

EVALUERING AV FORBRUKERRÅDETS SVARTJENESTE 4.-9. OKTOBER 2005

Rapport utarbeidet for
Forbrukerrådet

av Wenche Berntsen

20. oktober 2005



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
<http://www.mmi.no>

Innhold

INNLEDNING	2
HOVEDKONKLUSJON	4
KOMMENTARER TIL RESULTATENE	5
TOTALINNTRYKK 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 SVARTJENESTER (Tabell 5.1-5.7)	11
HVOR MANGE GANGER HAR MAN RINGT TIL PUBLIKUMSTELEFONEN (Tabell 6)	19
SAKSFORHOLD (Tabell 7)	20
HVOR FANT MAN TELEFONNUMMERET TIL PUBLIKUMSTELEFONEN (Tabell 8)	21
BESØK PÅ FORBRUKERRÅDETS INTERNETTSIDER (Tabell 9)	22
SANNSYNLIGHET FOR Å RINGE FORBRUKERRÅDET IGJEN (Tabell 10) .	23
TABELLER	24
Feilmarginer ved rent lotterisk utvalg	25

INNLEDNING

Etter oppdrag fra Forbrukerrådet har MMI Univero gjennomført denne undersøkelsen for å evaluere Forbrukerrådets svartjeneste med hensyn til service, kvalitet og effektivitet. Undersøkelsen er lagt opp som en vanlig holdnings- undersøkelse 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.

MMI har gjort tilsvarende kartlegginger for Forbrukerrådets publikumstelefon i 2003 og i 2004. Nå evalueres svartjenesten på nytt for å sjekke status og se etter eventuelle endringer over tid i publikums opplevelse av svartjenesten.

Vi har målt nøyaktig de samme parametrene som vi gjorde i 2003 og 2004. Spørsmålene som ble stilt fremgår av vedlagte spørreskjema, etter tabellene.

Undersøkelsen er gjennomført som en spesialundersøkelse pr. telefon i perioden 4.-9. oktober 2005. Utvalget består av netto 300 personer. Respondentene er rekruttert til å være med på undersøkelsen ved at Forbrukerrådet har vervet respondenter blant innringerne til publikumstelefonen i perioden 26. september til 1. oktober. Innringerne er spurt om de vil være med på en undersøkelse om svartjenesten. De som sa seg villige ble registrert i en liste med navn og telefonnummer, og denne listen har MMI brukt som ringegrnlag.

I følge opplysninger fra Forbrukerrådet var det ca 3000 innringere på tjenesten i rekrutteringsperioden. Det anslås at omlag 10% av de som ble spurt takket nei til å delta i undersøkelsen, mens 519 personer svarte ja (Det betyr altså at ca 570 personer fikk forespørsel).

Det er alltid en mulighet for at personer som velger å være med i undersøkelsen har en noe mer positiv innstilling til, og/eller er noe mer engasjert i undersøkelsens tema enn de som velger å avstå. Vi skal derfor ha i bakhodet at positive holdinger kan være overrepresentert i våre resultater, men dette er på ingen måte i veien for at vi kan betrakte de foreliggende resultatene som gyldige og troverdige.

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 kan det selvsagt være slik at man ønsker å tillegge én undergruppes svar større vekt enn en annens. Vi anbefaler derfor de som leser 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, og etter hvor mange ganger man har ringt til tjenesten. Hver tabell går over 1 side.

Kontaktperson gjennom forberedelser og gjennomføring av dette prosjektet har hos Forbrukerrådet vært Bjørn Baltzersen. Ansvarlig for planlegging, analyse og rapportering i MMI er Wenche Berntsen.

HOVEDKONKLUSJON

- Forbrukerrådets svartjeneste får svært gode tilbakemeldinger fra publikum, og tendensen er at tilfredsheten har økt over tid. Fra tjenesten startet i 2003 og frem til i dag, har det vært en signifikant økning i andelen som har et godt totalinntrykk. Dette er svært positivt gitt de høye tilfredshetsandelene vi målte da tjenesten var nyetablert.
- Publikum gir uttrykk for at de opplever en tilgjengelig tjeneste, med imøtekomende og dyktige folk som kan gi den informasjonen som blir etterspurt.
- Det har ikke blitt mer byråkratislålåm på tjenesten fra i fjor til i år. 30% av de spurte har opplevd å bli sendt videre i systemet, og da først og fremst bare til en ekstra person. Utviklingen går i retning av at de som utsettes for byråkratislålåm i mindre grad assosierer dette med plagsom kø og ventetid. Også deres hovedinntrykk er at tjenesten leverer service og kvalitet. Det skal likevel nevnes at i den grad vi ser negative tendenser i materialet, er dette knyttet til erfaring med byråkratislålåm. Forbrukerrådet bør derfor fortsatt ha fokus på å holde slik byråkratislålåm på et minimum, da det på sikt kan ha en negativ innvirkning på tjenestens omdømme.

KOMMENTARER TIL RESULTATENE

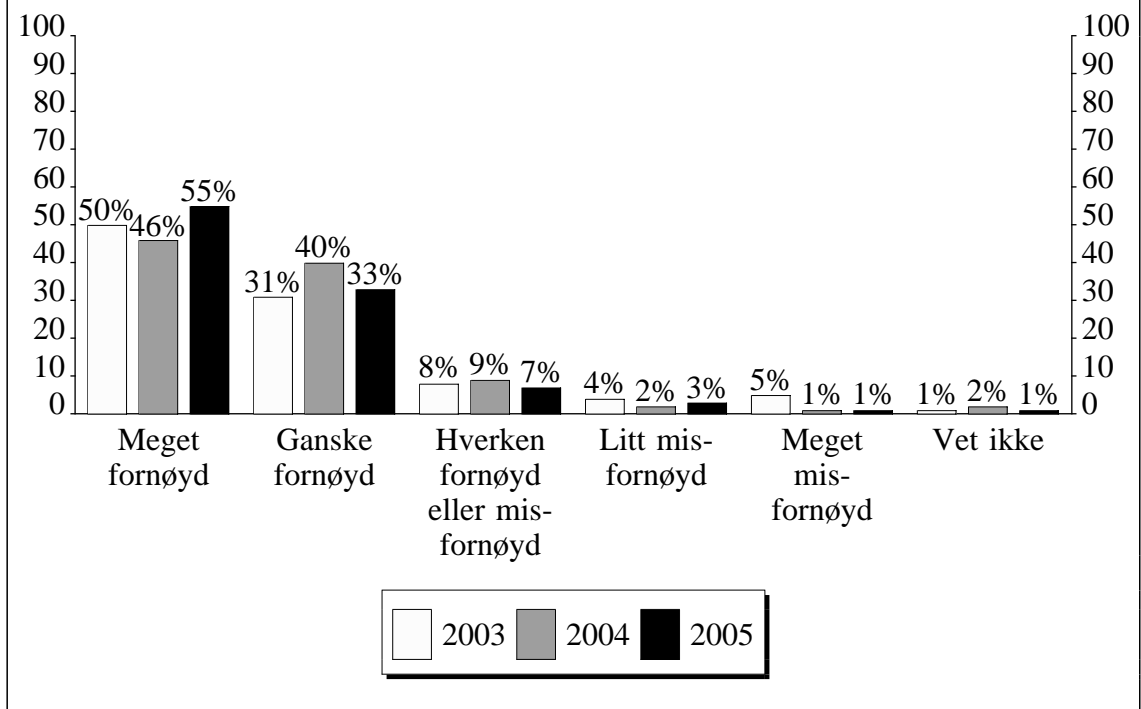
Resultatene fra årets evaluering presenteres ved hjelp av grafikk og korte kommentarer. Gjennomgangen av resultatene skjer i samme rekkefølge som spørsmålene er stilt. Vi legger vekt på å presentere og kommentere alle hovedtall, og å sammenligne disse med tall fra 2003- og 2004-undersøkelsene. Tabellvedlegget 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.

TOTALINNTRYKK AV SVARTJENESTEN (Tabell 1)

Formålet med undersøkelsen er å evaluere brukernes inntrykk av Forbrukerrådets svartjeneste. Vi måler både totalinntrykk av innsatsen på svartjenesten, samt oppfatninger av mer spesifikke forhold. Vi starter med å se på innringernes totalinntrykk. Grafen nedenfor viser hvor fornøyd innringerne er med svartjenesten alt i alt.

Et klart flertall på 88% sier seg fornøyd, og det er verdt å merke seg at hele 55% er "meget fornøyd"! Fra 2003 til 2005 er det en signifikant økning i andelen fornøyde, hvilket er en svært positiv utvikling gitt de høye tilfredshetstallene vi så allerede da tjenesten var nyetablert. Kun 4% sier seg misfornøyde, mens 7% forholder seg nøytralt ved å svare hverken/eller.

