



Tabeller og tall

Vedlegg til årsrapport 2023

Innholdsfortegnelse

Kapittel 2 – Utvalgte nøkkeltall	2
Tabell 1 Nøkkeltall for tjenesteleveranser	2
Tabell 2 Tildeling og budsjettavvik	2
Tabell 3 Driftsutgifter og lønn.....	3
Tabell 4 Husleie	3
Tabell 5 Regnskapstall sortert på poster.....	3
Tabell 6 Turnover	4
Tabell 7 Sykefravær.....	4
Tabell 8 Likestilling.....	5
Tabell 9 HR – fordelt på kjønn	5
Tabell 10 Utførte årsverk siste tre år	6
Kapittel 3 – Årets aktiviteter og resultater	7
Tabell 11 Styringsparameter 1	7
Tabell 12 Styringsparameter 3	7
Tabell 13 Styringsparameter 4	8
Tabell 14 Styringsparameter 6	8
Tabell 15 Responstid for brukerstøtte.....	8
Tabell 16 Installerte enheter.....	9
Tabell 17 Status på IKT-utviklingsprosjekter.....	10
Tabell 18 Anskaffelser	11
Tabell 19 Brukerundersøkelsen	12
Tabell 20 Brukertilfredshet brukerstøtte	12

Kapittel 2 – Utvalgte nøkkeltall

Se årsregnskapet for fullstendige regnskapstall.

Tabell 1 Nøkkeltall for tjenesteleveranser

Nøkkeltall	2023	2022	Endring
Antall saker til brukerservice	56 734	58 331	- 1597
Antall saker med fornøyde brukere	4 757	5 660	- 903
Andel saker med fornøyde brukere	94,8%	93,5 %	1,3
Antall aktive ansatte i dokumentforvaltning per 31.12.	104	110	- 6
Antall utførte årsverk i dokumentforvaltning	91	94,9	- 3,9
Antall journalposter totalt	1 471 587	1 484 148	- 12 561
Antall journalposter per årsverk	16 171	15 639	712
Antall journalposter for STAF	2 197	2 157	40
Antall brukere på IKT per 31.12.	2841	2913	- 72
Antall gjennomførte anskaffelser	24	30	-8

Antall aktive ansatte viser hvor mange som har vært ansatt i løpet av året (både fast og midlertidig), og inkluderer også de som har sluttet og gått av med pensjon. To medarbeidere i permisjon er ikke inkludert i tallet.

Tabell 2 Tildeling og budsjettavvik

Tallene er hentet fra bevilgningsrapporteringen i kontantregnskapet.

Nøkkeltall (tusen kroner)	2023	2022	Endring
Samlet tildeling på kapittel 0525.01/3525.02	252 055	241 821	10 234
Budsjettavvik (beløp)	8 606	3 643	4 963
Budsjettavvik (andel)	3,4 %	1,5 %	1,9
Samlet tildeling på post 01-99	255 280	248 865	6 415
Utnyttelsesgrad av post 01-29	96,6 %	98,8 %	-2,2

Tabell 3 Driftsutgifter og lønn

STAF rapporterer for 2023 på alle utgiftskapitler unntatt felleskapitler i statsregnskapet. Dette gir et riktigere bilde av ressursbruken enn rapportering kun på kapittel 0525, som vi gjorde frem til årsrapporten for 2022. Tallene for 2022 er derfor ikke de samme som i fjorårets rapport.

Tallene er hentet fra artskontorrapporteringen i kontantregnskapet.

Nøkkeltall (tusen kroner)	2023	2022	Endring
Netto rapporterte drifts-, investerings- og finansutgifter	243 855	245 222	-1 366
Netto rapporterte driftsutgifter	228 502	215 821	12 682
Utbetalinger til lønn	151 539	144 671	6 868
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter	15 353	29 401	-14 048
Lønnsandel av driftsutgifter	66,3 %	67,0 %	- 0,7
Lønnsutgifter per årsverk ¹	869	811	58

Tabell 4 Husleie

Nøkkeltall (tusen kroner)	2023	2022	Endring
Husleie	18 617	17 217	1 400
Husleieandel av driftsutgifter	7,6%	7,2 %	0,4

STAFs husleiekostnader er basert på vår andel av møblerte arealer og felleskostnader, beregnet på grunnlag av antall ansatte på hvert enkelt kontorsted. For de fleste kontorsteder har husleiekostnadene økt. Samlede husleiekostnader økte med 1,4 millioner kroner fra 2022 til 2023. Noe av dette skyldes økt bruksareal, men størstedelen gjelder indeksregulering.

