

# EVALUERING AV FORBRUKERRÅDETS SVARTJENESTE 8.-10. APRIL 2003

Rapport utarbeidet for  
Forbrukerrådet

av Wenche Berntsen

30. april 2003



Postadresse: Boks 9143 Grønland, 0133 Oslo  
Kontoradresse: Christian Krohgs gate 1  
Telefon: 22 95 47 00, faks: 22 95 47 01  
E-post: [firmapost@mmi.no](mailto:firmapost@mmi.no)  
<http://www.mmi.no>

---

## **Innhold**

<b>INNLEDNING</b> .....	<b>2</b>
<b>HOVEDKONKLUSJON</b> .....	<b>4</b>
<b>KOMMENTARER TIL RESULTATENE</b> .....	<b>5</b>
GENERELT INNTRYKK AV SVARTJENESTEN (Tabell 1) .....	5
INNTRYKK AV BYRÅKRATISLALÅM (Tabell 2-3) .....	7
TILFREDSHET MED UTVALGTE FORHOLD VED SVARTJENESTEN (Tabell 4.1-4.6) .....	8
HOLDNINGER TIL PÅSTANDER OM FORBRUKERRÅDETS SVARTJENES- TE (Tabell 5.1-5.7) .....	10
HVOR MANGE GANGER HAR MAN RINGT TIL PUBLIKUMSTELEFONEN (Tabell 6) .....	18
SAKSFORHOLD (Tabell 7) .....	19
HVOR FANT MAN TELEFONNUMMERET TIL PUBLIKUMSTELEFONEN (Tabell 8) .....	20
BESØK PÅ FORBRUKERRÅDETS INTERNETTSIDER (Tabell 9) .....	21
SANNSYNLIGHET FOR Å RINGE FORBRUKERRÅDET IGJEN (Tabell 10) .	22
PROBLEMOMRÅDE (Tabell 11) .....	23
<b>TABELLER</b> .....	<b>24</b>
<b>Feilmarginer ved rent lotterisk utvalg</b> .....	<b>25</b>

---

## INNLEDNING

Etter oppdrag fra Forbrukerrådet har Markeds- og Mediainstituttet A/S (MMI) gjennomført denne undersøkelsen for å evaluere Forbrukerrådets svartjeneste med hensyn til service, kvalitet og effektivitet. Undersøkelsen er lagt opp som en vanlig holdningsundersøkelse der en sikter mot å kartlegge hvilken posisjon publikumstelefonen/svartjenesten har i innringernes bevissthet, og hvilke positive og negative vurderinger som knyttes til denne tjenesten.

I forbindelse med at Forbrukerrådet arbeidet med en serviceerklæring i 1999-2000, ble det tydelig at servicen til publikum fra de ulike fylkeskontorer var varierende. Særlig når det gjaldt tilgjengelighet på telefonen var det til dels store forskjeller mellom kontorene. For å bedre på dette har Forbrukerrådet tatt sikte på å samordne tjenesten for å bedre ressursutnyttelsen og sikre jevnere service til hele landets befolkning. I den forbindelse er det opprettet et felles telefonnummer for alle lokalkontorene. Denne tjenesten kom i gang våren 2003.

Nå er det ønskelig å evaluere denne ordningen med sikte på å kartlegge om publikum opplever henvendelsen til Forbrukerrådets svartjeneste som positiv, og om de opplever at de får gode og fyllestgjørende svar på det de spør om.

Ønsket er at undersøkelsen skal fremskaffe informasjon som kan veilede Forbrukerrådet med hensyn til hvordan de skal jobbe videre med svartjenesten.

Spørsmålene som ble stilt fremgår av vedlagte spørreskjema, etter tabellene.

Undersøkelsen er gjennomført som en spesialundersøkelse pr. telefon i perioden 8.-10. april 2003. Utvalget består av netto 301 personer. Vi har brukt ringelister fra Forbrukerrådet som ringegrunnlag. Respondentene ble rekruttert til å være med på undersøkelsen. Rekrutteringen foregikk ved at Forbrukerrådet vervet respondenter blant innringerne til publikumstelefonen i perioden 2.-4. april. De som ringte inn i denne perioden ble spurt om de ville være med på en undersøkelse om svartjenesten, og at dersom de sa ja, ville de kunne bli oppringt av MMI i den påfølgende uken. Det ble registrert navn og telefonnummer på de som sa seg villige, og denne listen har MMI brukt som ringegrunnlag.

Ved resultatberegningen er det ikke foretatt veiing av svar, først og fremst fordi det ville være meget usikkert hvilket grunnlag man skulle veie på. Når man vurderer resultatene vil det selvsagt kunne være slik at man vil tillegge én undergruppes svar større vekt enn en annens. Vi anbefaler derfor lesere av denne rapporten å studere svarfordelingene på undergruppene, og utifra egne vurderinger velge hvilke svar som er viktigst for egne bedømmelser.

Utvalgsbeskrivelse av de spurte med hensyn på viktige karakteristika går frem av tabellhodet i tabellverket som finnes sist i denne rapporten. I linjen for Antall intervju vises netto antall intervju totalt og i undergruppene.

Fordi dette er en utvalgsundersøkelse, er resultatene beheftet med usikkerhet. Denne usikkerheten er imidlertid vanskelig å beregne eksakt. Som en tommelfingerregel bør forskjeller i totalkolonnen være større enn 3-4 prosentpoeng, og innen undergrupper større enn 6-7 prosentpoeng for å kunne tillegges noen betydning.

Tabellsamlingen inneholder svarfordelingene på spørsmålene i utvalget som helhet, og i undergrupper etter hvorvidt man har opplevd byråkratislålåm, dvs. hvor mange personer en har blitt sendt videre til før man får et endelig svar, hvor mange ganger man har ringt til tjenesten og hvilket problemområde man er registrert med. Hver tabell går over 1 side.

Kontaktperson gjennom forberedelser og gjennomføring av dette prosjektet har hos Forbrukerrådet vært Irene Solberg, Geir Halvorsen og Torgeir Waterhouse. Ansvarlig for planlegging, analyse og rapportering i MMI er prosjektleder Wenche Berntsen og direktør Erik Dalen.

---

## HOVEDKONKLUSJON

Denne undersøkelsen gir etter vår mening grunnlag for å trekke følgende hovedkonklusjon:

- Evalueringen av Forbrukerrådets publikumstelefon viser svært gode resultater som det er all grunn til å være stolte over. Vi finner gjennomgående svært positive utfall på samtlige forhold vi spør om. Det er ingen tvil om at de spurte har positive erfaringer med Forbrukerrådets svartjeneste, og at de opplever å få kompetente svar på sine spørsmål.

Ved tolkning av resultatene skal man ha i mente at det kan være visse skjevheter i vårt utvalg av respondenter. Det er fordi vi ikke har brukt sannsynlighetsutvelging ved trekking av innringere til publikumstelefonen, men at vi har intervjuet personer som i en forutgående verving har takket ja til å delta i undersøkelsen, en form for selvseleksjon. Det kan tenkes at viljen til å delta i undersøkelsen henger sammen med hva slags holdninger og oppfatninger man i utgangspunktet har til Forbrukerrådets svartjeneste. Kanskje vil personer som har hatt negative erfaringer med svartjenesten være mer tilbakeholdne og mindre motivert for å delta i undersøkelsen enn personer med en mer positiv innstilling. Dermed kan personer med mer negative holdninger være underrepresentert i utvalget, slik at misnøyesynspunkter også er underrepresentert i datamaterialet. Vi vil likevel understreke at vi tror dette er et marginalt problem, og at det ikke røkkes ved det faktum at evalueringen viser svært gode resultater. Men vi skal ha i bakhodet at måten utvalget er trukket på kan ha som konsekvens at mer negative synspunkter ikke kommer til uttrykk.

- Undersøkelsen antyder at det å bli sendt gjennom flere personer før man kommer til rett saksbehandler danner grunnlag for mer negative holdninger til tjenesten. Forbrukerrådet bør være bevisst på dette, og jobbe aktivt for å holde slik byråkratislålåm på et minimum. I følge resultatene synes ikke byråkratislålåm å være noe stort problem ved publikumstelefonen. Også de som har opplevd å bli sendt gjennom flere personer er i hovedsak fornøyde, men vi ser en tendens til at andelen som uttrykker misnøye er høyere i denne undergruppen av spurte sammenlignet med gjennomsnittet. Dette antyder at det å være "kasteball i systemet" kan skape negative holdninger som på sikt kan skade omdømmet til tjenesten dersom man ikke har en bevisst og offensiv holdning til dette.

