

WACSI 2021

Vesilaitosten asiakastyytyväisyystutkimus
Tulokset

Nurmijärvi

Taloustutkimus Oy
Timo Myllymäki
19.11.2021



SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	4
2. YHTEENVETO	7
3. TUTKIMUKSEN TULOKSET	9
WACSI –MITTARIT	11
VEDEN LAATU	14
VEDEN JAKELU	17
VESILAITOKSEN PALVELU	20
VESILAITOKSEN VIESTINTÄ	23
VIEMÄRÖINTIIN LIITTYVÄT KYSYMYKSET	25
VEDEN LAADUN JA VESILAITOKSEN TOIMINNAN KEHITYSKOHDENELIKENTÄT	29
TUNNETTUUS JA YHTEYDENPITO VESILAITOKSEEN	35
TIEDONSAANTI VESILAITOKSESTA	43
VESIKATKOKSET JA MUUT HÄIRIÖTILANTEET	46
VESILAITOKSEN JA MUIDEN PALVELUNTARJOAJIEN VERTAILU	53
VEDEN KULUTUS	56
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 WACSI 2021 –tutkimuksen tuloksista.

Tutkimuksen tavoitteet

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

Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä

Tutkimus on tehty puhelinhaastatteluina 30.7. - 13.11.2021 välisenä aikana Taloustutkimuksen puhelinhaastattelukeskuksessa. Tiedonkeruun kesto on selvästi aiempia vuosia pidempi. Joidenkin vesilaitosten alueelta oli aiempia vuosia haasteellisempaa saada asukkaita vastaamaan puhelimeen. Lisäksi tiedonkeruun aloitus viivästyi, eikä haastatteluja saatu tehdä kesän aikana niin paljon kuin normaaleina vuosina.

Tiedonkeruun toteutti 78 Taloustutkimuksen haastattelijat. Tutkimuksen kohderyhmän muodostivat kunkin vesilaitoksen toiminta-alueella asuvat 25-74-vuotiaat. Tutkimuksen näyte muodostettiin satunnaispoiminnalla kohdealueella asuvien henkilöiden puhelinnumeroista.

Haastatteluja tehtiin kaikkiaan 3 700 kpl.

Aineiston käsittely

Aineiston tallennus, koodaus ja atk-tulostus on tehty Taloustutkimus Oy:ssä. Tuloksia ei ole painotettu.

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

JOHDANTO

- Vuoden 2021 tutkimuksessa olivat mukana seuraavien kaupunkien / kuntien vesilaitokset
 1. Hanko
 2. Hämeenlinna
 3. Järvenpää
 4. Kangasala
 5. Kotka
 6. Kouvola
 7. Kuopio
 8. Lahti+Hollola
 9. Nurmijärvi
 10. Oulu
 11. Pori
 12. Rauma
 13. Riihimäki
 14. Tervola

- 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 VAHVUUKSISTA JA KEHITTÄMISKOHTEISTA

- **Veden laatu**
 - Voimakkaimmin tyytyväisyyden kanssa korreloi veden maku. Myös muilla laatumittareilla on korkea korrelaatio laatutyytyväisyyden kanssa.
 - Kaikki laatutekijät hyvällä tasolla.
 - Laatutekijöistä ei mikään erotu erityisenä vahvuutena.
 - Veden makuun kannattaa kiinnittää huomiota.
- **Veden jakelu**
 - Tyytyväisyyden kanssa korreloivat voimakkaimmin toimitusvarmuus ja kunnallisen vesijohtoverkoston kunto.
 - Jakeluun liittyvät asiat suurimmaksi osaksi hyvällä tasolla. Hieman hyvästä tasosta jäädään vesijohtoverkoston kunnan osalta.
 - Vahvuustekijänä toimitusvarmuus ja jakelun katkottomuus
 - Vesijohtoverkoston kunto on kehittämisen kohde.
- **Palvelu**
 - Palvelutekijöistä voimakkaimmin tyytyväisyyden kanssa korreloi ongelmanratkaisukyky ja palveluhalu.
 - Hintaa lukuun ottamatta palveluun liittyvät tekijät hyvällä tasolla
 - Tyytyväisyys on tasaista, hieman muita suuremman korrelaation ongelmanratkaisukykyä ja palveluhalua voidaan pitää vahvuuksina
 - Ei merkittäviä kehittämisen kohteita
- **Viestintä**
 - Tyytyväisyyden kanssa korreloivat voimakkaimmin veden laatuviestintä ja tiedon löydettävyys www-sivuilta
 - Viestintään liittyvät tekijät kohtuullisen hyvällä tasolla
 - Viestinnän osalta ei ole selviä erityisiä vahvuustekijöitä, mutta tiedon löydettävyys www-sivuilla on potentiaalinen vahvuus
 - Laatu ja hintaviestintään kannattaa edelleen kiinnittää huomiota.

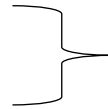
3. Tutkimuksen tulokset

WACSI -MITTARIT

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

- Veden laatuun liittyvät ominaisuudet:

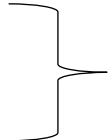
- Veden maku
- Veden haju
- Veden väri



WACSI – Veden laatu

- Veden jakeluun liittyvät ominaisuudet:

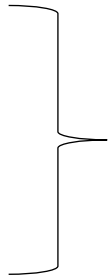
- Veden paine
- Veden toimitusvarmuus
- Veden jakelun katkottomuus
- Kunnallisen vesijohtoverkoston kunto



WACSI – Veden jakelu

- Vesilaitoksen palveluun liittyvät ominaisuudet:

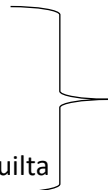
- Asioinnin helppous
- Palvelun ystävällisyys
- Palveluhalu
- Palvelun asiantuntevuus
- Ongelmanratkaisukyky
- Vesilaitoksen toiminnan uskottavuus
- Veden hinta
- Veden laskutuskäytäntö



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

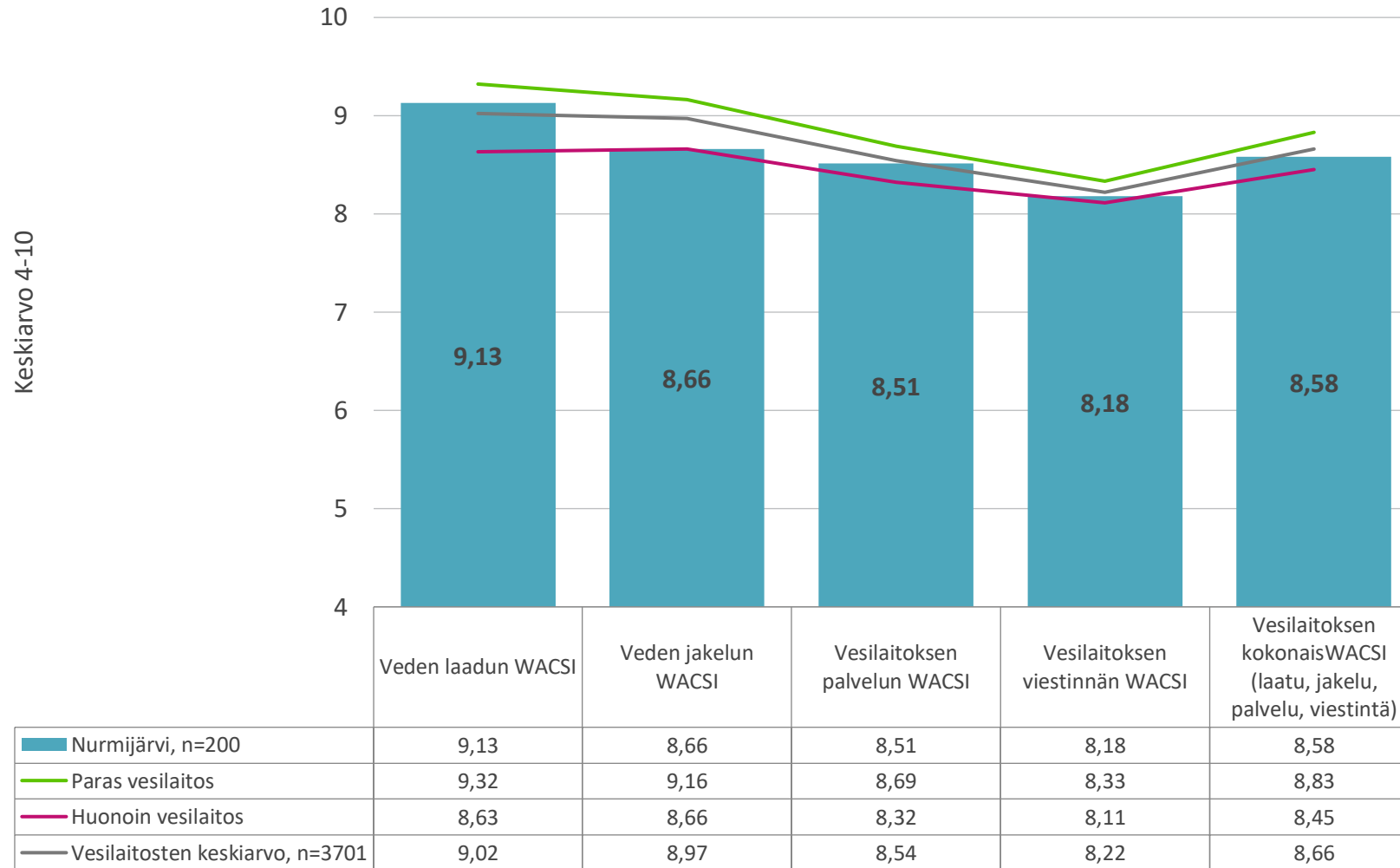
Palvelu

Viestintä

KokonaisWACSI -indeksi

Vesilaitoksen WACSI -indeksit 2021

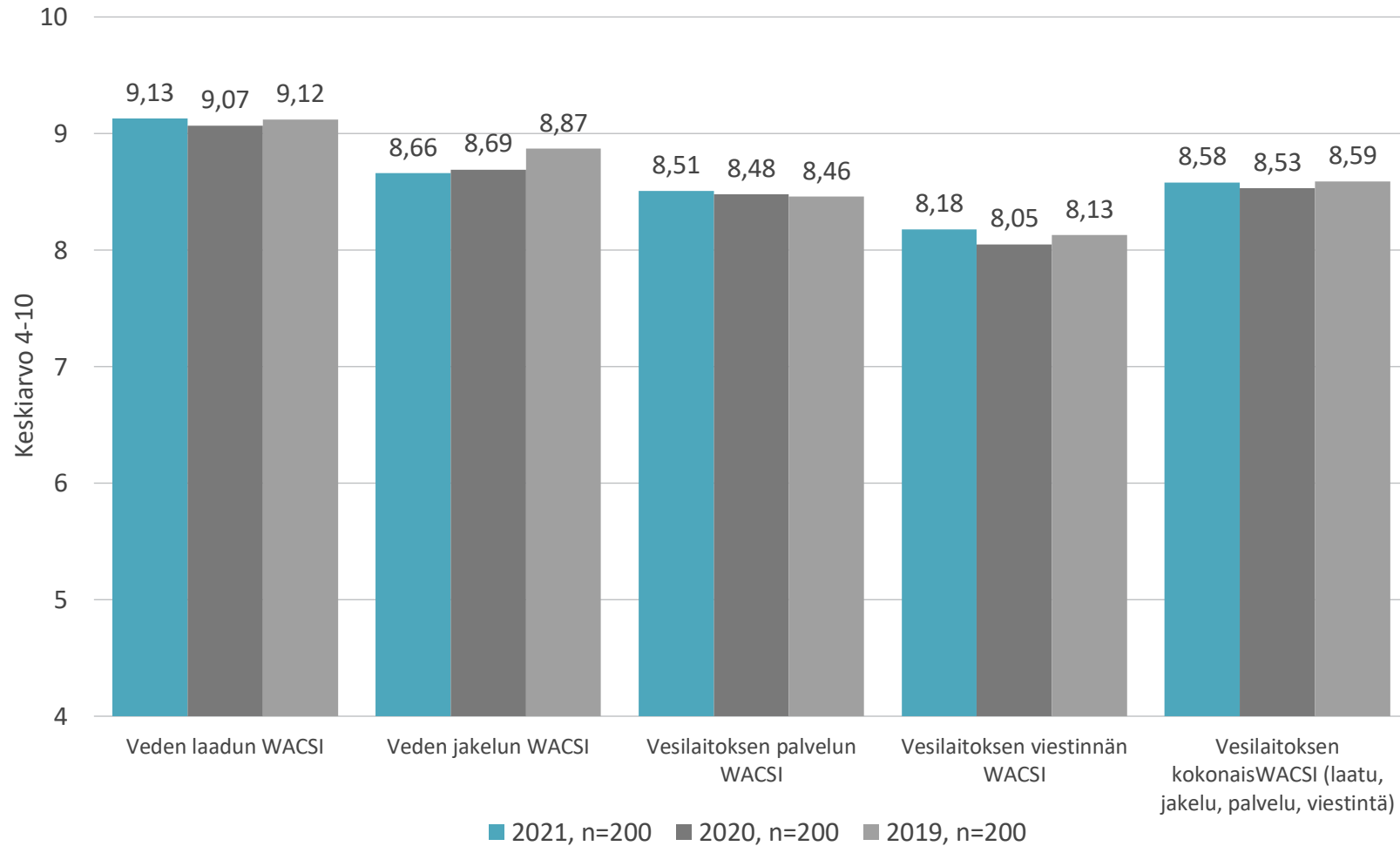
Nurmijärvi



n=arvosanan antaneet

Vesilaitoksen WACSI -indeksit 2019 - 2021

Nurmijärvi



n=arvosanan antaneet

VEDEN LAATU

Veden laatuun liittyvät tulokset on esitetty seuraavilla sivuilla.

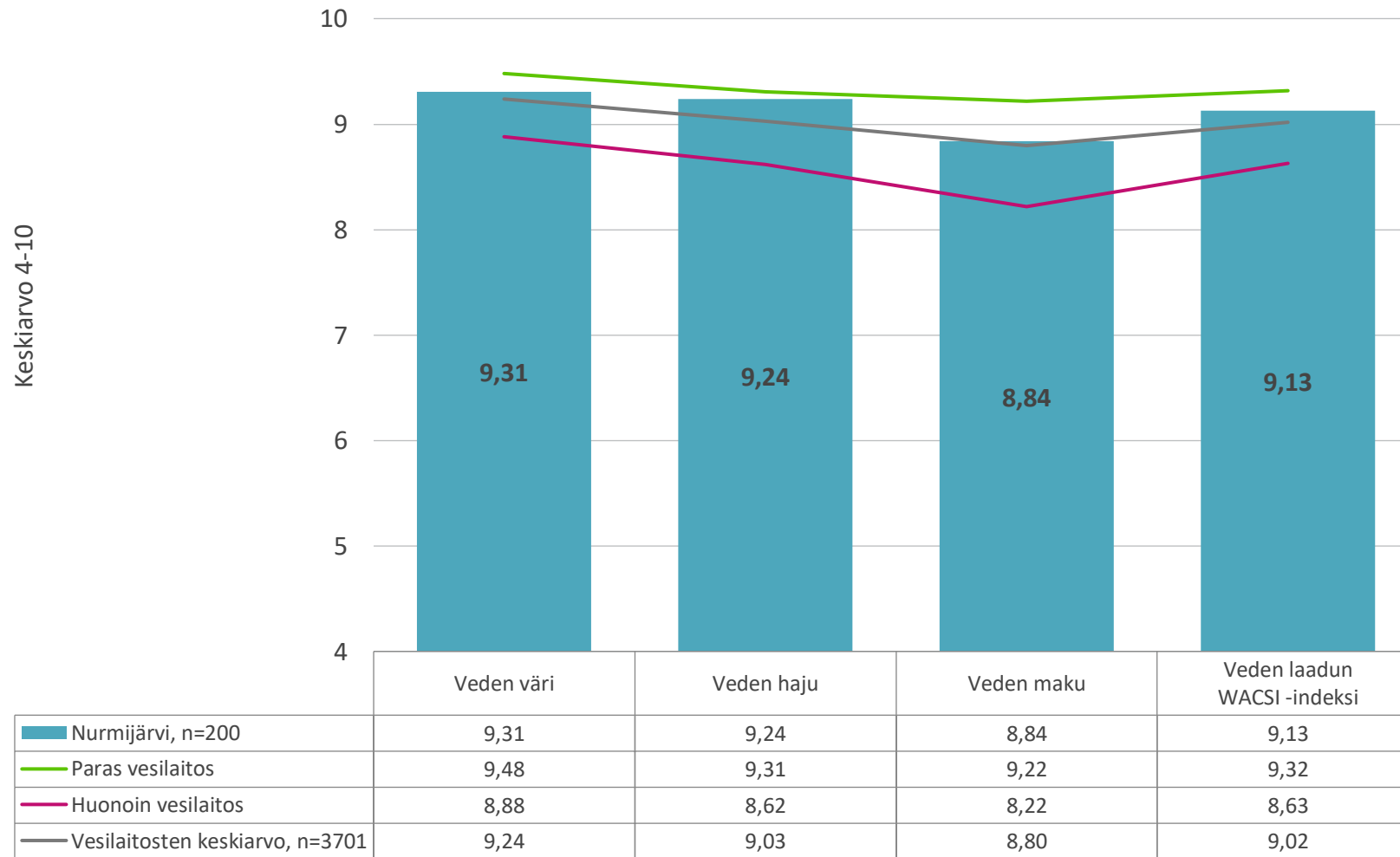
Veden laatutekijät ovat

Maku

Väri

Haju

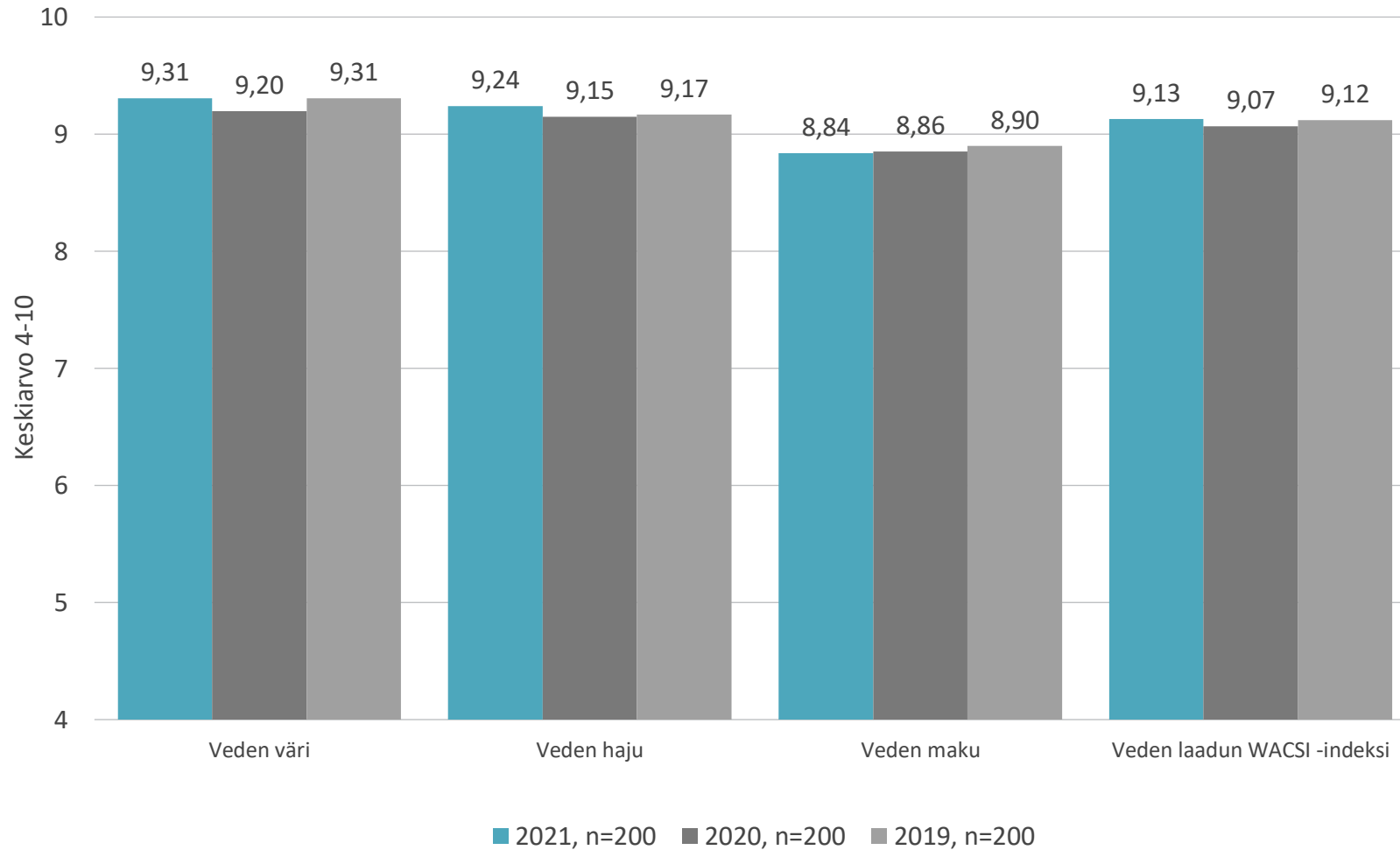
Arvosanat veden laatua kuvaaville ominaisuuksille 2021 Nurmijärvi



n=arvosanan antaneet

Arvosanat veden laatua kuvaaville ominaisuuksille 2019 - 2021

Nurmijärvi



n=arvosanan antaneet

VEDEN JAKELU

Veden jakeluun liittyvät tulokset on esitetty seuraavilla sivuilla.