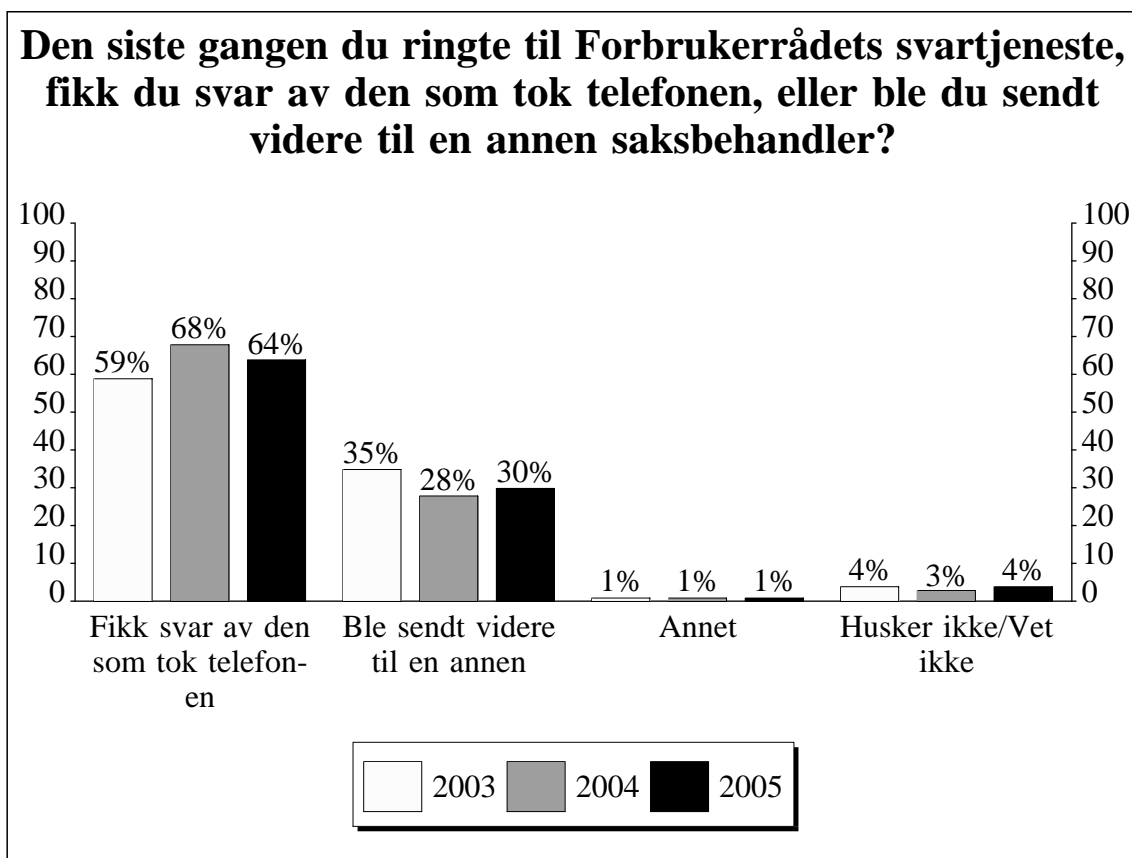
Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Forbrukerrådets svartjeneste?



Det er ingen forskjeller i holdninger mellom undergrupper av spurte. Et klart flertall er fornøyd uansett undergruppe. Det skal likevel nevnes at vi ser samme tendens som ved tidligere undersøkelser, nemlig at andelen fornøyd er noe lavere blant de som har vært innom 2 eller flere personer før de fikk svar på spørsmålet sitt (76%), enn blant de som fikk svar av den som tok telefonen (90%). Fra 2003 til 2004 så vi et markert fall i andelen misfornøyd blant de som hadde opplevd byråkratislalåm (fra 24% til 11%). Denne andelen er på samme nivå i år som i fjor, og det indikerer at de som opplever byråkratislalåm i liten grad sitter igjen med en negativ oppfatning av tjenesten.

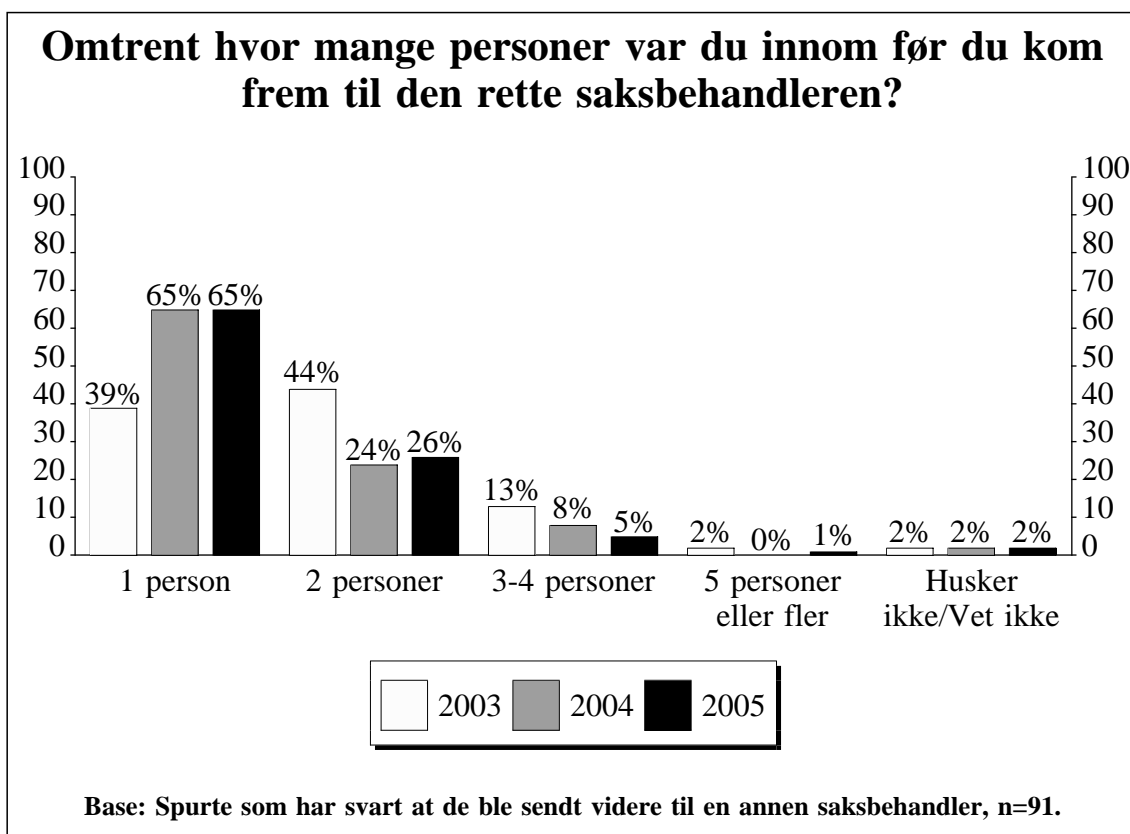
INNTRYKK AV BYRÅKRATISLALÅM (Tabell 2-3)

Vi skal se nærmere på hvor stor andel av innringerne som opplever å bli satt over til en annen saksbehandler. Figuren nedenfor antyder at dette gjelder 30% av innringerne. De fleste (64%) får svar av den som tar telefonen. Det har ikke vært noen markant endring i forekomsten av byråkratislalåm fra i fjor til i år.



De som har ringt inn 2 ganger eller mer har ikke vært utsatt for mer byråkratislalåm enn de som kun har ringt inn 1 gang.

Innringere som er blitt sendt videre i systemet har fått spørsmål om hvor mange personer de var innom før de kom til den rette saksbehandleren. Svarene viser at de fleste (65%) er innom bare 1 person, 26% er innom to personer, mens 6% er innom 3 personer eller fler. Publikum ser ut til å oppleve omtrent samme nivå av byråkratislålåm i år som i fjor. De aller fleste, tilsammen 91%, får altså svar enten av den som tar telefonen, eller av den neste man blir satt over til. Fra 2003 til 2004 klarte svartjenesten å redusere forekomsten av byråkratislålåm, og man har evnet å opprettholde 2004-nivået frem til i år. Dette er et godt resultat gitt at svartjenesten har som mål å sende færrest mulig innringere rundt i systemet.



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

I dette avsnittet skal vi se på innringernes tilfredshet med i alt seks spesifikke forhold ved svartjenesten. De spurte er blitt presentert for ett og ett forhold av gangen, og bedt om å angi sin tilfredshet med forholdet i henhold til følgende svarskala:

Meget fornøyd = 1

Ganske fornøyd = 2

Hverken fornøyd eller misfornøyd = 3

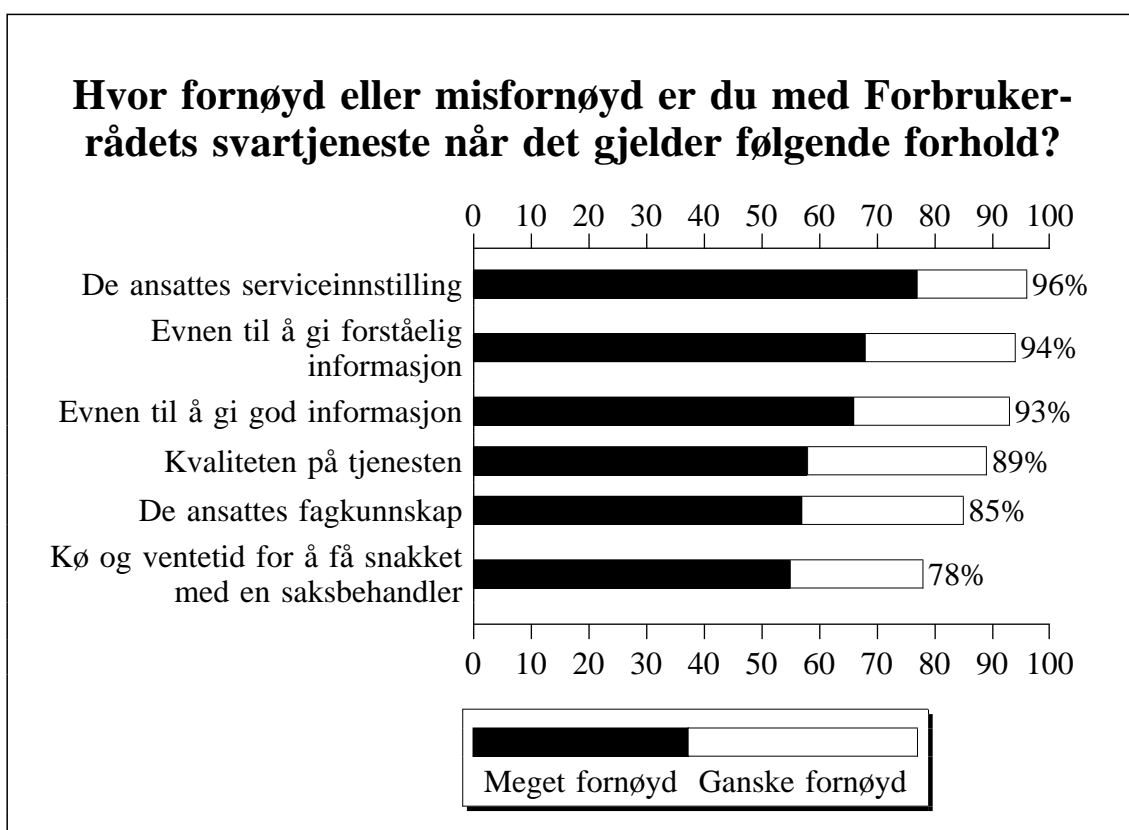
Litt misfornøyd = 4

Meget misfornøyd = 5

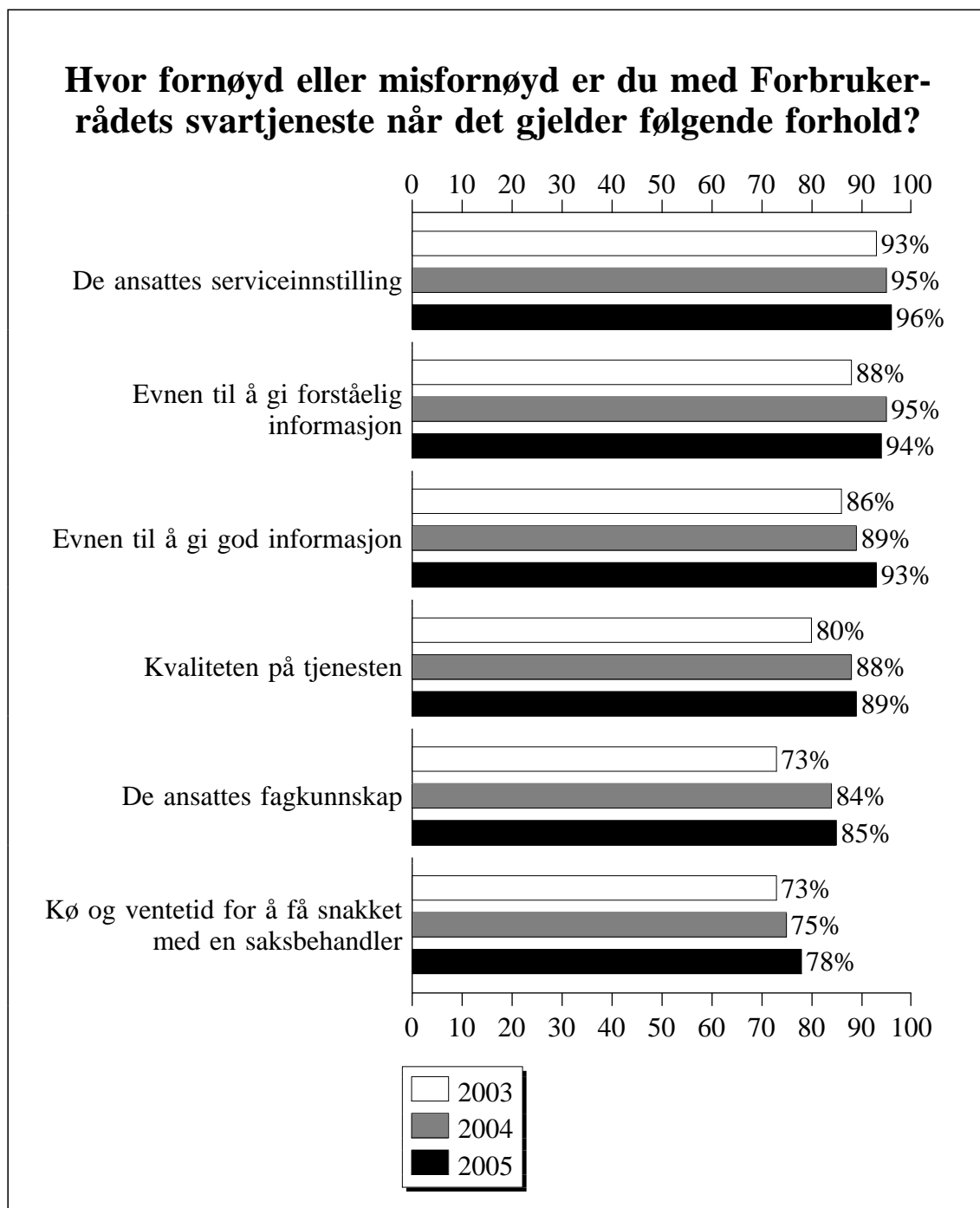
Vi gjengir resultatet ved hjelp av to diagrammer. Det første viser andelen som sier seg meget + ganske fornøyd med hvert forhold vi har spurt om. For å tydeliggjøre hvilke

forhold som kommer best ut, har vi rangert dem etter størrelsen på andelen som sier seg meget + ganske fornøyd. I det andre diagrammet slår vi sammen andelene som er meget + ganske fornøyd, og sammenligner årets utfall med de tilsvarende tallene fra 2003 og 2004.

Diagrammet nedenfor viser at respondentene er godt fornøyd med samtlige forhold vi spør om. De er særlig fornøyd med de ansattes serviceinnstilling (96%), evnen til å gi forståelig informasjon (94%), og evnen til å gi god informasjon (93%). Den laveste andelen fornøyde ser vi når det gjelder "kø og ventetid på å få snakket med en saksbehandler", men likevel er nesten 4 av 5 tilfreds også med dette forholdet. Det er også verdt å legge merke til at halvparten eller fler faktisk sier seg "meget fornøyd" med hvert aspekt ved tjenesten. Dette vitner om at de som betjener publikumstelefonen gjør en svært god innsats, og dette bekreftes også ved at hele 77% er "meget fornøyd" med de ansattes serviceinnstilling.



I diagrammet nedenfor ser vi på om publikums vurdering av disse forholdene har endret seg siden tjenesten ble opprettet.



Årets evaluering viser de samme gode resultatene som i fjor. For alle forhold ser vi en høy og stabil andel fornøyde. Fra 2003 til 2005 har det vært en signifikant økning i andelen som er fornøyd med de ansattes evne til å gi god informasjon (fra 86% til 93%). Over tid synes publikum også å ha fått et bedre inntrykk av kø og ventetid. Denne endringen er ikke signifikant, men indikerer absolutt en positiv utvikling.

Dersom vi går til tabellverket og ser etter forskjeller i svar mellom undergrupper av spurte (i år) når det gjelder vurdering av kø og ventetid, ser vi (ikke uventet) en tendens til mer misnøye blant spurte som har vært innom to eller flere personer før de fikk svar

(34% misfornøyde). Det skal likevel nevnes at 63% i samme undergruppe faktisk sier seg fornøyde. Denne andelen er markert høyere enn i fjor da 52% sa seg fornøyde. Vi tolker dette som en positiv indikasjon på at selv om man blir satt over til flere personer, assosieres det ikke nødvendigvis med plagsom kø og ventetid.

I fjor så vi at de som hadde opplevd å bli satt over til 2 eller flere personer hadde en noe lavere andel fornøyde på de fleste av forholdene i diagrammet ovenfor. I årets undersøkelse ser vi ingen slike forskjeller, med unntak av opplevelsen av kø og ventetid. Igjen ser vi altså et positivt utviklingstrekk som antyder at det å bli satt over til flere personer ikke forstyrrer opplevelsen av kvalitet og tilfredshet med tjenesten forøvrig. Tidligere har vi altså sett at det å bli utsatt for byråkratislålåm fort kan skape en negativ opplevelse av tjenesten. I år er det en mindre tydelig sammenheng mellom erfart byråkratislålåm og negative inntrykk.

For øvrig ser vi at første gangs innringere har et like godt inntrykk som de som har ringt inn flere ganger.