---

## KOMMENTARER TIL RESULTATENE

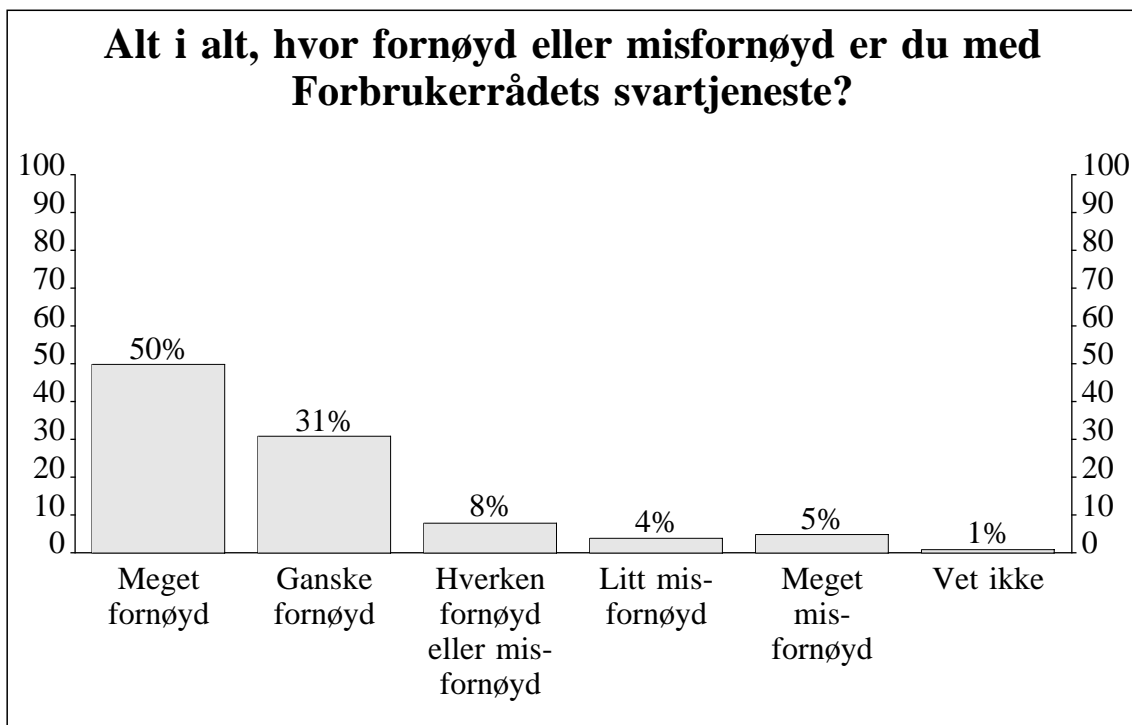
I det følgende skal vi kort kommentere resultatene fra undersøkelsen, slik at man kan tilegne seg disse uten å gå til tabellene. Resultatene blir kommentert i samme rekkefølge som spørsmålene er stilt. Vi legger vekt på å presentere alle hovedtall av interesse med grafikk og trekke hovedkonklusjoner. Tabellvedlegget er velegnet for mer inngående studier av de enkelte spørsmål, og bør selvfølgelig studeres for dypere analyser av f.eks. forskjeller i svar mellom undergrupper av spurte.

---

### ***GENERELT INNTRYKK AV SVARTJENESTEN*** ***(Tabell 1)***

Formålet med denne undersøkelsen er å kartlegge hvilke holdninger og oppfatninger de spurte har av Forbrukerrådets svartjeneste. Dette måler vi på flere måter, og først skal vi se på de spurtes totalvurdering av innsatsen på svartjenesten før vi ser på mer spesifikke forhold. I diagrammet nedenfor viser vi resultatet for spørsmålet om hvor fornøyd man er alt i alt med svartjenesten.

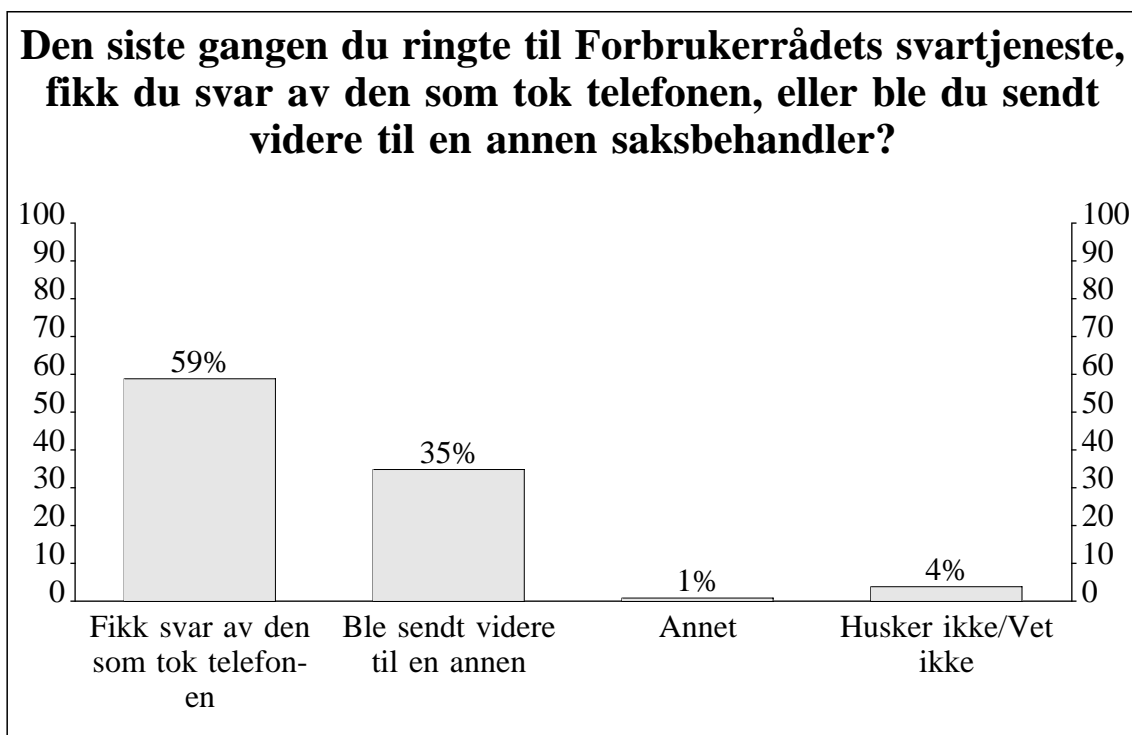
Som vi ser gir et klart flertall av de spurte uttrykk for at de er fornøyde med den tjenesten de har mottatt (81%). Bare 9% gir uttrykk for misnøye, mens 8% inntar en nøytral holdning og svarer hverken/eller.



Når vi ser på svarforskjeller mellom undergruppene, ser vi at de som har vært innom 2 eller flere personer (i tillegg til sentralbordet) før de fikk svar på spørsmålet sitt, viser en tendens til å være mer misfornøyd enn gjennomsnittet. 24% av disse oppgir at de er misfornøyd, men likevel er over halvparten i den samme undergruppen fornøyd (55%).

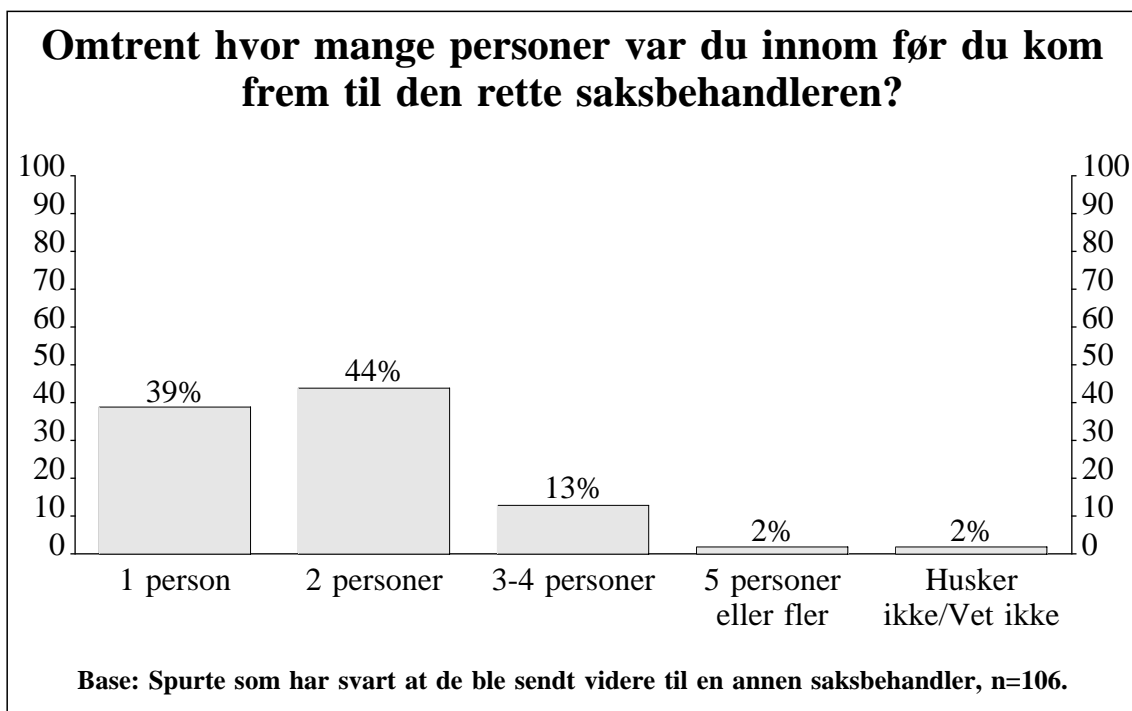
## ***INNTRYKK AV BYRÅKRATISLALÅM (Tabell 2-3)***