Veden jakelutekijät ovat

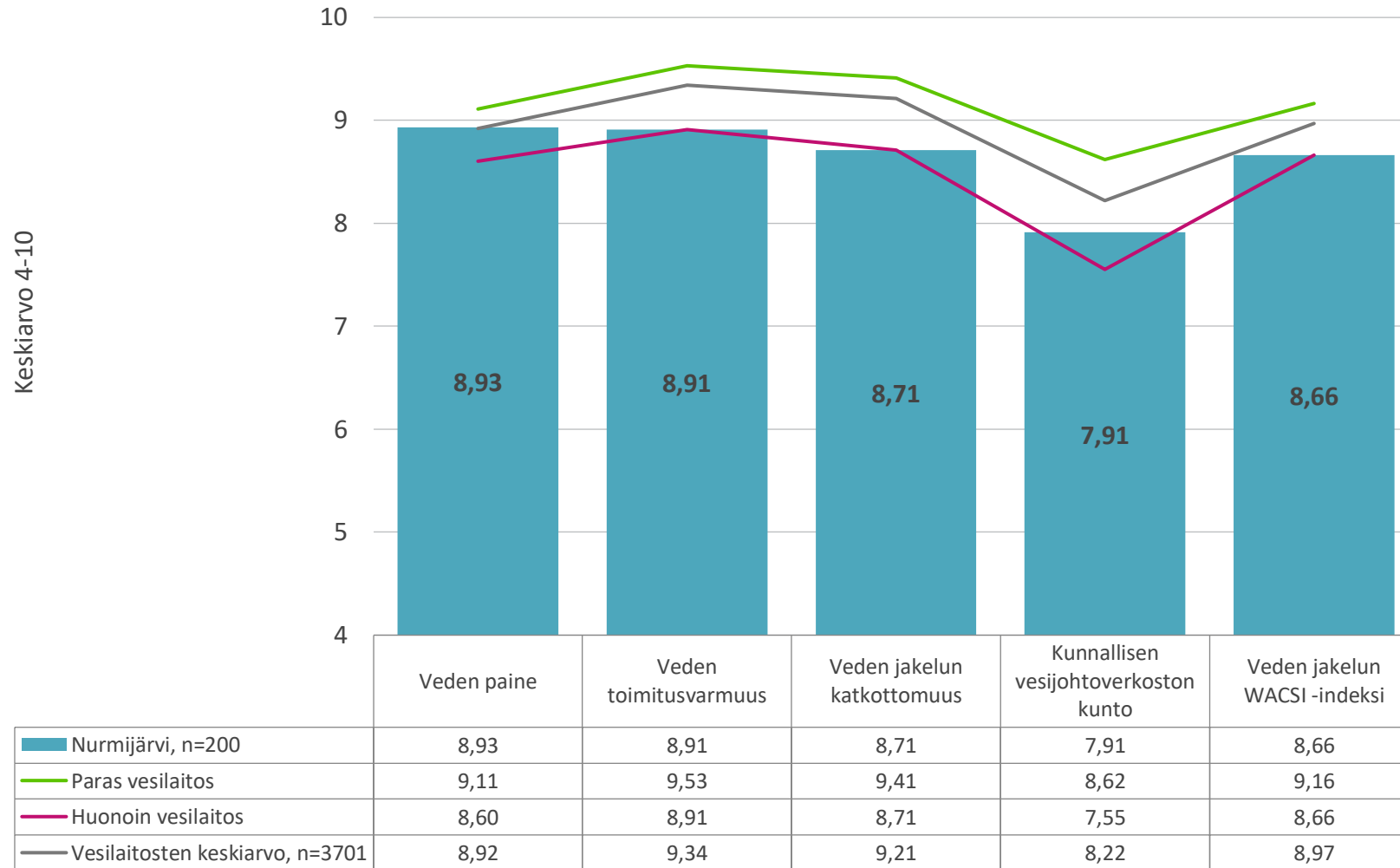
Veden toimitusvarmuus

Veden jakelun katkottomuus

Veden paine

Kunnallisen vesijohtoverkoston kunto

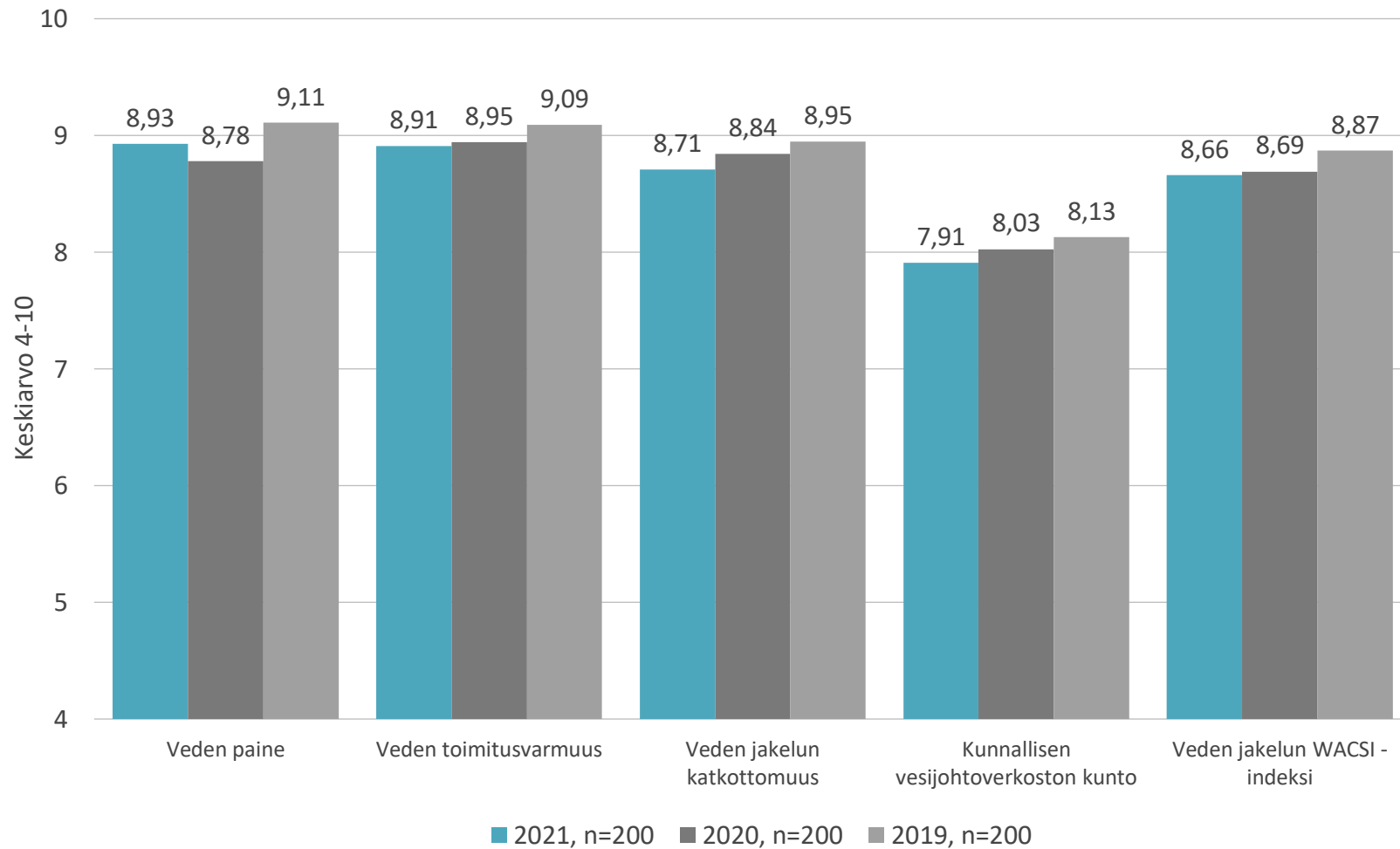
Arvosanat vesilaitoksen veden jakelua koskeville tekijöille 2021 Nurmijärvi



n=arvosanan antaneet

Arvosanat vesilaitoksen veden jakelua koskeville tekijöille 2019 - 2021

Nurmijärvi



n=arvosanan antaneet

VESILAITOKSEN PALVELU

Vesilaitoksen palveluun liittyvät tulokset on esitetty seuraavilla sivuilla.

Palvelutekijät ovat

Palvelun asiantuntevuus*

Palvelun ystävällisyys*

Asiainnin helppous*

Palveluhalu*

Ongelmanratkaisukyky*

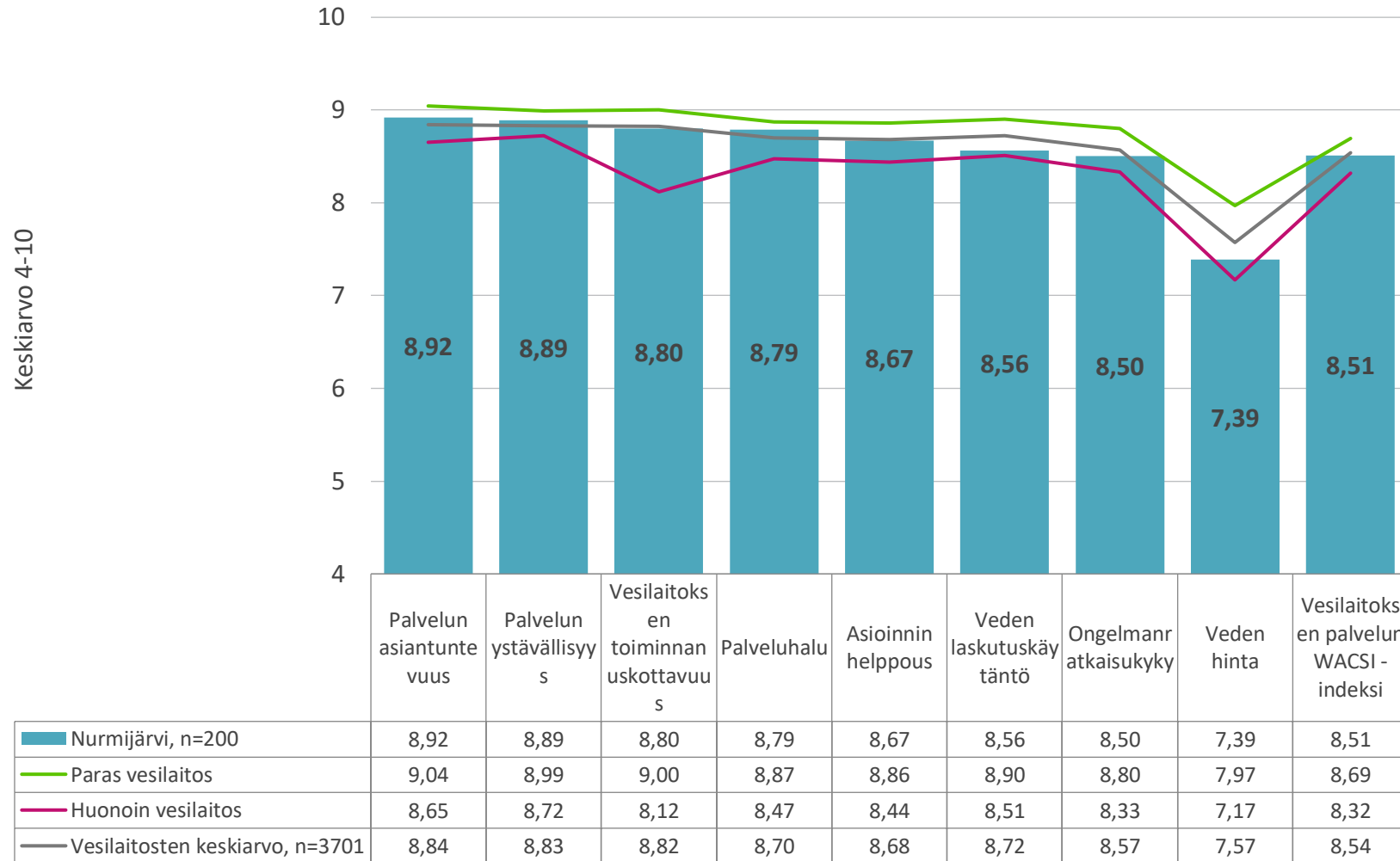
Veden hinta

Vesilaitoksen toiminnan uskottavuus

Veden laskutuskäytäntö

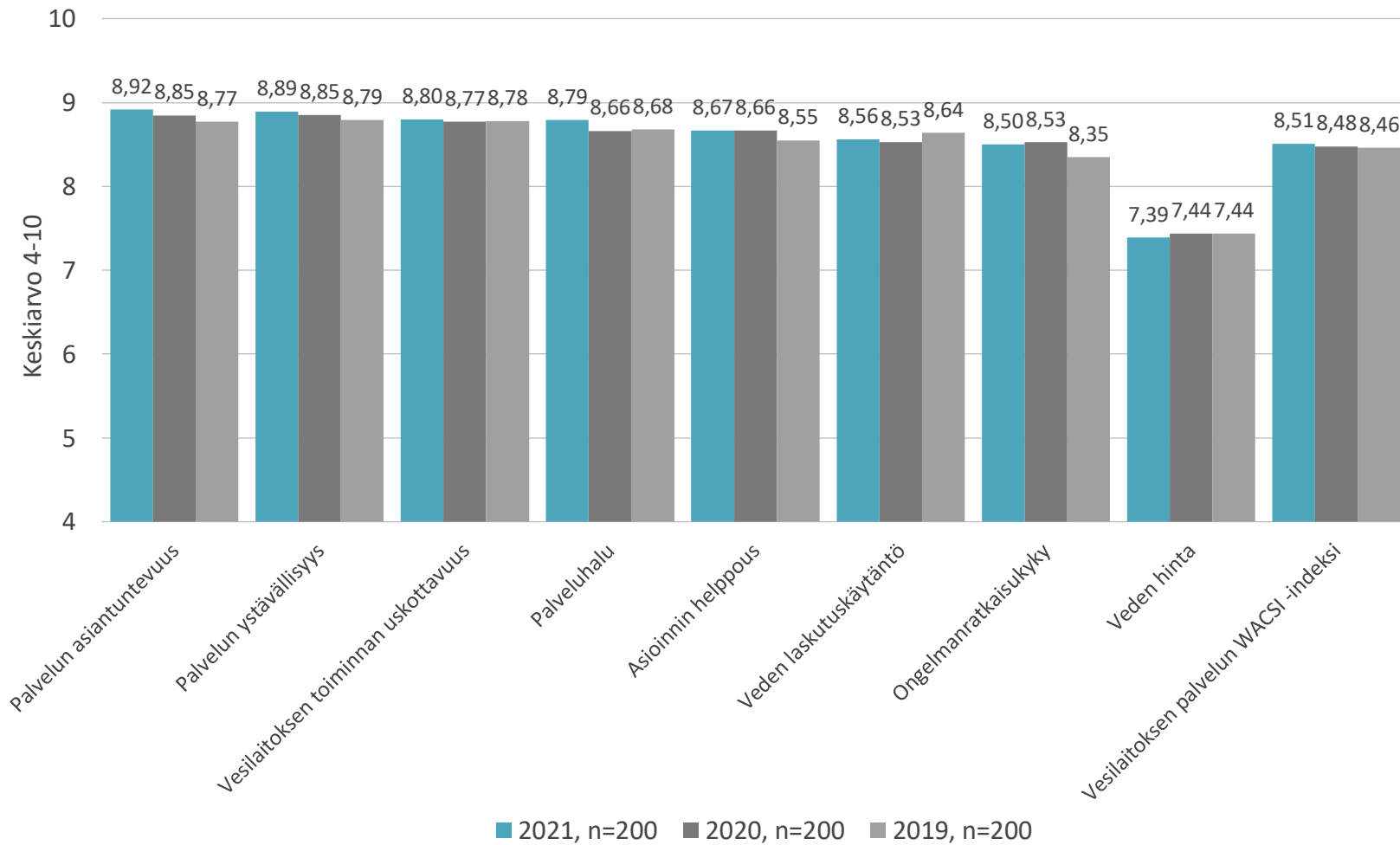
*kysyttiin vain heiltä, joilla kokemusta palvelusta

Arvosanat vesilaitoksen palveluja koskeville tekijöille 2021 Nurmijärvi



n=arvosanan antaneet

Arvosanat vesilaitoksen palveluja koskeville tekijöille 2019 - 2021 Nurmijärvi



n=arvosanan antaneet

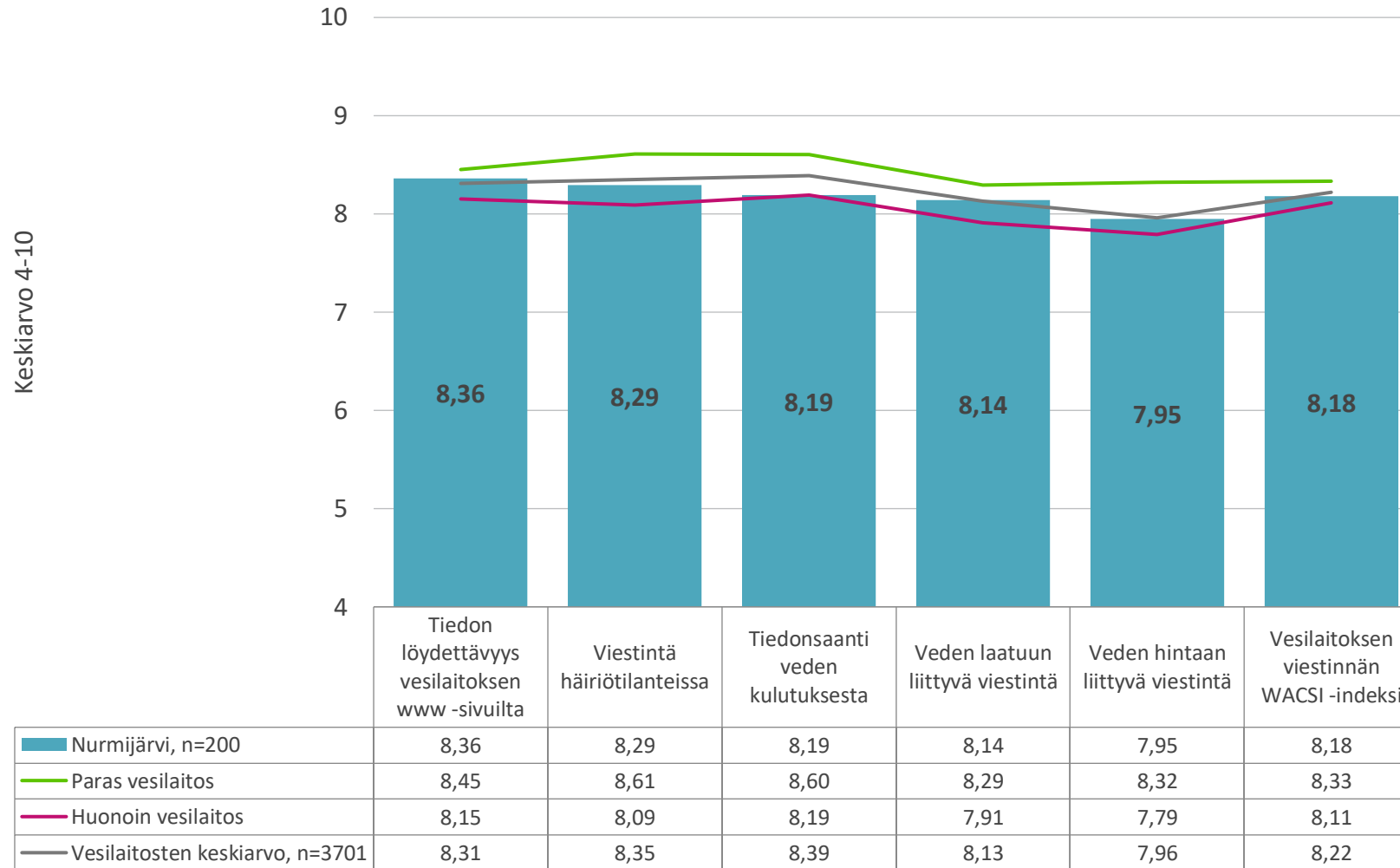
VESILAITOKSEN VIESTINTÄ

Vesilaitoksen viestintään liittyvät tulokset on esitetty seuraavilla sivuilla.

