

WACSI 2022

Vesilaitosten asiakastyytyväisyystutkimus

Tulokset

Nurmijärven Vesi

Taloustutkimus Oy

Timo Myllymäki

15.8.2022



SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	4
2. YHTEENVETO	7
3. TUTKIMUKSEN TULOKSET	9
WACSI –MITTARIT	10
VEDEN LAATU	14
VEDEN JAKELU	17
VESILAITOKSEN PALVELU	20
VESILAITOKSEN VIESTINTÄ	23
VIEMÄRÖINTIIN LIITTYVÄT KYSYMYKSET	26
VEDEN LAADUN JA VESILAITOKSEN TOIMINNAN KEHITYSKOHDENELIKENTÄT	29
TUNNETTUUS JA YHTEYDENPITO VESILAITOKSEEN	35
TIEDONSAANTI VESILAITOKSESTA	44
VESIKATKOKSET JA MUUT HÄIRIÖTILANTEET	49
VESILAITOKSEN JA MUIDEN PALVELUNTARJOAJIEN VERTAILU	56
VEDEN KULUTUS	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 WACSI 2022 –tutkimuksen tuloksista.

Tutkimuksen tavoitteet

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

Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä

Aiempina vuosina tutkimus on tehty puhelinhaastatteluina. Vuoden 2022 tiedonkeruutapaa uudistettiin siten, että osa vastauksista on kerätty sähköisenä tiedonkeruuna. Tämän ansiosta pystymme tavoittamaan paremmin myös hiipuvan vastausaktiivisuuden kohderyhmiä, mikä tarkoittaa ensisijaisesti alle 40-vuotiaita vastaajia. Sähköistä tiedonkeruuta toteutettiin kolmella eri tavalla: 1) Taloustutkimuksen internetpaneelissa, 2) push-to-web-menetelmällä (kotiin lähetettiin kutsukirje ja ohjeistettiin vastaamaan sähköisesti) sekä 3) vesilaitoksilla oli mahdollisuus informoida asiakkaitaan / rekrytoida vastaajia myös itse.

Tutkimus on tehty 9.5. - 29.7.2022 välisenä aikana. Sähköinen tiedonkeruu aloitettiin toukokuussa, puhelinhaastattelut kesäkuussa.

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

Haastatteluja tehtiin kaikkiaan n. 3 200 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 2022 tutkimuksessa olivat mukana seuraavien kaupunkien / kuntien vesilaitokset
 1. Hämeenlinna
 2. Kempele
 3. Kotka
 4. Kouvola
 5. Kuopio
 6. Nurmijärven Vesi
 7. Oulu
 8. Riihimäki
 9. Seinäjoki
 10. Taivalkoski
 11. Tampere
 12. Tervola
 13. Turku

- 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 vahvuuksiksi erottuvat haju ja väri. Veden makuun kannattaa kiinnittää huomiota.
 - Veden laadun Wacsi-indeksi on ennallaan.
- **Veden jakelu**
 - Tyytyväisyyden kanssa korreloi voimakkaimmin toimitusvarmuus.
 - Jakeluun liittyvät asiat suurimmaksi osaksi hyvällä tasolla. Kriittisimmin arvioidaan vesijohtoverkoston kuntoa.
 - Varsinaisia erottuvia vahvuustekijöitä ei ole, potentiaalisimpana vahvuutena voisi pitää toimitusvarmuutta
 - Vesijohtoverkoston kuntoon kannattaa kiinnittää huomiota.
 - Veden jakelun Wacsi-indeksi hieman parantunut.
- **Palvelu**
 - Palvelutekijöistä voimakkaimmin tyytyväisyyden kanssa korreloi asiantuntevuus ja laitoksen uskottavuus. Myös ystävällisyydellä, ongelmanratkaisukyvyllä ja palveluhalulla on korrelaatiota tyytyväisyyteen.
 - Hintaa lukuun ottamatta palveluun liittyvät tekijät hyvällä tasolla
 - Tyytyväisyys on tasaista, hieman muita suuremman korrelaation asiantuntevuutta, ystävällisyyttä ja toiminnan uskottavuutta voidaan pitää vahvuuksina, samoin kuin palveluhalua.
 - Ongelmanratkaisukykyyn ja laskutuskäytäntöön kannattaa kiinnittää huomiota.
 - Palvelun Wacsi-indeksi jonkin verran laskenut.
- **Viestintä**
 - Tyytyväisyyden kanssa korreloi voimakkaimmin tiedon löydettävyys www-sivuilta
 - Viestintään liittyvät tekijät kohtuullisen hyvällä tasolla ja niitä arvioidaan hyvin tasaisesti.
 - Laatuviestintä ja tiedon löydettävyys www-sivuilta ovat vesilaitoksen potentiaalisia vahvuuksia, kuitenkin niissä tulos on heikompi kuin vesilaitoksilla keskimäärin, joten niihin on syytä kiinnittää huomiota jatkossa.
 - Viestinnän Wacsi-indeksi pysynyt ennallaan.
- **KokonaisWacsi**
 - Kokonaisuutta mittaava kaikkien tekijöiden indeksi on hyvä, tulos on pysynyt edellisten vuosien tasolla.

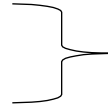
3. Tutkimuksen tulokset

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:

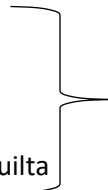
- Asioinnin helppous
- Palvelun ystävällisyys
- Palveluhalu
- Palvelun asiantuntevuus
- Ongelmanratkaisukyky
- Vesilaitoksen toiminnan uskottavuus
- Veden hinta
- Veden laskutuskäytäntö



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

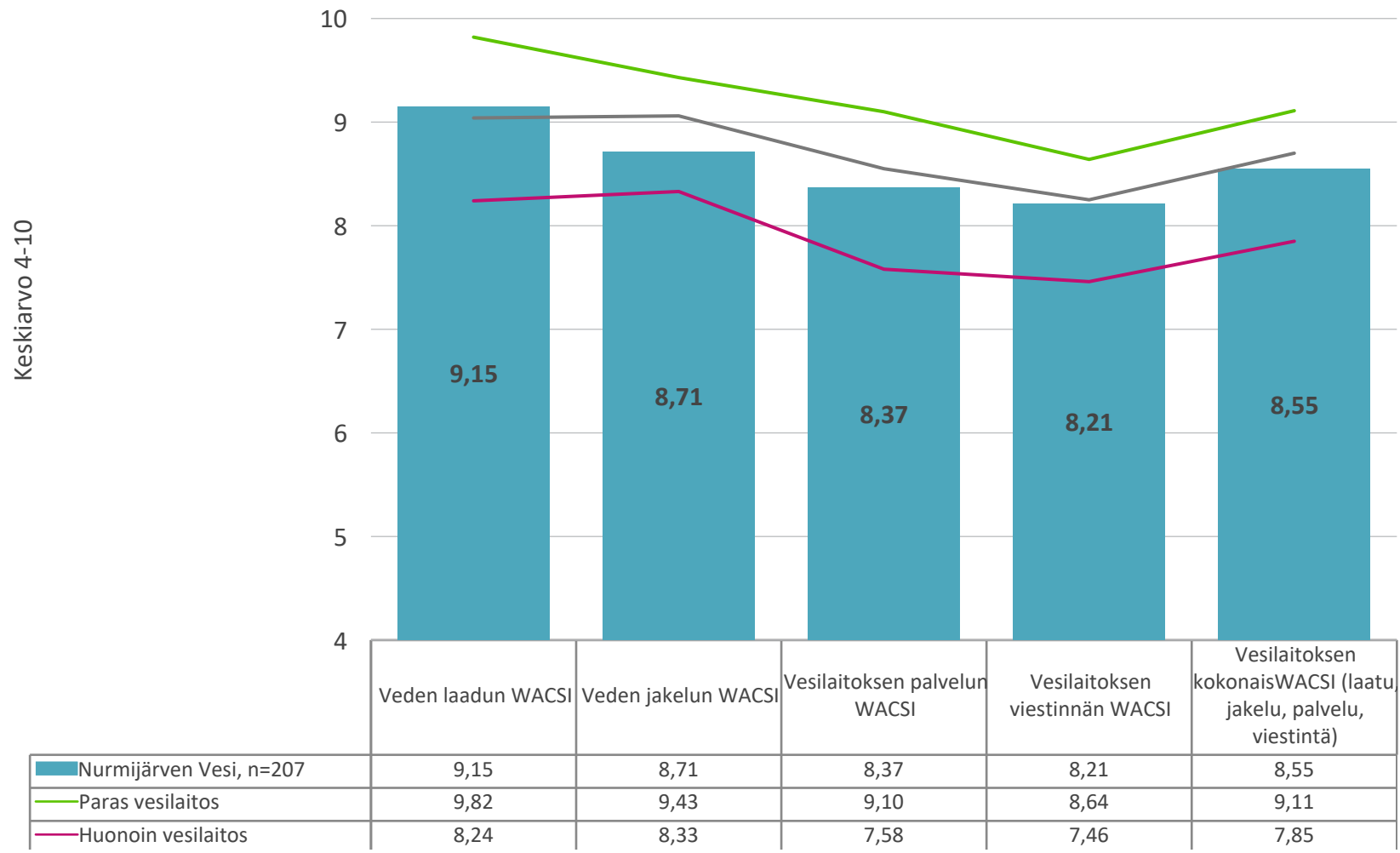
Palvelu

Viestintä

KokonaisWACSI -indeksi

Vesilaitoksen WACSI -indeksit 2022

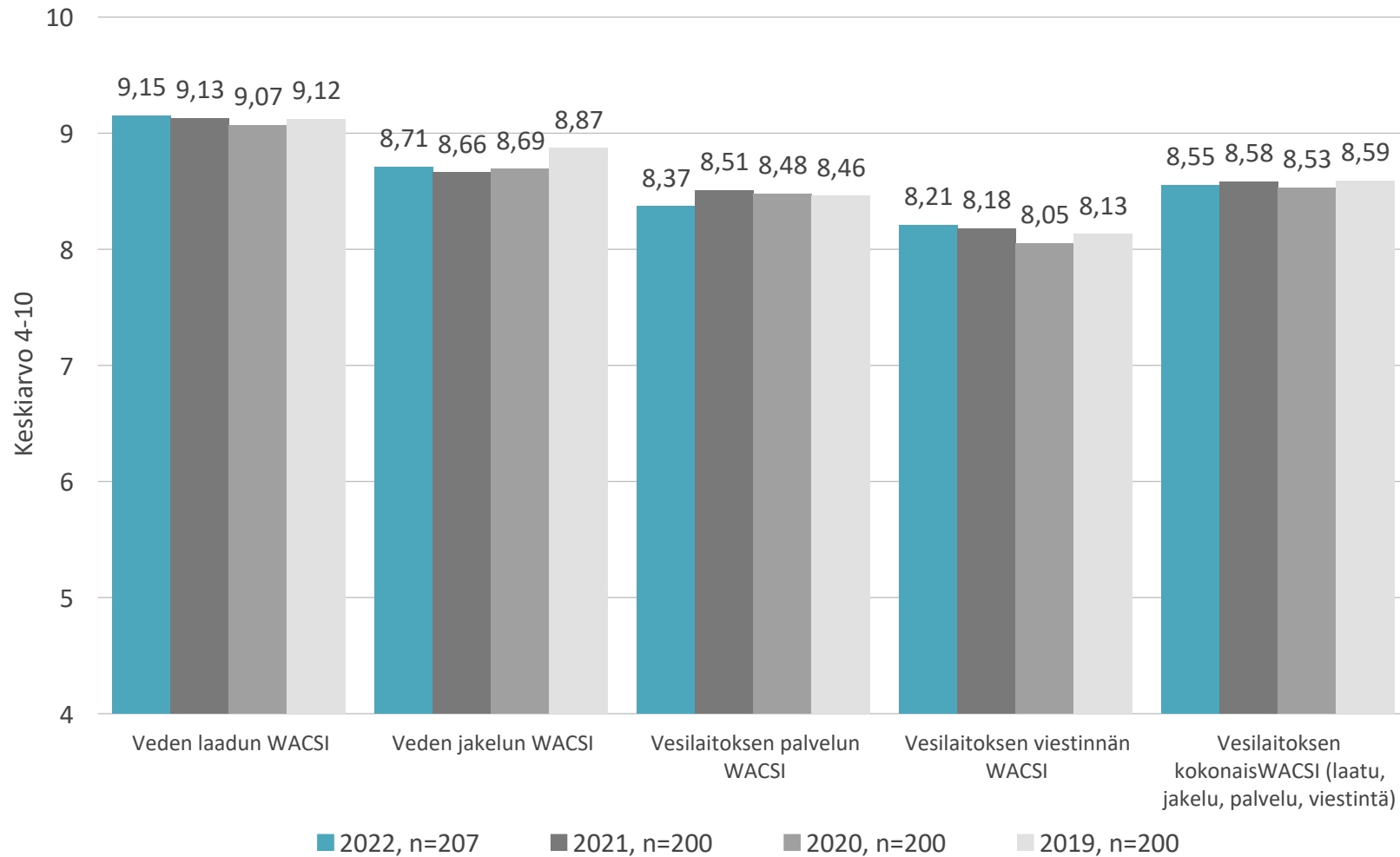
Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

Vesilaitoksen WACSI -indeksit 2019 - 2022

Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

VEDEN LAATU

Veden laatuun liittyvät tulokset on esitetty seuraavilla sivuilla.

