



SERVERINGSRUTINER OCH POLICYFRÅGOR

En fokusgruppsintervjustudie med restaurangpersonal

**Eva Wallin
Kerstin Hjalmarson
Birgitta Lindewald**

September 1999

Rapport nr 9

Förord

STAD-projektet (Stockholm förebygger alkohol- och drogproblem) är ett tioårigt projekt vars uppdrag är att identifiera, tillämpa och utvärdera lovande metoder för prevention inom alkohol- och narkotikaområdet. Projektet tillkom 1995 efter en översyn av missbruksvården i Stockholms län, där Landstinget och Stockholms kommun gemensamt beslöt göra en mer långsiktig satsning på metodutveckling. Projektområdet består av Stockholms läns centrala och västra delar, med ca 300 000 invånare.

Den alkohol- och drogpolitiska situationen i Sverige på 90-talet kräver att nya metoder för prevention utvecklas. Den tilltagande globaliseringen och Sveriges EU-medlemskap begränsar på en rad viktiga punkter statens möjligheter att föra en tillgänglighetsbegränsande politik. Samtidigt talar allt mer av den internationella forskningen för att det just är på tillgänglighetsområdet som de största framgångarna uppnåtts. Detta understryker behovet av att i lokalsamhället utveckla ny metodik där insatser för att påverka såväl efterfrågan som tillgänglighet vävs samman i nya former av samhällsbaserad prevention.

STAD-projektet har inriktats på arbete inom tre områden: tidig upptäckt av alkoholproblem och rådgivning inom sjukvården, ansvarsfull alkohol-servering på restauranger och förebyggande insatser på ungdomsområdet. Som gemensam nämnare för projekten är en betoning på lokal mobilisering, men också på lokalt policyarbete.

Även för utvärdering av samhällsbaserad prevention krävs metod-utveckling. Såväl kvantitativa som kvalitativa metoder krävs, där både processer och effekter följs. Hur ser konsumtionsmönstren ut i olika delar av befolkningen? När de preventiva insatserna fram till målgrupperna? Var får tonåringar tag i alkohol och narkotika? Vad tycker läkare och sjuksköterskor om screening för alkoholproblem? Hur mäter man förändringar i våld på restauranger? Kunskapsluckorna är många. I en serie av rapporter kommer vi från STAD-projektet belysa dessa och en rad andra frågor.

Hur resonerar restaurangpersonal som deltagit i utbildningen "Ansvarsfull alkoholserving" om serveringsrutiner och policyfrågor?

I den här rapporten presenteras resultat från en intervjustudie med restaurangpersonal som deltagit i STADs restaurangutbildning. Bland annat diskuteras vad som utmärker en berusad gäst och förändrade serveringsrutiner efter utbildningen.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING		SIDNR.
0	SAMMANFATTNING	1
1	INTRODUKTION	2
2	BAKGRUND	2
	2.1 Internationella erfarenheter	2
	2.2 STADs restaurangprojekt	3
3	SYFTE	4
4	METOD	4
	4.1 Målgrupp och metodval	4
	4.2 Genomförande	5
5	RESULTAT	7
	5.1 Ordning på krogen	7
	5.2 När är gästen för full?	7
	5.3 Förändringar i serveringsrutiner	8
	5.4 Servering av underåriga	9
	5.5 Restaurangpersonalens egen alkoholkonsumtion	9
	5.6 Utbildningen i ansvarsfull alkoholserving	10
	5.7 Hur ska utbildningen vidmakthållas	10
6	DISKUSSION	11
7	REFERENSER	13
	BILAGOR	14
	FÖRTECKNING ÖVER TIDIGARE UTGIVNA RAPPORTER FRÅN STAD-PROJEKTET	18

Restaurangprojektet, ett delprojekt i STAD-projektet (Stockholm förebygger alkohol och drogproblem), har pågått sedan 1995. Det övergripande målet är att reducera våld och skador relaterade till alkoholkonsumtion på restaurang. Projektet består dels av en utbildning i ansvarsfull alkoholservering, dels att via en referensgrupp verka för ett bra samarbete kring policyfrågor mellan restaurangbransch och myndigheter.

Syftet med den här studien var att studera attityder och uppfattningar om serveringsrutiner och policyfrågor på restauranger som deltar i utbildningen.

