunnskap om atmosfæren og situasjonen ved de ulike serveringsstedene.

3.8 Etske betraktninger

Testkjøp som metode gir mulighet til å studere sosial praksis i den sammenheng den naturlig forekommer, men uten at de studerte vet at de blir observert. Den innebærer en form for skjult observasjon, og hovedinnvendingen er at metoden bryter med prinsippet om informert samtykke. Det må gode grunner til for å avvike kravet om informert samtykke. Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH) påpeker at unntak fra informasjonskravet reiser etiske problemer dersom behovene for frihet, selvbestemmelse eller privatliv trues i vesentlig grad. Hvis kravet om informert samtykke skal brytes, kreves det i tillegg at verdien av forskningsresultatene er betydelige. Andre fremgangsmåter må enten være for ressurs- eller kostnadskrevende, eller vanskelig å gjennomføre av andre grunner (NESH, 2006).

Selv om observasjonen er skjult, må det poengteres at hver enkelt observasjon er kortvarig og foretas uten at relasjoner opprettes. Spørsmålet blir da om de utforskedes frihet, selvbestemmelse eller privatliv trues i vesentlig grad. Vi har benyttet testkjøp for å teste hvordan bartender møter en gjest som fremstår som beruset. Brukt på denne problemstillingen gir metoden en datainnsamling som foregår på en åpen arena og som utelukkende involverer bartendere i egenskap av deres yrkesrolle. Det som studeres er en samhandlingssituasjon som varer noen få minutter, og det er en situasjon de ansatte er vant til å håndtere. For en utdypende diskusjon av etiske betraktninger med metodebruken, se Baklien og Buvik (2008). Utestedene og de observerte forblir anonyme, og det som skjer får ingen følger for dem. Hensikten har ikke vært å henge ut bestemte utsteder. I videre beskrivelser av episoder på serveringssteder, er irrelevante detaljer endret slik at det ikke skal

være mulig å gjenkjenner hvilke steder som er beskrevet. Endringene gjelder for eksempel hvor i lokalet baren er plassert.

Metoden gir mulighet til å sette søkelyset mot praksis, ikke bare mot uttalte holdninger. Som et supplement til andre metoder kan testkjøp få frem resultater andre metoder ikke fanger opp. For det første dreier det seg om å avdekke samsvaret, eller kanskje heller et manglende samsvar, mellom det folk sier og det de gjør. For det andre gir metoden grunnlag for å vise at de formelle normene som er knyttet til en situasjon, verken behøver å være de eneste eller de sterkeste. Hvis vi avdekker at aktørene gjør noe annet enn det de sier, og noe annet enn det som er legalt, bedrer det vårt grunnlag til å spørre om hvorfor. Dette demonstrerer også metodens styrke i en eksplorerende sammenheng. I forhold til vår problemstilling har den gitt grunnlag for å spørre om hvilke normer som styrer hvordan bartendere ter seg i møtet med en gjest som fremstår beruset (Baklien & Buvik, 2008).

Det er bartenders reaksjon på en beruset gjest som er i fokus her, og derfor startet forestillingene etter at testkjøperne hadde passert ordensvaktene. Dersom testkjøperne hadde holdt samme beruselsesnivå da de passerte vaktene som da de bestilte øl, er det stor sjanse for at de ikke hadde kommet inn på serveringsstedene. Vi skaper dermed en situasjon som kan oppleves som urealistisk. Samtidig ville vi ikke kunnet teste bartenders respons på testkjøpere som fremsto som beruset dersom de ikke kom inn på utestedene. Det er også viktig å påpeke at alkoholloven gir bartendere ansvaret for serveringen, ikke vaktene.

4 Når de fleste får servering

4.1 Resultat – servering og nekt

Totalt ble det gjennomført 89 testkjøp fordelt på 39 ulike serveringssteder, to fredager og to lørdager i slutten av oktober 2011 mellom klokka 22.30 og 03.00. Etter hvert kjøpsforsøk ble sentrale forhold ved serveringsstedet registrert. Tabellen nedenfor viser forhold som antas å kunne påvirke bartenders respons på en gjest som fremstår som åpenbart påvirket.

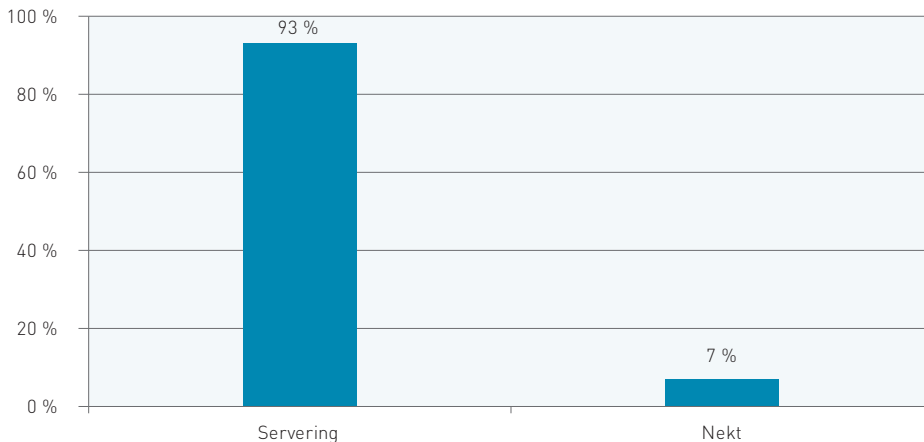
Tabell 5: Forhold som kan ha betydning for serveringsutfallet.

Trekk ved serveringsstedet	Prosent
Ordensvakt ved inngangen	76 %
Kø ved inngangen	12 %
Kø i baren	28 %
Fullt/trengsel	32 %
Høy beruselse	35 %
Høy musikk	49 %
Svak belysning	40 %
Uorden/rot	9 %
Trekk ved aktørene	Prosent
Mannlig bartender	62 %
Antatt alder på bartender er under 25 år	42 %

De fleste serveringsstedene hadde ordensvakt ved inngangen. Når de kom til baren, ble testkjøperne oftest møtt av mannlige bartendere. Det er i hovedsak unge mennesker som jobber i utelivsbransjen, og 42 % av bartenderne ble anslått til å være under 25 år, 33 % ble anslått til å være mellom 25 og 30 år, mens 25 % ble anslått til å være over 31 år.

83 av kjøpsforsøkene resulterte i servering – det vil si at bare seks kjøpsforsøk endte med serveringsnekt.

Figur 3. Serveringsresultat. Prosent.



Det er naturlig å spørre: er dette resultatet overraskende? Svaret er avhenging av hva vi sammenlikner med. I baselineundersøkelsen fra Stockholm fra 1996 er nivået omtrent det samme. Testkjøperne fikk servering i 95 % av tilfellene (Rehman, Lindewald, & Andreasson, 1997), mens her ble det servering i 93 % av tilfellene. Sammenlikner vi på denne måten, er ikke resultatet overraskende.

Sammenlikner vi med tilsvarende studier gjennomført i Trondheim og Bergen, må svaret på spørsmålet kanskje bli: tja, det er noe overraskende. I Trondheim fikk testkjøperne servering i 82 % av tilfellene ved den siste gjennomføringen av testkjøp (Buvik & Baklien, 2006). I Bergen ble det servert i 82 % av tilfellene (Lauritzen & Baklien, 2007). Vi kunne forvente at resultatet var omtrent det samme i Oslo, men det var altså enda flere som fikk servering i Oslo.

Dersom vi søker svar på spørsmålet ved å se på den kommunale skjenkekontrollen, blir svaret på spørsmålet åpenbart: ja, det er overraskende. Næringsetaten i Oslo gjennomfører over fem tusen kontroller årlig, men de avdekker svært få tilfeller av overskjenking. Ut fra skjenkekontrollens tall kan det se ut til at overskjenking nesten ikke forekommer. At testkjøperne likevel får servering i 93 % av tilfellene, er derfor svært overraskende.

Til slutt kan vi søke svar på spørsmålet hos testkjøperne, og de var selv overrasket over at de fikk servering så ofte. Helene sier:

Ja, herre min hatt! Jeg tipper jo at vi skulle få servering i ca 60 % av tilfellene, og jeg ble ganske overraska egentlig, over at vi fikk så utrolig mye. I hvert fall når jeg tenker på at vi ble sett på, og reaksjoner fra bartenderene som lo av oss. Så jeg ble veldig overraska over at vi fikk så mye servering.

Cecilie var kun med på en serveringsnekt, og også hun var forbauset over resultatet:

Vi har jo fått servering overalt, unntatt et sted. Så... Det er utrolig overraskende.

Om resultatene overrasker er altså avhengig av hva vi ser dem i forhold til. Denne studien viser at det er relativt lett å få kjøpt øl selv om man fremstår som åpenbart påvirket. Det er altså et stort forbedringspotensial når det gjelder ansvarlig alkoholserving.

4.2 Hva påvirker serveringsnekt?

En problemstilling var knyttet til sammenheng mellom trekk ved aktørene, utestedene og serveringsutfall. Vi ønsket å se om resultatene kunne forklares ved hjelp av egenskaper ved aktørene (bartenders kjønn og alder, samt testkjøpernes kjønn og hvilken parkombinasjon de opptrådte i). Samtidig var vi interessert i å se på trekk ved serveringsstedene for å se om for eksempel lysnivå, lydnivå, antall gjester i lokalet og beruselsesnivå hos andre gjester hadde betydning for kjøpsutfallet. I metodekapitlet presenterte vi hvilke variabler som ble registrert fra hvert kjøpsforsøk.

Testing av de ulike variablene i krysstabeller ved hjelp av kjiqvadrattesten viste at det var en variabel som skilte seg ut som statistisk signifikant, nemlig om stedet hadde ordensvakt.

Tabell 6. Sammenheng mellom serveringsutfall og om stedet har ordensvakt. Prosent og (absolutte tall).

Serveringsutfall	Har stedet ordensvakt		Totalt
	Ja	Nei	
Servering	97 % (66)	81 % (17)	93 % (83)
Nekt	3 % (2)	19 % (4)	7 % (6)
Totalt	100 % (68)	100 % (21)	100 % (89)

Diskriminantanalysen støttet dette funnet. Om stedet hadde ordensvakt var den indikatoren som i størst grad skilte mellom servering og nekt. De andre variablene hadde ingen signifikant sammenheng med serveringsutfallet. Vi vil likevel presentere nektisituasjonene, som oppsummert kan beskrives slik:

- Fire av serveringsnektene forekom i prosjektområdet og to i kontrollområdet.
- To nekt forekom på nattklubb/diskotek, mens fire skjedde på pub/bar.
- Tre av nektene ble foretatt før midnatt, en skjedde i perioden mellom klokka 24 og 01, mens de to siste kom i skjenketidens siste time.
- Ved fire serveringsnekt var det halvfyllt i lokalet, mens det ved en nekt var få gjester og ved en nektisituasjon var det trengsel i lokalet.
- Ved fire av nektisituasjonene var det middels beruselsesnivå blant de andre gjestene, mens det ved en nektepisode var lavt beruselsesnivå og ved en episode var det høyt beruselsesnivå blant de andre gjestene.

Sammenlikner vi våre resultater med tilsvarende studier, fant de i Stockholm at nattklubber nektet i mindre grad enn barer/puber (Wallin et al., 2005), det samme gjaldt i den finske studien (Warpenius et al., 2010).

I Oslo ble testkjøperne nektet servering både tidlig og sent på natta. I Trondheim var det ikke gjennomført noen besøk mellom klokka 02.00 og 03.00 (Buvik & Baklien, 2006), og i Bergen ble det kun gjort 7 testkjøp mellom klokka 02.00 og 03.00. Alle disse resulterte i servering (Lauritzen & Baklien, 2007). I Stockholm var det flere serveringsnekt tidlig på kvelden (Wallin et al., 2005).

Den finske studien viste at det var lettere å få servering der det var kø i baren, og dette ble tolket som at stressede bartendere ikke rakk å være like observante når det var mange gjester i kø (Warpenius, 2005). I andre studier ser det ut til at det blir mer overskjenking der det er få folk i lokalet (Lenk, Toomey, & Erickson, 2006; Wallin et al., 2002). Wallin og medarbeidere forklarer dette med bartenders økonomiske motiver – steder med få gjester ønsker ikke å avvise noen.

De finske testkjøpene viste også at jo mer åpenbart beruset de andre gjestene var, desto oftere foregikk det overskjenking (Warpenius, 2005). Også musikk og belysning var middels ved de fleste av serveringsnektene i Oslo. Det er ikke registrert at det var uorden eller rot på noen av kjøpene som endte med nekt i Oslo.

To av serveringsnektene i Oslo ble foretatt av menn, fire av kvinner. I Bergen nektet kvinnelige bartendere i noen større grad enn mannlige, og de eldre nektet noe oftere enn de yngre (Lauritzen & Baklien, 2007). I Oslo ble tre av serveringsnektene utført av bartendere med antatt alder under 25 år.

De mannlige testkjøperne fikk fem av seks serveringsnekt, det var altså bare ved ett tilfelle at en jente ble nektet. Parkombinasjonen gutt/gutt opplevde fire serveringsnekt, de to andre nektene var for henholdsvis blandet par og jente/jente. I Bergen ble mannlige testkjøpere nektet servering ved seks tilfeller, mens kvinnelige testkjøpere opplevde tre serveringsnekt. I Bergen fikk to jenter sammen servering ved samtlige testkjøp (Lauritzen & Baklien, 2007). I Stockholm og i Finland er det kun benyttet mannlige testkjøpere.

Fordi andelen serveringsnekt er så lav som 7 % (6 nekt), er det vanskelig å se sammenhenger med de uavhengige variablene og serveringsutfallet. Vi har sett at den eneste variabelen som skilte seg ut, var om stedet hadde ordensvakt. De små tallene umuliggjør pålitelige sammenlikninger mellom steder som serverte og steder som nektet servering. Vi kan beskrive nektetsituasjonene, men vi kan ikke si noe om «den typiske» nektetsituasjon. Det samme gjelder studiene i Trondheim (Baklien & Buvik, 2008; Buvik & Baklien, 2006) og Bergen (Lauritzen & Baklien, 2007).

Videre i kapittelet gir vi eksempler på hvordan testkjøperne ble møtt i bestillingssituasjonen, altså hva som skjedde i samhandlingen mellom gjest og bartender. Dette baseres på intervjuer med testkjøperne og vår egen observasjon på serveringsstedene. I kapittel fem vil vi skissere noen mulige forklaringer på hvorfor det er så høy andel servering.