Veden laatutekijät ovat

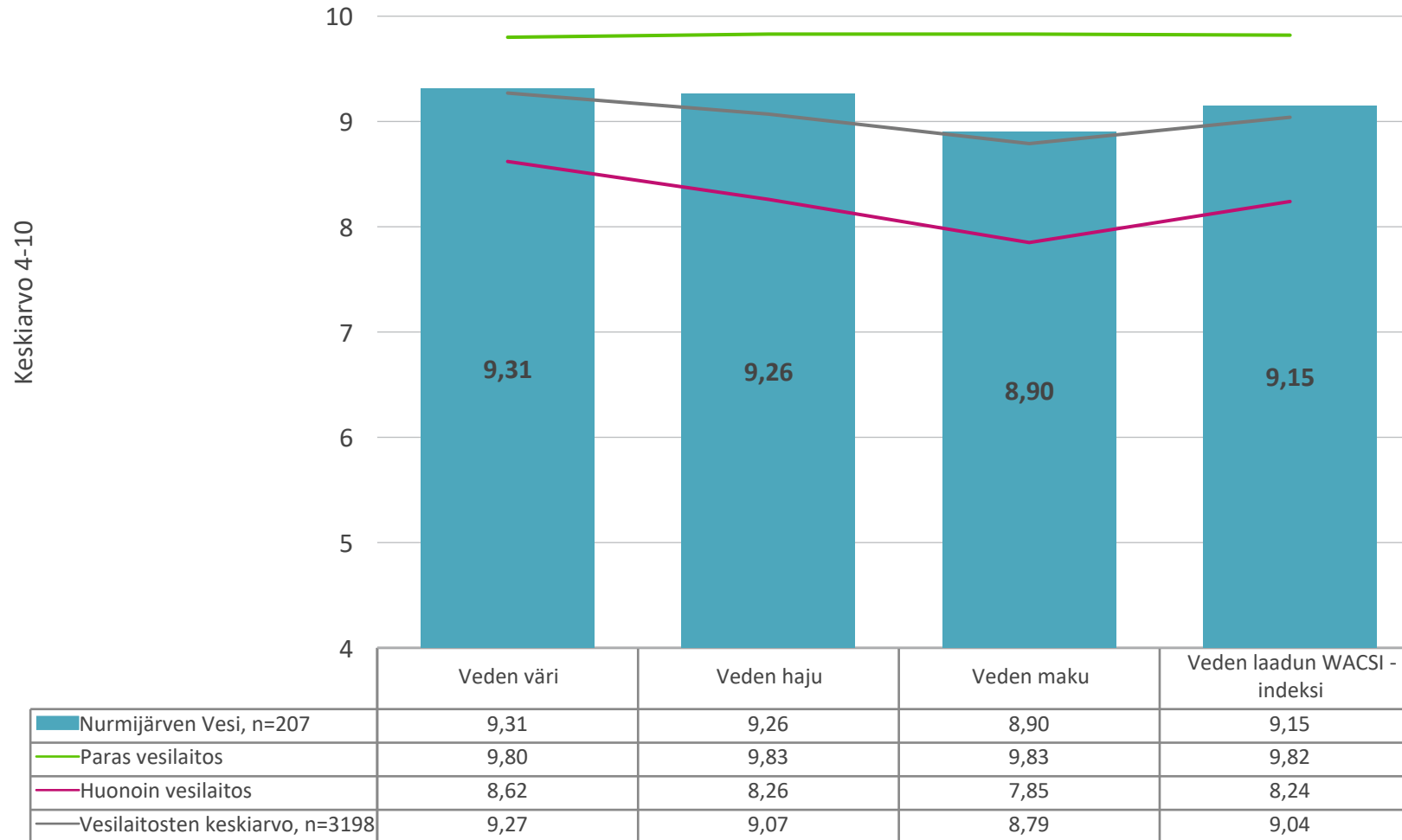
Maku

Väri

Haju

Arvosanat veden laatua kuvaaville ominaisuuksille 2022

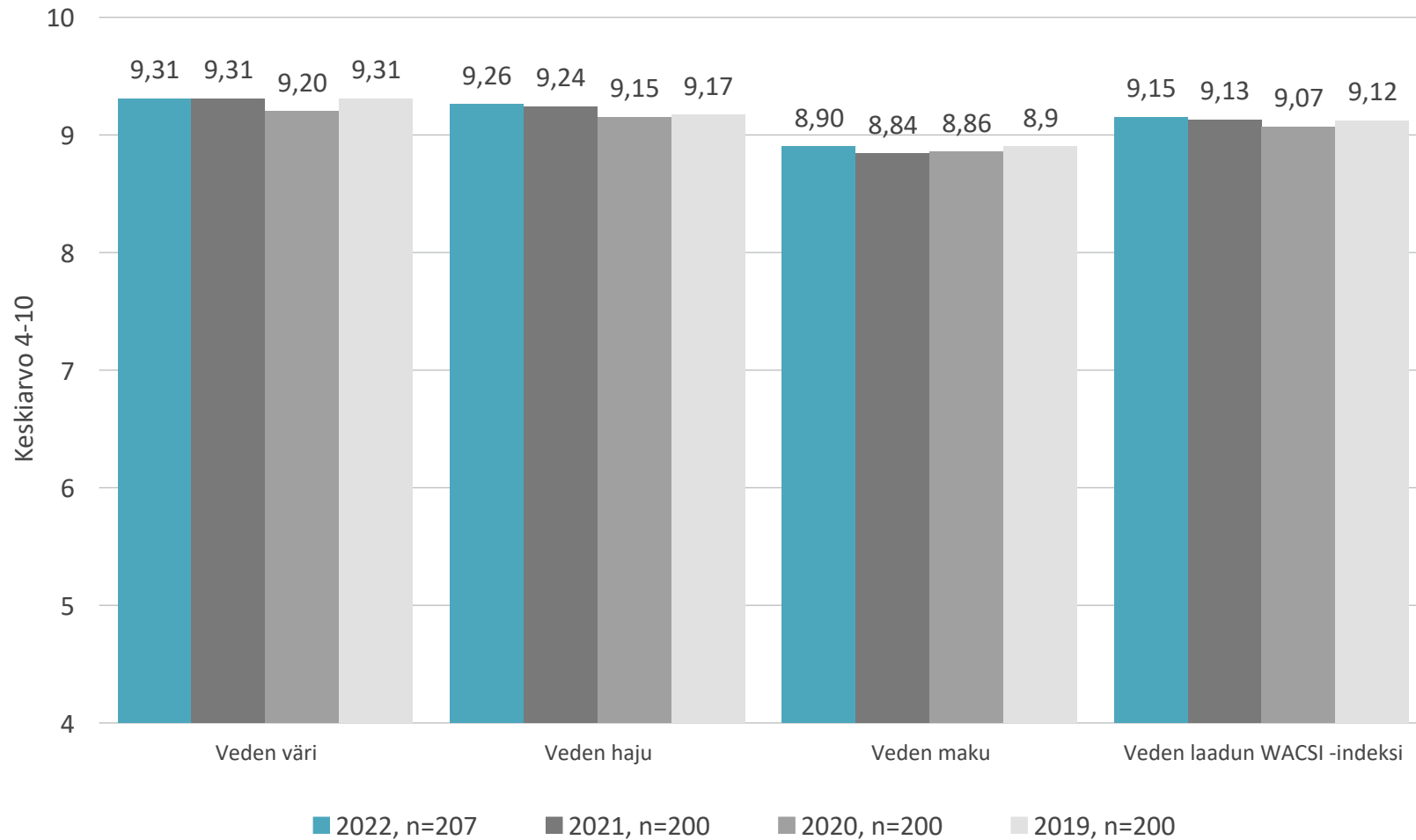
Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

Arvosanat veden laatua kuvaaville ominaisuuksille 2019 - 2022

Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

VEDEN JAKELU

Veden jakeluun liittyvät tulokset on esitetty seuraavilla sivuilla.

Veden jakelutekijät ovat

Veden toimitusvarmuus

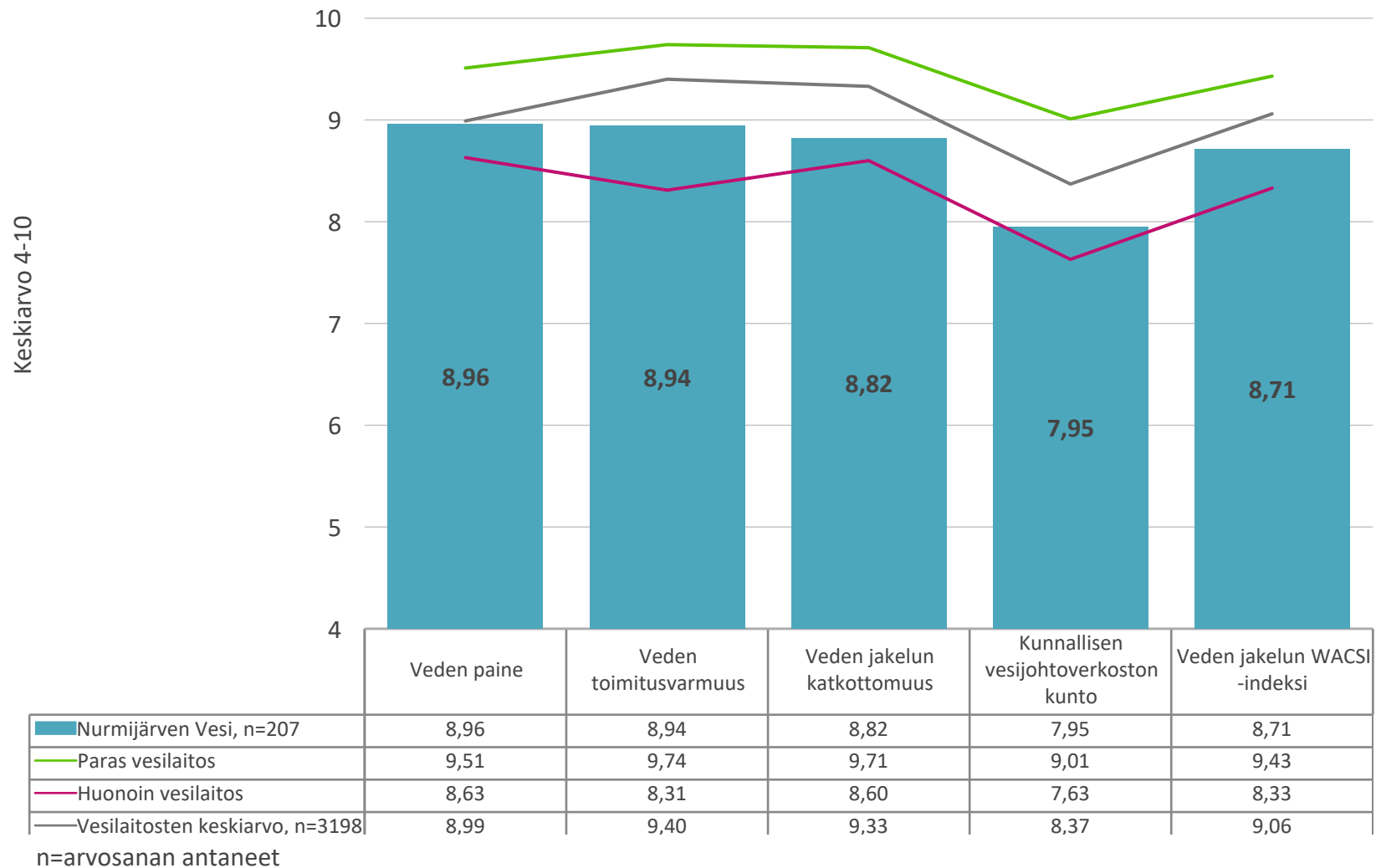
Veden jakelun katkottomuus

Veden paine

Kunnallisen vesijohtoverkoston kunto

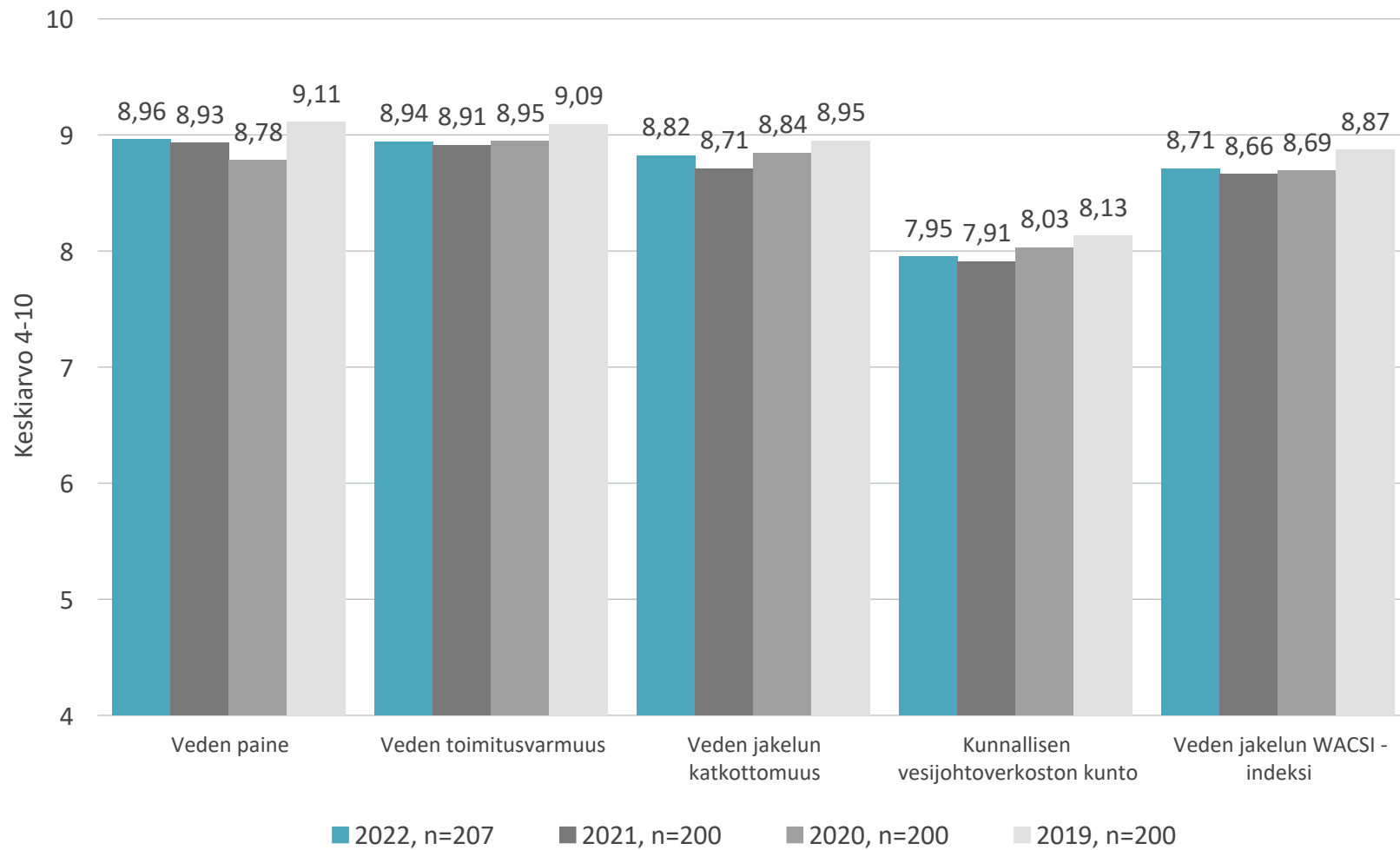
Arvosanat vesilaitoksen veden jakelua koskeville tekijöille 2022

Nurmijärven Vesi



Arvosanat vesilaitoksen veden jakelua koskeville tekijöille 2019 - 2022

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 2022

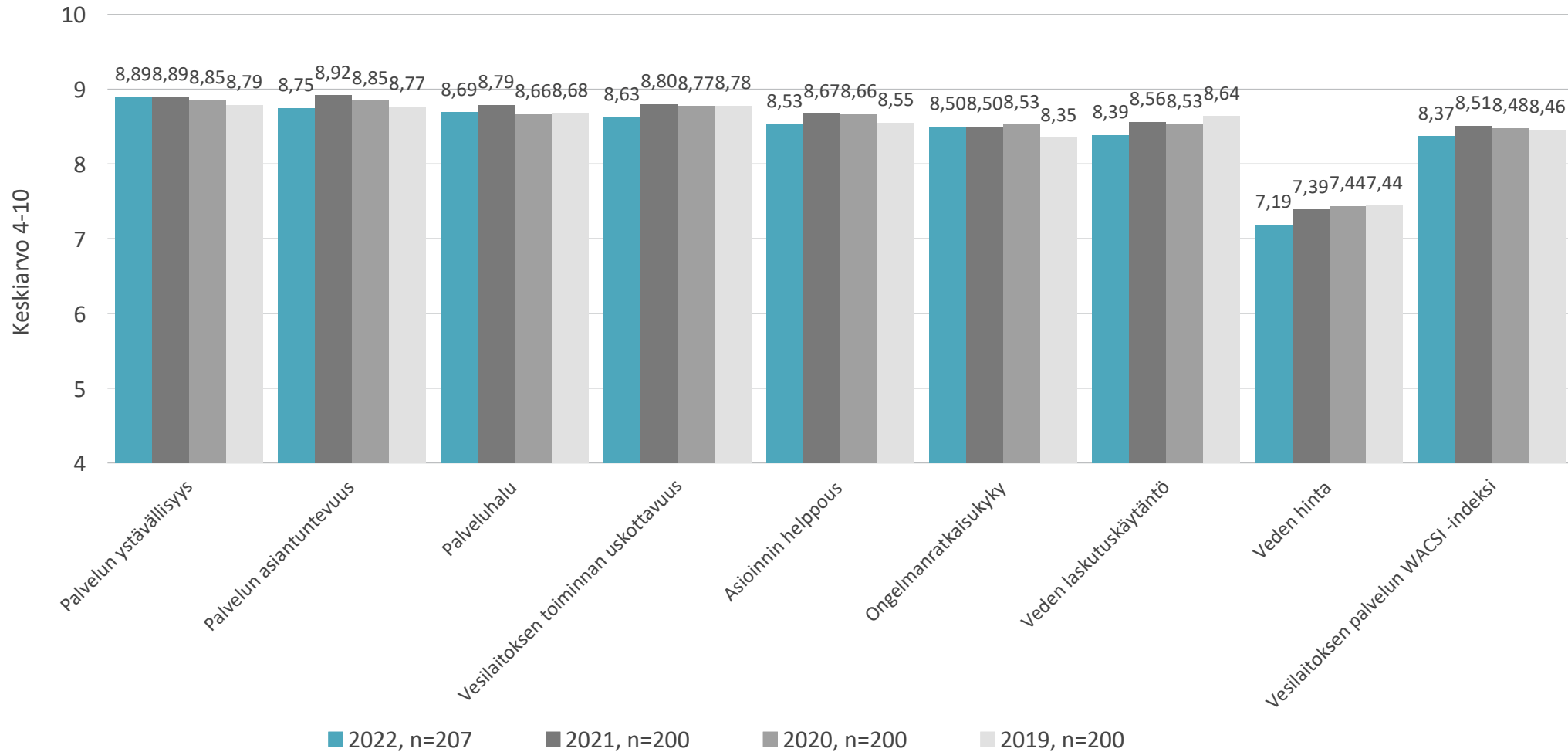
Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