Det neste spørsmålet tar sikte på å kartlegge i hvilken grad de spurte har blitt sendt innom flere personer før de kom til en saksbehandler som kunne gi svar. Grafen nedenfor viser at hele 59% av de spurte sier at de fikk svar av den som tok telefonen. Drøyt 1 av tre sier at de ble sendt videre.





De som på det forrige spørsmålet svarte at de ble sendt videre, er fulgt opp med et spørsmål som skal kartlegge omtrent hvor mange personer man var innom før man kom til den rette saksbehandleren. Som vi ser av diagrammet nedenfor er det mest vanlig at man er innom 2 personer (44%), eller bare 1 person (39%). Dette er et godt resultat som antyder at det er relativt lite byråkratlalåm ved Forbrukerrådets svartjeneste. Det virker som om publikum stort sett får et svar uten for mange viderehenveler.



## ***TILFREDSHET MED UTVALGTE FORHOLD VED SVARTJENESTEN (Tabell 4.1-4.6)***

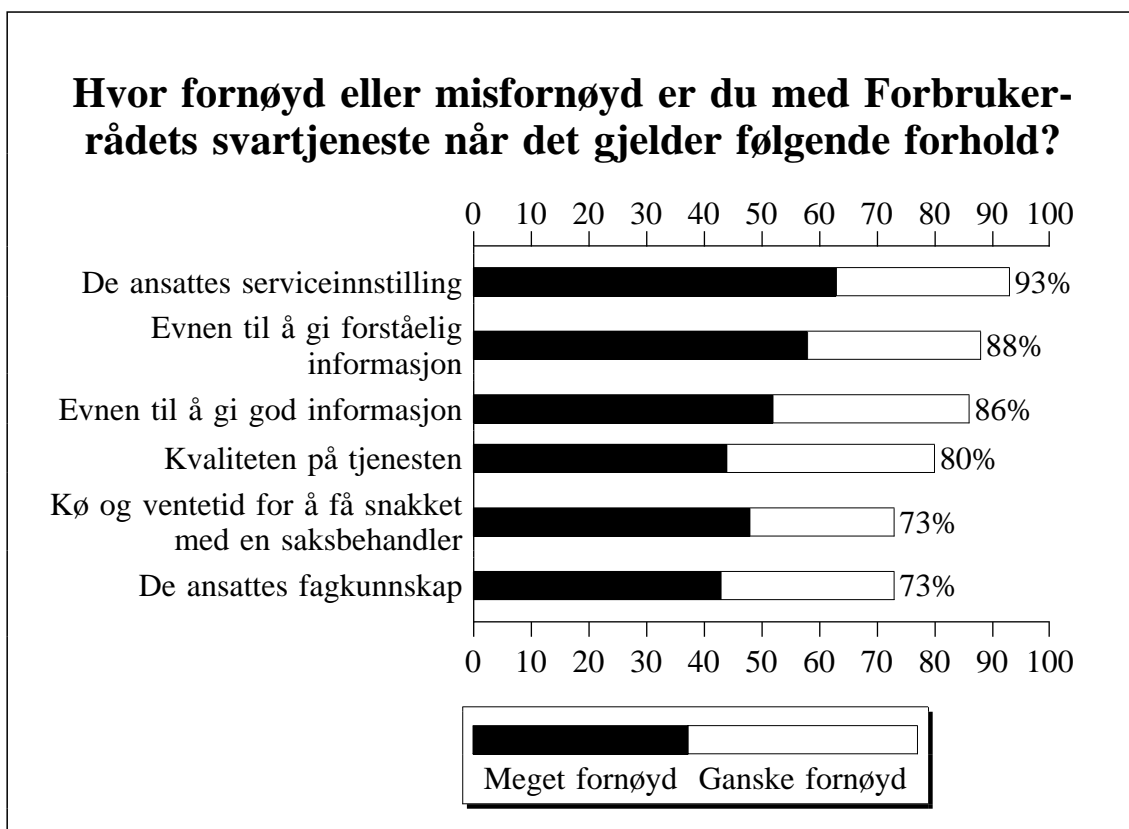
Vi har spurt respondentene om deres tilfredshet med utvalgte forhold ved svartjenesten. De ulike forholdene er lest opp for de spurte ett og ett, hvorefter de skal angi hvor fornøyd eller misfornøyd de er med forholdet i henhold til en skala som ser slik ut:

- Meget fornøyd = 1**
- Ganske fornøyd = 2**
- Hverken fornøyd eller misfornøyd = 3**
- Litt misfornøyd = 4**
- Meget misfornøyd = 5**

I diagrammet nedenfor gjengir vi svarfordelingene ved å vise hvor store andeler som er meget eller ganske fornøyd med forholdet vi har spurt om. Forholdene er rangert etter andelen som svarer "meget + ganske fornøyd".

Det første som slår oss, er at de spurte er gjennomgående godt fornøyd med samtlige forhold vi spør om. Respondentene er særlig fornøyd med de ansattes serviceinnstilling (93%). Deretter følger evnen til å gi forståelig informasjon (88%), og evnen til å gi god informasjon (86%). Videre ser vi at 80% er fornøyd med kvaliteten på tjenestene,

mens 73% er fornøyde med henholdsvis kø og ventetid for å få snakket med en saksbehandler, og de ansattes fagkunnskap. Dette er svært gode resultater som Forbrukerrådet bør glede seg over.



Dersom vi går til tabellverket og ser på forskjeller i svar mellom undergrupper av spurte når det gjelder vurdering av kø og ventetid, ser vi (ikke uventet) en tendens til mer misnøye blant spurte som har opplevd byråkratlåm, dvs. spurte som har vært innom to eller flere personer før de fikk svar (30% misfornøyde). Vi skal likevel ikke glemme at det også blant de samme spurte er hele 66% som sier seg fornøyde.

Når det gjelder evalueringen av de ansattes fagkunnskap, ser vi en noe større vet ikke-andel blant de som kun har ringt til tjenesten én gang enn blant de som har ringt inn flere ganger. Dette er et naturlig utfall ettersom de som kun har ringt inn én gang uttaler seg på et mer begrenset erfaringsgrunnlag. Uansett er det en liten vet ikke-andel det er snakk om (12%), og resultatet antyder at også førstegangs innringere har et godt inntrykk av de ansattes faglighet.