4.3 Bartenders atferd

Hva gjør en bartender når det kommer en gjest som er åpenbart påvirket og bestiller øl? Testkjøperne var instruert i at de skulle bli lagt merke til. De skulle bevisst gi bartenderne tid til å observere dem, og ikke bestille før de var sikre på at de hadde tiltrukket seg oppmerksomhet. Når vi observerte forestillingene, var det stort sett slik at testkjøperne brukte tid ved baren før de bestilte. De brukte lang tid på å sette seg ned, fiklet med penger eller mobiltelefoner, eller snakket med hverandre før de henvendte seg til bartender. I enkelte tilfeller var det imidlertid så mye kø i baren at testkjøperne ikke fikk mulighet til å komme helt frem til

bardisken for å bestille. De opplevde likevel at de ble lagt merke til. Helene forteller:

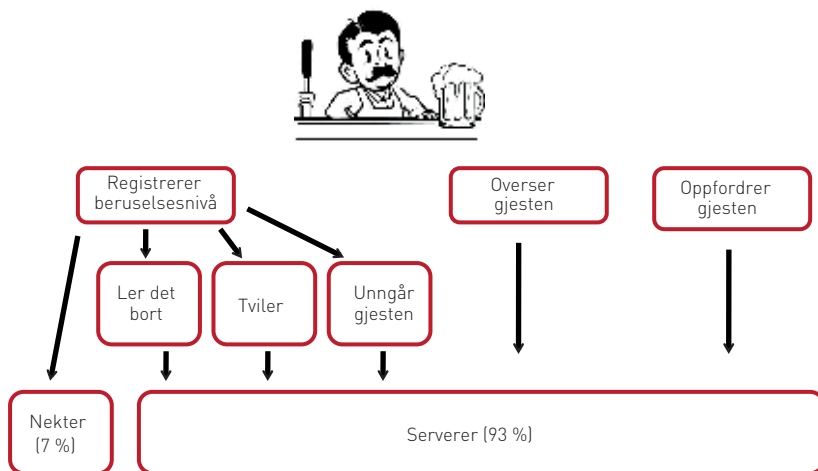
Jeg følte at vi ble lagt merke til over alt. Både på steder hvor det var lite folk, men også på steder hvor det var mer folk. Vi fikk liksom alltid øyekontakt med bartenderne, så vi fikk gitt dem en sjanse til å si nei.

Vi har sett at de aller fleste kjøpsforsøkene endte med servering. Vi har delt bartenderes respons på kjøpsforsøkene i tre hovedkategorier. Den vanligste handlingen fra bartender var nettopp å ikke handle – altså ikke vurdere gjestens beruselsesnivå. Bartender så ikke gjesten i øynene, de snakket ikke med gjesten og de brukte få sekunder på å servere. Dette har vi kalt for å *overse gjesten*. Vi antar at bartenderen i de fleste av disse tilfellene ville hatt vansker med å svare på om gjesten de nettopp serverte var høy eller lav, gammel eller ung. Ofte løftet de ikke hodet for å se på gjesten de serverte.

I en del tilfeller var det imidlertid tydelig at bartender registrerte at de hadde en beruset gjest foran seg. Som vi har sett, endte seks av disse tilfellene med serveringsnekt. Andre ganger virket det som bartender oppfattet at gjesten var beruset selv om det ikke resulterte i nekt. En del lo av beruselsen og serverte likevel, enkelte så ut til å ikke bry seg om at gjesten var beruset selv om de åpenbart hadde registrert det, mens andre igjen så ut til at de bevisst valgte å unngå gjesten ved å snu seg vekk.

I tillegg er det ved åtte tilfeller registrert at bartender oppfordret testkjøperne til å kjøpe alkohol før de hadde rukket å bestille. Det var altså flere som oppfordret skuespillerne til å drikke, enn som nektet dem. Figur 4 illustrerer bartenders ulike handlingsalternativer som ble observert i kjøpsituasjonene.

Figur 4. En åpenbart påvirket gjest kommer til baren og bestiller øl. Hva gjør bartenderen?



Nedenfor gir vi noen eksempler på hvordan bartenderer responderte.

4.4 Å registrere gjestens beruselsesnivå

I kjøpsituasjonen var det ikke alltid så lett å vite om bartender vurderte gjestens beruselsesnivå eller ikke. Testkjøperne var i blant usikre på om bartender handlet på en bestemt måte for å få mer tid til å vurdere gjesten, eller om det ikke egentlig var en vurdering. Cecilie forteller:

Det var en sånn litt sur dame i baren. Jeg tror hun holdt på å betjene noen andre kunder før hun tok oss. Og det er det ganske mange som gjør – de står og betjener noen andre, og så får de øyekontakt med deg når du kommer til baren. Hun viser liksom at «jeg har sett dere», så det er vanskelig å vite om hun tenkte «jeg ser at du er drita» eller «ja, jeg ser deg, jeg kommer til deg etterpå».

Slike situasjoner opplevde vi flere ganger. Det var ikke alltid lett å vite om årsaken til at bartenderen utsatte å skjenke, var at hun eller han ønsket å vurdere gjestens beruselsesnivå eller at det var en annen praktisk årsak, for eksempel at de var opptatt med å servere en annen gjest. Cecilie forteller videre:

Det er vanskelig å vite om de tester eller hvordan de tester, for noen driver og trikser og styrer masse, og er liksom veldig kule, sånn som jeg oppfatter det er det mest for å vise hva de kan, det var jo en som ga meg glasset og tok det tilbake

som om det var en morsom lek. Men jeg opplever ikke det som tvil. Men det kan jo tenkes at noen bruker sånne ting for å teste også da, men uten at gjesten skal merke det. Men jeg tviler på det.

Helene forteller at hun også syntes det var vanskelig å avgjøre om de ble vurdert eller ikke:

Det er ikke godt å si om sånne ting er tvil eller om det er, eller altså, om man tenker på noe annet eller har fokuset et annet sted, det er ikke godt å si.

Men det var likevel en del situasjoner der det var innlysende at bartender hadde vurdert gjesten som beruset. De situasjonene der det var tydelig at bartender hadde gjort en vurdering av beruselsesnivået, kunne ha flere utfall slik som figuren over viser. Disse utfallene skal vi nå se nærmere på.

4.4.1 Å nekte servering. Ansvarlige bartenderere eller tilfeldig utfall?

I de tilfellene testkjøperne opplevde serveringsnekt, kom dette stort sett kontant og med en gang. Testkjøperne beskriver situasjonene som *hyggelige nekt*. Thomas forteller:

Ja, jeg vil si at det ble gjort på en veldig fin måte (...). Og det var bare sånn «nei, sorry! Du får ikke noe å drikke her». Så var de bare hyggelige og sa «nei, her får du ikke noe».

Det var bare ved ett tilfelle at bartender tvilte, og så nektet servering. Morten forteller:

Vi kom inn og det var masse folk (...). Men det var ikke noe kø i baren, det var liksom fullt i baren, men ikke kø. Vi gikk inn og gikk mot baren. Jeg fikk kontakt med hun dama som sto i baren, og jeg sa at jeg skulle ha en øl. Hun gikk seg en runde, og så serverte hun en annen gjest. Og så kom hun tilbake, for hun ga ikke noe respons den første gangen, hun bare så på meg og så gikk hun videre. Men så kom hun tilbake, og jeg spurte om jeg kunne få en øl, og da sier hun «kanskje du heller skulle ha et glass vann?». Og jeg sa ja, og så fikk jeg det. Hun var kjempehyggelig, så det var nekt med et smil. Det var et vennlig smil, ikke et hånlig smil.

To av nektene kom først etter at den edru kompisen bestilte vann. Da den som spilte beruset ba om å få en øl og den som fremsto som edru ba om å få vann, sa bartender at begge kunne få et glass vann. Kanskje hadde det endt med servering dersom begge testkjøperne hadde bestilt øl. Vi spør Thomas om han tror at resultatene ble påvirket av at den ene fremsto som edru og bestilte vann.

Ja, et par av plassene tror jeg nok det. Men samtidig er dette litt både og. På den ene sida så får den edru frem kontrastene. Det opplevde vi på noen av plassene. At når den edru skulle ha vann, så sa bartenderen til den fulle at da fikk han heller ikke servering. På to av stedene kom nekten etter at den edru hadde sagt at han bare skulle ha et glass vann. Samtidig er det jo sånn at når man har en edru med, så tenker kanskje mange at han kan passe på den fulle. Det senker jo igjen terskelen for å servere, tenker jeg.

To av serveringsnektene forekom på det samme utestedet. Men det er viktig å påpeke at de stedene som foretok serveringsnekt, ikke framsto som prektige eller spesielt ordentlige. Selv om de nektet servering, var det andre gjester i baren som var like beruset som testkjøperen. Ved en av serveringsnektene, kom det en mannlig gjest til baren rett ved siden av testkjøperen. Han sjanglet, hadde røde og svømmende øyne, og det var nesten umulig å høre hva han bestilte fordi han snøvlet. Han fikk servering. Det er vanskelig å si hva som fikk bartenderen til å nekte testkjøperen servering, mens den andre gjesten fikk kjøpe. Det virket som om gjesten hadde sittet der hele kvelden og hadde hatt en dialog med bartenderen – kanskje det var en stamgjest.

Som tidligere beskrevet kom vi som observatører til serveringsstedene før testkjøperne ankom. Vi fikk da et bilde av stemningen, og hadde ofte en klar oppfatning om hvorvidt vi forventet servering eller nekt før testkjøperne ankom. Enkelte steder var det svært få gjester, og de som var der satt stille og rolig og pratet sammen. Lokalet kunne være godt opplyst, og vi ble nesten flau av å tenke på at en beruset testkjøper skulle komme inn og bryte denne idyllen. Noen ganger var vi helt sikre på at det skulle bli nekt, men det ble servering – utfallet var umulig å forutse og vi ble overrasket gang på gang. Historien nedenfor er et eksempel på en situasjon der vi som observatører var rimelig sikre på at kjøpsforsøket skulle ende med serveringsnekt.

Det er en time før midnatt. I døråpningen står det en vakt. En kvinnelig servitør går ut for å rydde glass. Hun ser på gjestene der ute mens hun rydder, det virker

som om hun har kontroll. Det er rolig stemning. Det er ingen folk som står i baren. Lokalet er godt opplyst og det spilles lav jazzmusikk. Det er to bartendere, en dame på ca 30 og en noe eldre mann. Ved et bord sitter to menn i femtiårsalderen. De har en flaske vin på bordet og en mugge med vann. Den ene mannen lukter lenge på vinen før han smaker. Dette er voksne folk som er ute for å hygge seg en fredagskveld. Ved et annet bord sitter en kvinne og en mann og drikker vin. De holder på å avslutte et måltid. Dørvakten går flere runder i lokalet. Han snakker med den kvinnelige bartenderen. Det er stille og rolig. Ingen av gjestene viser synlige tegn på beruselse. Det virker som om de to bartenderne sammen med dørvakten har full kontroll. Jeg tenker at her kommer en åpenbart beruset gjest til å passe dårlig inn. Og jeg tenker at den fulle testkjøperen overhodet ikke kommer til å få servering. Testkjøperne kommer inn. Det er to gutter. Den ene sjangler mot baren og henvender seg til den mannlige bartenderen. Samtidig er den kvinnelige bartenderen på vei ut for å rydde glass. Hun ser på den fulle gjesten, men går rett forbi. Hun reagerer ikke. Ingen av de andre gjestene i lokalet har like høy beruselse som testkjøperen. Gjesten lener seg over baren og har et slapt, men samtidig brautende kroppsspråk. Han er slapp i det ene øyeblikket og lener seg mot baren, men plutselig retter han seg opp. Han ber om å få en øl. Overkroppen svaier. Det er ingen andre gjester i baren, og bartenderen er ikke forstyrret av andre kunder eller har mye å gjøre. Bartenderen ser på ham flere ganger, det virker som om han vurderer ham inngående. Han begynner å skjenke og gir ham en øl.

Andre ganger var vi sikre på at det var såpass mye kaos på stedet at bartenderen umulig kunne ha oversikt over gjestene i baren. Høy musikk, dunkel belysning og kø i baren kunne helt overraskende ende med serveringsnekt. Vi fikk inntrykk av at utfallet var ganske tilfeldig.

Klokka er kvart på tolv. Det står en del folk utenfor stedet, gjester er ute for å røyke og det går stadig folk inn og ut. Ved inngangen står det to ordensvakter. Mange er på vei inn og ut samtidig, og det er stor trengsel rett innenfor døra. Ordensvakta roper «det er bedre plass innover i lokalet – trekk innover». Musikken er høy. Baren er på høyre side. Vi står et stykke fra bardisken og flere gjester går forbi oss for å komme lengre innover. Bak oss sitter det en mann på en barkrakk. Flere ganger holder han på å velte av stolen. Det er flest mannlige gjester. Klientellet er blanda og beruselsen er høy. Det er ubehagelig stemning i lokalet, folk beveger seg på en amper måte. Mange av gjestene har fått for mye å drikke. En mann på ca femti år er så ustødig at han nesten ikke kan stå

oppreist. Han lener seg mot veggen. Vaktene går ofte runder rundt i lokalet. Det er to bartendere bak disken, en ung jente og en mann som er noe eldre. Til tider kommer det to andre ansatte inn i baren, de er opptatt med å rydde. Det selges mye sprit, mange kunder bestiller rom og Cola. De to mannlige testkjøperne kommer inn og prøver å bane seg vei mot baren. Den fulle testkjøperen veiver veldig med hendene. Han maser for å få kontakt med en bartender. Han lener seg over bardisken og strekker armene frem mens han roper at han skal ha en øl. Han sjangler. Den unge jenta i baren ser nesten ikke på ham. Hun begynner å skjenke. I det hun gir ølen til testkjøperen, kommer plutselig den mannlige bartenderen bak henne. Han strekker frem en arm og tar vekk ølen fort. Han sier noen til sin kollega, tydelig oppgitt over at hun har gitt gjesten øl. Det ser ut som om han forklarer at gjesten var for full. Samtidig kommer det en vakt løpende forbi, han baner seg vei gjennom folkemengden. Testkjøperne fortalte etterpå at den mannlige bartenderen hadde trykket på en alarm da han så at gjesten var for full, så vekten kom løpende for å hjelpe til med å få gjesten ut. Den fulle testkjøperen var da i ferd med å forlate stedet.

I dette tilfellet hadde testkjøperen allerede fått servering av den kvinnelige bartenderen, og dersom hennes mannlige kollega ikke hadde vært i baren akkurat da, hadde også dette kjøpsforsøket endt med servering. Det kan se ut som om tilfeldigheter kan avgjøre om de får servering eller ikke. Det samme opplevde ofte testkjøperne. Morten sier «*Man kan nok si at det er litt tilfeldig.*»

Når bartender har observert gjestens beruselsesnivå, var det altså få som nektet. For selv om det var tydelig at bartender hadde registrert gjestens beruselse, så var det flere av dem som tilsynelatende syntes det var et morsomt innslag i baren.

4.4.2 Å le det bort – en liten attraksjon

I enkelte tilfeller var det ikke tvil om at bartender hadde lagt merke til gjestens beruselse, men likevel serverte.