Arvosanat vesilaitoksen palveluja koskeville tekijöille 2019 - 2022

Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

VESILAITOKSEN VIESTINTÄ

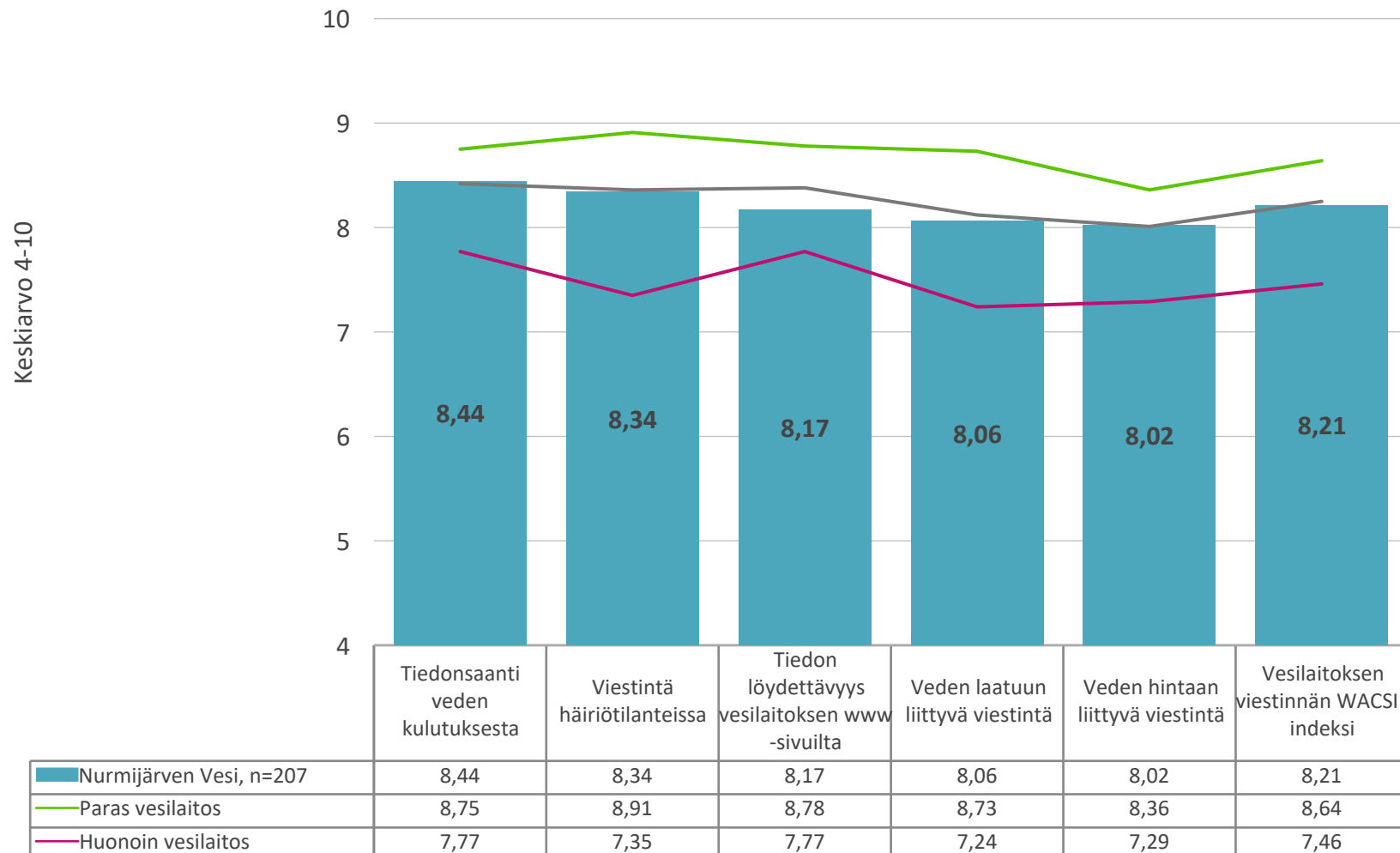
Vesilaitoksen viestintään liittyvät tulokset on esitetty seuraavilla sivuilla.

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 2022

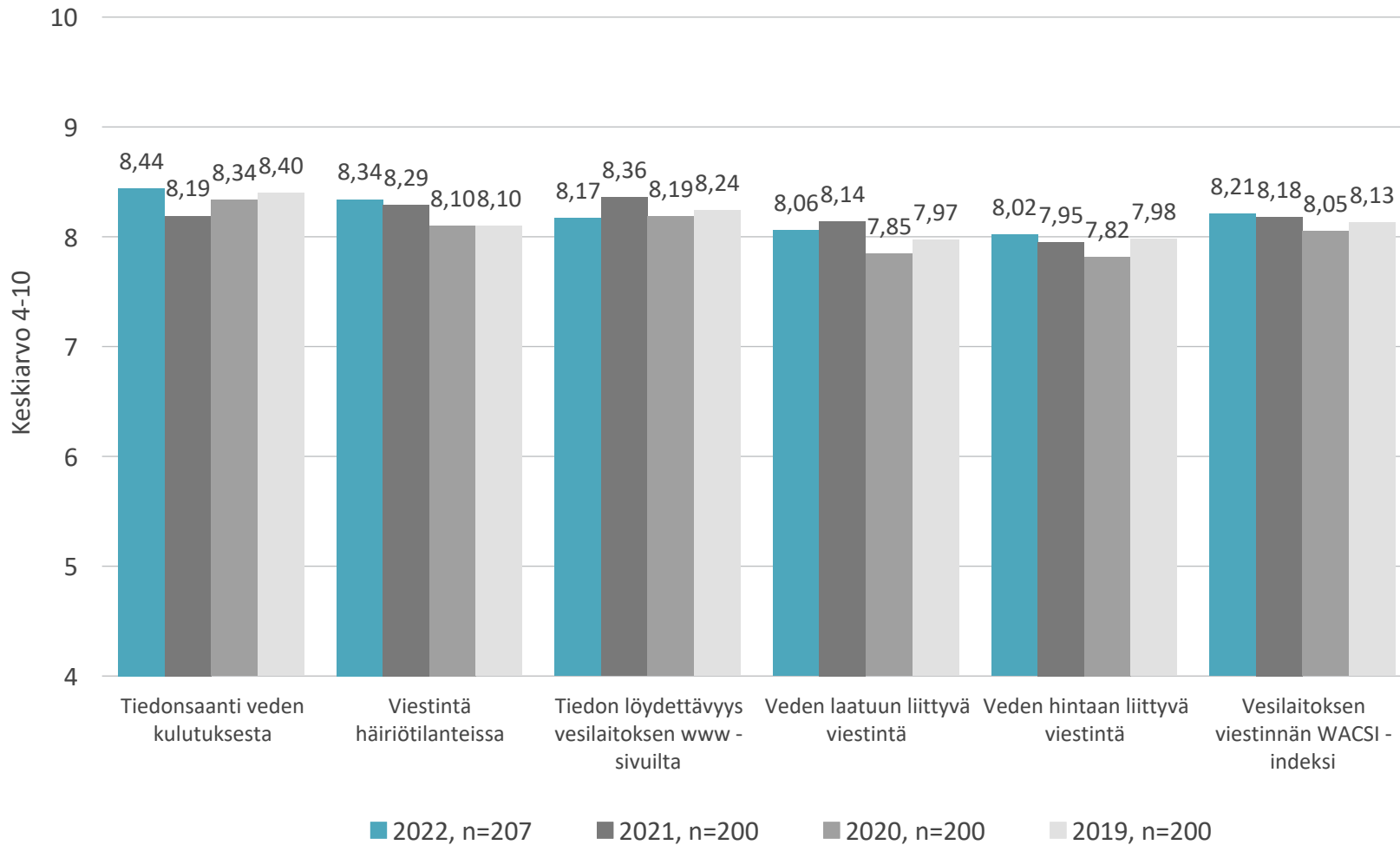
Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

Arvosanat vesilaitoksen viestintää koskeville tekijöille 2019 - 2022

Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

VIEMÄRÖINTIIN LIITTYVÄT KYSYMYKSET

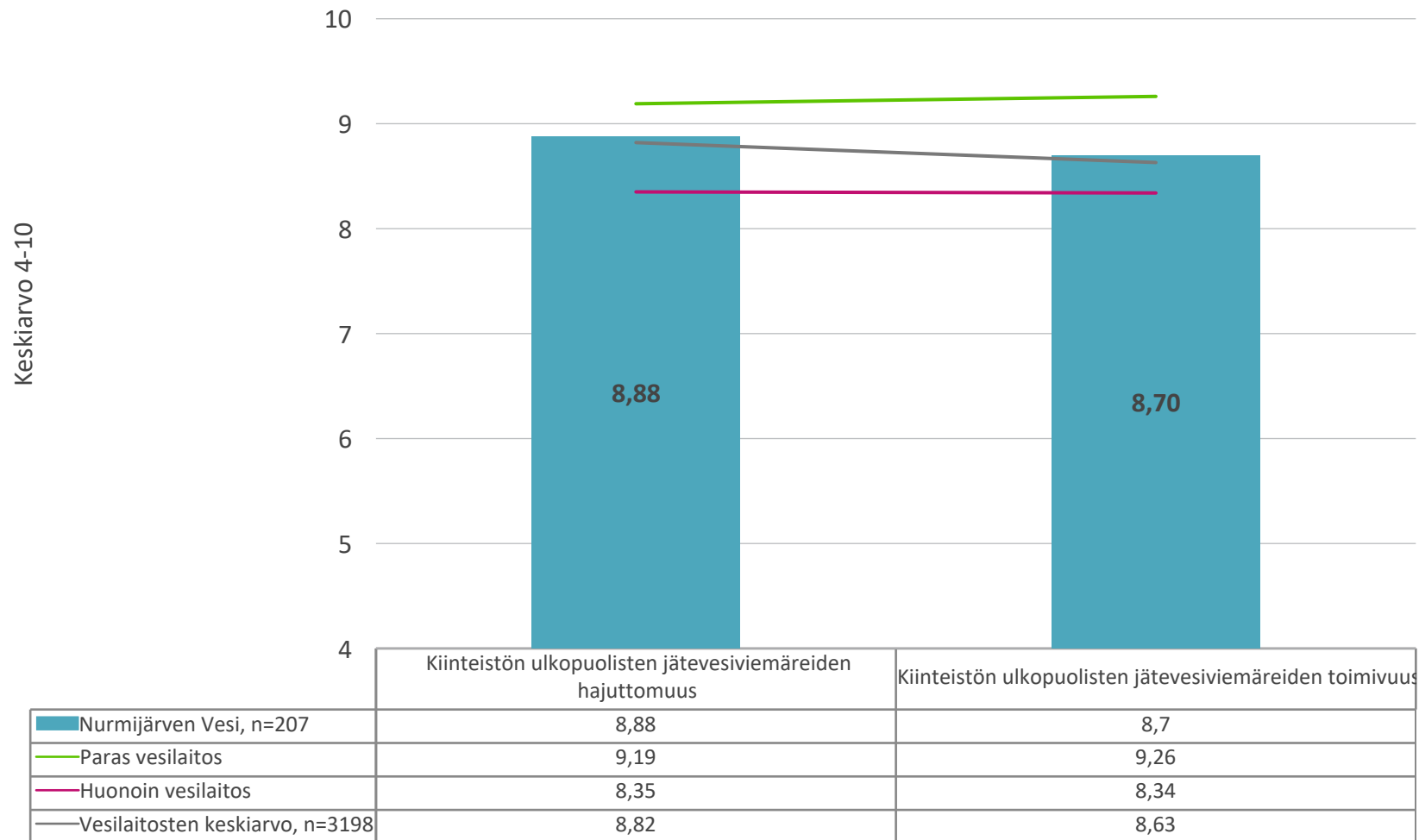
Viemäröintiin liittyvät tulokset on esitetty seuraavilla sivuilla.

Viemäröintitekijät ovat

Kiinteistön ulkopuolisten jätevesiviemäreiden hajuttomuus
Kiinteistön ulkopuolisten jätevesiviemäreiden toimivuus

Arvosanat vesilaitoksen viemäröintiä koskeville tekijöille 2022

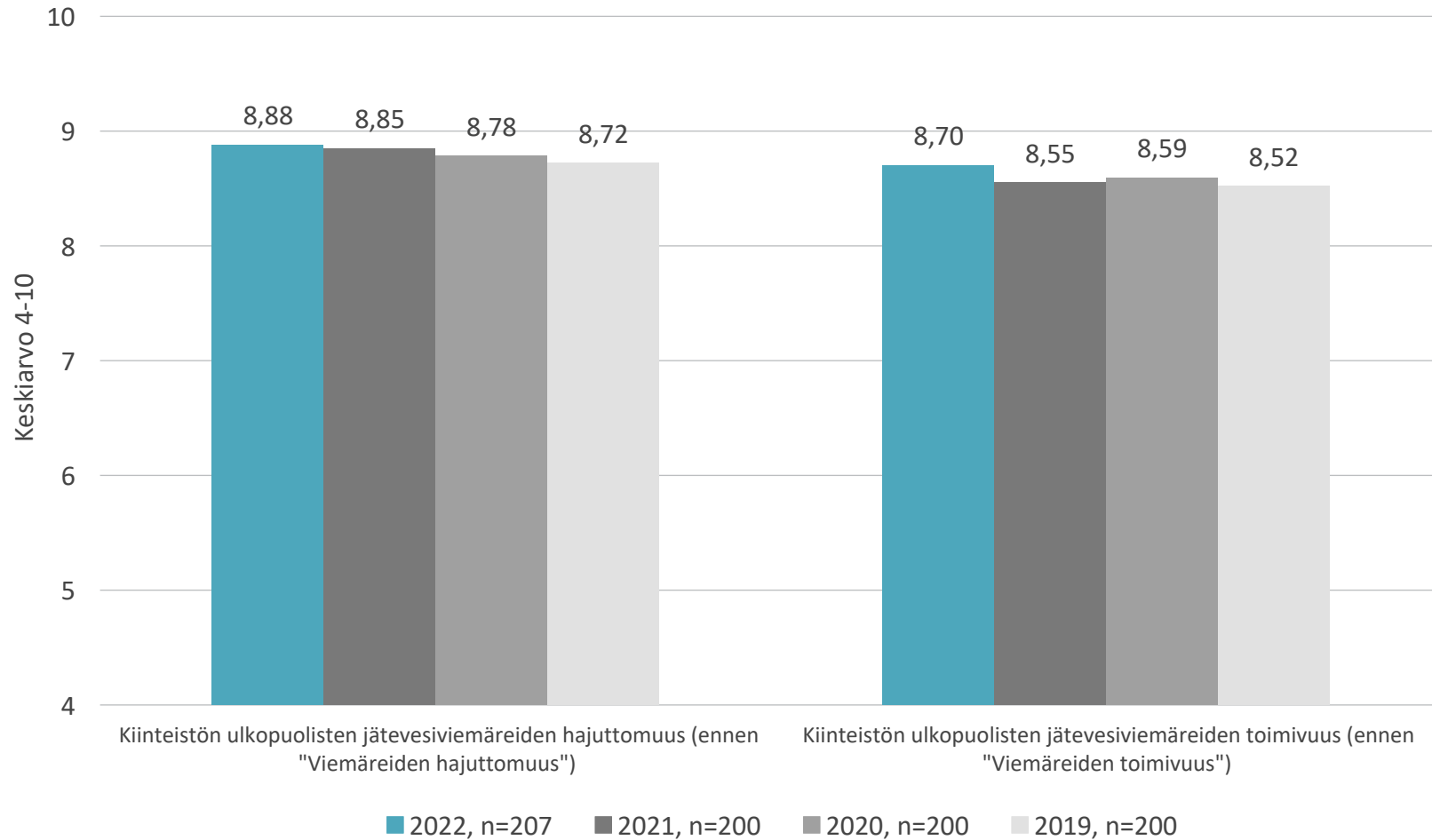
Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

Arvosanat vesilaitoksen viemäröintiä koskeville tekijöille 2019 - 2022

Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

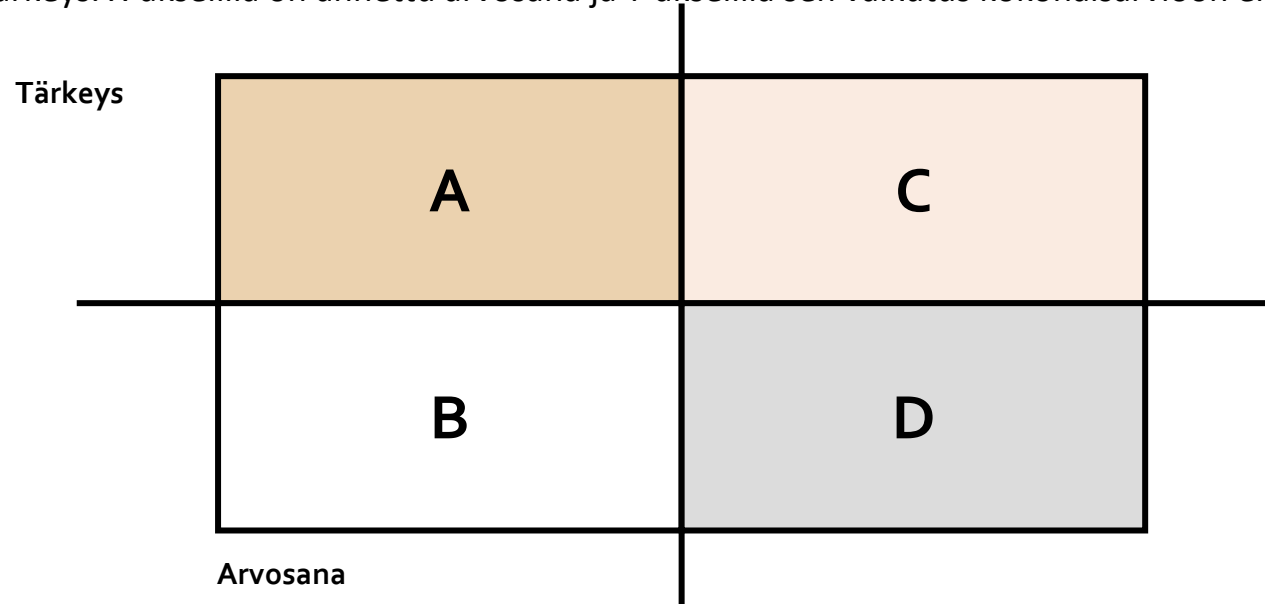
VEDEN LAADUN JA VESILAITOKSEN TOIMINNAN KEHITYSKOHDENELIKENTÄT

- 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)]