Tabell 5 Regnskapstall sortert på poster

Nøkkeltall (tusen kroner)	2023	2022	Endring
Kapittel 0525 post 01	243 450	241 242	2 208
Post 01 (unntatt 525.01)	1 950	3 493	-1 543
Post 20-29 (unntatt 525.21)	1 275	4 130	-2 855
Sum alle kapitler og poster	246 675	248 865	-2 190

¹ Tabell 10 viser utførte årsverk

Tabell 6 Turnover

Nøkkeltall	2023	2022	Endring
Turnover ²	1,0 %	1,4 %	- 0,4 %
Gjennomsnittlig antall ansatte ³	195	214	- 19
Totalt antall faste ansatte som sluttet i løpet av året (ekskl. de som gikk av med pensjon) og ble erstattet i 2023 ⁴	2	3	- 1
Totalt antall faste ansatte som sluttet	6	16	- 10
Herav ansatte som sluttet grunnet pensjonering	4	5	- 1
Herav ansatte som sluttet grunnet andre årsaker	2	11	- 9

Tabell 7 Sykefravær

Nøkkeltall	2023	2022	Endring
Totalt antall avtalte dagsverk	44 712	46 355	- 1 643
Totalt sykefravær (legemeldt og egenmeldt)⁵	6,3 %	6,7 %	- 0,4
Sum totalt sykefravær	2808	3 123	- 315
Antall legemeldte sykedager	2108	2 248	- 140
Andel legemeldte sykedager	4,7 %	4,8 %	- 0,1
Antall egenmeldte sykedager	700	873	173
Andel egenmeldte sykedager	1,6 %	1,9 %	- 0,3
Sykefravær menn (legemeldt og egenmeldt)	4,5 %	5,7 %	- 1,2
Avtalte arbeidsdager for menn	16 935	17 448	- 513
Sum totalt sykefravær menn	757	994	- 237
Antall legemeldte sykedager for menn	463	634	- 171
Andel legemeldte sykedager for menn	2,7 %	3,6 %	- 0,9
Antall egenmeldte sykedager for menn	293	359	- 66
Andel egenmeldte sykedager for menn	1,7 %	2,1 %	- 0,4
Sykefravær kvinner (legemeldt og egenmeldt)	7,4 %	7,4 %	-
Avtalte arbeidsdager for kvinner	27 777	28 907	- 1 130
Sum totalt sykefravær kvinner	2 051	2 129	- 78
Antall legemeldte sykedager for kvinner	1 645	1 614	31
Andel legemeldte sykedager for kvinner	5,9 %	5,6 %	0,3
Antall egenmeldte sykedager for kvinner	407	514	- 107
Andel egenmeldte sykedager for kvinner	1,5 %	1,8 %	- 0,3

² Turnover beregnes av antall faste ansatte som har sluttet og blitt erstattet (2), som andel av gjennomsnittlig antall ansatte (195).

³ Gjennomsnittlig antall ansatte er summen av alle planlagte årsverk. En ansatt i 100 % stilling som sluttet 31. mars telles som et kvart årsverk i beregningen, mens en ansatt som begynte 1. juli telles som et halvt årsverk.

⁴ Enkelte stillinger som ikke ble erstattet i 2022 blir erstattet i 2023.

⁵ Sykefravær beregnes av antall dagsverk med sykefravær som andel av totalt antall avtalte dagsverk for hele året.

Tabell 8 Likestilling

Nøkkeltall per 31.12. (andel i %)	Antall kvinner		Antall menn		Andel kvinner		Andel menn	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
	Totalt i virksomheten	128	129	74	75	63	63	37
Kategori 1: Direktør/avd.dir. ⁶	4	3	4	3	50	50	50	50
Kategori 2: Seksjonssjef	8	11	5	4	61	73	39	27
Kategori 3: Saksbehandler 1	19	15	35	33	35	31	65	69
Kategori 4: Saksbehandler 2	37	33	17	20	68	62	32	38
Kategori 5: Kontorstillinger	58	65	10	10	85	86	15	14
Kategori 6: Fagarb. stillinger	2	0	2	1	50	0	50	100
Kategori 7: Læringer	0	1	1	3	0	25	100	75