Viestintätekijät ovat

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

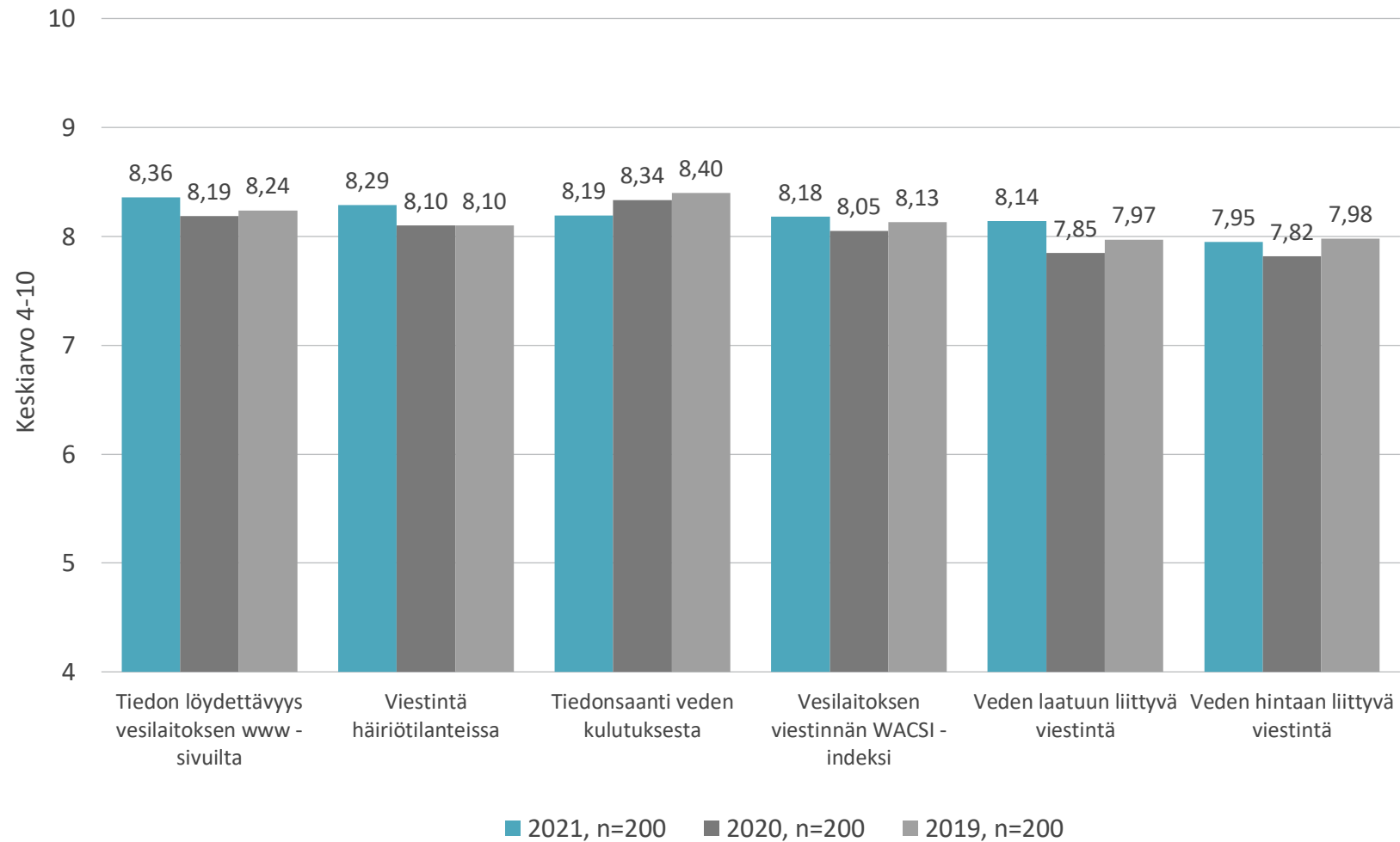
Arvosanat vesilaitoksen viestintää koskeville tekijöille 2021 Nurmijärvi



n=arvosanan antaneet

Arvosanat vesilaitoksen viestintää koskeville tekijöille 2019 - 2021

Nurmijärvi



n=arvosanan antaneet

VIEMÄRÖINTIIN LIITTYVÄT KYSYMYKSET

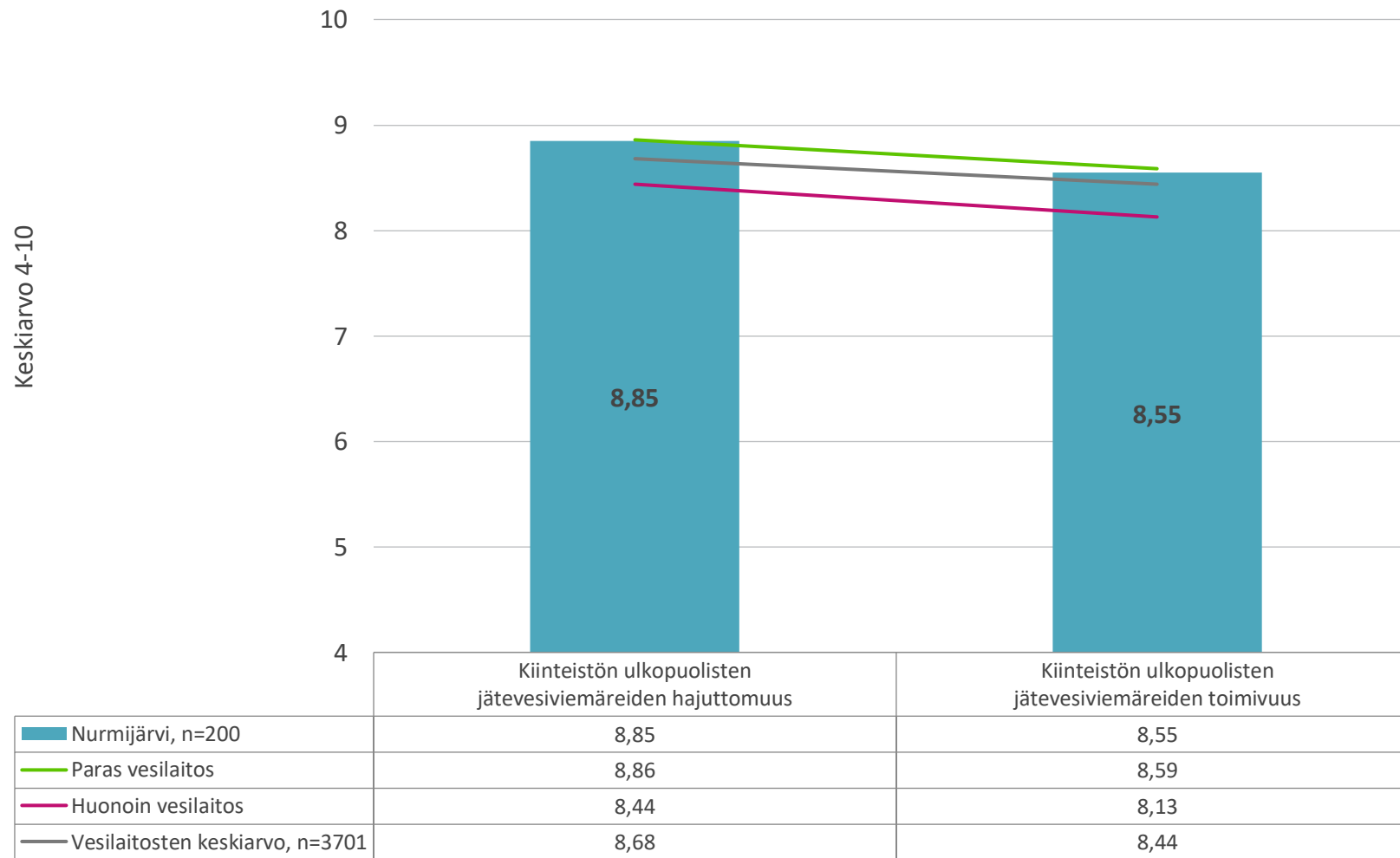
Viemäröintiin liittyvät tulokset on esitetty seuraavilla sivuilla.

Viemäröintitekijät ovat

Kiinteistön ulkopuolisten jätevesiviemäreiden hajuttomuus

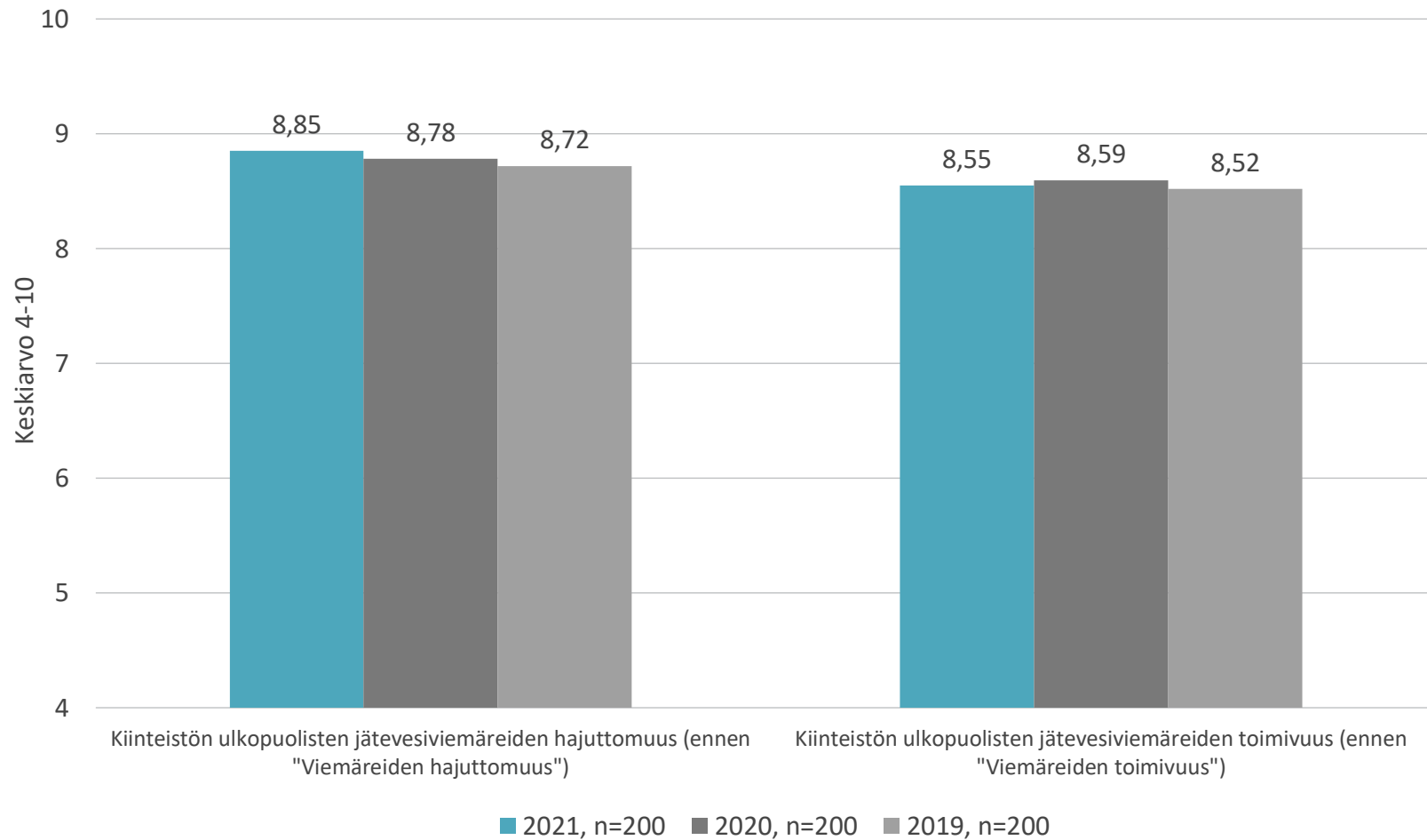
Kiinteistön ulkopuolisten jätevesiviemäreiden toimivuus

Arvosanat vesilaitoksen viemäröintiä koskeville tekijöille 2021 Nurmijärvi



n=arvosanan antaneet

Arvosanat vesilaitoksen viemäröintiä koskeville tekijöille 2019 - 2021 Nurmijärvi



n=arvosanan antaneet

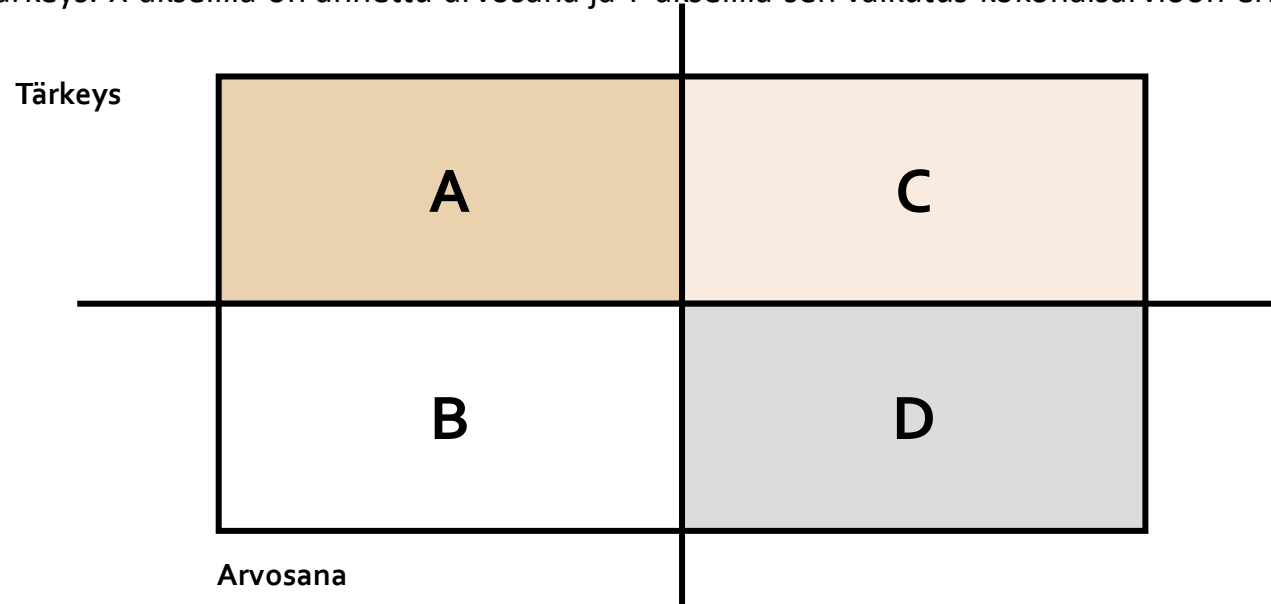
VEDEN LAADUN JA VESILAITOKSEN TOIMINNAN KEHITYSKOHDENELIKENTÄT

- Sektori A: Vesilaitoksen ensisijaiset kehityskohteet. Tähän ruutuun sijoittuvat tekijät, joilla on keskimääräistä suurempi vaikutus kokonaisarvioon ja jotka ovat saaneet huonomman arvion kuin tutkitut tekijät keskimäärin. Toisin sanoen: jos näiden tekijöiden saama arvosana paranee, vaikutus yleiseen tyytyväisyyteen on suurempi, kuin esim. ruudussa B olevilla tekijöillä, koska niillä on keskimääräistä suurempi vaikutus kokonaisarvioon.
- Sektori B: Vesilaitoksen toissijaiset kehityskohteet. Nämä tekijät vaikuttavat keskimääräistä vähemmän kokonaisarvioon, mutta näistä vesilaitos saa huonompia arvosanoja kuin tutkitut tekijät keskimäärin.
- Sektori C: Vesilaitoksen suurimmat vahvuudet. Näillä tekijöillä on keskimääräistä suurempi vaikutus kokonaisarvioon ja näistä vesilaitos saa keskimääräistä paremmat arviot.
- Sektori D: Vesilaitoksen resurssivahvuudet. Nämä tekijät ovat saaneet keskimääräistä paremmat arviot, mutta niiden vaikutus kokonaisarvioon on keskimääräistä vähäisempi.
- Tärkeys on laskettu korrelaatioanalyysillä laskemalla kunkin ominaisuuden korrelaatio* vedelle, vesilaitoksen palvelulle tai veden jakelulle ja viestinnälle annetun yleisarvosanan kanssa. Mitä suurempi korrelaatio, sen suurempi yhteys yksittäisellä ominaisuudella on vedelle tai vesilaitokselle annettuun kokonaisarvosanaan.

* käytetty Spearmanin korrelaatiokerrointa, teoreettinen vaihteluväli [-1 (täydellinen negatiivinen lineaarinen riippuvuus), 1 (täydellinen lineaarinen riippuvuus)]

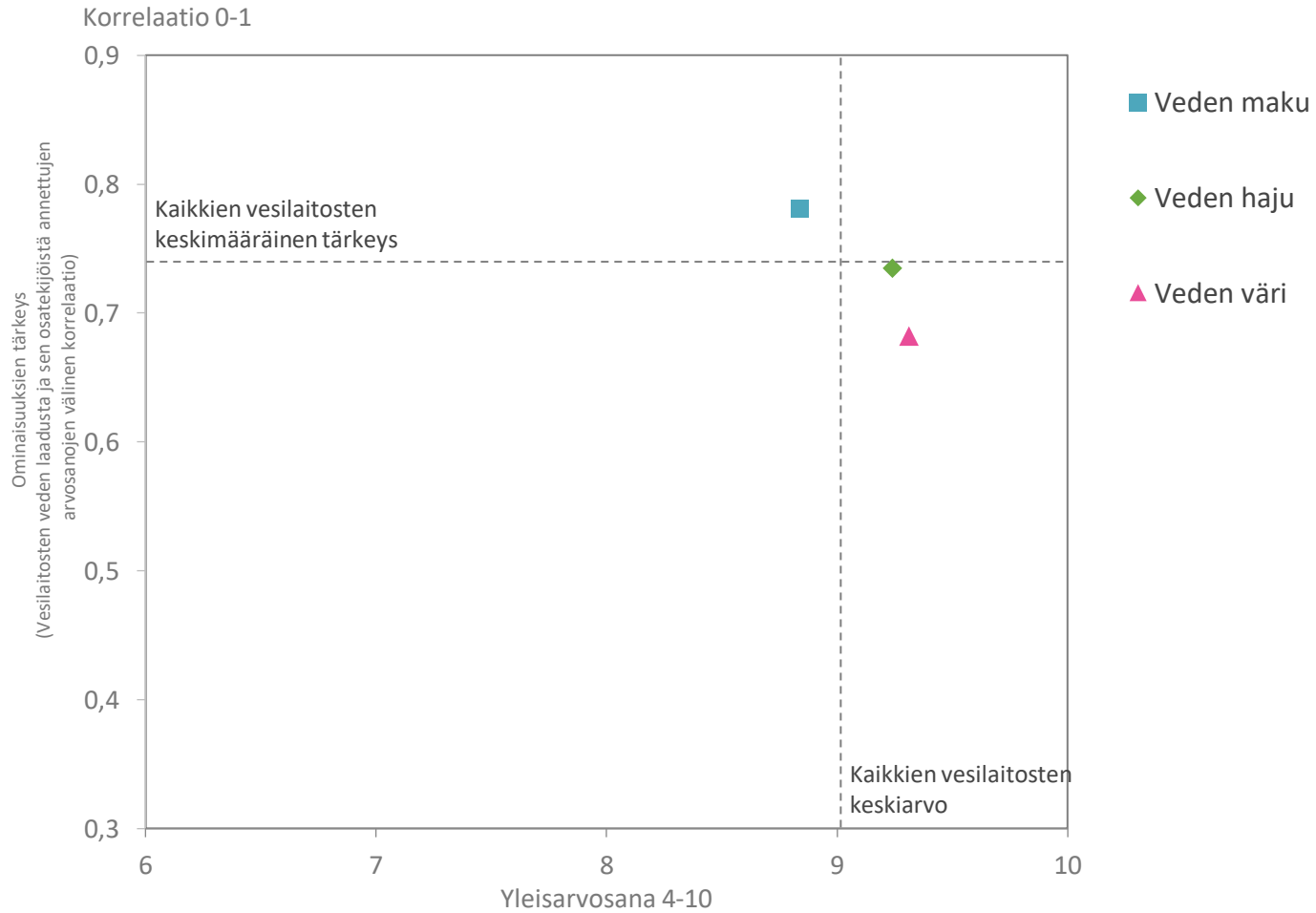
VEDEN LAADUN JA VESILAITOKSEN TOIMINNAN KEHITYSKOHDENELIKENTÄT

- Seuraavien sivujen kuvissa on esitetty veden laatua kuvaavien ominaisuuksien sekä vesilaitosten toimintaa kuvaavien ominaisuuksien arvosanat ja tärkeys. X-akselilla on annettu arvosana ja Y-akselilla sen vaikutus kokonaisarvioon erikseen laskettuna.

