

WACSI 2020

Vesilaitosten asiakastyytyväisyystutkimus
Tulokset

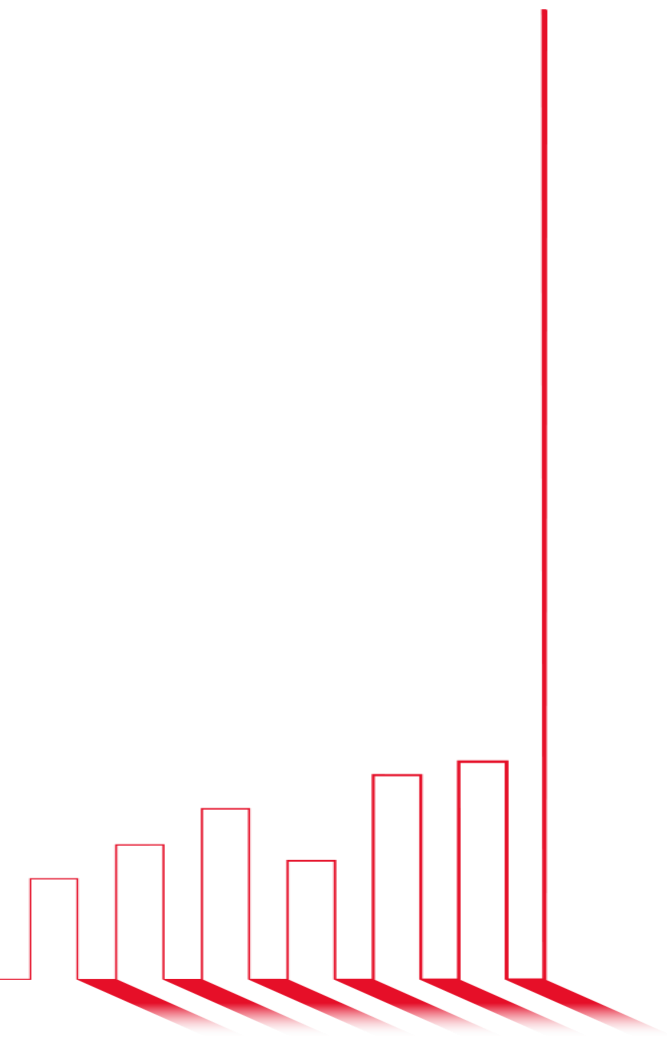
Nurmijärven Vesi

Taloustutkimus Oy
Timo Myllymäki
18.8.2020



SISÄLLYSLUETTELO

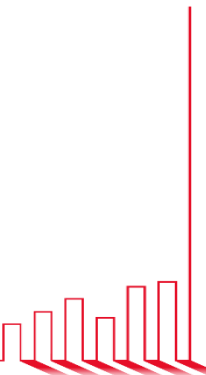
1. JOHDANTO	4
2. YHTEENVETO	8
3. TUTKIMUKSEN TULOKSET	12
WACSI –MITTARIT	13
VEDEN LAATU	17
VEDEN JAKELU	20
VESILAITOKSEN PALVELU	23
VESILAITOKSEN VIESTINTÄ	26
VIEMÄRÖINTIIN LIITTYVÄT KYSYMYKSET	29
TUNNETTUUS JA YHTEYDENPITO VESILAITOKSEEN	32
TIEDONSAANTI VESILAITOKSESTA	43
VESIKATKOKSET JA MUUT HÄIRIÖTILANTEET	48
VESILAITOKSEN JA MUIDEN PALVELUNTARJOAJIEN VERTAILU	59
LIITTEET	



YHTEISTUTKIMUKSEN TULOSTEN JULKAISEMINEN

Taloustutkimus Oy:n omana tuotantona toteuttamien tutkimusten ("yhteistutkimukset") tuloksia julkistettaessa on huomioitava seuraavat asiat:

- Yhteistutkimusraportti on tarkoitettu yksinomaan tilaajayrityksen käyttöön. Raporttia tai osia siitä ei saa edelleen toimittaa tai ulkoisesti julkaista missään muodossa ilman Taloustutkimus Oy:n lupaa.
- Yhteistutkimuksia saa Taloustutkimus Oy:n luvalla julkaista vain tilaajayrityksen omat tulokset sekä koko toimialan/tuoteryhmän keskiarvotulokset.
- Muiden tutkittujen yritysten tulosten tai sijoitusten julkaiseminen on kielletty.
- Kun tutkimustuloksia julkaistaan, tulee selvästi erottaa tulokset ja niiden tulkinta. Vastuun tutkimustulosten julkaisemisen oikeellisuudesta ja asianmukaisuudesta kantaa yleensä tekijänoikeuden haltija.
- Julkistamisen yhteydessä on aina mainittava tutkimuksen nimi, toteutusaika ja tutkimuksen tekijä, Taloustutkimus Oy.
- Toivomme, että lähetätte suunnittelemanne julkaisun (lehtiartikkeli, verkossa julkaistava tiedote tms.) Taloustutkimus Oy:hyn tarkastettavaksi ennen sen julkaisemista. Lisäksi toivomme, että toimitatte meille tiedon siitä, missä ja milloin asia julkaistaan, jotta voimme vastata meille mahdollisesti tuleviin kysymyksiin.



1. Johdanto

JOHDANTO

Tämä raportti on yhteenveto tutkimuksen tilaajan toimeksiannosta tehdystä tutkimuksesta. Tutkimus tehtiin kesä-heinäkuussa 2020.

Tutkimuksen tavoitteet

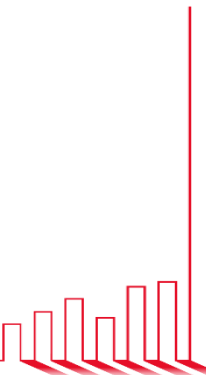
Tavoitteena on selvittää vesilaitosten kotitalousasiakkaiden mielipiteitä veden laadusta ja vesilaitoksen toiminnasta.

Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä

Tutkimus on tehty puhelinhaastatteluina 17.6. - 31.7.2020 välisenä aikana Taloustutkimuksen puhelinhaastattelukeskuksessa. Tiedonkeruuseen osallistui 78 Taloustutkimuksen omaa haastattelijaa. Tutkimuksen kohderyhmän muodostivat kunkin vesilaitoksen toiminta-alueella asuvat 25-74-vuotiaat. Tutkimuksen näyte muodostettiin satunnaispoiminnalla kohdealueella asuvien henkilöiden puhelinnumeroista.

Aineiston käsittely

Aineiston tallennus, koodaus ja atk-tulostus on tehty Taloustutkimus Oy:ssä. Avoimet vastaukset toimitetaan erillisessä excel-tiedostossa. Tuloksia ei ole painotettu.



JOHDANTO

Vastuuhenkilöt

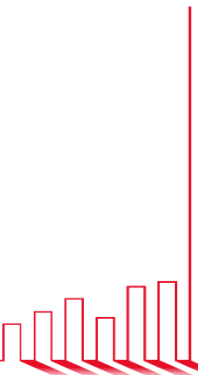
Tutkimuksen suunnittelusta ja toteutuksesta vastaa tutkimuspäällikkö Timo Myllymäki, p. 040 764 1685 ja timo.myllymaki@taloustutkimus.fi

Tämän projektin laatu varmistetaan käsittelemällä kaikkia tutkimukseen liittyviä aineistoja ja syntyneitä tietoja ehdottoman luottamuksellisesti sekä noudattamalla markkinatutkimusalan ISO 20252-standardia, ESOMARin ja Kansainvälisen Kauppakamarin yhdessä julkaisemia tutkimusalan perussääntöjä sekä Suomen lakia.

Tietosuoja

Toimintatapamme nojaavat EU:n ja Suomen lainsäädäntöön ja lisäksi noudatamme [kansainvälisen markkinatutkimustoimistojen liiton \(ESOMAR\)](#) ja [Kansainvälisen Kauppakamarin \(ICC\)](#) tutkimussääntöjä. Sisäisesti työskentelytapojamme ohjaavat markkinatutkimusalan kansainvälisen ISO 20252 -standardin mukainen toiminta sekä Taloustutkimuksen tietosuoja- ja tietoturvapoliitikat.

Lisätietoa Taloustutkimuksen tietosuoja-asioista löydät osoitteesta: <https://www.taloustutkimus.fi/etusivu/tietosuoja.html>

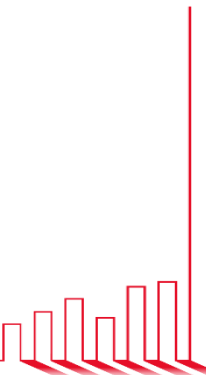


JOHDANTO

- Vuoden 2020 tutkimuksessa olivat mukana seuraavien kaupunkien / kuntien vesilaitokset
 1. Hämeenlinna
 2. Iisalmi
 3. Kempele
 4. Kotka
 5. Kouvola
 6. Kuopio
 7. Lahti+Hollola
 8. Loviisa
 9. Nurmijärvi
 10. Oulu
 11. Rauma
 12. Riihimäki
 13. Seinäjoki
 14. Sievi
 15. Tervola
 16. Turku
 17. Ylivieska

- Seuraavilla sivuilla esitettävät WACSI-luvut ovat vesilaitosten CSI* (Customer Satisfaction Index), veden laadusta, veden jakelusta, asiakaspalvelusta ja viestinnästä erikseen laskettuna.

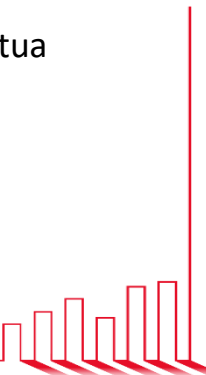
*Tutkittujen tekijöiden keskiarvojen summa jaettuna tutkittujen tekijöiden määrällä.



2. Yhteenveto

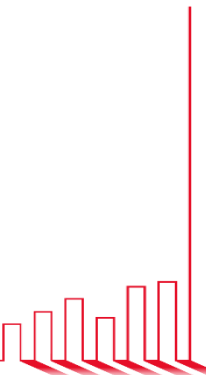
2. YHTEENVETO

- **Vesilaitoksen WACSI –indeksit** yleisesti hyvällä tasolla (8,05-9,07), laadun indeksi parempi kuin keskimääräisellä tutkitulla vesilaitoksella.
 - Tulos parantunut: ei parantumista edelliseen vuoteen verrattuna, mutta kolmen vuoden tarkastelussa palvelun indeksi parantunut
 - Tulos huonontunut: jakelu
- **Veden laatu –indeksi** suunnilleen ennallaan. Laatumittarit hyvällä tasolla (8,86-9,20), tulokset vesilaitosten keskimääräisellä tasolla.
 - Tulos parantunut: ei missään asiassa
 - Tulos huonontunut: veden väri
- **Veden jakelu –indeksi** heikentynyt. Jakelumittarit hyvällä tasolla (8,03-8,95), tulokset keskimääräisen tutkitun vesilaitoksen tasolla (toimitusvarmuus ja katkottomuus) tai sitä parempia (paine ja kunnallisen vesijohtoverkoston kunto)
 - Tulos parantunut: edelliseen vuoteen verrattuna ei missään asiassa, tulos suunnilleen vuoden 2018 tasolla
 - Tulos huonontunut: edelliseen vuoteen verrattuna kaikissa asioissa, tulokset vuoden 2018 tasolla
- **Vesilaitoksen palveluindeksi** suunnilleen ennallaan. Arviot veden hinta-arviota lukuun ottamatta hyviä. Vaihteluväli on (7,44-8,85). Tulokset ovat joko keskimääräisen tutkitun vesilaitoksen tasolla (ystävällisyys, asiantuntevuus ja asioinnin helppous) tai sitä heikompia (laskutuskäytäntö, uskottavuus, palveluhalu, ongelmanratkaisukyky ja hinta).
 - Tulos parantunut: asioinnin helppous, ongelmanratkaisukyky sekä kolmen vuoden tarkastelussa ystävällisyys, asiantuntemus ja palveluhalu.
 - Tulos huonontunut: laskutuskäytäntö
- **Vesilaitoksen viestintäindeksi** suunnilleen ennallaan. Arviot tyydyttävällä tasolla, vaihteluväli on 7,82-8,34). Tulos on keskimääräistä tutkittua vesilaitosta parempi
 - Tulos parantunut: ei missään asiassa
 - Tulos huonontunut: veden laatuviestintä ja hintaviestintä
- **Viemäröintimittarien** tulokset hyvällä tasolla (8,78 ja 8,59), arviot tutkittujen vesilaitosten keskitasoa parempia.
 - Tulos molemmissa suunnilleen ennallaan.



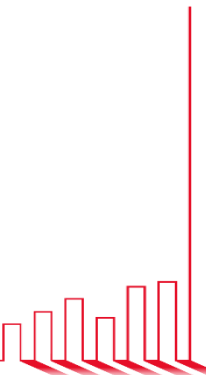
2. YHTEENVETO

- **Vesilaitoksen tuntee** vähintään melko hyvin 51 % (aiemmin 43 %), keskimäärin vesilaitoksia tuntee 50 % vastaajista.
- 88 % **tuntee vesilaitoksen lähinnä siitä**, että käyttää vettä, 68 % maksanut vesilaskun. 65 % huomannut mediassa vesilaitosta koskevan uutisen. Auton liikenteessä on nähnyt selvästi harvempi kuin muilla vesilaitoksilla keskimäärin. Mediauutinen on huomattu aiempaa harvemmin.
- **Vesimittarilukema ilmoitetaan** useimmin verkkopalvelun kautta, 38 % (aiemmin 18 %). Kirjeet ja KulutusWeb-palvelu mainitaan myös melko usein. Kulutus-WEB:in kautta lukeman ilmoittaneita on nyt aiempaa harvemmin.
- Soittaminen **yleisin tapa olla yhteydessä vesilaitokseen**, 74 % (aiemmin 78 %). Verkkosivujen tai sähköpostin kautta tulevat yhteydenototkin ovat suurin piirtein yhtä yleisiä kuin aiemminkin.
- **Kunnallisen vesijohtoverkoston kunnosta** saadaan useimmin tietoa mediasta (64 %), osuus hieman suurempi kuin aiemmin.
- 70 % saa riittävästi **tietoa vesikatkoksista ja häiriötilanteista** (UUSI KYSYMYS)



2. YHTEENVETO

- 47 % **ollut häiriötilanteita** viimeisen vuoden aikana (aiemmin 33 %), yleisimmin vesikatkoksia (82 %), toiseksi useimmin vesivuotoja (11 %).
- **Häiriötilanteista on useimmin saatu tietoa** vesilaitoksen tekstiviestistä, 22 % (aiemmin 23 %). Tätäkin useammin mainitaan se, että häiriötilanne on huomattu itse, ennen kuin siitä on muualta saatu tietoa (31 %)
- Jos häiriötilanteita on ollut, niitä on ollut lähinnä 1-3 kpl viimeisen vuoden aikana (yhteensä 86 %), tätä useampia tilanteita on ollut 9 %:lla. Osuudet ovat suunnilleen ennallaan.
 - Muihin vesilaitoksiin verrattuna vesilaitoksen häiriötilanteiden kestot ovat pitempiä, yli 3 tuntia, niitä on ollut 46 %:lla kun vesilaitoksilla keskimäärin lukema on 41 %. Verrattuna aiempaan, pisimpien, yli 6 tuntia kestäneiden häiriötilanteiden osuus on pudonnut merkittävästi (31 % -> 13 %).
- Häiriötilanteista **arkielämään on syntynyt jonkin verran ja keskimääräistä enemmän haittaa** on ollut melko harvinaista, 28 % mainitsee asiasta syntyneen erittäin tai melko suurta haittaa. Osuus on pysynyt ennallaan.
- **Mieluisin tapa saada tietoa** vesikatkoksista olisi vesilaitoksen tekstiviesti, 76 % (UUSI KYSYMYS).



3. Tutkimuksen tulokset

WACSI -MITTARIT

- Vastaajat arvioivat seuraavia veden laatua ja vesilaitosten toimintaa koskevia ominaisuuksia kouluarvosana-asteikolla (4-10) seuraavasti:

- Veden laatuun liittyvät ominaisuudet:

- Veden maku
- Veden haju
- Veden väri

WACSI – Veden laatu

- Veden jakeluun liittyvät ominaisuudet:

- Veden paine
- Veden toimitusvarmuus
- Veden jakelun katkottomuus
- Kunnallisen vesijohtoverkoston kunto

WACSI – Veden jakelu

- Vesilaitoksen palveluun liittyvät ominaisuudet:

- Asioinnin helppous
- Palvelun ystävällisyys
- Palveluhalu
- Palvelun asiantuntevuus
- Ongelmanratkaisukyky
- Vesilaitoksen toiminnan uskottavuus
- Veden hinta
- Veden laskutuskäytäntö

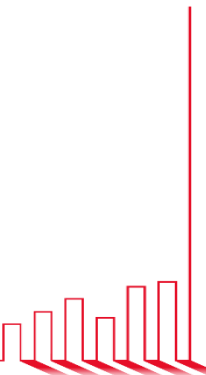
WACSI – Palvelu

- Viestintään liittyvät ominaisuudet:

- Viestintä häiriötilanteissa
- Tiedonsaanti veden kulutuksesta
- Veden hintaan liittyvä viestintä
- Veden laatuun liittyvä viestintä
- Tiedon löydettävyys vesilaitoksen www-sivuilta

WACSI – Viestintä

WACSI – KOKONAISUUS

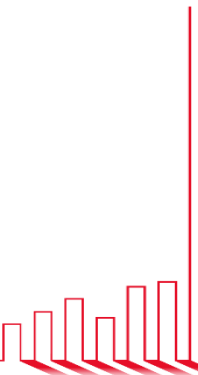


VESILAITOKSEN WACSI INDEKSIT

Seuraavilla sivuilla on esitetty vesilaitoksen viisi WACSI –indeksiä vertailtuna muihin vesilaitoksiin.

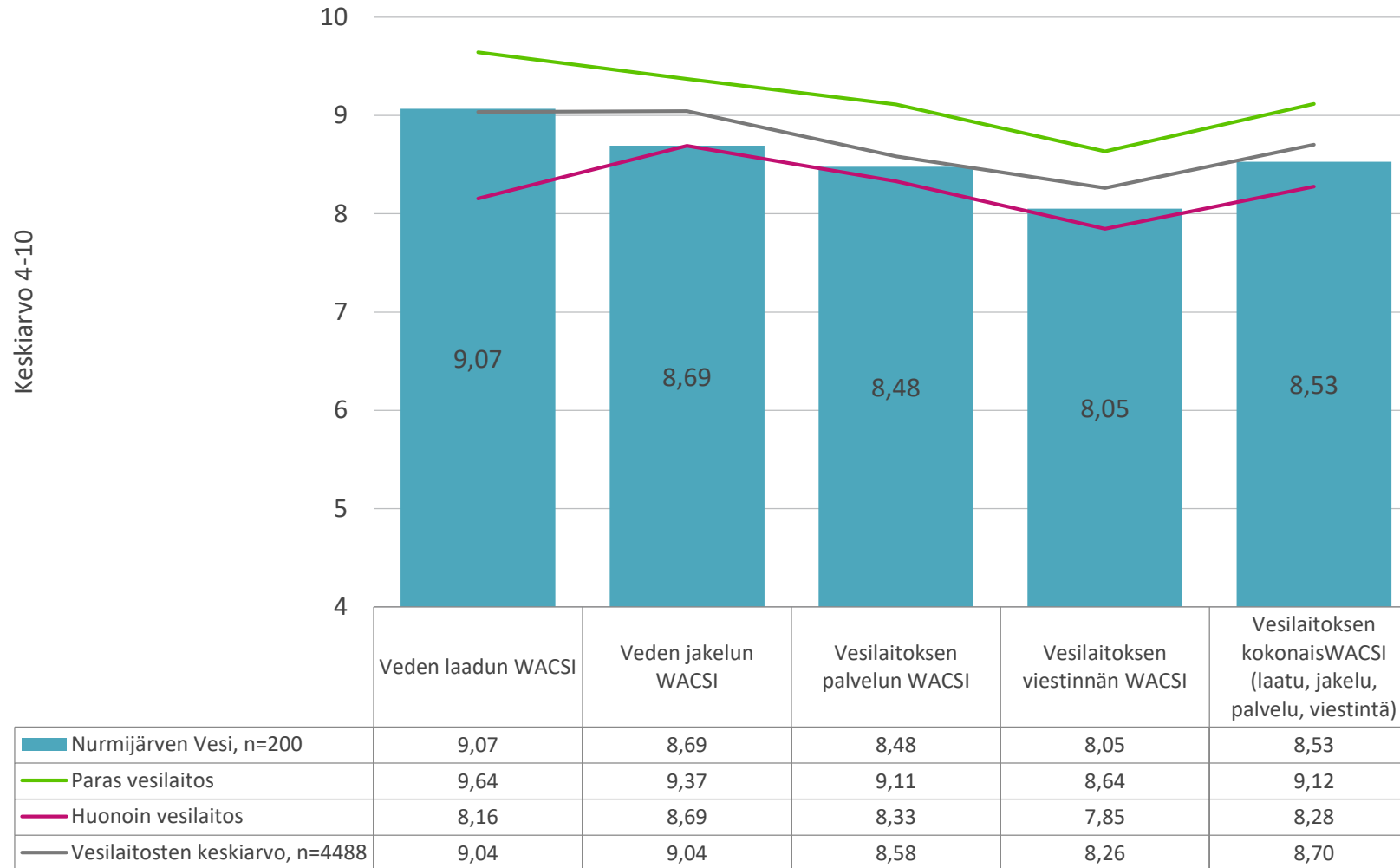
Veden laatu
Veden jakelu
Palvelu
Viestintä

KokonaisWACSI -indeksi



Vesilaitoksen WACSI -indeksit 2020

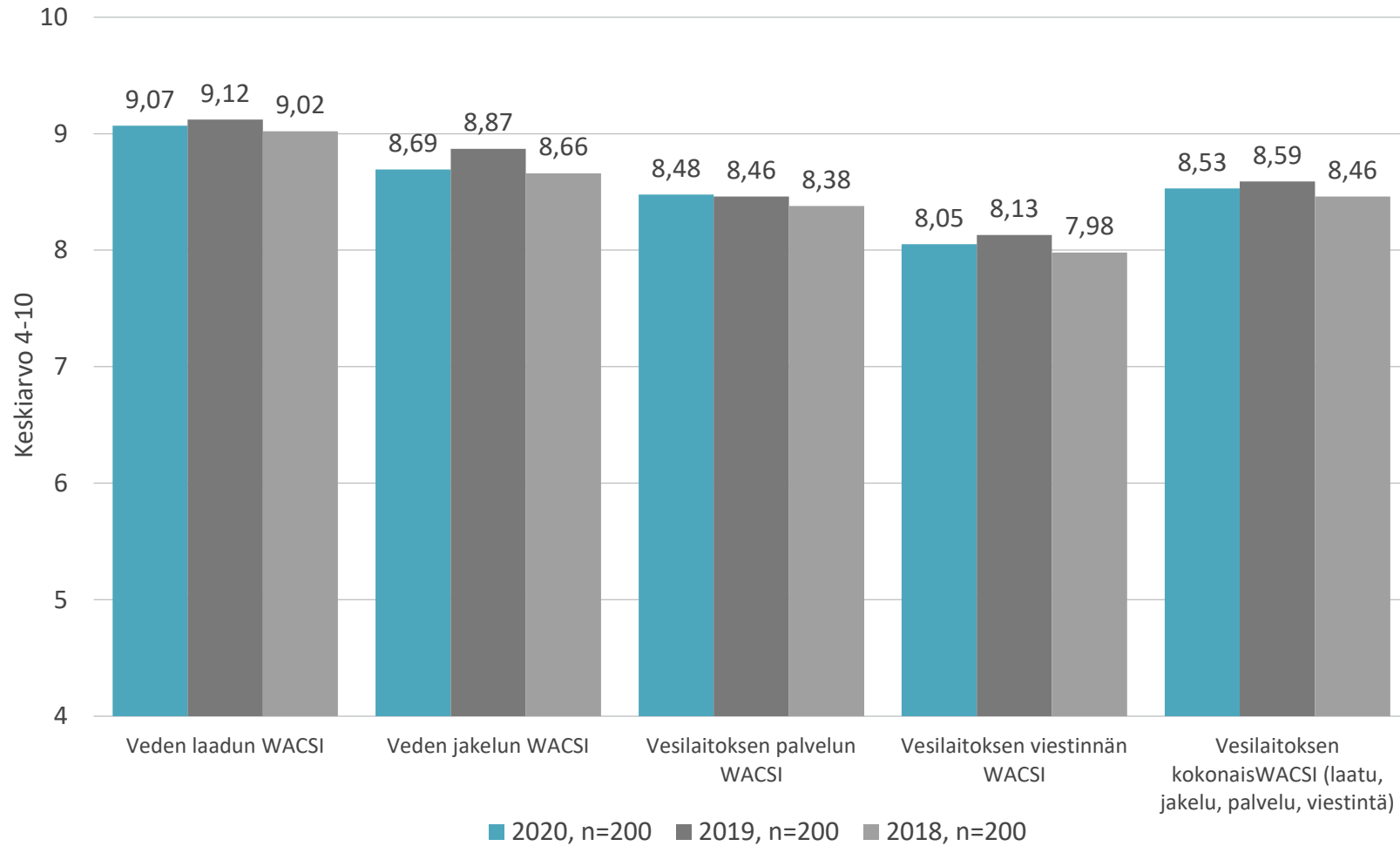
Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

Vesilaitoksen WACSI -indeksit 2018 - 2020

Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

VEDEN LAATU

Veden laatuun liittyvät tulokset on esitetty seuraavilla sivuilla.

