



00YR00106

SKUP 1999 - 1

Prosjekt: Det eksakte kaos
Medarbeider: Jens M. Johansson og Lars Backe Madsen
Publikasjon: Dagens Næringsliv
Publisert: 5. juni - 8. juli 1999
Medium: Avis
Tema: Samfunn

Av Jens M. Johansson og Lars Backe Madsen

Det eksakte kaos

- fusk og flukt fra Scan-Fact

Publisert i Dagens Næringsliv i perioden 5. juni- 8. juli 1999

Dagens Næringsliv
Postboks 1182 Sentrum
0107 Oslo
Sentralbord: 22 00 10 00
Telefaks: 22 00 13 50

Jens M. Johansson
Helgesens gate 3
0553 Oslo
Telefon: 22 00 13 75 (jobb) og 22 35 30 35 (privat)

Lars Backe Madsen
Kirkeveien 85
0361 Oslo
Telefon: 22 00 13 54 (jobb) og 22 60 17 99 (privat)

Innholdsfortegnelse:

1: Redegjørelse for arbeidet

1 a: Sannheter og sannsynligheter	s 3
1 b: Hvordan arbeidet kom i gang	s 4
1 c: En takk til de utro tjenerne	s 6
1 d: Søkte eksperthjelp	s 7
1 e: Fryktet kildejakt	s 8
1 f: Seks uker senere	s 9
1 g: Oppfølging og dødsfall	s 9

2: Konsekvenser

2 a: Eksklusjon	s 10
2 b: Kundeflukt	s 11
2 c: Scan-Fact forsvinner	s 11
2 d: Opprydding i bransjen	s 11

3: Avslutning s 12

4: Vedlegg

1: Redegjørelse for arbeidet

1 a: Sannheter og sannsynligheter

Scan-Fact har i mange år lagt frem tall med desimaler som viser befolkningens meninger om ulike spørsmål. Folk flest kjenner meningsmålingsbyråets søyler og diagrammer fra mediene. Disse legger premissene for videre samfunnsdebatt. De viser alt fra om vi liker sex, krever bedre togsikkerhet, til hva vi synes om innvandrere.

Partimålingene kan til og med påvirke hva vi stemmer ved valg. Scan-Fact har også laget undersøkelser for næringslivet. Ulike selskap har fått svar på om nye produkter vil slå an eller ikke. Svarene har dannet grunnlaget for beslutninger i mangemillionklassen.

Ingen har kunnet stille spørsmål ved de tilsynelatende eksakte tallene. Grunnlagsmaterialet har alltid vært hemmelig. Helt frem til 5. juni 1999. Da ble vår første artikkel om de klanderverdige forholdene i meningsmålingsbyrået Scan-Fact publisert. I en fire sider lang artikkel kunne vi fortelle våre lesere hva som faktisk skjulte seg bak byråets tall og rapporter. Det ble avdekket at Scan-Fact fusket med undersøkelser, tok tvilsomme snarveier i meningsmålinger og gikk langt i å skjule metodene for sine kunder. I samme artikkel kom det frem at nær 50 ansatte på hovedkontoret, hovedsakelig folk i ledende stillinger i Scan-Fact, hadde sluttet på under to år. Flere av dem oppga bedriftens useriøse arbeidsmetoder som en av grunnene til at de gikk.

Kritikken av Scan-Fact var katastrofal for et selskap som til de grader lever av sin troverdighet. Men det stoppet ikke der. "Selve bransjens fundament skjelver", skrev redaktør Lasse Gimnes i fagbladet Kampanje (8/99).

Vi fulgte opp med flere artikler. Den siste sto 8. juli 1999.

Fagbladet Kampanje (8/99) beskrev hvordan vitser om meningsmålingsbyråene var blitt dagligdags. Bladet fulgte opp med et eget bilag om analysebransjens krise i kjølvannet av "Scan-Fact-saken". For én ting var at kunder begynte å si opp sine avtaler, noe helt annet - og mye mer alvorlig - var den grunnleggende usikkerheten rundt metoder og innsamling av data som var etablert.

Bransjeorganisasjonens medlemsblad Analysen (3/99) fulgte opp ved å stille lederne i Norsk Gallup, AC Nielsen, MMI 4 Fakta og Feedback Research spørsmål om kvalitetssikringen i instituttene var god nok. Scan-Fact ble ikke spurt.