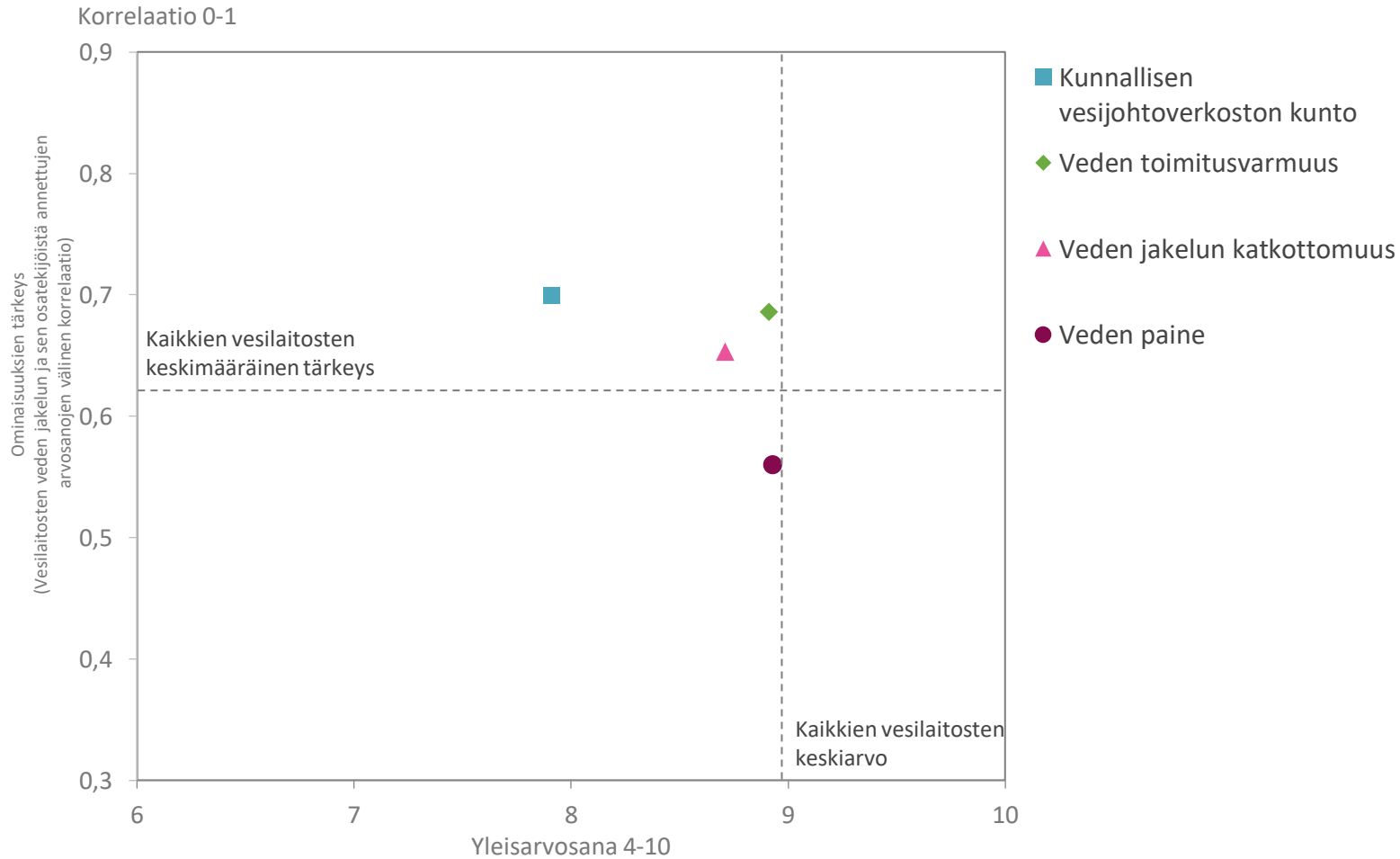


- Sektori A: Vesilaitoksen ensisijaiset kehityskohteet
- Sektori B: Vesilaitoksen toissijaiset kehityskohteet
- Sektori C: Vesilaitoksen suurimmat vahvuudet
- Sektori D: Vesilaitoksen resurssivahvuudet

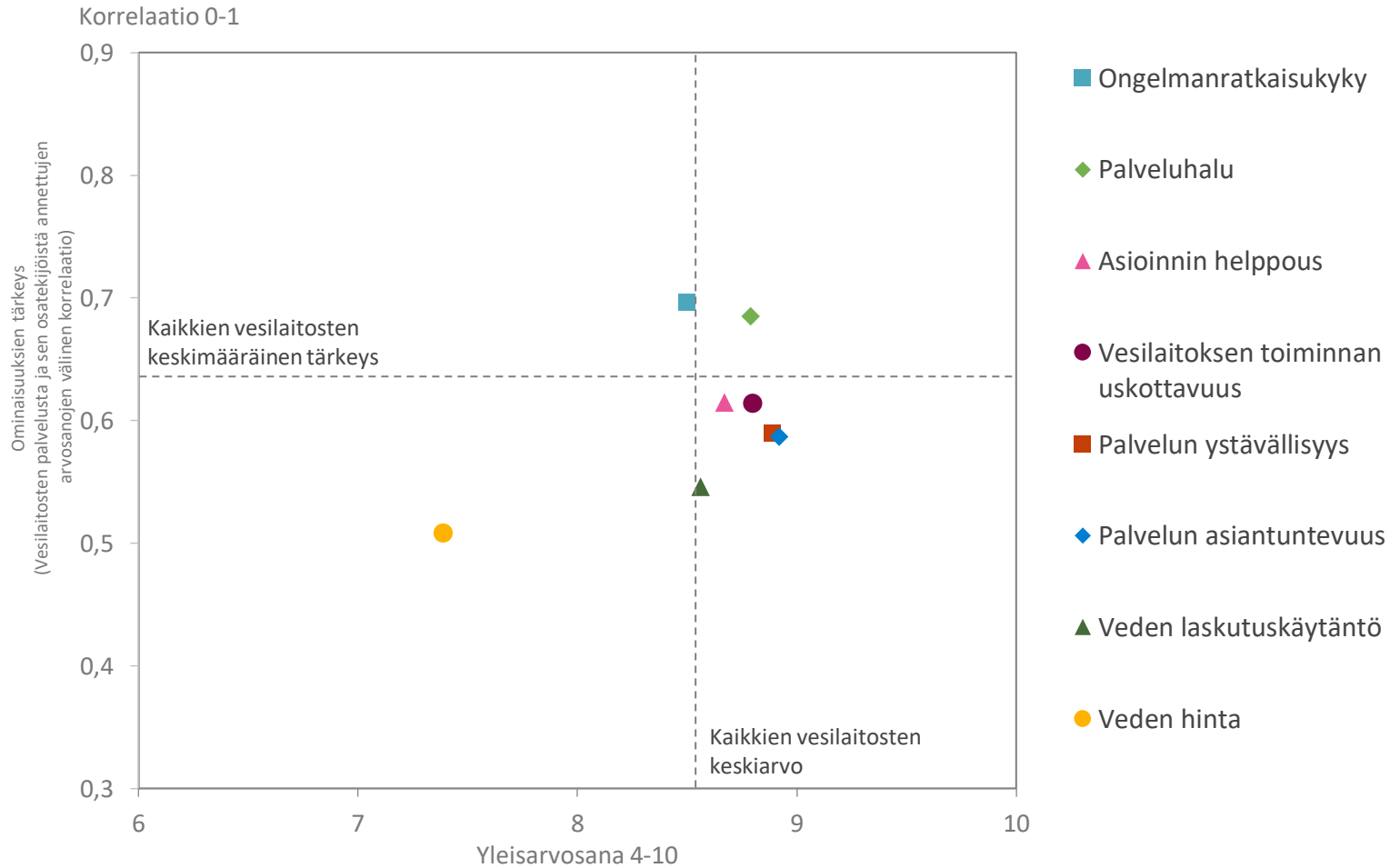
Veden laadun kehityskohdenelikenttä Nurmijärvi



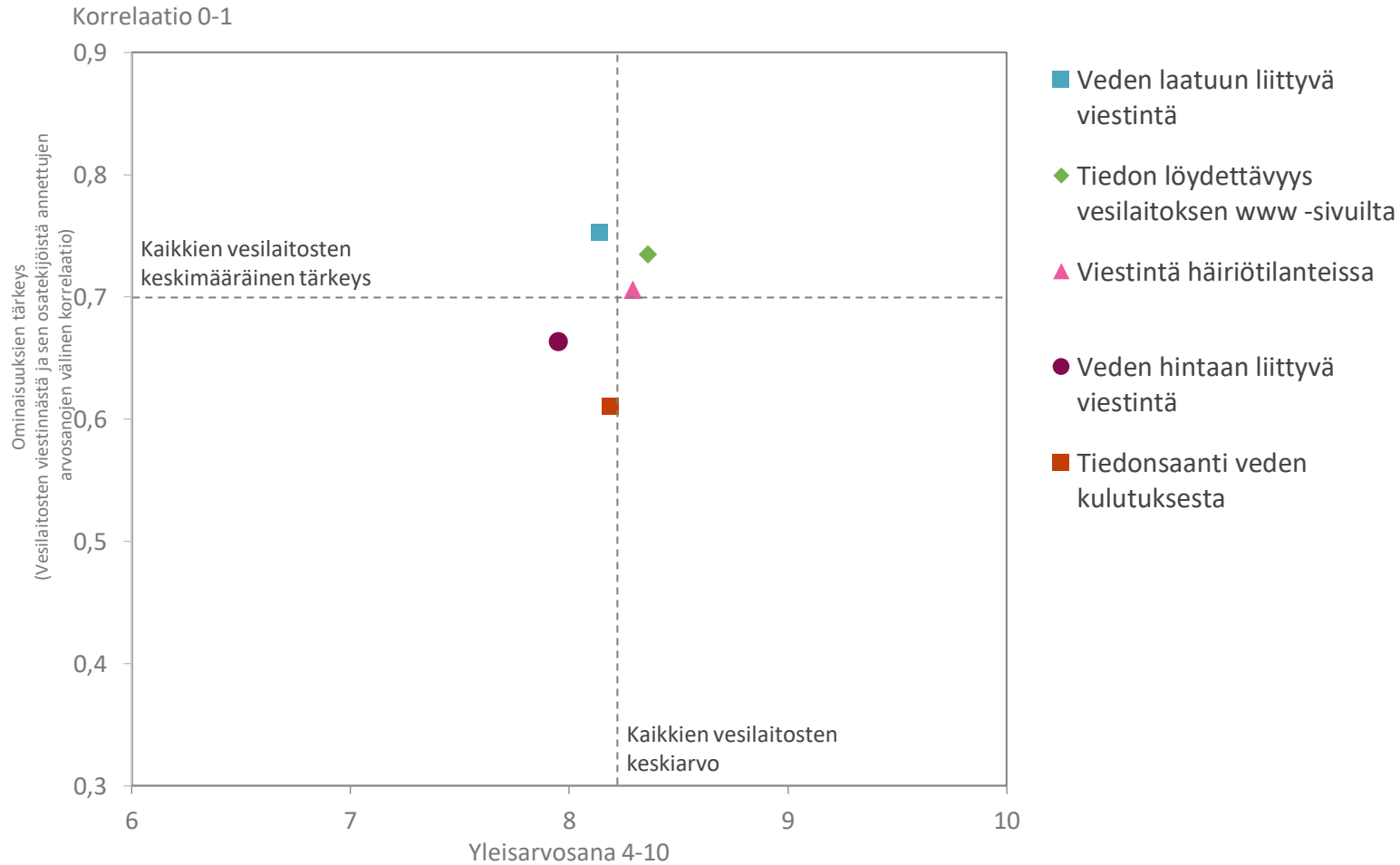
Vesilaitoksen veden jakelun kehityskohdenelikenttä Nurmijärvi



Vesilaitoksen palvelun kehityskohdenelikenttä Nurmijärvi



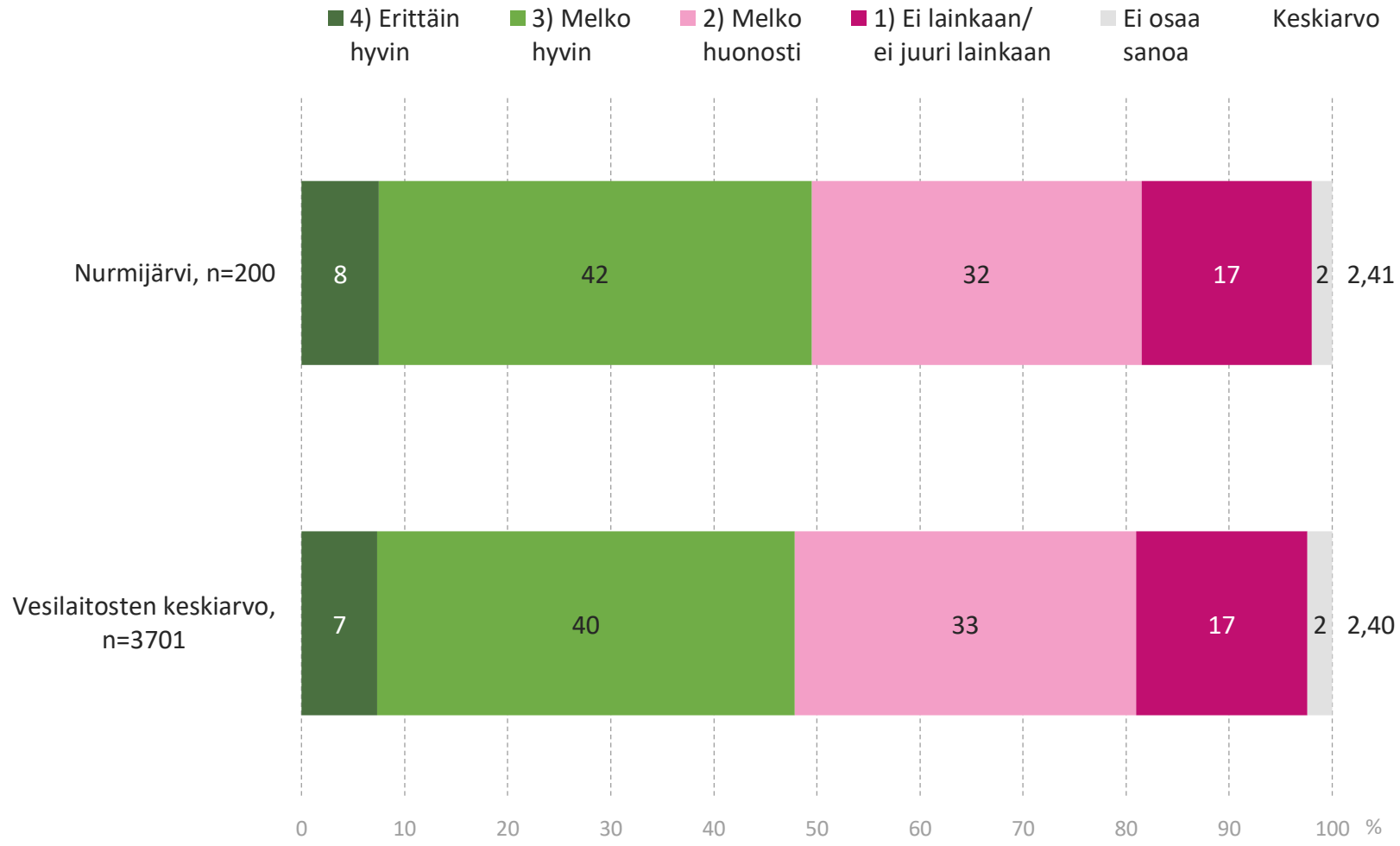
Vesilaitoksen viestinnän kehityskohdenelikenttä Nurmijärvi