Metoden som har använts är kvalitativa fokusgruppsintervjuer. Under perioden oktober 1998 till januari 1999 genomfördes fyra intervjuer med restaurangpersonal från restauranger aktiva i projektet. Tema i intervjuerna var serveringspraxis, policy, yrkesroll och behov av stöd, med fokus på förändring efter utbildningen.

Resultaten visar att personalen känner sig säkrare i sin yrkesroll efter utbildningen. Personalen beskriver att de blivit restriktivare vad gäller servering av alkohol till berusade gäster. De är mer medvetna om att det är personalen och inte gästen som sätter gränser för alkoholservering. Deltagarna tyckte att utbildningen ska göras obligatorisk. Förslag på hur utbildningen ska fortleva var återkommande träning, småmöten, personliga besök av projektledare samt nyhetsbrev.

Slutsats: Resultaten indikerar att utbildningen har resulterat i förändringar hos personalen vad gäller medvetenhet och serveringsrutiner.

1 INTRODUKTION

Inom ramen för det 10-åriga STAD-projektet, (Stockholm förebygger alkohol- och drogproblem) pågår ett restaurangprojekt (1). Målsättningen med restaurangprojektet är att minska antalet skador och olyckor relaterade till alkoholkonsumtion på restaurang.

I Sverige har antalet restauranger (d v s såväl matrestauranger, nattklubbar och pubar) med tillstånd att servera alkohol ökat markant under det senaste decenniet. En annan förändring är en ökning av berusningsdrickande, av vilket en stor del sker i samband med restaurangbesök (2). Norström har i en studie visat att en hög andel av misshandelsfallen i Sverige är kopplade till alkoholkonsumtion på restaurang. Detta till skillnad från dråp och mord som är starkare kopplat till alkoholkonsumtion i hemmen (3).

Svensk alkohollagstiftning säger att restauranger inte får servera alkohol till märkbart påverkade gäster och att de inte får servera alkohol till underåriga (d v s under 18 år).

2 BAKGRUND

2.1 Internationella erfarenheter

Internationella erfarenheter av att arbeta med alkoholprevention på restaurang visar lovande resultat vad gäller möjligheten att reducera alkoholrelaterade problem, t ex trafikolyckor (4). De flesta programmen har innehållit utbildning i ansvarsfull alkoholservice för servitörer och krögare (5). Flera studier har visat positiva resultat vad gäller att förändra servitörers serveringsrutiner, d v s inte servera berusade gäster eller underåriga (6,7,8,9). Forskningen visar dock att utbildning som ensam komponent inte är tillräcklig. Dessutom krävs antagande av policier på såväl kommunal nivå som på restaurangnivå och att kontroll och sanktioner fungerar effektivt mot de som inte följer lagar och bestämmelser (10).

De flesta studier har rapporterat kvantitativa resultat. Få har rapporterat resultat från kvalitativa studier. Syftet med den här rapporten är att redovisa resultat från en kvalitativ studie om serveringspersonals attityder och uppfattningar om serveringsrutiner och policyfrågor.

2.2 *STADs restaurangprojekt*

Det övergripande målet med restaurangprojektet är att:

- minska antalet skador och olyckor relaterade till alkoholkonsumtion på restaurang.

Delmål i projektet är:

- minska servering av alkohol till underåriga
- minska servering av alkohol till berusade gäster
- öka personalens kunskap om alkohollagen
- öka serveringspersonalens färdigheter i att identifiera risksituationer och att kunna ingripa på ett psykologiskt sätt
- att restauranger ska utveckla skriftliga alkoholpolicies

Restaurangbranschen och myndigheter har deltagit i projektet från starten 1995. Representanter från dessa grupper ingår i en referensgrupp tillsammans med personal från STAD. Gruppen träffas cirka 3-4 gånger per år för att diskutera planering, pågående aktiviteter, resultat från utvärderingen samt policyfrågor. Projektledaren har dessutom täta kontakter med serveringspersonal, krögare och närpolis som inte ingår i referensgruppen.

En viktig del i projektet är en tvådagarsutbildning i ansvarsfull alkoholserving. Målgruppen för utbildningen är krögare, serveringsansvariga, servitörer och dörrvakter från restauranger i Stockholms City. Under perioden våren 1997 till våren 1999 har åtta kurser genomförts med totalt 220 deltagare. För att bli godkänd krävs deltagande vid båda kursdagarna samt att klara ett skriftligt test. Diplom delas ut till de som har klarat kursen.