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

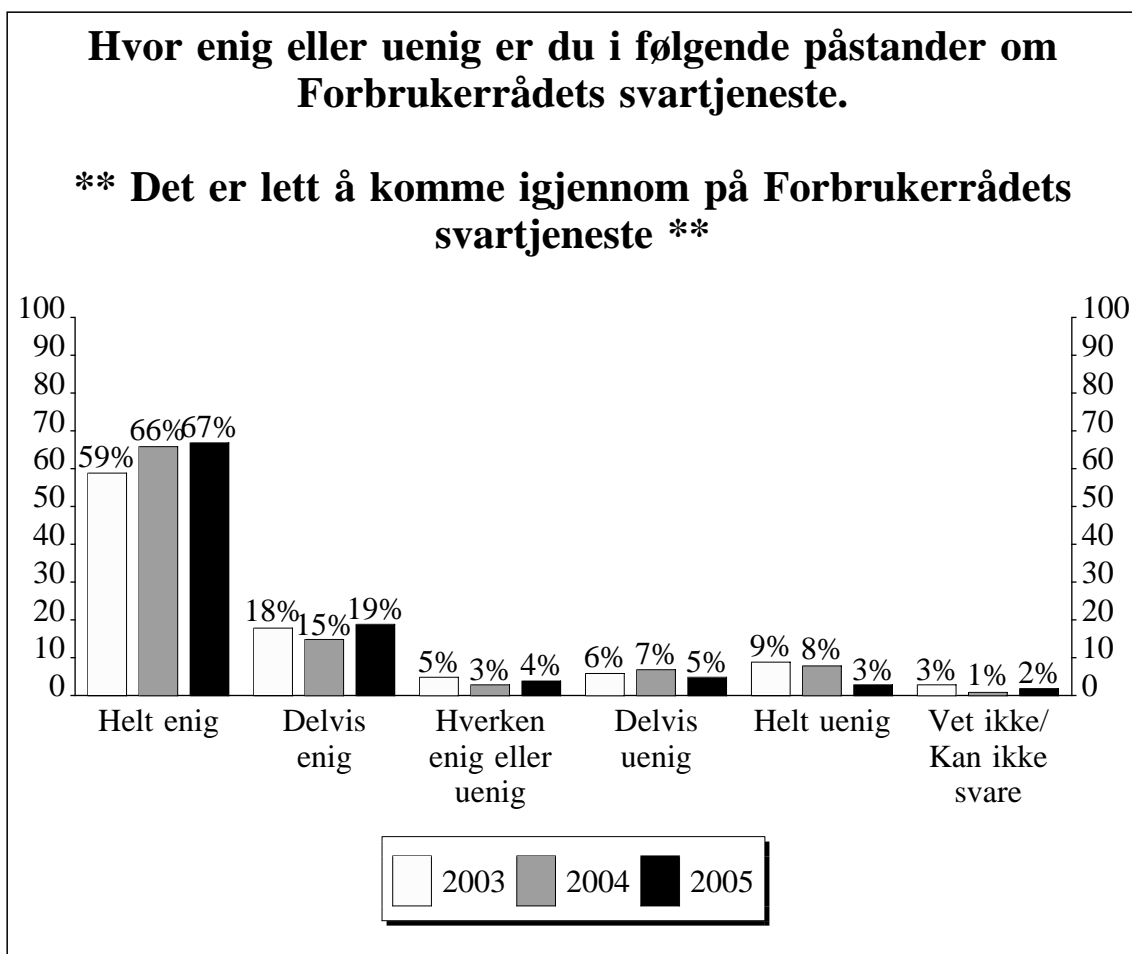
I 2003 og 2004 testet vi noen hypoteser om innringernes oppfatninger av svartjenesten. De samme hypotesene har vi testet i år ved å lese opp noen påstander om svartjenesten, og be de spurte om å angi hvor enige eller uenige de er i påstanden. Svarene er avgitt i henhold til en semantisk skala med følgende svaralternativ:

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

Før vi ser på resultatene gjør vi oppmerksom på et problem som kan oppstå ved bruk av denne spørremetoden. Folk har en tendens til å si seg mer enig enn de er, særlig når det gjelder påstander om forhold de har begrenset kunnskap om. Vi kan dempe virkningen av denne "enig-effekten" 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 svartjenesten (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.

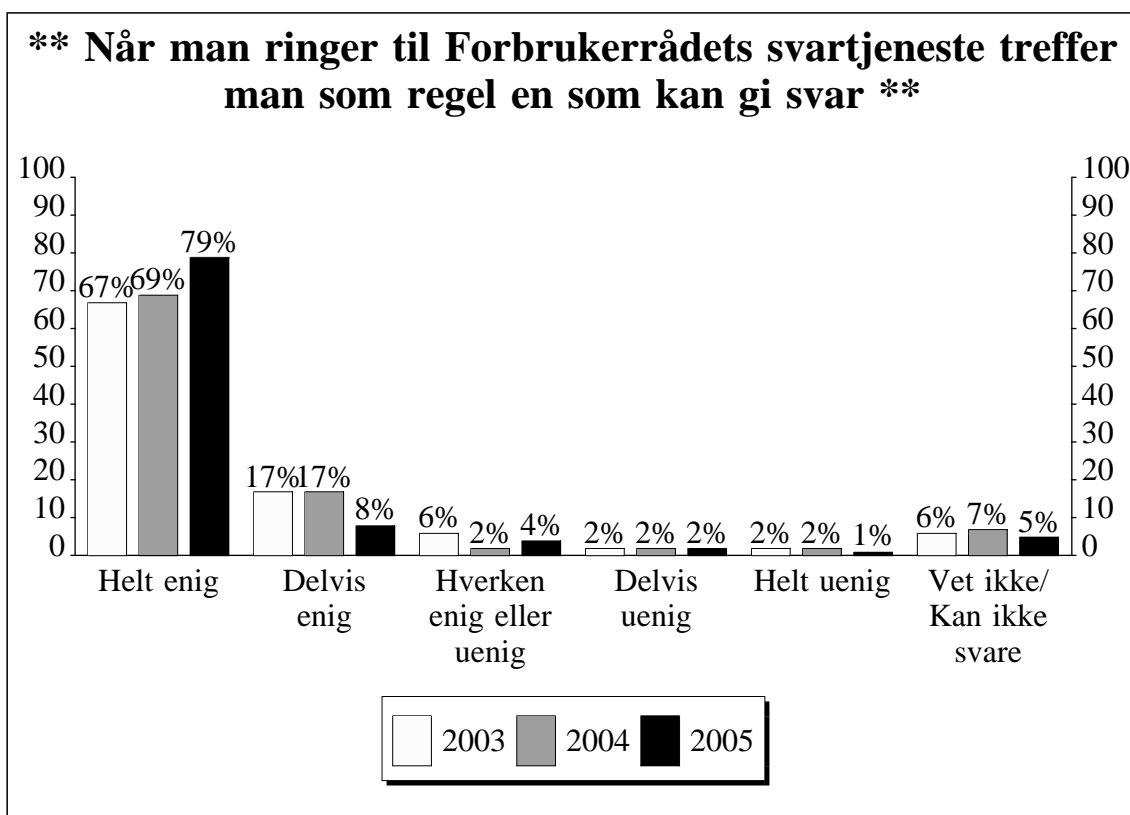
Vi skal se på resultatene for hver enkelt påstand i den rekkefølgen de står oppført i spørreskjemaet. I grafikken sammenligner vi også med resultatet fra tidligere år. Den første påstanden belyser oppfatninger av tilgjengeligheten på publikumstelefonen, og lyder: "**Det er lett å komme igjennom på Forbrukerrådets svartjeneste**". Som vi

ser av diagrammet nedenfor, er det et klart flertall på 86% som er enige i påstanden. 8% sier seg uenig, mens 4% svarer hverken/eller. I år som i fjor er det altså et klart flertall av innringerne som synes tjenesten er lett tilgjengelig.