---

## ***HOLDNINGER TIL PÅSTANDER OM FORBRUKERRÅDETS SVARTJENESTE (Tabell 5.1-5.7)***

Under forberedelsen til denne undersøkelsen ble det drøftet ulike hypoteser om hvilke forestillinger innringerne/publikum måtte ha om svartjenesten. For å undersøke hvor utbredt disse forestillingene er, tester vi våre hypoteser ved å formulere noen påstander om Forbrukerrådets svartjeneste som de spurte skal uttrykke hvor enige eller uenige de er i. Svarene er avgitt i henhold til en 5-skala med følgende svaralternativ:

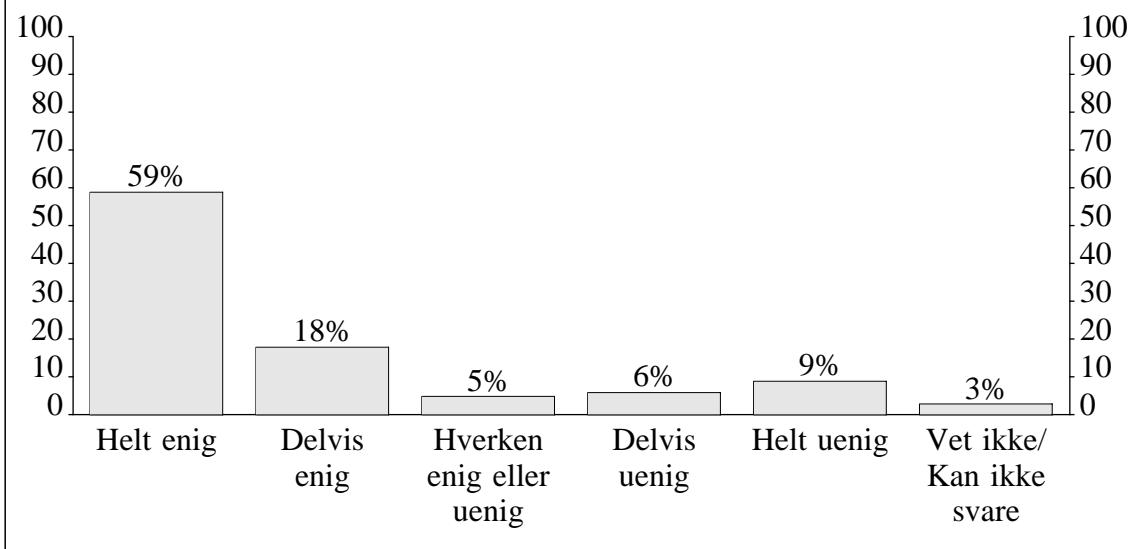
- 1 = Helt enig**
- 2 = Delvis enig**
- 3 = Hverken enig eller uenig**
- 4 = Delvis uenig**
- 5 = Helt uenig**

Før vi ser på resultatene, vil vi gjøre leseren oppmerksom på et problem som kan oppstå ved bruk av denne spørremetoden. Det viser seg nemlig at folk har en tendens til å si seg mer enig enn de er, spesielt når det dreier seg om påstander om forhold de har begrenset kunnskap om. Denne "enig-effekten" kan vi imidlertid dempe virkningene av ved å formulere påstandene slik at man må si seg uenig for å gi uttrykk for den oppfatningen vi er ute etter å kvantifisere. Dette har vi delvis gjort ved denne målingen ved at de spurte må si seg uenig for å uttrykke en negativ oppfatning av Forbrukerrådets svartjeneste (med unntak av to påstander der de spurte må si seg enig for å uttrykke en negativ holdning). Slik får vi anledning til å fastslå med stor sikkerhet hvor utbredt slike holdninger virkelig er, uten å ta hensyn til utslag som skyldes måleteknikken. Vi skal selvsagt ikke se bort fra enig-andelene, men bare huske på at de gjennomgående kan være litt for høye.

Vi skal se på resultatene for samtlige påstander i den rekkefølge de står oppført i spørreskjemaet. Den første påstanden belyser oppfatninger av hvor enkelt det er å komme igjennom på publikumstelefonen, og lyder: "**Det er lett å komme igjennom på Forbrukerrådets svartjeneste**". Som vi ser av diagrammet nedenfor, er det et klart flertall på 77% som er enige i påstanden. 15% sier seg uenig, mens 5% svarer hverken/eller.

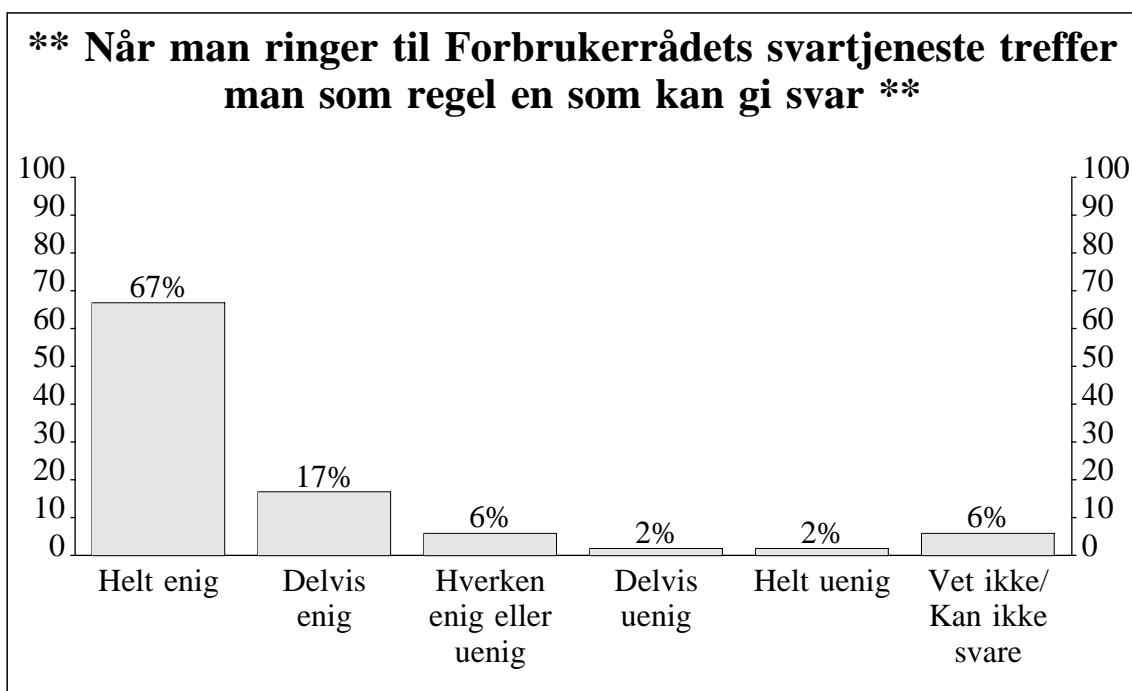
## Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Forbrukerrådets svartjeneste.

**\*\* Det er lett å komme igjennom på Forbrukerrådets svartjeneste \*\***



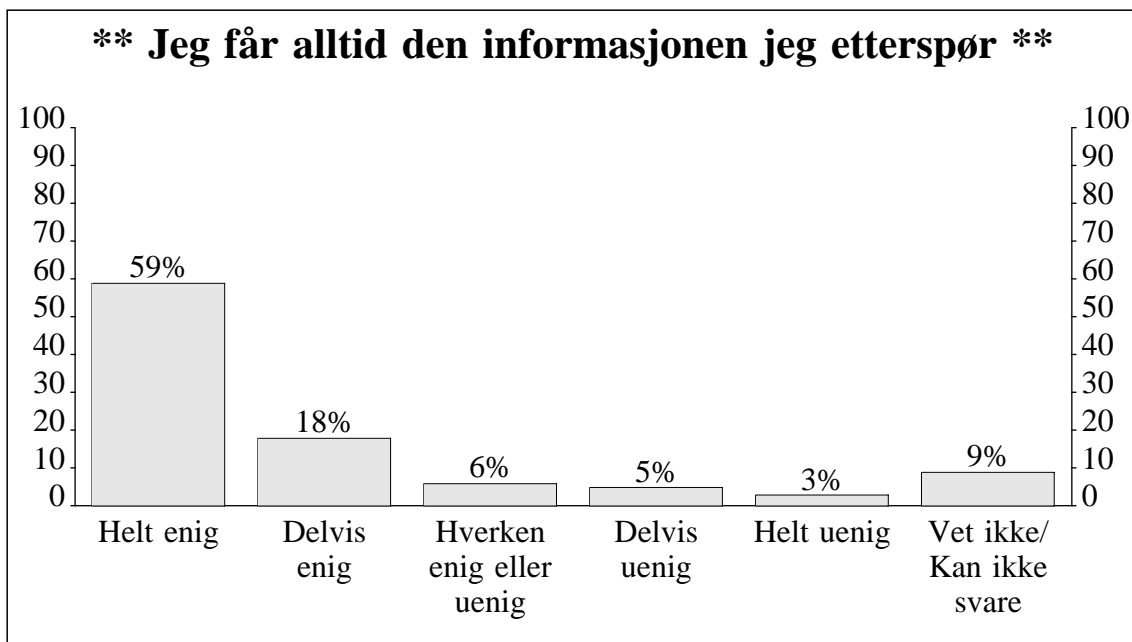
Når vi ser på hvordan undergruppene har svart, observerer vi at de som har vært innom 2 eller flere personer før de fikk endelig svar, er noe mer uenig enn gjennomsnittet. Vi ser også at uenigheten er noe mer utbredt blant de som har annet et kontraktsbrudd som problemområde.