Utbildningen består av följande delar:

- svensk alkohollagstiftning
- medicinska och beteendeeffekter av alkohol
- droger
- restaurangrelaterad brottslighet
- konflikthantering
- gruppdiskussioner baserade på en videofilm om typiska problemsituationer
- skriftlig test

I utbildningen medverkar representanter från referensgruppen både som föreläsare och i framtagning av material för kursen. En av krögarna har på eget initiativ producerat och finansierat utbildningsfilmen. Personer med god branschkunskap deltar som diskussionsledare.

Utvärdering sker av såväl processer (t ex vilka man når, vad de tycker om utbildningen) som effekter (t ex förändringar i serveringsvanor, minskning av restaurangrelaterad brottslighet) (11,12,13).

3 SYFTE

Syftet med den här studien var att studera attityder och uppfattningar om serveringsrutiner och policyfrågor på restauranger som medverkar i restaurangprojektet.

4 METOD

4.1 Målgrupp och metodval

Målgruppen för studien var serveringspersonal från populära restauranger i Stockholms innerstad. Kriteriet för att ingå i målgruppen var att ha deltagit i någon av utbildningarna.

Metoden som valdes var fokusgruppsintervjuer som är en bra metod för att studera hur personer med egna ord resonerar och diskuterar om ett fenomen (14,15).

Fokusgruppsintervjuer är kvalitativa gruppintervjuer utifrån en preciserad frågeställning. Jämfört med personliga intervjuer blir det en interaktion mellan deltagarna i intervjun. De ges möjlighet att utveckla resonemang och argumentera med varandra. Fokusgruppsintervjuer är inte en metod för att nå konsensus eller fatta beslut. Istället är ambitionen att identifiera de olika uppfattningar som finns. Intervjuerna leds oftast av en intervjuledare, kallad moderator och ofta medverkar en bisittare som för anteckningar.

4,2 *Genomförande*

Projektledaren för restaurangprojektet förankrade studien hos krögare och serveringsansvariga på de aktuella restaurangerna. Dessa fungerade i sin tur som "gatekeepers" då de rekryterade personal till intervjuerna (14).

För intervjuerna utvecklades en intervjuguide med följande tema: ordningen på krogen, serveringspraxis, policy, yrkesroll och behov av stöd (se bilaga). Syftet med intervjuerna var att studera eventuella förändringar efter utbildningen.

Intervjuerna genomfördes under perioden oktober 1998 till januari 1999. Trots att dörrvakter egentligen inte ingick i målgruppen för studien kom två stycken till intervjuerna (varav en också arbetade som servitör). Då de hade deltagit i undervisningen beslöts att de fick medverka i intervjuerna. Totalt genomfördes fyra intervjuer med 24 deltagare (åtta kvinnor och sexton män). Deltagarna i varje intervjugrupp kom från samma restaurang eller från samma koncern. I tabellen redovisas antalet deltagare i respektive intervju, deras yrke, kön samt typ av restaurang.

Tabell: Antal personer i respektive fokusgruppsintervju uppdelat på typ av restaurang, yrke samt kön.

Intervju	Typ av restaurang	Yrke	Kön
I	Restaurang med bar	4 servitörer, 1 bartender, 1 dörrvakt	1 kvinna, 5 män
II	2 nattklubbar och en restaurang från samma koncern	3 servitörer, 1 bartender	2 kvinnor, 2 män
III	1 nattklubb, 1 restaurang och 1 bar från samma koncern	3 servitörer, 2 restaurangchefer, 4 bartenders	3 kvinnor, 6 män
IV	1 nattklubb	5 servitörer	2 kvinnor, 3 män

En moderator från STAD (ej aktiv i restaurangprojektet) samt en bisittare (utvärderare i projektet) ledde intervjuerna. Tre av intervjuerna genomfördes i STADs lokaler. En intervju (efter önskemål av restaurangchefen) genomfördes i ett konferensrum i anslutning till restaurangen för att underlätta deltagande från personalen. Intervjuerna tog cirka 1,5 timme. Nästan samtliga intervjupersoner deltog aktivt i tre av intervjuerna. I intervjun med flest deltagare, 9 stycken, var några mer passiva. Efter varje intervju stannade deltagarna i minst en halvtimme för att fortsätta diskussioner med intervjuledaren och bisittaren.