Nøkkeltall per 31.12. (lønnstall i hele 1000 kroner, andel i %)	Årslønn kvinner		Årslønn menn		Andel kvinners lønn av menns lønn	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
	Totalt i virksomheten	627	581	704	644	89
Kategori 1: Direktør/avd.dir.	1 043	1 142	1 071	1 049	97	109
Kategori 2: Seksjonssjef	843	815	877	791	96	103
Kategori 3: Saksbehandler 1	716	679	742	699	96	97
Kategori 4: Saksbehandler 2	598	560	636	595	94	94
Kategori 5: Kontorstillinger	555	518	528	521	105	99
Kategori 6: Fagarb. stillinger	449	-	437	412	102	-
Kategori 7: Læringer	-	180	312	202	-	89

Tabell 9 HR – fordelt på kjønn

Nøkkeltall per 31.12.2022	2023	2022	Endring
Sum antall ansatte	202	204	- 2
Antall kvinner	128	129	- 1
Antall menn	74	75	- 1
Sum antall deltidsansatte	13	9	4
Antall deltid kvinner	11	9	2
Antall deltid menn	2	0	2
Sum antall midlertidige ansatte	10	10	0
Antall kvinner, midlertidig	4	4	0
Antall menn, midlertidig	6	6	0
Sum antall ansatte med personalansvar	17	21	- 4
Antall kvinner, personalansvar	10	14	- 4
Antall menn, personalansvar	7	7	0
Sum antall ufrivillig deltid	0	0	0
Antall kvinner, ufrivillig deltid	0	0	0
Antall menn, ufrivillig deltid	0	0	0

⁶ Direktørgruppen besto i praksis av sju personer både i 2022 og 2023: direktør og seks avdelingsdirektører. 31.12.2022 hadde vi fem avdelingsdirektører og en seksjonssjef som fungerte som avdelingsdirektør. 31.12.2023 hadde vi sju avdelingsdirektører, men en var i ulønnet permisjon og erstattet av vikar. Alle sju er talt med i tabellen.

Nøkkeltall per 31.12. – Alder	2023	2022	Endring
Antall ansatte under 20 år	0	1	- 1
Antall ansatte 20 - 29 år	12	13	- 1
Antall ansatte 30 - 39 år	36	39	- 1
Antall ansatte 40 - 49 år	46	45	1
Antall ansatte 50 - 59 år	73	73	0
Antall ansatte over 60 år	34	32	2

Nøkkeltall per 31.12. – Foreldrepermisjon	2023	2022	Endring
Antall kvinner i foreldrepermisjon	2	4	- 2
Gjennomsnittlig ukesverk foreldrepermisjon kvinner	5,2	13,5	- 8,3
Dagsverk foreldrepermisjon kvinner	272	701	- 429
Antall menn i foreldrepermisjon	4	1	3
Gjennomsnittlig ukesverk foreldrepermisjon menn	4,6	0,4	4,2
Dagsverk foreldrepermisjon menn	241	20	221
Sum antall deltidsansatte grunnet omsorg ⁷	5	2	3
Antall deltid kvinner, omsorg	4	2	2
Antall deltid menn, omsorg	1	0	1

Tabell 10 Utførte årsverk siste tre år

Utførte årsverk er beregnet i henhold til personalmelding PM-2019-13⁸.

Antall årsverk	2023	2022	2021	2019	Endring siste år
Totalt antall avtalte årsverk	195	208	205	214	- 13
Totalt antall utførte årsverk	174,3	178,4	188,0	193,5	- 4,1
Kvinner	106,7	109,8	117	120,4	- 3,1
Menn	66,6	68,6	71,0	73,1	- 2,0
Faste stillinger	167,2	174,6	181,8	176,4	- 7,4
Midlertidige stillinger	6,1	3,8	6,2	17,1	2,3

Utførte årsverk per avdeling	2023	2022	2021	2019	Endring siste år
Intern administrasjon ⁹	-	-	4,9	4,4	-
Anskaffelser, administrasjon og personvern	9,3	10,5	7,4	10,6	- 1,2
Digitalisering	20,4	18,3	18,4	14,0	2,1
Dokumentforvaltning	91	94,5	101,2	116,4	- 3,5
Brukerservice	21,6	22,0	24,6	22,2	- 0,4
Infrastruktur og drift	23,2	24,4	25,0	21,2	- 1,2
Styring og utvikling	8,7	8,8	6,5	4,7	- 0,1

⁷ jf. AML § 10-2 og HTA § 20

⁸ <https://lovdata.no/dokument/SPHPM/pm-2019-13>

⁹ Årsverkene i Intern administrasjon er fra 2022 fordelt på avdelingene Anskaffelser, administrasjon og personvern og Styring og utvikling, jf. omtale i STAFs årsrapport for 2022.