TUNNETTUUS JA YHTEYDENPITO VESILAITOKSEEN

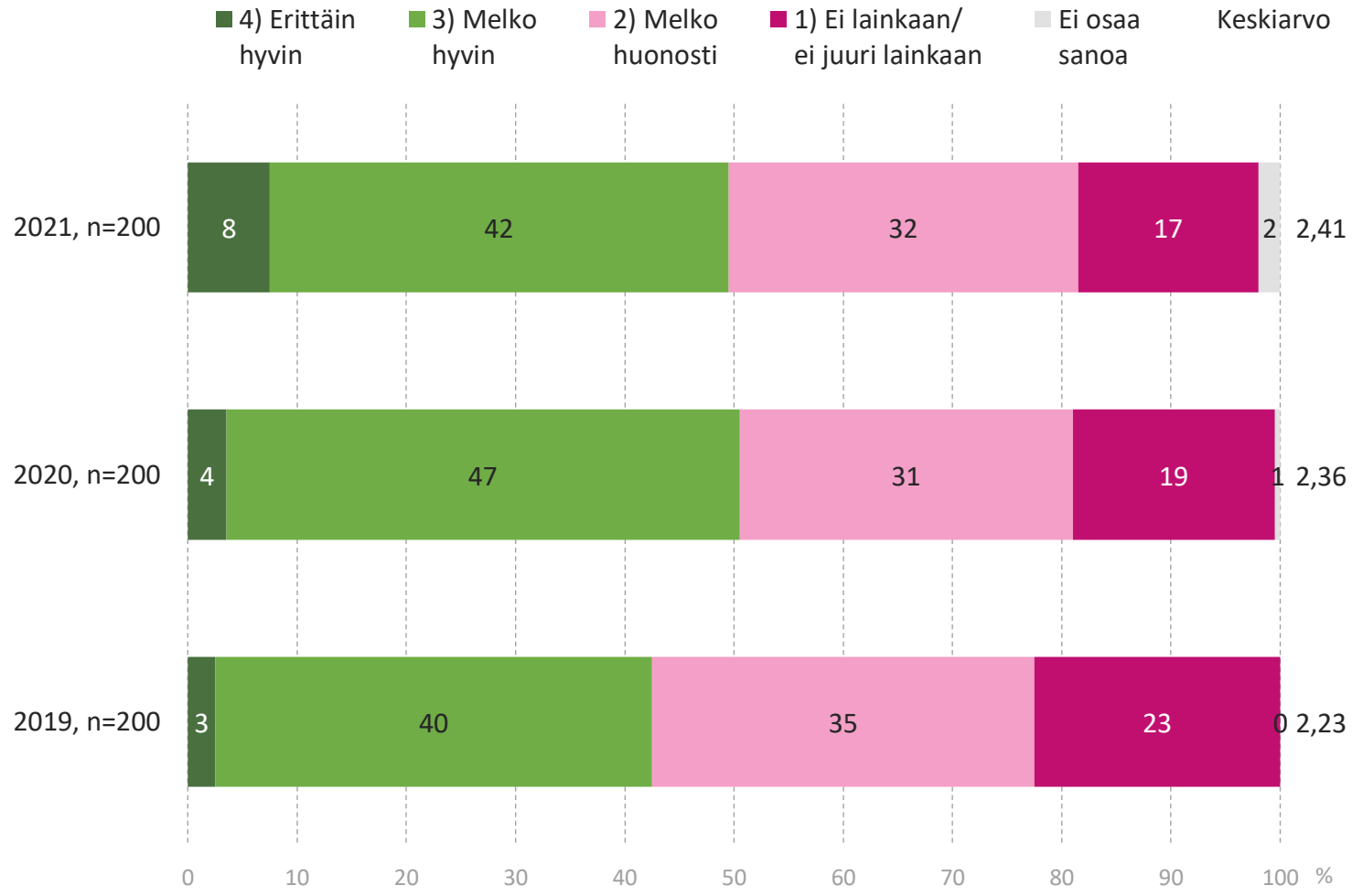
Miten tuntee vesilaitoksen 2021

Nurmijärvi



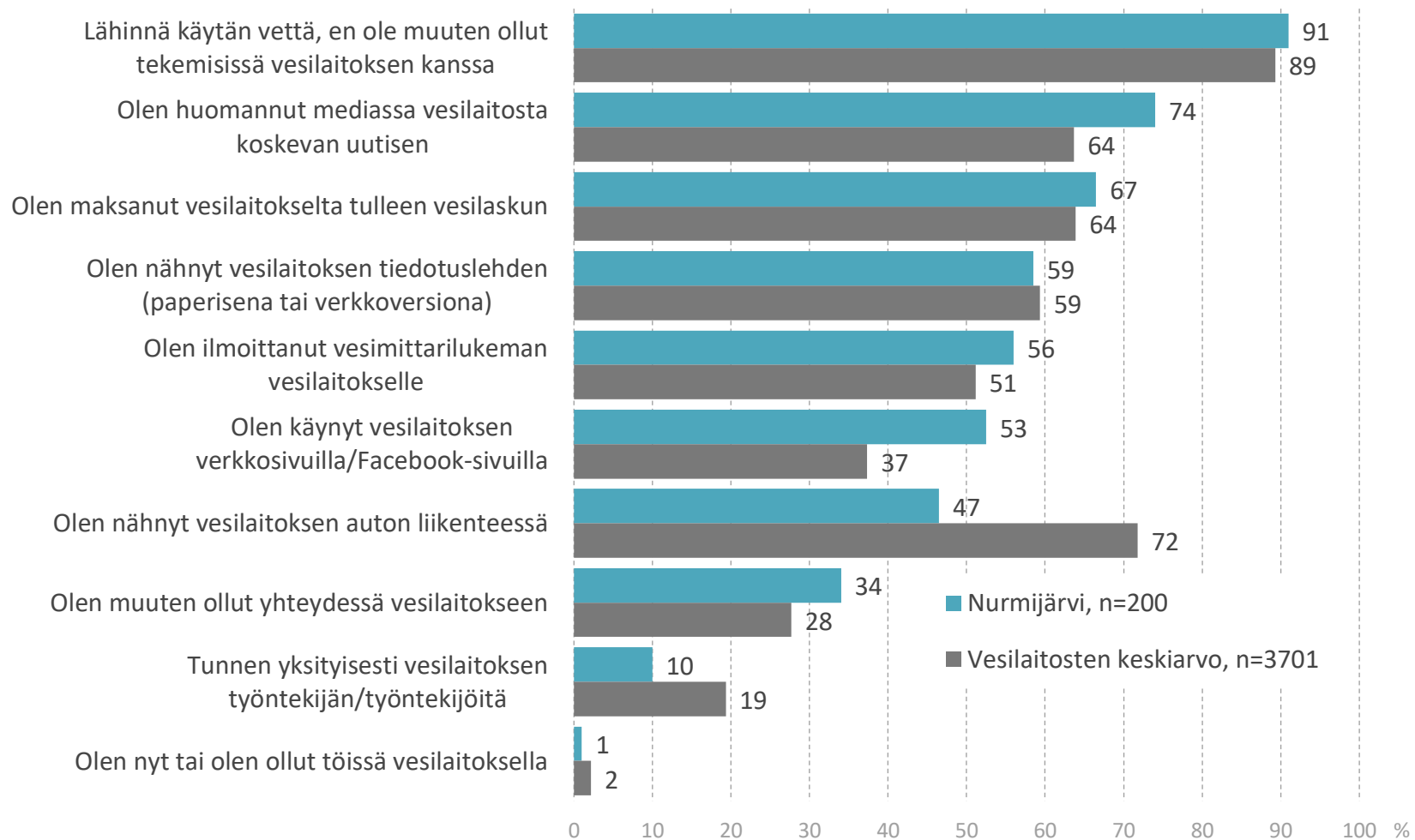
n=kaikki vastaajat

Miten tuntee vesilaitoksen 2019 - 2021 Nurmijärvi



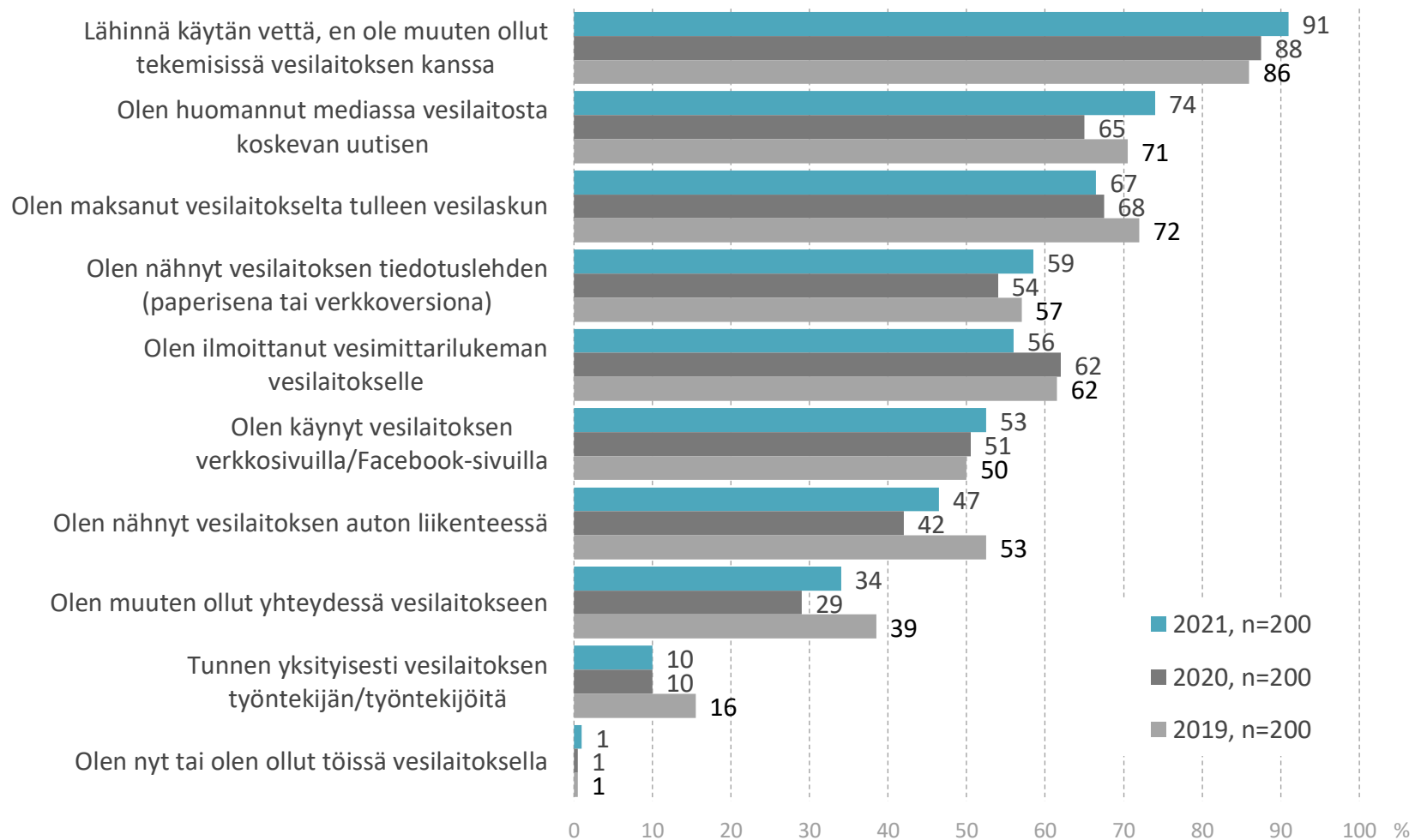
n=kaikki vastaajat

Millä tavalla on ollut yhteydessä vesilaitokseen tai miten tuntee sen toimintaa 2021 Nurmijärvi



n=kaikki vastaajat

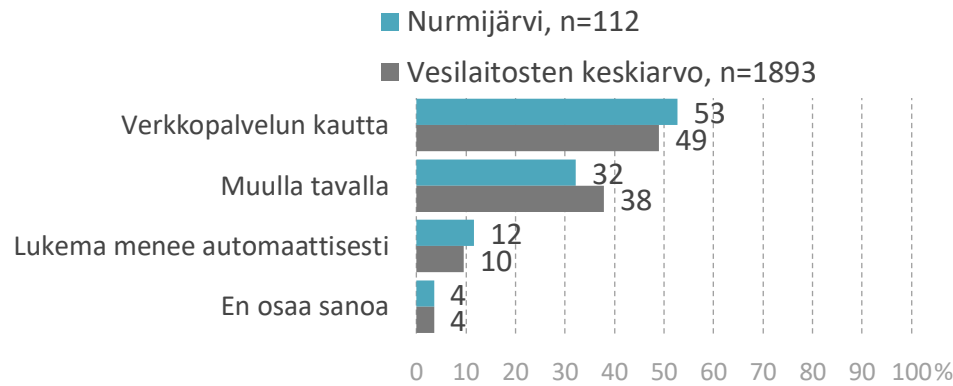
Millä tavalla on ollut yhteydessä vesilaitokseen tai miten tuntee sen toimintaa 2019- 2021 Nurmijärvi



n=kaikki vastaajat

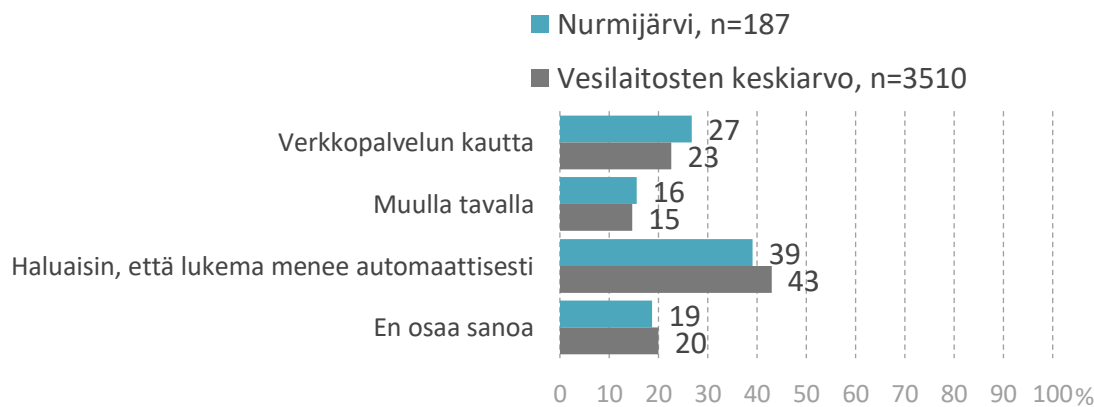
Nurmijärvi 2021

Ilmoitatteko vesimittarilukeman yleensä...



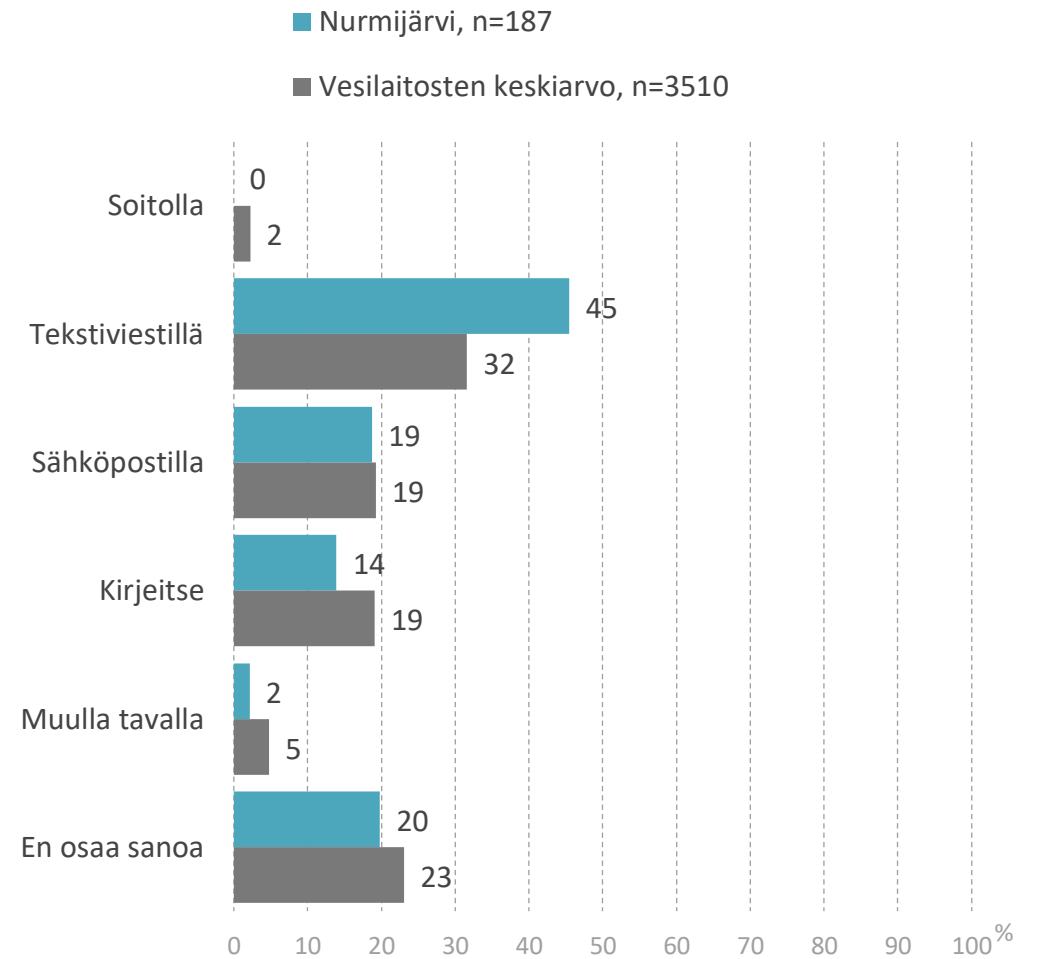
n=ilmoittanut lukeman vesilaitokselle

Haluatteko tulevaisuudessa ilmoittaa vesimittarilukeman...



n=lukema ei mene automaattisesti

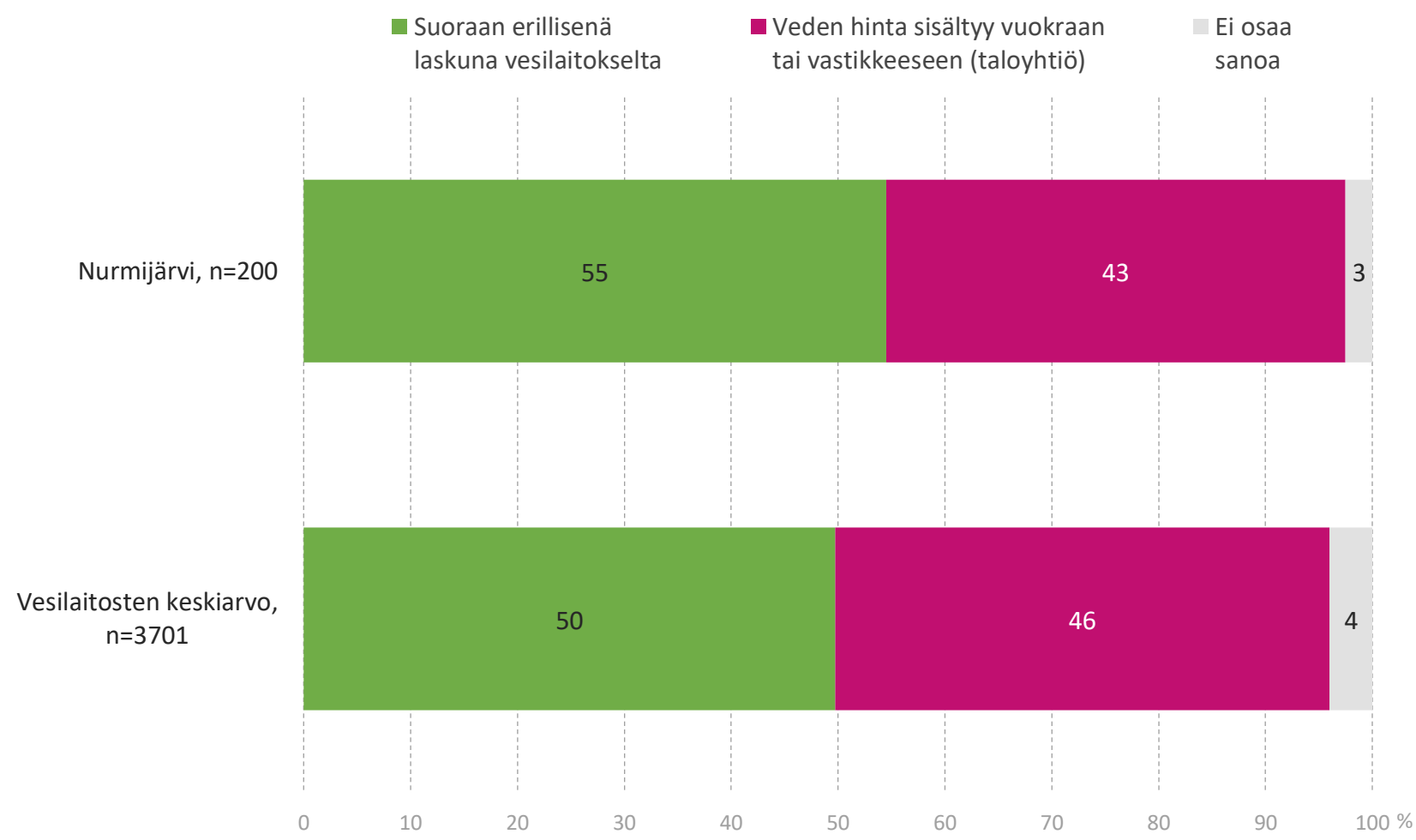
Millä seuraavista tavoista on ollut yhteydessä vesilaitokseen