Samtliga intervjuer spelades in på band, vilket godkändes av alla deltagare.

Intervjuerna har skrivits ut ordagrant. Ytterligare underlag för analysen har varit bisittarens anteckningar och bandinspelade summeringar av intervjuledare och bisittare direkt efter varje intervju. Utskrifterna har kodats och sorterats efter olika framträdande tema.

5 RESULTAT

5.1 *Ordningen på krogen*

Moderatorn inledde intervjuerna genom att läsa högt en (fiktiv) löpsedel med texten ”Bråk och fylla på Stockholms innekrogar”. Detta provocerade intervjupersonerna lite och hjälpte till att starta diskussionen. De intervjuade sa antingen att detta inte stämde på deras restauranger eller att bråk och fylla var lika vanligt i förorten. I samtliga intervjuer var uppfattningen att våldet hade ändrat karaktär över tid och blivit grövre samt att vapen numera förekom oftare.

5.2 *När är gästen för full?*

Som tidigare nämnts förbjuder alkohollagen restauranger att servera alkohol till en gäst som är märkbart berusad. Denna formulering tolkades på många olika sätt i praktiken. Av betydelse för personalens bedömning var berusningsbeteendet i sig och inte hur mycket alkohol gästen druckit. Den viktigaste faktorn var hur gästen uppför sig. Personalen var observant på hur gästen pratade och rörde sig, men minst lika viktigt var gästens attityd. En otrevlig gäst blev lättare nekad än en gäst som uppför sig (se figur).

Märkbart berusad tolkades utifrån olika situationer och sammanhang. Faktorer av betydelse förutom gästens beteende var typ av restaurang (matrestaurang, nattklubb eller pub), tid på dygnet och veckodag. En gäst kunde bedömas vara för berusad klockan 20.00 en onsdag kväll på matrestaurangen, men bli serverad en lördagskväll klockan 03.00 på nattklubben. Av betydelse var också om personalen kände gästen (stamgäst). Om de visste att gästen brukade uppföra sig väl kunde han bli serverad en extra öl. En okänd gäst kunde i samma situation bli nekad eftersom de var osäkra på hans reaktion på en öl för mycket.

Deltagarna såg svårigheter med att hindra en gäst från att serveras mer alkohol, speciellt på nattklubbar. Det var lätt att skicka en kamrat att beställa drinken istället. Atmosfären i sig med mycket människor, skum belysning och hög ljudvolym ger sämre möjligheter att upptäcka vem som är för berusad jämfört med en vanlig matrestaurang.

Det var också uppenbart att det var ett stort gap mellan teori (lagens formulering) och serveringspraxis. Personalen ansåg inte att lagen var realistisk att följa. Uppfattningen hos några av de intervjuade var att de skulle få avvisa samtliga gäster på nattklubben om de skulle följa lagen strikt. I en intervju beskrevs detta på följande sätt:

”(Manlig personal) Det är inte en käft som är nykter klockan tre (skratt).

(Kvinnlig personal) Nej precis.

(Manlig personal) Det finns ju inte.

(Manlig personal) Nej faktiskt inte.

(Kvinnlig personal) Inte många.

(Manlig personal) Tur för dom alltså, förstår du? Dom enda som springer runt nyktra i lokalen det är personalen och dom får ju betalt för det.

(Manlig personal) Betalt för att hålla sig nyktra (skratt).

(Manlig personal) Ingen annan skulle alltså. Men det är ju så. Det är ingen annan som skulle palla”.

5.3 *Förändringar i serveringsrutiner*

I samtliga intervjuer berättade personal att de hade ändrat serveringsrutiner efter utbildningen vad gäller servering av berusade gäster genom att säga nej oftare och i ett tidigare skede. De hävdade att deras nya kunskap och medvetenhet om alkohollagen hade givit dem ett ökat ansvar följt av en ökad trygghet. I citatet återges hur en servitris beskriver detta:

”...tjejerna som jobbade hos oss i somras som jag pratade med, jag tror att dom tyckte att det var ganska skönt att få en bekräftelse på att det är OK att inte servera mer, att det är OK att jag kastar ut nån och det är OK att säga att du är för full.....jag tror att dom tyckte att det var skönt att få höra att man får sätta gränser, det är inte gästerna som sätter gränserna utan det är vi som gör det. Å det måste få vara så”

Andra tyckte att de inte hade ändrat sitt sätt att arbeta efter utbildningen. En bartender och hans kollega hade ändrat beteende (till att vara mer restriktiva) men sa att detta mer var en följd av att restaurangens tillstånd var hotat av tillståndsmyndigheten.