Den neste påstanden tar utgangspunkt i innringerens følelse av at man får svar når man henvender seg til publikumstelefonen: **"Når man ringer til Forbrukerrådets svartjeneste treffer man som regel en som kan gi svar"** . Nok en gang ser vi et svært godt resultat, hele 84% sier seg enig i påstanden. Bare 4% er uenig.



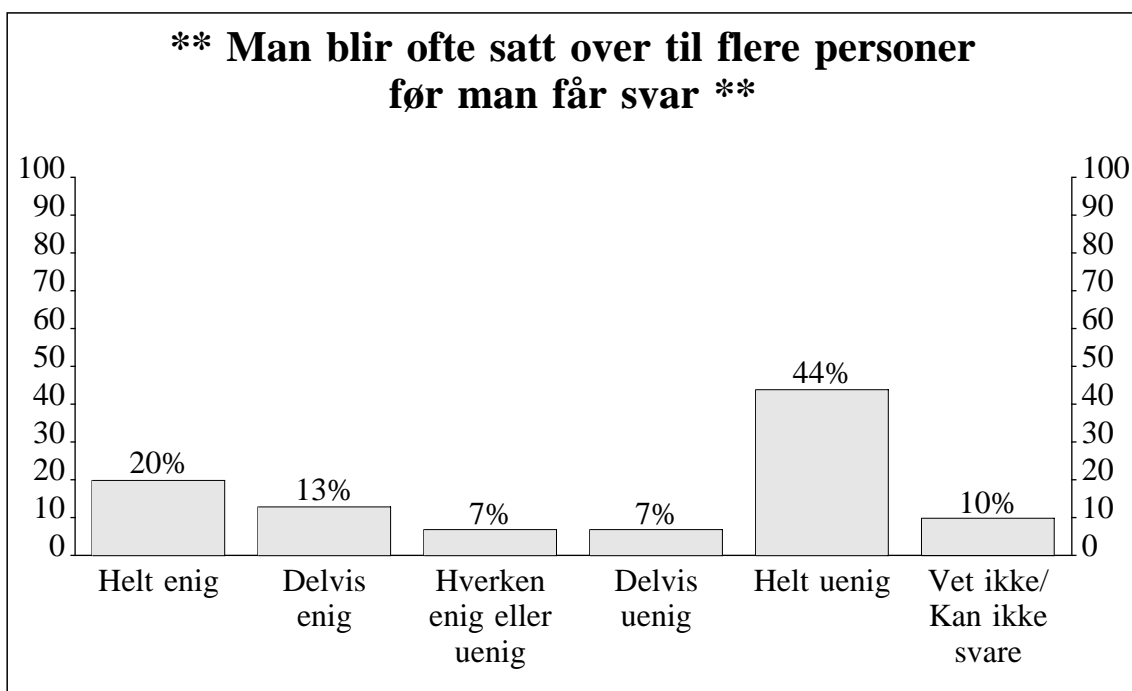
Vi finner ingen forskjeller i svar mellom undergrupper av spurte. Det viser blant annet at selv om man har opplevd en viss byråkratslålåm, sitter man likevel igjen med en følelse av å treffe noen som kan gi svar.

Med den neste påstanden tester vi om innringerne får svar på det de spør om. Påstanden lyder: "**Jeg får alltid den informasjonen jeg etterspør**". Figuren nedenfor viser igjen et gledelig utfall. Hele 77% bekrefter påstanden, mens bare 8 % er uenig.



Igen ser vi en tendens til at holdningen er avhengig av hvorvidt man har opplevd byråkratlåm. De som har vært innom to eller flere personer før de har fått svar er noe mer uenig (16%) enn gjennomsnittet. Likevel skal det sies at det også i denne undergruppen av spurte er et klart flertall på 62% som støtter påstanden.

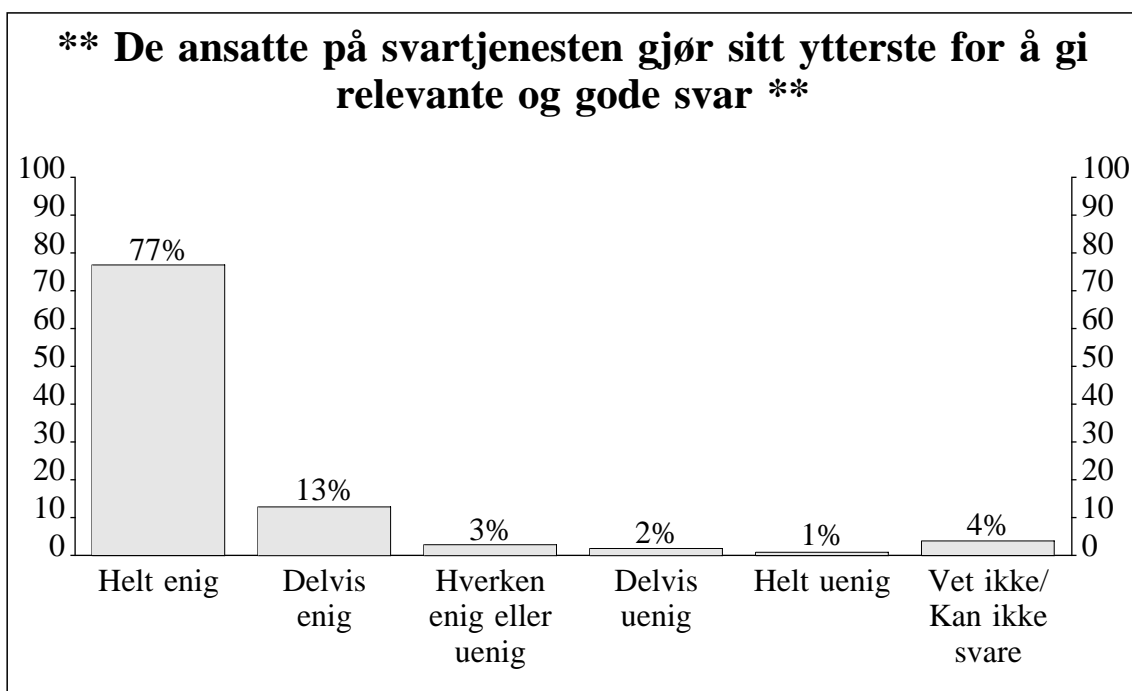
Neste påstand tar utgangspunkt i hypotesen om byråkratlalåm og lyder: **"Man blir ofte satt over til flere personer før man får svar"** . Figuren nedenfor viser at halvparten av de spurte er uenig i denne påstanden. 1 av 3 sier seg enig, og 10% svarer at de ikke vet.



Det er ikke uventet at holdningen til denne påstanden varierer etter hvorvidt man har vært innom flere personer før man har fått svar. De som fikk svar av den som tok telefonen er mer uenig i påstanden enn de som har vært innom flere personer. Vi ser også at uenig-andelen er klart større blant de som har kontraktsbrudd som problemområde, enn de som har ringt inn med et annet problem. Det antyder at kompetansen på kontraktsbruddproblematikk er mer utbredt blant de ansatte i tjenesten slik at man i mindre grad har behov for å sette over til personer som har spesiell kompetanse på området.

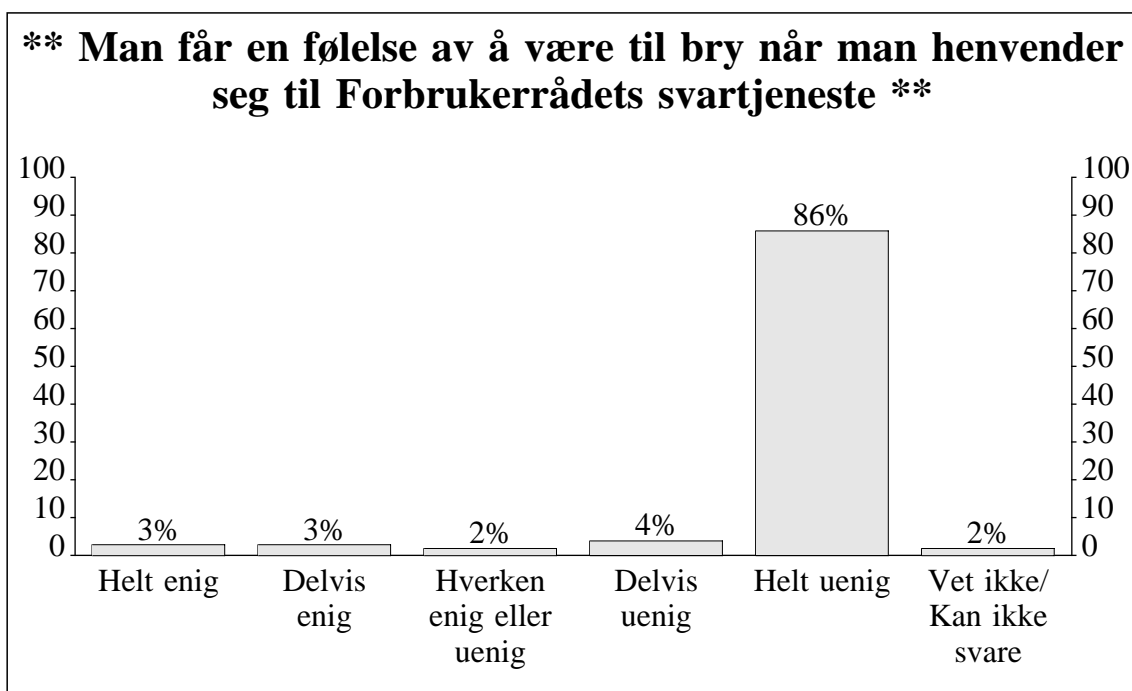
Vi ser også at de som har ringt inn til tjenesten flere ganger er mer enig i påstanden enn de som bare har ringt inn én gang. Dette antyder at sannsynligheten for å oppleve byråkratlalåm er liten ved første gangs innringing til tjenesten, men at sannsynligheten øker jo flere ganger en ringer inn.