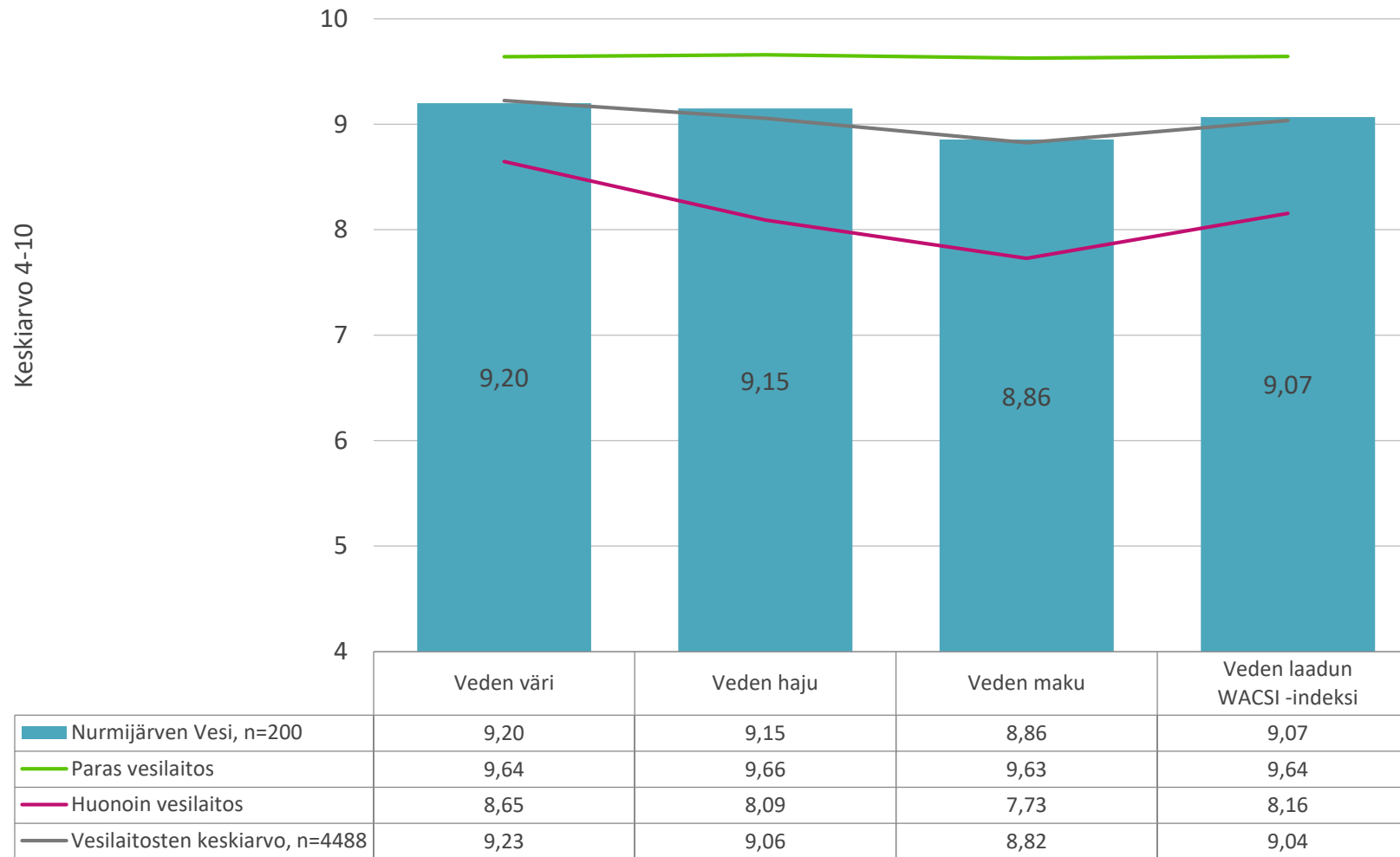
Veden laatutekijät ovat

Maku
Väri
Haju



Arvosanat veden laatua kuvaaville ominaisuuksille 2020

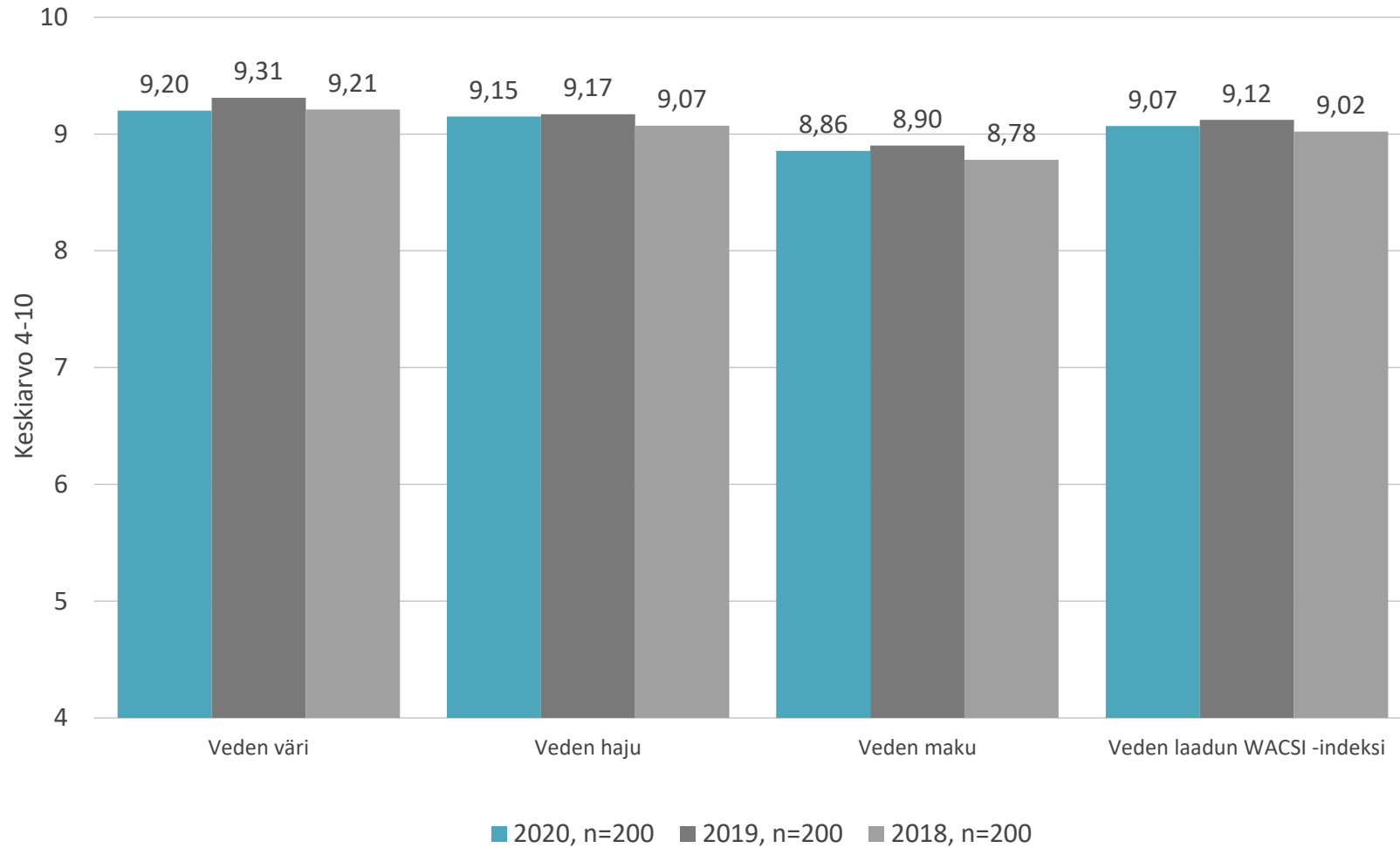
Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

Arvosanat veden laatua kuvaaville ominaisuuksille 2018 - 2020

Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

VEDEN JAKELU

Veden jakeluun liittyvät tulokset on esitetty seuraavilla sivuilla.

Veden jakelutekijät ovat

Veden toimitusvarmuus

Veden jakelun katkottomuus

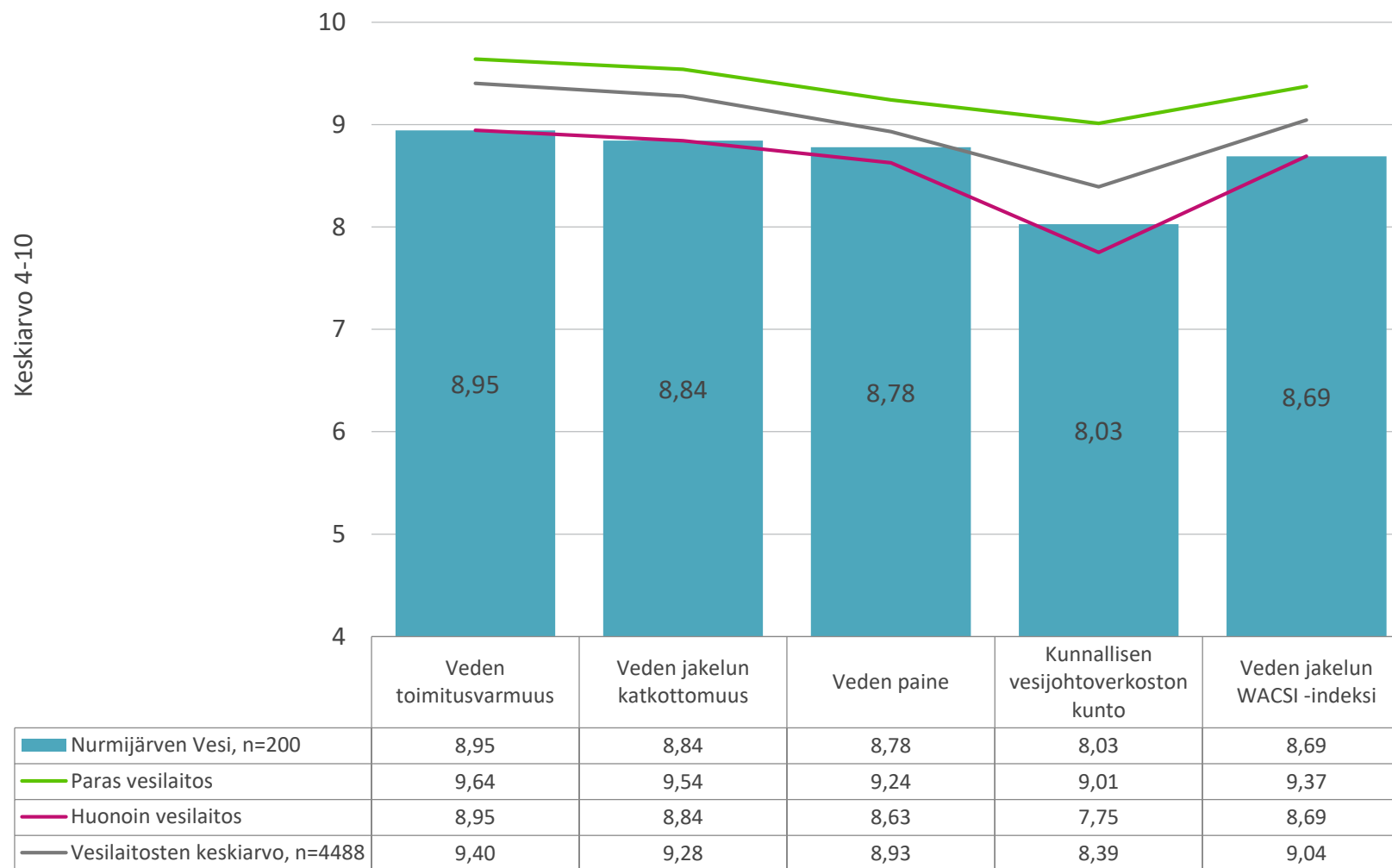
Veden paine

Kunnallisen vesijohtoverkoston kunto



Arvosanat vesilaitoksen veden jakelua koskeville tekijöille 2020

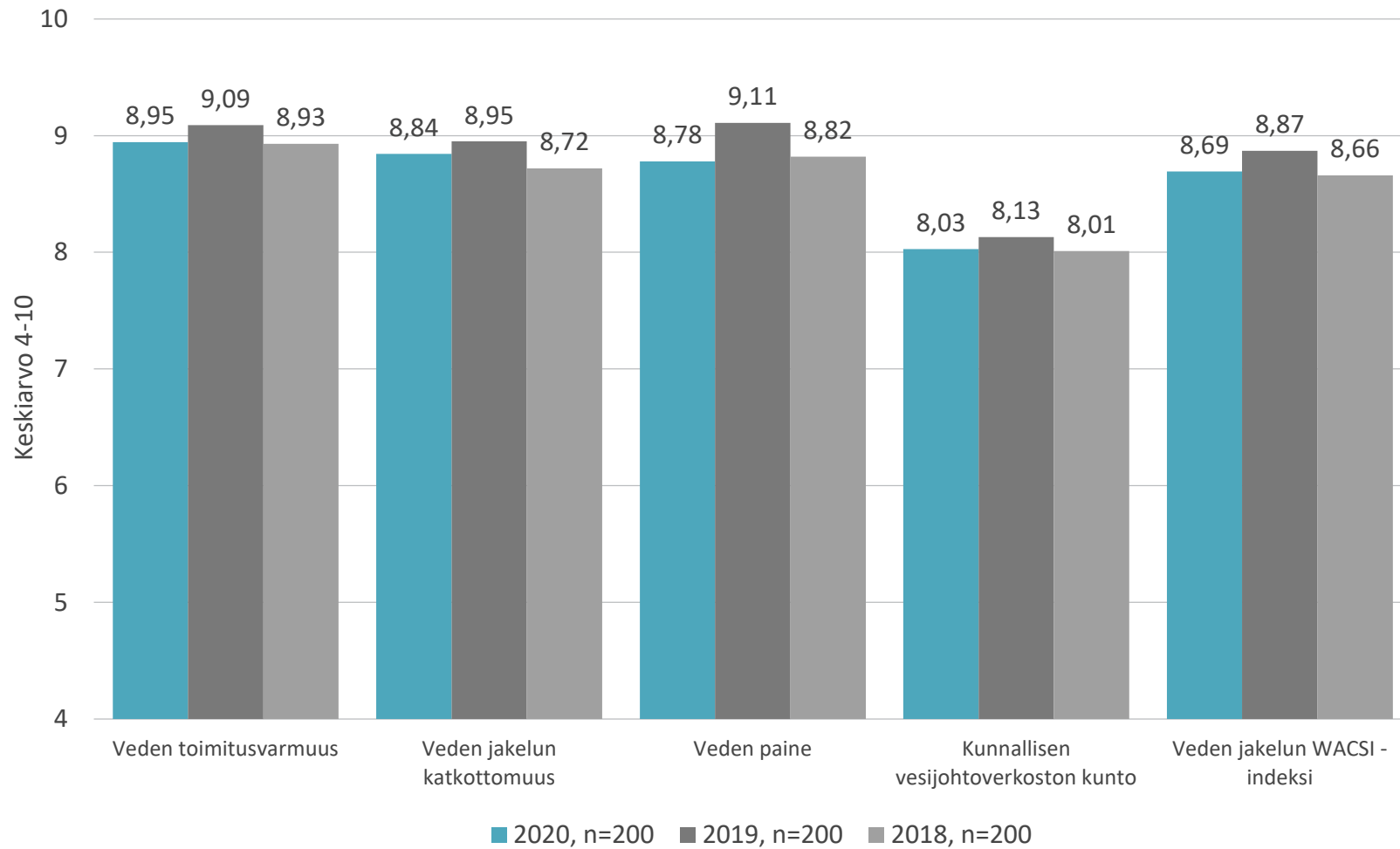
Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

Arvosanat vesilaitoksen veden jakelua koskeville tekijöille 2018 - 2020

Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

VESILAITOKSEN PALVELU

Vesilaitoksen palveluun liittyvät tulokset on esitetty seuraavilla sivuilla.