Kapittel 3 – Årets aktiviteter og resultater

Tabell 11 Styringsparameter 1

Brukertilfredshet på dokumentforvaltning og IKT. Totalvurdering av tjenesteleveranser i brukerundersøkelsen

Resultatmål: Opprettholde brukertilfredshet på 4,3 eller bedre

Område	Gjennomsnittskarakter		
	2023	2022	Endring
IKT	4,54	4,32	0,22
Dokumentforvaltning	4,74	4,16	0,58
Samlet for STAF	4,61	4,33	0,28

Tabell 12 Styringsparameter 3

Ressursbruk til drift av IKT-systemer og infrastruktur, målt ved kostnad per bruker

Resultatmål: Kostnaden skal ikke overstige kostnaden i 2022

Samlede driftskostnader er summen av investeringskostnader og andre driftskostnader. Tabellen viser kostnader for avdelingen *Infrastruktur og drift*.

Kostnader i kroner	2023	2022 ¹⁰	Endring
Antall aktive brukere	2841	2913	-72
Samlet ressursbruk	72 521 876	81 649 715	-9 127 839
Lønnskostnader	23 996 028	23 667 604	328 424
Samlede driftskostnader	48 525 848	57 988 305	-9 462 457
Investeringskostnader	8 586 788	17 921 280	-9 334 492
Andre driftskostnader	39 939 060	40 067 025	-127 965
Driftskostnader per bruker	17 081	19 907	- 2826

¹⁰ Tallene for samlede driftskostnader i årsrapporten for 2022 inneholdt en feil der beløpet for investeringskostnader var for lavt. Høye investeringskostnader gjorde at driftskostnadene per bruker økte fra 19 165 kroner i 2021 til 19 907 kroner i 2022. I årsrapportene for 2022 og 2021 var samlede investeringskostnader ikke spesifisert, men bakt inn i beløpet «Andre driftskostnader».

Tabell 13 Styringsparameter 4

Ressursbruk Dokumentforvaltning: Antall journalposter per årsverk.

Resultatmål: Økning sammenlignet med 2022.

	2023	2022	2019	Endring siste år	Endring siden 2019
Antall journalposter i Elements/ePhorte	855 244	776 092	768 974	79 152	86 270
Antall journalposter for vergemål	616 343	708 056	535 024	- 91 713	81 319
Sum antall journalposter	1 471 587	1 484 148	1 303 998	- 12 561	167 589
Antall utførte årsverk	91,0	94,9	116,4	- 3,9	- 25,4
Journalposter per årsverk	16 171	15 639	11 203	532	4 968

Tabell 14 Styringsparameter 6

Andel saker besvart av brukerstøtte innen to timer.

Resultatmål: 95 %

Område	Andel saker besvart innen to timer		
	2023	2022	Endring
IKT	95 %	92,4 %	+ 2,6 %
Dokumentforvaltning	98 %	97,5 %	+ 0,5 %
Samlet for brukerstøtte	96,5 %	96 %	+ 0,5 %

Tabell 15 Responstid for brukerstøtte

Behandlingstid (timer)	Gjennomsnitt		Median		Endring
	2023	2022	2023	2022	
IKT	04:34	08:26	00:37	01:05	- 00:28
Dokumentforvaltning	01:25	02:09	00:27	00:44	- 00:17
Totalt	05:16	06:33	00:48	01:05	- 00:17

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid inkluderer ikke tid en sak har ligget utenom arbeidstid, helg og helligdager

Tabell 16 Installerte enheter

Tabellen viser det totale antallet standardiserte enheter som er installert i alle embeters og STAFs lokaler.