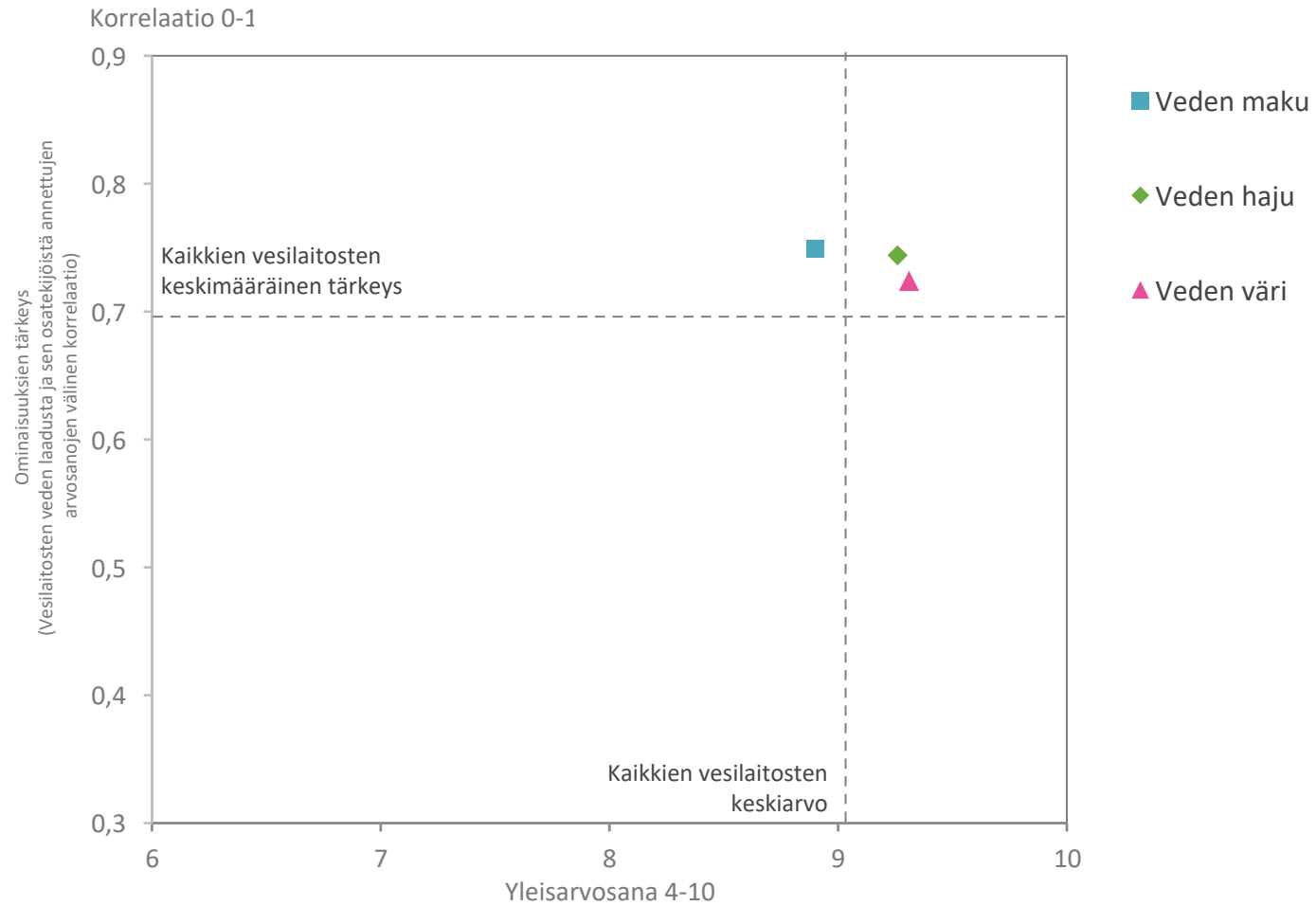
VEDEN LAADUN JA VESILAITOKSEN TOIMINNAN KEHITYSKOHDENELIKENTÄT

- 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.

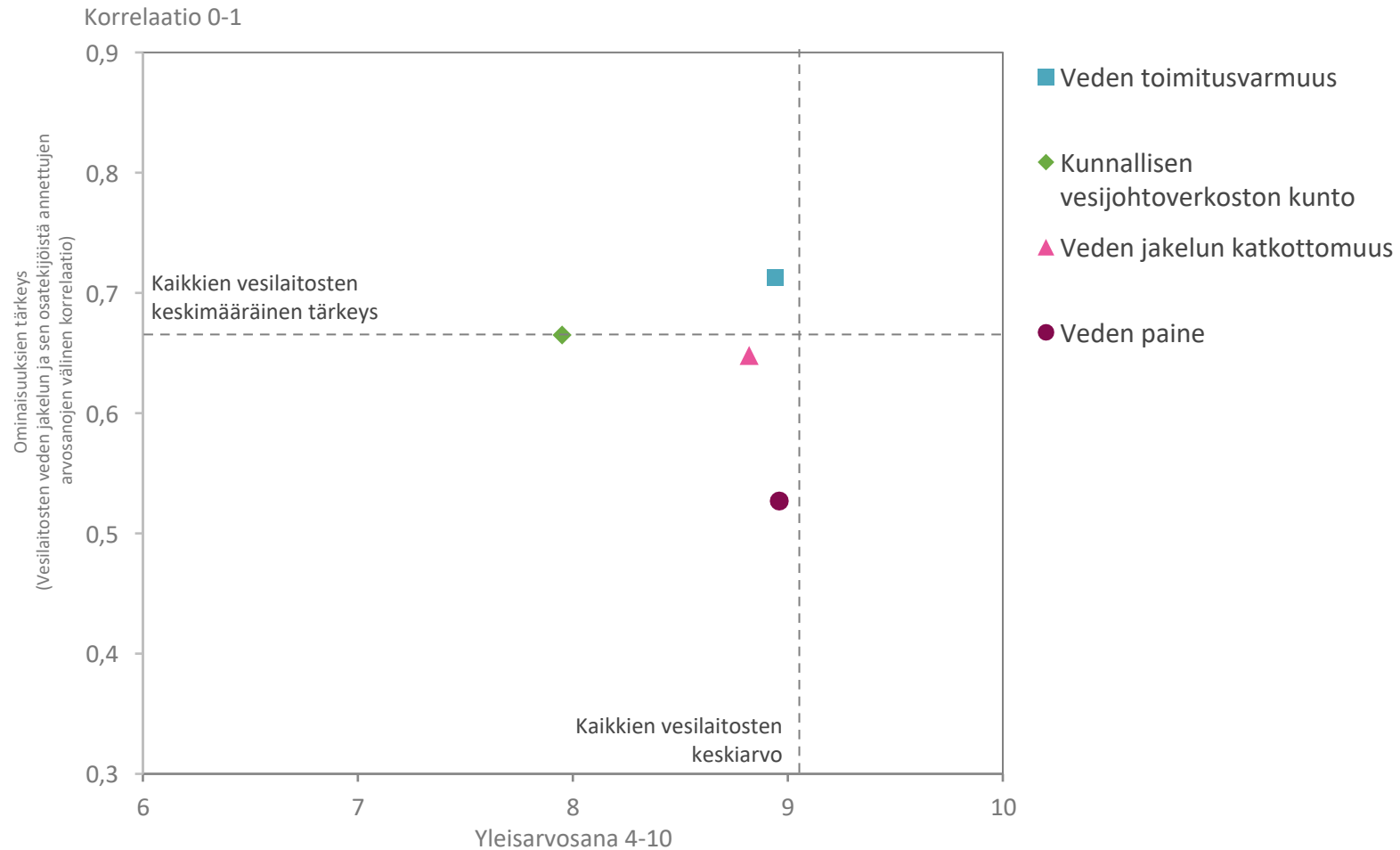


- Sektori A: Vesilaitoksen ensisijaiset kehityskohteet
- Sektori B: Vesilaitoksen toissijaiset kehityskohteet
- Sektori C: Vesilaitoksen suurimmat vahvuudet
- Sektori D: Vesilaitoksen resurssivahvuudet

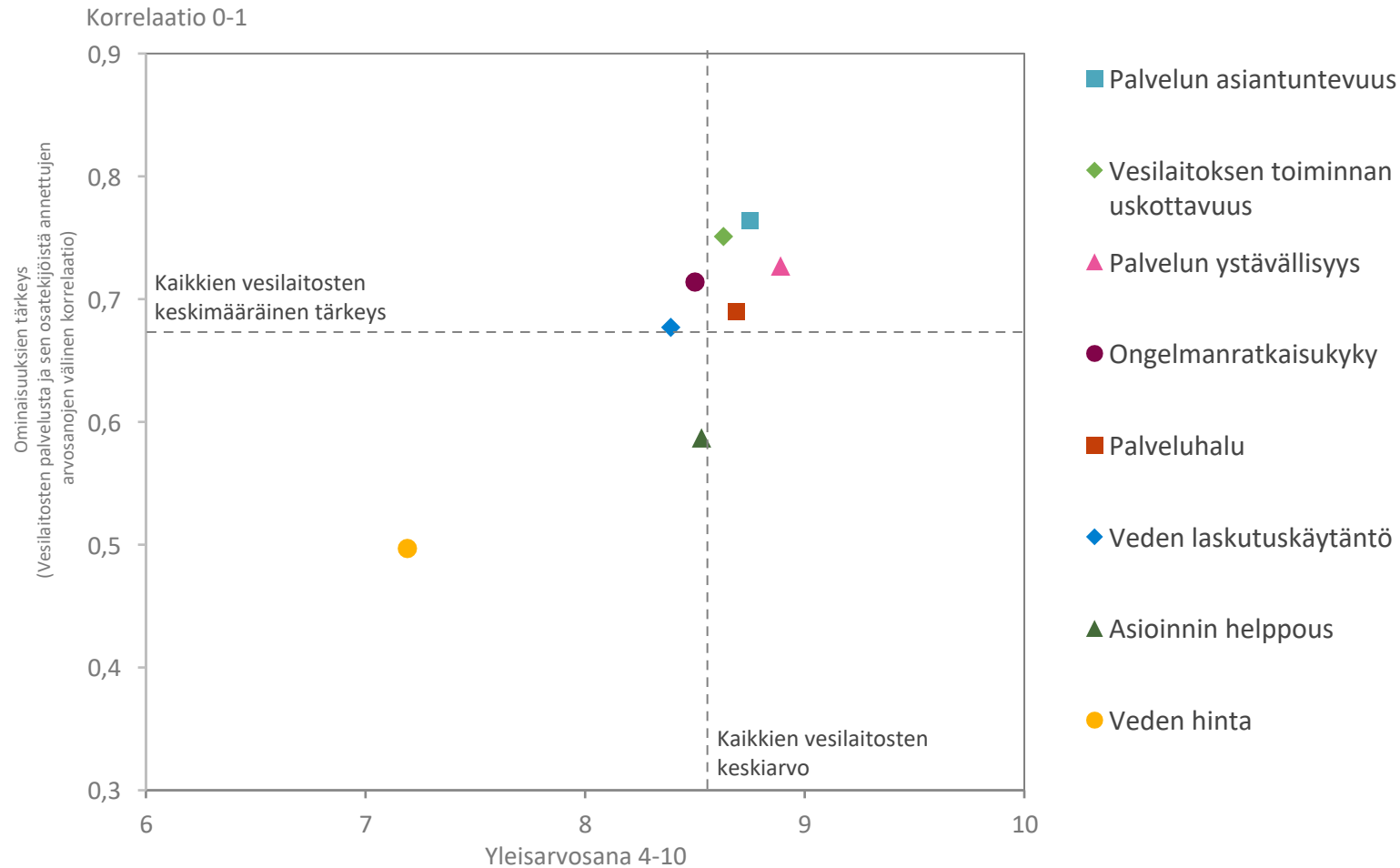
Veden laadun kehityskohdenelikeittä Nurmijärven Vesi



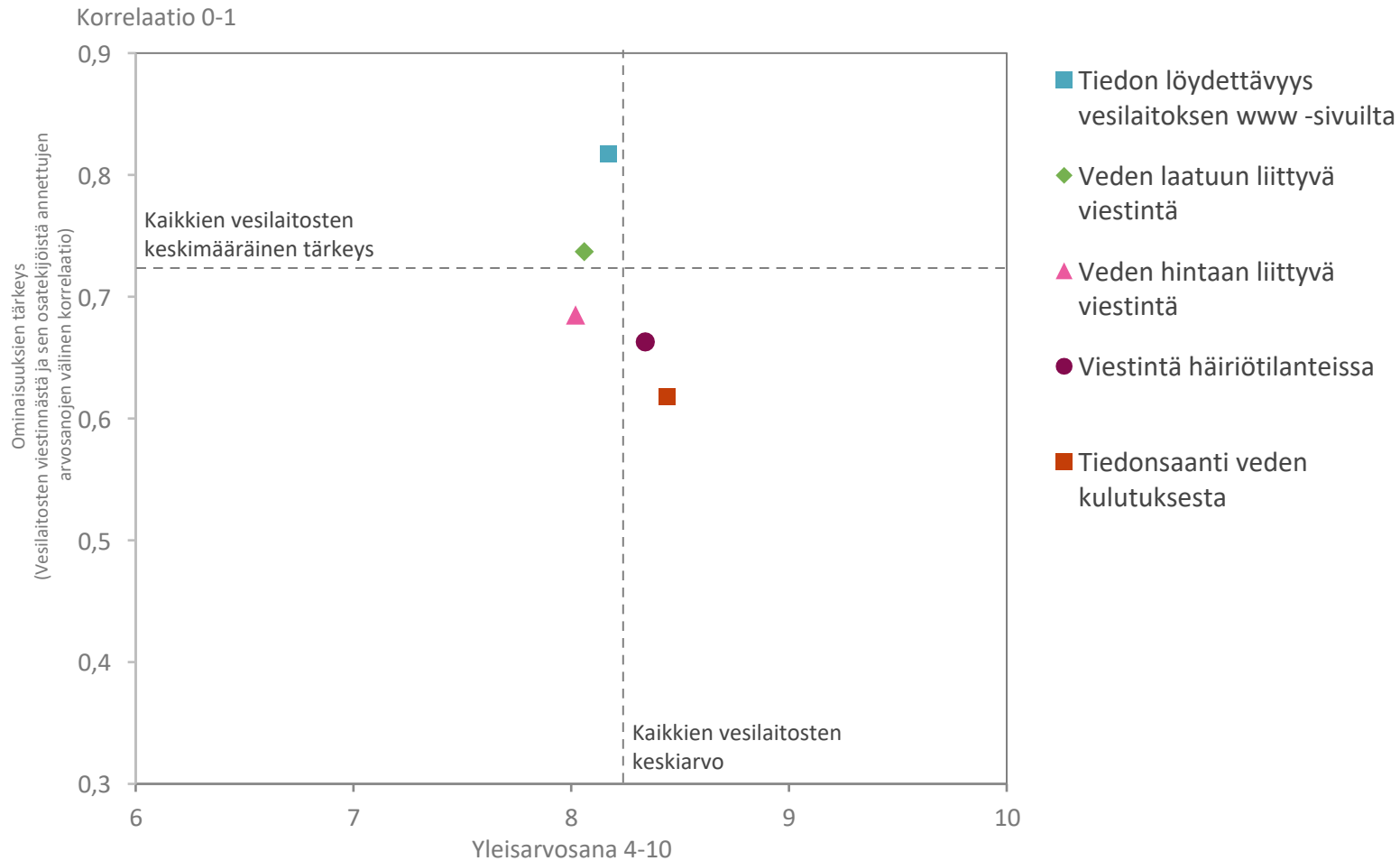
Vesilaitoksen veden jakelun kehityskohdenelikenttä Nurmijärven Vesi