Den neste påstanden lød "**De ansatte på svartjenesten gjør sitt ytterste for å gi relevante og gode svar**". Vi ser at påstanden støttes av hele 90%, og at så mange som 77% sier seg "helt enig". Dette er et svært godt resultat som indikerer at de ansatte formidler service- og innsatsvilje til publikum.



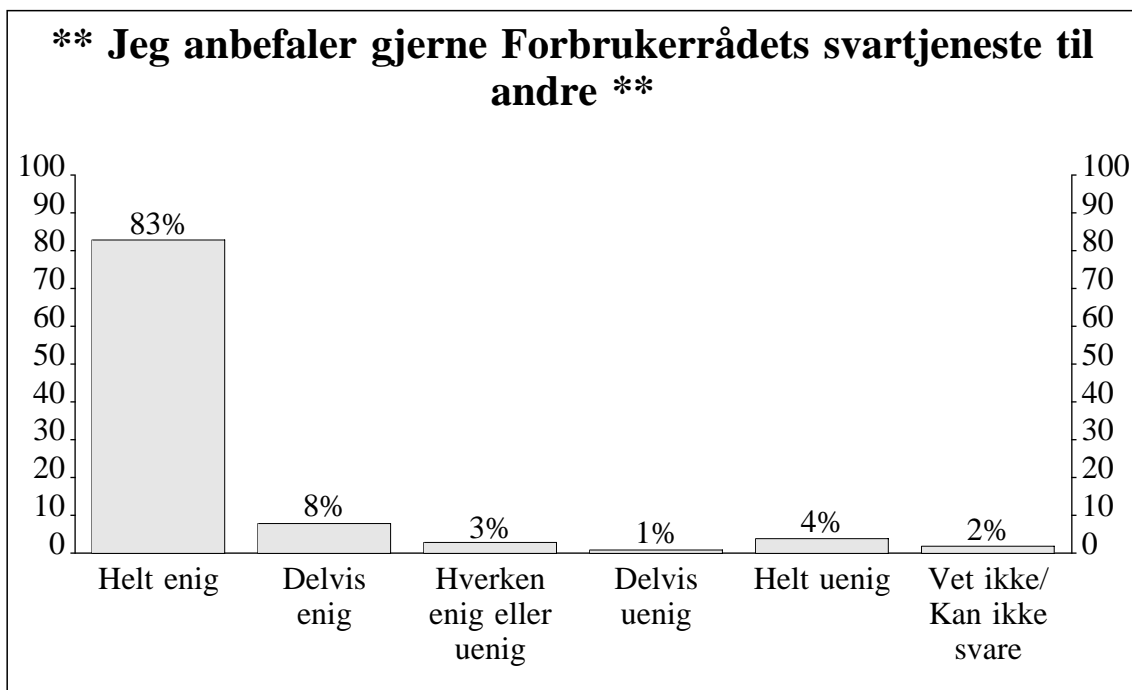


Den neste påstanden lød "Man får en følelse av å være til bry når man henvender seg til Forbrukerrådets svartjeneste". Den svært positive holdningen som vi avdeket på den forrige påstanden bekreftes på nytt i grafen nedenfor. 90% av de spurte er uenig i påstanden, og hele 86% sier seg "helt uenig"!



Igjen ser vi en trendens til noe mer misnøye blant de som har vært innom to eller flere personer før de har fått svar. Blant disse er det 18% som har følt at de har vært til bry.

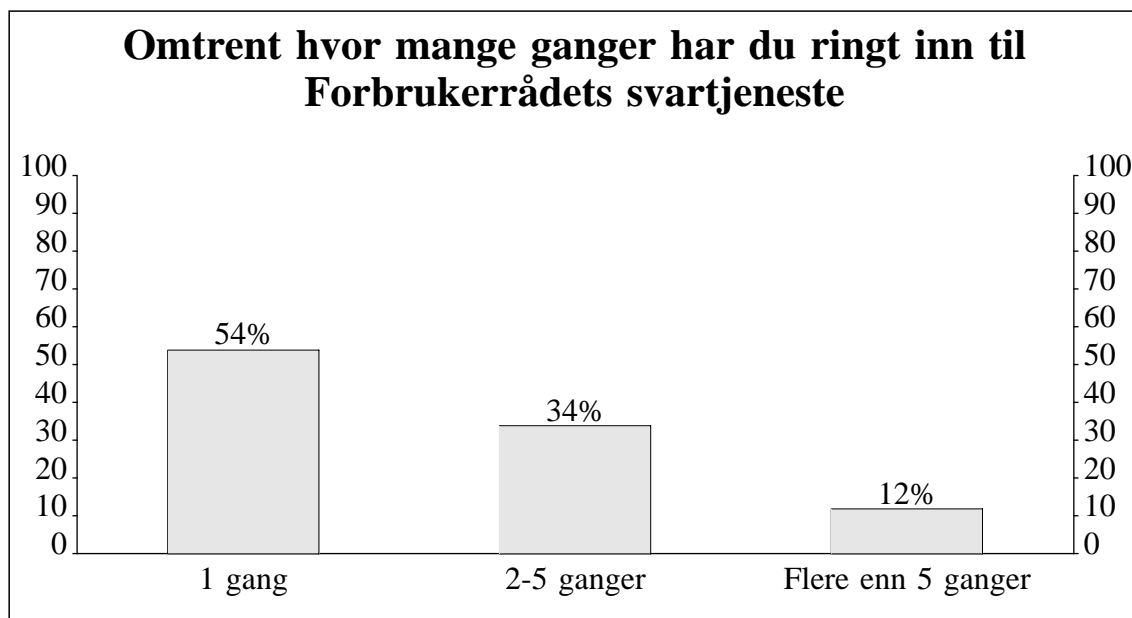
Den siste påstanden lød "**Jeg anbefaler gjerne Forbrukerrådets svartjeneste til andre**". Nok en gang kan vi konstatere et gledelig resultat ved at hele 91% av de spurte gjerne anbefaler svartjenesten til andre. Dersom de fornøyde brukerne videreformidler dette til bekjente, vil det kunne bidra til å etablere og spre et godt omdømme av tjenesten.



Igjen ser vi en svak tendens til at de som har vært innom 2 eller flere personer før svar er mer uenig enn de øvrige spurte.