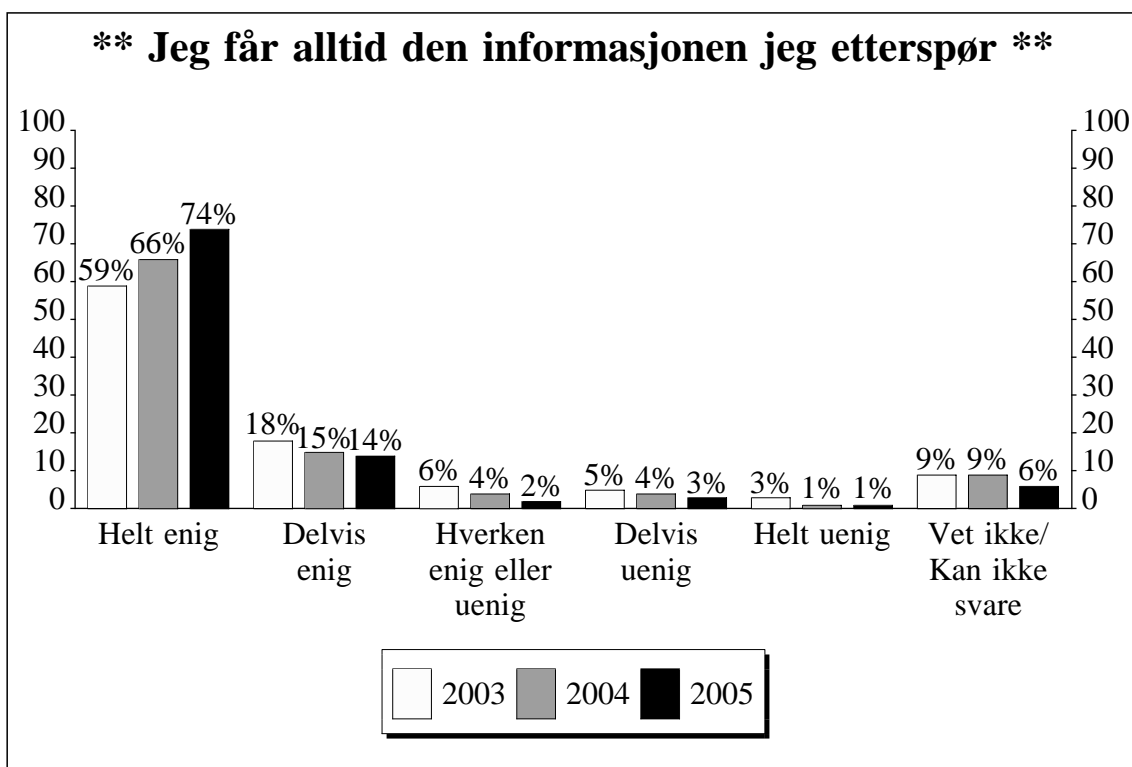
Uenig-andelen er noe høyere enn gjennomsnittet blant de som måtte innom 2 eller flere personer før de fikk svar. Vi legger imidlertid merke til at denne andelen er redusert fra 25% til 14% fra i fjor til i år.

Den neste påstanden lyder: "Når man ringer til Forbrukerrådets svartjeneste treffer man som regel en som kan gi svar" . I år som i fjor sier de aller fleste innringerne seg enig i påstanden (87%), og i år er det signifikant flere som sier seg helt enig. Bare 3% er uenig.



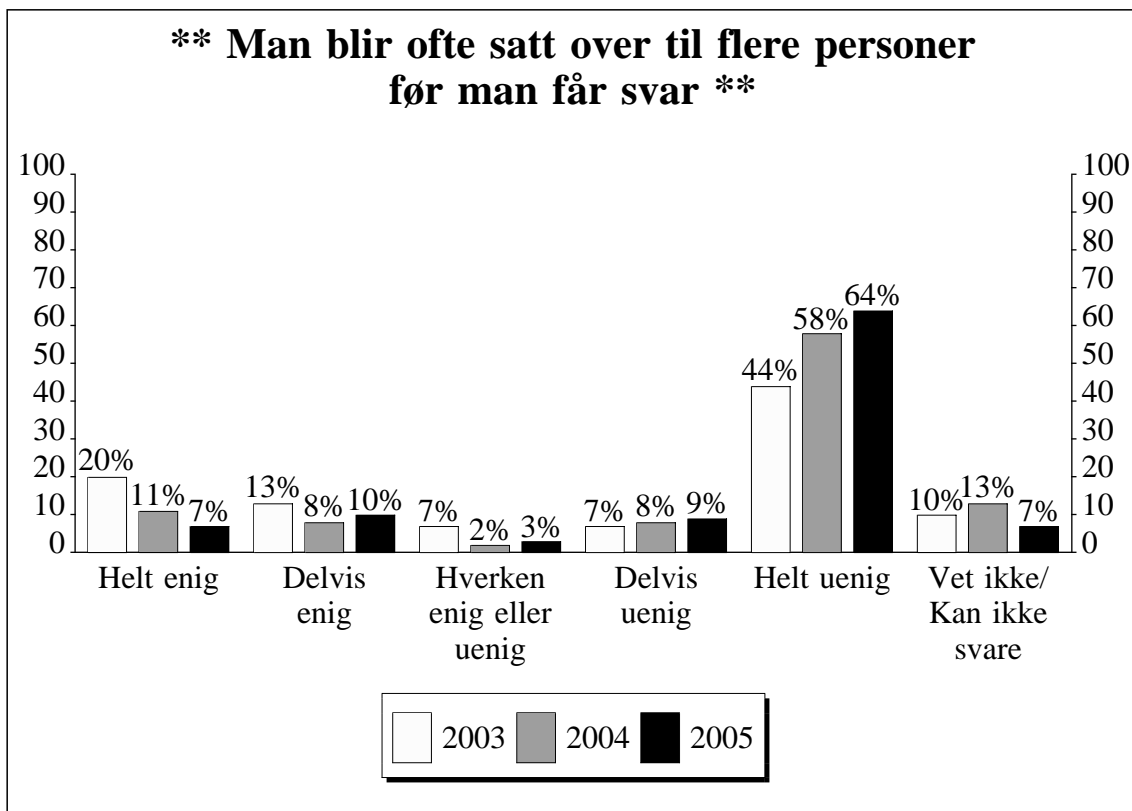
Det er et klart flertall som støtter påstanden enten man har opplevd byråkratislalåm eller ikke, men enig-andelen er noe lavere blant de som har vært innom 2 eller flere personer før de fikk svar (77%). I fjor så vi at de som hadde opplevd byråkratislalåm skilte seg fra gjennomsnittet med en større andel uenige, men denne forskjellen ser vi ikke i år.

Den neste påstanden kartlegger om innringerne synes de får svar på det de spør om: **"Jeg får alltid den informasjonen jeg etterspør"** . Figuren nedenfor viser nok et gledelig utfall som faktisk overgår fjorårets tall. Hele 88% støtter påstanden, og dette er en signifikant økning fra i fjor. Bare 4% tar avstand fra påstanden.



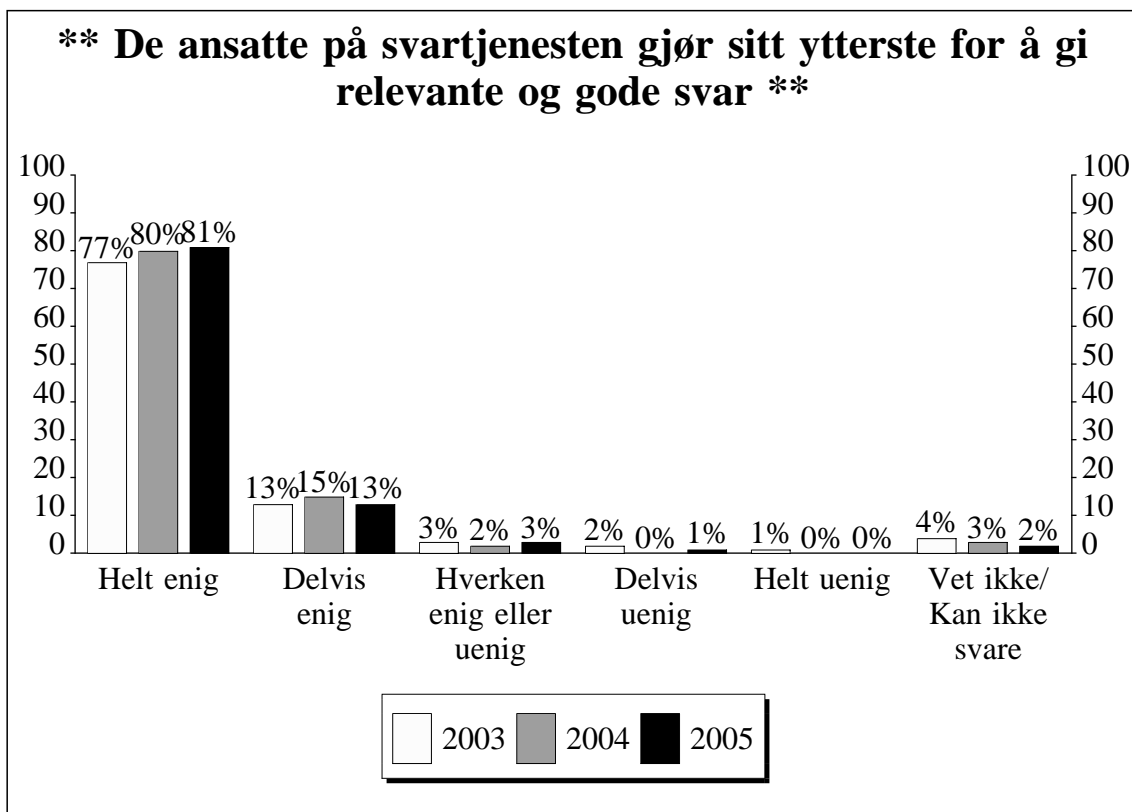
Det er ingen nevneverdige forskjeller mellom undergrupper av spurte.

Neste påstand tar utgangspunkt i hypotesen om byråkratislalåm og lyder: **"Man blir ofte satt over til flere personer før man får svar"** . Figuren nedenfor viser at til sammen 73% er uenig i påstanden. Dette er noen flere enn i fjor (66%), men økningen er ikke signifikant. Fra 2003 til 2004 så vi en betydelig økning i andelen uenige, og denne positive tendensen videreføres altså med årets tall. Resultatet bekrefter et tidligere funn i denne undersøkelsen som viser at et klart flertall på 64% sier at de fikk svar av den som tok telefonen. For øvrig sier 1 av 6 seg enig, mens 7% svarer at de ikke vet.