Vesilaitoksen palvelun kehityskohdenelikenttä Nurmijärven Vesi



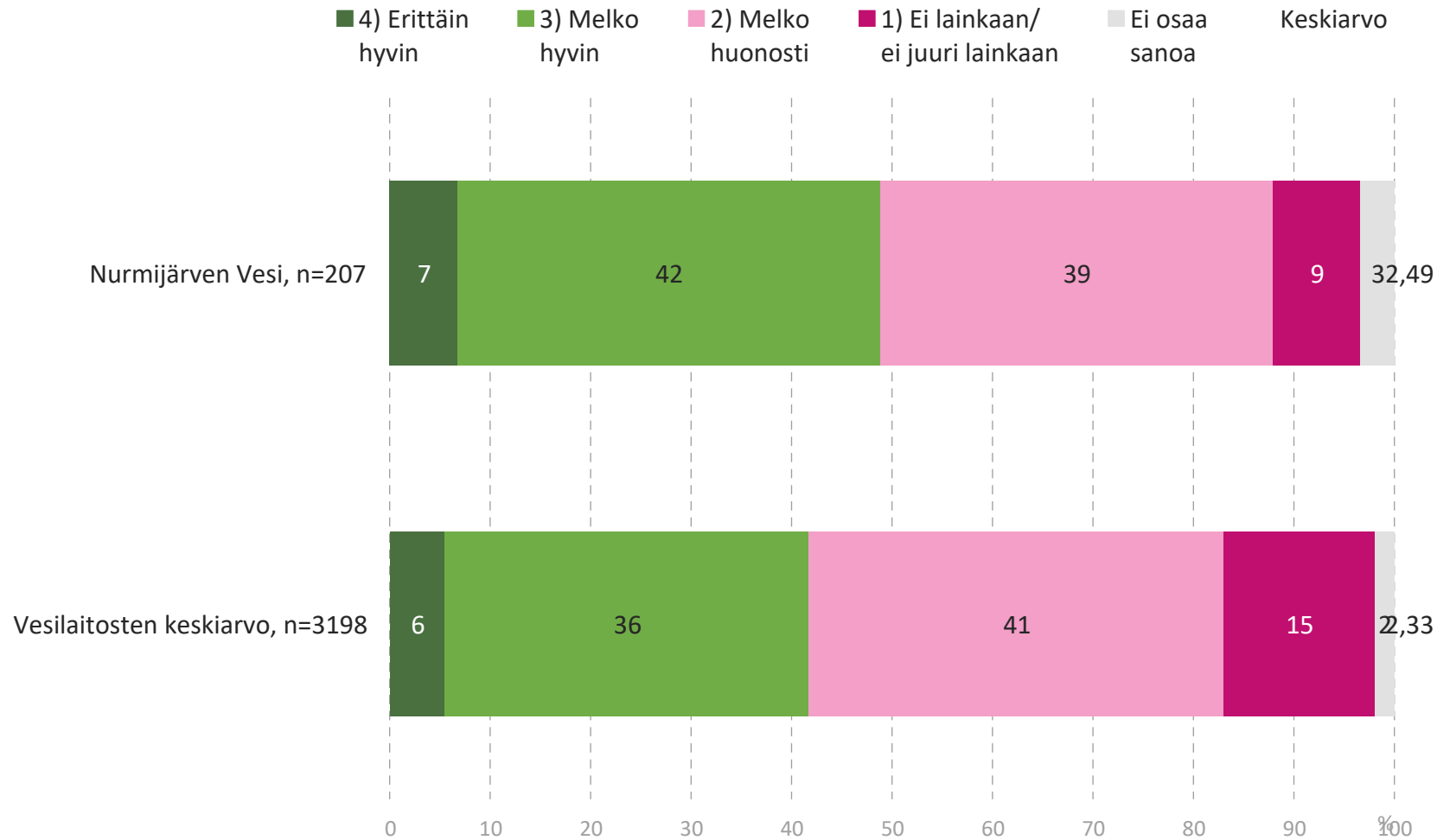
Vesilaitoksen viestinnän kehityskohdenelikenttä Nurmijärven Vesi



TUNNETTUUS JA YHTEYDENPITO VESILAITOKSEEN

Miten tuntee vesilaitoksen 2022

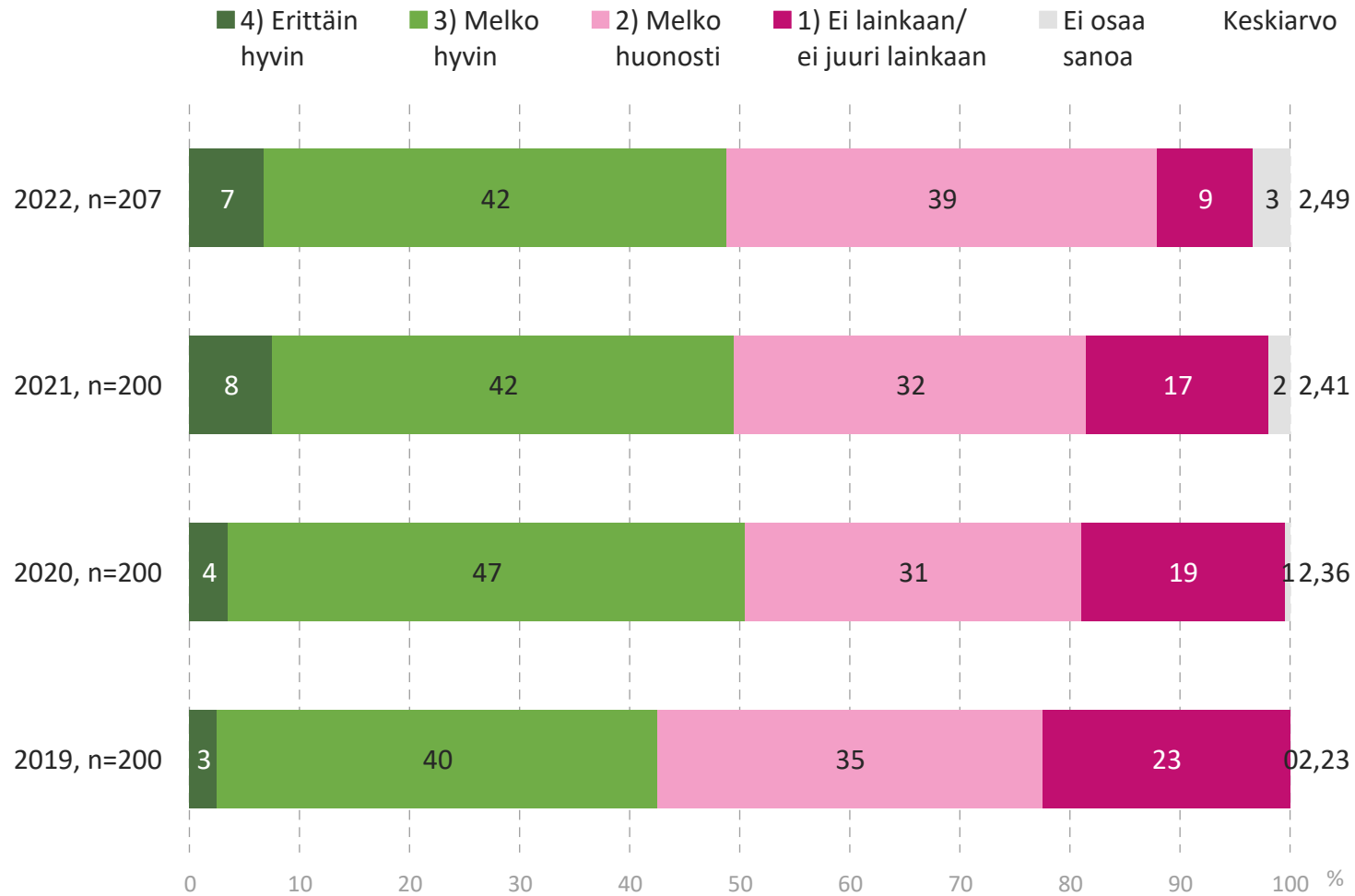
Nurmijärven Vesi



n=kaikki vastaajat

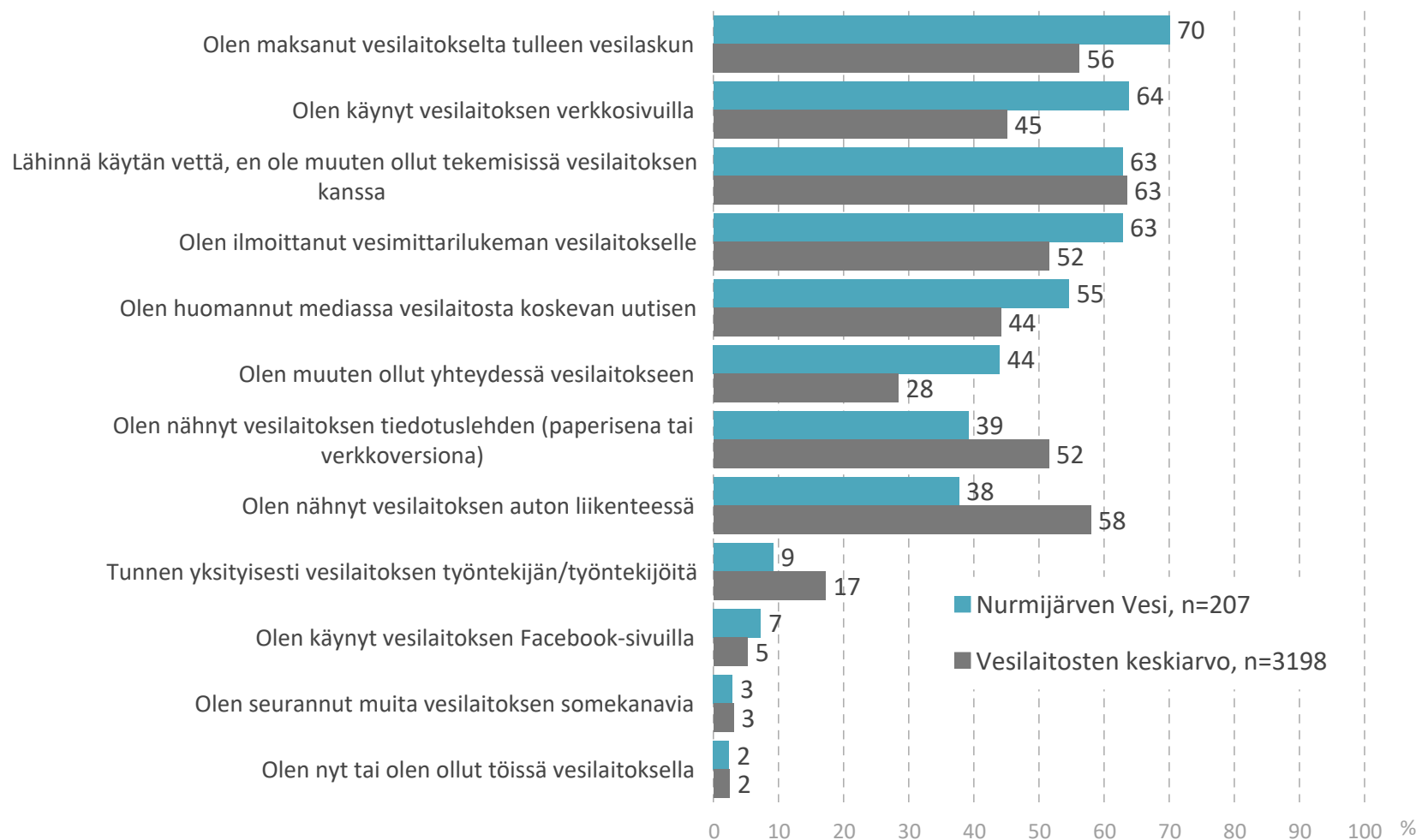
Miten tuntee vesilaitoksen 2019 - 2022

Nurmijärven Vesi



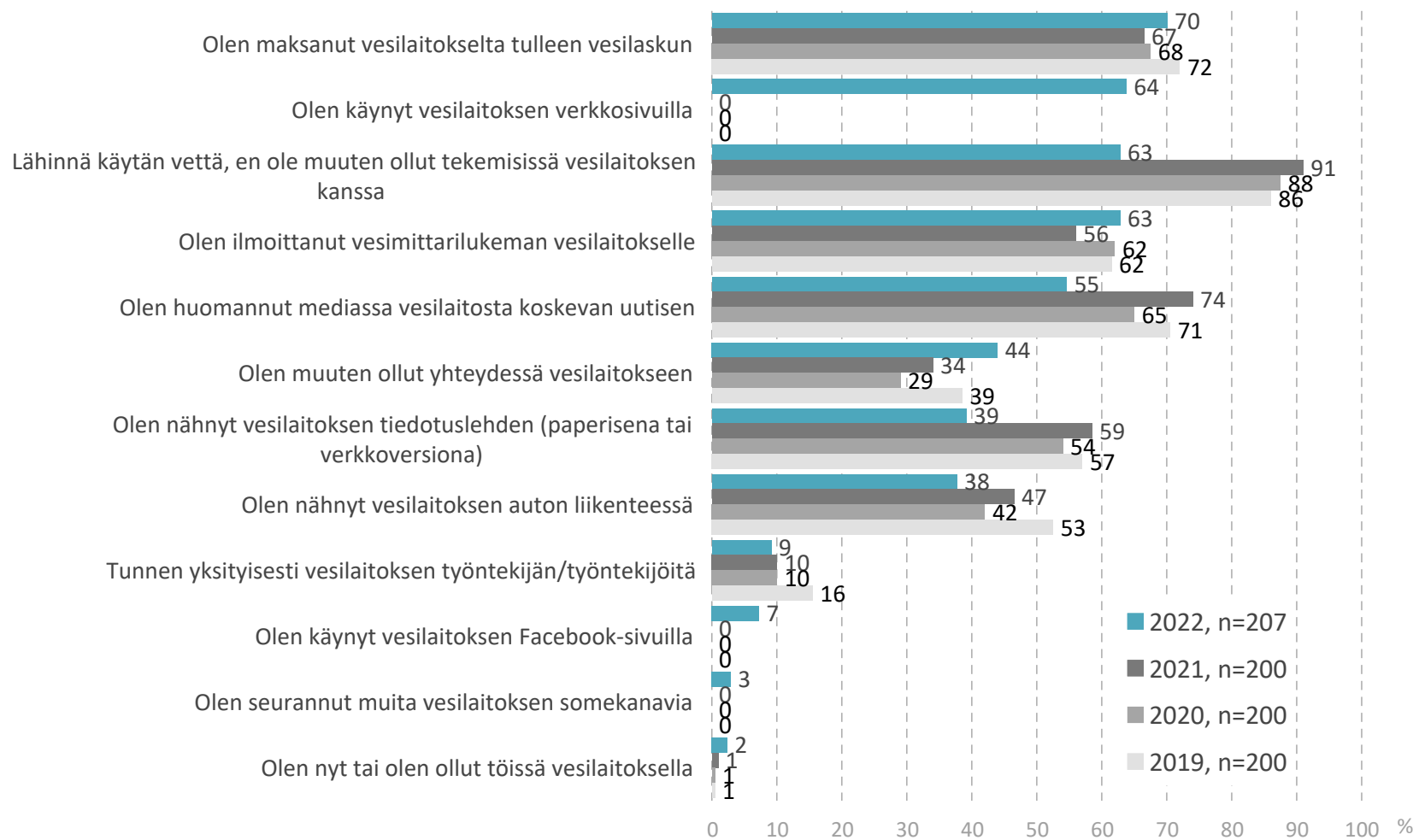
n=kaikki vastaajat

Millä tavalla on ollut yhteydessä vesilaitokseen tai miten tuntee sen toimintaa 2022 Nurmijärven Vesi



n=kaikki vastaajat

Millä tavalla on ollut yhteydessä vesilaitokseen tai miten tuntee sen toimintaa 2019 - 2022 Nurmijärven Vesi



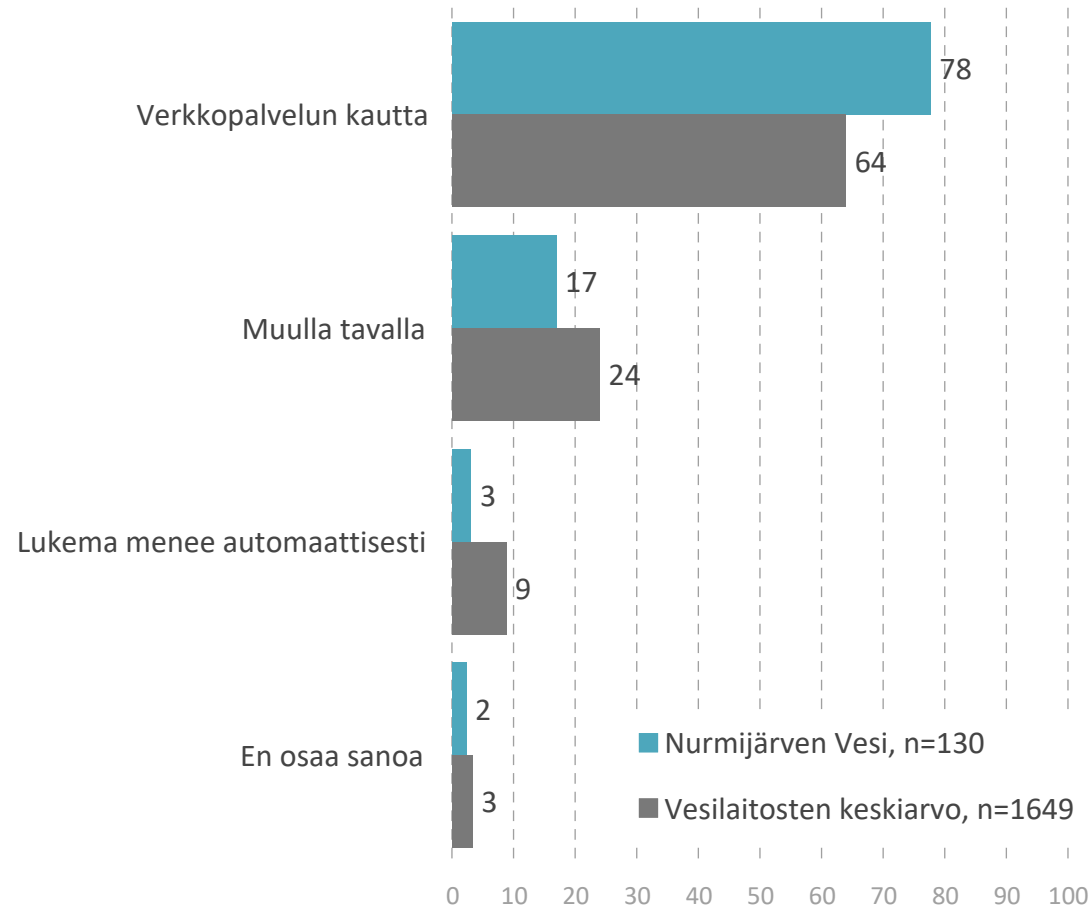
HUOM: tiedonkeruun menetelmä muuttunut.