## ***HVOR MANGE GANGER HAR MAN RINGT TIL PUBLIKUMSTELEFONEN (Tabell 6)***

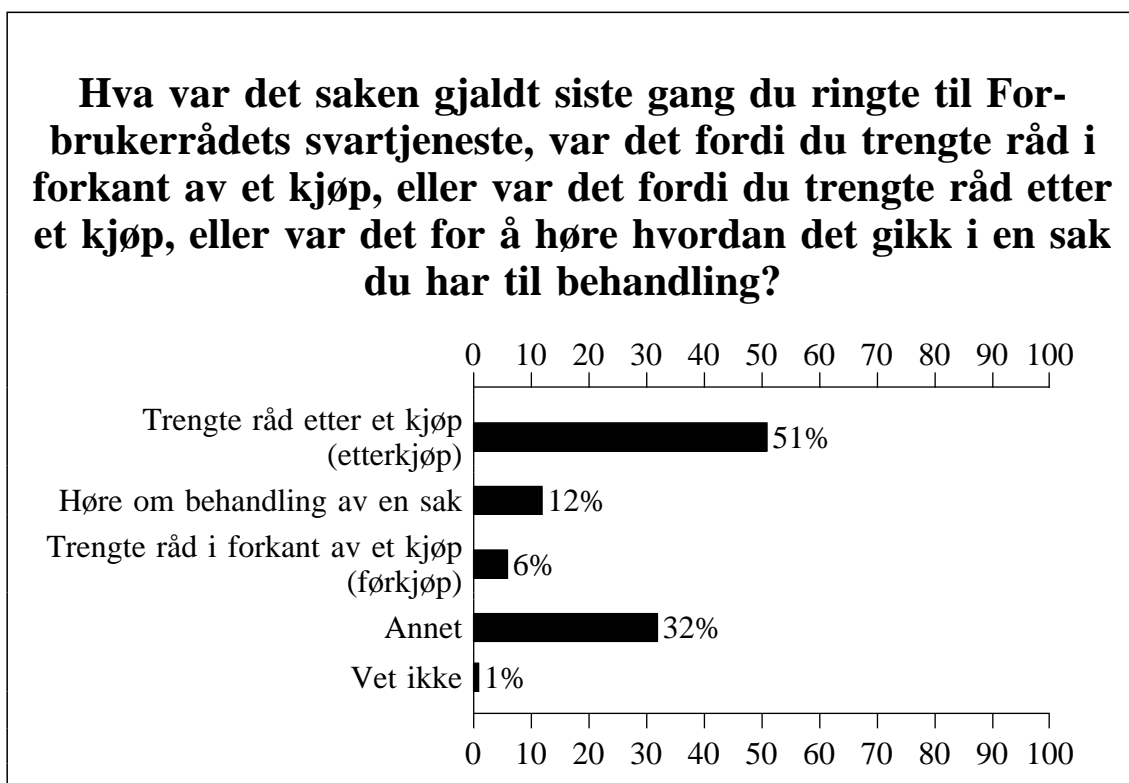
I det neste spørsmålet ber vi de spurte anslå omtrent hvor mange ganger de har ringt til Forbrukerrådets svartjeneste. Vi ser av diagrammet nedenfor at 54% har ringt 1 gang, 34% har ringt 2-5 ganger, mens 12% har ringt inn mer enn 5 ganger.



Analyser av undergruppene viser at de som har vært innom 2 eller flere personer før de har fått svar, har gjort flere henvendelser til tjenesten enn de øvrige spurte. Videre ser vi at de som er registrert med kontraktsbrudd som problemområde har ringt inn flere ganger enn de som er registrert med et annet problem.

## SAKSFORHOLD (Tabell 7)

Det neste spørsmålet tar sikte på å kartlegge hva saken gjaldt siste gang man ringte inn til svartjenesten. Vi ser at 51% oppgir at de trengte råd etter et kjøp, 6% trengte råd før et kjøp, mens 12% ville høre om behandlingen av en sak. Videre ser vi at 1 av 3 spurte ikke har kjent seg igjen i de sakene vi har spesifisert på forhånd, og at de derfor svart "annet".

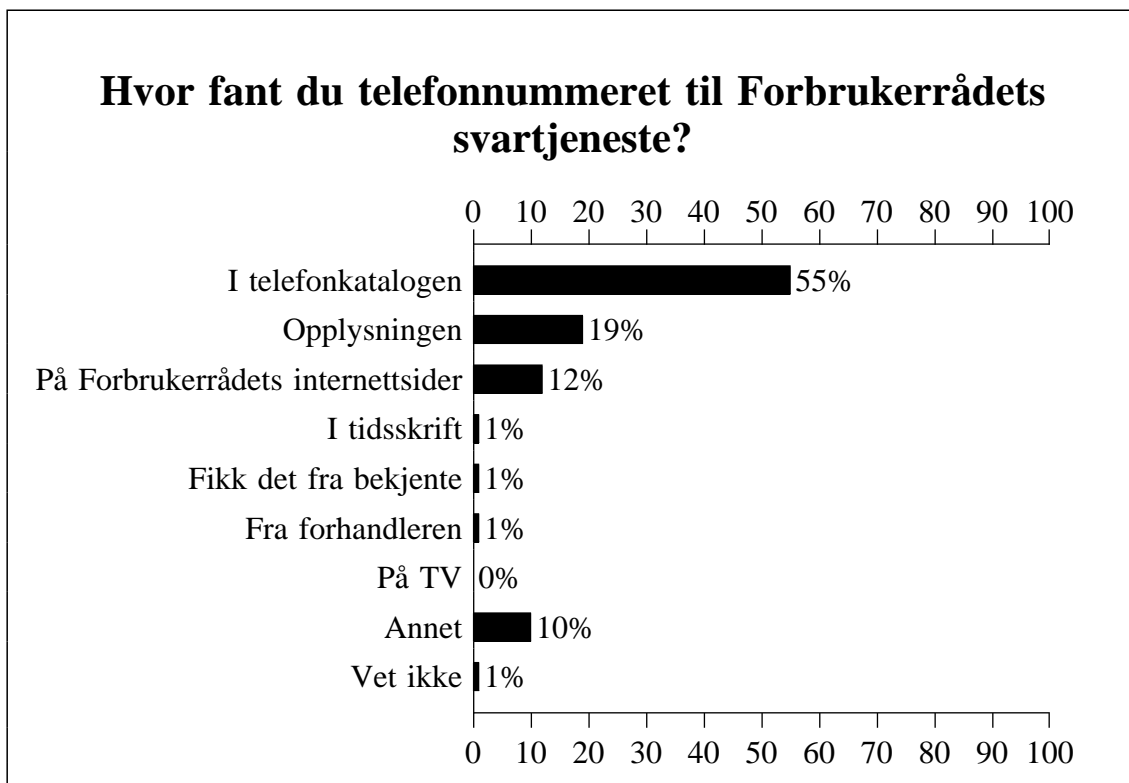


Når vi ser på variasjonen mellom undergrupper av spurte, finner vi at de som ikke ble sendt videre, men som fikk svar av den som tok telefonen, i større grad enn øvrige spurte har etterkjøp som saksgrunnlag. De som er vært innoom to eller flere personer har i større grad svart "annet" som saksgrunnlag.

Vi ser også - naturlig nok - at de som har kontraktsbrudd som problemområde nevner etterkjøp som saksgrunnlag i større grad enn de som har andre problemområder.

## ***HVOR FANT MAN TELEFONNUMMERET TIL PUBLIKUMSTELEFONEN (Tabell 8)***

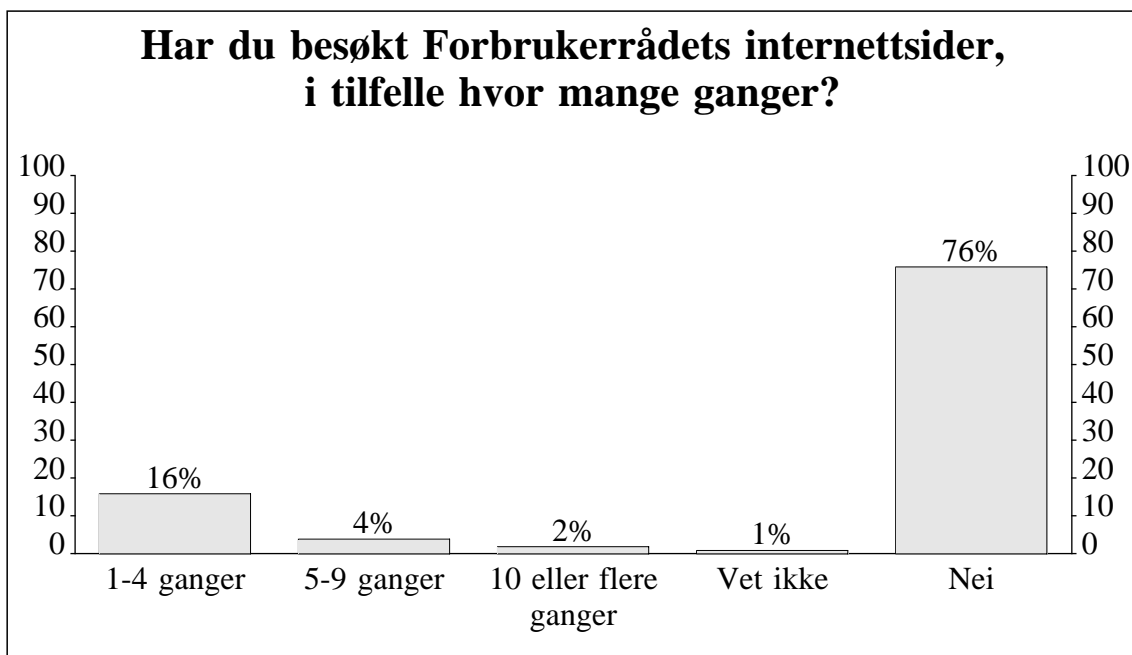
Det vanligste er at innringerne har funnet nummeret i telefonkatalogen (55%), hos en opplysningstjeneste (19%) eller på nettsidene til Forbrukerrådet.