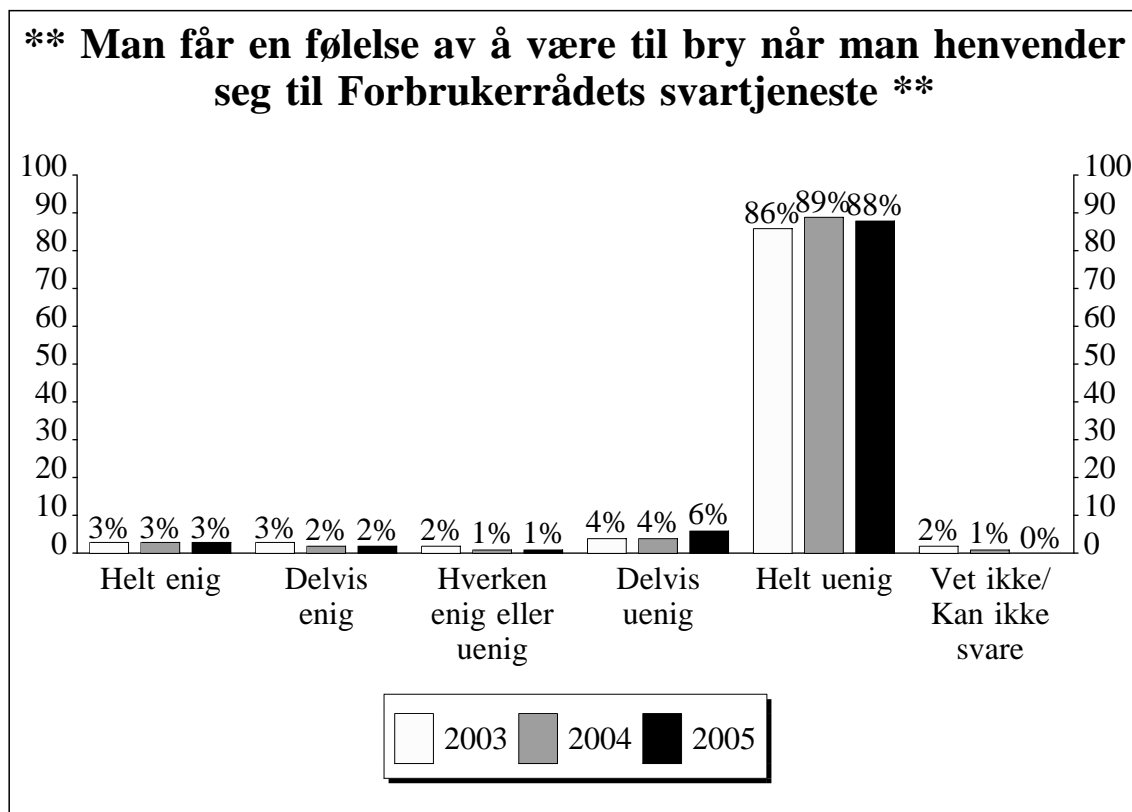
Analyser av undergrupper viser et "selvfølgelig" mønster der de som fikk svar av den som tok telefonen er klart mer uenig i påstanden enn de som har vært innom flere personer. Det er heller ikke uventet at de som har ringt inn flere ganger synes å ha opplevd noe mer byråkratislalåm (sier seg noe mer enig) enn første gangs innringere. Det er naturlig at sannsynligheten for å oppleve byråkratislalåm øker med antall ganger man ringer inn. Slik "slalåm" ser altså ikke ut til å være et førsteinntrykk, og det er absolutt positivt. Vi gjorde tilsvarende funn i 2003- og 2004-undersøkelsen.

Den neste påstanden lød "De ansatte på svartjenesten gjør sitt ytterste for å gi relevante og gode svar" . Vi finner like gode resultater i år som i fjor. Påstanden støttes av hele 94%, og så mange som 81% sier seg "helt enig"! Dette er et tydelig tegn på at de ansatte ved tjenesten etterlater et inntrykk av service- og innsatsvilje til publikum.



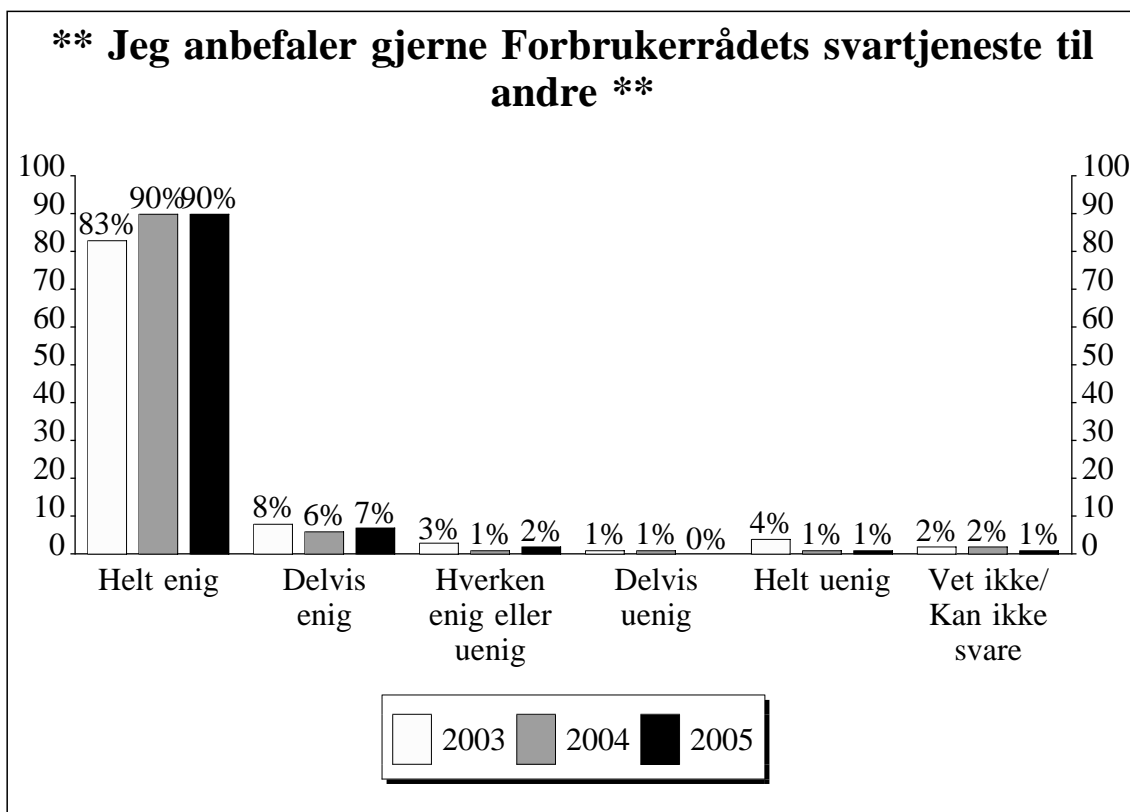
Det er ingen nevneverdige forskjeller i svar mellom undergrupper av spurte.

Den neste påstanden lød "Man får en følelse av å være til bry når man henvender seg til Forbrukerrådets svartjeneste". Nok en gang finner vi en svært positiv holdning som har holdt seg stabil fra i fjor. Nesten samtlige (94%) tar avstand fra påstanden, og hele 88% sier seg "helt uenig"! I vårt utvalg er det ingen tvil om at publikum føler seg velkommen og ivaretatt hos Forbrukerrådets svartjeneste.



Det er en utbredt uenighet i påstanden enten man har opplevd byråkratlåm eller ikke. Med andre ord ser det ut til at et eventuelt "negativt" inntrykk på grunn av byråkratlåm kan oppveies ved at man treffer en imøtekommende og hjelpsom person når man først får svar.