Palvelutekijät ovat

Palvelun asiantuntevuus*

Palvelun ystävällisyys*

Asioinnin helppous*

Palveluhalu*

Ongelmanratkaisukyky*

Veden hinta

Vesilaitoksen toiminnan uskottavuus

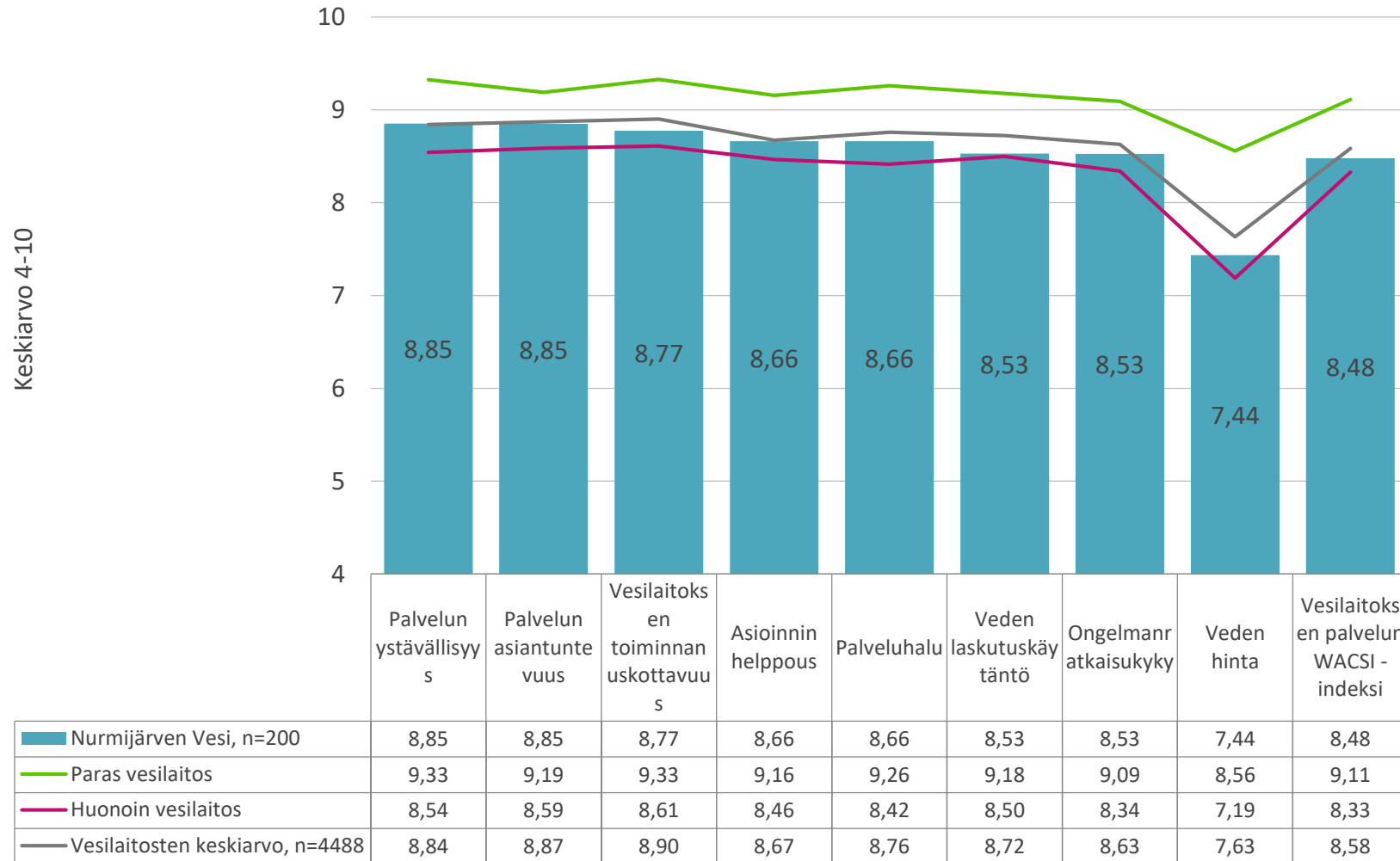
Veden laskutuskäytäntö

*kysyttiin vain heiltä, joilla kokemusta palvelusta



Arvosanat vesilaitoksen palveluja koskeville tekijöille 2020

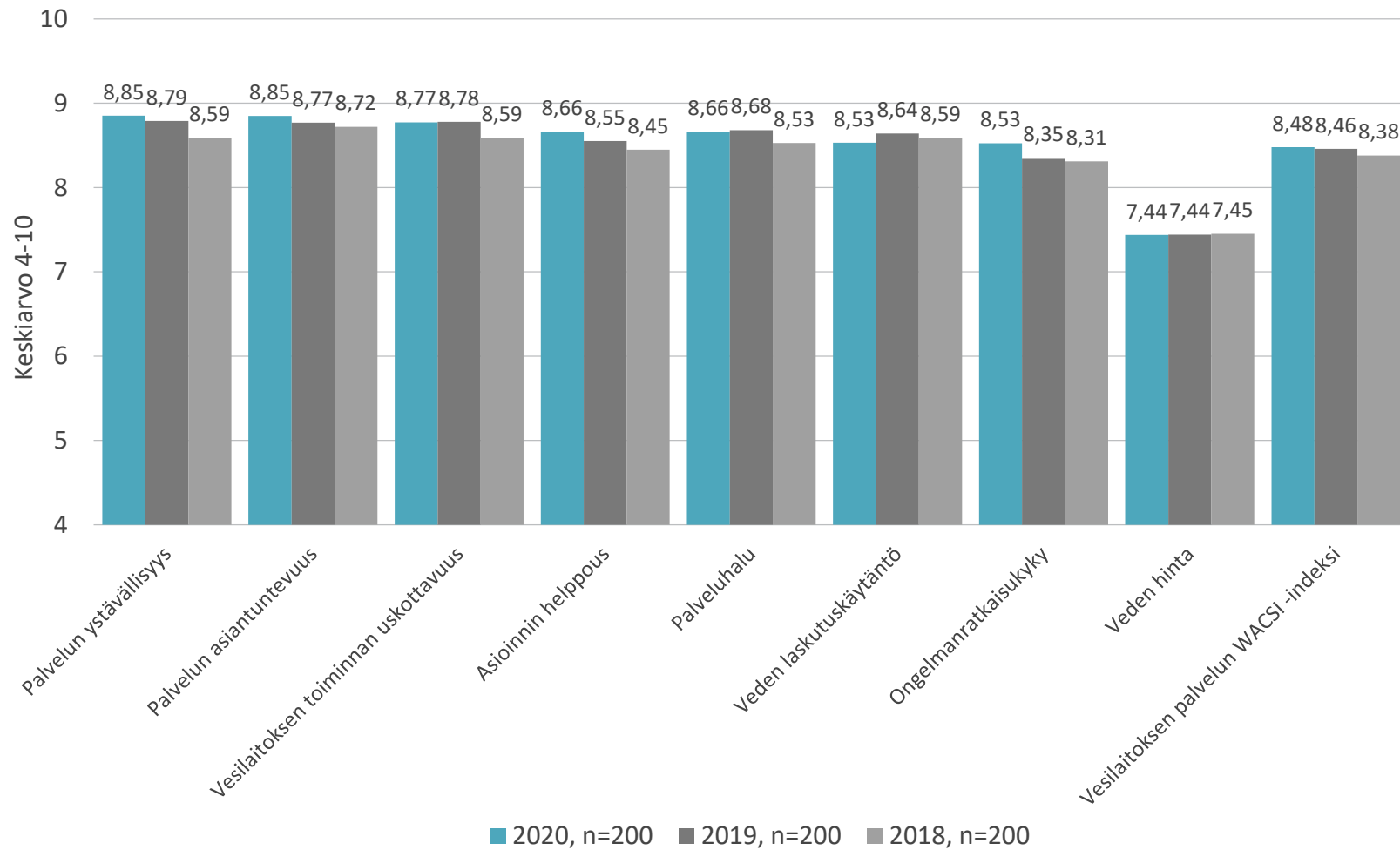
Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

Arvosanat vesilaitoksen palveluja koskeville tekijöille 2018 - 2020

Nurmijärven Vesi



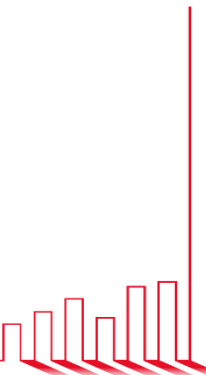
n=arvosanan antaneet

VESILAITOKSEN VIESTINTÄ

Vesilaitoksen viestintään liittyvät tulokset on esitetty seuraavilla sivuilla.

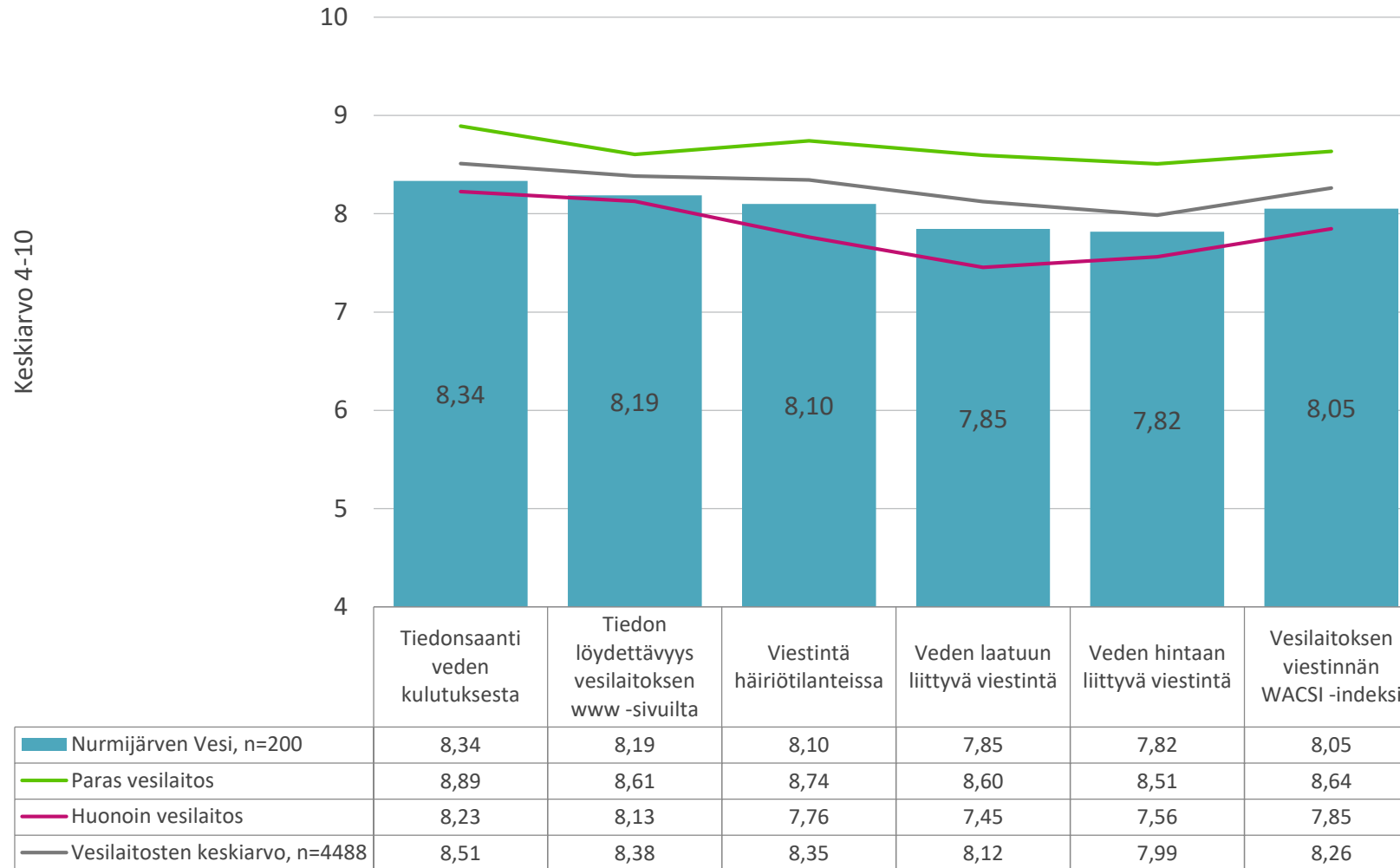
Viestintätekijät ovat

- Tiedonsaanti veden kulutuksesta
- Tiedon löydettävyys vesilaitoksen www-sivuilta
- Viestintä häiriötilanteissa
- Veden laatuun liittyvä viestintä
- Veden hintaan liittyvä viestintä



Arvosanat vesilaitoksen viestintää koskeville tekijöille 2020

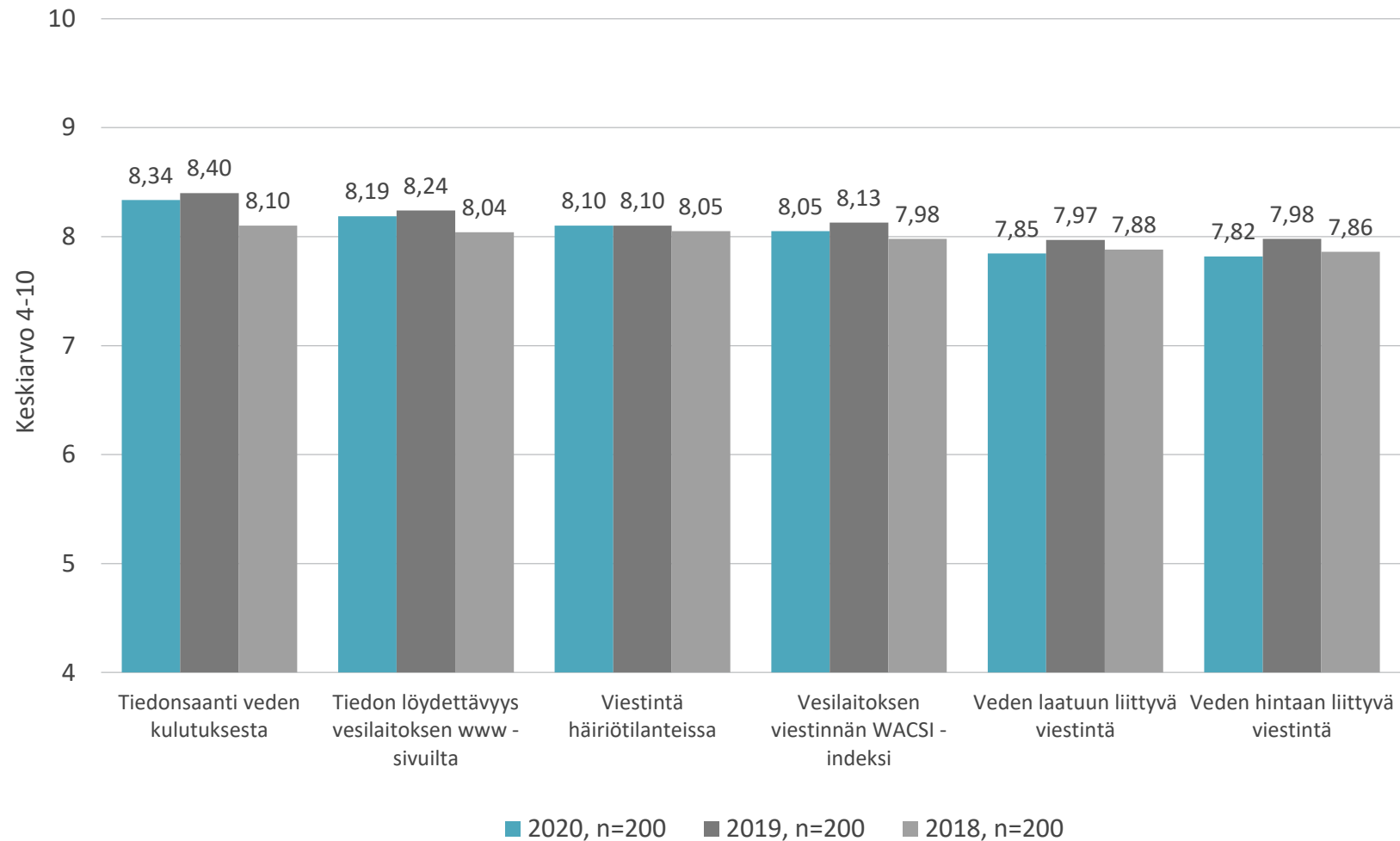
Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

Arvosanat vesilaitoksen viestintää koskeville tekijöille 2018 - 2020

Nurmijärven Vesi



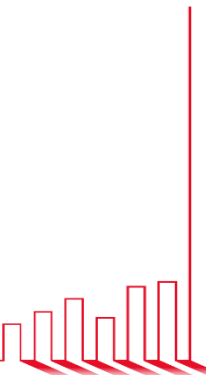
n=arvosanan antaneet

VIEMÄRÖINTIIN LIITTYVÄT KYSYMYKSET

Viemäröintiin liittyvät tulokset on esitetty seuraavilla sivuilla.

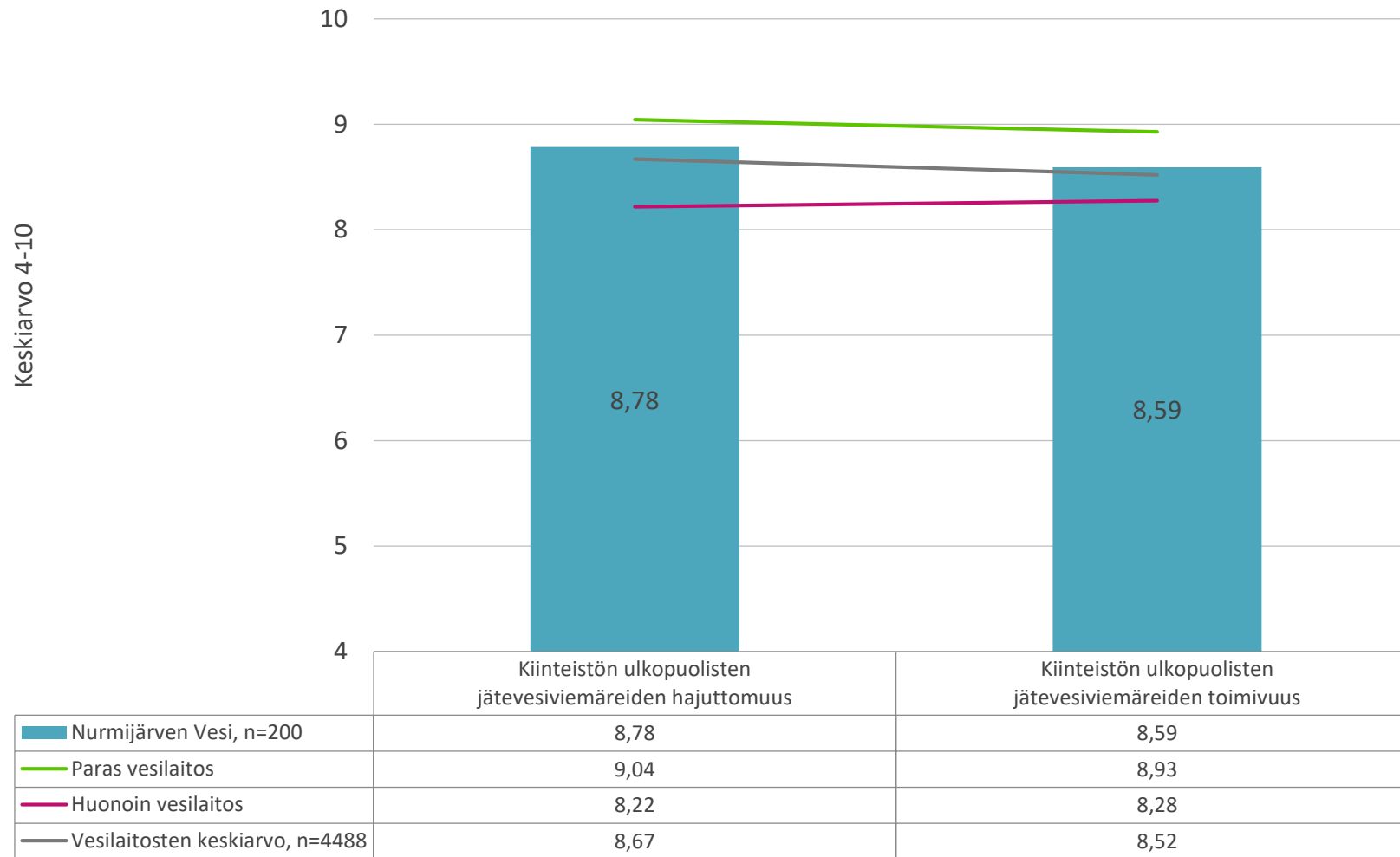
Viemäröintitekijät ovat

Kiinteistön ulkopuolisten jätevesiviemäreiden hajuttomuus
Kiinteistön ulkopuolisten jätevesiviemäreiden toimivuus



Arvosanat vesilaitoksen viemäröintiä koskeville tekijöille 2020

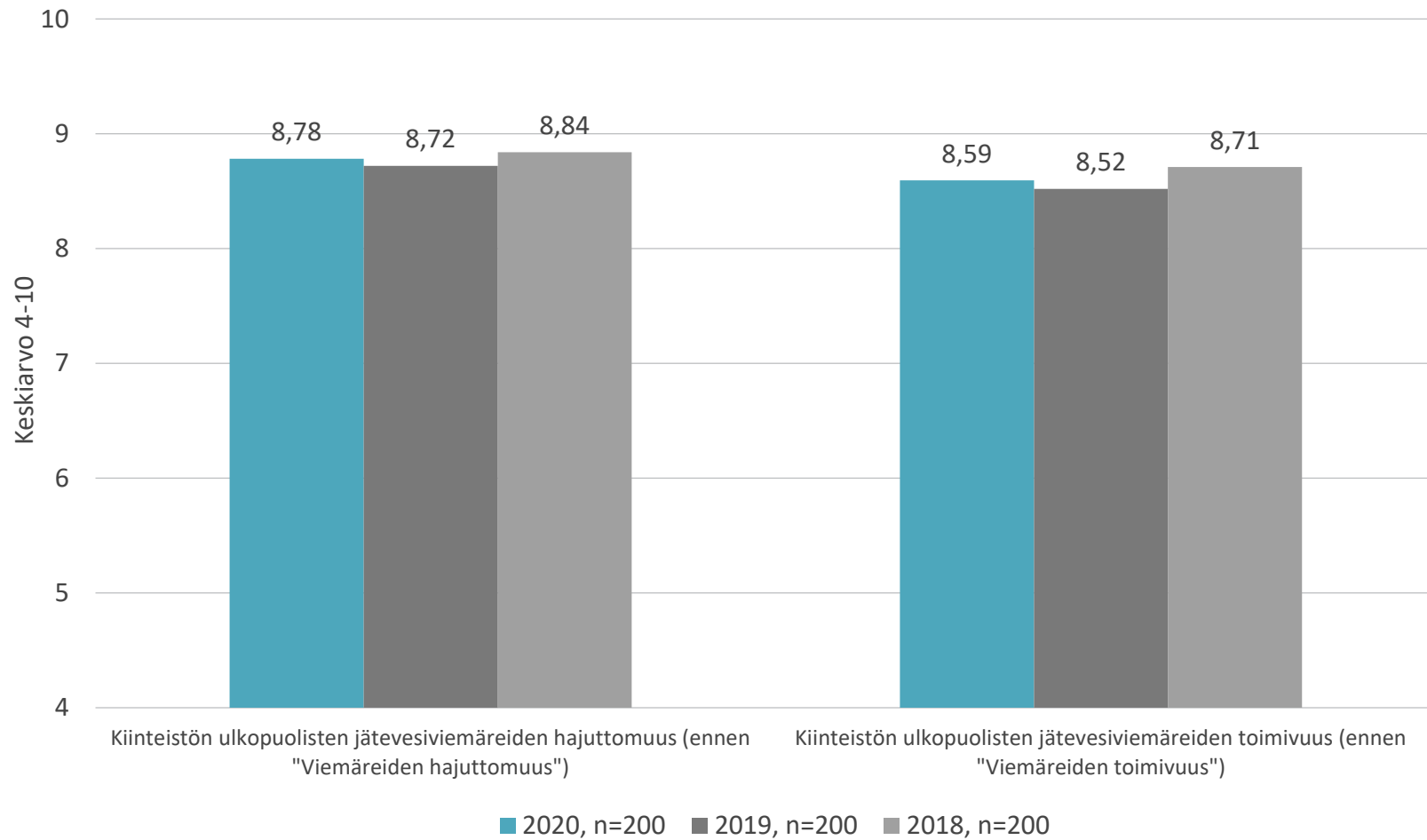
Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

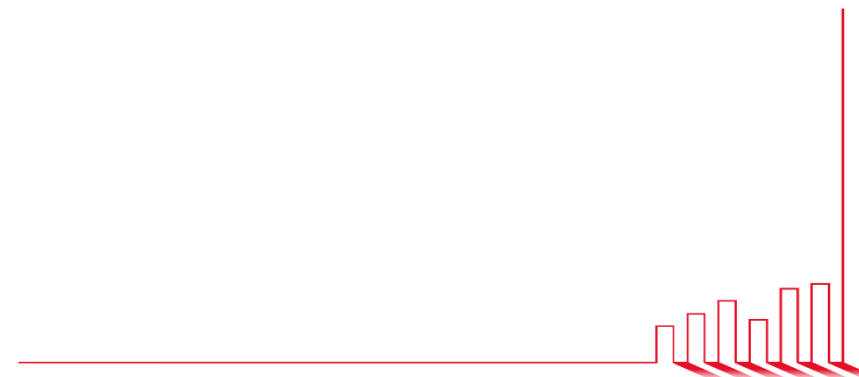
Arvosanat vesilaitoksen viemäröintiä koskeville tekijöille 2018 - 2020