Da hadde debatten allerede gått i mediene hele sommeren. I radioens nyhetsmagasiner moret kåsørene seg og sine tilhørere på bekostning av en bransje som overhodet ikke tåler mye moro. I avisenes leserbrevspalter kom debattinnlegg som lurte på hvem man kunne stole på når man ikke engang kunne stole på premissleverandørene. Det samme gjorde forskere som baserte sine undersøkelser på grunnlagstall fra Scan-Fact i sitt arbeid.

"Den alminnelige mening er at nå er Scan-Fact en død sild. Forskere vil for eksempel ikke kunne referere til dokumentasjon fra Scan-Fact, uten å skjemmes," slik en samfunnsforsker formulerte det i et brev til redaksjonen.

Det hjalp ham ikke. Men Arbeiderpartiets leder, Torbjørn Jagland, unnskyldte de dårlige meningsmålingene før valget med at den siste tiden hadde vist at slike målinger ikke nødvendigvis var til å stole på. Bakgrunnen var en telefon vi fikk på formiddagen mandag 26. april 1999.

1 b: Hvordan arbeidet kom i gang

Telefonen viste seg å komme fra en person som hadde ringt oss også tidligere om morgenen samme dag. Vedkommende hadde da lurt på om vi kunne fakse over noen artikler om en arbeidskonflikt vi hadde dekket. Personen sa ingenting om hvorfor. Scan-Fact ble ikke nevnt. Heldigvis gjorde vi som innringeren ba om. Vedkommende ringte tilbake noen timer senere, og presenterte seg ved navn:

"Jeg har lest artiklene deres, dere ser ut å jobbe seriøst, så jeg har noe jeg vil fortelle: Jeg har nettopp sluttet i Scan-Fact. I dag hørte jeg om fem til som sier opp. Scan-Fact er på vei til å gå i oppløsning."

Vi fikk vite at det blåste opp til storkonflikt i Scan-Facts hovedkvarter i Kongens gate i Oslo. De ansatte var lei av direktør Svein Løvås lederstil. Vi var selvfølgelig interessert i denne konflikten, men fryktet samtidig at dette handlet om en ren personalkonflikt. Slike møter vi ofte, og de er nesten alltid svært uhåndterlige fordi man ender opp med å gjengi påstander fra begge sider. Dette blir strengt tatt ikke leseren særlig mye klokere av. Etter vår mening må man kunne presentere en sak som viser hvem som faktisk "har rett", for å kunne kalle seg en kritisk og undersøkende journalist. Det krever selvfølgelig et svært grundig forarbeid. Men når det arbeidet er gjort, plikter journalisten overfor leseren å stå løpet ut, selv om det kan bli ubehaglig. Du er ikke en kritisk journalist bare fordi du stiller "kritiske" spørsmål til først den ene aktøren, så den andre. Da blir du det medieviter Martin Eide kaller en poserende uavhengig journalist som spiller folk opp mot hverandre uten at det blir særlig opplysende (Dagbladet 7. januar 2000).

Men innringeren mandag 26. april sa noe som styrket vår interesse, noe som kunne føre frem til en sak vi virkelig kunne grave i: "Svein Løvås

fortsetter å gi oss nye oppgaver selv om vi sier at vi ikke har kapasitet til å gjøre dem. Det blir mye hastverk og lastverk."

Dette var mer interessant. Vi ga uttrykk for at vi forsåvidt var interessert i å skrive om betydelige personalkonflikter i et så viktig selskap som Scan-Fact, men etterlyste konkrete eksempler på at hastverk er blitt lastverk.