n=lukema ei mene automaattisesti

Tuleeko talouteen vesilasku... 2021

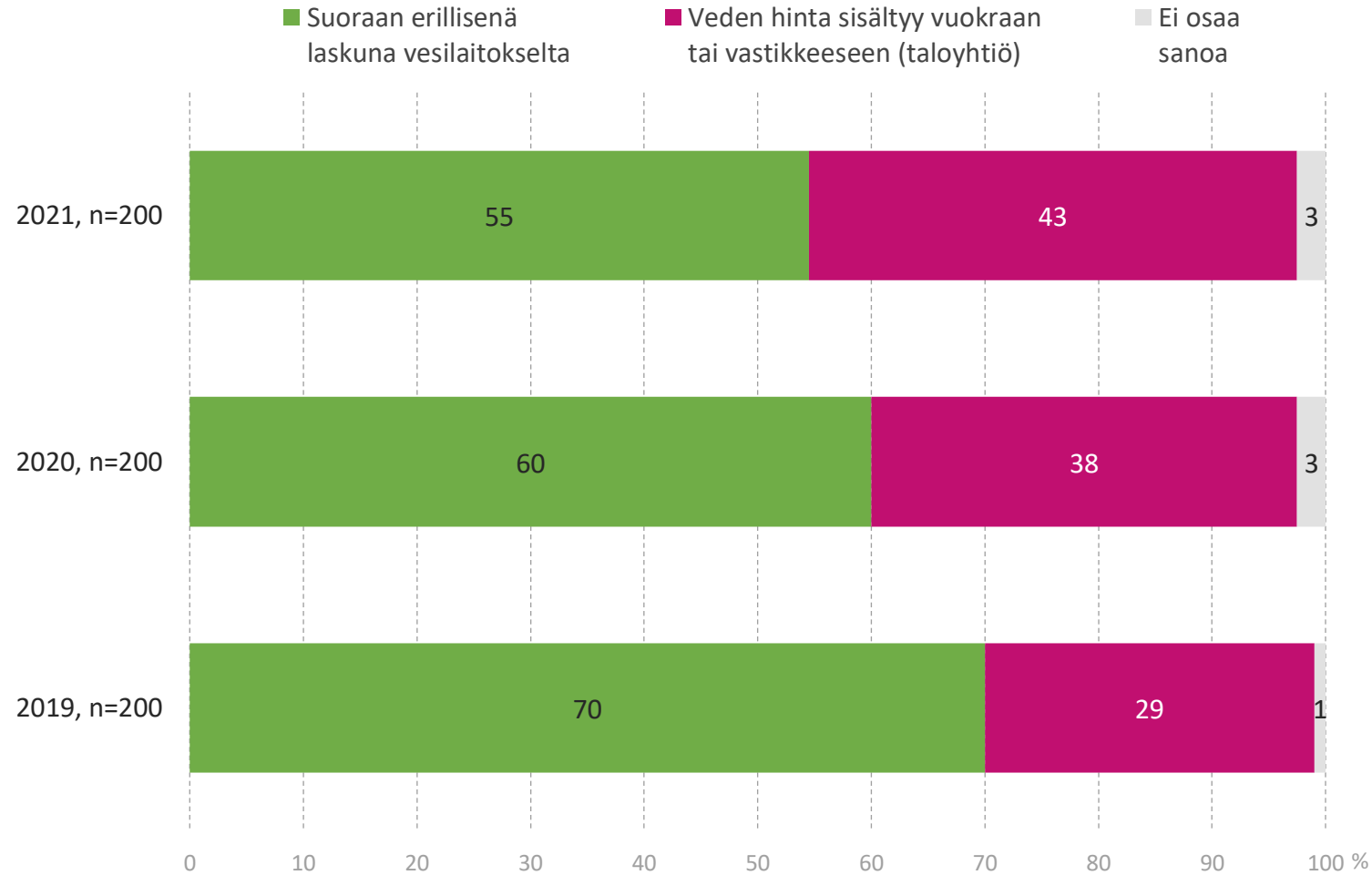
Nurmijärvi



n=kaikki vastaajat

Tuleeko talouteen vesilasku... 2019 - 2021

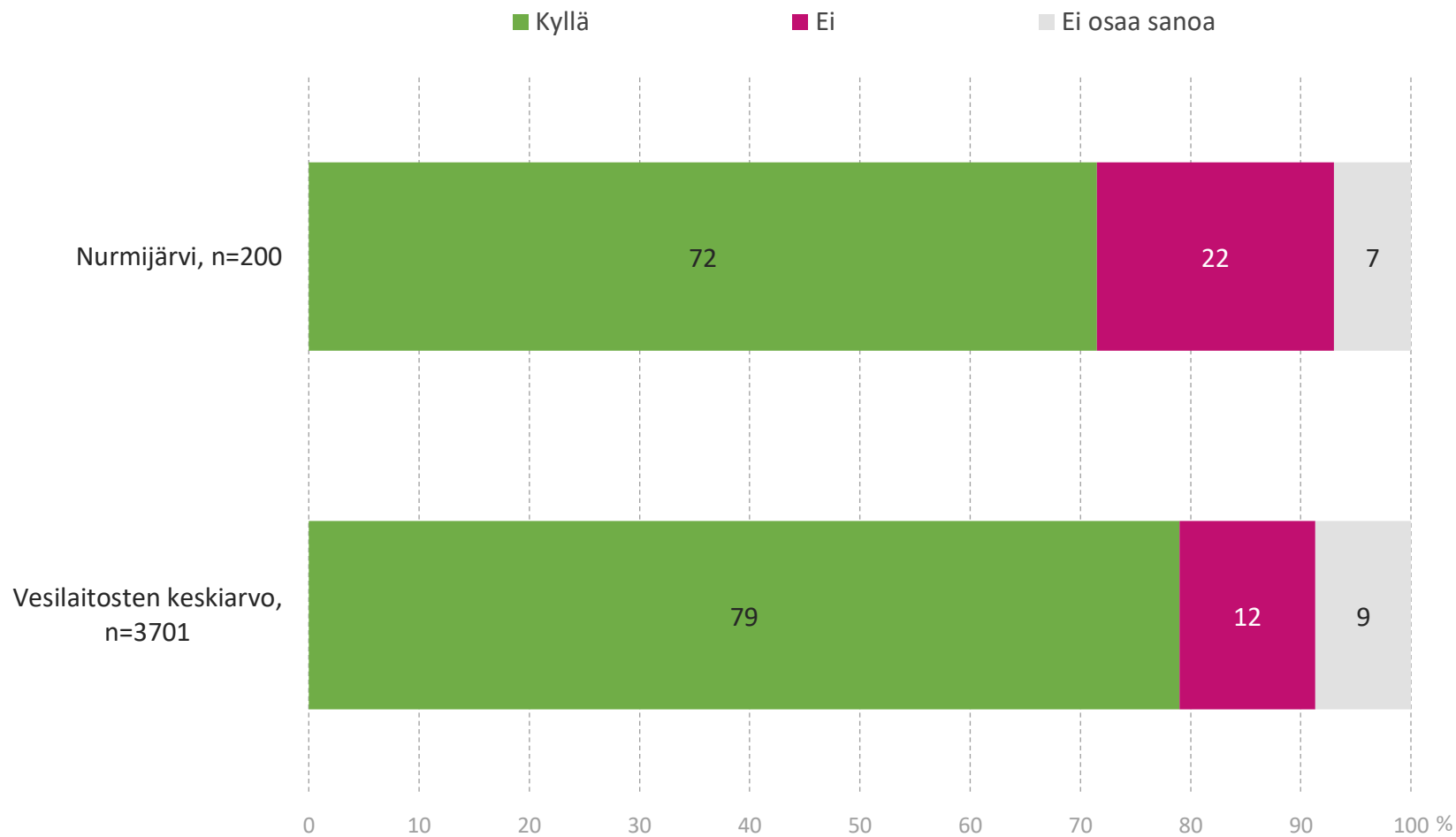
Nurmijärvi



n=kaikki vastaajat

TIEDONSAANTI VESILAITOKSESTA

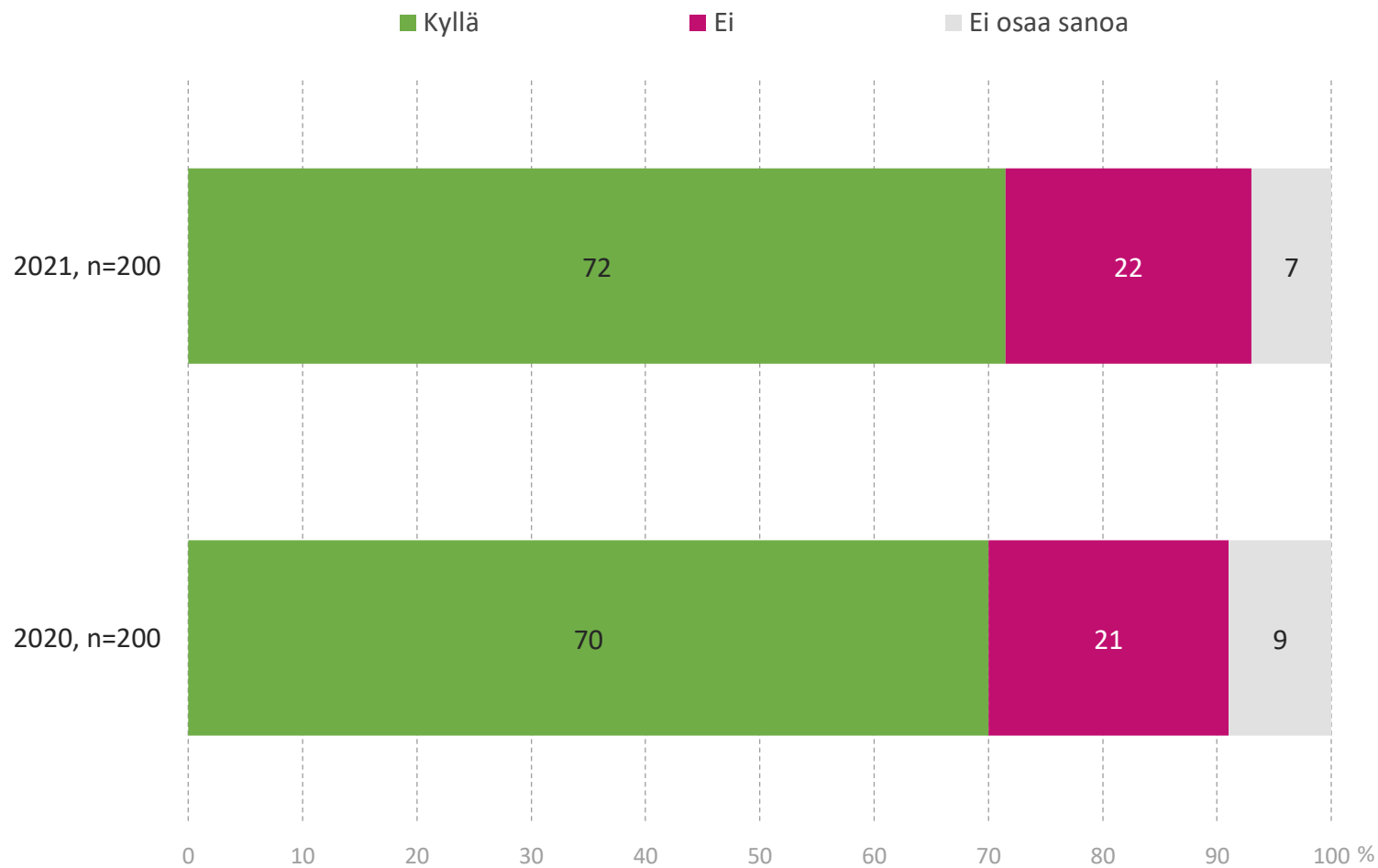
Saatteko riittävästi tietoa vesikatkoista tai muista häiriötilanteista? 2021 Nurmijärvi



n=kaikki vastaajat

Saatteko riittävästi tietoa vesikatkoista tai muista häiriötilanteista? 2020-2021

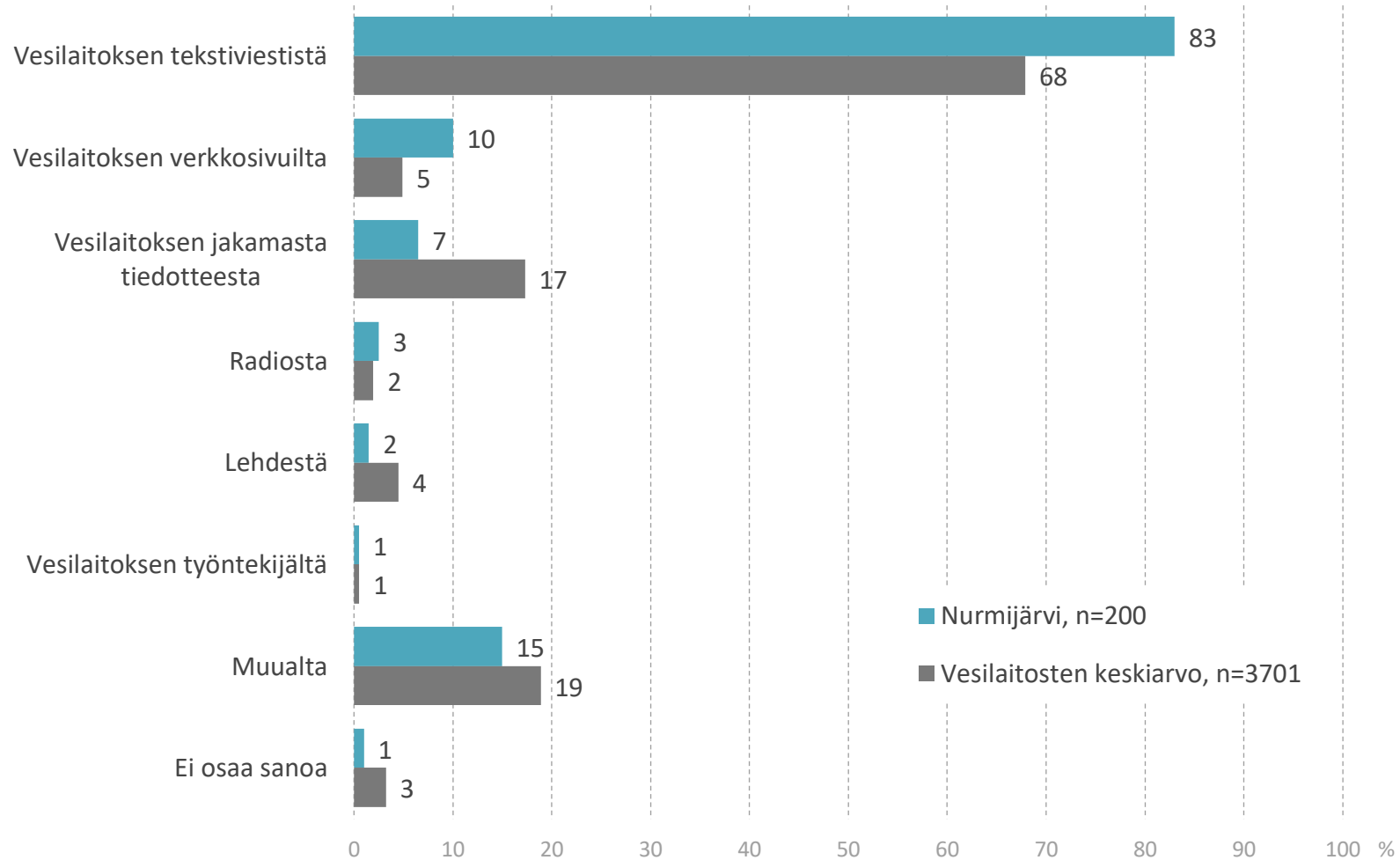
Nurmijärvi



n=kaikki vastaajat

Miten haluaisi saada tietoa vesikatkoksista? 2021

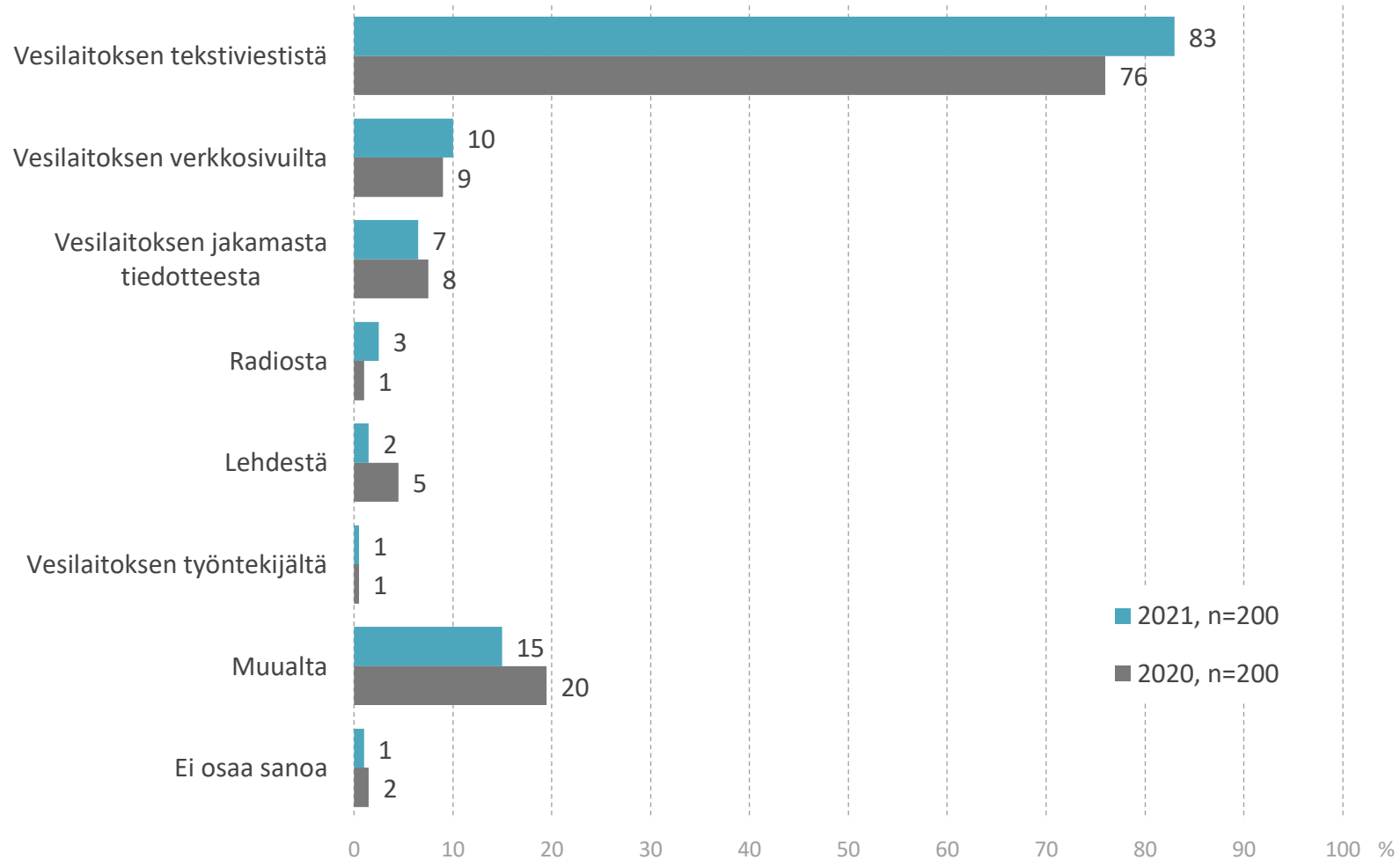
Nurmijärvi



n=kaikki vastaajat

Miten haluaisi saada tietoa vesikatkoksista? 2020-2021

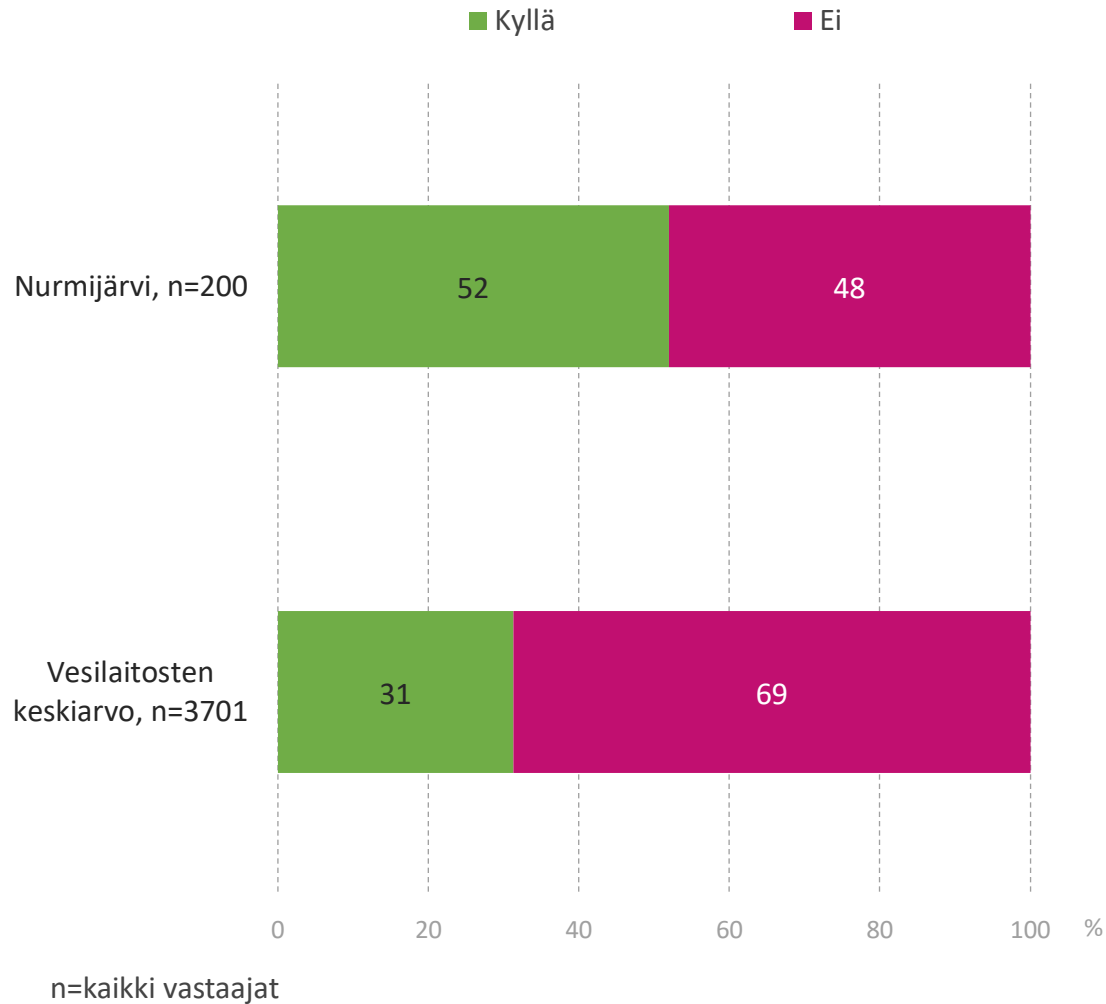
Nurmijärvi



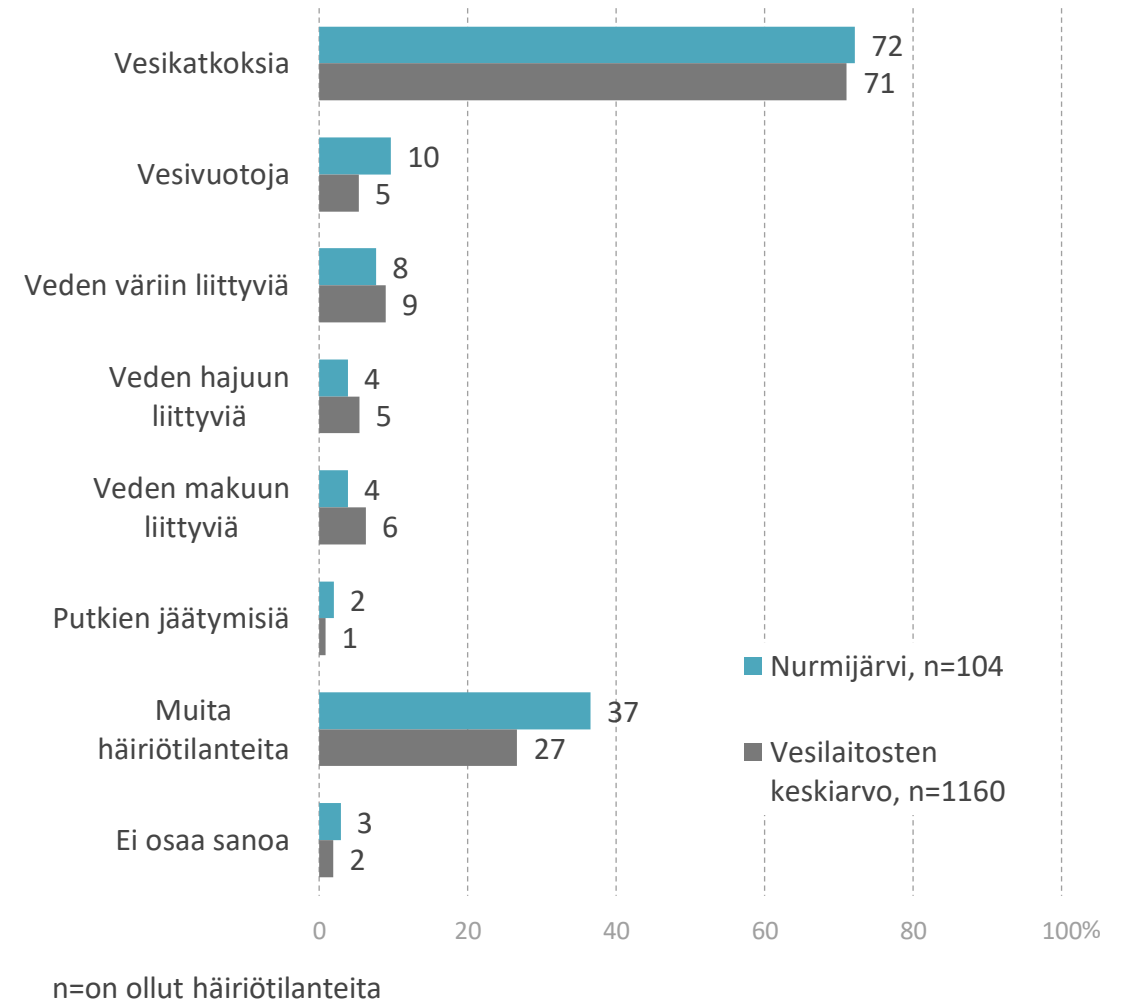
n=kaikki vastaajat

VESIKATKOKSET JA MUUT HÄIRIÖTILANTEET

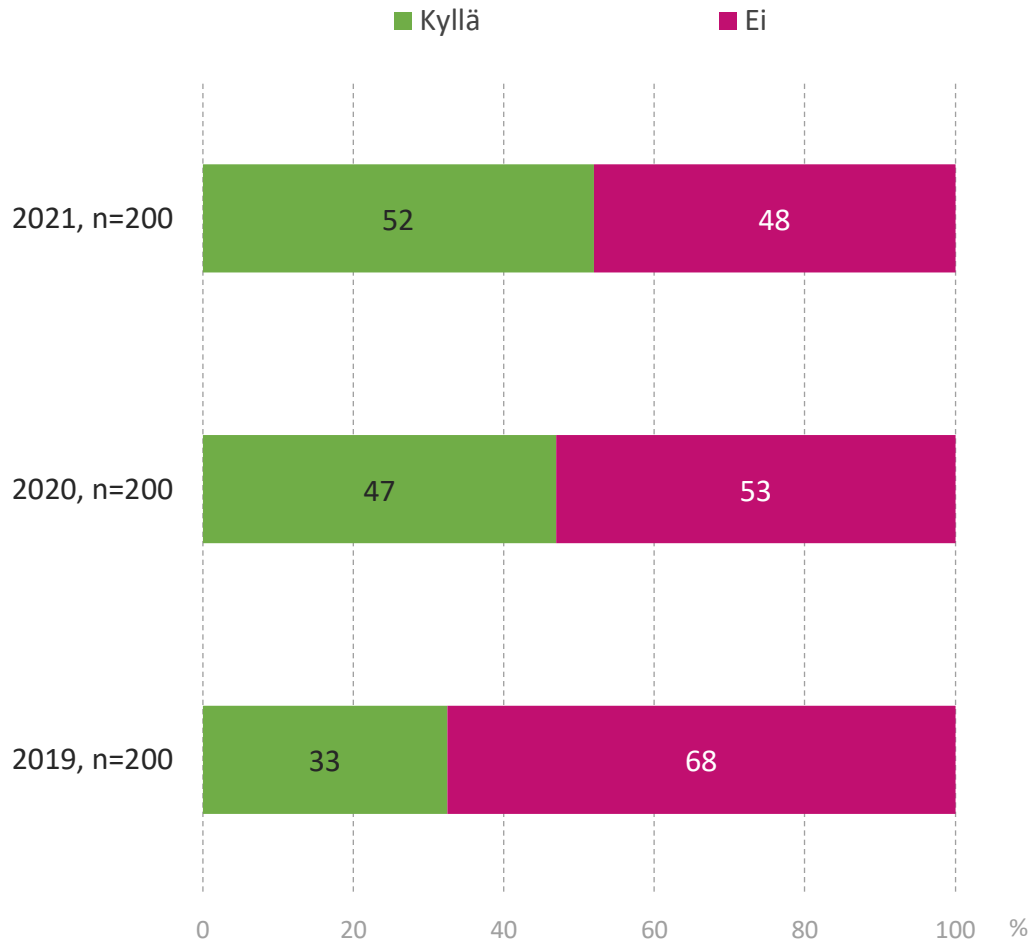
Onko viimeisen vuoden aikana ollut vesikatkoksia tai muita veteen liittyviä häiriötilanteita 2021 Nurmijärvi