Nurmijärven Vesi



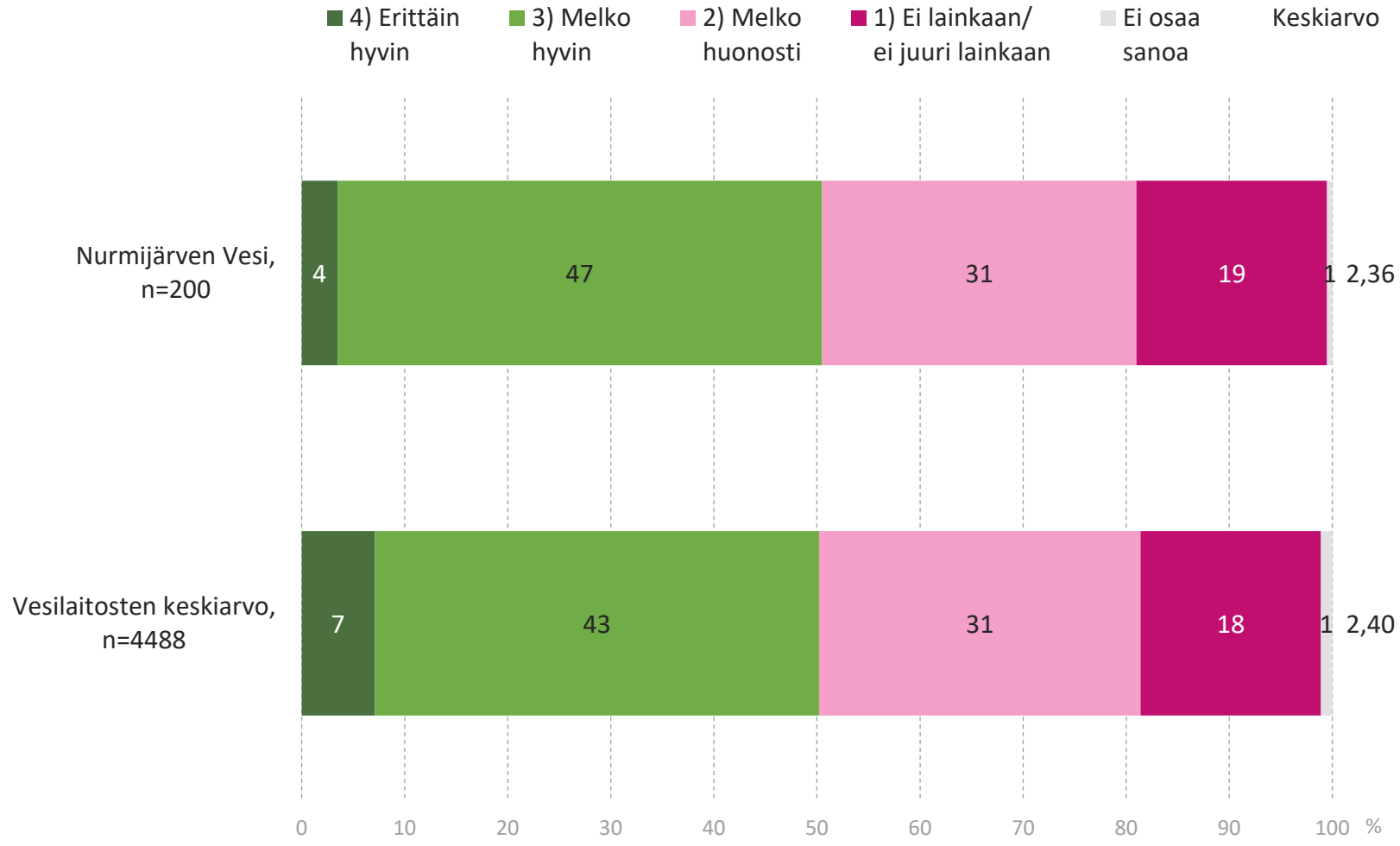
n=arvosanan antaneet

TUNNETTUUS JA YHTEYDENPITO VESILAITOKSEEN



Miten tuntee vesilaitoksen 2020

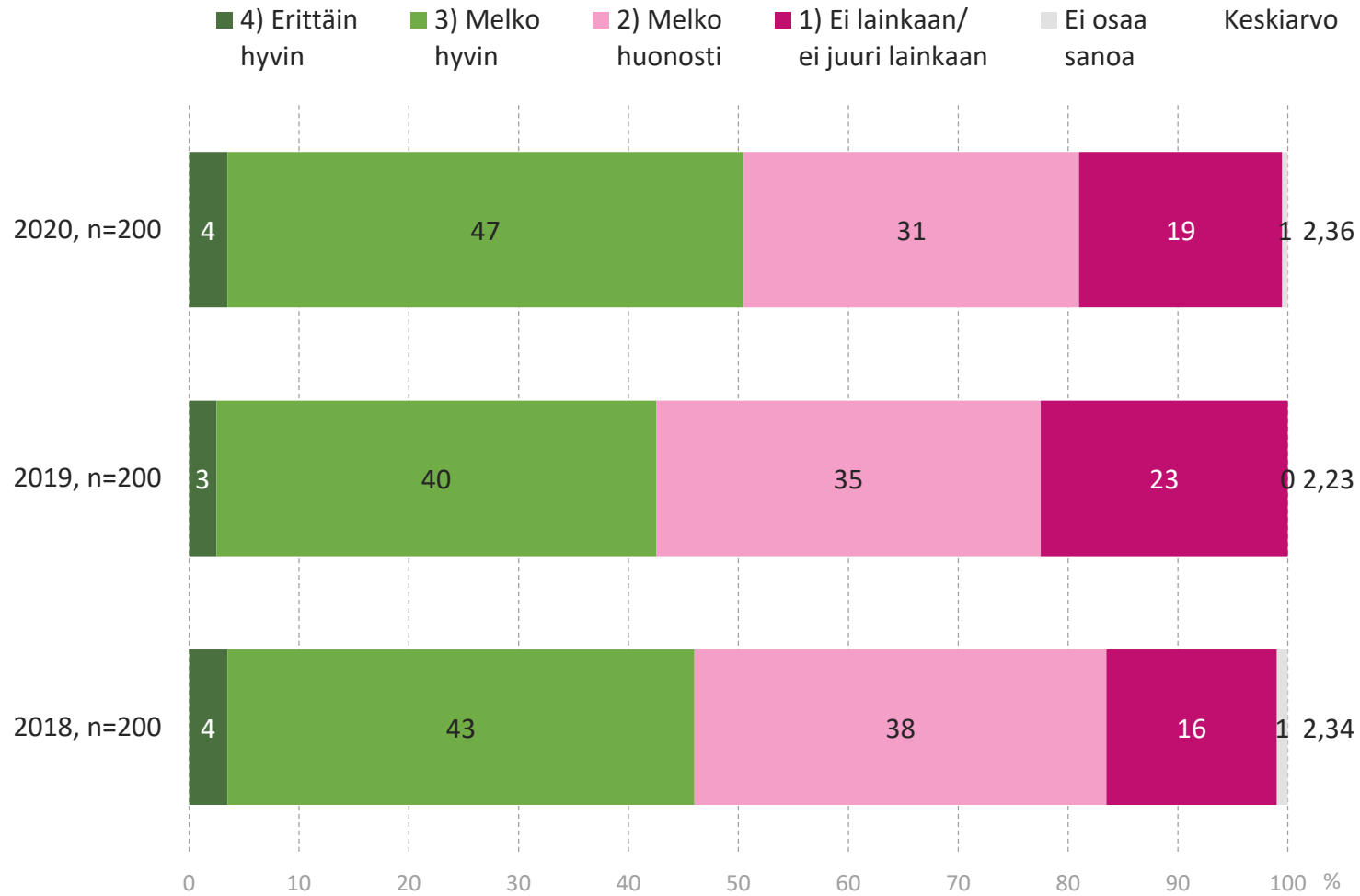
Nurmijärven Vesi



n=kaikki vastaajat

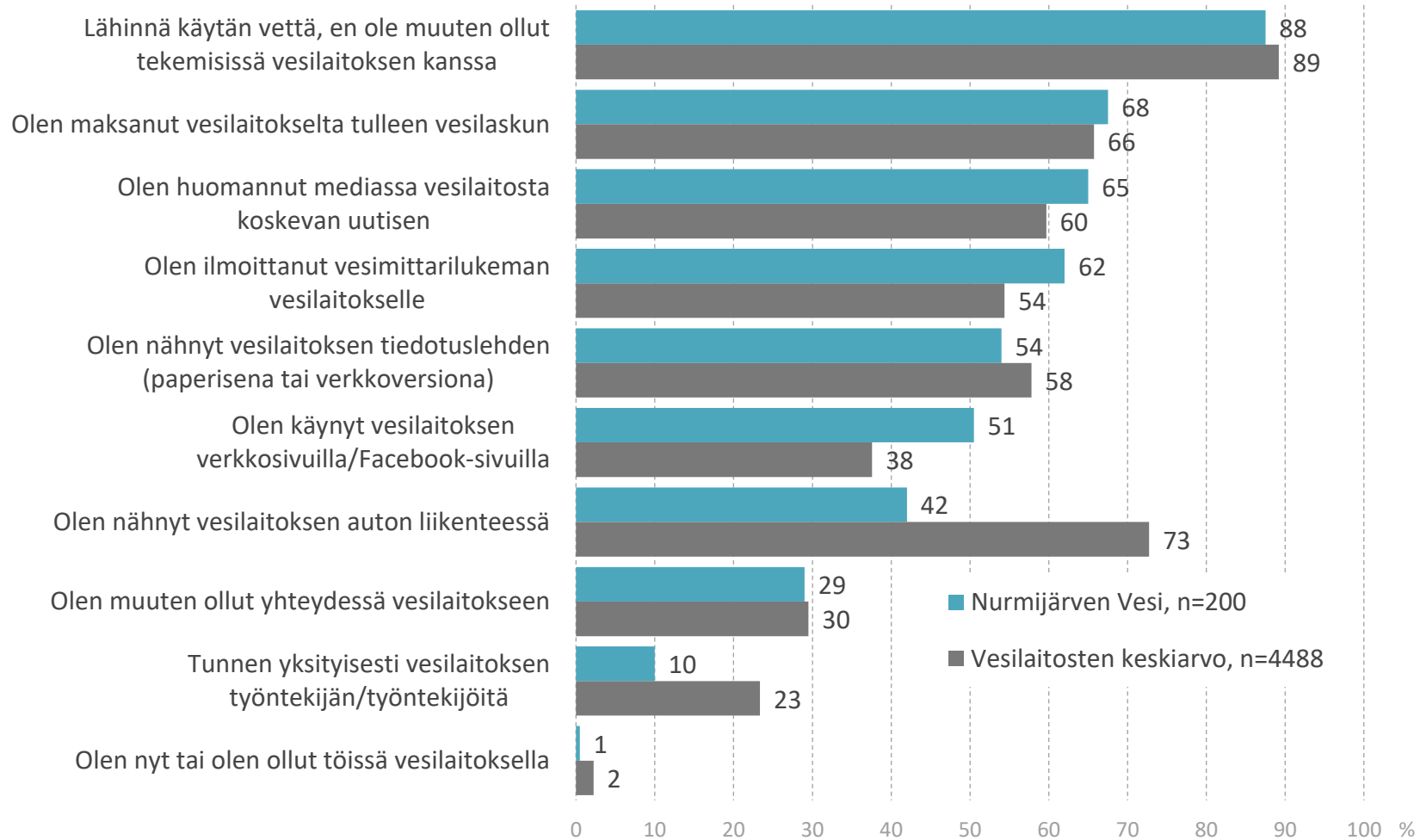
Miten tuntee vesilaitoksen 2018 - 2020

Nurmijärven Vesi



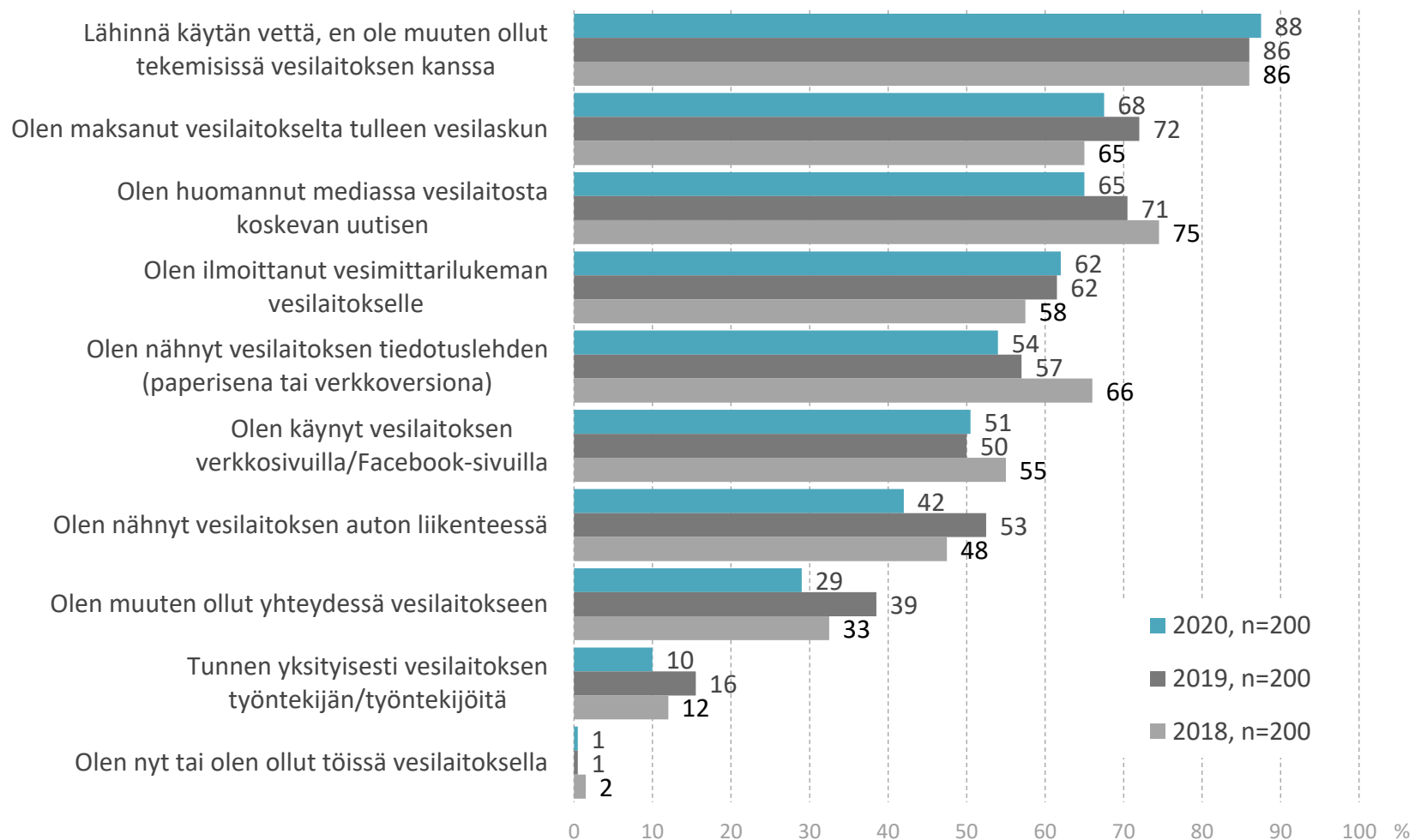
n=kaikki vastaajat

Millä tavalla on ollut yhteydessä vesilaitokseen tai miten tuntee sen toimintaa 2020 Nurmijärven Vesi



n=kaikki vastaajat

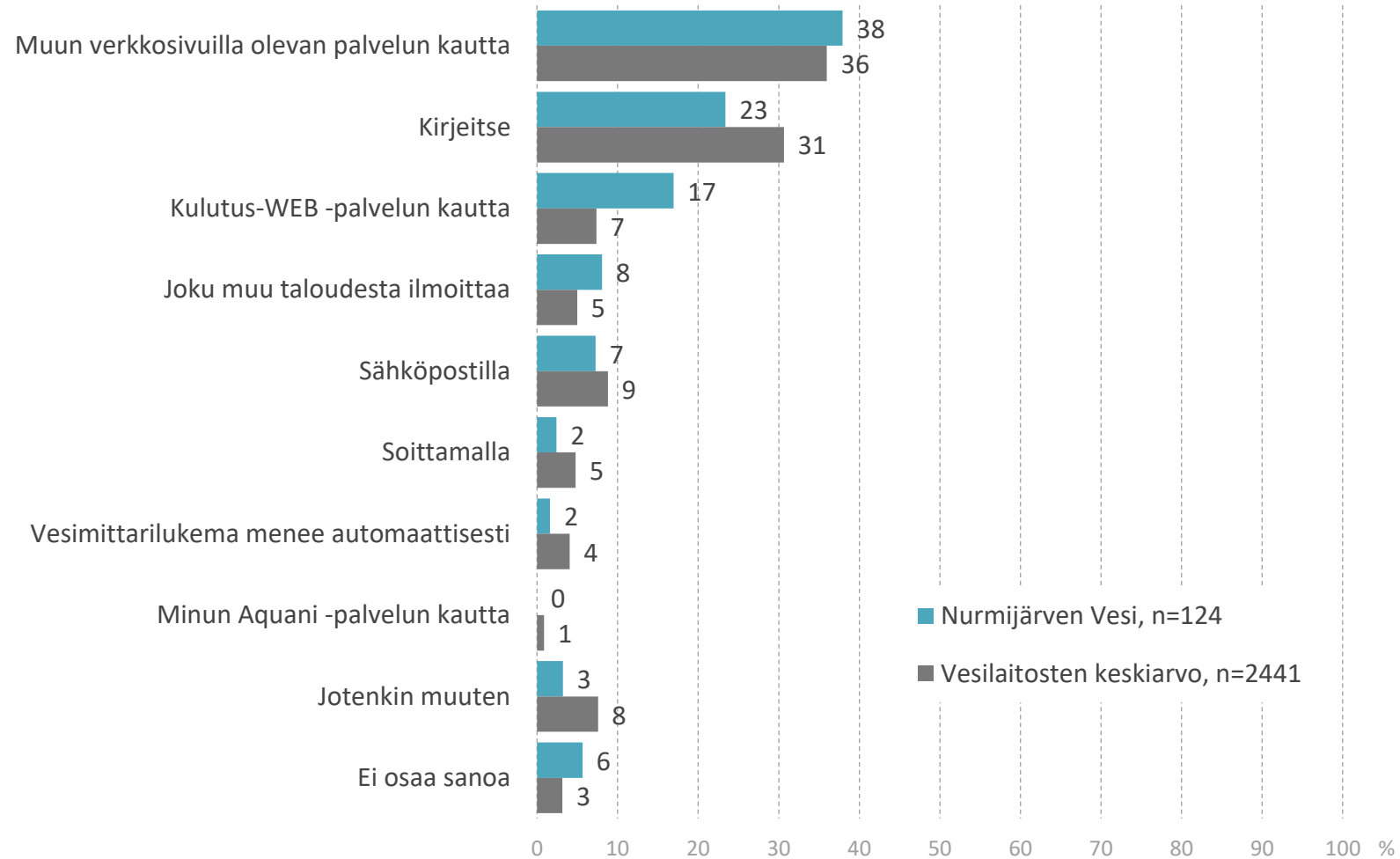
Millä tavalla on ollut yhteydessä vesilaitokseen tai miten tuntee sen toimintaa 2018 - 2020 Nurmijärven Vesi



n=kaikki vastaajat

Miten yleensä ilmoittaa vesimittarilukeman vesilaitokselle 2020

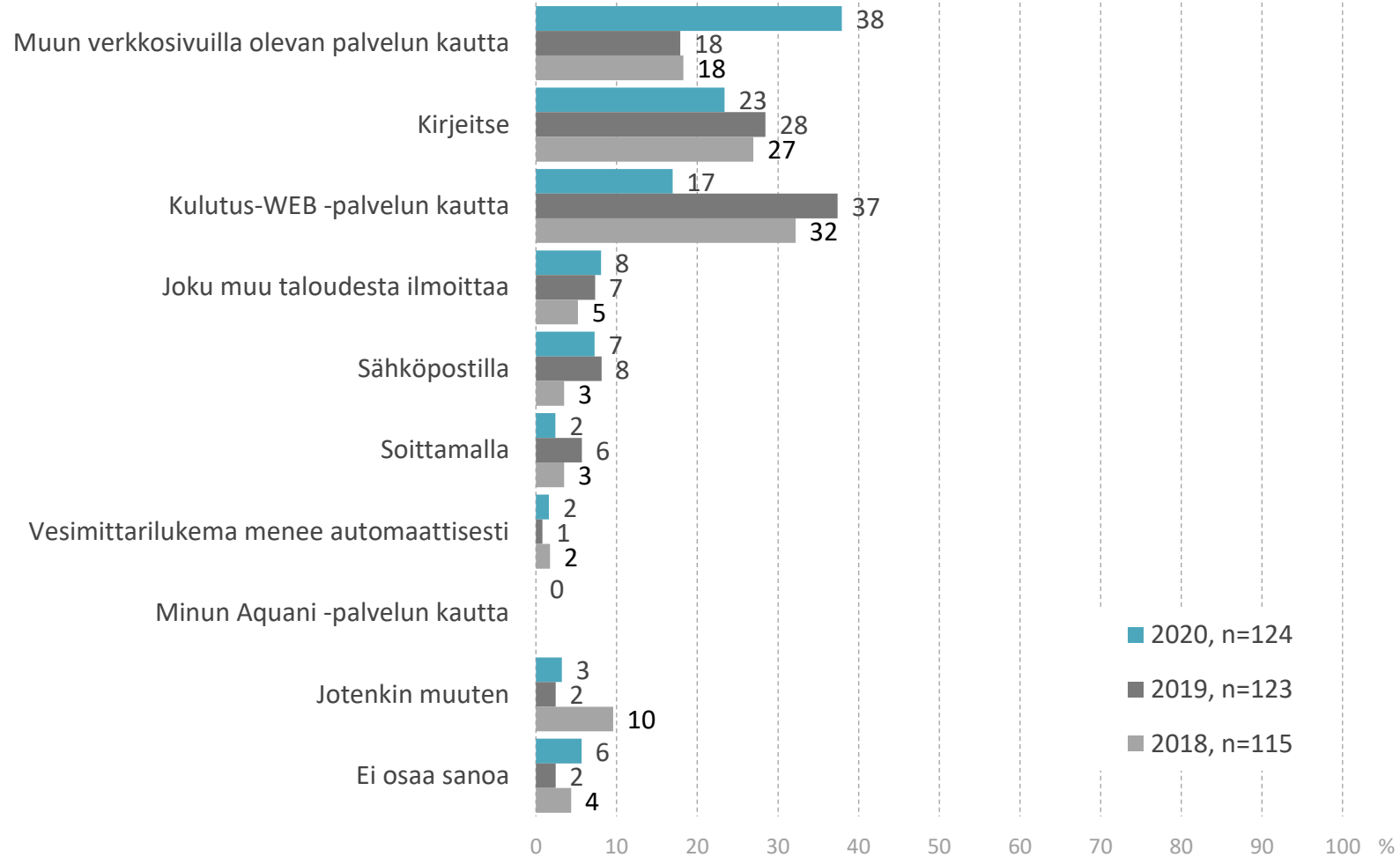
Nurmijärven Vesi



n=ilmoittanut lukeman vesilaitokselle

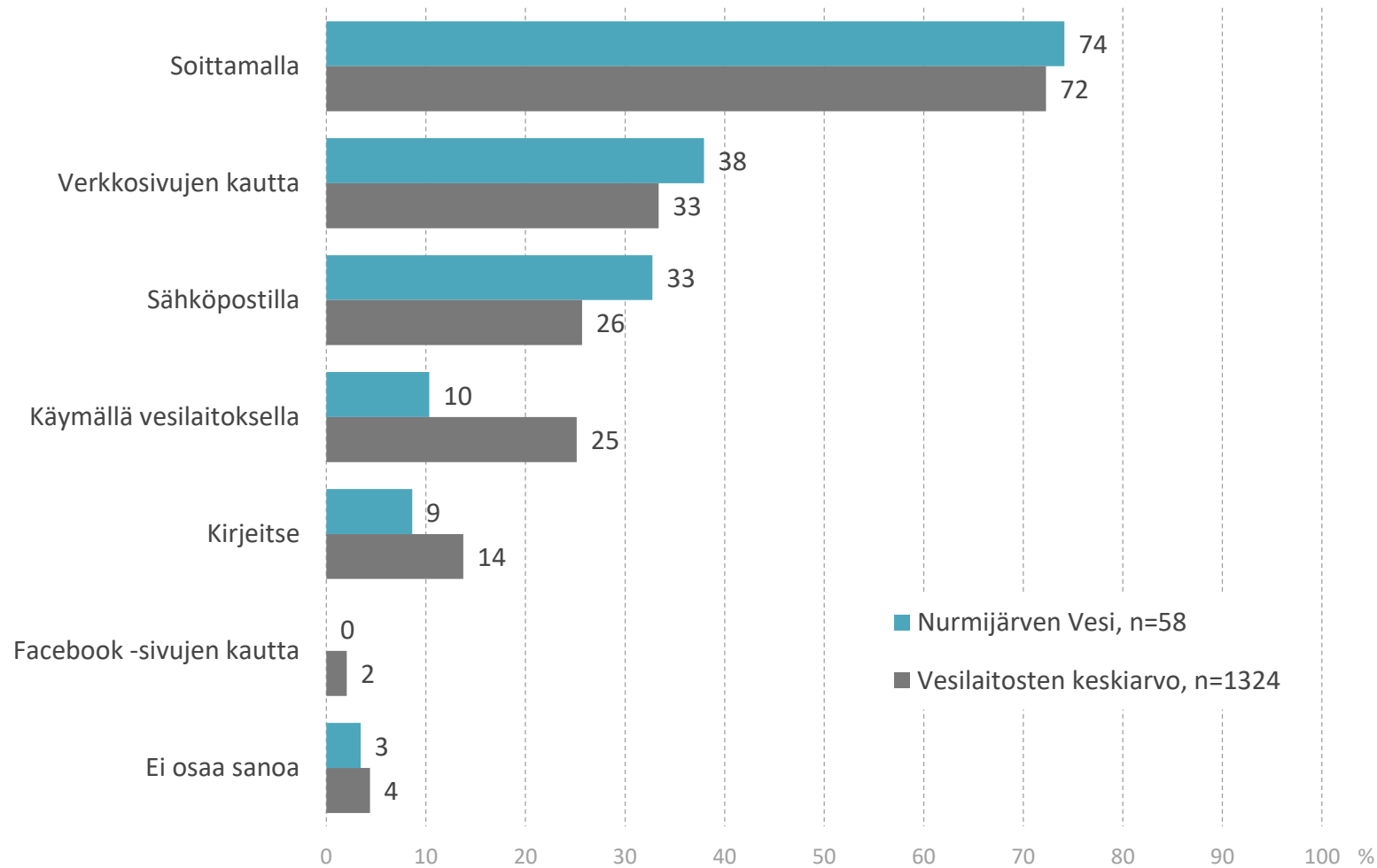
Miten yleensä ilmoittaa vesimittarilukeman vesilaitokselle 2018 - 2020