Klokka er kvart på ett. Vi kommer inn i lokalet og setter oss i baren. Alle bord er opptatt, og det er noen gjester i baren. Ved et bord sitter det en gjeng og feirer bursdag. Den fulle testkjøperen kommer inn sammen med venninna si og de går bort til baren. Han veiver med armene og overkroppen svaier. Han ser veldig glad og fornøyd ut. Han spør bartenderen hva ølen koster. Den unge svensken bak baren svarer at den koster 62 kroner. Den fulle gjesten begynner å le veldig høyt og sier at det koster det samme over alt. Han ler masse av seg selv. Når han

snakker er stemmen sløv og han snøvler. Han fremstår som veldig vimsete og bevegelsene er ukontrollerte. Han veiver med hendene og viser hele tiden tommelen opp til bartenderen og de andre gjestene. En gjest i baren sier til bartenderen «kan du ikke bare gi ham en karsk?» Bartenderen og gjesten ler av dette. Testkjøperen får en øl. Bartenderen har snakket med ham en stund, men det virket aldri som om han tvilte på serveringen. Når den berusede testkjøperen går fra baren, sier bartenderen henvendt til oss og de andre gjestene i baren: «Ha ha, jeg vet det er stygt av meg å le, men jeg kan ikke la være!». De andre gjestene ler av dette.*

**Skuespilleren snakker trøndersk*

Eksempelet viser tydelig at bartenderen er klar over at gjesten har fått for mye å drikke. Han begynner til og med å le av gjestens beruselsesnivå. Men selv om det er tydelig at han har observert gjesten, virker det ikke som om han er i tvil om å servere. Historien nedenfor er et annet eksempel på at bartenderen har fått god tid til å vurdere gjesten.

Klokka er over to, og det er litt oppbruddsstemming i lokalet. Flere er på vei til å gå. Lokalet er halvfullt og beruselsen er middels. Noen av gjestene ser ut til å ha fått for mye å drikke, men ingen er utagerende. Det er noen ledige bord. Musikken er høy. Den fulle skuespillerjenta lener seg mot kompisen sin i baren. Hun ser sløv og ufokusert ut. Hun hvisker til bartenderen at hun skal ha en øl. Hun tar opp en neve mynter fra lomma, ser nøye på dem i hånda si, men gir opp og rister oppgitt på hodet. Så strekker hun frem hånden full av småpenger til bartenderen. Bevegelsene er trege og ukontrollerte. Hun sier ikke noe, men vil at han selv skal ta de pengene ølen koster. Hun er rett og slett for sliten til å klare å finne frem pengene selv. Den mannlige bartenderen plukker de pengene han skal ha og gir henne en øl. Han rister oppgitt på hodet.

Her var det ikke tvil om at bartender observerte at hun var beruset, noe som ble tydelig ved at han måtte ta pengene ut av hånda hennes. Testkjøperne fikk oppmerksomhet på mange av stedene de ankom, kanskje særlig der det var få andre gjester i lokalet. Noen ganger opplevde de å bli betraktet som et festlig innslag. Cecilie forteller:

Og jeg opplevde at noen plasser, hvis det var litt lite folk, så syntes kanskje bartenderen at det var litt morsomt at det kom litt liv. Vi ble liksom en liten attraksjon, da.

Særlig fortalte jentene at de ble oppfattet som en liten attraksjon når de gikk to jenter sammen. Og slik de var pyntet, var det ikke overraskende. Helene forteller:

Vi ble litt underholdning. Det er jo morsomt med jenter som er veldig fulle, de er jo søte og sånn [spydig i stemmen]. Det var jo mye tryggere når vi gikk sammen gutt og jente, for når vi var to jenter så ble vi sjekka opp hele tiden, alt fra menn i femtiåra til menn på vår egen alder. Og det er litt rart, for det blir vi ikke når vi er ute på byn til vanlig, men fordi vi var så fulle, så ble vi sett på som et lettere bytte. Og det synes jeg kanskje var det mest ubehagelige. Vi ble liksom så iakttatt.

Jentene snakket om at de kanskje var ønsket i en del barer fordi jenter ofte var mangelvare på utestedene. Helene forteller videre:

Vi snakket litt om det der mannsdominerte publikummet. Og når overvekta av menn er såpass stor, som det var da, så er det jo klart at man ønsker jo å ha jenter i baren sin.

Men selv om jentene ofte opplevde å bli oppfattet som et spennende innslag, var det ikke alltid de fikk positive tilbakemeldinger. Eksempelet nedenfor viser hva slags tilbakemelding jentene fikk fra en kvinnelig bartender i femtiårene. Helene forteller:

Jeg og Cecilie kom inn og det var bare oss og fire andre gjester i lokalet. To satt i baren og to satt ved et bord. Vi kom inn og satte oss ned, så gikk vi bort til baren. Jeg var den fulle da. Så jeg bestiller den ølen, og det sto en dame i baren på 50 år, kanskje. Hun gir meg ølen, og så går vi og setter oss. Og så gikk jeg på toalettet. Og da opplever Cecilie at bartenderen og de som sitter i baren ler og ler av meg mens jeg gikk på do. Og de snakka om meg mens jeg var på do, og sa «herregud, er det mulig å være så teit?»

Et annet eksempel viser at en kvinnelig bartender har notert seg at den ene testkjøperen er åpenbart beruset. Utdraget av samtalen er fra et felles intervju med de to kvinnelige testkjøperne som snakker sammen.

Cecilie: *Og spesielt det der, jeg synes jo den verste plassen vi var ute på var jo (sted), på en måte. Det var jo, der gikk vi jo, det var trist.*

Helene: *Hun moret seg. Og synes det var så morsomt at det kom inn noen som var dritings der.*

Cecilie: *Ja, og himlet med øynene og liksom lo og.*

Helene: *Ha ha ha*

Cecilie: *Det syntes hun var kjempekult.*

Helene: *Ja, det var trist.*

Eksemplene ovenfor illustrerer at bartenderne hadde observert testkjøpernes tegn på beruselse, men likevel servert. En annen variant, var bartenderne som observerte tegn på beruselse, tvilte litt, men serverte likevel.

4.4.3 Å tvile

Det var en del tilfeller der det var tydelig at bartender gjorde en vurdering av gjesten, og uttrykte en form for tvil, men likevel serverte. I tretten tilfeller har testkjøperen registrert at bartenderen tvilte. Alle disse tvilstilfellene endte med servering. Morten forteller:

Ja, det var jo sånn at jeg la på litt ekstra når han eller hun sto og skjenka eller jeg skulle gi pengene, og de kunne se litt ekstra på meg. Og jeg tror de tenkte at de ikke orka å ta den konfrontasjonen. De kunne se nølende ut, litt usikre, men samtidig bare gjennomfører de det.

Da tilsvarende studie ble gjennomført i Bergen, registrerte testkjøperne en form for tvil i en tredjedel av kjøpsforsøkene, og samtlige tilfeller endte med servering (Lauritzen & Baklien, 2007). At så mange tviler, kan tolkes både positivt og negativt. Det positive er at bartender har registrert gjestens beruselsesnivå, og at det muligens skulle lite til før bartenderen hadde tatt en annen avgjørelse – situasjonen kunne kanskje like gjerne ha ført til serveringsnekt. Samtidig er det ikke særlig positivt at så mange som en tredjedel av bartenderne registrerte at gjesten var beruset, men likevel valgte å servere (Lauritzen & Baklien, 2007). Morten forteller at han ofte opplevde at bartender tvilte, men likevel serverte:

«Du ser den nølinga ofte – litt sånn usikker, men så tenker de «jeg må bare selge unna her».»

I den første studien i Stockholm fikk 95 % servering til tross for tvilende bartendere: «Även om så gott som alle bartenders serverade våre försökspersoner, var många doc tveksamma til att servera» (Rehman et al., 1997 s. 17). Thomas forteller også om en episode der han opplevde en tvilende bartender:

Jo, han, det så ut som han var veldig i tvil på om han skulle gi meg. Han så veldig usikker ut. Litt sånn nervøs eller... hva det var, men vi fikk jo.

Cecilie opplevde liknende episoder. Her utdyper hun en historie der hun opplevde at bartender var litt i tvil:

Da var jeg veldig sånn tragisk full. Jeg var veldig slapp og fremsto som rusa. Og han sto og så på meg og ble helt perpleks, jeg tror ikke han visste helt hva han skulle gjøre. Han syntes jeg var veldig rar. Men han serverte meg. Men det var tydelig at han reagerte på oppførselen min.

Eksemplene viser at bartendere har registrert at beruselsesnivået er høyt, og at de til en viss grad tviler eller nøler, men likevel serverer. I andre tilfeller der bartender åpenbart hadde vurdert gjestens beruselse, opplevde vi at de bevisst prøvde å unngå gjestene som fremsto som beruset.

4.4.4 Å unngå gjesten

Testkjøperne var opptatt av at bartendere skulle få god anledning til å vurdere deres beruselsesnivå, og de prøvde derfor å komme i kontakt med dem i bestillingssituasjonen. Snøvlete tale var en av indikasjonene på beruselse som testkjøperne benyttet seg av, og for at bartender skulle få inntrykk av dette, prøvde de å slå av en liten prat i baren. Samtidig var de instruert til å ikke virke provoserende på bartender eller andre gjester, så de la ofte an en hyggelig tone. Dette fikk de svært lite respons på. Gang på gang observerte vi at testkjøperne prøvde å snakke med bartender, men at bartender bevisst snudde seg vekk og prøvde å unngå for mye kontakt med gjesten. Dette gjaldt også der det var få andre gjester i baren og tilsynelatende lite å gjøre på jobb.

Som observatører opplevde vi at det var lett å komme i snakk med bartendere. Vi stilte ofte spørsmål om når det pleide å være mye folk der, og hadde flere hyggelige små samtaler om vær og vind. Flere ganger opplevde vi å være i samtale med bartender, men da testkjøperne kom inn og prøvde å komme i snakk med bartender, unngikk bartender bevisst å snakke med dem. Testkjøperen som spilte

beruset var ofte høyrøstet og glad, jentene lo ofte veldig høyt eller sang med musikken. De stilte bartender spørsmål om ølpriser og andre ting. Bartenderne var lite imøtekommende, og selv om de hadde observert gjesten og beruselsesnivået, valgte de ofte å snu seg bort eller se en annen vei. Nedenfor gis et eksempel:

Klokka er 02.30 Det er rolig stemning, lokalet er halvfullt og beruselsen blant gjestene er middels. Noen av gjestene ser ut til å ha fått for mye å drikke, men ingen er utagerende. Det er noen ledige bord. Musikken er høy. Den fulle skuespillerjenta kommer syngende mot baren. Hun synger gitarsoloen i låta som spilles, hun har et lidende uttrykk i ansiktet. Øynene er sløve. Hun detter sammen over bardisken, men retter seg plutselig opp igjen. Det ser ut som om hun prøver å ta seg sammen. Hun ser sløvt på bartenderen mens overkroppen henger over baren. Hun snøvler at hun vil ha en øl. Bartenderen har sett på henne en stund, men han snur seg vekk og begynner å tappe en øl. Jenta lener seg over baren og roper på ham, strekker armene mot ham og vil ha kontakt. Han står demonstrativt med ryggen til mens han tapper ølen – så setter han den på disken foran henne uten å se på henne.

I denne situasjonen var det tydelig for oss at bartender opplevde gjesten som masete. Samtidig ville han hatt mye bedre muligheter til å vurdere gjestens beruselsesnivå dersom han tok seg tid til å prate med henne. Han valgte å ikke benytte seg av den muligheten selv om det ikke var andre gjester i baren som ventet på å bli servert. Cecilie beskriver en slik situasjon da de forgjeves forsøkte å oppnå bartenders oppmerksomhet:

Og vi satte oss midt i glaningen...Og fylla oss. Ja. Det var nesten litt sånn, «ser du ikke?» Det var en av dem som fikk hundre sjanser liksom, til å si nei. Som ikke greide det. Da hadde de på en måte ikke noen unnskyldning for ikke å se det, altså.

Vi så også at bartenderen ofte snudde hodet i motsatt retning av den berusede testkjøperen mens han eller hun tappet øl. Det virket som om bartendere opplevde at det var slitsomt å forholde seg til gjester som var beruset. Testkjøperne følte også at det var vanskelig å komme i prat. Sitatet nedenfor fra Cecilie er et eksempel på dette:

Det var veldig lite, sånn generelt, når det var tvil, generelt ellers også, når vi prøvde å skape en dialog ved å komme med noe annet en å si «én øl», så var det veldig få som på en måte ville ha en dialog.

Hun forteller videre:

Ja, det gikk liksom sånn [knipser med fingrene], fra du sa hva du skulle ha til... Men det var ikke noe om å gjøre å konversere liksom (...). Jeg fikk aldri noen oppfølgings spørsmål som «er du sikker på det?» eller «har du drukket mye?». Jeg fikk aldri spørsmål om noe. Det var veldig lite testing fra bartenders side.

Eksempelene illustrerer episoder der det virker som at bartender bevisst forsøkte å unngå å komme i kontakt med gjesten. Å unngå er ikke det samme som å overse. Å først registrere gjestens beruselse, for så å unngå gjesten, ser vi på som en bevisst handling. Bartender har ikke tid til, ønsker ikke eller orker ikke å innlede en samtale med en beruset gjest. Noe annet er å overse gjesten – dette er episoder der bartender tilsynelatende ikke ser på gjesten i det hele tatt, og dermed overser både gjesten og tegn på beruselse.

4.5 Å overse gjesten

I de alle fleste av kjøpsforsøkene fikk testkjøperen servering uten at bartenderen viste tegn til å vurdere gjesten. Bartenderen løftet ikke hodet, så ikke på gjesten, var opptatt av å sjonglere med flasker og glass eller jobbet på spreng for å servere andre gjester som ventet på øl. Thomas forteller:

Ja, der var det så stappa fullt med folk, der var det bare servering (...) De prøvde å få det til å gå fort unna. Jeg bare sto der med seddelen i hånda, og så svusj så nappa han seddelen ut av hånda mi. Og serverte meg.

Den vanligste reaksjonen fra bartender var altså ingen reaksjon i det hele tatt. De så knapt på gjesten som bestilte øl, og det virket ikke som om de var inne på tanken om at gjesten kunne være for beruset til å kjøpe. Dette til tross for at testkjøperne anstrengte seg for å bli sett og få oppmerksomhet. I Bergen fant vi det samme, i 60 % av kjøpsforsøkene serverte bartender uten antydning til reaksjon på gjestens beruselse (Lauritzen & Baklien, 2007).

Til tross for, men samtidig *fordi* dette var den mest typiske reaksjonen for bartenderer, har vi få sitater som underbygger dette. I 25 tilfeller ble det registrert at bartender reagerte, mens det i 64 tilfeller var ingen reaksjon å spore. Det var det atypiske som ble registrert, og i intervjuene med testkjøperne tok vi fatt i de atypiske situasjonene

På enkelte steder fikk vi litt samlebåndfølelse – bartenderere var bare opptatt med å tappe øl eller mikse drinker fortest mulig. Det så ut som de ikke brydde seg om hvem de serverte. Andre steder kunne vi oppleve at bartenderere var opptatt med helt andre ting. Nedenfor er et utdrag fra en samtale mellom de mannlige testkjøperne som gir et eksempel på at bartender tilsynelatende ikke vurderte gjestene overhodet:

Morten: Det var en fotballbule. Der var det veldig få som drakk. Det var veldig rolig (...)

Thomas: Men, det var litt artig, for bartenderen, hvis baren er her, så kom vi gående inn der, og TV-skjermen var der, og det var liksom straffe på overtid, så han sto og kikket på, og så kom Morten inn full, og så «Ja, hva skal du ha?». Og så...(…) De registrerte ikke oss. Hadde vi kommet 5 minutter etterpå, så hadde de nok gjort det, det var ikke så mye folk der.