5.4 *Servering av underåriga*

Ingen ansåg att de hade problem med servering av underåriga gäster på sina restauranger. Med få undantag hade samtliga åldersgränser över den lagliga gränsen på 18 år. De hade också dörrvakter som arbetade kvällstid. På kursen hade de blivit medvetna om att servitörer och bartendrar har det juridiska ansvaret om en underårig gäst serveras alkohol (böter eller 6 månader i fängelse). Trots detta var flera personers åsikt att detta ansvar ändå låg hos dörrvakten även om han/hon inte var juridiskt ansvarig. Några av servitriserna hävdade dock att de blivit mer observanta efter utbildningen, på grund av deras juridiska ansvar. En dörrvakt hade ändrat sina rutiner vad gällde kontroll av falsk legitimation.

5.5 *Restaurangpersonalens egen alkoholkonsumtion*

Restaurangpersonalens egen alkoholkonsumtion var deltagarna inte speciellt intresserade av att diskutera. Detta var ett känsligt ämne för dem. Antingen tyckte de att alkoholdrickande bland personalen inte var ett speciellt problem för restauranger eller om det var så, inte på deras restaurang (och inte för dem). En åsikt var att arbete och fritid är hela separata saker. Men några uttryckte andra uppfattningar, till exempel en manlig servitör som hävdade:

”Samtidigt så är det ju få branscher där det är så OK att säga att man är bakfull också. Jag menar det finns ju få branscher där det är accepterat såhär att komma och beklaga sig över att man är bakis som det görs inom krogen”.

Några få av de intervjuade hade tänkt mer den egna eller kollegors alkoholkonsumtion efter utbildningen.

5.6 *Utbildningen i ansvarsfull alkoholserving*

Överlag var deltagarna nöjda med utbildningen. De hade diskuterat den direkt efteråt, både med varandra och informerat kollegor som inte medverkat.

Viktigt var att föreläsarna var intressanta och att de kunde kommunicera och göra sig förstådda. Alla tyckte att det var viktigt att myndigheterna deltog i utbildningen även om några av dem uppfattades som väl byråkratiska och svåra att diskutera med. Personalen tyckte att det var ett glapp mellan de som arbetade på myndigheterna och restaurangpersonalen som arbetar på golvet. De föreslog att personer från olika myndigheter skulle besöka restaurangerna oftare för att få en bättre uppfattning om restaurangvärlden och dess förutsättningar, inte enbart genom att göra kontroller.

5.7 *Hur ska utbildningen vidmakthållas?*

Flera förslag på hur utbildningen skulle leva kvar gavs. Ett förslag var mer formell utbildning. Andra ville ha mer av korta, informella möten (som fokusgruppsintervju) för att diskutera och ta del av nyheter. De tyckte att det var positivt om projektledaren eller någon motsvarande besökte restaurangen. Andra förslag var hemsida på nätet eller ett nyhetsbrev. Men minst lika viktigt var att all personal skulle genomgå utbildningen. Om all nyanställd personal utbildades skulle detta underlätta för diskussionen att ständigt pågå.

Flera önskade att utbildningen skulle göras obligatorisk och ges en hög status. Någon föreslog att restauranger skulle ha ett märke på dörren med information om att deras personal var utbildade i ansvarsfull alkoholserving.

Som framgår av resultatet tolkar restaurangpersonalen alkohollagen olika beroende på situation. Det finns inte någon konsensus om var gränsen går. Vad är egentligen märkbart berusad och är det en realistisk nivå för personalen att följa? Personalen beskrev själva att det är svårt att följa en sådan formulering i det dagliga arbetet. Istället behöver man hitta en väg för myndigheter och restaurangbransch att tydligare visa vad som förväntas av restaurangpersonalen. Är det OK att tolka lagen olika beroende på situation vilket är praxis idag och om inte vad rekommenderas?