Vi avtalte et møte med innringeren og to andre velinformerte kilder. Det første møtet fant sted om ettermiddagen 18. mai på en café i Oslo. To av kildene møtte opp, den tredje tok ikke sjansen, i frykt for å bli oppdaget. Møtet varte i cirka tre timer. Innledningsvis fortalte de to kildene om de uholdbare arbeidsforholdene for de ansatte i Scan-Fact. De serverte noen karakteristikk av Svein Løvås som ikke kan gjengis (og som vi heller ikke gjenga i noen av artiklene). Agresjonsnivået var åpenbart høyt. Vi var engstelige for at dette skulle prege kvaliteten på kildenes utsagn, at de ble revet med og dermed ble mer omtrentlige. Etterhvert i samtalen begynte vi forsiktig å lete etter konkrete eksempler. Det viste seg å være nok av dem. Grove eksempler på at hastverk er lastverk i Scan-Fact. Vi fikk også navnene på Scan-Facts største kunder og hvordan de var berørt. Men fortsatt måtte vi vurdere muligheten for at historiene var usanne eller overdrevne. Det de fortalte var såpass alvorlig at man kunne bli fristet til å tro at de *var* nettopp det. Selv om kildene ga et troverdig inntrykk kunne vi være utsatt for noen som hadde sluttet, kanskje blitt oppsagt, som nå – ved hjelp av løgn - ville bruke oss til å hevne seg. En ting var i hvert fall helt sikkert: Kritikken ville ramme Scan-Fact nådeløst hvis den kom på trykk. I verste fall kunne det bety konkurs for selskapet.

Vi måtte være ytterst varsomme og korrekte ned til minste detalj. Skulle vi kunne skrive denne artikkelen, måtte vi se skriftlige dokumenter som underbygde våre kilders påstander. Vi begynte å lete etter dokumentasjon, men det skulle vise seg å være svært vanskelig. Alle viktige papirer var interne, og definert som "industrihemmeligheter" innad i selskapet. Det hjalp heller ikke at de ansatte var underlagt taushetsplikt i forbindelse med "firmaets produkter, avtaler og arbeidsmetodikk på bred basis", som det het i ansettelseskontraktene. De fryktet naturlig nok for konsekvensene hvis de bidro til våre undersøkelser. Det mest naturlige var derfor å først ta kontakt med folk som nylig hadde sluttet. Det var nok av folk å velge mellom. Vi laget oss en liste på omtrent 50 navn. Listen viste navn, tittel og datoen for når de leverte sin oppsigelse. Siden turbulensen var som høyest mens vi jobbet med saken, inneholdt listen navn på flere ansatte som hadde sagt opp jobben, men ennå ikke sluttet. Det var naturlig å ta kontakt med dem først. Vi lot være å ta med intervjuerne som hadde sluttet. Blant disse, fotfolket i Scan-Fact, er gjennomtrekken alltid stor. Intervjuerne har som oftest ingen utdanning i faget, de har liten innsikt i hva som skjer etter at de har satt sine kryss på skjemaene, og var derfor dårlig egnet som kilder

til vår sak. Vi konsentrerte oss om å gå høyere opp i Scan-Fact-systemet. Og bare der var det altså nærmere 50 navn.

I løpet av våre møter og samtaler, fikk vi en viss oversikt over hvor de ulike personene sto i konflikten. Etter hvert skaffet vi oss dessuten en oversikt over hvem som var involvert i de forskjellige arbeidsoppgavene i Scan-Fact: Hvem jobbet med Coca Cola? Hvem laget partimålinger for VG og Dagsrevyen? Hvem utførte de prestisjetunge Omnibus-oppgavene? Hvem rapporterte til Mills? Hvem sto bak undersøkelsene SAS bestilte? Det var relativt tidkrevende, fordi Scan-Fact opererte med interne kodenavn på de ulike oppdragene, og siden alle oppdrag var delt inn i ulike nivåer. Fra den enkelte intervjuer via intervjuleder og analyseavdelingen til direktørskiktet.

Ved hjelp av systematisk og møysommelig kildearbeid fant vi mønsteret i Scan-Facts arbeid. Det tok tid og var ikke spesielt morsomt, men skulle vise seg å være lønnsomt i lengden. Med basiskunnskapen i orden, ble det enklere å skille viktig fra uviktig i den informasjonen vi senere fikk tilgang til. Vår videre søken ble rett og slett mer målrettet, noe vi sparte mye tid på.

1 c: En takk til de utro tjenerne

"Det er helt opplagt noen utro tjenere i selskapet som her har utlevert dokumenter," sa Tore M. Bredal, leder av Norsk Markedsanalyse Forening.

"Her er det åpenbart utro tjenere som av en eller annen grunn har et sterkt behov av å ta Svein Løvås", sa direktør Are Kværk i Norsk Gallup.