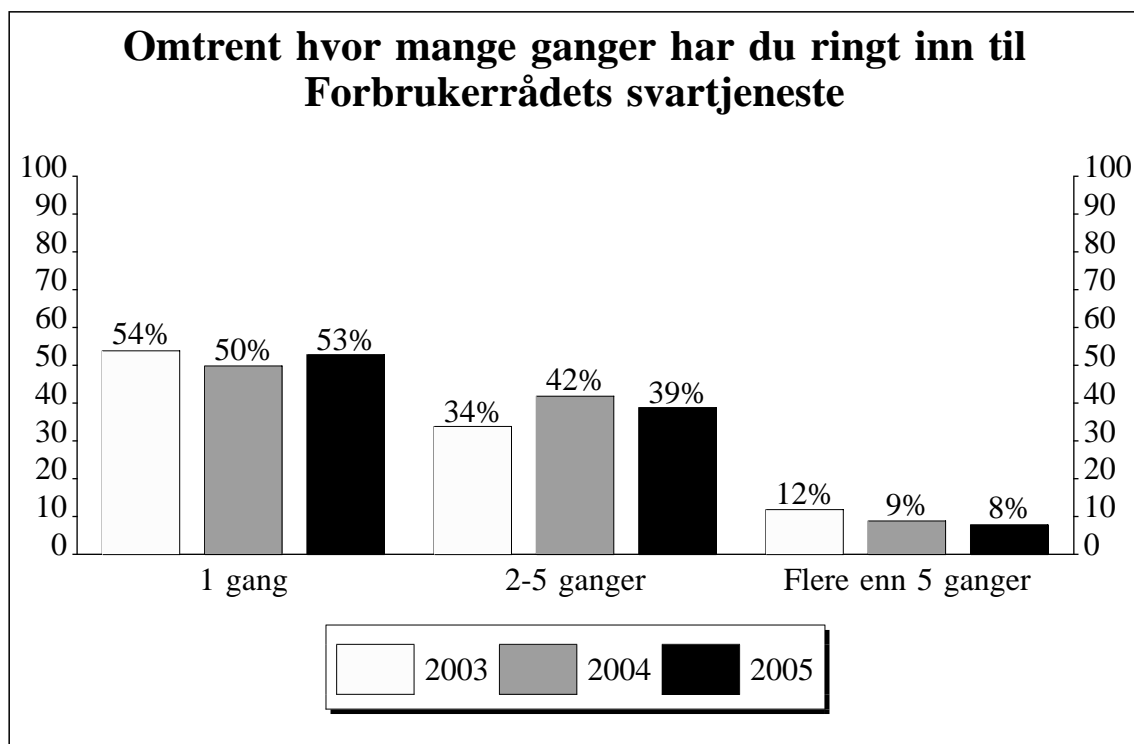
Den siste påstanden lyder: "**Jeg anbefaler gjerne Forbrukerrådets svartjeneste til andre**". Nok en gang gir respondentene flott tilbakemelding. Så godt som samtlige (97%) sier seg enig, og 90% er helt enig! Dette er på høyde med fjorårets resultater. Det er ingen tvil om at viljen til å anbefale tjenesten til andre har sammenheng med egne positive erfaringer. Slike holdninger er en uvurderlig forutsetning for å skape et godt omdømme av tjenesten.



Det er ingen forskjeller i svar mellom undergrupper av spurte.

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

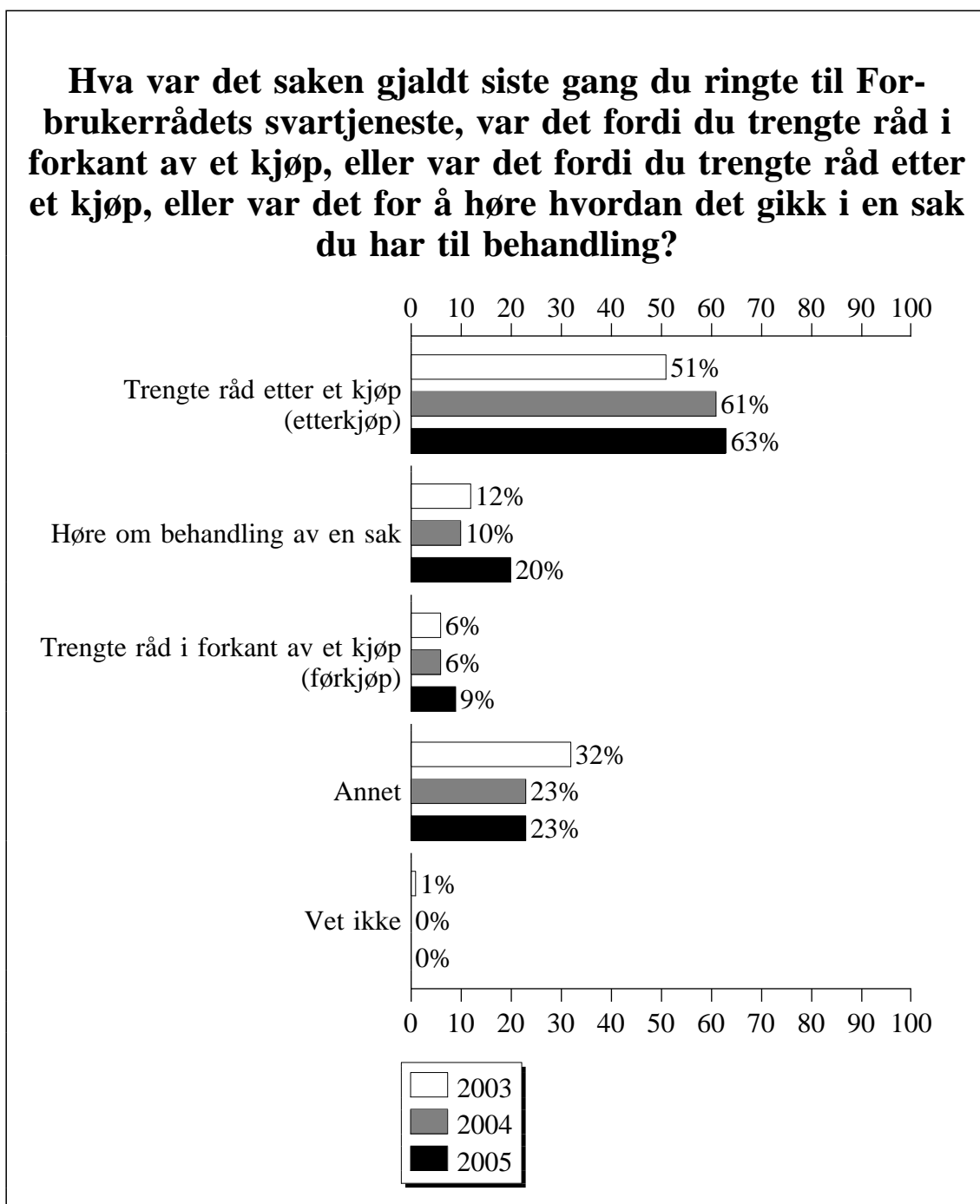
I det neste spørsmålet ber vi de spurte anslå omtrent hvor mange ganger de har ringt til tjenesten. Vi ser av diagrammet nedenfor at 53% har ringt 1 gang, 39% har ringt 2-5 ganger, mens 8% har ringt inn mer enn 5 ganger. Dette tilsvarer svarfordelingen i 2004.



I fjor fant vi at de som hadde vært innom 2 eller flere personer før de fikk svar, hadde gjort flere henvendelser til tjenesten enn de øvrige spurte. I år finner vi ingen slike forskjeller.

SAKSFORHOLD (Tabell 7)

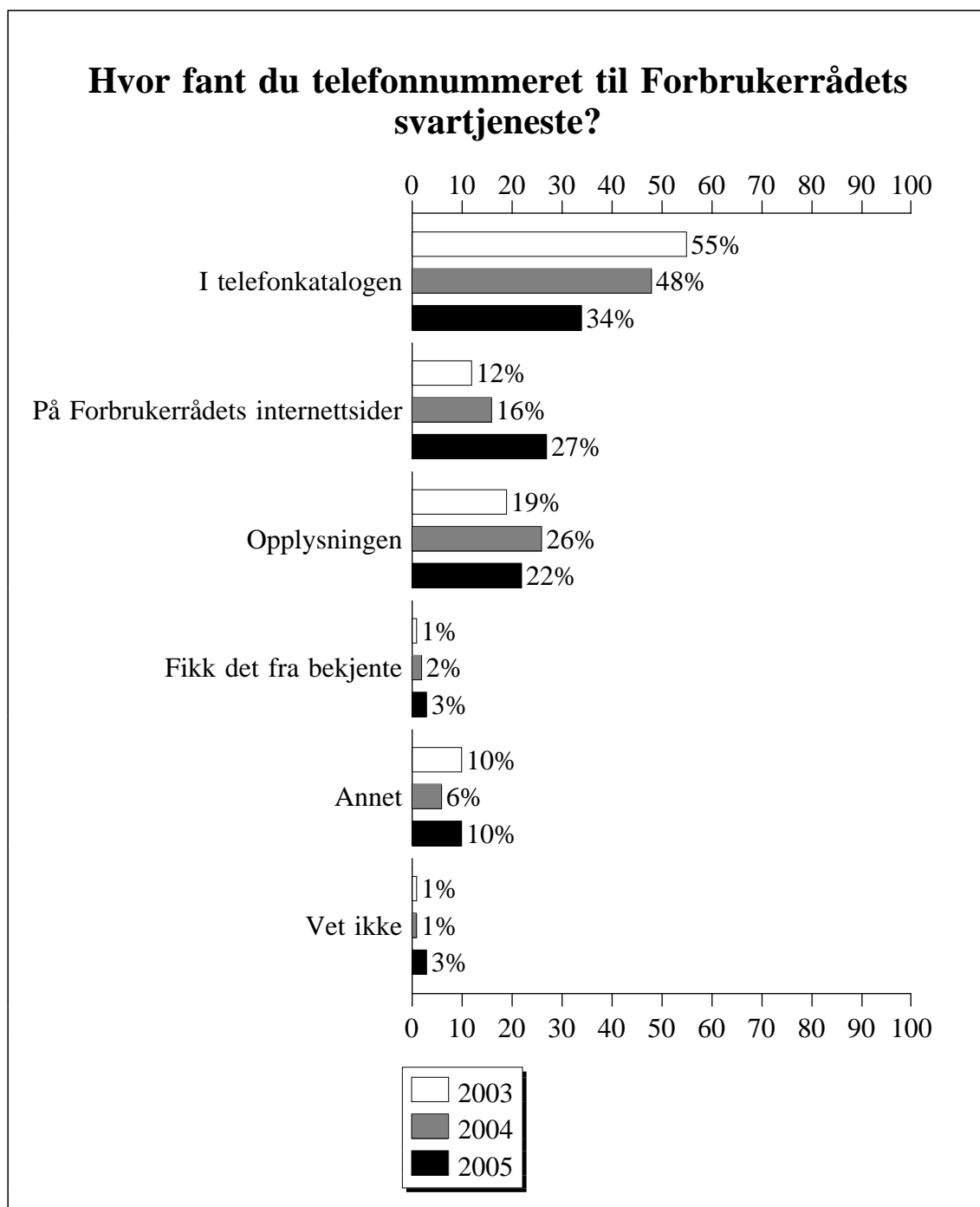
Det neste spørsmålet tar sikte på å kartlegge hva saken gjaldt siste gang man ringte inn til svartjenesten. Vi finner det samme hovedmønsteret som i fjor: Den vanligste saken er at man trenger råd etter et kjøp, og i år gjelder dette 63% i utvalget. Dernest ville 20% høre om behandlingen av en sak, og vi ser at denne andelen har økt fra i fjor (med 10%-poeng). Videre trengte 9% råd i forkant av et kjøp, mens 23% har svart "annet".