4.6 Å oppfordre gjesten

Vi har vist eksempler der bartenderere tilsynelatende ikke foretar en vurdering av testkjøpernes beruselsesnivå. I åtte situasjoner (9 %) opplevde testkjøperne at bartenderen oppfordret dem til å drikke. Det kunne enten foregå ved at bartender serverte øl før de hadde bestilt, altså at bartender antok at de skulle ha øl. I disse tilfellene kan man kanskje tro de ikke har hatt mulighet til å vurdere om gjesten de har foran seg er beruset eller ikke. I ett tilfelle kom testkjøperen til baren med en pengeseddel i hånda. Før han hadde rukket å åpne munnen, snappet bartenderen seddelen ut av hånda hans og gav ham en øl. I Bergen opplevde testkjøperne oppfordring i 4 % av kjøpsforsøkene (Lauritzen & Baklien, 2007).

Oppfordringen kunne også gjelde den testkjøperen som spilte edru, ved at bartender foreslo at den som bestilte vann også skulle kjøpe øl. Thomas gir et eksempel på dette:

Det var Morten som var full der. Og han sto og snøvla. Og jeg sa til bartenderen at jeg bare skulle ha et glass vann, og da sa bartenderen til Morten «du må ta en øl til kameraten din også da!».

Ved et annet kjøpsforsøk reklamerte bartender veldig mye for juleøl før testkjøperen hadde bestilt. Han fortalte om de ulike typene de hadde og anbefalte dem å smake på flere. Det er vanskelig å avgjøre om dette skal kategoriseres som «oppfordring» eller om det er god service.

4.7 Oppsummering av funn

Det er enkelt å bli overskjenket på de aktuelle serveringsstedene. Kun seks kjøpsforsøk endte med serveringsnekt, og neksituasjonene skilte seg ikke ut fra de andre situasjonene på andre måter enn at resultatet av kjøpsforsøket var ulikt.

Overskjenkingen skjer sent og tidlig og over alt. Vi har sett at det var en sammenheng mellom serveringsutfallet og om stedet hadde ordensvakt. På steder uten vakt, var det flere serveringsnekt. Ut over dette kan ikke egenskaper ved den fysiske konteksten, slik som lysnivå, lydnivå, antall gjester og beruselsesgrad, hjelpe oss å forstå den høye andelen servering. Det kan heller ikke egenskaper ved aktørene. Både kvinnelige og mannlige bartendere skjenket testkjøpere i alle parkombinasjoner. Heller ikke i Trondheim eller Bergen var det mulig å forklare serveringsutfallet ut fra variablene som ble registrert i skjemaet (Buvik & Baklien, 2006; Lauritzen & Baklien, 2007).

Bartendere reagerer på ulike måter når de møter gjester som viser tegn på åpenbar påvirkning – hvis de da reagerer i det hele tatt. Den vanligste reaksjonen var nettopp ingen reaksjon. De fleste bartendere serverer tilsynelatende uten å observere gjesten de har foran seg. Og det ser ut til at bartendere ved mange tilfeller registrerer beruselsesnivået, men serverer likevel. På grunn av så få neksituasjoner kan vi ikke si noe om den typiske neksituasjon, men det kan virke som om de neksituasjonene vi opplevde var et relativt tilfeldig utfall.

Hvordan kan vi forstå den høye andelen servering? Neste kapittel skisserer mulige forklaringer på serveringsutfallet.

5 Mulige forklaringer

Hvorfor er det så få bartendere som nekter gjester som fremstår som åpenbart påvirket av alkohol? Hvilke faktorer er med på å avgjøre serveringsutfallet? Kan våre data bidra til å forklare hvorfor de aller fleste bartendere i denne studien serverer gjester som fremstår som åpenbart påvirket? I dette kapitlet skal vi se på mulige faktorer som kan bidra til å forstå serveringsutfallet. Er det slik at bartendere ikke *kan* bedre? Har de ikke fått opplæring? Eller *vil* de ikke nekte servering? Kanskje de ikke vet *hvordan* de skal si nei? Kanskje de ikke orker å ta konfrontasjonen? Eller er det slik at bartendere opplever det som ordensvaktens oppgave å sjekke gjestenes beruselsesnivå? Og er det så farlig å servere hvis skjenkekontrollen ikke sanksjonerer uansett?

5.1 Bartendere kan ikke?

Vurdering av beruselse baseres på skjønn. Det er ikke noe enten eller, men mange grader av beruselse. Alkoholloven sier at gjester ikke skal få servering dersom de er *åpenbart påvirket*, men loven sier ingen ting om hva som regnes som åpenbar påvirkning. Det nærmeste vi kommer en offisiell standard, er Helsedirektoratets oversikt over grader av beruselse som vi presenterte i kapittel 3. Men det er ikke gitt at alle bartendere kjenner til denne. Kanskje er det slik at bartendere ikke vet hvor grensen går? Og selv om de vet hvor grensen går – kanskje de ikke vet *hvordan* de skal si nei?

5.1.1 Manglende kunnskap?

Det er ansvarlig bevilingshaver på serveringsstedet som må bestå kunnskapsprøven om alkoholloven. I metodekapitlet presenterte vi Helsedirektoratets retningslinjer for ulike grader av beruselse, og denne oversikten er sendt til samtlige utesteder i Oslo. Helene forteller at de ofte så oversikten henge i barene de besøkte:

Men jeg har tenkt på en ting, på veldig mange av stedene, i hvert fall rundt (sted), hadde veldig mange av stedene denne fullhetsskalaen eller hva jeg skal si, den med de ansiktene. Og den hang liksom rett bak bartenderen. Og de passerte

den flere ganger mens vi hadde passieren vår. Så det er jo liksom synliggjort i arbeidsmiljøet deres.

Samtidig er det ingen selvfølge at bartendere blir bedre skikket til å vurdere gjestenes beruselsesnivå om de får tilsendt oversikten fra Helsedirektoratet. Hva slags opplæring får ansatte på utesteder? Kurses alle nye ansatte i alkoholloven?

Ordensvaktene må gjennomgå grundig opplæring, og får tildelt en personlig brikke som viser at de har gjennomgått kurs og er godkjent som vakt. Så vidt vi kjenner til, finnes det ikke noe tilsvarende system for bartendere. Utestedene er riktig nok pålagt å ha et internkontrollsystem som handler om intern styring og kontroll av den daglige skjenkevirksomheten. Hvert skjenkested har et selvstendig ansvar for at utøvelsen av bevillingen skjer i samsvar med alkohollovens formål og bestemmelser. Veilederen om internkontrollen er tydelig på at den ansvarlige for virksomheten skal ha oversikt over alkoholloven og sørge for at ansatte i virksomheten har tilstrekkelig kunnskap og kompetanse. Veilederen er detaljert på hva de ansatte bør ha kunnskaper om, hvordan de kan gjenkjenne tegn på at en person er åpenbart påvirket av rusmidler, forbudet mot overskjenking og bortvisning av kunder som er åpenbart påvirket (Helsedirektoratet, 2005). Dette diskuteres videre i kapittel 6.

Det er bevillingshavers plikt å se til at de ansatte har kunnskap om ansvarlig skjenking. Men det ser ut til at kunnskapsnivået om alkoholloven er for lavt. Man kan kanskje spørre seg om bartendere ikke kjenner til grensene for når en gjest har fått nok å drikke. Kanskje de ikke har fått opplæring?

Det er viktig at bartendere kjenner grensen for når en gjest har fått for mye å drikke. Dette er kunnskap det er relativt enkelt å formidle til serveringssteder og bartendere. Bartendere må også vite, og trene på, *hvordan* de skal si nei i en bestillingssituasjon. Er det best å bli sint og kaste ut gjesten? Skal man tilby et glass vann? Hva skal man gjøre hvis gjesten er uenig og vil krangle om det? Morten forteller at han opplevde at bartendere var litt redde for å si nei. Han sier:

For i de tilfellene vi opplevde tvil, da forventet jo liksom vi at det skulle komme et nei, men det virka som om at de var litt redde for å si nei.

Serverer de fordi de ikke har kunnskap og erfaring om hvordan de skal nekte? Vi har sett at testkjøperne betegner neksituasjonene de opplevde som *hyggelige nekt*.

Så det kan virke som om de bartenderne som valgte å nekte, også hadde kunnskap om hvordan de skulle gjøre det på en hyggelig og profesjonell måte.

I Bergen har mange bartenderne deltatt på kurs i ansvarlig alkoholserving (Lauritzen & Baklien, 2007). Kursdeltakerne fikk opplæring i alkoholloven og i konflikthåndtering. Evalueringen viste at kurset i liten grad handlet om overskjenking, kun en åttendedel av kurset var om alkoholloven og overskjenking. Kunnskapen som deltakerne fikk formidlet om konflikter var svært handlingsorientert, og dreide seg blant annet om hvordan bartender skulle snakke med kranglete gjester og roe dem ned. 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 frem til hvordan de kunne handle annerledes hvis de skulle følge opp kunnskapen (Lauritzen & Baklien, 2007). Dersom bartenderne skal få mer kunnskap om overskjenking, vil det være viktig å fokusere på *når* en gjest er for beruset til å få servering og *hvordan* man sier nei i praksis.

5.1.2 En stresset arbeidshverdag

Stedene som ble besøkt hadde stort sett mange gjester de kveldene testkjøpene ble gjennomført. Ved halvparten av besøkene var stedene halvfulle, mens det var fullt eller trengsel på en tredjedel av stedene. Ved omtrent en tredjedel av besøkene var det kø i baren idet testkjøperen bestilte øl. Toomey og medarbeidere (1999) viser at selv om ansatte har evnen til å se om en gjest er for beruset for servering, er det ikke sikkert de har tid til å bruke den.

Alle som selv har vært på et utested natt til lørdag eller søndag, vet at situasjonen kan være hektisk. Ofte står det folk i baren og maser om å bli servert, glass skal ryddes og vaskes, bord skal tørkes, stearinlys skal skiftes, drinker skal mikses og toalett-papir skal etterfylles. Samtidig bærer ofte arbeidsmiljøet preg av at det er dunkel belysning og høy musikk. Ofte kan det være så mange folk i baren at selve bestillingssituasjonen er over i løpet av få sekunder, gjerne bare ved hjelp av tegnspråk som en finger i været for å signalisere ønske om en øl. I denne studien var belysningen på stedene middels ved halvparten av besøkene, mens den var svak ved 40 % av besøkene. Musikken er registrert som høy ved halvparten av stedene og på resten av besøkene var det middels høy musikk. Bare seks besøk var på steder med lav musikk. I mange tilfeller kan forutsetningene være dårlige for at en bartender skal ha mulighet til å vurdere gjestenes beruselsesnivå. Det kan stilles spørsmål ved om arbeidsforholdene er lagt til rette for at bartenderne skal kunne

foreta en skikkelig vurdering. Kolliderer ønsket om å gjøre stedet attraktivt for gjestene med tilrettelegging av et arbeidsmiljø der bartenderer har gode muligheter for å vurdere gjestenes beruselsesnivå?

Den ene kvelden var en erfaren bartender med som observatør. Hun var opptatt av bartenderenes muligheter for å vurdere beruselsesnivået i bestillingssituasjonen. Hun ga uttrykk for at bartenderer ikke hadde unnskyldning for å servere på fire av stedene, der det var få gjester og ingenting å gjøre: *«Så de hadde gode muligheter til å sjekke gjestenes beruselsesnivå.»* På de andre stedene mente hun det var helt umulig for bartenderer å vurdere gjestene: *«Når det er masse folk i baren og man har mye å gjøre, så har man verken tid eller mulighet til å vurdere gjestene.»*

Det er vanskeligere for bartenderen å se gjesten dersom det sitter folk i baren og mange andre står rundt. Bartenderobservatøren mente at denne studien var et utmerket bevis på hvor vanskelig det er for bartenderer å vurdere om en gjest er for beruset til å få mer å drikke. I mange tilfeller har bartenderen altfor mye å gjøre, samtidig som at andre forhold (høy musikk, lite lys) gjør det vanskelig å vurdere alle gjester godt nok. Samtidig har ingen av de norske studiene kunnet påvise sammenheng mellom egenskaper ved det fysiske miljøet og serveringsutfallet (Buvik & Baklien, 2006; Holth & Bye, 2004; Lauritzen & Baklien, 2007).

Det skal også sies at på flere av de besøkte stedene var det relativt rolig i baren og ingen andre gjester som ventet på å bestille drikke. Ved 70 % av besøkene var det ikke kø i baren. Hektiske arbeidsforhold kan ikke forklare den høye andelen av kjøpsforsøkene som endte med servering her. Det er likevel rimelig å anta at det noen ganger kan være vanskelig for bartenderer å foreta en vurdering fordi arbeidsmiljøet ikke er tilrettelagt for dette.

5.2 Bartendere vil ikke?

I lys av at bartenderer kan oppleve å ha en stressende arbeidshverdag, er det naturlig å tenke at de ønsker å arbeide mest mulig effektivt. Der det står mange som venter på å få bestille, må en kunne anta at det er ønske om å servere raskest mulig. Det kan føre til at man velger den enkleste veien, og ikke satser på et uforutsigbart utfall. Vi var tidligere inne på at de kanskje mangler kunnskap om hvordan de skal si nei. Man kan også spørre seg om de kanskje vegrer seg litt for det. Så lenge gjesten fremtrer som hyggelig og ikke er kranglete, er nok kanskje det letteste å la gjesten få bestille det hun eller han ønsker. Både når det gjelder tid og penger vil

det være mer hensiktsmessig å servere gjesten. Ved å innlede en diskusjon og vurdere beruselsesnivået, risikerer bartender å bruke mye tid, samtidig som både inntjening og tips vil reduseres dersom gjesten ikke får servering.

Bartenderes jobb er naturlig nok å servere gjester drikkevarer, og i løpet av en kveld på jobb skjer dette fortløpende. En kan tenke seg at denne handlingen gjentas så ofte at det gjøres uten at de tenker så mye over det. Dermed kan vi si at handlingen habitueres eller automatiseres, de handler av ren rutine. Slike vaner gjentas ofte uten at folk tenker over hva som skjer i situasjonen (Jager, 2003).

5.2.1 De orker ikke konfrontasjon

Testkjøperne fikk ofte inntrykk av at bartenderere ikke var villige til å ta en konfrontasjon. Ved flere anledninger opplevde de at bartender hadde registrert at de var beruset, men valgte å se gjennom fingrene. Cecilie sier:

Ellers så tenker jeg også at det kan ha noe med det at man ikke vil skape en uhyggelig atmosfære når man jobber med omdømmet sitt. Samtidig som man er pålagt å gjøre det her, så er man pålagt av sin arbeidsgiver å yte en veldig god service. Man er jo så avhengig av å ha folk innom.

Dette handler også om at bartenderere må forholde seg til motstridende normer. På den ene siden ligger det en forventning fra arbeidsgiver om at det skal komme mest mulig penger i kassa. Og summen i kassa øker proporsjonalt med ølen de skjenker. Samtidig skal bartender skape hyggelig stemning slik at gjestene trives og kommer tilbake. Gjester som nektes servering vil antagelig ikke trives særlig godt, og kanskje vil de ikke komme tilbake.