Det er ingen variasjoner mellom undergrupper av spurte.

## **BESØK PÅ FORBRUKERRÅDETS INTERNETTSIDER (Tabell 9)**

Et klart flertall av respondentene i vårt utvalg (76) har ikke besøkt Forbrukerrådets internettsider. Blant de som har vært innom nettstedet, er den vanligste besøksfrekvensen 1-4 ganger.

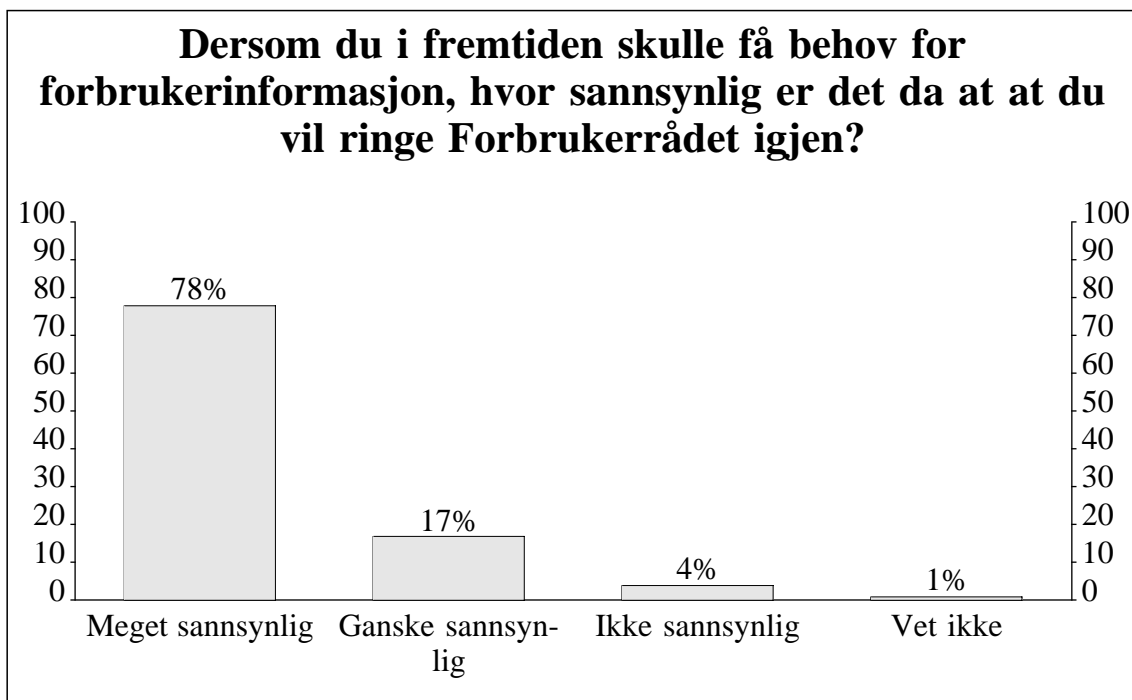


Det er ingen variasjoner mellom undergrupper av spurte.

---

## **SANNSYNLIGHET FOR Å RINGE FORBRUKERRÅDET IGJEN (Tabell 10)**

En tjenesten man er tilfreds med ønsker man gjerne å bruke på nytt ved et senere behov. Vi har derfor spurt om det er sannsynlig at man vil ringe Forbrukerrådetet igjen. Som vi ser, holder 95% av de spurte dette for sannsynlig. Hele 78% anser det som "meget sannsynlig". Dette er en klar tilbakemelding fra publikum om at de er godt fornøyd med den hjelp og de svar de har fått.

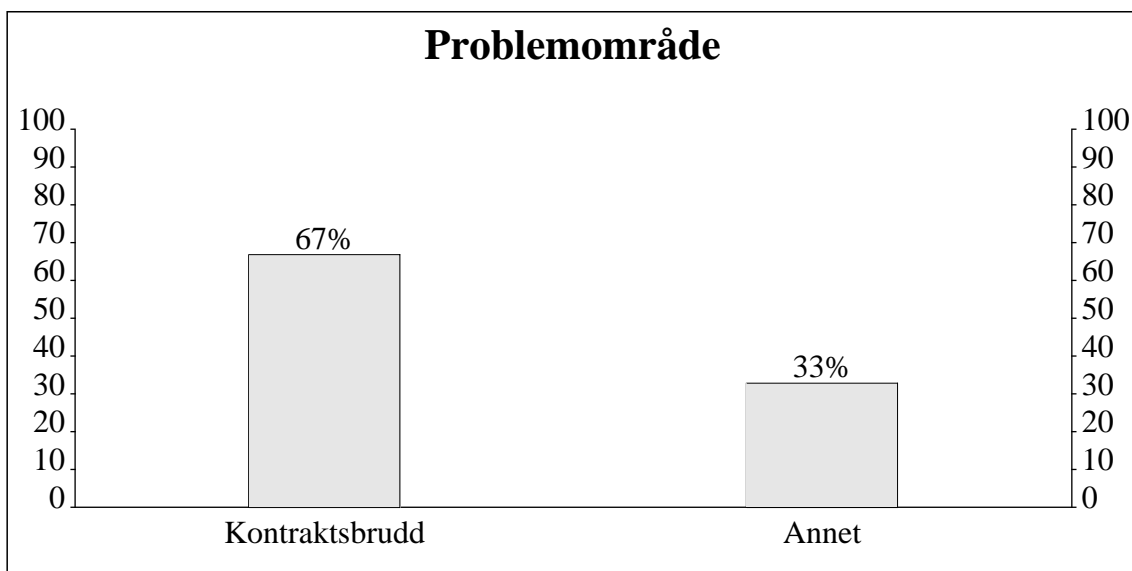


Vi finner ingen variasjon i svar mellom undergrupper av spurte. Det viser blant annet at man gjerne ringer tilbake uavhengig av om man har opplevd byråkratslålåm eller ikke.

---

## ***PROBLEMOMRÅDE (Tabell 11)***

Diagrammet nedenfor viser at det i vårt utvalg er et flertall på 67% som har kontraktsbrudd som problemområde, mens 33% er registrert med annet problem. Det stemmer svært godt overens med den tilsvarende fordelingen i populasjonen, dvs. fordelingen i listen over vervede respondenter som Forbrukerrådet leverte.





---

# TABELLER

## Feilmarginer ved rent lotterisk utvalg

Antall observasjoner	Prosentresultat							
	5/95	10/90	15/85	20/80	25/75	30/70	40/60	50/50
25	8.6	12.0	14.2	16.0	17.4	18.3	19.6	20.0
50	6.2	8.5	10.1	11.3	12.2	13.0	13.9	14.1
75	5.0	6.9	8.2	9.2	10.0	10.6	11.3	11.5
100	4.4	6.0	7.1	8.0	8.7	9.2	9.8	10.0
150	3.6	4.9	5.8	6.5	7.1	7.5	8.0	8.2
200	3.1	4.2	5.0	5.7	6.1	6.5	6.9	7.1
250	2.8	3.8	4.5	5.1	5.5	5.8	6.2	6.3
300	2.5	3.5	4.1	4.6	5.0	5.3	5.7	5.8
400	2.2	3.0	3.6	4.0	4.3	4.6	4.9	5.0
500	1.9	2.7	3.2	3.6	3.9	4.1	4.4	4.5
600	1.8	2.5	2.9	3.3	3.5	3.7	4.0	4.1
700	1.6	2.3	2.7	3.0	3.3	3.5	3.7	3.8
800	1.5	2.1	2.5	2.8	3.1	3.2	3.5	3.5
900	1.5	2.0	2.4	2.7	2.9	3.1	3.3	3.3
1000	1.4	1.9	2.3	2.5	2.7	2.9	3.1	3.2
1200	1.3	1.7	2.1	2.3	2.5	2.6	2.8	2.9
1400	1.2	1.6	1.9	2.1	2.3	2.4	2.6	2.7
1600	1.1	1.5	1.8	2.0	2.2	2.3	2.4	2.5
2000	1.0	1.3	1.6	1.8	1.9	2.0	2.2	2.2
3000	0.8	1.1	1.3	1.5	1.6	1.7	1.8	1.8

Prosentresultatet pluss/minus feilmarginen i tabellen angir et intervall som med 95% sannsynlighet inneholder det sanne resultat.