Vaihtoehtojen täsmennyksiä: Verkkosivut, Facebook kysytty aiemmin samassa. Nyt kysytty erikseen myös muut somekanavat.

n=kaikki vastaajat

Nurmijärven Vesi 2022

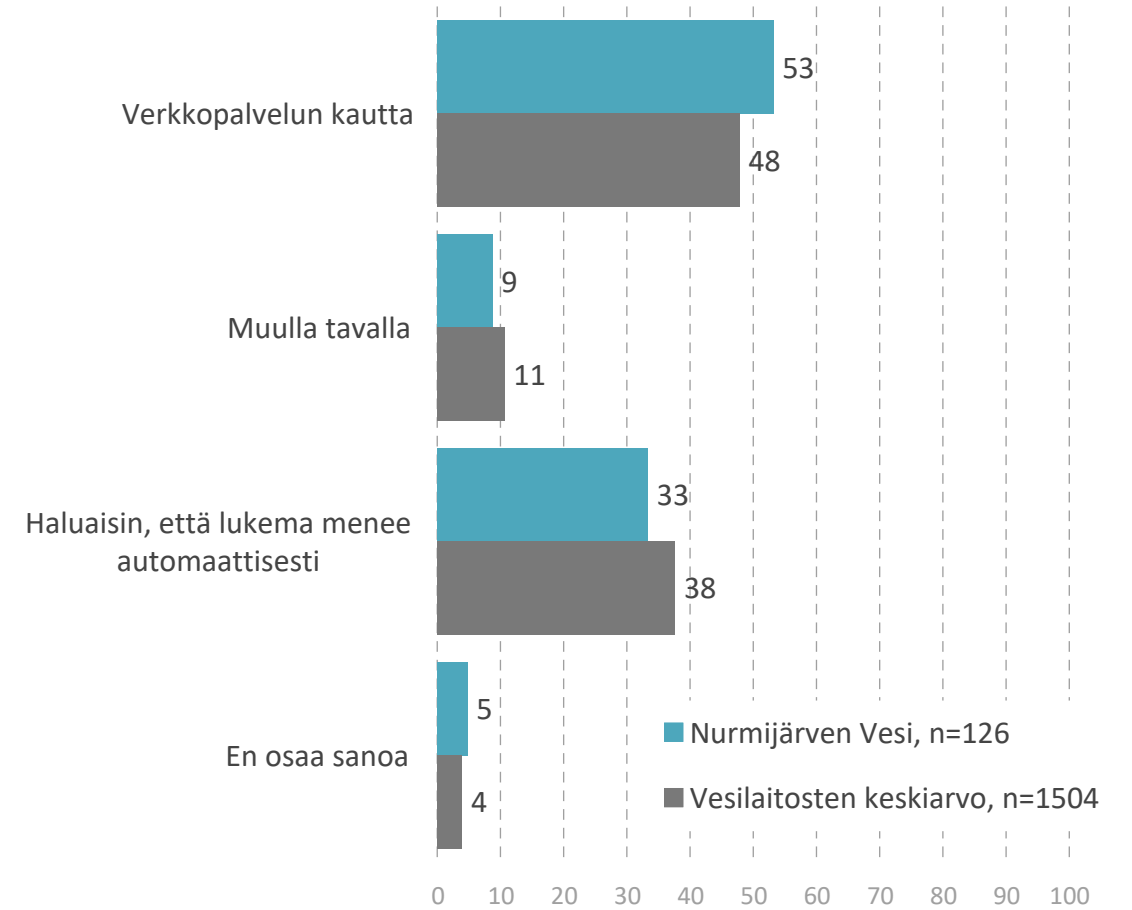
Ilmoitatteko vesimittarilukeman yleensä...



n=ilmoittanut lukeman vesilaitokselle

%

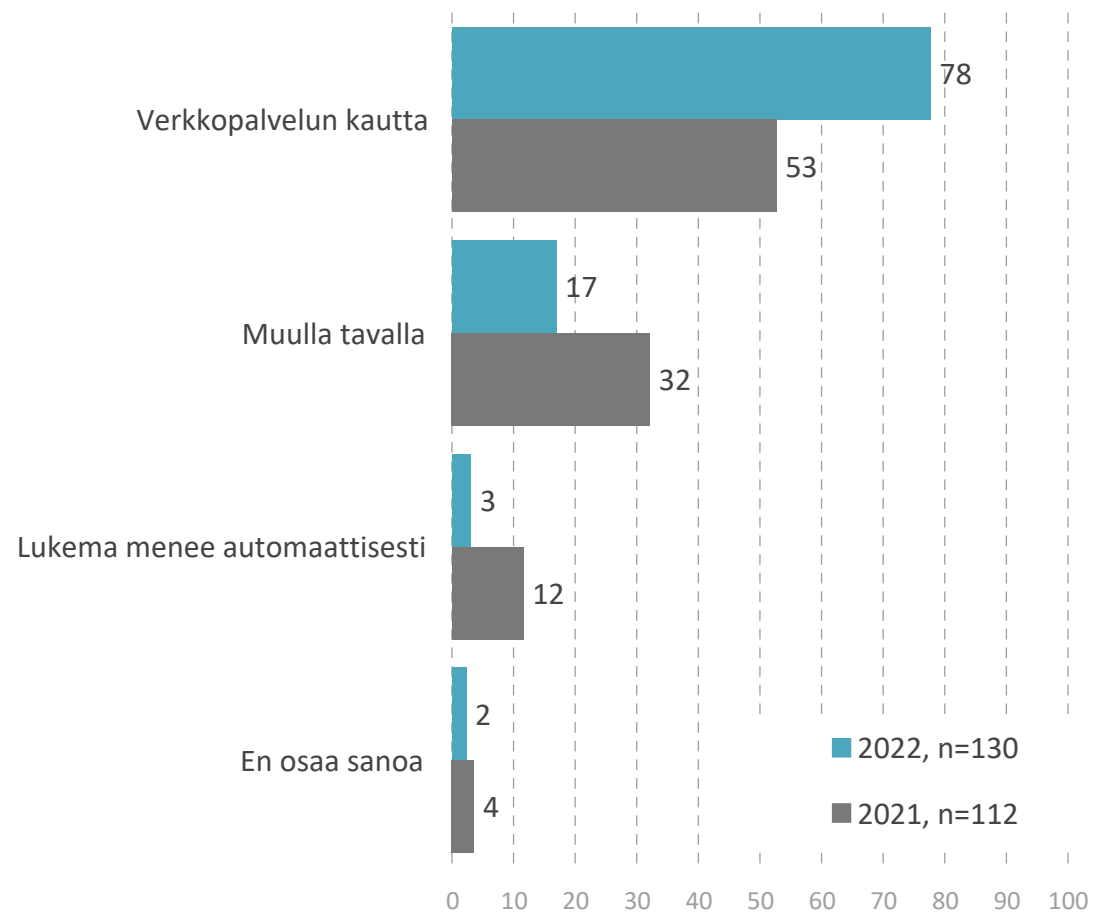
Haluatteko tulevaisuudessa ilmoittaa vesimittarilukeman...



n=lukema ei mene automaattisesti

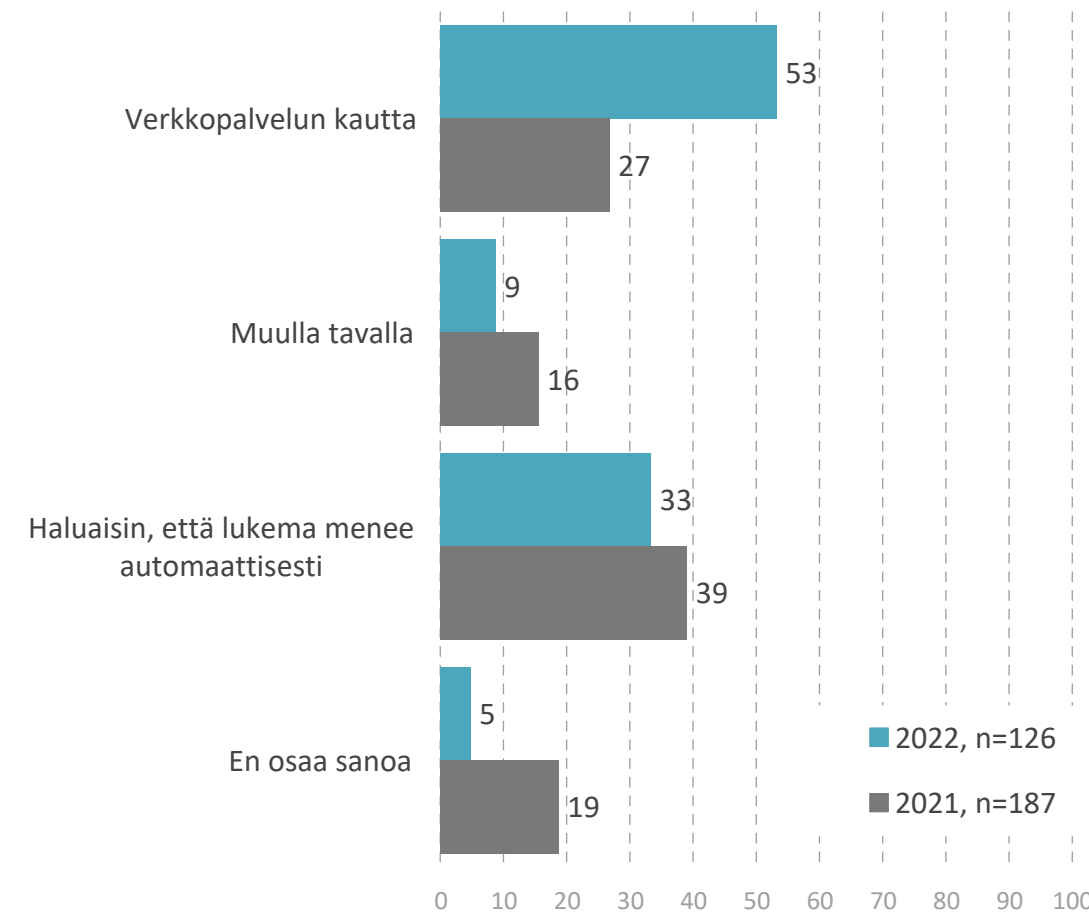
%

Nurmijärven Vesi 2021 - 2022 Ilmoitatteko vesimittarilukeman yleensä...



n=ilmoittanut lukeman vesilaitokselle

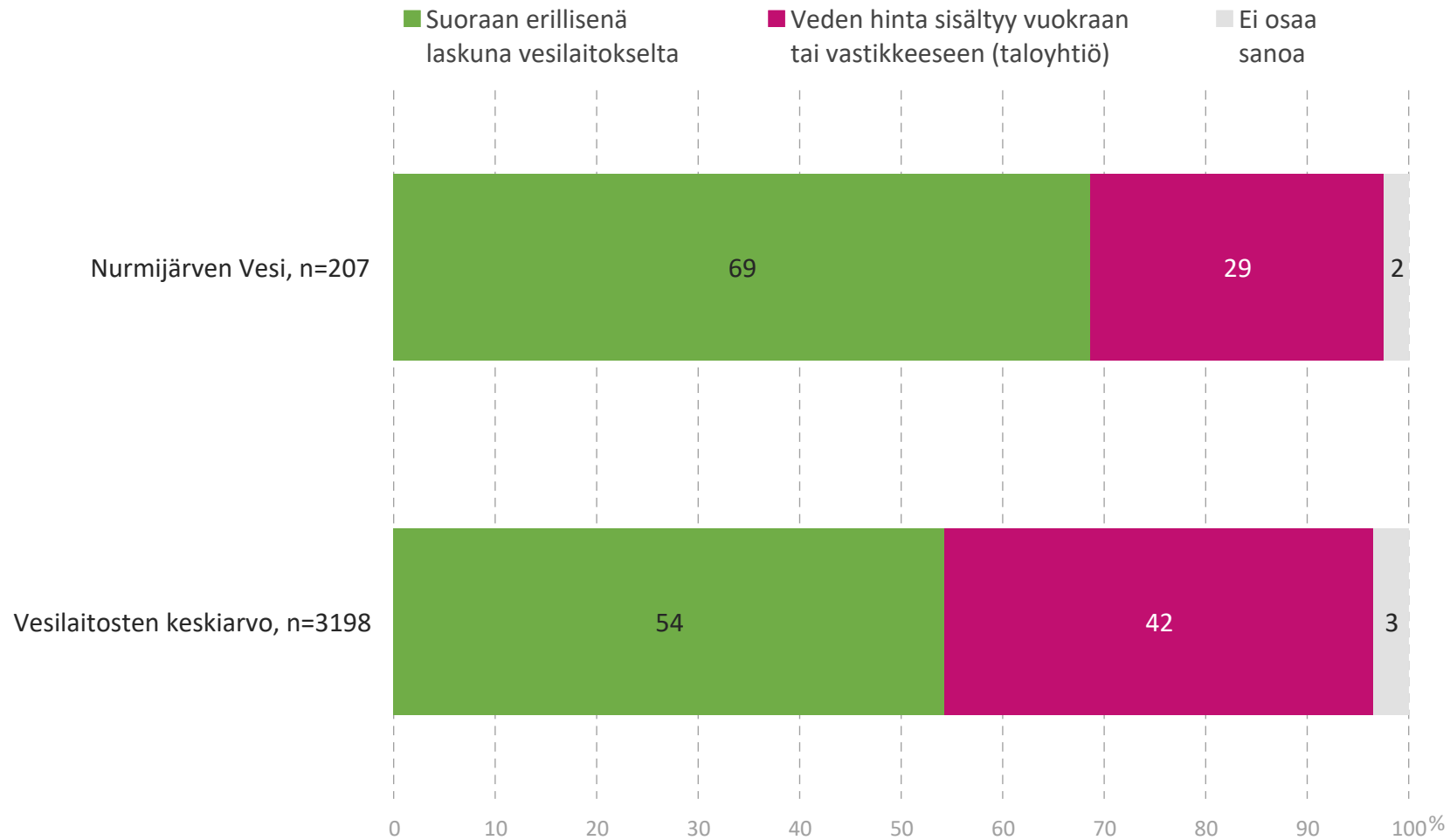
Haluatteko tulevaisuudessa ilmoittaa vesimittarilukeman...



