



# METODERAPPORT

## SKUP 2010



# 1881-saken

Sindre Øgar

# 1881-saken

**1. Journalist:**

Sindre Øgar

**2. Tittel på arbeid:**

1881-saken

**3. Publisering:**

Slik får du nummeret kjøpest og billigst, VG, 9. november 2009.

Slik flås du av 1881, VG, 19. januar 2010.

Irritert over 1881 i lang tid, VG, 20. januar 2010.

2,5 mill. i sluttpakke, VG, 21. januar 2010.

**4. Redaksjon:**

Verdens Gang

Akersgata 55

0180 Oslo

Tlf: 22 00 00 00.

**5. Journalist:**

Sindre Øgar

Dynekilgata 15

Leil 306, 0569 Oslo

Tlf: 90 54 89 86

## 6. a) Når og hvordan kom arbeidet i gang, hva var ideen som startet det hele?

De første telefonsamtalene ble tatt i oktober 2009. Ideen var rett og slett å teste hvilke av opplysningstjenestene 1880, 1881, 1860 og 1888/1890 som kunne levere tjenestene raskest, billigst og mest presist. Jeg ringte ti ganger til hver opplysningstjeneste og gav dem ti identiske og enkle oppgaver. Denne testen i seg selv ville med andre ord bare kunne si noe om hvilken opplysningstjeneste som leverte akkurat disse ti tjenestene best.

## b) Hva var den sentrale problemstilling ved starten av prosjektet?

Testen ga overraskende resultat. Opplysningsgiganten 1881 brukte generelt lengst tid på å oppgi enkle opplysninger. Ikke én eneste gang var opplysningstjenesten med størst ressurser raskest eller billigst. 1881 var derimot tregest seks av ti ganger. Og tre feil svar ga i tillegg høyest feilprosent.

Telefonsamtalene viste at 1881 brukte flere ord enn konkurrentene. Ofte enn andre gjentok de opplysningene jeg kom med. I opplysningsbransjen betyr flere ord lengre samtaler – som igjen betyr en høyere pris for kundene.

I artikkelen som sto på trykk 9. november 2009 stilte jeg derfor spørsmål om hva som var årsaken til at 1881 brukte lengst tid. Var det bevisst uthaling av tiden?

- Det er ikke en bevisst strategi å bruke lang tid, svarte kommunikasjonsdirektør Guri Wormdahl.

Dette svaret provoserte tydeligvis flere lesere. Kort tid senere fikk jeg flere tips om at dette var bevisst og satt i system. Det neste steget var naturligvis å finne ut om dette virkelig stemte. Jeg opprettet kontakt med de som tipset.

Men jeg hadde én praktisk utfordring. Da testen sto på trykk hadde jeg skiftet avdeling i VG, fra forbruker- og forskningsavdelingen til sporten. Jeg sendte derfor det jeg hadde til forbruker- og forskningsavdelingen – og ba dem se nærmere på saken.

Det ble ikke gjort. Men da jeg igjen skiftet avdeling ved årsskiftet, og begynte i VGs reportasjeavdeling, fikk jeg mulighet til å jobbe videre med saken.

## c) Hva er genuint nytt i saken?

**Gjennom skriftlig dokumentasjon og samtaler med nåværende og tidligere ansatte i 1881, kunne jeg i januar 2010 slå fast at:**

- Tidligere og nåværende ansatte hos 1881 føler, eller følte, seg presset til å stille irrelevante spørsmål, komme med unødvendige gjentakelser og «pushe» tilleggstjenester for at samtalen skal komme opp på ønsket kostnadsnivå
- Interne dokumenter viser at det har vært bonusordninger for ansatte med høy inntjening.
- Andre dokumenter viser hvordan ansatte blir målt etter en rekke kriterier, såkalte målkrav. Det settes mål om å komme opp på et visst nivå på ting som gjør samtalen dyrere, for eksempel lengre samtaletid, sende nummeret på SMS, sette over eller skape en ny samtale ved å sette over til en annen operatør.
- Kravet for gjennomsnittlig inntjening per samtale er på 19,30 kroner. Kundebehandlerne som ikke oppnår dette får beskjed om å skjerpe seg, og blir kontrollert av overordnede.
- For å oppnå ønsket resultat, er alle kundebehandlerne pliktige til å følge en samtalemal, som punkt for punkt beskriver hva de skal si og gjøre. Denne samtalemalen er gjengitt på trykk i VG.
- Ledelsen i 1881 brukte usikkerheten rundt arbeidsplasser for å få de ansatte til å gjennomføre kravene: «Resultatet av at alle gjør dette «etter boken» fører til trygg økonomi og arbeidsplasser», heter det i et brev fra ledelsen til de ansatte.
- I tillegg ble det avslørt at konkurrenten 1860 hadde en ubrukelig tjeneste som tok seg betalt selv om man ikke oppnådde kontakt.