Og på en måte hadde de rett. Som artikkelserien viser, fikk vi tilgang på dokumenter som ikke var ment for offentligheten. Av hensyn til kildevernet kan vi ikke gå inn på hvem som hjalp oss med dette. Men det er interessant at bransjens mektige menn valgte å understreke at de var "utro tjenere", fremfor å berømme dem for at de våget å bidra til et arbeid som avdekket klanderverdige forhold i Scan-Fact. Dette til tross for at dette åpenbart var en stor personlig belastning for kildene. De risikerte simpelthen å få sparken, noe vi gjorde dem oppmerksomme på i våre samtaler med dem. Kanskje noen av dem valgte å bidra fordi de "ønsket å ta Svein Løvås". Kanskje gjorde de det fordi "dette er så alvorlig at det må ut", som en formulerte det. Uansett motiv: Pressen har alltid vært avhengig av "utro tjenere". I svært mange saker må noen bryte sin taushetsplikt for at kritikkverdige forhold skal komme til overflaten. Slik var det også i tilfellet Scan-Fact.

At de er "utro tjenere" er ikke ensbetydende med at det de sier er usant. Som journalister må vi selvfølgelig utøve kildekritikk, noe som blant annet består i å analysere motivene og i hvilken grad de påvirker formidlingen av fakta, noe vi også gjorde. Men "utro tjenere" snakker

ofte like sant – av og til mer sant – enn "tro tjenere". Slik viste det seg å være i denne saken.

Etter å ha brukt flere uker på å opparbeide tillit hos folk som både hadde sagt opp og hos folk som fremdeles jobbet i Scan-Fact, begynte vi å få tilgang på dokumenter. Vi bygget opp tillit ved å ta kontakt gjentatte ganger, først og fremst privat, av hensyn til deres situasjon på jobben, men presset aldri på. Vi understreket at deres navn aldri ville bli kjent hvis de ikke selv ønsket det. De fleste samtaler fant sted på cafeer eller per telefon. Vi sa hele tiden at vi hadde god tid og at det ikke var noen grunn til å forhaste seg, og oppfordret også våre kilder til å snakke med hverandre. Vi håpet at de skulle våge mer sammen enn hver for seg. Og slik ble det.

Etter noen ukers samtaler og møter med forskjellige kilder, begynte vi å få tilgang til de viktige dokumentene. Grunnlagsdokumenter som viser hver enkelt intervjuers resultater i forskjellige undersøkelser som blir gjort per telefon. Interne evalueringer av hver enkelt undersøkelse, og endelige rapporter som sendes kundene. Vi fikk også tilgang til dokumenter som viser hva som står i avtalen mellom Scan-Fact og Scan-Facts kunder, samt dokumenter som avslører tildels store avvik mellom liv og lære. Ikke minst fikk vi lange lister med grunnlagsmateriale fra den prestisjetunge, månedlige Omnibus-undersøkelsen - flaggskipet i Scan-Facts arbeid, og den største, løpende og landsomfattende dør-til-dør-undersøkelsen i Norge.

Det var også dokumenter fra lengre tid tilbake, men vi konsentrerte vårt arbeid rundt undersøkelser og rapporter av nyere dato.

Dokumentene avslørte at Scan-Fact systematisk trikset med undersøkelser. Forsinkelser, slurv og rapporter til oppdragsgivere som ikke fortalte det samme som de interne evalueringene. Dokumentene viste også at Scan-Facts problemer vokste. Utover 1998 og inn i 1999 ble forsinkelsene stadig større og undersøkelsene mer og mer slurvete. I samme periode sa det store flertallet av de ansatte på hovedkontoret opp jobben. Mønsteret var tydelig.

Til nå hadde vi hele tiden vurdert muligheten for at vi hadde fått tilgang på et skjevt utvalg av dokumenter. Mønsteret økte sannsynligheten for at dette ikke var tilfellet, og gjorde oss sikrere på at vi var på riktig spor.

Men mer jobb gjensto.