Når vi ser på variasjonen mellom undergrupper av spurte, finner vi at de som har ringt inn til tjenesten to ganger eller mer, i større grad enn gjennomsnittet (25%) oppgir at de ville høre om behandlingen av en sak.

HVOR FANT MAN TELEFONNUMMERET TIL PUBLIKUMSTELEFONEN (Tabell 8)

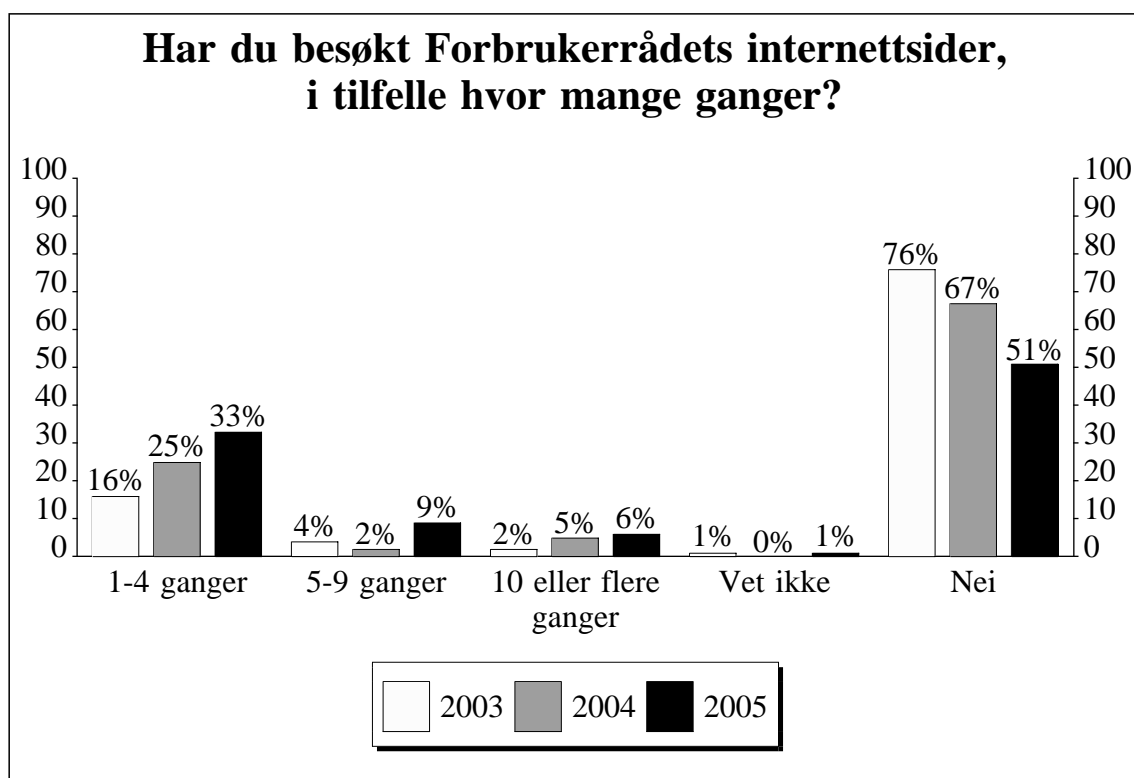
Diagrammet nedenfor viser i hvilke kanaler publikum har funnet telefonnummeret til tjenesten. Vi oppgir kun de kanaler som er nevnt av 2% eller fler. Over tid er det blitt stadig færre som har brukt telefonkatalogen (34%), mens det har blitt flere som viser til Forbrukerrådets nettsider (27% mot 16% i fjor). Dette antyder at det er blitt flere besøkende på forbrukerportalen.no. Vi ser også en viss nedgang i andelen som har vært innom opplysningen (22%).



Blant de som har vært innom 2 eller flere personer før svar, er det betydelig flere som sier at de fikk nummeret via opplysningen. Vi har ingen umiddelbar forklaring på hvorfor det forholder seg slik.

BESØK PÅ FORBRUKERRÅDETS INTERNETTSIDER (Tabell 9)

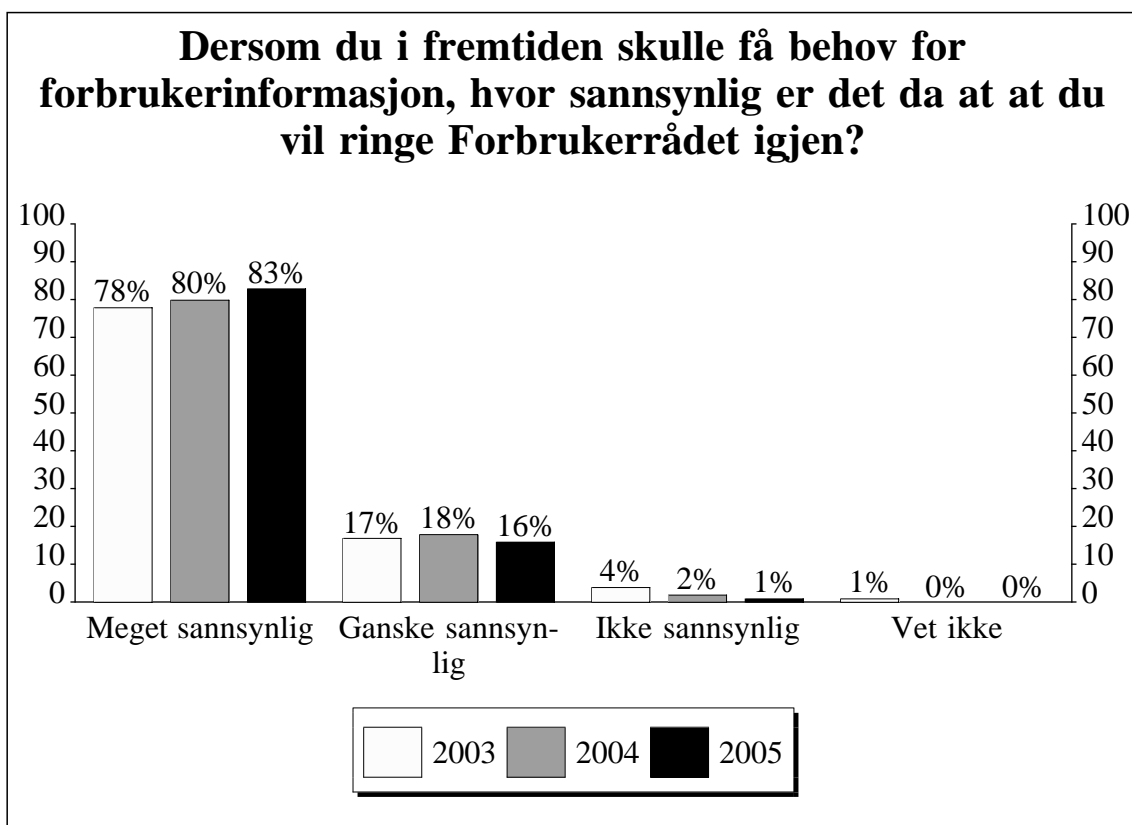
Besøket på forbrukerportalen ser ut til å ha økt over tid. Sett under ett, har andelen økt signifikant fra 32% i fjor til 48% i år. Andelen som ikke har besøkt nettsidene er signifikant redusert fra 67% i fjor til 51% i år. Blant de som har vært innom nettstedet, er den vanligste besøksfrekvensen 1-4 ganger (33%).



De som har ringt inn til tjenesten 2 ganger eller mer, har også besøkt nettsidene flere ganger enn gjennomsnittet.

SANNSYNLIGHET FOR Å RINGE FORBRUKERRÅDET IGJEN (Tabell 10)

En tjeneste man er tilfreds ønsker man gjerne å bruke igjen ved en annen anledning. Vi har spurt innringerne hvor sannsynlig det er at de vil kontakte Forbrukerrådet igjen. Omtrent samtlige (99%) anser dette som sannsynlig, og hele 83% sier det er "meget sannsynlig". Igjen matcher dette det gode resultatet fra i fjor, og det 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 at man gjerne ringer tilbake uavhengig av om man har opplevd byråkratlalåm eller ikke.

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.