n=lukema ei mene automaattisesti

Tuleeko talouteen vesilasku... 2022

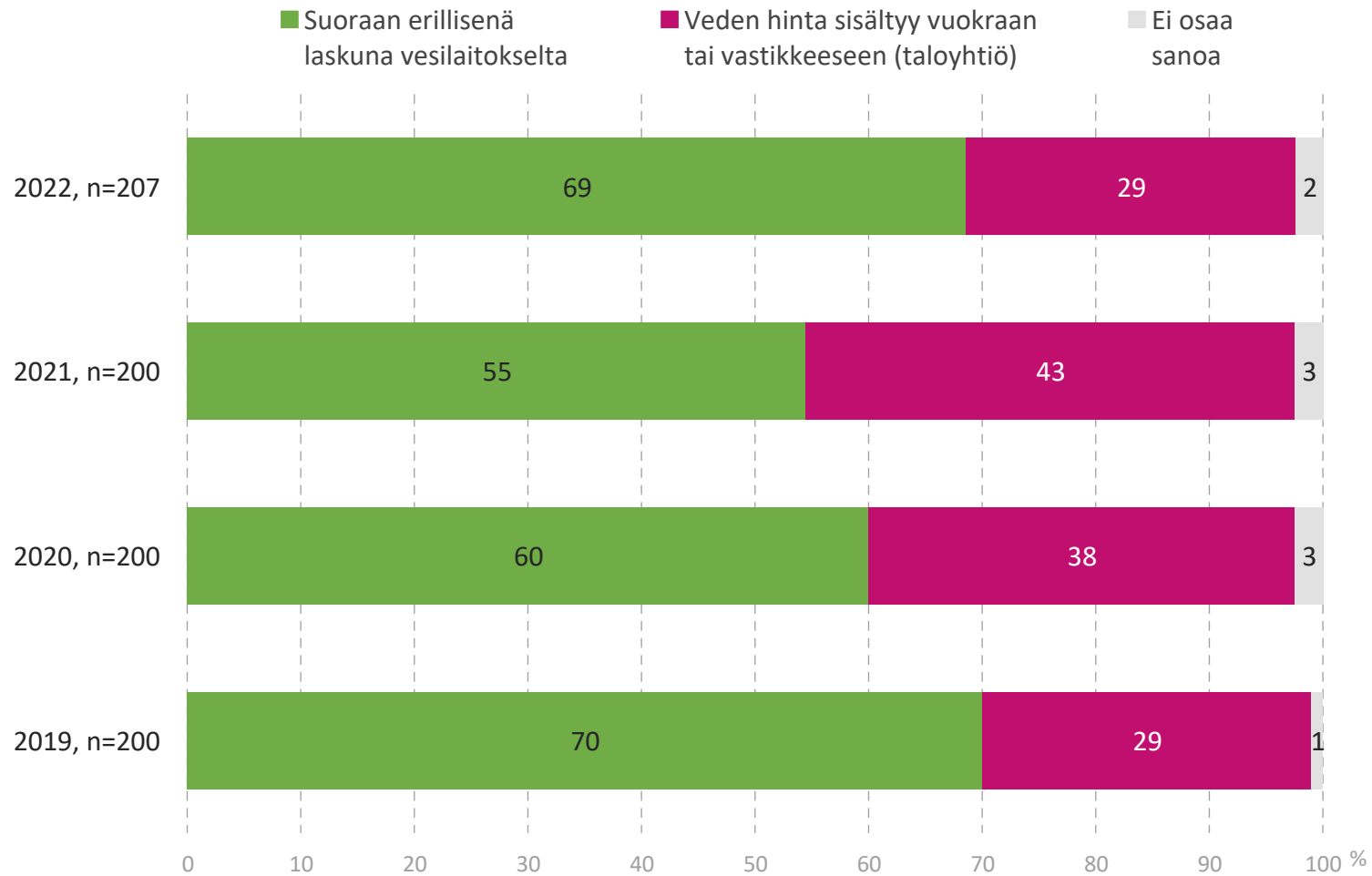
Nurmijärven Vesi



n=kaikki vastaajat

Tuleeko talouteen vesilasku... 2019 - 2022

Nurmijärven Vesi

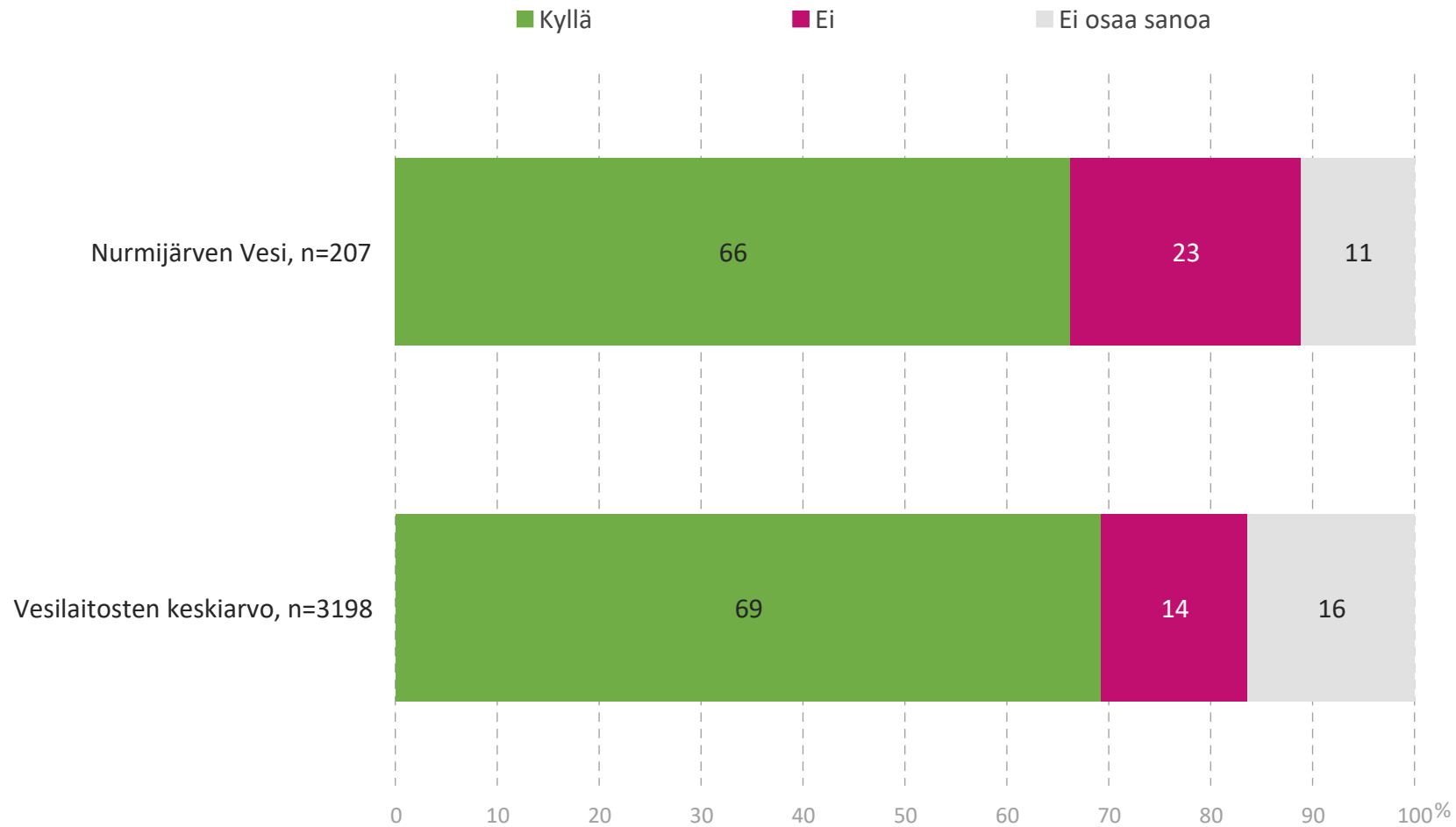


n=kaikki vastaajat

TIEDONSAANTI VESILAITOKSESTA

Saatteko riittävästi tietoa vesikatkoista tai muista häiriötilanteista? 2022

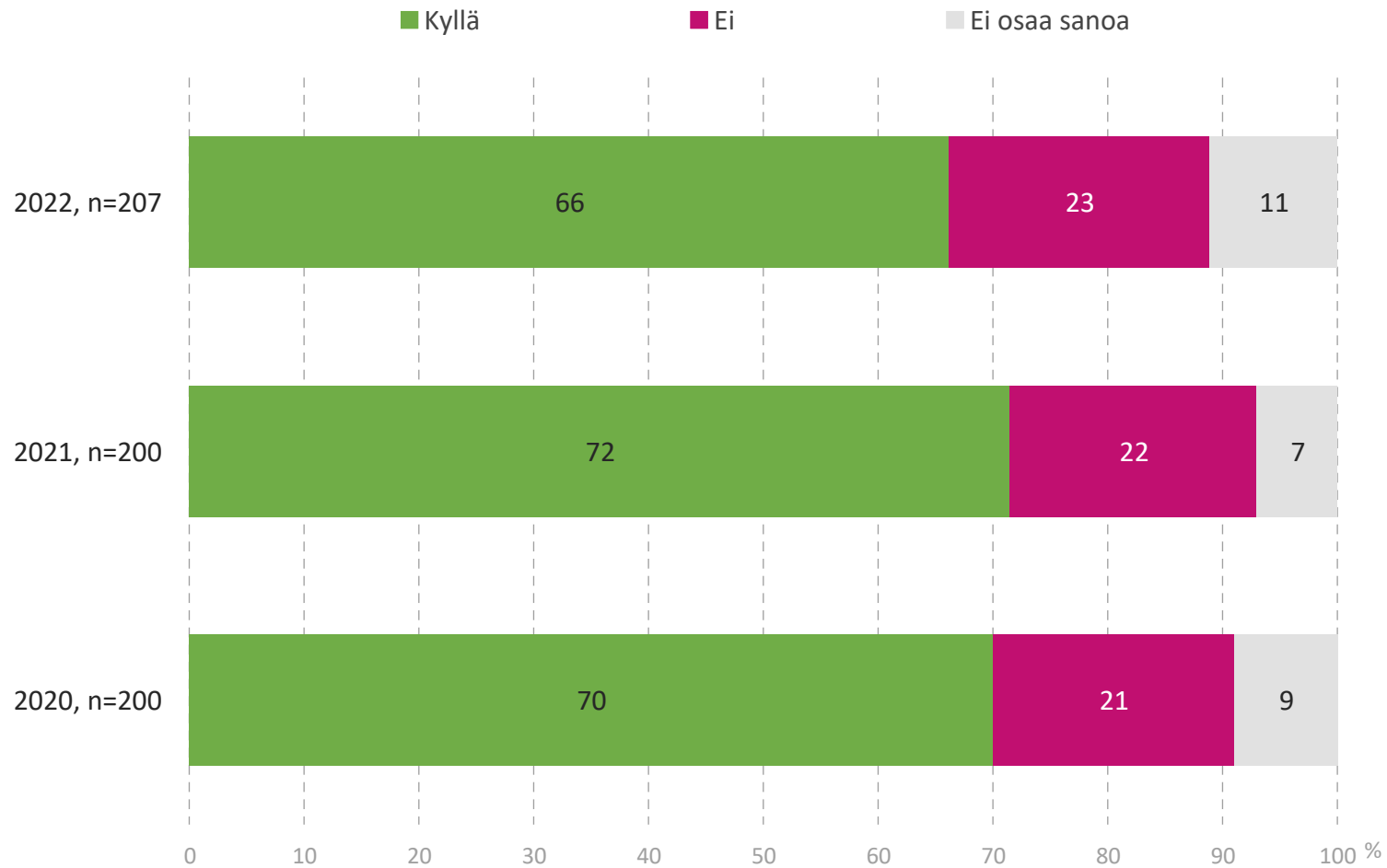
Nurmijärven Vesi



n=kaikki vastaajat

Saatteko riittävästi tietoa vesikatkoista tai muista häiriötilanteista? 2020-2022