Nurmijärven Vesi



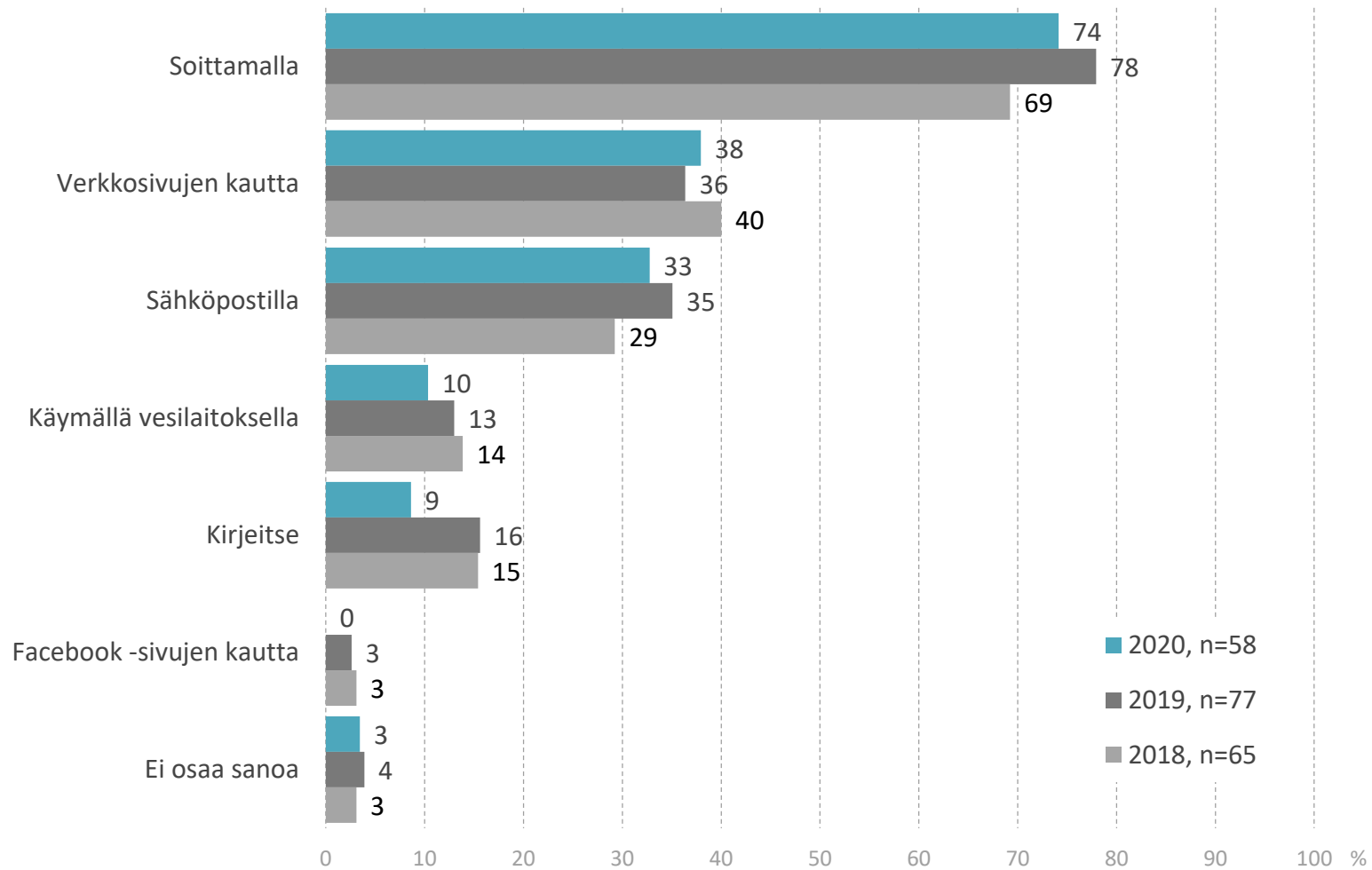
n=ilmoittanut lukeman vesilaitokselle

Millä seuraavista tavoista on ollut yhteydessä vesilaitokseen 2020 Nurmijärven Vesi



n=ollut muulla tavoin yhteydessä vesilaitokseen

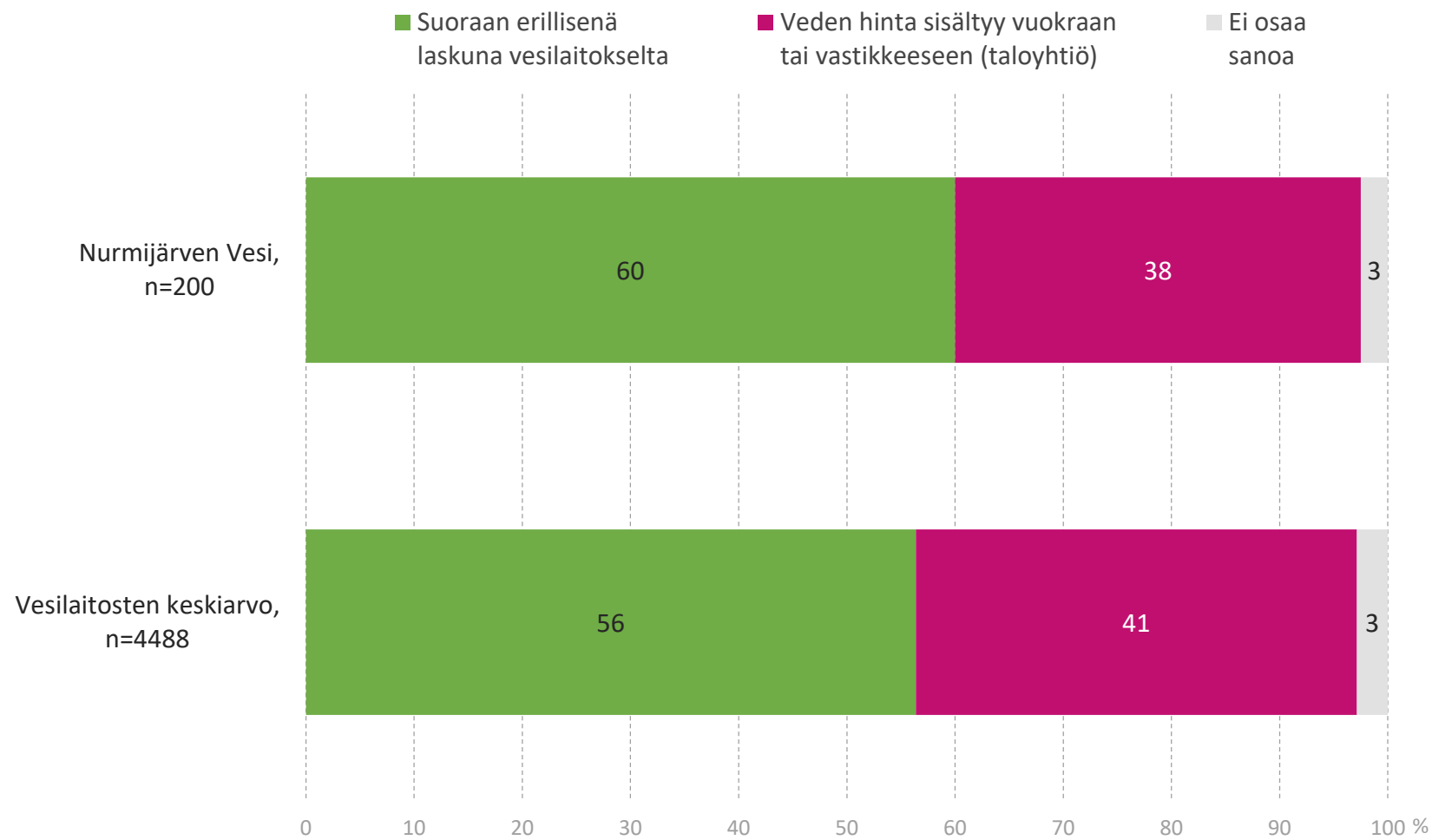
Millä seuraavista tavoista on ollut yhteydessä vesilaitokseen 2018 - 2020 Nurmijärven Vesi



n=ollut muulla tavoin yhteydessä vesilaitokseen

Tuleeko talouteen vesilasku... 2020

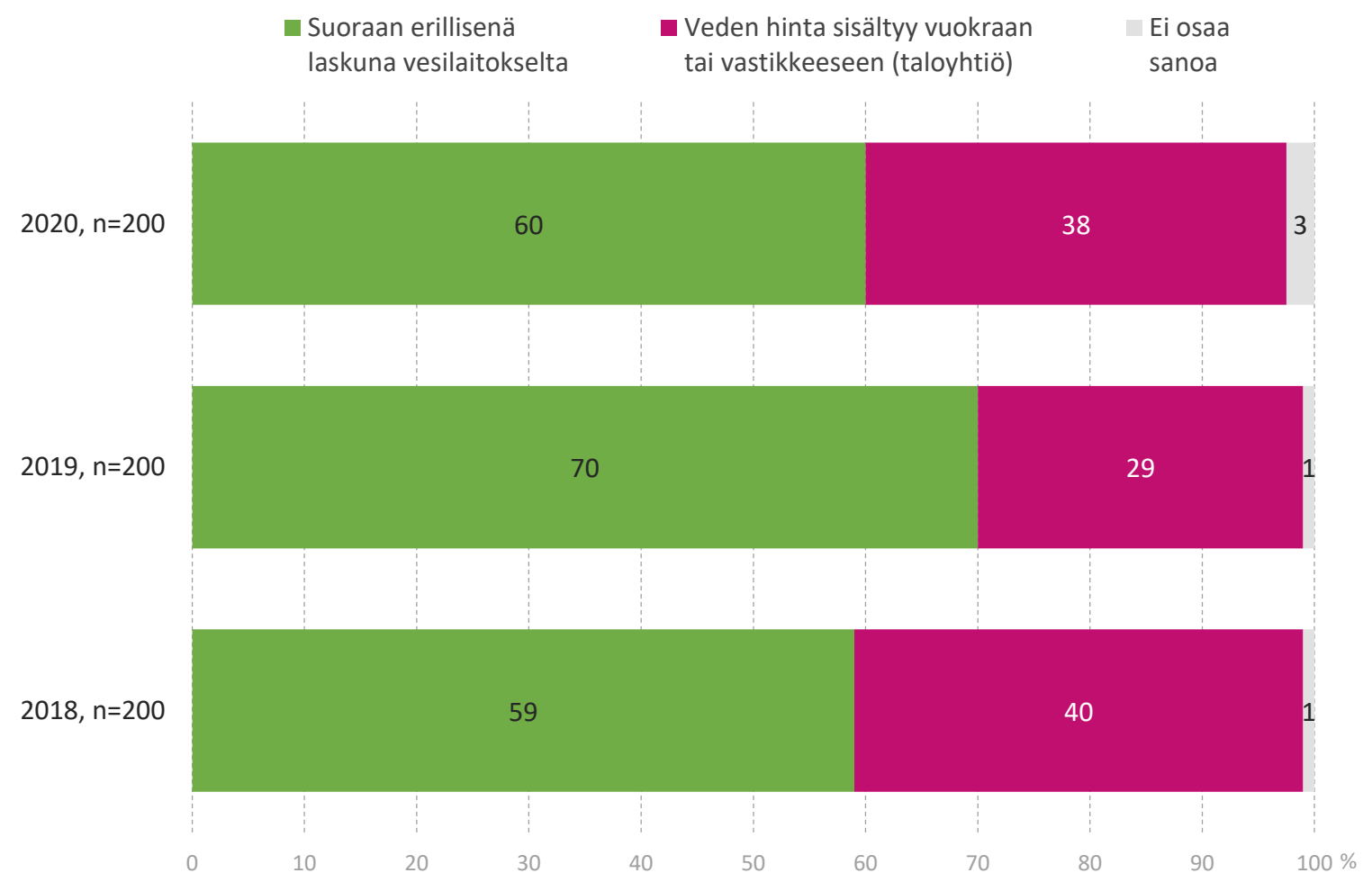
Nurmijärven Vesi



n=kaikki vastaajat

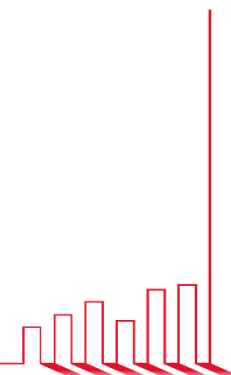
Tuleeko talouteen vesilasku... 2018 - 2020