Helene forteller om noe av det samme:

For i de tilfellene vi opplevde tvil, da forventet jo liksom vi at det skulle komme et nei, men det virka som om at de var litt redde for å si nei. Mange i hvert fall, at dem på en måte, at det er vanskelig å manne seg opp til å nekte. Dem er redde for sure miner, kanskje. Og de er kanskje redde for å miste en kunde, å miste den fortjenesten med salget. Og da vil jo den grensa for når man sier nei, bare øke og øke og øke. Plutselig er man på det svarte ansiktet, liksom.

Testkjøperne satt igjen med inntrykk av at mange mente at det er enklest å servere, for da slipper de å ta en konfrontasjon. En studie fra USA viser det samme.

Bartendere antar at serveringsnekt vil føre til unødig mas og tidsbruk, og velger derfor heller å servere berusede gjester (Reiling & Nusbaumer, 2006). Kanskje det er lettest å late som om man ikke ser den fulle gjesten? Man vet ikke hva som skjer hvis man nekter en gjest, det kan utvikle seg til en kjedelig og tidkrevende situasjon. Man vet aldri hvordan gjesten reagerer på nekt, kanskje må både bartender og vakt bruke lang tid på å snakke med gjesten og få ham eller henne ut av lokalet. Så selv om de kjenner grensene for når en gjest har fått for mye å drikke, er de kanskje litt redde for hva som skal skje hvis de nekter å servere? Thomas snakker om dette i forbindelse med hvordan bartendere nektet servering:

Dem takla det bra, og det er kanskje fordi de vet at hvis de begynner å være ufine mot overstadige gjester, så kan dem fort begynne å få litt bråk sjøl.

5.2.2 Økonomiske motiver

Det ligger i kortene at alle som selger noe vil tjene mest mulig penger. Dette gjelder også skjenkenæringen. Fordi skjenkenæringen 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 (Axelsen, 2001). Jo mer som skjenkes, jo høyere blir omsetningen. Serveringsnekt kan føre til tapt fortjeneste, og kanskje også mindre tips. Ved gjennomføring av testkjøp i Bergen ble det diskutert om stor tetthet av utesteder ville øke konkurransen, og at det dermed ble mer overskjenking fordi utestedene var redde for at gjestene skulle gå til nabostedet hvis de ikke fikk servering (Lauritzen & Baklien, 2007). Studier fra USA viser at økonomiske motiver kan ha betydning for overskjenking (Lenk et al., 2006; Reiling & Nusbaumer, 2006). Reiling og Nusbaumer viser både hvordan ledere kan ha økonomiske motiver for å skjenke berusede gjester og at bartenderes ønske om tips kan være et motiv for å overskjenke. Særlig dersom tips utgjør en stor andel av lønna, kan man kanskje anta at redsel for å tape tips kan føre til overskjenking.

Man kan spørre seg om det foregår en dobbelkommunikasjon fra bevillingshavers side. På den ene siden oppfordres bartendere til å skape en hyggelig stemning der gjestene trives og drikker øl, slik at stedet tjener mest mulig penger. Samtidig skal de skjenke ansvarlig – noe som kan innebære at gjester må bortvises og konflikter kan oppstå. Det er grunn til å tro at det ikke alltid er like lett å balansere mellom de to ytterpunktene.

5.3 Bartendere skal ikke?

Ifølge serveringsloven kan politiet, når de finner det nødvendig, kreve at serveringsstedet skal ha ordensvakter som er godkjent av politiet. Politiet kan som grunnlag for godkjenningen kreve gjennomført ordensvaktkurs. I Oslo kreves det minimum et 25 timer kurs for å få godkjenning. Kurset omhandler kundebehandling, kommunikasjon, rusmidler, førstehjelp, pågripelses- og kontrollteknikker, alkoholloven og omsetning av alkoholholdige drikker, konflikthåndtering, brannvern og det juridiske rundt ordensvaktvirksomhet.

Ved tre fjerdedeler av besøkene møtte testkjøperne ordensvakter i døra. Testkjøperne fikk generelt et godt inntrykk av vaktene. Testkjøperne som var i alderen 25–28 år, ble ofte bedt om å vise legitimasjon. Thomas forteller:

Ja, de sjekka alltid legitimasjon hvis det var tvil om alder. Men på mange av plassene, og det har jeg ikke opplevd så mye før egentlig, så var det sånne positive henvendelser «Hei, hvordan går det med deg?» «Er du i bra form?»

Helene forteller:

De var kjempehyggelige. Veldig ordentlige, synes jeg. Sånn at dem var liksom presentable og møtte oss med et smil. Det var ikke sånn «Få legitimasjon!» (sint stemme), det var mer sånn «kan jeg få se legitimasjon?» (hyggelig stemme). Og de sa ofte «ha en hyggelig kveld!». Det var generelt veldig hyggelige folk. Voksne karer. Jeg tror alle var over 30 år. Noen fra 30 til 50 år. Det var ordentlige menn, liksom, ikke smågutter. Så dem hadde vi gode møter med.

Morten har det samme inntrykket. Han sier:

Ja, for de prater med deg før du går inn. For å få noe reaksjon, for å se om vi snøvler eller om alt er greit. Jeg har fått et veldig godt inntrykk av dem. Dem gjør faktisk jobben sin (...). De skal ha fast øyenkontakt med deg før du går inn, «går det bra med deg?», de tester rett og slett skikkelig, dørvaktene altså.

Testkjøperne var instruert i å ikke spille åpenbart påvirket da de skulle inn på utestedene. Intensjonen var ikke å vurdere om ordensvaktene slapp inn gjester som fremsto som åpenbart påvirkede. Testkjøperne ga uttrykk for at de ikke villet kommet inn på mange av stedene dersom de hadde fremstått som åpenbart påvirket:

Hvis jeg hadde vært full i døra så hadde jeg ikke sluppet inn på halvparten av plassene.

Så når testkjøperne har blitt kontrollert i døra, både når det gjelder alder og beruselsesnivå, kunne det se ut som om bartenderne mente at gjestene var ferdig kontrollert. Alle testkjøperne mener at det er en ansvarsfraskrivning fra bartenderers side. Thomas sier:

Det er lav terskel for å servere – det er ikke tvil om det. Det er en ansvarsdeling, tror jeg. Der de har dørvakt, er det dørvakta sin jobb å få ut fulle folk. Og derfor, for å holde effektiviteten oppe og tappe mest mulig, så blir det servering.

Thomas har inntrykk av at det er ordensvaktens oppgave å kontrollere gjestenes beruselsesnivå, og at bartenderne skyver ansvaret over på vaktene. Å nekte en gjest servering, ville være å overprøve ordensvaktens avgjørelse. Dette er i samsvar med resultatene fra evalueringen av Ansvarlig vertskap i Bergen. Her diskuteres den samme ansvarsfraskrivelsen fra bartender til ordensvakter, ved at bartender kunne servere alle gjester i lokalet så lenge de var kommet forbi vaktene. (Lauritzen & Baklien, 2007).

Samtidig ser vi at Thomas er inne på de økonomiske motivene – det gjelder å tappe mest mulig, og at de derfor ikke tar seg tid til å vurdere gjestenes beruselse. Thomas fortsetter å si:

Det er hovedinntrykket mitt, det er at når vi kommer oss forbi dørvakta, så er på en måte alder og grad av edruelighet testet og ferdiggjort. Så jobben til bartenderne er servering.

Morten snakker om den samme ansvarsfraskrivelsen:

Jeg tenker på dørvaktene, bartenderne stoler litt vel mye på dørvaktene. De sier fra seg litt ansvar der.

Det kan med andre ord se ut til at det er en forskyvning av ansvar fra bartender til vakter. Testkjøperne snakket om at serveringsstedene kjøpte seg et *filter* ved å leie inn vaktelskaper. De brukte dette til å sile ut de gjestene som var beruset, slik at de selv slapp å gjøre den jobben. Dette er viktig å merke seg når det gjelder kunnskapsnivå og opplæring. Vaktene har gjennomgått grundig opplæring, mens

bartendere neppe har like mange timers undervisning i alkoholloven og konflikthåndtering. Samarbeidet mellom vakter og bartendere er en viktig del av begge arbeidshverdag og ansvarsforholdet dem imellom bør være tema på opplæring for begge gruppene. Ifølge alkoholloven ligger ansvaret hos den som skjenker alkoholen, og dette ansvaret kan ikke overføres til vaktene. Helene snakker om at det ikke kan være vaktens oppgave å passe på at alkoholloven følges:

Men jeg tenker, man kan jo ikke satse på dørvaktene heller, for du kan jo ha kommet inn klokka ni, og så kan du ha sittet der, og noen andre har kjøpt rundene til bordet, og du kan sitte der i tre timer og ha blitt møkk dritings. Da er det jo på en måte ikke dørvaktas ansvar lenger.

5.4 Bartendere må ikke?

Vi har tidligere vist statistikk fra skjenkekontrollen. Næringssetaten gjennomfører over fem tusen skjenkekontroller i Oslo i løpet av et år, så vi kan regne med at de fleste serveringssteder har slike besøk. Alkoholforskriften vektlegger dessuten at kontrollen til enhver tid skal utføres hensiktsmessig, og det betyr i praksis at steder der en forventer høyt skjenkenivå skal besøkes ofte. Opplever skjenkenæringen kontrollen som en reell trussel? Er det slik at frykt for sanksjoner bidrar til ansvarlig alkoholserving?

Generelt sett kan vi si at lovbestemmelser mister kraft dersom det ikke er knyttet sanksjoner til dem, og det gjelder også for alkoholloven (Baklien & Skjælaaen, 2012). For å oppleve skjenkekontrollen som en motivasjon til å skjenke ansvarlig, eller sagt på en annen måte – hvis skjenkekontrollen skal oppfattes som en trussel, så må kontrollen rapportere den overskjenkingen som faktisk foregår. Vi har også sett at få av kontrollene resulterer i rapport. Samtidig er det viktig at serveringsbransjen opplever at rapportene får konsekvenser, men vi har sett at veien fra rapport til inndragning av bevilling er byråkratisk og tidkrevende. Få rapporter ender med inndragning av skjenkebevilling.

5.5 Bartendere trenger ikke?

Alkoholloven gir de formelle normene for skjenking av alkohol. Kjennskap til loven og motivasjonen for å følge den er diskutert over. Men i utelivet eksisterer det også andre lover, normer og forventninger. En av dem er Kardemommeloven.

Testkjøperne fikk inntrykk av at så lenge de ikke plaget andre, men var greie og snille, fikk de gjøre hva de ville.

I metodekapittelet fortalte vi hvordan testkjøperne var instruert i å spille *gladfulle*. Vi ville unngå uheldige situasjoner og at det skulle oppstå konflikt mellom dem og andre gjester, vakter eller bartendere. Testkjøperne la vekt på at de selv ikke skulle virke provoserende på noen andre gjester, men framstå som beruset og glad. Morten sier:

Det som du nevnte også, når du er så full som det, så er det også halvveis godt humør også, du er ikke noe sånn, du ser ikke ut som du skal lage noe bråk. Og da er det kanskje, da er det ikke så farlig om man får en øl.

Vi som observerte så hvordan testkjøperne fremsto som om de var i godt humør ved kjøpsforsøkene. Jentene fniste ofte seg i mellom, og guttene hadde en alt annet enn aggressiv kroppsholdning. Nedenfor er et utdrag fra en samtale mellom Cecilie og Helene.

Cecilie: Vi har jo fått servering overalt, unntatt et sted. Så... Det er utrolig overraskende.

Helene: Men er det ikke liksom, vi er så harmløse...

Cecilie: Vi kan ikke ødelegge noe eller...

Helene: Lage noe faenskap hvis vi blir drita, på en måte.

Testkjøperne legger vekt på at de ble oppfattet som harmløse og at de ikke ble sett på som en mulig kilde til bråk. Det kan godt hende at bartendere ville møtt dem på en annen måte dersom de hadde vært kranglete eller provoserende. Her er vi igjen tilbake til at bartendere vil unngå konflikt og konfrontasjon. Så lenge gjesten er i godt humør og man slipper konflikt, er det liten motivasjon for å nekte servering. Når vi spør Cecilie om hun er overrasket over det høye serveringstallet, svarer hun:

Sånn sent på kvelden, og når jeg ser rundt meg og ser at folk er på samme nivå, da overrasker det meg ikke. Jeg tror standarden for å bli nektet ligger mye over, og at man skal ødelegge noe for å bli nektet eller bli kasta ut. Da må man oppføre seg dårlig. Så lenge vi ikke er en trussel for stedet, så er det på en måte greit, tror jeg. Det har blitt en slags norm.

Cecilie snakker om at det har blitt en slags norm at man får servering så lenge man oppfører seg ok og ikke lager bråk. Alkoholloven blir utfordret av Kardemomme-loven. I tillegg eksisterer det en rekke andre uformelle normer i utelivet.

5.6 Drikkekultur – vi spytter ikke i glasset

Innledningsvis snakket vi om hvordan bruk av alkohol inngår i en normal praksis, og at det norske fylleorienterte drikkemønsteret kan sees i lys av sosiale normer og kulturelt bestemte forventninger. Noen steder er det greit å danse på bordet, andre steder ville det vært svært upassende. Noen steder serverer øl i plastglass, mens på andre steder ville gjester blitt indignert dersom de fikk øl servert i plast. Hvilke normer er med på å styre bartenderes atferd? Hvor går de uformelle grensene for akseptabel og ikke-akseptabel atferd i utelivet?

Horverak & Bye (2007) har studert det norske drikkemønsteret og oppsummerer at vi drikker *i helgene og til fest, gjerne uten mat – og ofte litt for mye*. Vi er vant til at vi drikker oss beruset når vi drikker alkohol. Vi spytter ikke i glasset. Selv om vi gjerne liker å tro det, har vi ikke den kontinentale drikkekulturen der vinen er en del av måltidsopplevelsen. Noen har kanskje det, men vi tvilholder samtidig på den norske helgefylla.

Nordmenn er oftere beruset på utesteder og hos venner, enn de er hjemme (Horverak & Bye, 2007), og vi har en stadig økning i antall skjenkesteder (Skjælaaen, 2011). De som hyppigst besøker skjenkesteder, drikker mer alkohol per besøk enn andre gjester, og hyppig drikking på skjenkesteder innebærer en høyere frekvens av beruselse (Lund, 2007; Rossow & Træen, 1995). Hvordan vi oppfører oss i beruselsen har med forventninger og normer for atferd å gjøre. Vi kan oppføre oss dumt og slippe unna med at fylla har skylda. Vi forventer at folk endrer atferd i beruselsen, og terskelen for hva som er akseptert finner vi først og fremst i drikkekulturen, ikke i alkoholloven.