Millaisia veteen liittyviä häiriötilanteita on ollut 2021 Nurmijärvi

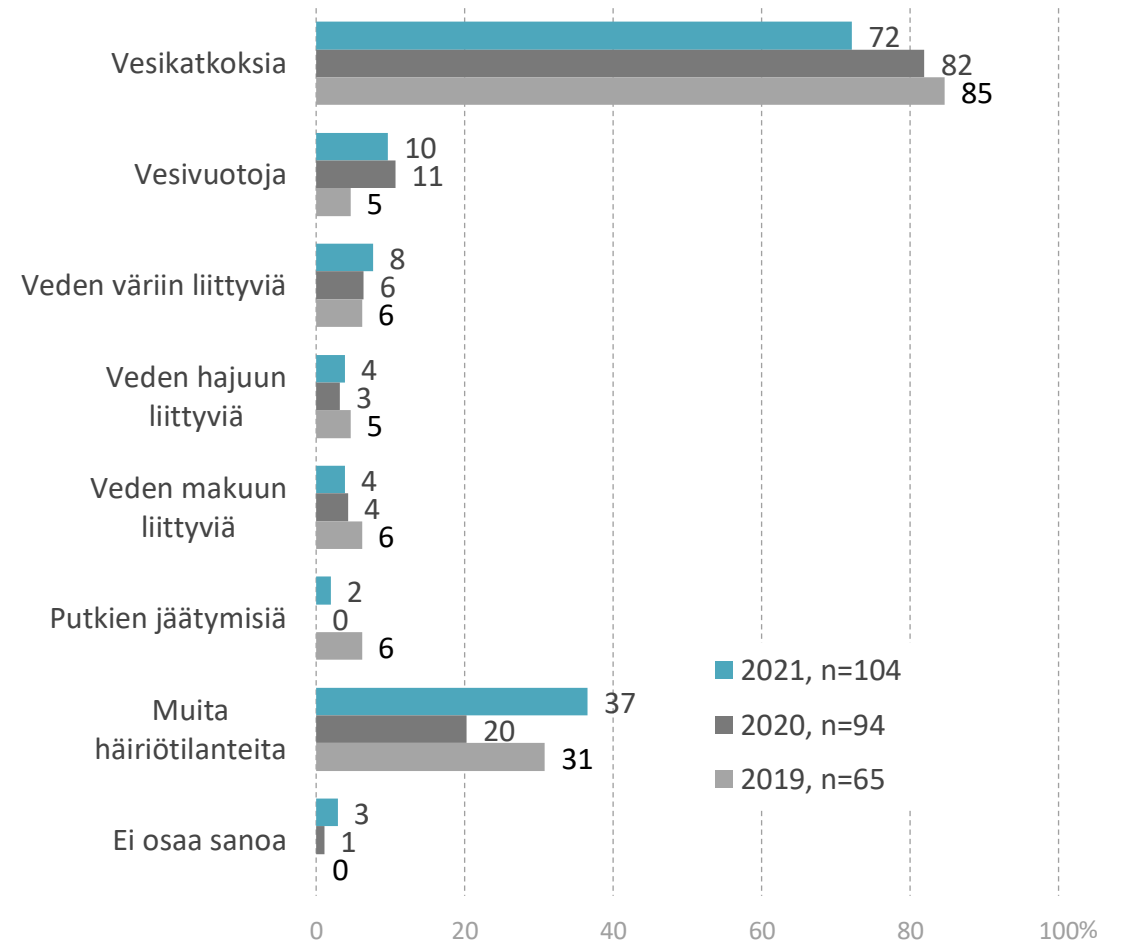


Onko viimeisen vuoden aikana ollut vesikatkoksia tai muita veteen liittyviä häiriötilanteita 2019 - 2021 Nurmijärvi



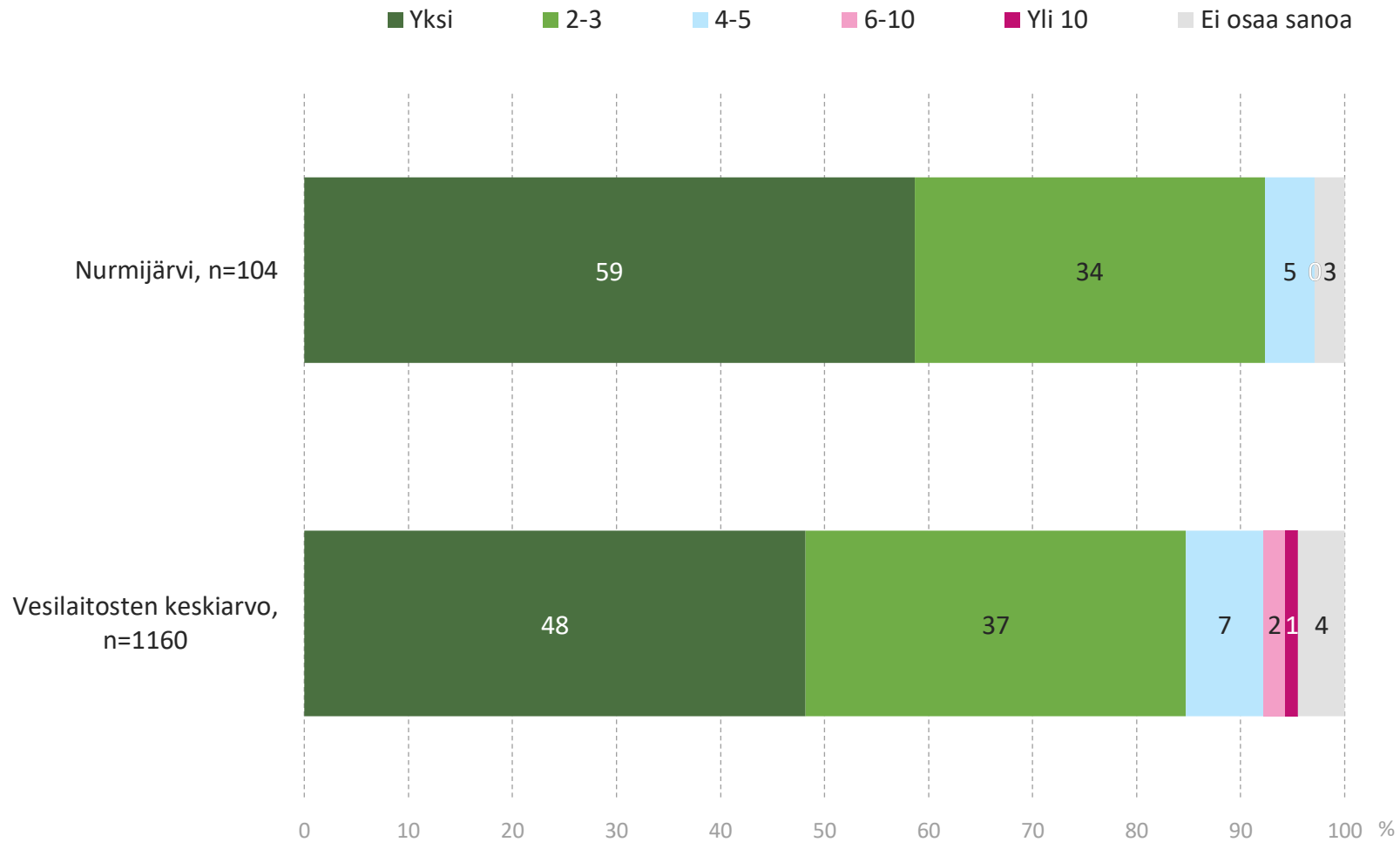
n=kaikki vastaajat

Millaisia veteen liittyviä häiriötilanteita on ollut 2019 - 2021 Nurmijärvi



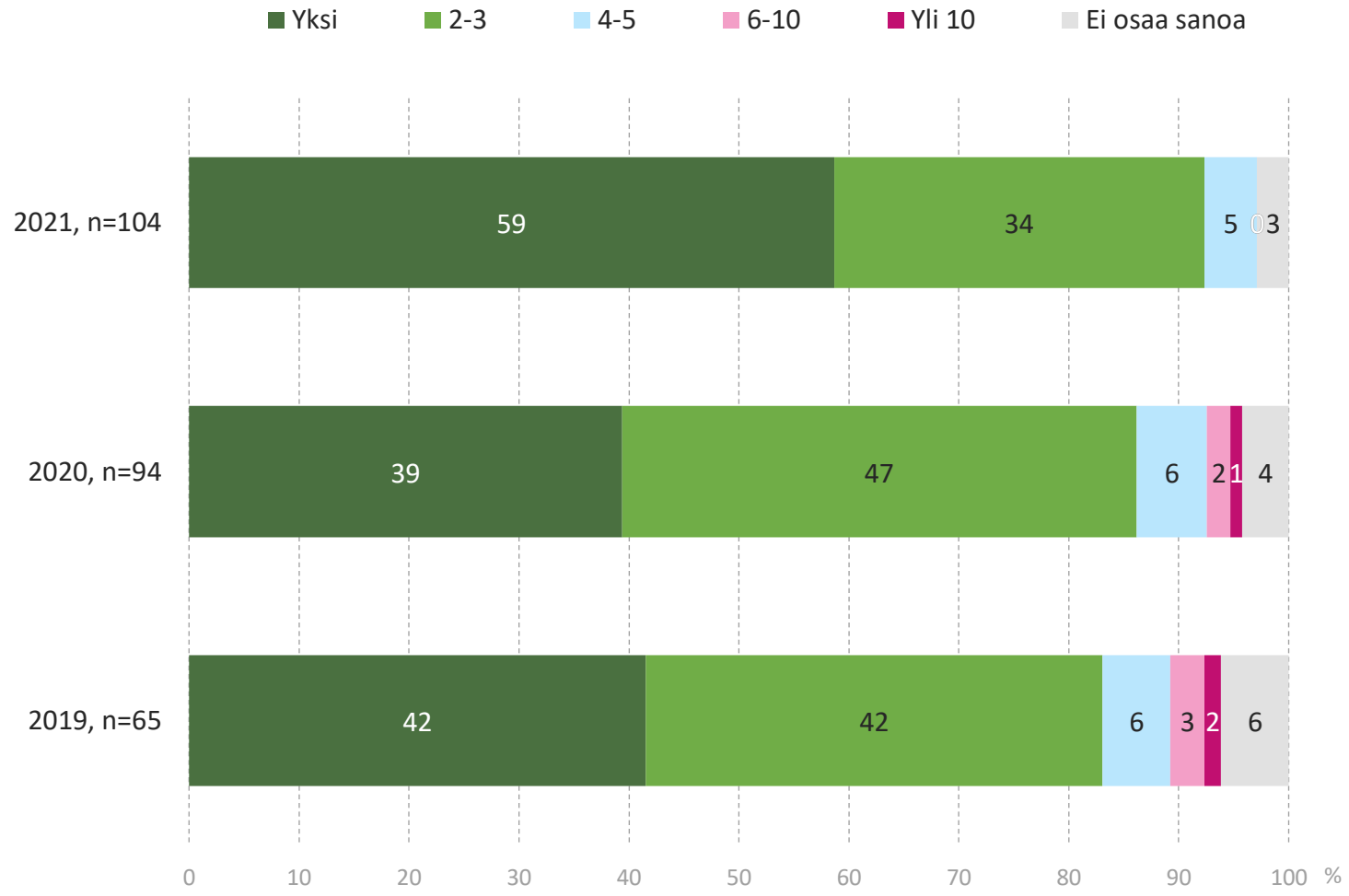
n=on ollut häiriötilanteita

Kuinka monta häiriötilannetta on ollut viimeisen vuoden aikana 2021 Nurmijärvi



n=on ollut häiriötilanteita

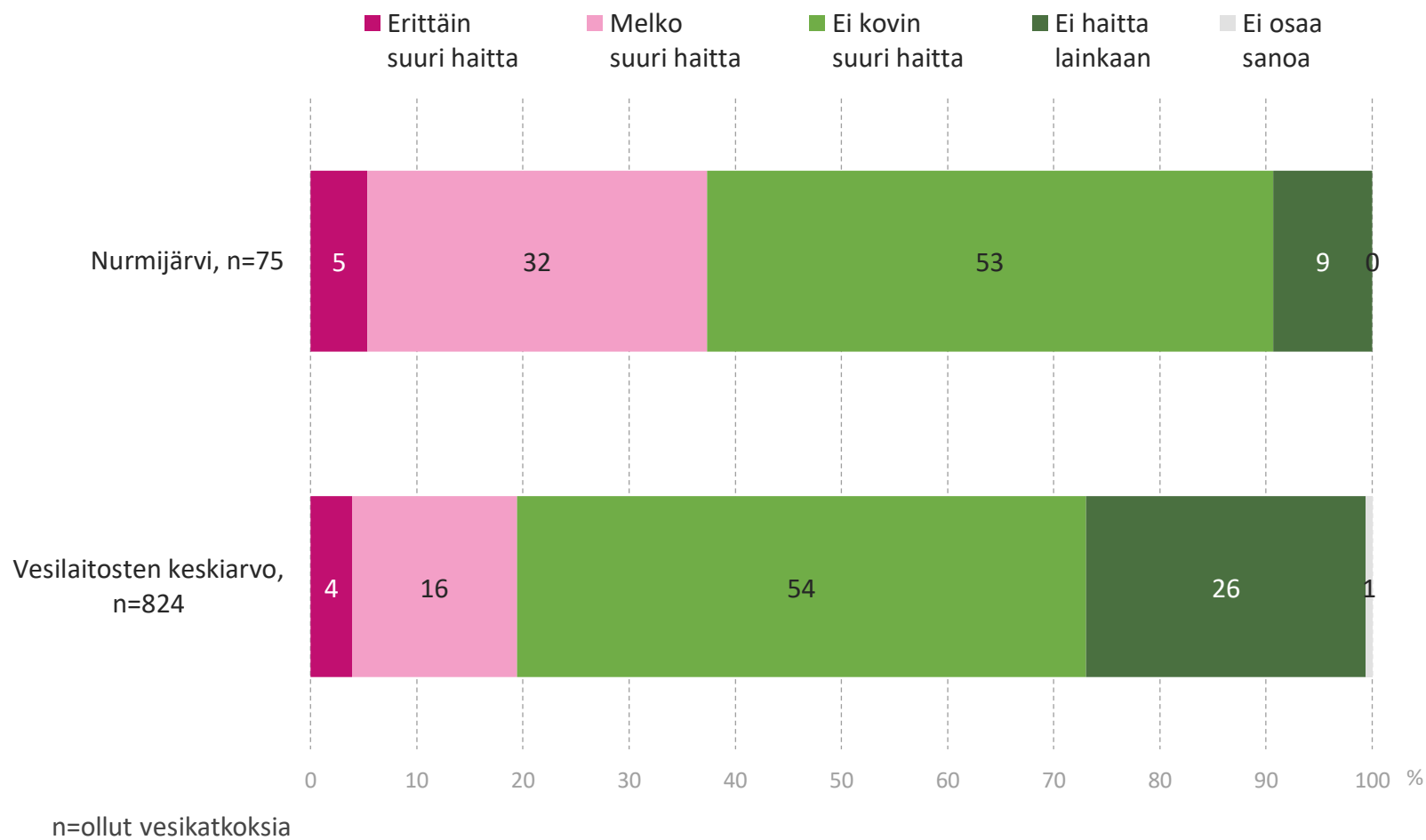
Kuinka monta häiriötilannetta on ollut viimeisen vuoden aikana 2019 - 2021 Nurmijärvi



n=on ollut häiriötilanteita

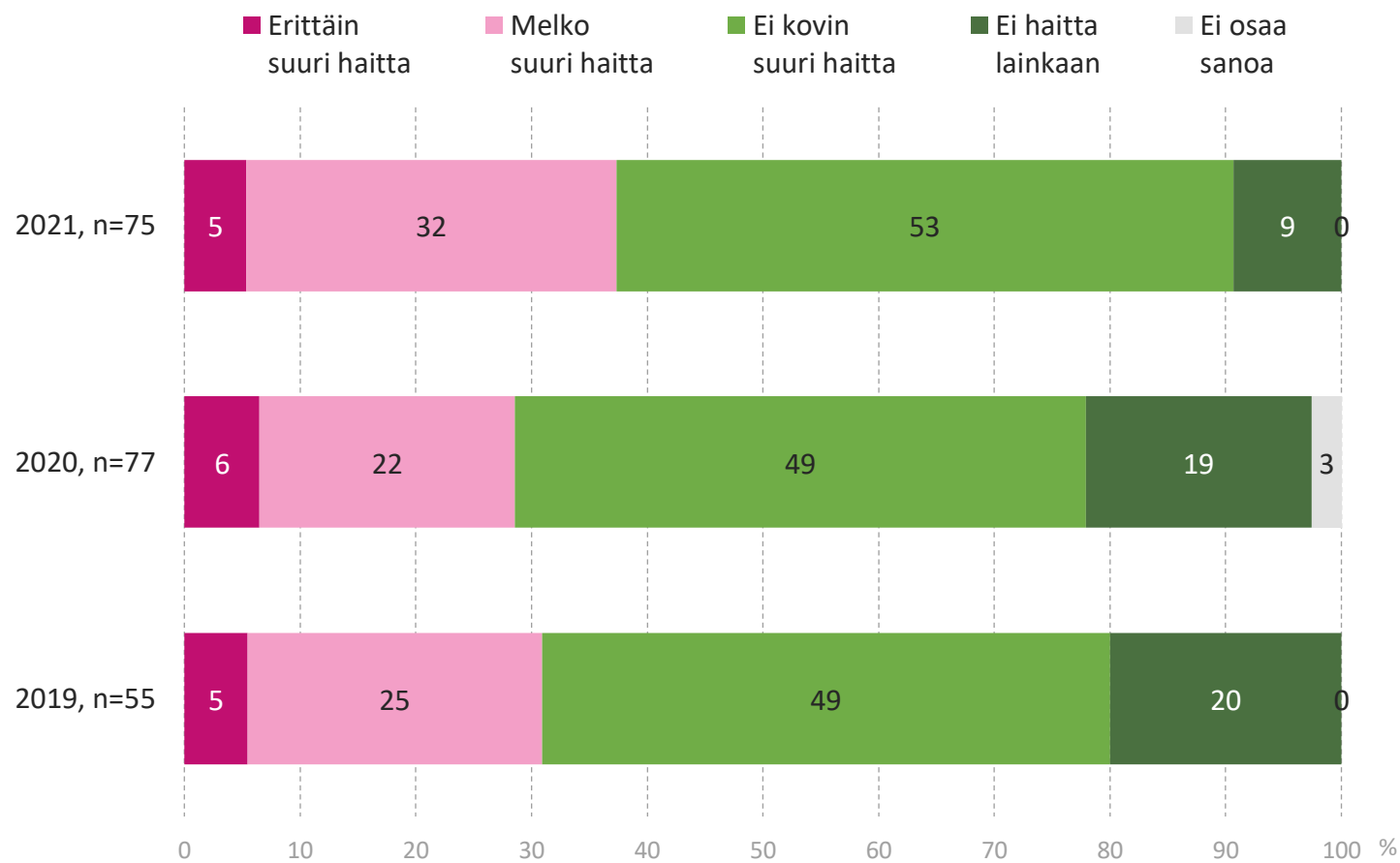
Miten kuvailisi vesikatkoksesta arkielämään yleensä aiheutunutta haittaa 2021

Nurmijärvi



Miten kuvailisi vesikatkoksesta arkielämään yleensä aiheutunutta haittaa 2019 - 2021

Nurmijärvi

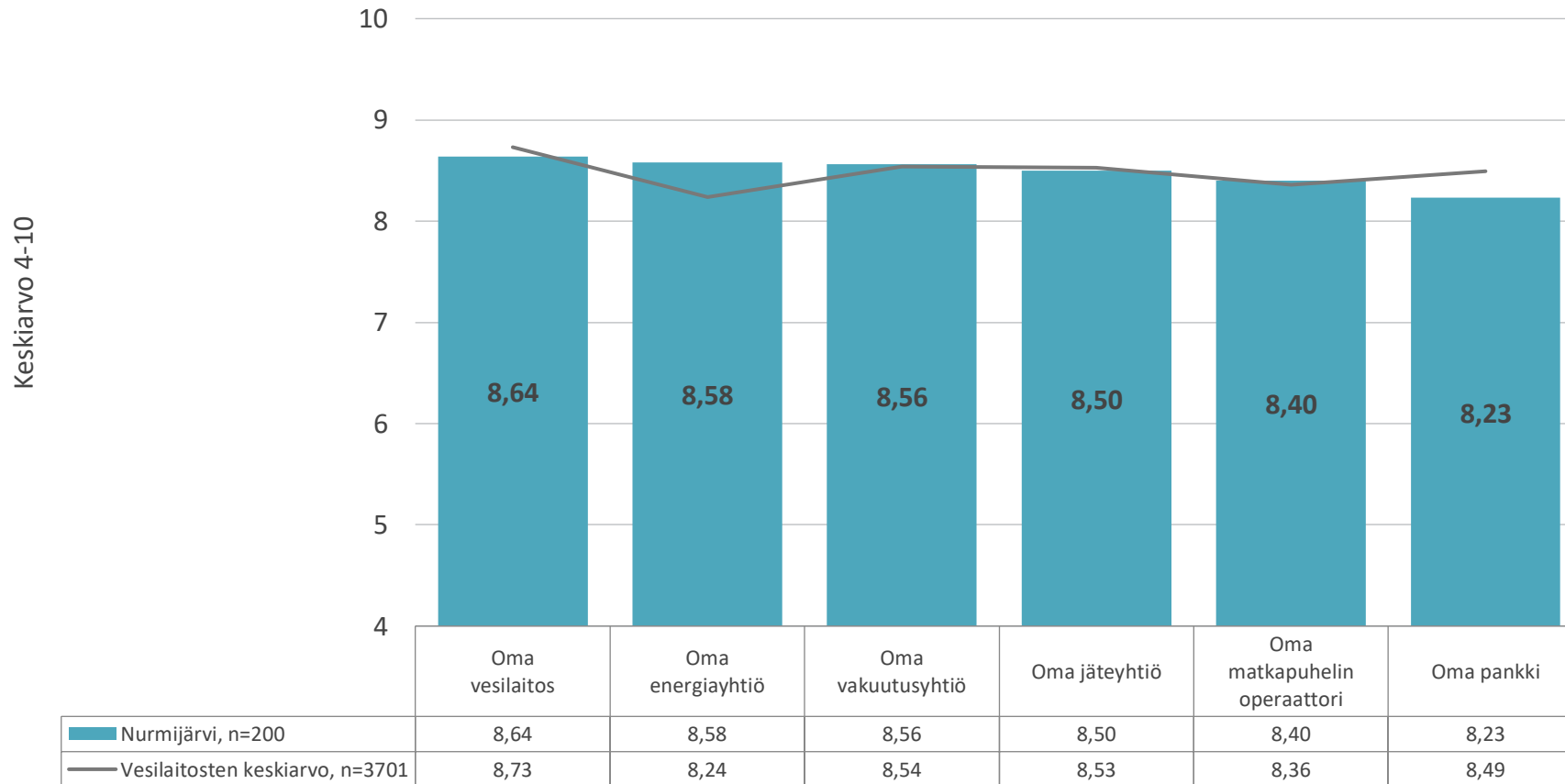


n=ollut vesikatkoksia

VESILAITOKSEN JA MUIDEN PALVELUNTARJOAJIEN VERTAILU

Kokonaistyytyväisyys vesilaitoksen toimintaan verrattuna joihinkin muihin toimijoihin 2021