Nurmijärven Vesi



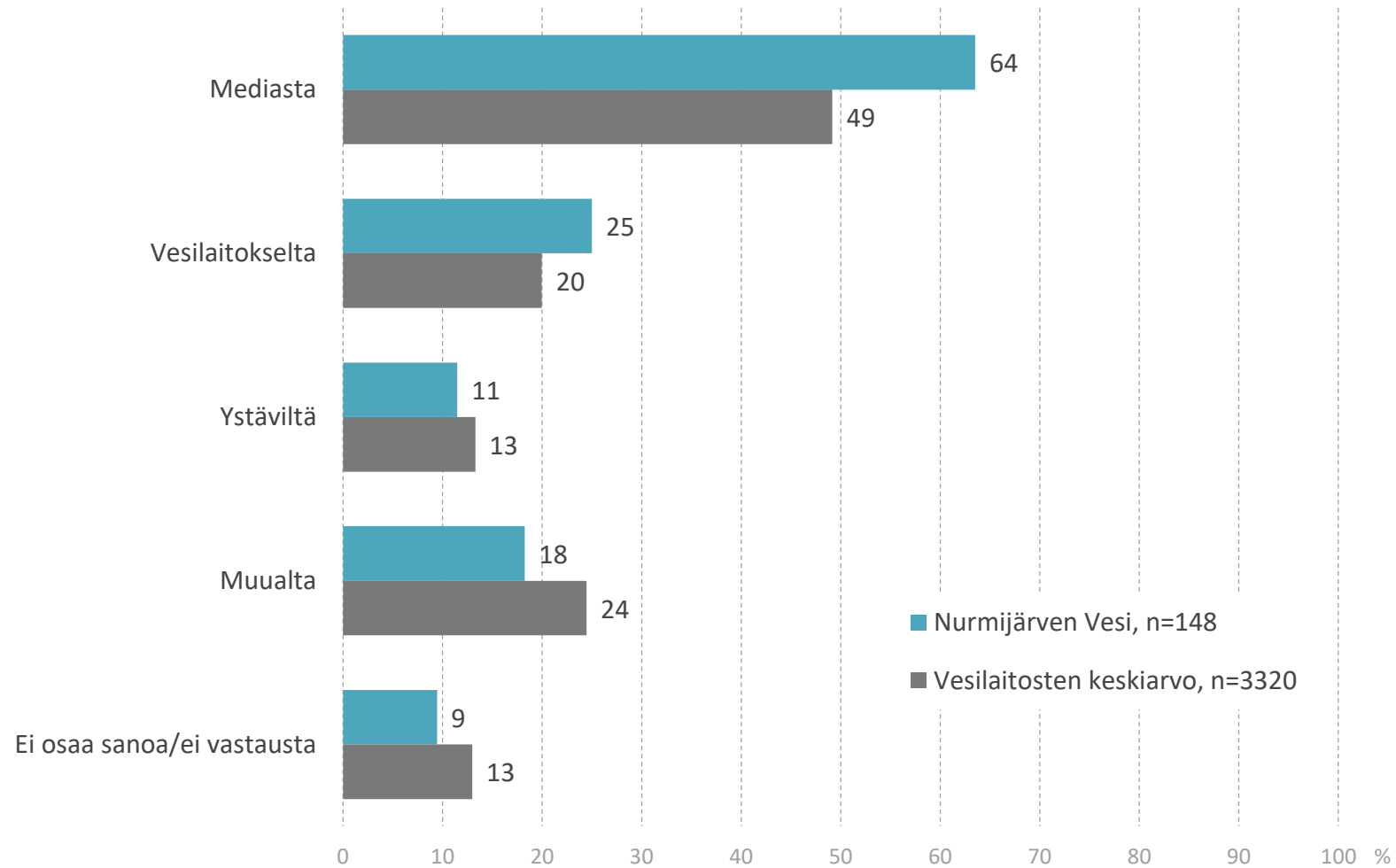
n=kaikki vastaajat

TIEDONSAANTI VESILAITOKSESTA



Mistä on saanut tietoa kunnallisen vesijohtoverkoston kunnosta 2020

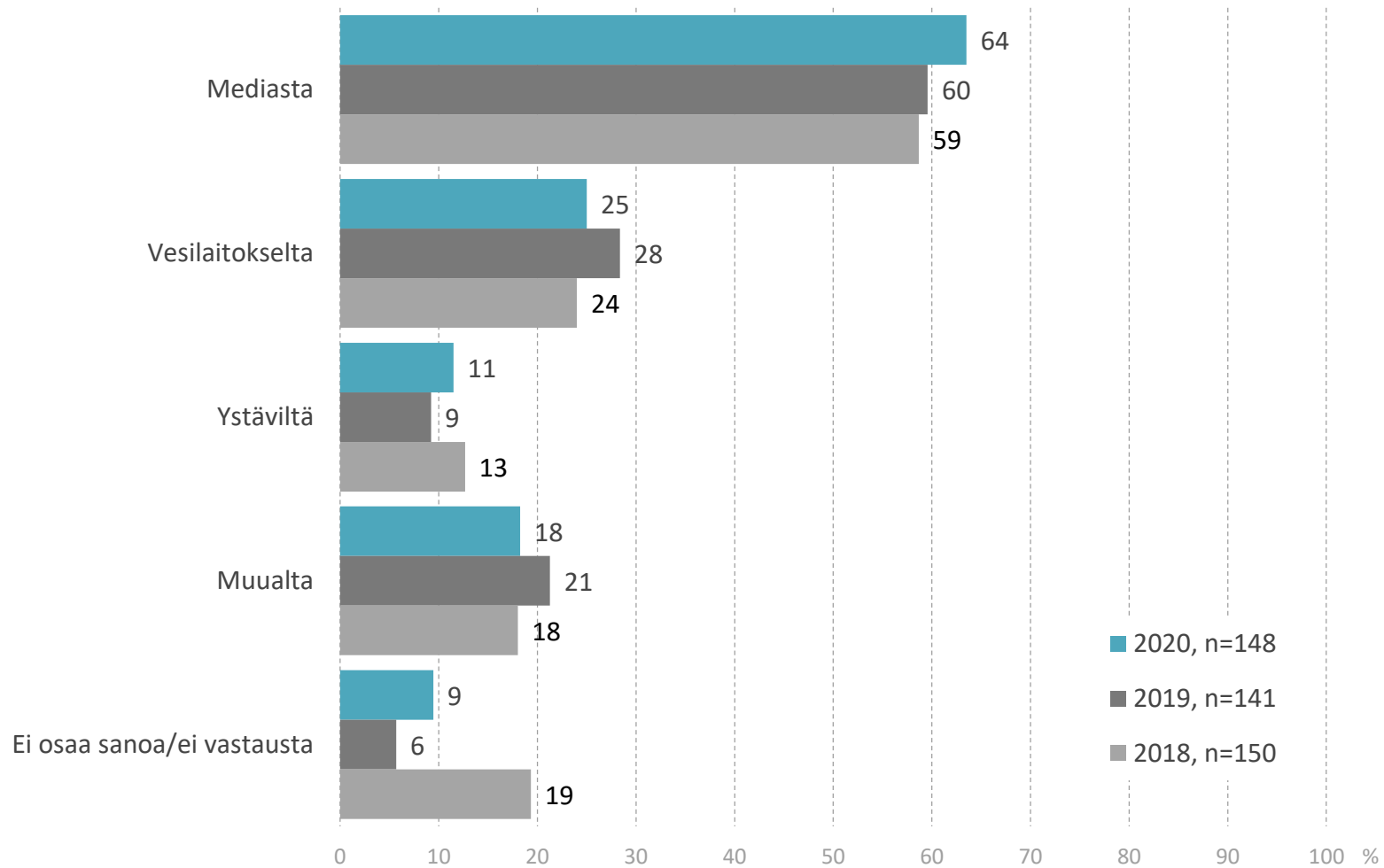
Nurmijärven Vesi



n=antoi arvosanan kunnallisen vesijohtoverkoston kunnolle

Mistä on saanut tietoa kunnallisen vesijohtoverkoston kunnosta 2018 - 2020

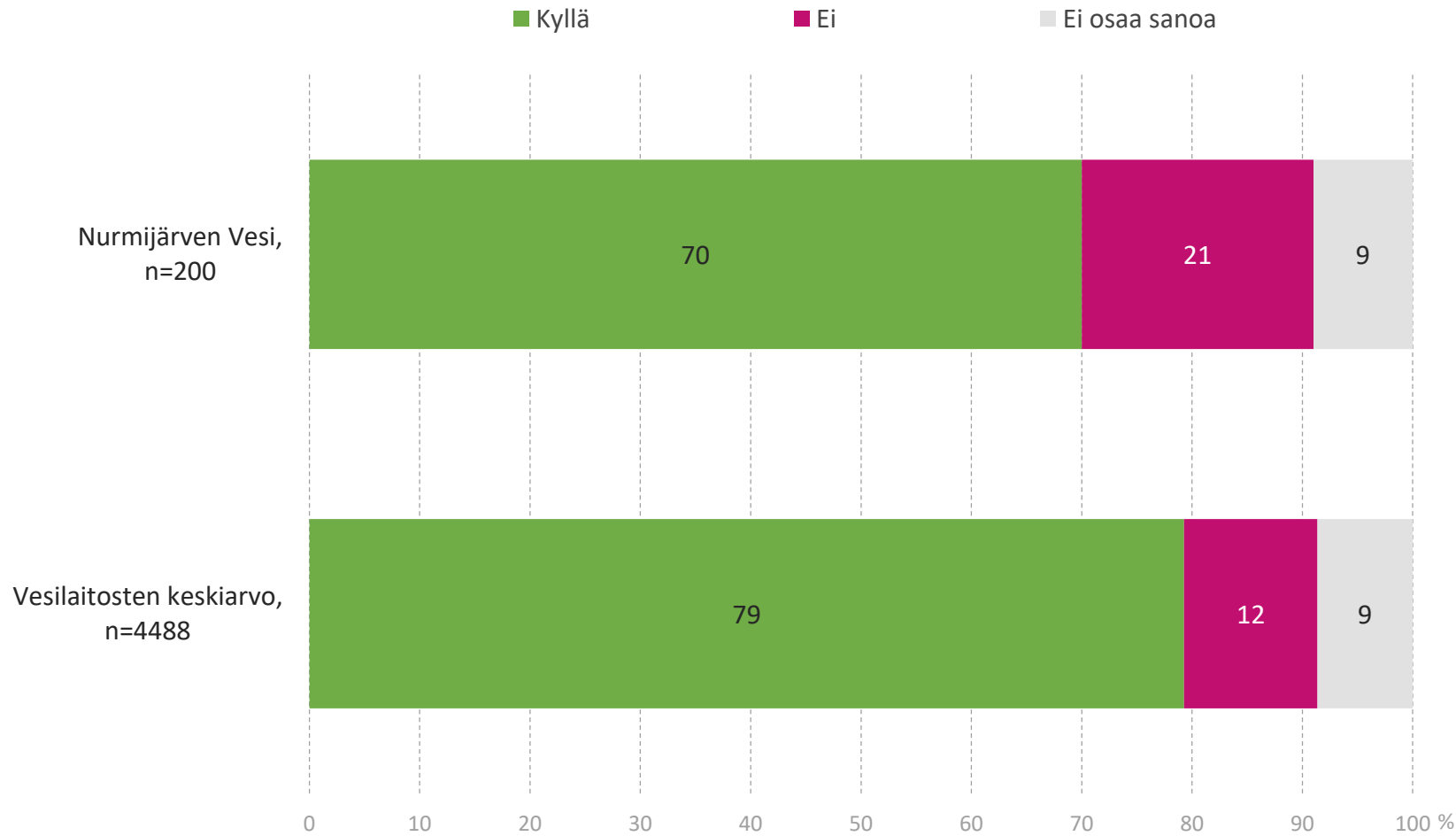
Nurmijärven Vesi



n=antoi arvosanan kunnallisen vesijohtoverkoston kunnolle

Saatteko riittävästi tietoa vesikatkoista tai muista häiriötilanteista? 2020

Nurmijärven Vesi

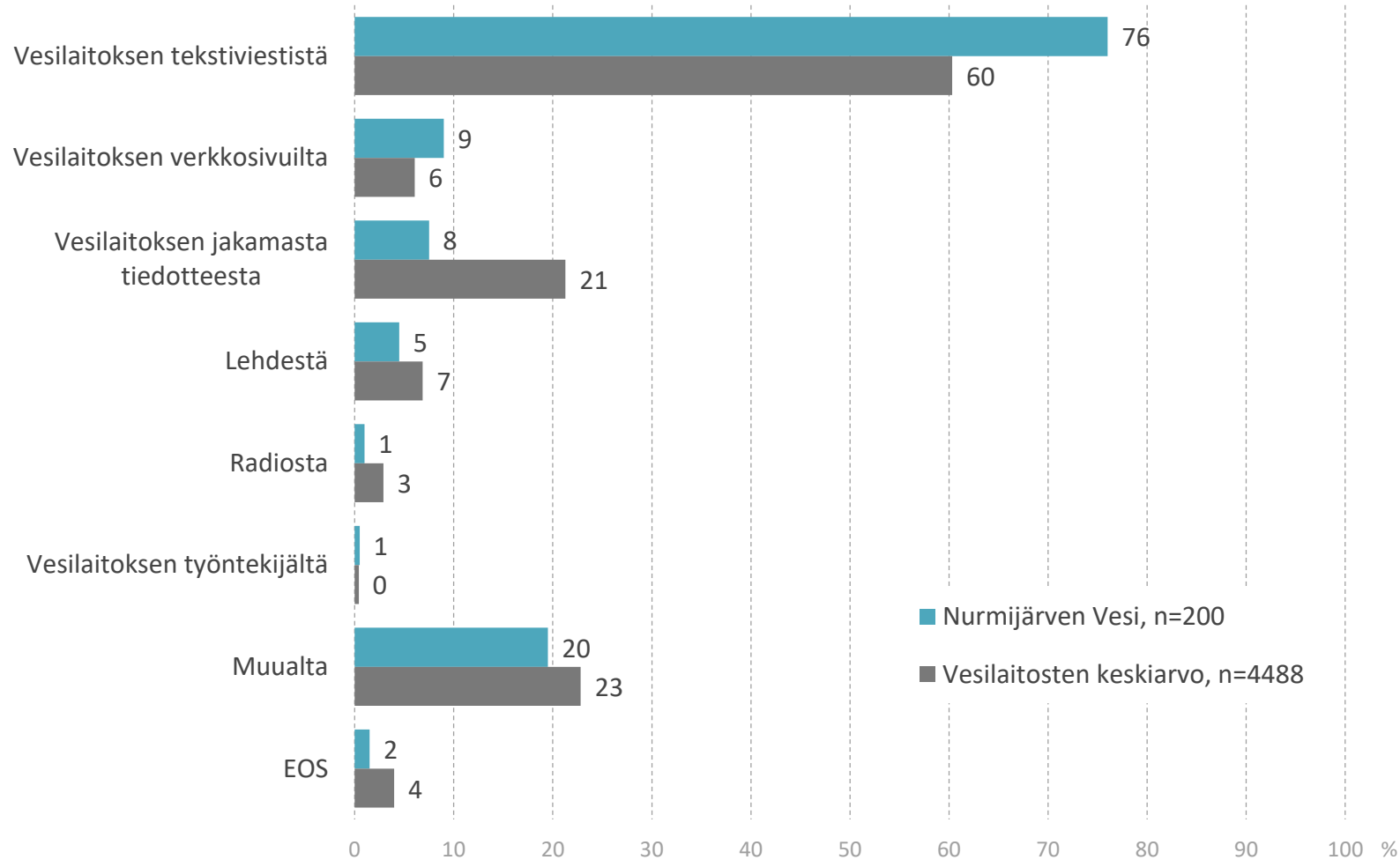


n=kaikki vastaajat

Uusi tutkittava asia.

Miten haluaisi saada tietoa vesikatkokista? 2020

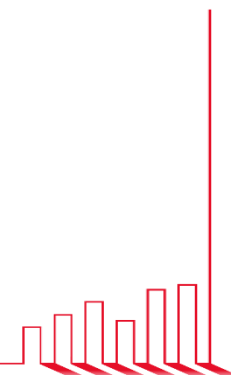
Nurmijärven Vesi



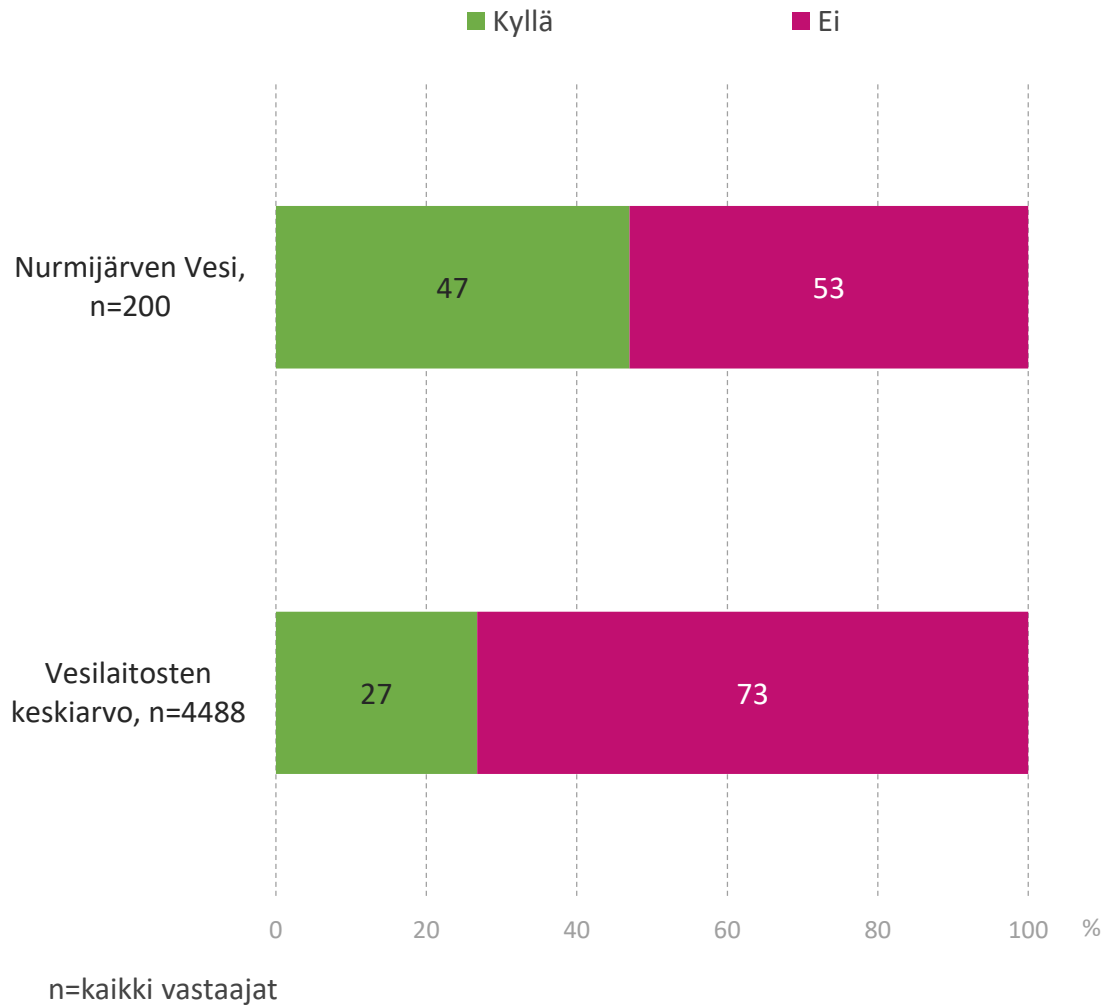
Uusi tutkittava asia.

n=kaikki vastaajat

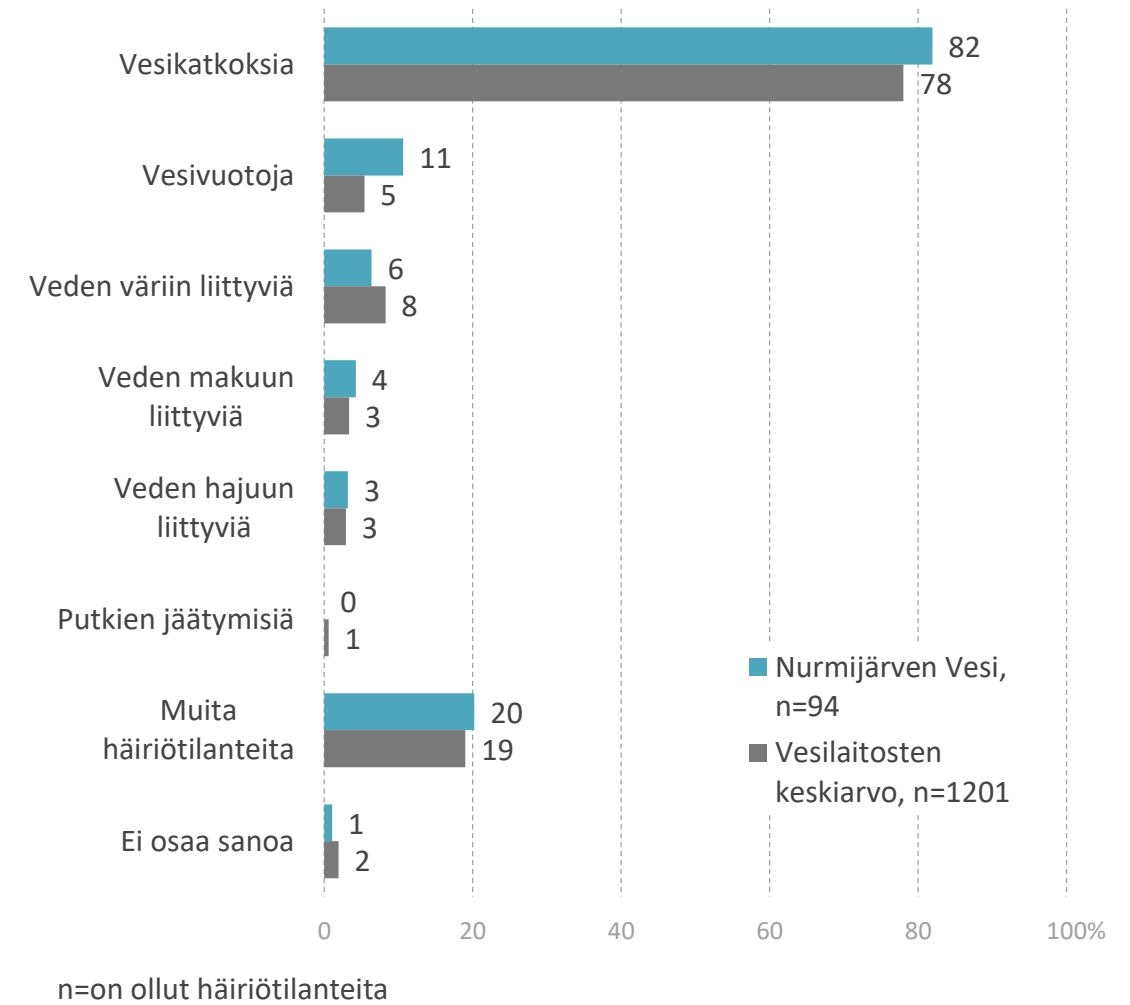
VESIKATKOKSET JA MUUT HÄIRIÖTILANTEET



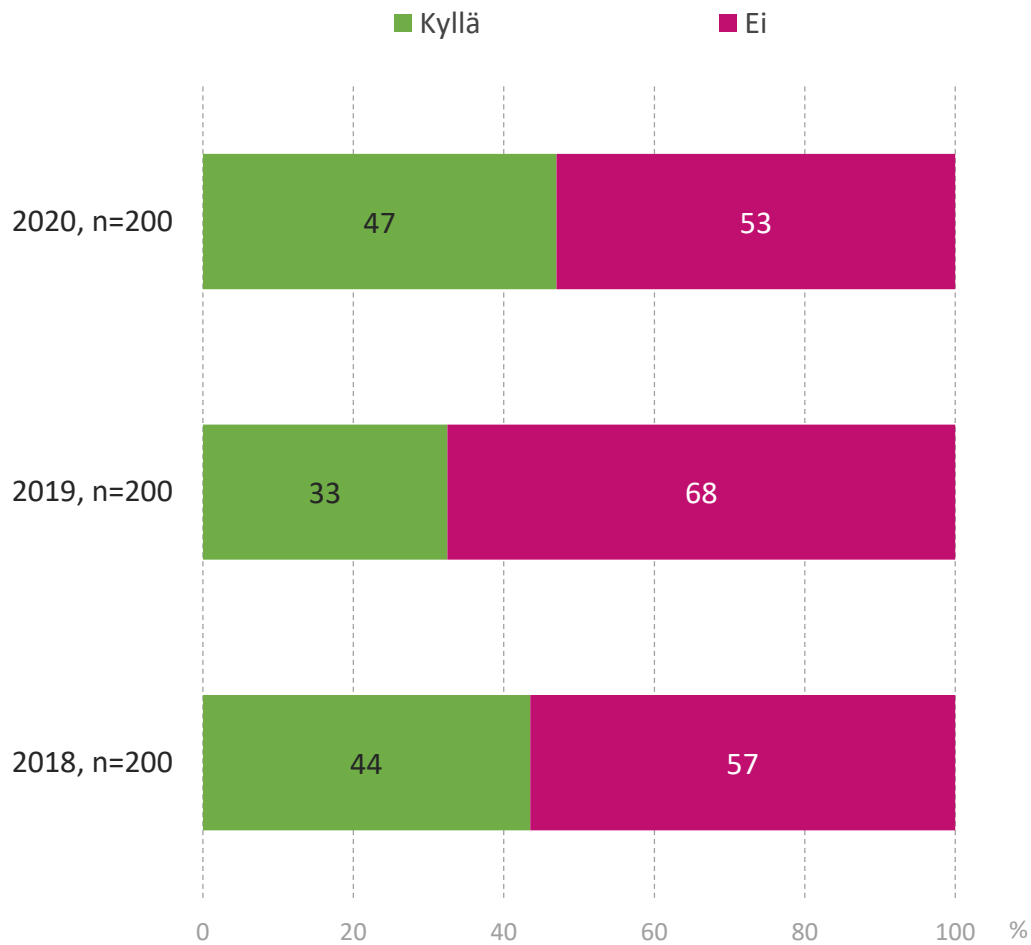
Onko viimeisen vuoden aikana ollut vesikatkoksia tai muita veteen liittyviä häiriötilanteita 2020 Nurmijärven Vesi



Millaisia veteen liittyviä häiriötilanteita on ollut 2020 Nurmijärven Vesi

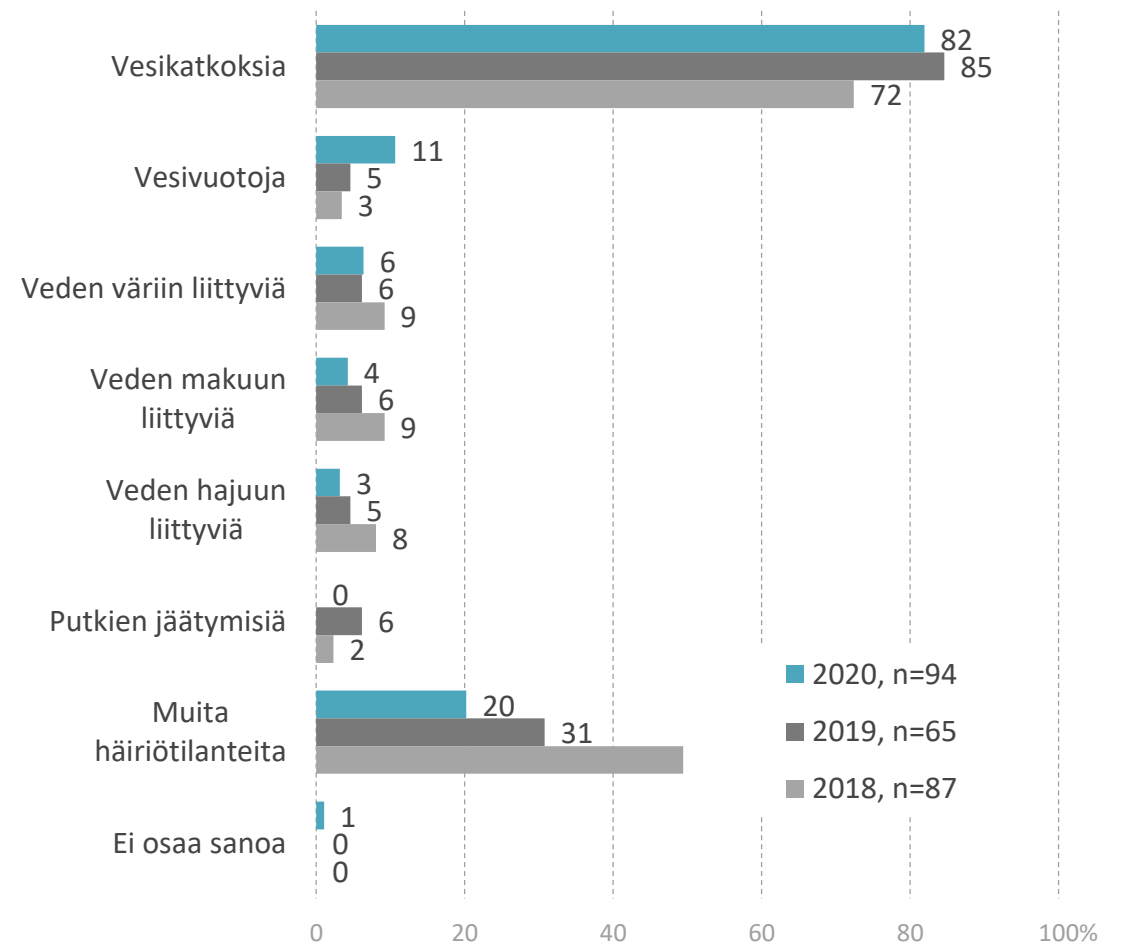


Onko viimeisen vuoden aikana ollut vesikatkoksia tai muita veteen liittyviä häiriötilanteita 2018-2020 Nurmijärven Vesi