I likhet med gjestene i utelivet er også personalet bak disken unge. I denne studien hadde nesten 80 % av bartenderne en antatt alder på under 30 år. Når bartenderen har omtrent samme alder som gjesten, har de kanskje også felles oppfatninger og forventninger om hvor grensen går for akseptert beruselse. Dette kan ha betydning for serveringsutfallet. De unge bartenderne tilhører den gruppen som drikker mest, hyppigst og ofte frekventerer byens utesteder (Horverak & Bye, 2007; Lund, 2007). En amerikansk studie viser at bartendere som selv har et høyt alkoholforbruk

og drikker seg ofte beruset, i større grad serverer gjester som er beruset (Reiling & Nusbaumer, 2006).

Kartleggingen av situasjonen i prosjektområdet ga et bilde av utelivet. Situasjonen ble beskrevet som kaotisk med høyt beruselsesnivå og mye overskjenking. Dette er slik vi er vant til å ha det. Denne virkeligheten møter alkoholloven. Lovens funksjon er avhengig av konteksten den skal fungere i (Baklien & Skjælaaen, 2012). Kanskje loven får en svak gjennomslagskraft i en fylleorientert drikkekultur?

Det kan se ut som om det er et sprik mellom ideal og realitet. Alkoholloven møter en drikkekultur der det er en kollektiv aksept av beruselse. Evalueringen av Ansvarlig vertskap i Bergen forklarer også til dels overskjenkingen med en kollektiv aksept av en fyllekultur (Lauritzen & Baklien, 2007). Kanskje er det i drikkekulturen vi finner forklaringen på serveringsutfallet.

6 Veien videre

Innledningsvis stilte vi spørsmål om hva som skjer når en åpenbart påvirket gjest bestiller øl i en bar. Får gjesten servering? Eller blir gjester avvist, slik alkoholloven sier at de skal? Hvordan reagerer bartenderen på gjestens atferd? Bakgrunnen for spørsmålet var todelt. For det første er bartenders respons på gjester som fremstår som åpenbart påvirket interessant i seg selv. Som nevnt har vi tidligere gjennomført tilsvarende studier i Trondheim og Bergen. Når beslutningstakere eller andre interesserte har etterspurt forskningsbaserte beskrivelser av forholdene i hovedstaden, har vårt svar vært «det er ingen grunn til å tro at tilstanden skiller seg nevneverdig fra andre større byer i Norge». Nå har vi et bedre kunnskapsgrunnlag. For det andre er kunnskap om overskjenking og hva som skjer i samhandlingen mellom gjest og bartender viktig som grunnlag for SALUTT, som har som ett av sine hovedmål å redusere og forebygge overskjenking. Intensjonen er at dette også skal bidra til å redusere innslaget av vold og ordensforstyrrelser, samt å gi økt trygghetsfølelse til Oslos befolkning. Derfor blir det viktig å stille spørsmål om hva funnene som er presentert i denne rapporten kan bety for veien videre.

6.1 Fri flyt?

Får den påvirkede gjesten servering? Svaret er i all hovedsak ja. Det var langt mellom de stedene som nektet en gjest som viste de fleste tegn på åpenbar påvirkning. Serveringen skjedde også der det var stille og rolig, med få andre gjester, slik at testkjøperen vakte oppsikt og bartender hadde alle muligheter til å vurdere akkurat denne gjesten. I 93 % av tilfellene ble det servering på den testkjøperen som framsto som åpenbart påvirket. Det ser ut til at det er lett å få kjøpt øl på serveringsstedene som er besøkt, selv om man fremstår som åpenbart påvirket.

Før det trekkes alt for store konklusjoner av dette tallet, er det imidlertid nødvendig med noen presiseringer og forbehold. Det første er at selv om så godt som ingen nektet servering til personer som framsto som åpenbart påvirket, kan det diskuteres om dette er overraskende. Prosjektet som nå settes i gang i Oslo, er inspirert av det

svenske STAD-prosjektet. Også i Stockholm var omfanget av overskjenking avdekket ved testkjøp høyt før tiltak ble i verksatt (Wallin et al., 2002). Resultatene fra studiene i Trondheim og Bergen var også høye (Buvik & Baklien, 2006; Lauritzen & Baklien, 2007). Dette påvirket forventningene til hva vi ville finne i Oslo. Da testkjøpernes beruselsesnivå ble fastsatt gjennom utprøving, ble alle de tilstedeværende bedt om å spå om hva resultatet ville bli. Mange av dem som kjente utelivet godt, forventet at andelen servering skulle bli høy, om enn ikke så høy som den faktisk ble.

Den andre presiseringen innebærer en advarsel mot feiltolkninger. Studien viser at i en konstruert testsituasjon, som riktignok oppleves som virkelig av bartender, får den som framstår som åpenbart påvirket alkoholservering i 93 % av tilfellene. Tallet betyr at lista legges høyt når det gjelder nekt på grunn av beruselse, men det betyr *ikke* at det er 93 % overskjenking i Oslo. Vi vet ikke, og vil neppe få vite, hvor stor del av gjestene på Oslos utesteder som framstår som like påvirket som våre testkjøpere når de kommer fram til disken. Da vi observerte testkjøpene, opplevde vi flere steder der beruselsesnivået var høyt, og der mye tydet på at testkjøperen slett ikke var den første som ble overskjenket i løpet av kvelden. Andre steder skilte testkjøperen seg ut ved å framstå som langt mer beruset enn andre i lokalet.

En tredje presisering er en advarsel mot generalisering. Vi har bare testet 39 serveringssteder der det til sammen er gjennomført 89 testkjøp. 39 av disse er utført i et område som ifølge politiet byr på mange problemer når det gjelder rus og vold. Vårt fokus var de rene drikkestedene. Restauranter med bordsservering er ikke inkludert. Totalt er det omtrent 700 skjenkesteder i Oslo sentrum. Vår studie gir ikke grunnlag for å si noe generelt om skjenkenivået på alle disse skjenkestedene.

Den fjerde presiseringen må knyttes til at det noen ganger virket tilfeldig om han eller hun som framsto som beruset fikk servering eller ikke. Både observasjoner og intervjuene med testkjøperne tyder på at enkelte neksituasjoner like gjerne kunne ha blitt servering og omvendt. Testkjøperne var instruert til ikke å være kranglete, så når bartender på det ene stedet spurte Helene om hun ikke heller skulle ta et glass vann, så kom det ingen protest. De fleste vanlige gjester ville trolig ha opprettholdt ønsket om en øl i en slik situasjon, og vi vet ikke hva resultatet da hadde blitt. Et annet sted ble en ferdig tappet øl plassert på disken, trukket tilbake da en annen bartender tilfeldigvis kom forbi. Det var også serveringssituasjoner som kanskje like gjerne kunne ha endt med avvisning. Thomas beskriver en slik situasjon:

Nede på (sted) ble jeg tungt observert av en annen bartender, men jeg var bevisst på at jeg ikke så på ham, da. Jeg forholdt meg bare til den jeg ble skjenka av. Det blir jo bare antagelser, men hvis jeg hadde spilt mer på den andre bartenderen, så tror jeg kanskje det hadde blitt nekt.

Andelen testkjøp som endte med servering kunne med andre ord lett blitt både høyere og lavere enn 93 %.

Et annet viktig funn er at testkjøperne opplevde flere oppfordringer enn nekt. Det dreide seg både om at ølen kom på disken før testkjøperen hadde rukket å bestille, og at den kompis som framsto som edru og som ba om et glass vann, ble oppfordret til å ta en øl han også.

6.2 Utgangspunkt for tiltak

Studien er en del av en situasjonsbeskrivelse som skal være utgangspunkt for tiltak overfor utelivet i Oslo. Den bekrefter at det er et stort behov for endring og forbedring. For å skape et bedre uteliv, er det flere aktører som kan endre seg. De første er selvfølgelig alle de bartenderne som skjenker folk som framstår som åpenbart påvirket. De trenger kunnskap om alkoholloven, om hvilket ansvar de har, og om hvordan de skal si nei. Det kan virke som om mange bartenderer velger den løsningen som er enklest der og da; å skjenke enda en øl. Kanskje er det også slik at handlingen er automatisert, slik at skjenkingen foregår mer ut fra vane enn ut fra en bedømmelse av gjestens beruselsesnivå. Samtidig er det grunn til å fokusere på ansvarsdelingen mellom bartenderer og ordensvakter, slik at det ikke er tvil om at det er bartenderer som har ansvar for at gjester som er åpenbart påvirket ikke får mer å drikke.

Den andre viktige gruppen, er bevillingshaverne. Det er først og fremst de som «straffes»¹ dersom bevillingen inndras som en følge av overskjenking, og selv om bartender i noen sammenhenger kan ha et straffeansvar, er det bevillingshaverne som har det endelige ansvaret for det som skjer ved bardisken. Dette ansvaret er nedfelt blant annet i forskriftene til alkoholloven, først og fremst i § 8 om

¹ Etter loven regnes ikke en inndragning som straff, men om en tar utgangspunkt i opplevelsen til bevillingshaverne, er ikke straff en fjern beskrivelse. Spørsmålet om inndragning er å anse som straff etter Grunnloven § 96 eller Den europeiske menneskerettighetskonvensjonen artikkel 6, har vært behandlet i domstolene og hos Sivilombudsmannen. Begge instansene har kommet til at inndragning ikke er å anse som straff.

internkontrollen² som gir bevillingshaver ansvaret for at alkoholloven overholdes. § 8–3 pålegger blant annet bevillingshaver å sørge for at de ansatte «*har tilstrekkelige kunnskaper og kompetanse til å overholde kravene til virksomheten*». Bevillingshaver skal også «*ha rutiner for å sikre overholdelse av krav i bevillingen, alkoholloven og bestemmelser fastsatt i medhold av alkoholloven som gjelder for virksomheten*». Dessuten er vedkommende pålagt å «*ha oversikt over hvordan virksomheten er organisert og hvordan oppgaver og ansvar er fordelt*». Som vi har sett foran, er det siste ikke minst viktig når det gjelder ansvarsfordelingen mellom ordensvakter og bartendere.

Det er med andre ord ikke nok at de ansatte blir gjort kjent med hvordan drinker skal mikses og hvordan oppvasken skal ordnes. De skal også gis kunnskap om hvordan de skal forholde seg overfor gjester som er åpenbart påvirket. Bevillingshavere har et ansvar for å legge forholdene til rette i arbeidsmiljøet slik at bartenderen har en realistisk mulighet for faktisk å vurdere gjestenes beruselsesnivå og slik følge lovens krav. Høy musikk og høyt støynivå, dårlig lys og få folk bak disken, er faktorer som gjør det vanskelig for dem som skjenker. Bevillingshaverne skal også balansere de økonomiske interessene med lovens krav. Jo høyere listen legges for hva som er åpenbart påvirket, jo mer selges det. Det kan være at bevillingshavers hovedbudskap til sine ansatte er at de skal tilstrebe høyest mulig omsetning.

At 93 % av testkjøpene førte til servering, står i sterk kontrast til tallene fra skjenkekontrollen. Vår studie tar for seg bare en del av skjenkekontrollens arbeidsfelt, og mens 100 % av våre testkjøp involverte en gjest som framsto som åpenbart beruset, vet vi ikke hvor mange ordinære gjester som er like påvirket. Dermed er ikke tallene sammenliknbare, selv om de omhandler samme tema. Likevel må vi kunne si at avstanden er stor når under 2 % av 5204 gjennomførte skjenkekontroller i fjor førte til rapporter om servering til åpenbart påvirket gjest. Mange av stedene vi var innom som observatører, hadde gjester med et beruselsesnivå som lå godt over *åpenbart påvirket*. Som vi viste i kapittel 1.2, ble dette også bekreftet i Næringsetatens egen observasjonsrapport, der det er fremstilt at overskjenking forekom i stor grad på utestedene i prosjektområdet. Også vi kunne se at gjester som viste klare tegn på beruselse, fikk servering. Dette tyder på

² Forskriftene finnes flere steder på nettet, bl.a. her: <http://helsedirektoratet.no/publikasjoner/internkontroll-etter-alkoholloven---for-salgs-og-skjenkesteder/Publikasjoner/internkontroll-etter-alkoholloven---for-salgs-og-skjenkesteder.pdf>

at det er mye kontrollørene ikke rapporterer, enten fordi de ikke ser det, eller fordi de velger å overse det, eventuelt fordi de leter etter gjester som skiller seg ut i en sammenheng der beruselsesnivået generelt til dels er over grensen for åpenbart påvirket. Selvfølgelig har dette også sammenheng med kontrollørenes opplæring og instruks. Det er med andre ord spørsmål om hva kontrollørene blir bedt om å se etter og hva de er oppfordret til å kontrollere. Det sier seg selv at det er lettere å fokusere på om stedet reklamerer for alkohol, enn å vurdere gjestenes beruselsesnivå – for ikke å snakke om hvorvidt bevilingshaver har oppfylt forskriftens krav om å sørge for at «ansatte har tilstrekkelige kunnskaper og kompetanse».

Samtidig må det understrekes at kontrollørene har en vanskelig og utfordrende oppgave. Hva som regnes som åpenbar påvirkning, vil alltid være et skjønnsspørsmål, og i siste instans må kontrolløren være beredt på å vitne i en eventuell rettssak hvis rapporterte overtredelser fører til vedtak om inndragning.

Når det kommer få kontrollrapporter om overskjenking, kan det også være fordi kontrollørene vet at disse sjelden får konsekvenser. Å skrive gode rapporter som vil holde i en rettssak, er arbeidskrevende. Det faktum at rapporten neppe får konsekvenser, kan være demotiverende for kontrollørene. I 2011 var det i Oslo bare ni bevilingsinndragninger knyttet til skjenking av åpenbart påvirket gjest. Skal den virkeligheten som vi her beskriver endres, kan det være grunn til å trekke riset fram fra bak speilet litt oftere. Både i det svenske STAD-prosjektet og i amerikanske studier, knyttes oppnådde resultater til en sammensatt intervensjon der hyppigere, strengere og tydeligere sanksjoner er ett viktig virkemiddel (Wagenaar et al., 2000; Wallin & Andreasson, 2004; Wallin et al., 2002).

Sanksjonene på overtredelser av alkoholloven er i siste instans et politisk spørsmål. Trolig vil strengere sanksjoner også være et av tiltakene i SALUTT-prosjektet, selv om det foreløpig framstår som uklart hvordan, og i hvilket omfang. I det nyvalgte byrådets erklæring fra 24.10.2011 heter det blant annet:

Skjenkekontrollene skal prioritere overskjenking og skjenking til mindreårige. Byrådet vil slå kontant ned på overtredelser av alkoholloven.

I prosjektplanen for SALUTT nevnes økt kontroll og tilsyn med skjenkestedene som et av tiltakene (Oslo kommune, 2012). Målet med det skal være «å avdekke brudd på alkoholloven, straffeloven og tilhørende forskrifter». Men hver enkelt

inndragning er oftest resultat av en lang og ressurskrevende prosess, som involverer advokater, fylkesmannen og kommunen. Slik bør det kanskje være for at rettssikkerheten skal bli ivaretatt. Konsekvensen er imidlertid at selv om kontante sanksjoner kan være et effektivt forebyggingsinstrument, er det ikke noe lettvinntiltak.

For å oppsummere, er det flere aktører som kan ansvarliggjøres, og det kan tas mange grep for å angripe overskjenking. Alle tiltakene nevnt ovenfor er imidlertid knyttet til overholdelse av de formelle normene, loven og forskriftene. Men når testkjøperen som framsto som beruset fikk mer øl i 93 % av tilfellene, har det kanskje vel så mye å gjøre med de uformelle normene som dominerer på skjenkestedene.