Nå begynte vi å sammenligne initialene som sto nederst på de interne rapportene med vår liste over de som hadde sagt opp. Initialene fortalte hvem som var ansvarlig for evalueringen. Så begynte vi å ringe for å dobbeltsjekke våre analyser, og samtidig eliminere faren for at dokumentene ikke var ekte. Konfrontert med helt konkrete opplysninger, var også folk som tidligere ikke hadde villet snakke med oss, villige til å snakke. En etter en bekreftet de det våre kilder hadde fortalt oss omrisset

av på cafeen den 18. mai. De ga oss dessuten viktige tilleggsopplysninger knyttet til de oppdragene de selv hadde vært med på.

1 d: Søkte eksperthjelp

Ettersom ingen av journalistene kan påberope seg noen ekspertkunnskap innen metodespørsmål i meningsmålinger, kontaktet vi uavhengige eksperter på området. Disse er ikke sitert i noen av artiklene, de ble bare brukt for å kvalitetssikre vårt eget arbeid. Hva som er et representativt, landsdekkende utvalg er ikke altfor enkelt. Heller ikke hvilke forsinkelser som faktisk har betydning for kvaliteten på arbeidet. Men skal du undersøke folks røykevaner, er det helt avgjørende om du gjør det før eller rett etter folks nyttårsforsetter. Konklusjonen deres var at det de holdt på med i Scan-Fact var metodisk helt forkastelig.

1 e: Fryktet kildejakt

Tempoet på arbeidet økte. Vi begynte også å frykte at den øverste ledelsen i Scan-Fact hadde fått nyss om hva vi drev med, og at den ville starte en jakt på våre kilder blant de ansatte på hovedkontoret. Flere av våre kilder begynte også å bli urolige. To av kildene var blitt observert på en café i nærheten av Scan-Facts hovedkvarter sammen med en av oss, og ba innstendig om at vi ikke møtte opp i lokalene til Scan-Fact. De fryktet at de kunne bli avslørt som kilde til våre artikler.

På grunn av kildevernet, møtte vi aldri fysisk opp på Scan-Fact, men gjennomførte intervjuene med Scan-Facts direktør Svein Løvås per telefon og telefaks. Han ble selvfølgelig konfrontert med samtlige punkter i artikkelen publisert 5. juni, men var lite villig til å svare.

Først hadde vi altså snakket med dem på vår liste over tidligere ansatte som våre opprinnelige kilder trodde var villige til å snakke. Så kontaktet vi de ansvarlige for de ulike oppdragene. Nå begynte vi å ringe rundt til så godt som samtlige på listen over dem som hadde sluttet. Vi så faren for at vårt kildenett var begrenset i og med at det hadde bygget seg ut fra tips fra våre opprinnelige kilder. Med andre ord kunne vi fått et "styrt" bilde. Ved å ringe til dem som ikke var med på "opprøret" mot Svein Løvås, kunne vi få utvidet bildet. Nå satt vi dessuten med så spesifikk kunnskap at det var enklere å få også motvillige kilder til å bekrefte eller avkrefte påstander. Vår erfaring tilsier at mange vil la være å kommentere ting når de er underlagt taushetsplikt, spesielt med tanke på at de ikke nødvendigvis har noe å vinne på at krtikkverdige forhold blir offentlig kjent. Det står tross alt på deres CV at de har arbeidet i Scan-Fact, og selv om de ikke har gjort noe galt, er det en mulighet for at de vil bli rammet. Flere av dem vi snakket med var dessuten i en situasjon der de søkte jobber. Det er et dilemma i slike saker at journalistene gjerne også rammer folk som gjør en hederlig jobb. Problemene i Scan-Fact var ikke

udugelige medarbeidere, men skyldtes et system der alle fikk for mye å gjøre, uten at ledelsen ville ta koneskvensen av det.

Men vår erfaring tilsier likevel at selv om folk helst vil legge på, så er de fleste for høflige til å gjøre det. Dermed er samtalen i gang, og de aller færreste villige til å lyve konfrontert med helt konkrete historier. Slik var det også denne gang. Alle vi snakket med bekreftet at ikke alt sto riktig til i Scan-Fact. De som var kjent med detaljene i de konkrete historiene, bekreftet også dem i det store og hele. Enkelte detaljer ble likevel justert. Vår regel var at det vi ikke fikk bekreftet av tre uavhengige kilder – og som vi entydig kunne lese ut av våre skriftlige dokumenter – ble utelatt fra artikkelen.