Flera av de intervjuade rapporterade förändringar i serveringsrutiner efter utbildningen. Den förstärkta känslan av ansvar och trygghet hade lett till att de var mer restriktiva. Kunskapen om lagen hjälpte dem i diskussionen med gästerna. De uttryckte det som att de var vinnare i den typen av diskussioner. Med andra ord indikerar resultaten att utbildningen har påbörjat en process av ökad medvetenhet om överservering och ansvar och förmodligen en förändring av serveringsrutiner. Förändringar i serveringsrutiner kommer att studeras återkommande under hela 10-årsperioden som projektet är igång.

Det är också intressant att personalen själva önskar att utbildningen ska göras obligatorisk eftersom detta enligt flera forskare är en nödvändig komponent för att en utbildning ska få effekt (10). Att målgruppen själva önskar detta är ett bra argument för diskussioner i referensgruppen med berörda myndigheter.

Flera av de intervjuade ansåg att det huvudsakligen är dörrvaktens ansvar att inte släppa in underåriga gäster (d v s utifrån restaurangens egen åldersgräns). Denna inställning kan dock vara lite vanskelig. Resultat från upprepade studier genomförda av STAD om underårigas möjligheter att bli serverade alkohol på restauranger i Stockholms innerstad visar att dörrvakterna är effektiva. Men i de fall dörrvakten släpper in den underåriga gästen serveras en högre andel av dessa gäster jämfört med restauranger utan dörrvakt (13). Med andra ord är det riskabelt för serveringspersonalen som har det juridiska ansvaret att helt och fullt lita på att dörrvakten sköter sitt jobb. Dessutom saknar många restauranger dörrvakter.

Deltagarnas egen alkoholkonsumtion var inte det mest populära ämnet för grupperna att diskutera. I detta sammanhang kan det vara intressant att dela med sig av erfarenheter av en annan studie genomförd av STAD (16). I den studien var fokus droger på restauranger och de intervjuade ville inte diskutera förekomsten av droger hos restaurangpersonal. Istället beskrev de utförligt alkoholvanor hos restaurangpersonal, då detta förmodligen kändes mindre tabubelagt än drogvanor. Det kan vara värt att notera att intervjupersoner själva väljer vad de vill diskutera och att situationen och sammanhanget styr vilka data personer är beredda att dela med sig. Detta fenomen har diskuterats i forskningslitteratur om fokusgruppsintervjuer (17).

1. Andréasson S, Hjalmarson K, Larsson J et al. Exploring new roads to prevention of alcohol and other drug problems in Sweden: the STAD project. Paper submitted to the 1998 Kettil Bruun Thematic Meeting. Fourth Symposium on Community Action Research and the Prevention of Alcohol and Other Drug Problems, February 8-13, New Zealand (In press).
2. Kuhlhorn E. Individualisation of the Swedish alcohol problems. Department of Sociology, Stockholm University. Stockholm 1997.
3. Norström T. Effects on criminal violence of different beverage types and private and public drinking. *Addiction* 1998; 93:689-699.
4. Holder HD, Wagenaar AC. Mandated server training and reduced alcohol-involved traffic crashes: a time series analysis of the Oregon experience. *Accident, Analysis and Prevention* 1994;26:89-97.
5. Saltz RF. Prevention where alcohol is sold and consumed: server intervention and responsible beverage service. In: Plant M, Single E and Stockwell T (Eds): *Alcohol: minimising the harm* pp 72-48. London:Free Association Books. London 1997.
6. Saltz RF. The roles of bars and restaurants in preventing alcohol-impaired driving: an evaluation of server intervention. *Evaluation and the Health Professions* 1987;10:5-27.
7. Gliksman L, McKenzie D, Single E et al. The role of alcohol providers in prevention: an evaluation of a server intervention programme. *Addiction* 1993;88:1195-1203.
8. Russ NW, Geller ES. Training bar personnel to prevent drunken driving: A field evaluation. *Am J of Publ Health* 1987;77:952-954.
9. McKnight AJ. Factors influencing the effectiveness of server-intervention education. *J of Studies on Alcohol* 1991;52:389-397.
10. Saltz RF, Stanghetta P. A community-wide responsible beverage service program in three communities: early findings. *Addiction* 1997;92:237-249.
11. Andréasson S, Lindewald B, Rehnman C. Overserving patrons in Stockholm restaurants. Acc for publication in *Addiction*.
12. Rehnman C, Lindewald B, Andréasson S. En stor stark tack! En studie av legitimationskontroll på restauranger i Stockholm under våren och hösten 1996. Stockholm 1996. (STAD-rapport 1)
13. Rehnman C, Wallin E, Andréasson S. En stor stark tack II. En studie av ungdomars möjligheter att bli serverade starköl på restauranger i Stockholm. Stockholm 1999. (STAD-rapport 8)
14. Krueger RA. *Focus Groups. A practical guide for applied research*. Thousand Oaks, California: SAGE. Kalifornien 1994.
15. Barbour RS, Kitzinger J (Eds). *Developing Focus Group Research. Politics, theory and practice*. London: SAGE publications. London 1999.
16. Wallin E, Hjalmarson K, Brenemark T, Danielson J. Attityder och uppfattningar om narkotikasituationen på restauranger i Stockholms City. En intervjustudie med dörrvakter, restaurangpersonal och polis. Stockholm 1999. (STAD-rapport nr 9)
17. Green J, Hart L. The impact of context on data. In Barbour RS, Kitzinger J (Eds) (1999). *Developing Focus Group Research. Politics, theory and practice*. London: SAGE publications 1999.