6.3 Drikkekultur og holdningsendring

Som nevnt i kapittel 1, er det et kjennetegn ved den norske drikkekulturen at vi drikker oss beruset. Det gjelder både privat og på skjenkesteder. Med denne drikkekulturen som bakteppe, får ikke håndhevelsen av de formelle normene særlig drahjelp av den uformelle kontrollen. Tvert i mot er bartenderne, bevillingshavere og kontrollører pålagt å reagere på situasjoner som i stor grad passerer den uformelle kontrollen. Det langsiktige målet blir dermed å forsøke å gjøre noe med holdningene som innebærer at det er greit å være full på et utested etter midnatt. Som det hevdes av Horverak og Bye: «Rus er forventet og godtatt, men gjentatt rus ut over det som er forventet, er ikke godtatt» (Horverak & Bye, 2007, s.29). Sett fra bartenderens ståsted, kan det også hende at det å avvise berusede gjester kan stride mot hans eller hennes egen sosiale identitet (Warpenius, 2005). En amerikansk studie viste at de bartenderne 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).

Så lenge gjester, bartenderne og bevillingshavere, og kanskje også kontrollører og de som sanksjonerer, er preget av den samme aksepterende alkoholkulturen, vil det være vanskelig å få til en endring. Men uten en holdningsendring vil alle aktørene jobbe i motbakke. Dette er en krevende oppgave som vil ta tid. For publikum og gjestene på utestedene er det ofte klare normer om hva som er passe høy beruselse i en gitt situasjon (Lund & Scheffels, 2009, s.86). Det innebærer også at det er klare normer om hva det innebærer å være «for full», eller fullere enn de andre. En påvirkning og styrking av disse normene kan være utgangspunkt for et holdningsskapende arbeid.

Media vil kunne være et viktig redskap i så måte, i kommunikasjonen med både bransjen og publikum. Også i STAD-prosjektet var informasjonsspredning til beslutningstakere og publikum gjennom media, en viktig del av metoden (Trolldal, 2009).

6.4 Veien videre

Denne studien gir svar på noen spørsmål, men den reiser også mange nye problemstillinger. Som vi har redegjort for, er studien en del av et større prosjekt, der intensjonen er å gi en situasjonsbeskrivelse av utelivet i Oslo sentrum. Her vil testkjøpene og observasjonene bli utfylt og supplert med andre data, som vil gi rom for både å utdype og å ta opp andre problemstillinger. Vi vil blant annet bruke kvalitative intervjuer til å beskrive drikkekulturen på utestedene. Vi snakker med både bartendere, ordensvakter, skjenkekontrollører, og politiet på gateplan. Det vil også gi et grunnlag for å si noe mer om de formelle og uformelle normene som preger den sosiale arenaen som utelivet er. Som vi har vært inne på, kan disse normene noen ganger gå i samme retning, men kanskje vel så ofte kolliderer, som når alkohollovens krav om å avvise den som er åpenbart påvirket, kommer i motstrid både til økonomiske drivkrefter og til en aksepterende fyllekultur.

Mens vi i denne rapporten har sett på det som skjer på utestedene med et utenfra-blikk, vil vi i det større prosjektet også få et innenfra-perspektiv med utgangspunkt i ulike aktørers erfaringer, opplevelser og virkelighetsforståelser. Dermed vil vi få en bedre forståelse både av det som skjer når en åpenbart påvirket gjest får en øl på et utested, og vi vil få et bedre inntak til å drøfte mulige tiltak.

Situasjonsbeskrivelsene skal gjentas høsten 2012 og høsten 2013. Det gjelder også testkjøpene. Da vil intensjonen ikke bare være å beskrive drikkekultur og overskjenking, men også å se om SALUTT-prosjektet i Oslo har klart å skape endringer.

Litteratur

Andreasson, S., Lindewald, B., & Rehnman, C. (2000). Over-serving patrons in licensed premises in Stockholm. *Addiction*, 95(3), 359–363.

doi: 10.1080/09 652 140 031 667

Axelsen, N. K. (2001). *Skjenking i grenseland. Strategier, tiltak og lovgivning mot økonomisk kriminalitet i skjenkesteder i de nordiske land* (SIRUS-rapport 2/2001). Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning.

Babor, T. F., Caetano, R., Casswell, S., Edwards, G., Giesbrecht, N., Graham, K.,... Rossow, I. (2010). *Alcohol: no ordinary commodity: research and public policy* (2. utg.). Oxford: Oxford University Press.

Baklien, B., & Buvik, K. (2008). Usynlig teater – en metode med etiske utfordringer *Sosiologisk tidsskrift*, 16(2), 147–166.

Baklien, B., Pape, H., Rossow, I., & Storvoll, E. E. (2007). *Regionprosjektet – nyttig forebygging?: evalueringen av et pilotprosjekt om lokalbasert rusforebygging* (SIRUS-rapport 6/2007). Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning.

Baklien, B., & Skjælaaen, Ø. (2012). Loven, fylla og kommunene. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 53(1), 3–32.

Boal, A. (1992). *Games for Actors and Non-Actors*. London: Routledge.

Burns, E. D., Nusbaumer, M. R., & Reiling, D. M. (2003). Think they're drunk? Alcohol servers and the identification of intoxication. *Journal of Drug Education*, 33(2), 177–186.

Buvik, K., & Baklien, B. (2006). *Skal det være noe mer før vi stenger: evaluering av Ansvarlig Vertskap i Trondheim* (SIRUS-rapport 4/2006). Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning.

Bye, E. K. (2011). *Alkoholkonsum og vold – ulike sammenhenger under ulike betingelser? Avhandling for Ph.D.graden*. Oslo: Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, Universitetet i Oslo.

Fangen, K. (2010). *Deltakende observasjon*. Bergen: Fagbokforlaget.

Gliksman, L., McKenzie, D., Single, E., Douglas, R., Brunet, S., & Moffatt, K. (1993). The role of alcohol providers in prevention: an evaluation of a server intervention programme. *Addiction*, 88(9), 1195–1203.

Graham, K., & Homel, R. (2006). To what Extent is Intoxication Associated with Aggression in Bars? A multilevel Analysis. *Journal of Studies on Alcohol*, 67, 382–390.

Graham, K., & Homel, R. (2008). *Raising the bar: preventing aggression in and around bars, pubs and clubs*. Cullompton: Willan.

Graham, K., Leonard, K. E., Room, R., Wild, T. C., Pihl, R. O., Bois, C., & Single, E. (1998). Current directions in research on understanding and preventing intoxicated aggression. *Addiction*, 93(5), 659–676. doi: 10.1080/09 652 149 835 521

Grytdal, V., & Meland, P. (2011). *Vold i Oslo 2009 – en analyse av voldsanmeldelser fra 2. halvår 2009*. Hentet fra www.politi.no/vedlegg/lokale_vedlegg/oslo/Vedlegg_1288.pdf.

Helsedirektoratet. (2012). *Ansvarlig alkoholhåndtering*. Hentet fra <http://helsedirektoratet.no/Om/nyheter/Sider/ansvarlig-alkoholhandtering.aspx>

Helsedirektoratet. (2005). *Internkontroll etter alkoholloven – for salgs- og skjenkesteder (Veileder 12/2005)*. Oslo: Sosial- og Helsedirektoratet.

Holth, P., & Bye, E. K. (2004). *Evaluering av Ansvarlig vertskap i Bergen 2000–2003 (SIRUS-rapport 1/2004)*. Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning.

Horverak, Ø., & Bye, E. K. (2007). *Det norske drikkemønsteret (SIRUS-rapport 2/2007)*. Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning.

Jager, W. (2003). Breaking ‘bad habits’: a dynamical perspective on habit formation and change. I L. Hendrickx, Jager, W., L. Steg, L. (Red.), *Human Decision Making and Environmental Perception. Understanding and Assisting Human Decision Making in Real-life Settings*. Groningen: University of Groningen: Liber Amicorum for Charles Vlek.

Klecka, W. R. (1980). *Discriminant analysis* (Quantitative applications in the social sciences: a Sage university paper series). Thousand Oaks, Calif.: Sage.

Lang, E., Stockwell, T., Rydon, P., & Beel, A. (1998). Can training bar staff in responsible serving practices reduce alcohol-related harm? *Drug and Alcohol Review*, 17(1), 39.

Lauritzen, H. C., & Baklien, B. (2007). *Overskjenking i Bergen: en oppfølgings- evaluering av Ansvarlig vertskap i Bergen* (SIRUS-rapport 5/2007). Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning.

Leifman, H., Fredholm, M. S., Müller, D., & Trollidal, B. (2011). *För full för att bli serverad. En uppföljande studie av servering til berusade kroggäster i Stockholm innerstad 2011* (STAD-rapport 46/2011). Stockholm: Centrum för psykiatri-forskning Stockholm (CPF).

Lenk, K. M., Toomey, T. L., & Erickson, D. J. (2006). Propensity of alcohol establishments to sell to obviously intoxicated patrons. *Alcoholism: Clinical and Experimental Research*, 30, 1194–1999.

Lund, I. (2007). Drinking on the Premises in Norway: Young Adults' use of Public Drinking Places. *Addictive behaviors* 32, 2737–2746.

Lund, I., & Scheffels, J. (2009). Oslo by night: young middle class adults' use of public drinking places. I B. Olsson & J. Törrönen (Red.), *Painting the town red. Pubs, restaurants and young adults'drinking cultures in the Nordic Countries* (NAD publication 51) (s. 73–93). Helsinki: Nordic Centre for Alcohol and Drug Research.

McKnight, A. J. (1991). Factors Influencing the Effectiveness of Server-Intervention education. *Journal of Studies on Alcohol*, 52(5), 389–397.

NESH. (2006). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsfag, humaniora, juss og teologi*. Oslo: De nasjonale forskningsetiske komiteer (NESH).

Næringsetaten. (2012). *Årsberetning 2011*: Oslo kommune, Næringsetaten.

Oslo kommune (2012). *Sammen lager vi utelivet tryggere*. Hentet fra www.saluttoslo.no

Pernanen, K. (1996). *Sammenhengen alkohol – vold* (SIFA rapport 3/96). Oslo: Statens institutt for alkohol- og narkotikaforskning.

Rehman, C., Lindewald, B., & Andreasson, S. (1997). *Servering av alkohol till berusade på Stockholms restauranger. En studie av överservering på restauranger i Stockholm* (STAD-rapport 2). Stockholm: STAD-prosjektet.

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 & Misuse*, 41, 653–668.

Room, R., & Rossow, I. (2001). Share of violence attributable to drinking. *Journal of Substance Use*, 6, 218–228.

Rossow, I., & Baklien, B. (2010). Effectiveness of Responsible Beverage Service. *Contemporary drug problems*, 37 (Spring), 91–107.

Rossow, I., & Norström, T. (2011). The impact of small changes in bar closing hours on violence. The Norwegian experience from 18 cities. *Addiction*, *In print*. doi: 10.1111/j.1360-0443.2011.03643.x

Rossow, I., & Træen, B. (1995). *På kafe i Norge: Om kafebruk, alkoholbruk og livsstil* (SIFA-rapport 2/1995). Oslo: Statens institutt for alkohol- og narkotikaforskning.

Russ, N. W., & Geller, E. S. (1987). Training Bar Personnel to Prevent Drunken Driving: A Field Evaluation. *American Journal of Public Health*, 77(8), 952–954.

Rydon, P., Stockwell, T., Lang, E., & Beel, A. (1996). Pseudo-drunk-patron evaluation of bar-staff compliance with Western Australian liquor law. *Australian & New Zealand Journal of Public Health*, 20(3), 290–295.

Saltz, R. (1997). Evaluating Specific Community Structural Changes. Examples From the Assessment of Responsible Beverage Service. *Evaluation Review*, 21(2), 246–267.

Saltz, R., & Stanghetta, P. (1997). A community-wide Responsible Beverage Service program in three communities: early findings. *Addiction*, 92, S237-S249.

Skjælaaen, Ø. (2011). *Kommunenes forvaltning av alkoholloven 2011*. Hentet fra www.sirus.no

Skog, O. J. (1985). The collectivity of drinking cultures. A theory of the distribution of alcohol consumption. *British Journal of Addiction*, 80, 83–99.

Toomey, T. L., Erickson, D. J., Lenk, K. M., Kilian, G. R., Perry, C. L., & Wagenaar, A. C. (2008). A randomized trial to evaluate a management training program to prevent illegal alcohol sales. *Addiction*, 103(3), 405–413. doi: 10.1111/j.1360-0443.2007.02077.x

Toomey, T. L., Wagenaar, A. C., Erickson, D. J., Fletcher, L., Patrek, W., & Lenk, K. M. (2004). Illegal Alcohol Sales to Obviously Intoxicated Patrons at Licensed Establishments. *Alcoholism: Clinical and Experimental Research*, 28(5), 769–774.

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(July/August), 337–342.

Trolldal, B. (2009). *Ansvarsfull alkoholserving och liknande metoder – utbedring og metodefterlevnad* (STAD-rapport 38/2009). Stockholm: Centrum för psykiatrforskning.

Wagenaar, A. C., Murray, D. M., Gehan, J. P., Wolfson, M., Forster, J. L., Toomey, T. L.,... Jones-Webb, R. (2000). Communities Mobilizing for Change on Alcohol: Outcomes from a Randomized Community Trial. *Journal of Studies on Alcohol and Drugs*, 61, 85–94.

Wallin, E., & Andreasson, S. (2004). Can I have a beer, please? A study of alcohol service to young adults on licensed premises in Stockholm. *Prevention Science*, 5, 85–94.

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

Wallin, E., Gripenberg, J., & Andreasson, S. (2005). Overserving at Licensed Premises in Stockholm: Effects of a Community Action Program. *Journal of Studies on Alcohol*, 66(6), 806–814.

Wallin, E., Norström, T., & Andreasson, S. (2003). Alcohol prevention targeting licensed premises: a study of effects on violence. *Journal of Studies on Alcohol* 64, 270–277.

Warpenius, K. (2005). «Ett shtort stop ...». Skådespelare testar krogars serveringspraxis. *Nordisk alkohol- & narkotikatidskrift* 22, 385–400.

Warpenius, K., Holmila, M., & Mustonen, H. (2010). Effects of a community intervention to reduce the serving of alcohol to intoxicated patrons. *Addiction*, 105(6), 1032–1040. doi: 10.1111/j.1360-0443.2009.02 873.x

English summary

What happens when a customer who is drunk wants to order beer in a bar. Does the bartender serve her or not? How do bartenders react to customers' behaviour? This report presents the results of an investigation of serving alcohol to inebriated customers in places that serve alcohol in selected areas of the centre of Oslo. The main source of data is from test buying, which involves actors pretending to be drunk and ordering beer from the bar. The aim is to create a situation in which, according to the Alcohol Act, the bartender should refuse to serve the customer. After each attempt to buy alcohol, the test buyer fills out a form in which he or she registers the result of the attempt to be served, and other information that may be of importance: the level of music, the amount of lighting, the level of inebriation of other customers, how crowded the place is, whether there was a queue at the door and at the bar, whether the place had security guards, the general amount of order, and the bartender's gender and approximate age. Altogether, 89 test attempts to buy alcohol were made in 39 places in two areas in the centre of Oslo. They were carried out on two Fridays and two Saturdays at the end of October 2011 between 23:30 and 03:00.