På dette tidspunktet var Scan-Fact-sjef Svein Løvås meget klar over hva vi holdt på med. Og plutselig – en sen kveld – fikk vi en telefon. Den kom fra en ung resepsjonist i Scan-Fact. Vedkommende kunne fortelle at vi var lurte. Alt var et komplott kokt sammen av udugelige medarbeidere. "Dere blir brukt", sa hun. Vi spurte hvordan hun som resepsjonist kunne vite det så sikkert. Hun svarte at resepsjonister vet alt. Selv om alt tydet på at det var Svein Løvås som sto bak telefonsamtalen, valgte vi å gå gjennom alle de relevante dokumentene nok en gang. Vi systematiserte også våre muntlige kilder og sjekket en siste gang om alt stemte overens. Det gjorde det.

1 f: Seks uker senere

Vi hadde nå arbeidet med "Scan-Fact-saken" i seks uker. Det begynte å bli et uttrykt ønske fra våre sjefer at arbeidet snart skulle materialisere seg i form av en artikkel. I perioder hadde vi tvilt på vår sak, vi hadde også arbeidet med andre saker parallelt. Vår redaksjon er ikke stor nok til at to medarbeidere kan jobbe med én sak i to måneder. Vi følte likevel at denne saken kunne være såpass "stor" at vi valgte å bruke deler av vår fritid på den. Som nevnt forgikk de fleste intervjuene og samtalene med kilder etter arbeidstid av hensyn til deres arbeidssituasjon. Det var også en klar fordel å arbeide to sammen. For det første gjorde omfanget av dokumentasjon og det store antallet kilder som måtte kontaktes, teamarbeidet nødvendig. To hoder tenker bedre ett. Blant annet er det sjelden at begge begynner å tvile på saken samtidig, slik at en alltid kan muntre opp den andre. Dessuten kan den ene dempe den andre når han begynner å mumle om Watergate og fremtidig SKUP-pris før artikkelen i det hele tatt har stått på trykk.

Etter halvannen måned følte vi at vi var i mål. Nå gjensto bare utskrivningen. Bare? Alt låste seg. Vi flikket og flikket. Og slettet, flikket, slettet og flikket. Første avsnittet tok nærmere tre timer å skrive. Dette kan selvfølgelig bety at vi er utrolig trege, men vi foretrekker å si at vi liker å jobbe med språket. Vi synes at en nyhetsfeature skal skille seg fra en vanlig nyhetssak, også i språket. Det tar tid, men forhåpentligvis øker

det leseropplevelsen. Dette er viktig med tanke på at nyhetsfeature-sakene alltid er mye lenger enn nyhetssakene. Da trenger leserne mer hjelp for å komme gjennom. Språket er kanskje det viktigste hjelpemiddelet. Det ble en lang natt.

1 g: Oppfølging og dødsfall

I hovedartikkelen lørdag 5. juni hadde vi valgt å spare kundenes reaksjoner til oppfølgingen av saken. Vi må nok innrømme at vi trodde kundene ville være lettere å få i tale enn de faktisk var. Vi undervurderte det faktum at de ikke hadde særlig interesse av å kritisere Scan-Fact. De hadde jo stolt på deres arbeid, og de markedsansvarlige i selskapene hadde anbefalt å betale store summer for undersøkelsene. Det er ikke nødvendigvis særlig heldig å innrømme at du har kastet bort millioner av kroner.

Vi ble også overrasket over at de andre mediene i liten grad siterte eller jobbet videre med saken. Men flere av dem var jo selv kunder av Scan-Fact, og følte kanskje at kritikken mot Scan-Fact indirekte rammet deres troverdighet. VG og NRK Dagsrevyen brukte på dette tidspunktet Scan-Fact, men også andre medier kjøper tjenester av, og stoler på meningsmålingsbyråer. På mange måter kunne "Scan-Fact-saken" bli oppfattet som plagsom. På sett og vis var Dagens Næringsliv litt heldige som brukte og bruker slike i meget liten grad.