INTERVJUGUIDE

INTRODUKTION

- Presentation av intervjuare och bisittare
- Syftet med intervjun
- Beskriv hur intervjun går till
- Våra olika roller (Kerstin pratar, Eva tyst och antecknar)
- Mer diskussion än intervju
- Alla synpunkter viktiga
- Finns inga rätta eller felaktiga svar
- Tyck gärna olika
- Längd på intervjun 1 till 1 ½ timme
- Förklara bandspelaren
- Anonymitet, inga namn på personer eller enskilda krogar kommer att framgå (sätt på bandspelaren)

INLEDANDE FRÅGA

Vad man heter, yrke och hur länge man har jobbat (erfarenhet av) branschen.

ORDNINGEN PÅ KROGEN

Löpsedel: Bråk och fylla på Stockholms innekrogar.

Om vi ser till Stockholms City, hur vanligt är det att det förekommer bråk på och runt restauranger? (Med alkohol, narkotika)

SERVERINGSPRAXIS/POLICY

När är en gäst för full för att inte bli serverad mer alkohol? Var drar ni som yrkesmän gränsen? (Tydliga tecken) Förändring sedan tidigare?

Ev Beskriv en situation.

Hur känns det att (behöva) säga nej till gästerna? (Servicerollen kontra kontrollerande)

Hur ofta händer det att ni i personalen har olika uppfattningar om när en gäst är för berusad? Vilken skillnad är det med kollegor som inte har gått utbildningen? Förändring sedan tidigare?

Hur bedömer ni åldern på gästerna? (skillnad sedan tidigare, oftare, annan bedömning, rutiner)

Finns det gemensamma regler på restaurangen (policy) för när man inte ska servera alkohol till gästerna? (Vilka? Skrivna? Känner alla till? Följs dom? Förändring sedan tidigare?)

YRKESROLLEN

Vilket ansvar för alkoholservice har ni? (Juridiskt, personligt)

Ser ni annorlunda på ert ansvar efter att ni gått utbildningen? Hur?

På vilket sätt diskuterar ni den egna alkoholkonsumtionen med kollegorna? (Vad diskuteras? Hur? När?) Diskuterar kollegors alkoholkonsumtion? Förändring sedan tidigare?

Hur pratar man om utbildningen bland kollegor? (Vad säger dom (som gått resp inte gått den)?)

Har ni diskuterat utbildningen med kollegor på andra restauranger som gått utbildningen?

Har ni diskuterat utbildningen med kollegorna på den egna krogen?

På utbildningen fick ni träffa olika myndighetspersoner. Vad tyckte ni om det?

Finns det något behov av att ha kontakt med de olika myndigheterna? (Förnackdelar)

Har ni haft kontakt med några av dom efteråt? (Vilka? Varför?)

BEHOV AV STÖD/VIDMAKTHÅLLA UTBILDNINGEN

Vissa utbildningar "försvinner" ibland, faller i glömska. Vad behov för att hålla en sån här utbildning vid liv? (Mer utbildning, intern/extern, lathund, personlig kontakt, träffar med andra krogar).

SUMMERING

Personalens bedömning av berusningsgrad: identifierade faktorer