In order to obtain more information about the interaction between the bartender and the customer, the test buyers were interviewed after their attempts to buy alcohol. In addition, the test buyers and the situations in the bars were observed.

There were few bars in which customers who showed most of the signs of obvious inebriation were refused to be served. Again and again both the observers and the test buyers were surprised that beer was placed on the counter. Eighty-three attempts to buy alcohol (93 %) were successful, and only six attempts (7 %) were refused. There were more refusals in the places that did not have security guards at the door. Because the percentage of refusals was low, it was not possible to make other reliable comparisons between the places in which the test buyers were served and the places in which they were not served. Therefore it was not possible to explain the result of the attempt to be served alcohol according to the variables that were registered.

The high level of serving alcohol to inebriated customers that was observed is surprising, seen in relation to the level of serving inebriated customers that is identified in municipal controls places that serving alcohol. The municipality of

Oslo carried out 5 402 controls in 2011, and serving inebriated customers was reported in only two per cent of the controls.

Bartenders react in different ways when they encounter customers who are obviously inebriated – if they react at all. The most common «reaction» was not to react. The bartenders avoided eye contact, they did not speak to the customer, and they used only a few seconds to serve the customer. However, in some cases it was clear that the bartender was aware that the customer was inebriated. Six of these cases resulted in refusal. In other cases, it seemed to be obvious that the bartender had perceived that the customer was inebriated, but had still served the customer. Some of the bartenders laughed about the inebriation of the customer while they served them, others did not seem to care that the customer was inebriated even although they had seen it. Other bartenders chose to ignore the customer by turning away while they poured the beer. In eight cases, the bartender encouraged the test buyers to buy alcohol before they had managed to place an order.

There can be several explanations for the high level of serving. Maybe some bartenders lack adequate knowledge about the Alcohol Act and about how to deal with inebriated customers. The working environment is not always organized to make it easy for the bartender to assess the situation. In a stressful situation it may be easier to serve the customer a beer than to risk a confrontation if the customer is refused. Sometimes, economic motives may influence the decision to serve a customer – a refusal will result in less income and fewer tips. It also seems that the bartender transfers responsibility to the security guard to control the level of inebriation of the customer. It may also be that there is little motivation to comply with the Alcohol Act, since the chance of being detected by the control authorities is small.

However, the explanation for the high level of serving inebriated customers lies primarily with drinking culture, in which there is a collective acceptance of drunkenness in places in which alcohol is served. As long as customers, bartenders and owners, and maybe also the people who carry out control and give sanctions, are characterized by the same accepting alcohol culture, it will be difficult to bring about change.

SIRUS-rapporter

Følgende rapporter er kommet ut i denne serien fra og med 2005. For oversikt over alle tidligere utgitte SIRUS-rapporter, se www.sirus.no under publikasjoner:

3/2011 Skretting, Astrid og Elisabet E. Storvoll *Utviklingstrekk på rusmiddelfeltet – Grunnlagsmateriale til regjeringens stortingsmelding om rusmiddelpolitikken* 196 s. Oslo 2011

2/2011 Baklien, Bergljot og Unni Krogh *Prosessen, planen og politikken – Rusmiddelpolitiske handlingsplaner* 136 s. Oslo 2011

1/2011 Ugland, Trygve *Alcohol on the European Union's Political Agenda: Getting Off the Policy Roller-Coaster?* 50 s. Oslo 2011

6/2010 Lauritzen, Grete *European Addiction Severity Index (EuopASI) i en oppfølgingsstudie av narkotikabrukere i behandling – Refleksjon om kvaliteter ved instrumentet for forskning og praksisformål.* 130 s. Oslo 2010

5/2010 Rossow, Ingeborg, Hilde Pape & Bergljot Bakken *Tiltak for å begrense alkoholrelaterte skader og problemer.* 74 s. Oslo 2010

4/2010 Redaktør: Ellen J. Amundsen. Forfattere: Ingeborg Lund & Anne Line Bretteville-Jensen, Astrid Skretting, Jostein Rise, Sturla Nordlund og Ellen J. Amundsen *Hva er misbruk og avhengighet? Betegnelser, begreper og omfang.* 78 s. Oslo 2010

3/2010 Storvoll, Elisabeth E., Ingeborg Rossow, Inger Synnøve Moan, Thor Norström, Janne Scheffels & Grethe Lauritzen *Skader og problemer forbundet med bruk av alkohol, narkotika og tobakk.* 97 s. Oslo 2010

2/2010 Edland-Gryt, Marit & Astrid Skretting *Fylkeskommunenes tannhelsetilbud til rusmiddelmisbrukere – En kartlegging.* 111 s. Oslo 2010

1/2010 Storvoll, Elisabeth E., Ingeborg Rossow & Jostein Rise *Alkoholpolitikken og opinionen – Endringer i befolkningens holdninger og oppfatninger om effekten av ulike virkemidler i perioden 2005–2009.* 68 s. Oslo 2010

9/2009 Rossow, Ingeborg, Inger Synnøve Moan & Henrik Natvig *Nære pårørende av alkoholmisbrukere – hvor mange er de og hvordan berøres de?.* 65 s. Oslo 2009

8/2009 Bretteville-Jensen, Anne Line & Ellen J. Amundsen *Heroinforbruk og heroinbeslag i Norge.* 65 s. Oslo 2009

7/2009 Skretting, Astrid & Hilgunn Olsen *Nye lokaler – andre resultater? – videreført evaluering av sprøyteromsordningen i Oslo.* 72 s. Oslo 2009

6/2009 Lund, Karl Erik *A tobacco-free society or tobacco harm reduction? Which objective is best for the remaining smokers in Scandinavia?* 85 s. Oslo 2009

5/2009 Vedøy, Tord Finne & Astrid Skretting *Ungdom og rusmidler. Resultater fra spørreskjemaundersøkelser 1968-2008.* 87 s. Oslo 2009.

4/2009 Vedøy, Tord Finne & Astrid Skretting *Bruk av alkohol blant kvinner. Data fra ulike surveyundersøkelser.* 84 s. Oslo 2009.

3/2009 Aarø, Leif Edvard, Karl Erik Lund, Tord Finne Vedøy & Simon Øverland *Evaluering av myndighetenes samlede innsats for å forebygge tobakksrelaterte sykdommer i perioden 2003 til 2007.* 140 s. Oslo 2009.

2/2009 Lund, Karl Erik *Tobakksfritt samfunn eller skadereduksjon? Hvilken målsetning tjener de gjenstående røykerne?* 80 s. Oslo 2009.

1/2009 Baklien, Bergljot & Tonje Wejden *Evaluering av prosjektet «Barn i rusfamilier – tidlig intervensjon».* 135 s. Oslo 2009.

1/2008 Vedøy, Tord & Ellen J. Amundsen *Rusmiddelbruk blant personer med innvandrerbakgrunn. Oversikter fra befolkningsundersøkelser.* 76 s. Oslo 2008.

8/2007 Lund, Marte K. Ødegård, Astrid Skretting & Karl Erik Lund *Rusmiddelbruk blant unge voksne, 21–30 år. Resultater fra spørreskjemaundersøkelser 1998, 2002 og 2006.* 107 s. Oslo 2007.

7/2007 Olsen, Hilgunn & Astrid Skretting *Hva nå? Evaluering av prøveordning med sprøyterom.* 169 s. Oslo 2007.

6/2007 Baklien, Bergljot, Hilde Pape, Ingeborg Rossow & Elisabet E. Storvoll *Regionprosjektet – Nyttig forebygging? Evaluering av et pilotprosjekt om lokalt basert rusforebygging*. 216 s. Oslo 2007.

5/2007 Lauritzen, Hege Cesilie & Bergljot Baklien *Overskjenking i Bergen. En oppfølgingsevaluering av Ansvarlig vertskap i Bergen*. 98 s. Oslo 2007.

4/2007 Tefre, Ellen M., Arvid Amundsen, Sturla Nordlund & Karl Erik Lund *Studenter og rusmidler. Bruk av alkohol, tobakk, narkotika og pengespill blant studenter ved Universitetet i Oslo*. 130 s. Oslo 2007

3/2007 Ihlebæk, Camilla & Ellen J. Amundsen *Majoritet og minoritet. Alkoholbruk blant ungdom utenfor storbyen*. 54 s. Oslo 2007.

2/2007 Horverak, Øyvind & Elin K. Bye *Det norske drikkemønsteret. En studie basert på intervjudata fra 1973–2004*. 245 s. Oslo 2007.

1/2007 Snertingdal, Mette Irmgard *Kalkulerende kjeltringer eller offer for omstendighetene? En kvalitativ studie av heroinomsetningens utvikling og aktører*. 140 s. Oslo 2007.

5/2006 Bretteville-Jensen, Anne Line & Ellen J. Amundsen *Omfang av sprøytemisbruk i Norge*. 83 s. Oslo 2006.

4/2006 Buvik, Kristin V. & Bergljot Baklien *Skal det være noe mer før vi stenger? Evaluering av Ansvarlig vertskap i Trondheim*. 112 s. Oslo 2006.

3/2006 Nøkleby, Heid & Grethe Lauritzen *Rusmiddelmisbruk og spiseforstyrrelser. Sammenfall og sammenhenger. En litteraturstudie*. 165 s. Oslo 2006.

2/2006 Olsen, Hilgunn & Astrid Skretting *Ingen enkle løsninger: Evaluering av Tiltaksplan for alternativer til rusmiljøene i Oslo sentrum*. 166 s. Oslo 2006.

1/2006 Solbakken, Bjørn H. & Grethe Lauritzen *Tilbud til barn av foreldre med rusmiddelproblemer*. 150 s. Oslo 2006.

6/2005 Berg, Frid Fjose & Anne Line Bretteville-Jensen *Ungdoms etterspørsel etter alkohol. En empirisk analyse basert på intervjudata 1990–2004*. 75 s. Oslo 2005.

5/2005 Solbakken, Bjørn H., Grethe Lauritzen & Marte K. Ødegård Lund *Barn innlagt sammen med foreldre som er i behandling for rusmiddelproblemer*. 124 s. Oslo 2005.

4/2005 Bretteville-Jensen, Anne Line *Økonomiske aspekter ved sprøytemisbrukeres forbruk av rusmidler. En analyse av intervjuer foretatt 1993–2004*. 176 s. Oslo 2005.

3/2005 Østhus, Ståle *Befolkningens holdninger til alkoholpolitikken. En analyse av sammenhengen mellom alkoholpolitikken og folkemeningen i perioden fra 1962 og fram til i dag*. 120 s. Oslo 2005.

2/2005 Amundsen, Ellen J., & Robert Lalla *Narkotikasituasjonen i kommunene. Resultater fra årene 2002 og 2003*. 44 s. Oslo 2005.

1/2005 Rise, Jostein, Henrik Natvig & Elisabet E. Storvoll *Evaluering av alkoholkampanjen «Alvorlig talt»*. 128 s. Oslo 2005.

SIRUS-skrifter

Følgende publikasjoner er utkommet i denne serien fra og med 2005. For oversikt over alle tidligere utgitte SIRUS-skrifter, se www.sirus.no under publikasjoner:

1/2008 Lund, Karl Erik & Jostein Rise *Kunnskapsgrunnlag for forslaget om et forbud mot synlig oppstilling av tobakksvarer*. 83 s. Oslo 2008.

5/2007 Hetland, Jørn, Leif Edvard Årø & Simon Øverland *Røykfrie serveringssteder. Samlerapport fra en prospektiv undersøkelse blant ansatte i serveringsbransjen*. 43 s. Oslo 2007.

4/2007 Frøyland, Kjetil *Med arbeidslivet som arena. Om kunnskaps- og utviklingsbehov i arbeidslivsrelatert rusmiddelforskning*. 65 s. Oslo 2007.

3/2007 Lund, Marianne & Rita Lindbak *Norwegian Tobacco Statistics 1973–2006*. 43 s. Oslo 2007.

2/2007 Lund, Karl Erik (red.), Rune Ottesen, Jostein Rise, Sidsel Graff-Iversen & Kjell Bjartveit: *Grunnlaget for allmennhetens oppfatning om risiko ved sigarettøyking i 1950- og 60 årene i Norge*. Erklæringer til Norges Høyesterett i forbindelse med søksmål fra skadelidt om erstatning fra tobakksprodusent. 231 s. Oslo 2007.

1/2007 Melberg, Hans Olav *Hvor mye betyr tobakksprisen for endringer i tobakksforbruket? Utviklingen i pris og forbruk i Norge mellom 1985 og 2005*. 29 s. Oslo 2007.

5/2006 Rise, Jostein *En sosialpsykologisk analyse av et fryktvekkende budskap. En kvasiekperimentell undersøkelse*. 68 s. Oslo 2006.

4/2006 Larsen, Elisabeth, Jostein Rise & Pål Kraft *En evaluering av tobakkskampanjen «Hver eneste sigarett skader deg»*. 53 s. Oslo 2006.

3/2006 Larsen, Elisabeth, Karl Erik Lund og Jostein Rise *Evaluering av tobakkskampanjen «Røyken tar pusten fra deg»*. 116 s. Oslo 2006.

2/2006 Lund, Karl Erik *The introduction of smoke-free hospitality venues in Norway. Impact on revenues, frequency of patronage, satisfaction and compliance. Evaluation of public tobacco control work in Norway 2003–2007*. 110 s. Oslo 2006.

1/2006 Lund, Karl Erik *Innføring av røykfrie serveringssteder i Norge. Konsekvenser for omsetning, besøksfrekvens, trivsel og etterlevelse*. 121 s. Oslo 2006.

6/2005 Larsen, Elisabeth, Marianne Lund & Karl Erik Lund: *Evaluering av helseadvarslene på tobakkspakkene*. 33 s. Oslo 2005.

5/2005 Amundsen, Ellen J. *Alkohol- og tobakksbruk blant ungdom: Hva betyr innvandrerbakgrunn? Resultater fra en helseundersøkelse blant 10 klassinger i Oslo 2000/2001*. 92 s. Oslo 2005.

4/2005 Lund, Karl Erik *Tobakksavgiften som helsepolitisk styringsinstrument*. 60 s. Oslo 2005.

3/2005 Hetland, Jørn & Leif Edvard Aarø *Røykfrie serveringssteder. Luftkvalitet, helse og trivsel blant ansatte i serveringsbransjen*. 46 s. Oslo 2005.

2/2005 Hetland, Jørn & Leif Edvard Aarø *Røykevaner, holdninger til innføring av røykfrie serveringssteder og opplevelse av håndhevingsproblemer i serveringsbransjen. En prospektiv panelundersøkelse*. 75 s. Oslo 2005.

1/2005 Hetland, Hilde & Leif Edvard Aarø *Hva kan forbedres i VÆR røykFri-programmet? Intervjuer med elever, lærere og rektorer*. 59 s. Oslo 2005.