n=kaikki vastaajat

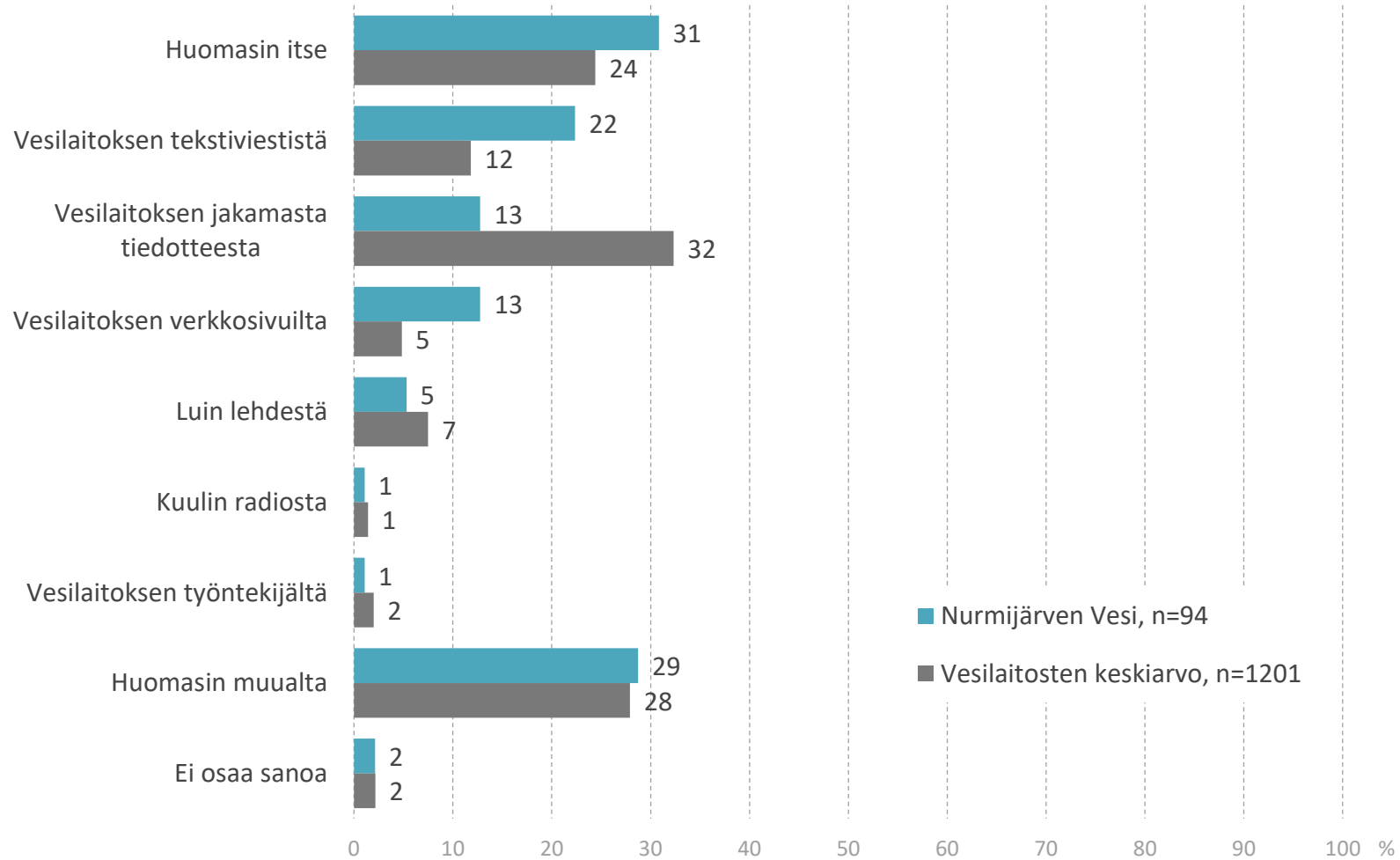
Millaisia veteen liittyviä häiriötilanteita on ollut 2018-2020 Nurmijärven Vesi



n=on ollut häiriötilanteita

Mistä sai tietoa häiriötilanteesta 2020

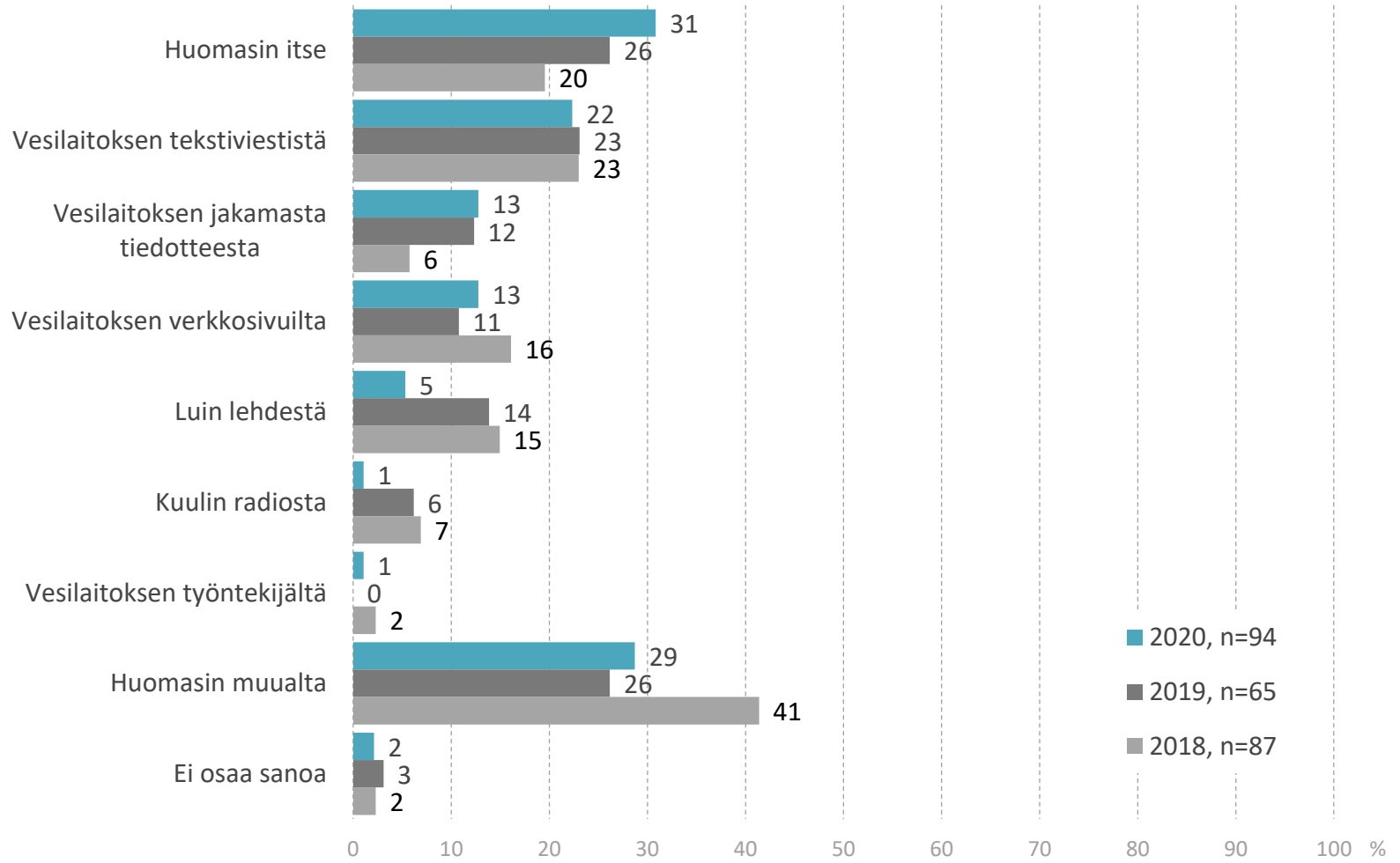
Nurmijärven Vesi



n=on ollut häiriötilanteita

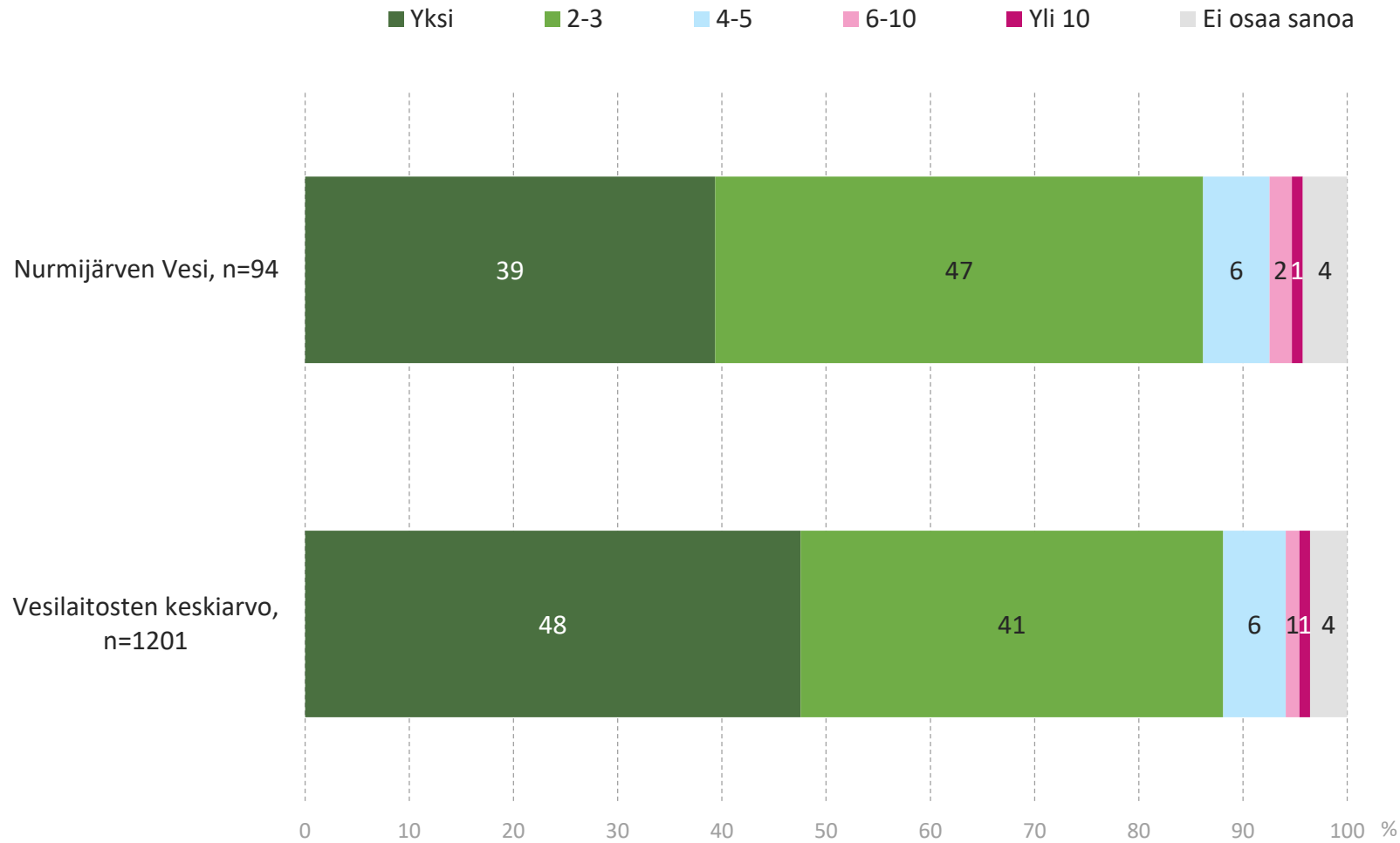
Mistä sai tietoa häiriötilanteesta 2018 - 2020

Nurmijärven Vesi



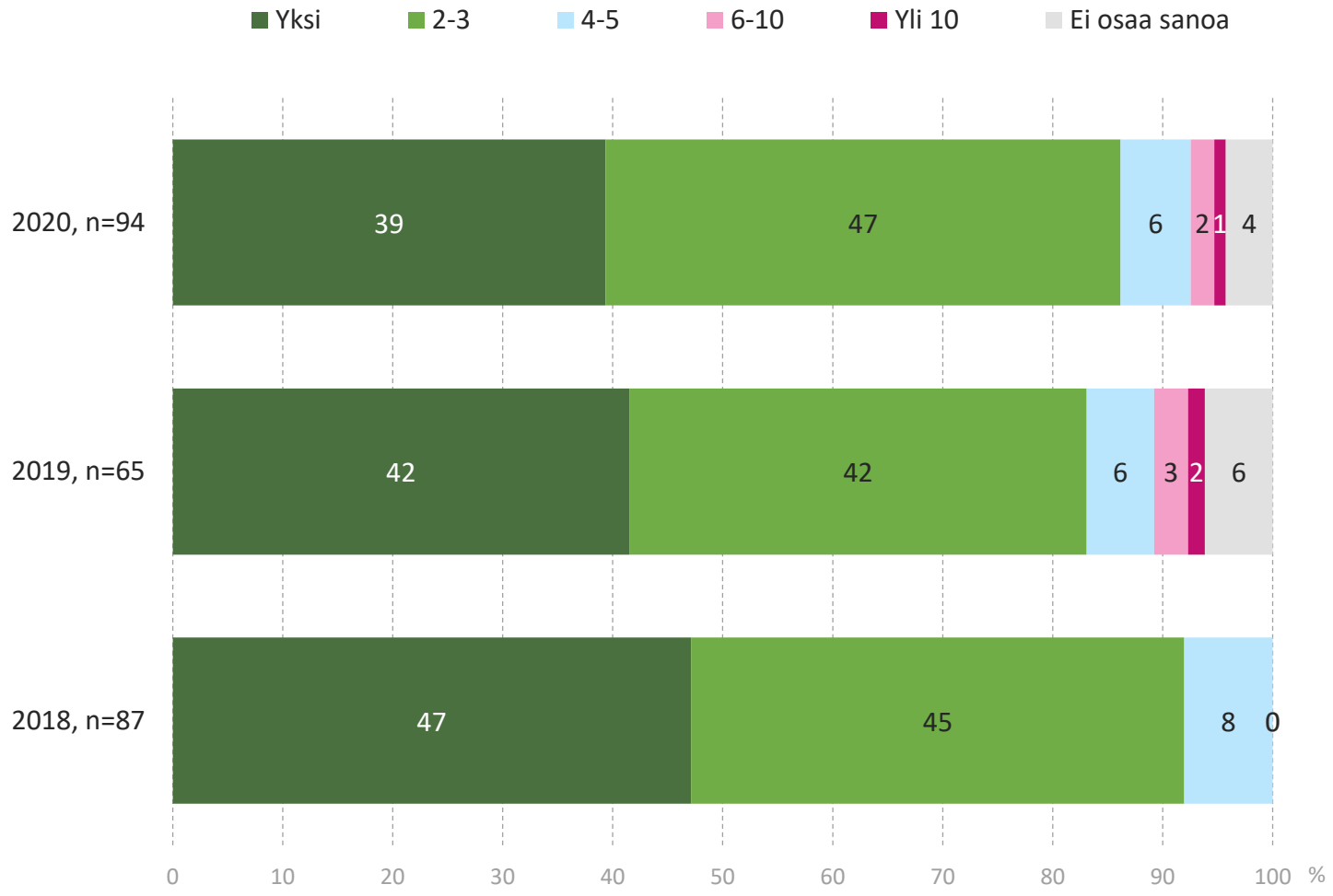
n=on ollut häiriötilanteita

Kuinka monta häiriötilannetta on ollut viimeisen vuoden aikana 2020 Nurmijärven Vesi



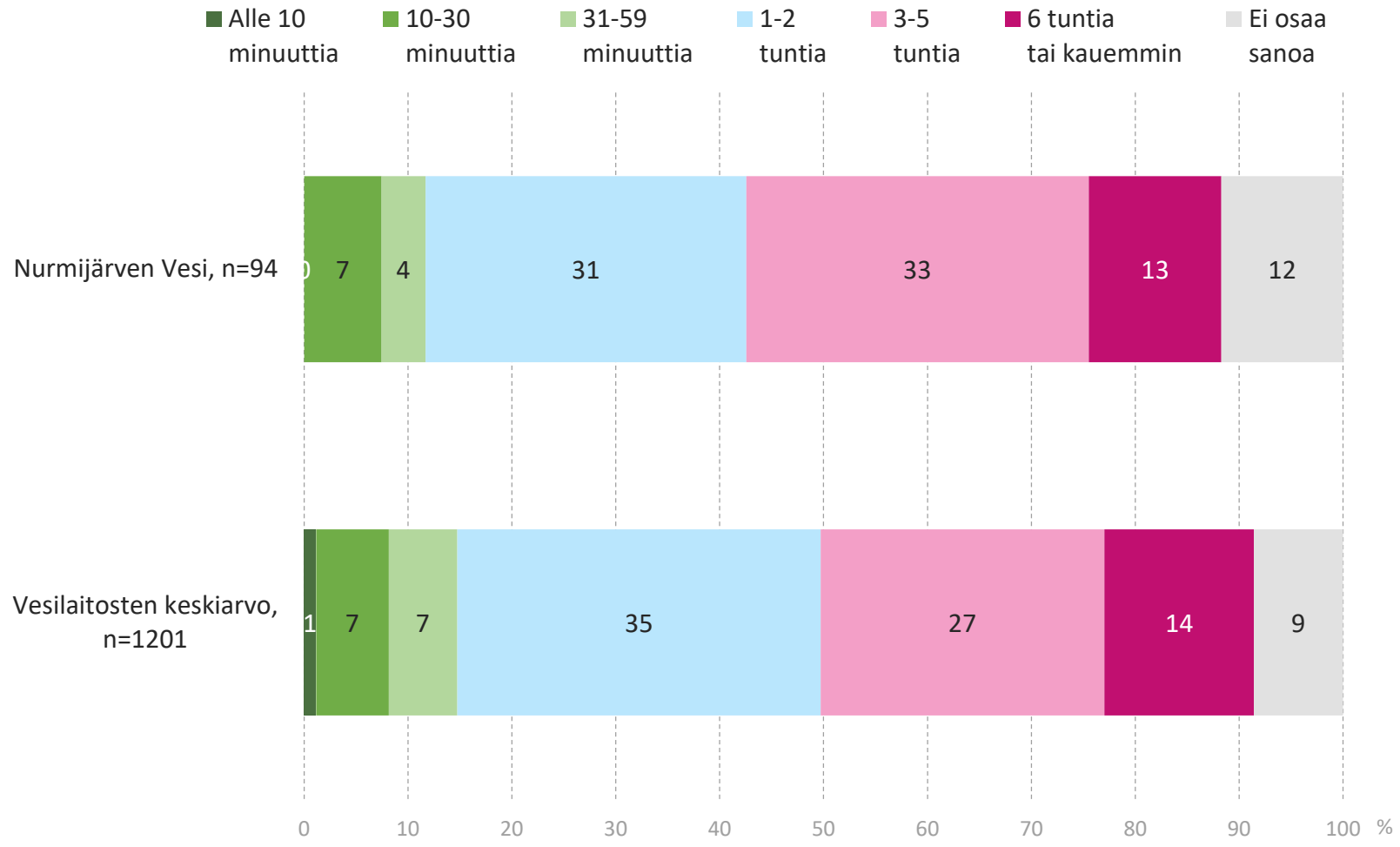
n=on ollut häiriötilanteita

Kuinka monta häiriötilannetta on ollut viimeisen vuoden aikana 2018 - 2020 Nurmijärven Vesi



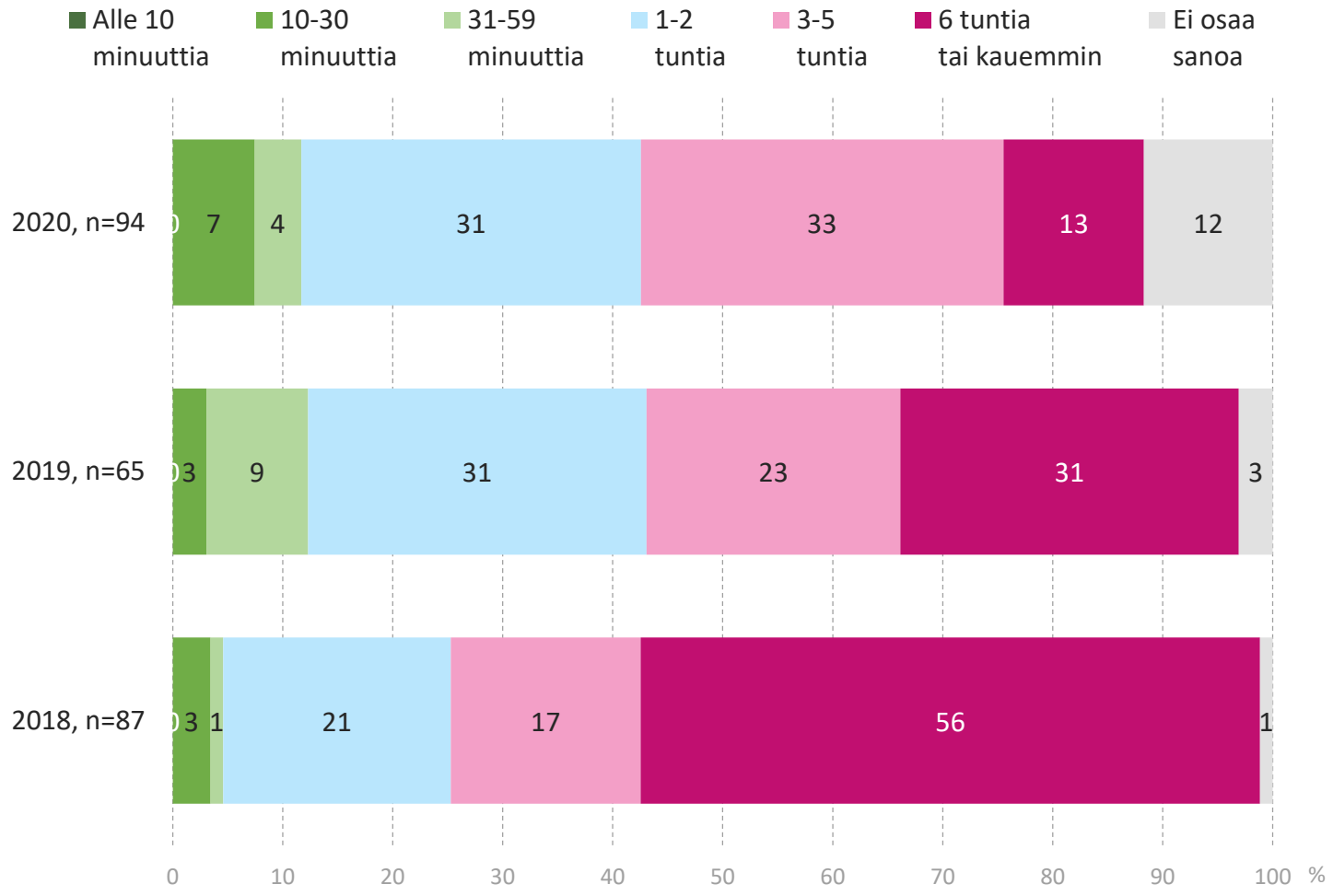
n=on ollut häiriötilanteita

Kuinka kauan häiriötilanne tai -tilanteet ovat yleensä kestäneet 2020 Nurmijärven Vesi