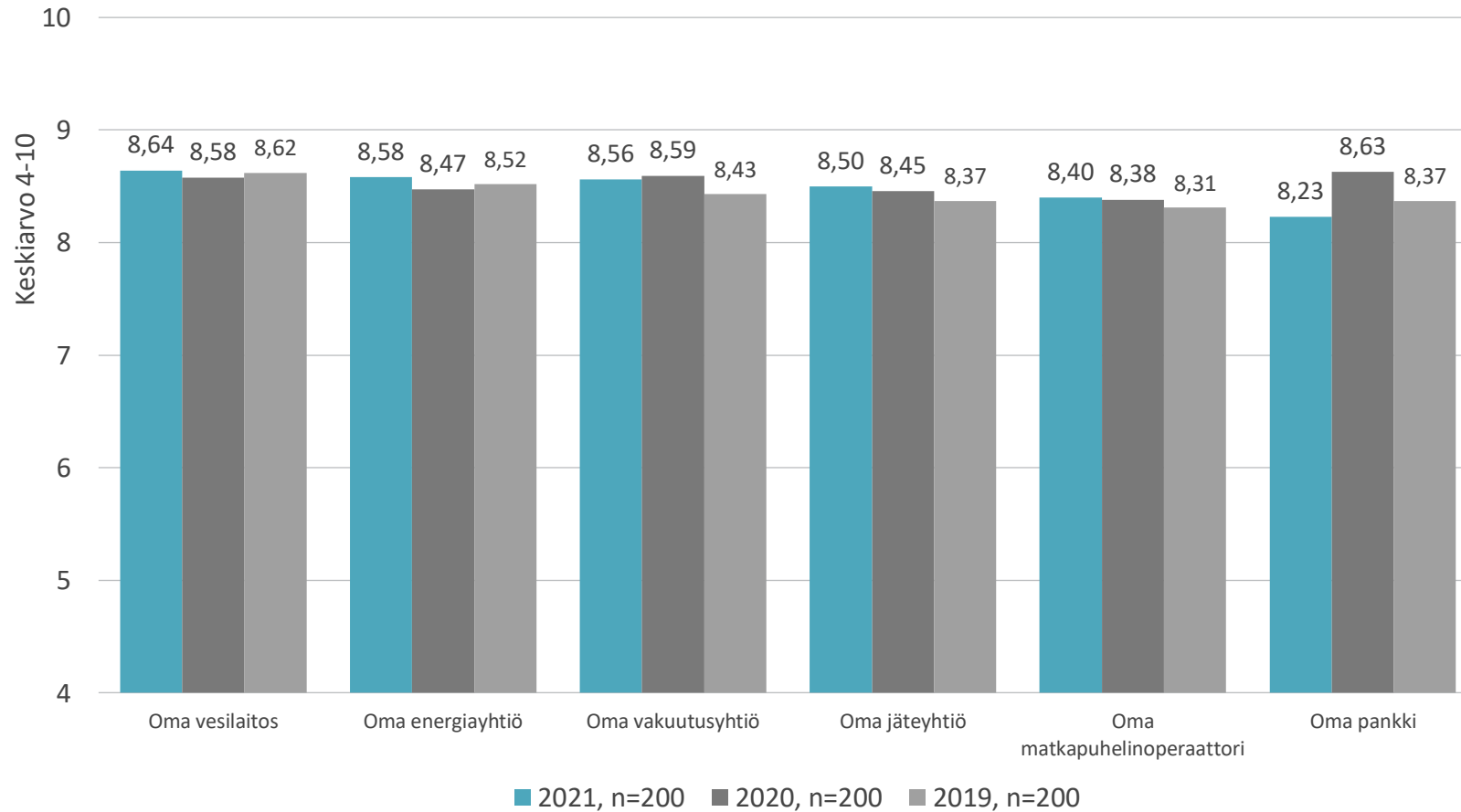
Nurmijärvi



n=arvosanan antaneet

Kokonaistyytyväisyys vesilaitoksen toimintaan verrattuna joihinkin muihin toimijoihin 2019 - 2021

Nurmijärvi

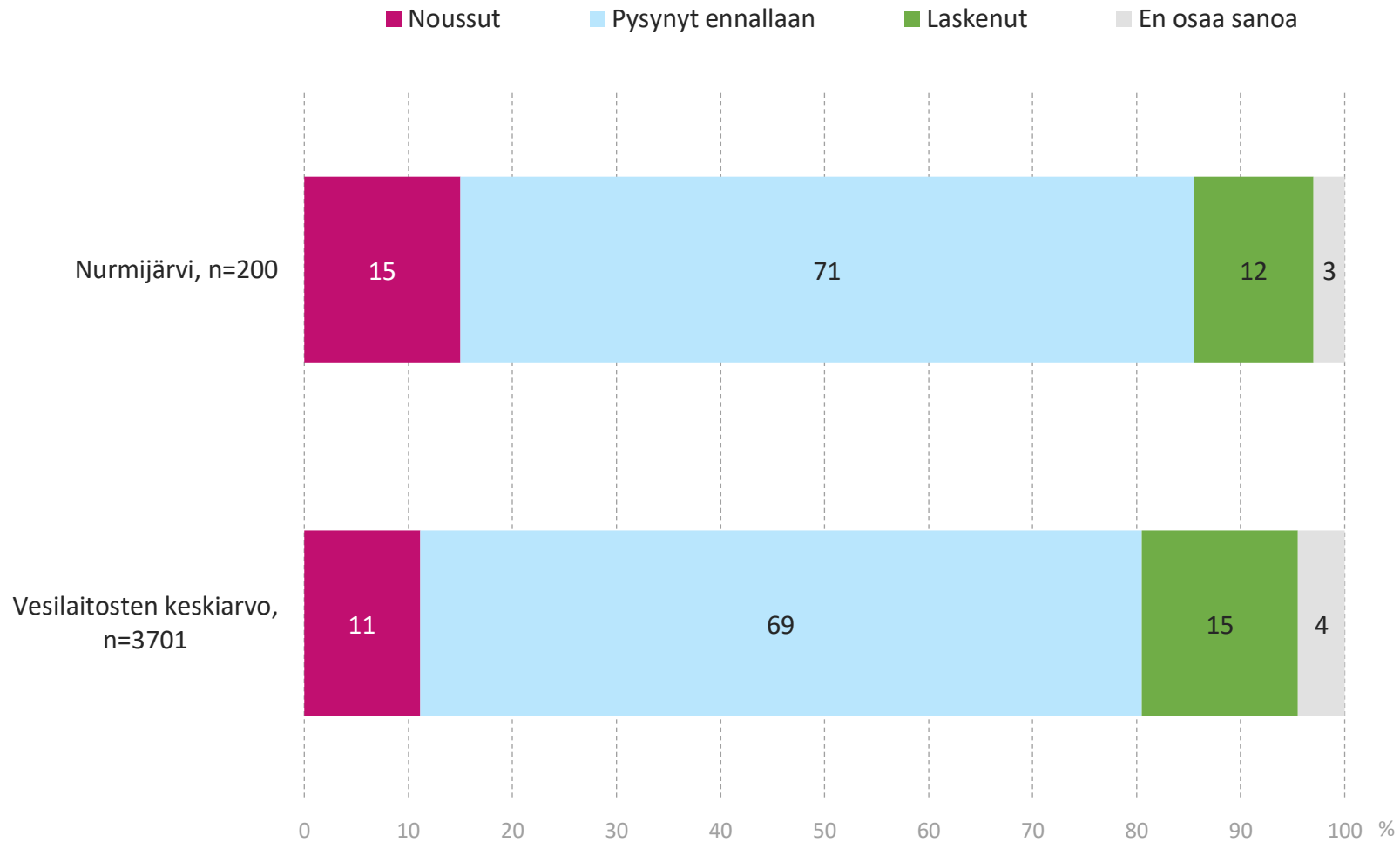


n=arvosanan antaneet

VEDEN KULUTUS

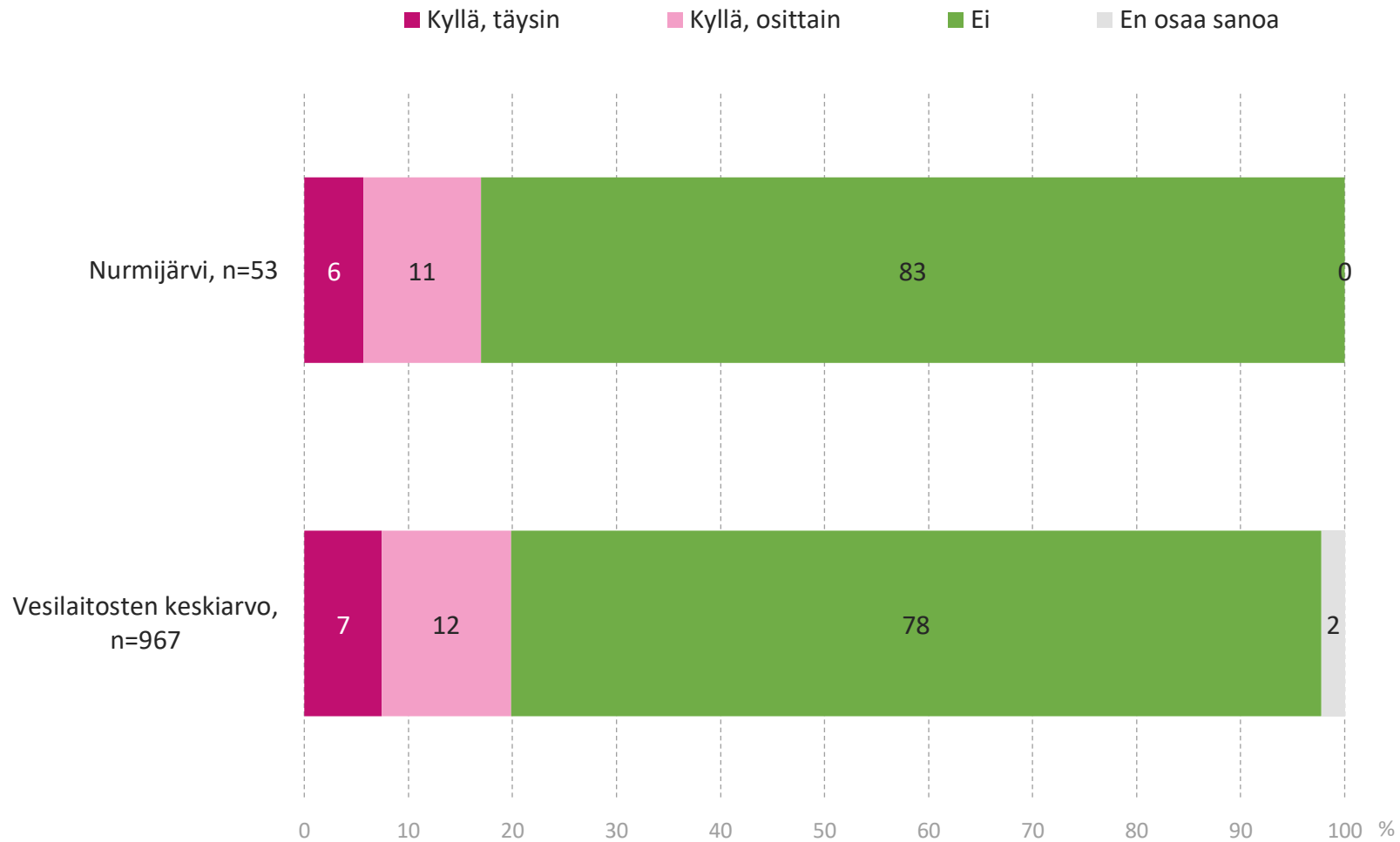
Onko veden kulutus taloudessanne viimeisen vuoden aikana... 2021

Nurmijärvi



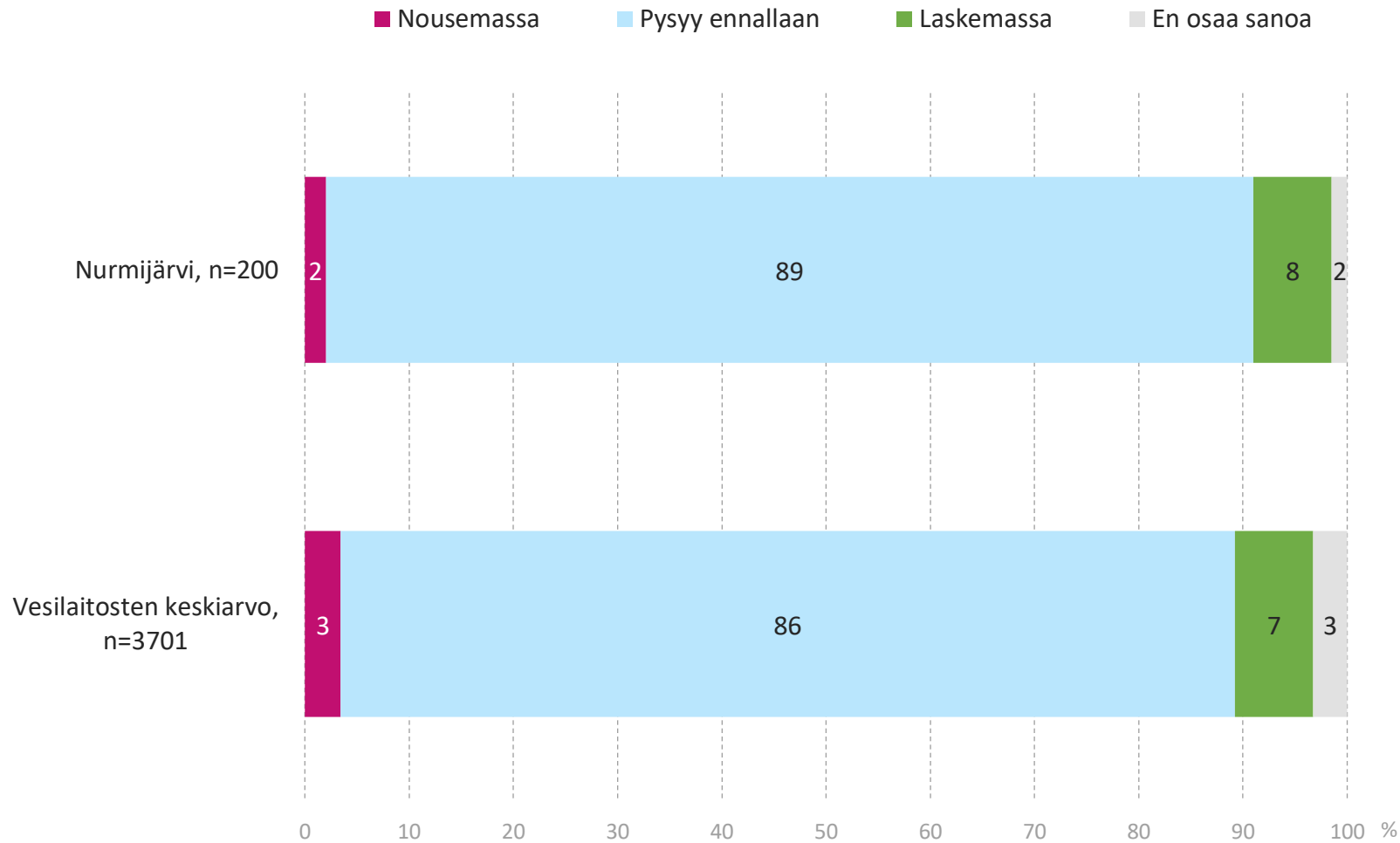
n=kaikki vastaajat

Onko muutos tapahtunut Koronapandemian vuoksi? 2021 Nurmijärvi



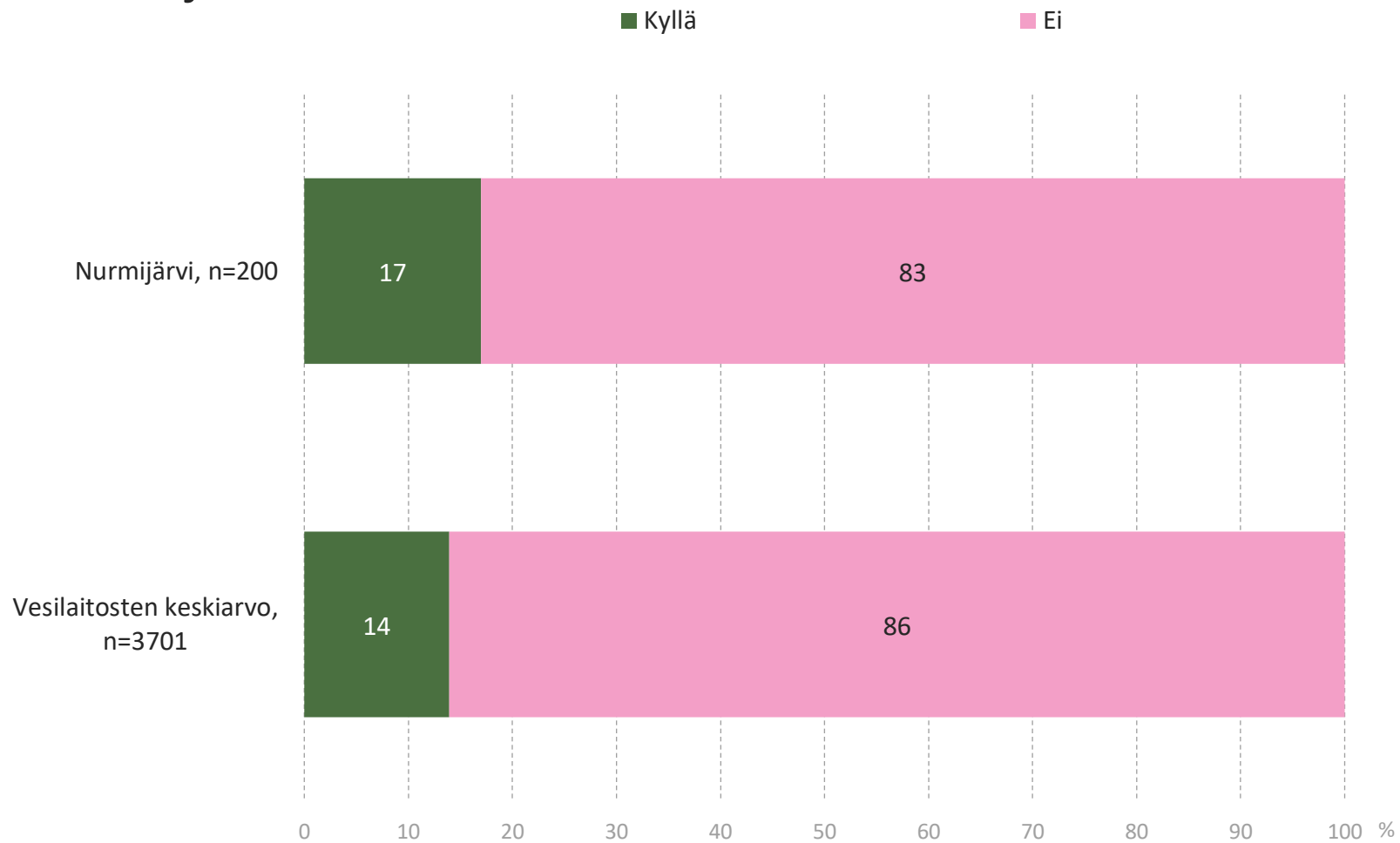
n=veden kulutus noussut/laskenut

Onko veden kulutus taloudessanne seuraavan vuoden aikana... 2021 Nurmijärvi



n=kaikki vastaajat

Onko veden kulutuksen osalta taloudessa muutettu käyttäytymistä viimeisen vuoden aikana muusta syystä kuin Koronapandemian vuoksi? 2021 Nurmijärvi



n=kaikki vastaajat

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 %.