## **d) Kort beskrivelse av organiseringen av arbeidet, metodebruk, kildebruk, problem underveis mv. Redegjør spesielt for kildebruk og kildekritikk.**

Da jeg begynte i VGs reportasjeavdeling i januar 2010 tok jeg umiddelbart opp kontakten med kildene som hevdet at 1881 bevisst forlenget samtalene. Jeg ønsket å finne ut om dette var riktig. Jeg kom i kontakt med flere tidligere ansatte. Den samme historien ble fortalt av ulike personer. Dette gjorde det troverdig.

På den andre siden var det tydelig at noen hadde et dårlig forhold til sin tidligere arbeidsgiver. Etter kutt og nedleggelse i 1881, kunne noen ha behov for å ta igjen. For meg ble det derfor viktig å snakke med kilder som var mest mulig uavhengig av hverandre. Dette var utfordrende fordi jeg måtte ta utgangspunkt i dem jeg allerede hadde kontakt med.

Hver gang jeg snakket med kilder, spurte jeg etter andre jeg kunne snakke med. På den måten ble kildene gradvis mer uavhengige og jeg fikk snakket med personer som hadde jobbet for 1881 på ulike steder i Norge. Det var også helt avgjørende å snakke med folk fra flere avdelinger - for eventuelt å kunne slå fast at dette var satt i system.

Jeg brukte mye tid på de kildene jeg oppfattet som best. På denne måten fikk jeg både mer tid til å vurdere troverdigheten deres, samtidig som de ble mer og mer interessert i å hjelpe meg grunnet interessen jeg viste.

Etter hvert fikk jeg kontakt med folk som fortsatt jobbet i 1881. Det som ble fortalt fra innsiden var i overensstemmelse med det som hadde blitt fortalt av tidligere ansatte. De muntlige kildene var både mange og entydige. For å trykke saken, følte vi likevel at vi trengte mer. Dermed startet jakten på skriftlig dokumentasjon. Svært få av de tidligere ansatte hadde tatt vare på noe som kunne dokumentere påstandene deres. Kildene som fortsatt jobbet i 1881 måtte hjelpe oss.

Disse følte seg overvåket av avdelingslederne og var redde for å videresende ting de hadde fått på e-post. Dette var kun et lite teknisk problem, som enkelt lot seg ordne.

Jeg fikk tilsendt den dokumentasjonen jeg trengte: Flere brev, fra ledelsen til alle ansatte i 1881, og tabeller som viser hvordan de ansatte ble vurdert etter måltall.

Jeg jobbet videre for å finne flere kilder i 1881. Etter hvert som jeg fikk sikrere og sikrere info, tok jeg stadig større sjanser som kunne føre til at jeg ble "oppdaget". Jeg ringte til personer som kanskje kunne si noe. Det var nok derfor 1881-ledelsen ringte meg før jeg rakk å konfrontere dem med påstandene.

Vi avtalte et møte i 1881s lokaler i Nydalen. Konserndirektør Anne-Karin Sogn erkjente både kravet til inntjening per samtale og samtalemalen. Hun hevdet videre at strategien deres ikke var uthaling av tid, men å gi kunden god service gjennom samtalemalen.

Jeg ønsket at flest mulig av kildene sto frem som åpne kilder i saken. Noen gikk med på det, som Odd-Eirik Andreassen som mener han måtte slutte i 1881 fordi han var for rask. For andre ville det få store konsekvenser å stå frem – og det var derfor naturlig at disse ble beskyttet av kildevernet og ble sitert som anonyme kilder.

## 7. Spesielle erfaringer

Det er mulig å være kritisk til den første testen fordi en test med bare ti oppringinger på ingen måte gir rom for statistisk generaliseringer. Det avgjørende er da at testen blir presentert som det det er – kun ti stikkprøver.

Hadde vi fått et eksternt analysefirma til å gjøre en statistisk generaliserbar undersøkelse for oss på dette feltet, ville vi neppe gjort denne avsløringen. Det var egen opplevelse av 1881s treghet som fikk meg til å stille spørsmål om uthaling i saken – og det var kanskje 1881s svar som fikk noen til å reagere og tipse oss.

## 8. Andre følger

- Stig Eide Sivertsen sluttet på dagen som konsernsjef i Opplysningen, dagen etter VGs avsløring.
- 1881 har i annonsekampanjer lovet raskere svar – og tatt selvkritikk etter avsløringen: *“At det har blåst litt rundt ørene våre den siste tiden er noe de fleste har fått med seg. Og noe av kritikken har sikkert vært fortjent.”*

## 9. Sted, dato, underskrift