Enhetsstype	2023	2022	2021	2020	Kommentar
Klientplattform	2696	2688	2673	1964	Ny, standardisert klientplattform (laptop, dokkingstasjon, to skjermer, hodetelefoner, mus, tastatur og musematte) med tilhørende standardisert programvareoppsett <i>Arbeidet med utskifting til ny generasjon laptop er startet høsten 2023 med modernisering av 1070 PCer.</i>
Møterom	10	6	155	120	Skjermer, kabler, lydanlegg, kamera, møteromsprogramvare, berøringsskjerm for betjening av utstyr (<i>Bare 6 Cisco møterom med fullverdig video funksjonalitet etter Starleaf sin konkur</i>)
Multirom	150	116	108	95	Monitor, lydplanke med/uten kamera, HDMI, gulv- og veggkanaler med mer
Multifunksjonsmaskiner	117	116	119	121	164 multifunksjonsmaskiner og flere ulike løsninger for sikker utskrift ble erstattet av en kostnadseffektiv utskriftsløsning med en felles løsning for sikker utskrift
Trådløse aksesspunkter	478	506	492	318	Modernisering av nettverksinfrastruktur – Wifi5 med felles autentisering over hele landet (Aksesspunkter)
Kantsvitsjer	287	293	285	202	Modernisering av nettverksinfrastruktur – felles autentisering over hele landet (svitsjer)
Brannmurer	30	29	31	11	Modernisering av nettverksinfrastruktur – etablering av eget SD-WAN VPN for kryptert trafikk mellom embetene og datasentere (Brannmurer)
Branch office	0	0	3	11	Energi- og kostnadseffektive samt lite plasskrevende dataromsrack som erstatter gamle lokale datasentre («datarom»). Avviklet i 2022 i forbindelse med etableringen av nye datasentre på Hamar og i Drammen.
Informasjons-skjermer	14	14	14	11	Infoskjermløsninger med skybasert innholdspubliserings- og administrasjonssystem. STAF har laget en egen løsning bestående av innkjøpt utstyr og skybasert programvare for enkel drift og forvaltning av informasjonsskjermer.
Besøks-systemer	15	15	12	12	STAF har laget løsning med touch-skjerm, etikettskriver og standardisert programvare for registrering av besøkende.

Tabell 17 Status på IKT-utviklingsprosjekter

Tabellen viser status på IKT-utviklingsprosjekter per 1. mars 2024 og er sortert etter status, deretter alfabetisk.

Prosjekt	Status 1.3.2024	Tid	Kostnad	Kommentar
Felles intranett	Fullført	Mer enn planlagt	Som budsjettet	Felles intranett ble lansert 15. februar 2024.
Nytt datasenter – Drammen og Hamar	Fullført	Mer enn planlagt	Som budsjettet	Implementering av nytt datasenter tok lengre tid enn planlagt grunnet global komponentmangel.
Nytt statsforvalternett	Fullført	Mer enn planlagt	Som budsjettet	Statsforvalternett ble lansert november 2023.
Ressursportalen	Fullført	Som planlagt	Som budsjettet	
Datavarehus	Pågår	Som planlagt	Som budsjettet	
Kommunebilde	Pågår	Som planlagt	Som budsjettet	
Navneendringsprosjektet	Pågår	Mer enn planlagt	Som budsjettet	Prosjektet er i slutføringsfasen.
NESTOR	Pågår	Som planlagt	Som budsjettet	
Partifinansiering – bidragsrapportering og årsrapport	Pågår	Mer enn planlagt	Som budsjettet	
Sepskil 2.0	Pågår	Mer enn planlagt	Over budsjett	En første versjon ble lansert i januar 2024.
Tilsynskalenderen – meldingsfunksjon	Pågår	Som planlagt	Som budsjettet	Endring i bestilling etter avtale med KDD
Felles løsning for tilskuddsforvaltning	Planlagt	Som planlagt	Som budsjettet	Forsinket oppstart, jf. tertialrapportering 31.8.23. Ny prosjektplan vedtatt 3.11.23 med oppdatert fremdriftsplan, er nå på plan.
Ny møteromsløsning	Pågår	Som planlagt	Som budsjettet	SFVL fikk som første embete ny møteromsløsning til innflytting i nye lokaler i Bergen i november 2023.