n=on ollut häiriötilanteita

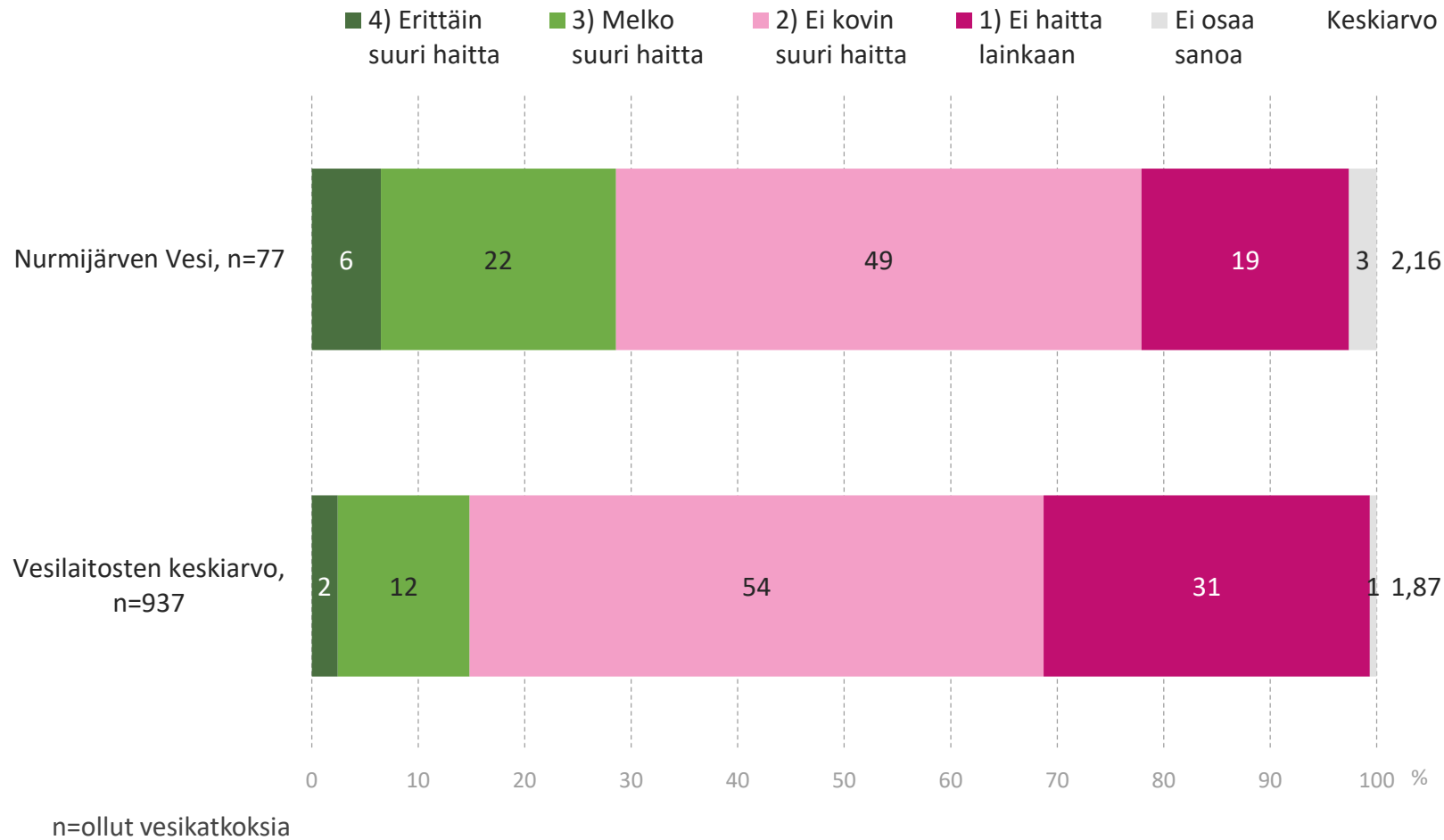
Kuinka kauan häiriötilanne tai -tilanteet ovat yleensä kestäneet 2018 - 2020 Nurmijärven Vesi



n=on ollut häiriötilanteita

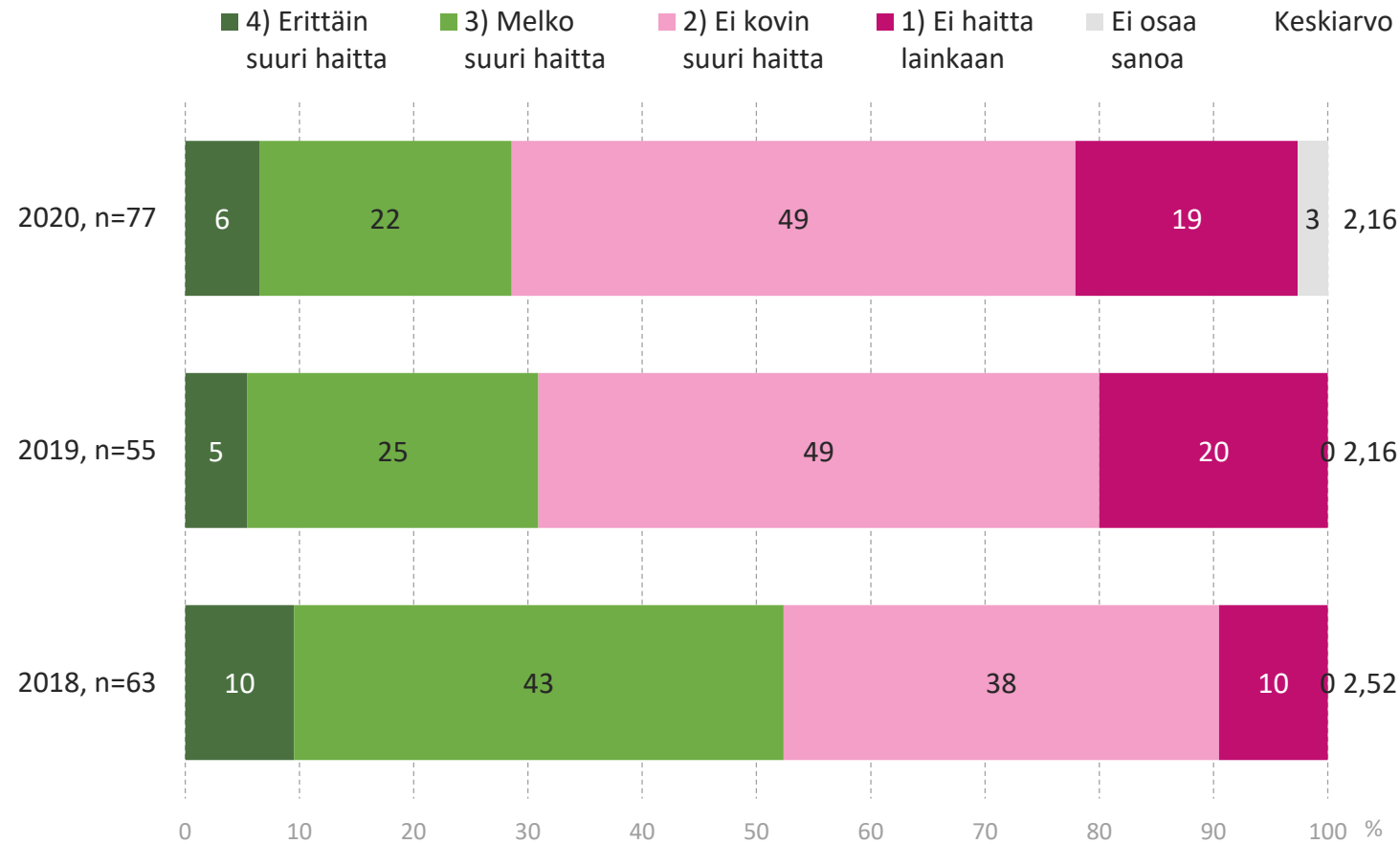
Miten kuvailisi vesikatkoksesta arkielämään yleensä aiheutunutta haittaa 2020

Nurmijärven Vesi



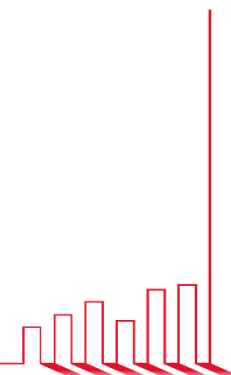
Miten kuvailisi vesikatkoksesta arkielämään yleensä aiheutunutta haittaa 2018 - 2020

Nurmijärven Vesi



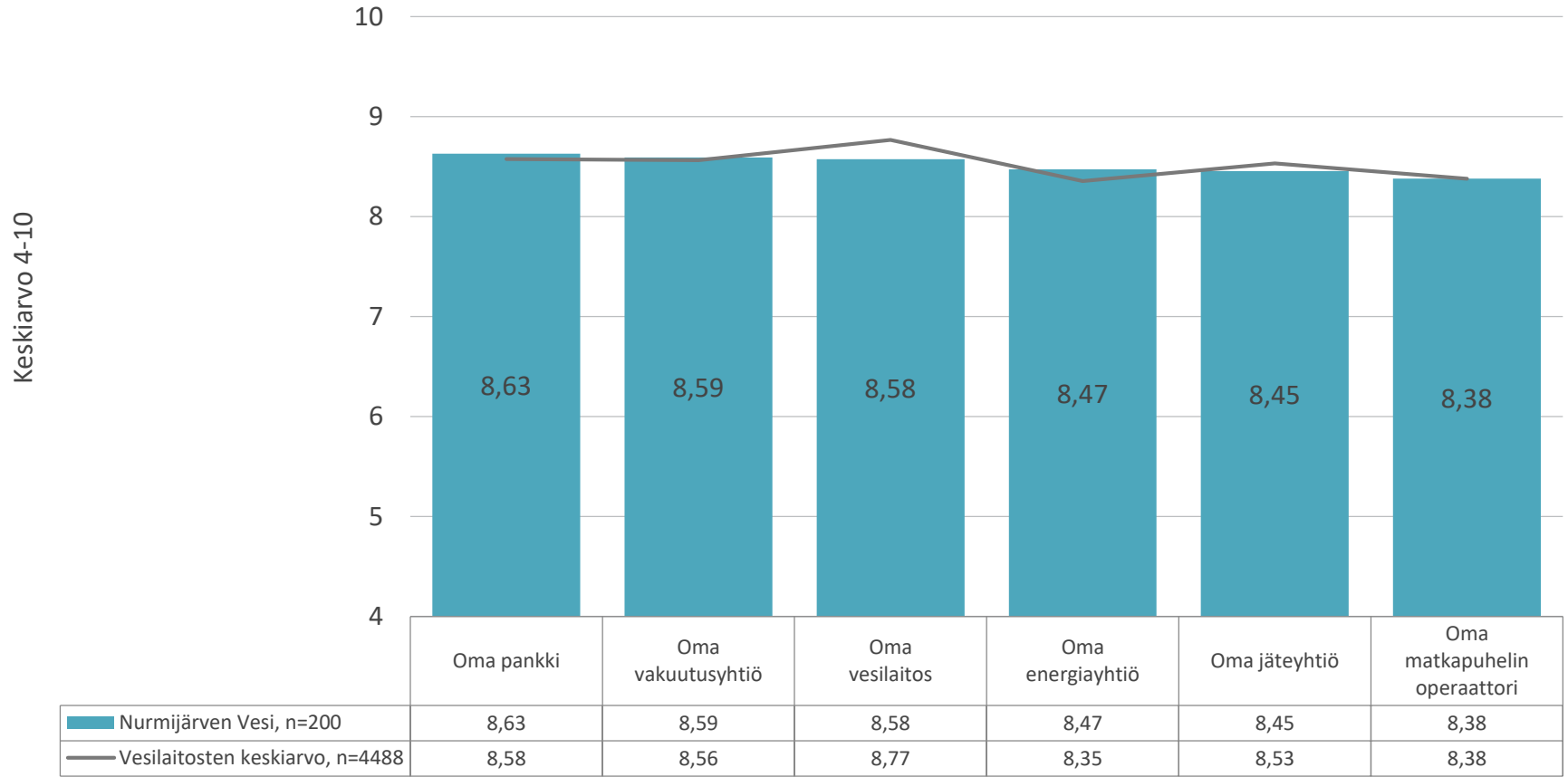
n=ollut vesikatkoksia

VESILAITOKSEN JA MUIDEN PALVELUNTARJOAJIEN VERTAILU



Kokonaistyytyväisyys vesilaitoksen toimintaan verrattuna joihinkin muihin toimijoihin 2020

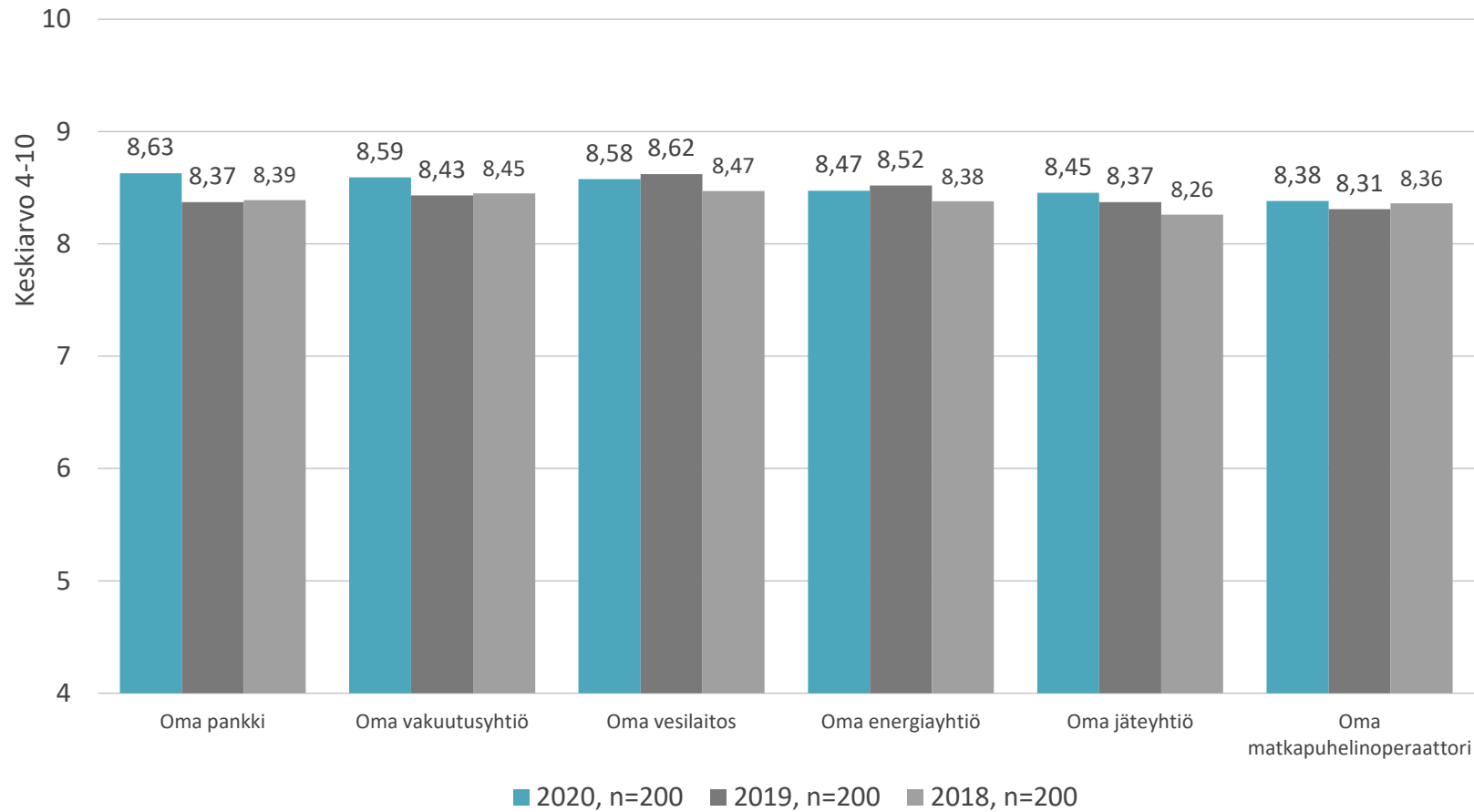
Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

Kokonaistyytyväisyys vesilaitoksen toimintaan verrattuna joihinkin muihin toimijoihin 2018 - 2020

Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

Liitteet

Laadunvarmistus Taloustutkimuksessa

- SGS Fimko on myöntänyt Taloustutkimukselle ISO 20252 -toimialasertifikaatin, ja tämän projektin kaikki vaiheet on toteutettu kyseisen standardin ja Suomen lakien mukaisesti.
- Taloustutkimus käsittelee aina kaikkia tutkimuksiin liittyviä, sekä asiakkailta saatuja että tutkimuksen yhteydessä syntyneitä, tietoja ehdottoman luottamuksellisina.
- Taloustutkimus on sitoutunut noudattamaan ESOMARin ja Kansainvälisen Kauppakamarin yhdessä julkaisemia tutkimusalan kansainvälisiä perussääntöjä.
- Taloustutkimus ei ole käyttänyt alihankkijoita tässä tutkimuksessa.

Valmiiden tutkimusten tulosten julkaiseminen ja edelleen luovuttaminen

Taloustutkimus Oy:n omana tuotantona toteuttamien tutkimusten ("valmiit tutkimukset") tuloksia julkistettaessa on huomioitava seuraavat seikat:

- Tutkimusraportti on tarkoitettu yksinomaan tilaajayrityksen käyttöön. Raporttia tai osia siitä ei saa edelleen toimittaa tai ulkoisesti julkaista missään muodossa ilman Taloustutkimus Oy:n lupaa.
- Valmiiden tutkimusten tuloksista saa Taloustutkimus Oy:n luvalla julkaista vain tilaajayrityksen omat tulokset sekä koko toimialan/tuoteryhmän keskiarvotulokset. Julkistamisen yhteydessä on aina mainittava tutkimuksen nimi, toteutusaika ja tutkimuksen tekijä, Taloustutkimus Oy.
- Toivomme, että lähetätte suunnittelemanne julkaisun (lehtiartikkeli, verkossa julkaistavat tiedot ym.) Taloustutkimus Oy:hyn tarkastettavaksi ennen julkaisemista. Lisäksi toivomme, että toimitatte meille tiedon siitä, missä ja milloin asia julkaistaan, jotta voimme vastata meille mahdollisesti tuleviin kyselyihin. Olemme mielellämme avuksi viestinnässänne.



LUOTETTAVUUSRAJATAULUKKO 95 %:N TASOLLE

% -luku, joka tuli tulokseksi	VASTAAJAMÄÄRÄ															
	25	50	75	100	150	200	250	300	400	500	600	800	1000	2000	3000	5000
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
2 tai 98	±5,6	±4,0	±3,2	±2,8	±2,3	±2,0	±1,8	±1,6	±1,4	±1,3	±1,1	±0,98	±0,9	±0,61	±0,51	±0,4
3 tai 97	±6,8	±4,9	±3,9	±3,4	±2,8	±2,4	±2,2	±2,0	±1,7	±1,5	±1,4	±1,2	±1,1	±0,75	±0,62	±0,49
4 tai 96	±7,8	±5,6	±4,5	±3,9	±3,2	±2,8	±2,5	±2,3	±2,0	±1,8	±1,6	±1,4	±1,3	±0,86	±0,71	±0,56
5 tai 95	±8,7	±6,2	±5,0	±4,4	±3,6	±3,1	±2,7	±2,5	±2,2	±2,0	±1,8	±1,5	±1,4 ¹	±0,96	±0,79	±0,62
6 tai 94	±9,5	±6,8	±5,5	±4,8	±3,9	±3,4	±3,0	±2,8	±2,4	±2,1	±2,0	±1,7	±1,5	±1,0	±0,87	±0,68
8 tai 92	±10,8	±7,7	±6,2	±5,4	±4,4	±3,8	±3,4	±3,1	±2,7	±2,4	±2,2	±1,9	±1,7	±1,2	±0,99	±0,77
10 tai 90	±12,0	±8,5	±6,9 ^{3b}	±6,0	±4,9 ^{3a}	±4,3	±3,8	±3,5	±3,0	±2,7	±2,5	±2,1	±1,9	±1,3	±1,1	±0,85
12 tai 88	±13,0	±9,2	±7,5	±6,5	±5,3	±4,6	±4,1	±3,8	±3,3	±2,9	±2,7	±2,3	±2,1	±1,4	±1,2	±0,92
15 tai 85	±14,3	±10,1	±8,2	±7,1	±5,9	±5,1	±4,5	±4,1	±3,6	±3,2	±2,9	±2,5	±2,3	±1,6	±1,3	±1,0 ²
20 tai 80	±16,0	±11,4	±9,2	±8,0	±6,6	±5,7	±5,0	±4,6	±4,0	±3,6	±3,3	±2,8	±2,5	±1,8	±1,4	±1,1
25 tai 75	±17,3	±12,3	±10,0	±8,7	±7,1	±6,1	±5,5	±5,0	±4,3	±3,9	±3,6	±3,0	±2,8	±1,9	±1,6	±1,2
30 tai 70	±18,3	±13,0	±10,5	±9,2	±7,5	±6,5	±5,8	±5,3	±4,6	±4,1	±3,8	±3,2	±2,9	±2,0	±1,7	±1,3
35 tai 65	±19,1	±13,5	±11,0	±9,5	±7,8	±6,8	±6,0	±5,5	±4,8	±4,3	±3,9	±3,3	±3,1	±2,1	±1,7	±1,4
40 tai 60	±19,6	±13,9	±11,3	±9,8	±8,0	±7,0	±6,2	±5,7	±4,9	±4,4	±4,0	±3,4	±3,1	±2,2	±1,8	±1,4
45 tai 55	±19,8	±14,1	±11,4	±9,9	±8,1	±7,0	±6,2	±5,8	±5,0	±4,5	±4,1	±3,5	±3,2	±2,2	±1,8	±1,4
50 tai 50	±20,0	±14,2	±11,5	±10,0	±8,2	±7,1	±6,3	±5,8	±5,0	±4,5	±4,1	±3,5	±3,2	±2,2	±1,8	±1,4

Esimerkki 1

Jos tuhannesta vastaajasta 5 % on ostanut tuotetta, on virhemarginaali ±1,4 prosenttiyksikköä. Koko väestössä on siis 95 %:n luotettavuustason mukaan 3,6–6,4 % tuotetta ostaneita.

Esimerkki 2

Oletetaan ennen tutkimusta, että tuotteen markkinaosuus on noin 15 %. Halutaan selvittää asia ±1 prosenttiyksikön tarkkuudella. Tutkimukseen tarvitaan 5000 vastaajaa.

Esimerkki 3

a) Tuhannen vastaajan joukossa 15–19-vuotiaita on 150, ja näistä 10 % ilmoittaa ostavansa säännöllisesti tuotetta X. Todellinen ostajien osuus 95 %:n luotettavuustasolla on 10 % ±4,9 eli 5,1–14,9 %.

b) Jos otoskoko olisi puolta pienempi eli 500, 15–19-vuotiaita vastaajia olisi 75 ja todellinen ostajien osuus olisi 10 % ±6,9 eli 3,1–16,9 %.