Men matvareprodusenten Mills, som var berørt av flere av feilene omtalt i vår artikkel, var villig til å kommentere Scan-Facts metoder: "Hvis det dere skriver medfører riktighet, betyr det at vi er ført bak lyset", sa administrerende direktør Tore Haugsdal. Mills ba Scan-Fact om å få grunnlagsmateriale på bordet. En måned senere sa Mills opp avtalen med byrået.

Også de andre kundene som var omtalt i artikkelen, begynte å gå undersøkelsene fra Scan-Fact etter i sømmene. Mange satte en rekke medarbeidere på saken. BAT, som produserer tobakksmerkene Barclay, Lucky Strike, Kent og Pall Mall, oversatte artikkelen til finsk og engelsk, før de sendte den til BATs skandinaviske hovedkvarter i Helsingfors og til BATs internasjonale advokater i London. Canal Plus satte igang sine undersøkelser. Det samme gjorde blant annet Kreditkassen, Storebrand og SAS, for å nevne noen. NRK Dagsrevyen ba om en redegjørelse fra Scan-Fact samme lørdag som artikkelen sto på trykk.

Vi skrev en artikkel om dette. Den sendte vi aldri inn til avisens desk. Årsaken til dette var at vi hadde fått vite at administrerende direktør Svein Løvås i Scan-Fact nettopp hadde opplevd et dødsfall i sin nærmeste familie. Vi diskuterte hvordan vi skulle forholde oss til dette, og konkluderte med at menneskelige hensyn helt klart måtte gå foran våre profesjonelle ambisjoner. Vel er kritisk og undersøkende journalistikk viktig, men ikke viktigere enn at man hele tiden må minne seg selv på at

man skriver om mennesker. Vi hadde unektelig satt Svein Løvås under et sterkt press, et press vi mente han i utgangspunktet måtte tåle. Men situasjonen ble dramatisk endret med det plutselige dødsfallet i familien. Vi bestemte oss for å ta en pause fra Scan-Fact-saken. Etter daglige oppfølgingsartikler uken etter lørdagsoppslaget, ventet vi til det ville skje noe vesentlig nytt i saken. Og det gjorde det. En måned senere.

2: Konsekvenser

2 a: Eksklusjon

Tirsdag 6. juli fikk vi en telefon fra Tore M. Bredal, lederen av bransjeorganisasjonen Norsk Markedsanalyse Forening. På bakgrunn av det som hadde kommet frem i Dagens Næringsliv hadde organisasjonens disiplinærkomité foretatt sine egne undersøkelser. Komiteen hadde jobbet hele sommerferien. Nå var konklusjonen klar: Et enstemmig styre ekskluderte Svein Løvås fra foreningen. Begrunnelsen for eksklusjonen var at han var ansvarlig for Scan-Fact, som på flere punkter hadde brutt foreningens vedtekter og etiske regler. Dette var første gang et større meningsmålingsbyrå ble rammet av Norsk Markedsanalyse Forenings eksklusjonsparagraf.

I denne forbindelse kontaktet vi Svein Løvås igjen. Nå la han seg helt flat for kritikken: "Det er ingen tvil om at vi har hatt for dårlige kvalitets- og kontrollrutiner", sa han.

Løvås' hadde mistet sin posisjon som opinions-guru i Norge.

2 b: Kundeflukt

Etter eksklusjonen begynte stadig flere av Scan-Facts viktige kunder å si opp avtalene med byrået. Som nevnt sa matvareprodusenten Mills opp avtalen. NRK Dagsrevyen avsluttet også samarbeidet: "Troverdigheten til Scan-Fact er et problem, og det er et problem for oss", sa politisk redaktør Stein Bjøntegård i NRK. SAS uttrykte det slik: "Det skal mye til for at dette fortsetter. Scan-Fact har fått en ripe i lakken, noe som er veldig negativt og vil prege synspunktene våre i den videre dialog", sa Thomas Havnegjerde, marketingsjef i SAS Norge. Listen ble etter hvert lang.