Tabell 18 Anskaffelser

STAF inngikk 24 avtaler for ulike tjenester i 2023. Noen av avtalene er parallelle rammeavtaler som i tillegg er inndelt geografisk. En avtale (minikonkurranse om bistand til IKT-sikkerhet) hadde en verdi under 1,3 millioner kroner eks. mva. Tabellen viser alle inngåtte avtaler i 2023.

Avtaletype	Avtaleeier	Felles-avtale
Service Management System (brukerstøttesystem)	STAF	Nei
Bistand til IKT-sikkerhet (minikonkurranse)	STAF	Nei
Bistand bærekraftkonsulent	STAF	Nei
Kjøp og leie av lisenser (Microsoft)	STAF	Nei
Medieovervåkningsverktøy	STAF	Ja
Tekstoversetting	STAF	Ja
Rekrutteringsverktøy	STAF	Ja
Rekrutteringstjenester	STAF	Ja
Gjenåpning av gjengrodde vannspeil	STAF	Ja
Informasjonsplakater i verneområder	STAF	Ja
Mulighetsstudier og prosjektering av innfallsporner i Nasjonalpark og andre verneområder	STAF	Ja
Kontormøbler til Statsforvalteren i Vestland (Bergen)	Enkeltembete	Nei
Kantinedrift til Statsforvalteren i Vestland (Leikanger)	Enkeltembete	Nei
Vannovervåkning ferskvann Troms og Finnmark	Enkeltembete	Nei
Vannovervåkning Innlandet	Enkeltembete	Nei
Overvåkningsprogram Hardangerfjorden	Enkeltembete	Nei
Marint vern Sognefjorden	Enkeltembete	Nei
Eutrofiovervåkning av elver i Vestland fylke 2023	Enkeltembete	Nei
Fruktkurv Statsforvalteren i Oslo og Viken	Enkeltembete	Nei
Fangstinnretning pukkellaks Statsforvalteren i Troms og Finnmark	Enkeltembete	Nei
Restaurering av Postvegen Styvi Nærøyfjorden verneområdestyre	Enkeltembete	Nei
Sherpasti Einangen til Bunessanden Lofotodden Nasjonalparkstyre	Enkeltembete	Nei
Spilefeller for pukkellaks Statsforvalteren i Troms og Finnmark	Enkeltembete	Nei
Statsborgerseremoni 2023 Statsforvalteren i Oslo og Viken	Enkeltembete	Nei

Tabell 19 Brukerundersøkelsen

STAF gjennomførte høsten 2023 en brukerundersøkelse som ble sendt alle ansatte i embetene. 749 ansatte hos Statsforvalteren svarte på undersøkelsen i 2023, en nedgang fra 941 i 2022. Brukerundersøkelsen 2023 fulgte i stor grad samme struktur som tidligere år, men la i 2023 til spørsmål knyttet til STAFs arbeid med informasjonssikkerhet.

Undersøkelsen består av påstander, hvor rangeringen går fra 1 (helt uenig) til 6 (helt enig) med et alternativ for «Vet ikke». Det bes også om en totalvurdering av fire fagområder, og av STAFs tjenester i sin helhet. I tillegg til vurderingene de som svarer gi utdypende tilbakemeldinger på tjenestene. Brukerundersøkelsen viste en betydelig økning i embetenes tilfredshet med alle områder i undersøkelsen.

Tabellen viser totalvurdering på hvert fagfelt og samlet for STAF.

Område	Gjennomsnittskarakter		
	2023	2022	Endring
Brukerstøtte og kompetanse	4,89	4,56	+0,33
IKT	4,54	4,32	+0,22
Dokumentforvaltning	4,74	4,16	+0,58
Anskaffelser	4,60	4,00	+0,60
Samlet for STAF	4,61	4,33	+0,28

Samlet sett viser brukerundersøkelsen for 2023 at ansatte i embetene var svært godt fornøyde med STAFs tjenester og mente at de får god hjelp og service når de kontakter oss.

Tabell 20 Brukertilfredshet brukerstøtte

Brukertilfredshet	Antall		Andel		Endring
	2023	2022	2023	2022	
Svært fornøyd	4022	4665	94,8 %	93,5 %	+ 1,3
Fornøyd	735	995			
Nøytral	112	158	2,2 %	2,6 %	- 0,4
Misfornøyd	69	121			
Svært misfornøyd	80	113	3,0 %	3,9 %	- 0,9
Totalt	5018	6052			