2 c: Scan-Fact forsvinner

Flere av kundene slapp å ta stilling til hvorvidt de skulle si opp sin avtale med Scan-Fact eller ikke. 20. oktober ble Scan-Fact kjøpt opp av Nork Gallup. Dermed forsvant navnet Scan-Fact, og med det et frynsete rykte. Svein Løvås sa selv til Dagens Næringsliv (7. juli) at et salg ville ha en direkte sammenheng med eksklusjonen. Salgssummen ble aldri kjent. Svein Løvås ble flyttet nedover i systemet. Scan-Facts gamle metoder,

som for eksempel landsdekkende dør-til-dør-intervjuer (Omnibus) for å lage politiske meningsmålinger, ble droppet. Disse undersøkelsene var Scan-Facts prestisjeoppdrag, men fikk hard medfart i vår første artikkel 5. juni. Der påviste vi hvordan dør-til-dør-undersøkelsene var såpass tidkrevende at det regelmessig ble tatt snarveier. Norsk Gallup gjennomfører intervjuene per telefon i stedet.

2 d: Opprydding i bransjen

"For Scan-Fact og dets leder er avsløringene og eksklusjonen tragisk. For bransjen og brukerne, kan de på lang sikt ha sine gode sider", skrev Dagens Næringsliv i en leder. Artiklene har i hvert fall ført til at de ulike meningsmålingsbyråene har gitt uttrykk for at de har intensivert arbeidet med å forbedre arbeidsrutiner, og at de er på vei mot ISO-sertifisering. Feedback-direktør Michael Tetzschner sa til Nettavisen at ekskluderingen av Scan Fact-sjef Svein Løvås styrket bransjen og at hendelsen er med på å skjerpe andre byråer: "Det har en preventiv effekt, og det minner oss om at det kan være menneskelig svikt også i slike situasjoner", sa Tetzschner.

Artiklene bidro også til en debatt om hvorvidt den økte kommersialiseringen av meningsmålingsbransjen skadet kvaliteten. En annen konsekvens av artiklene er at de har styrket kundenes posisjon. Mobiloperatørselskapet Netcom kjøper årlig eksterne analyser for to til tre millioner kroner. Selskapets markedsanalytiker uttrykte seg slik til fagbladet Kampanje (8/99): "En positiv effekt av denne saken kan bli at oppdragsgiverne blir mer engasjerte og kritiske til byråenes arbeid."

3: Avslutning

Dessverre fikk ikke våre artikler bare konsekvenser for dem de burde få konsekvenser for. Etter at den første artikkelen sto på trykk initierte Svein Løvås en omfattende kildejakt blant sine ansatte. Dette er ikke uvanlig å se i vårt arbeid, men det som skilte seg fra våre tidligere erfaringer, var hvor drastisk han gikk til verks. Løvås kalte inn én etter én på sitt kontor, til mange timers avhør. To stykker fikk sparken som en følge av disse avhørene. I ettertid har vi fått opplyst at begge to fikk ny jobb umiddelbart etterpå.

Løvås og hans nærmeste allierte ringte dessuten rundt til tidligere ansatte og anklaget dem for å være kilder til innholdet i artikkelen. Han ønsket også å skremme dem fra å snakke med oss.

Han lyktes ikke. Noe av det mest tilfredsstillende med arbeidet med "Scan-Fact-saken" var de mange takkebrev, -telefoner og -eposter vi fikk fra tidligere ansatte etter artiklene, også fra folk som hadde sluttet for

lenger tid siden enn vi hadde undersøkt. De sa at innholdet i artiklene kunne vært en beskrivelse fra deres tid i Scan-Fact:

"En stille takk til den eller de personer som har tatt på seg denne belastningen. Vi var mange som hadde lyst til å gjøre det samme. Jeg kan gi min fulle verifikasjon til de opplysninger som er kommet frem hittil i DN. Virksomheten var et skikkelig "roteteir" hvor alt handlet om å få flest mulige oppdrag uten hensyn til kapasiteten. De aller fleste tidsfrister ble overskredet, kundenes nye tidsfrister ble ofte innfridd ved hastverksarbeid à la det som allerede er nevnt i DN. Metodene var mange og oppfinnsomme. Jeg vil anta at de fleste medarbeiderne forsto at det gikk vel lovlig over stakk og stein nærmest kontinuerlig. Incitamentet til å fortsette, selv om de fleste sluttet da karusellen roterte fortere og fortere, var utbetalt bonus to ganger i året, gitt til medarbeidere som "utviste positiv grunnholdning", skrev en av dem.

Oslo 2000-01-20

Jens M. Johansson

Lars Backe Madsen