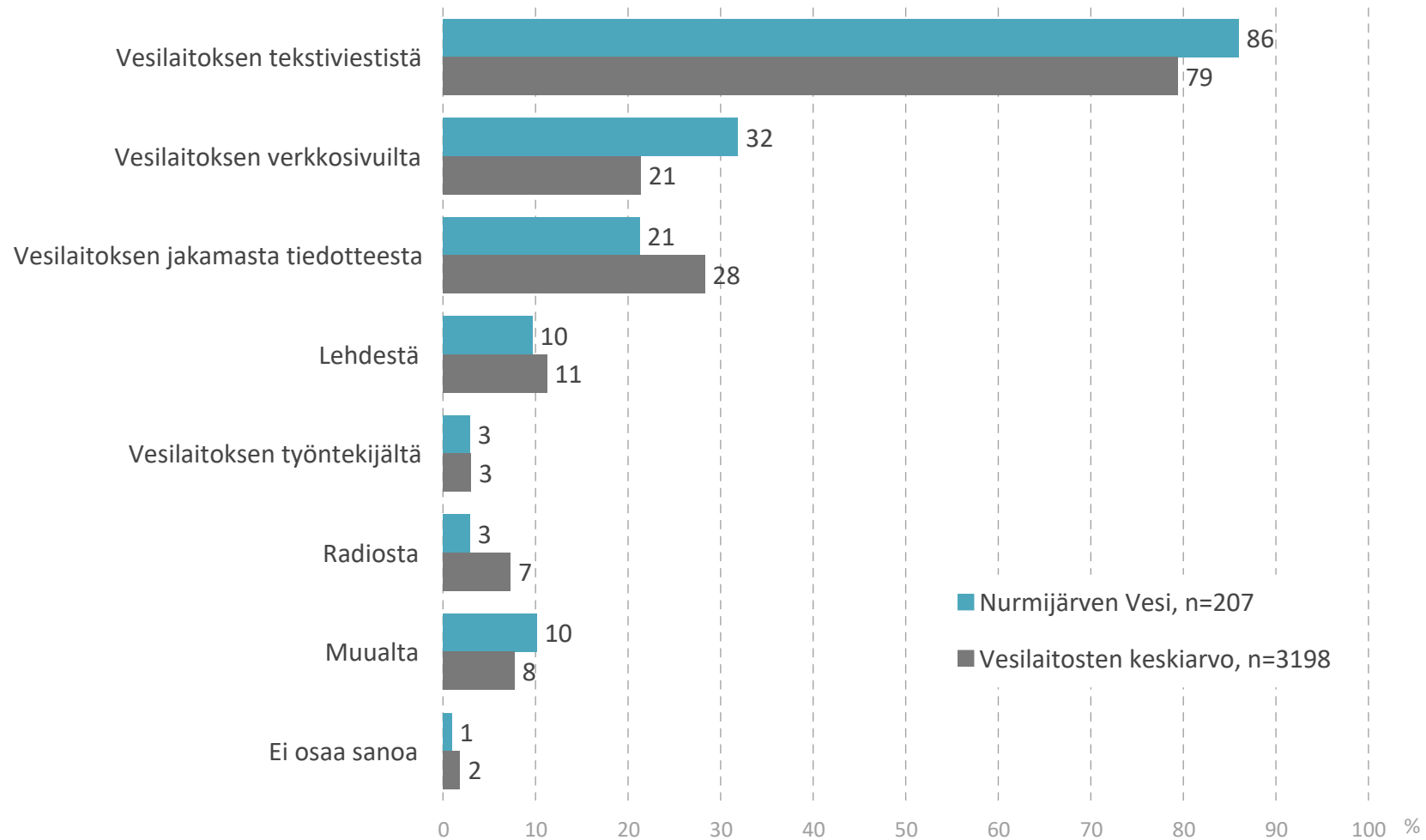
Nurmijärven Vesi



n=kaikki vastaajat

Miten haluaisi saada tietoa vesikatkokista? 2022

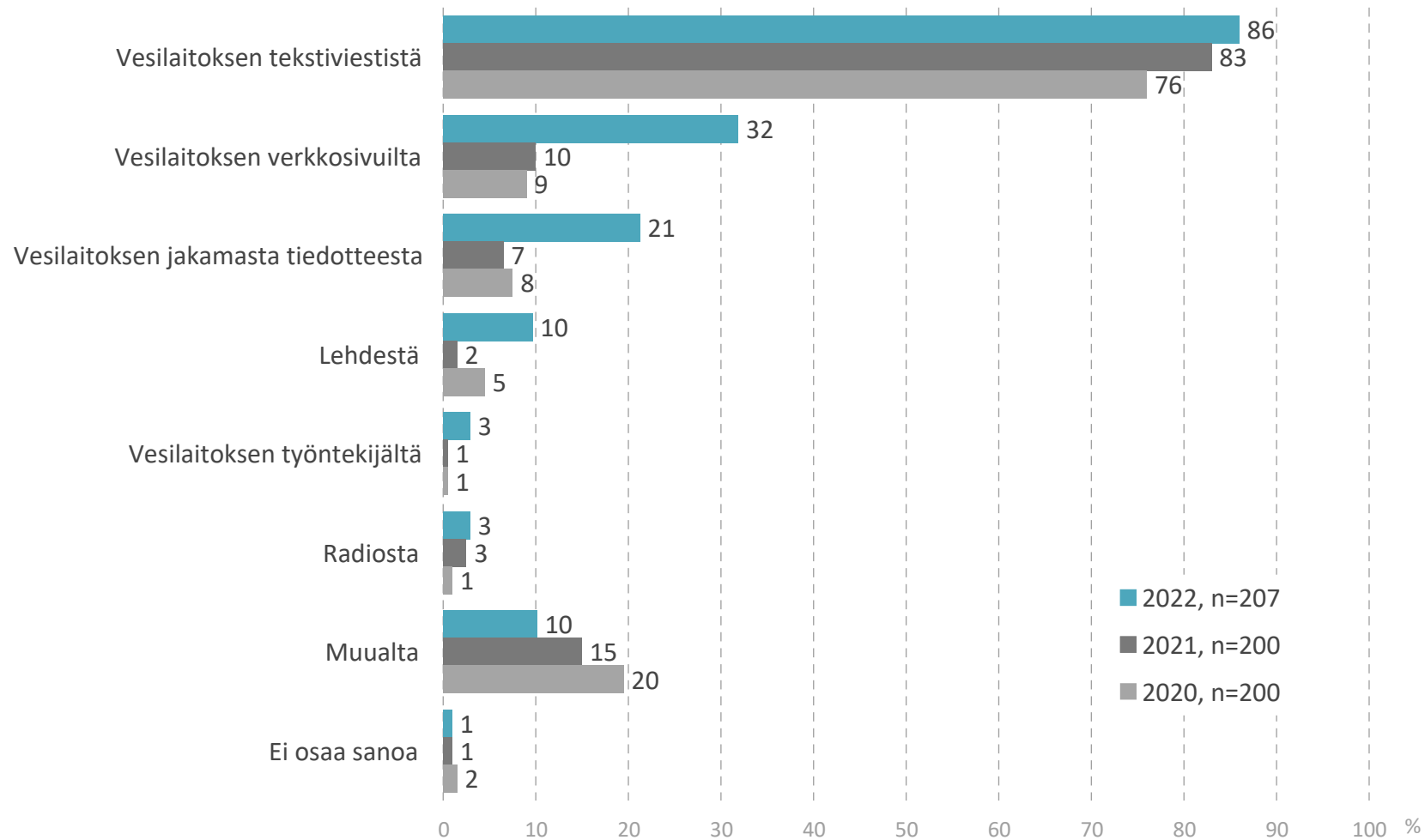
Nurmijärven Vesi



n=kaikki vastaajat

Miten haluaisi saada tietoa vesikatkoksista? 2020-2022

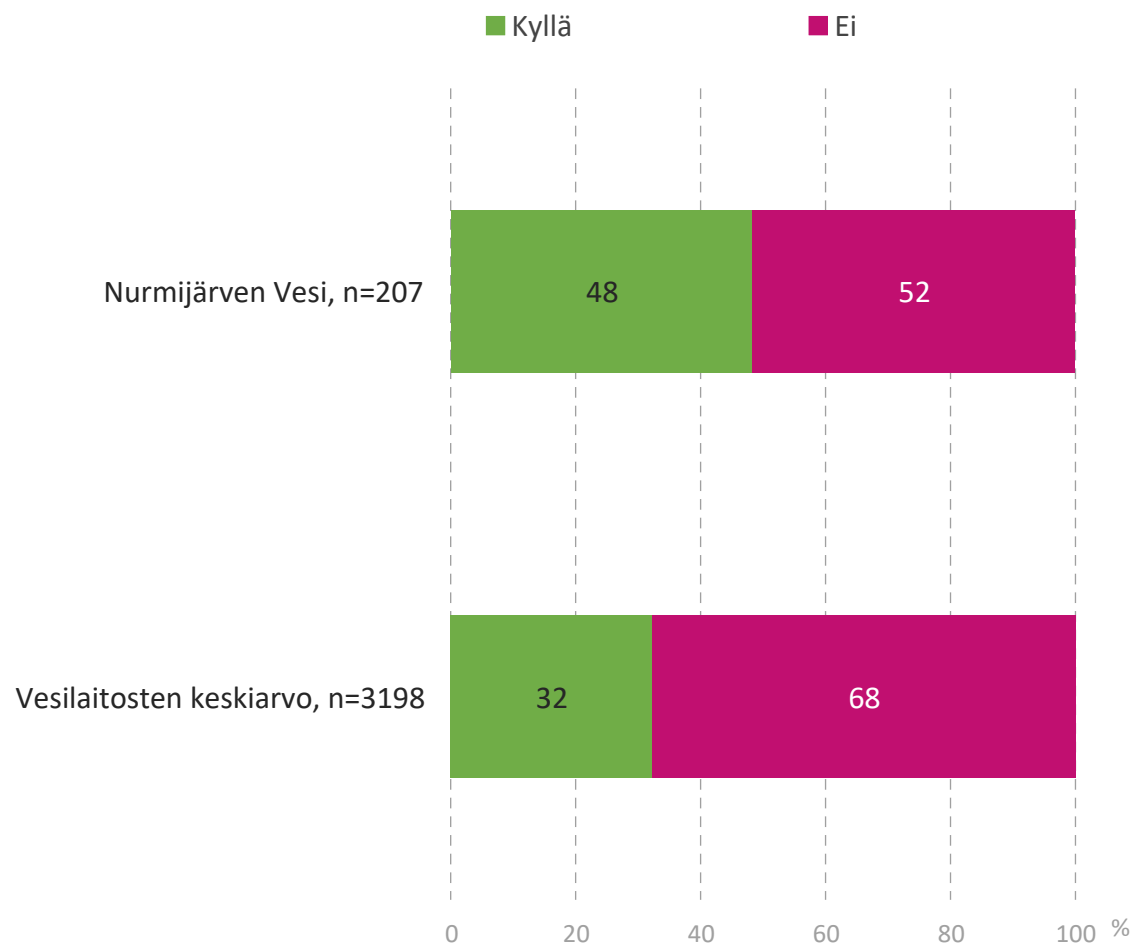
Nurmijärven Vesi



n=kaikki vastaajat

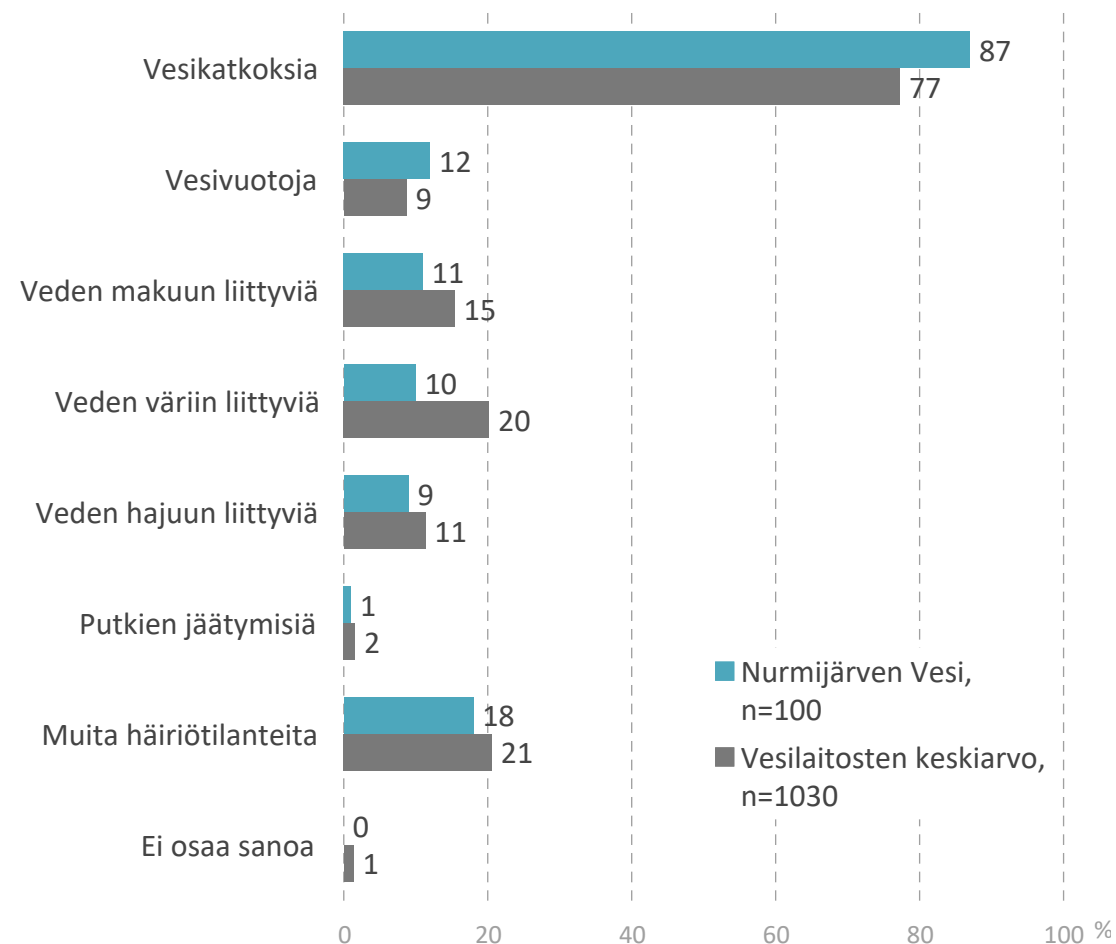
VESIKATKOKSET JA MUUT HÄIRIÖTILANTEET

Onko viimeisen vuoden aikana ollut vesikatkoksia tai muita veteen liittyviä häiriötilanteita 2022 Nurmijärven Vesi



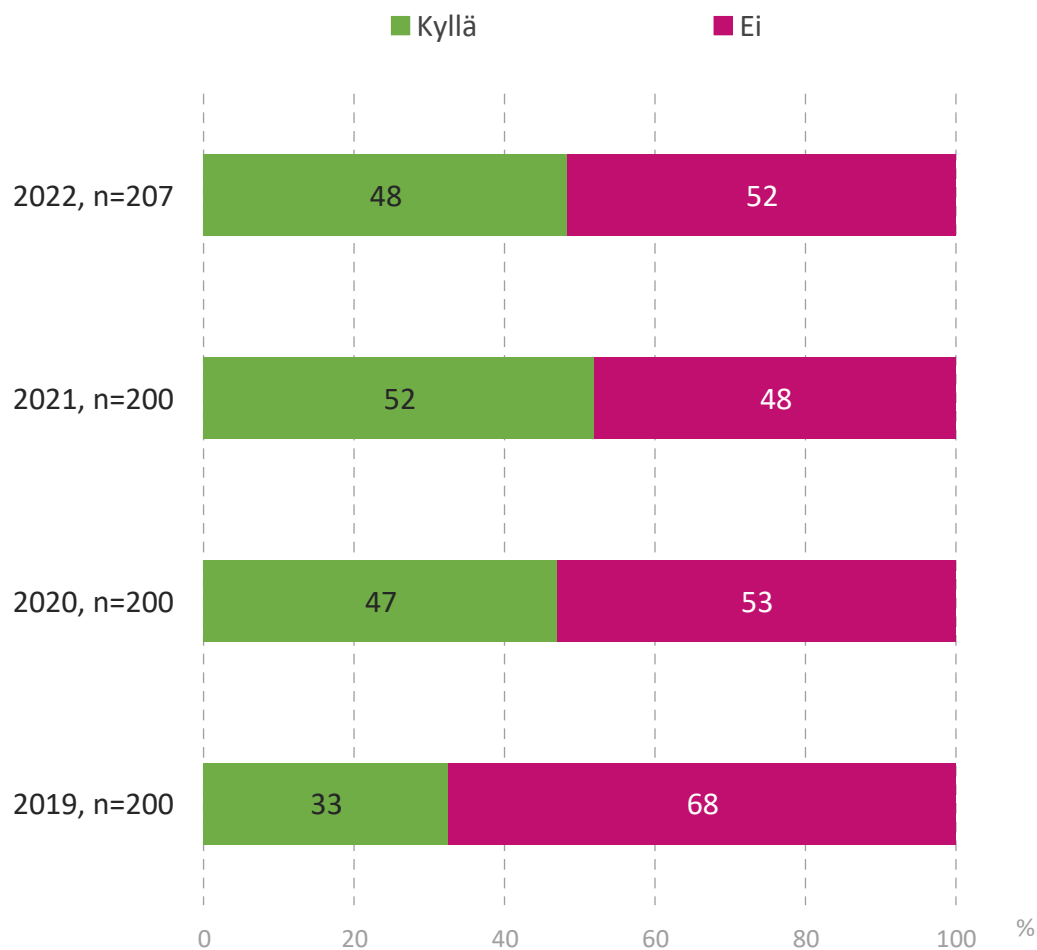
n=kaikki vastaajat

Millaisia veteen liittyviä häiriötilanteita on ollut 2022 Nurmijärven Vesi



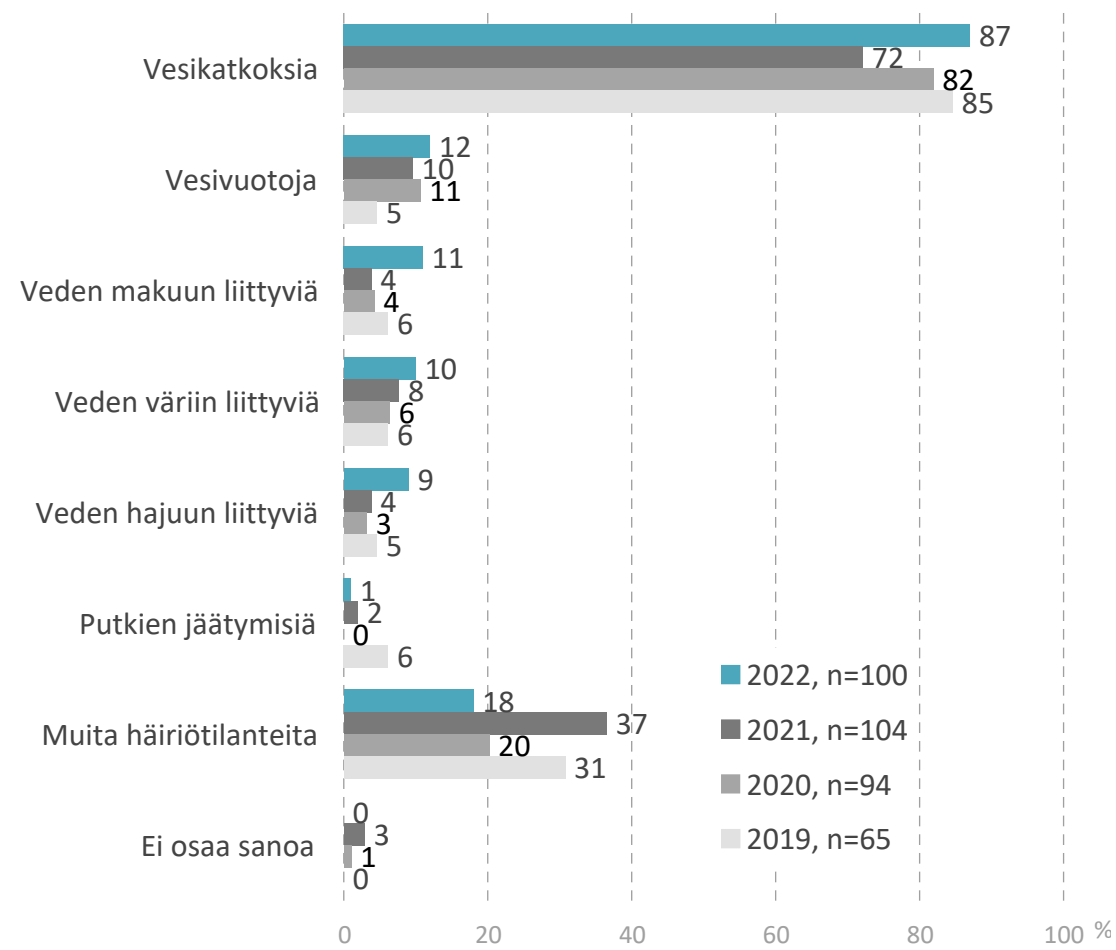
n=on ollut häiriötilanteita

Onko viimeisen vuoden aikana ollut vesikatkoksia tai muita veteen liittyviä häiriötilanteita 2019 - 2022 Nurmijärven Vesi



n=kaikki vastaajat

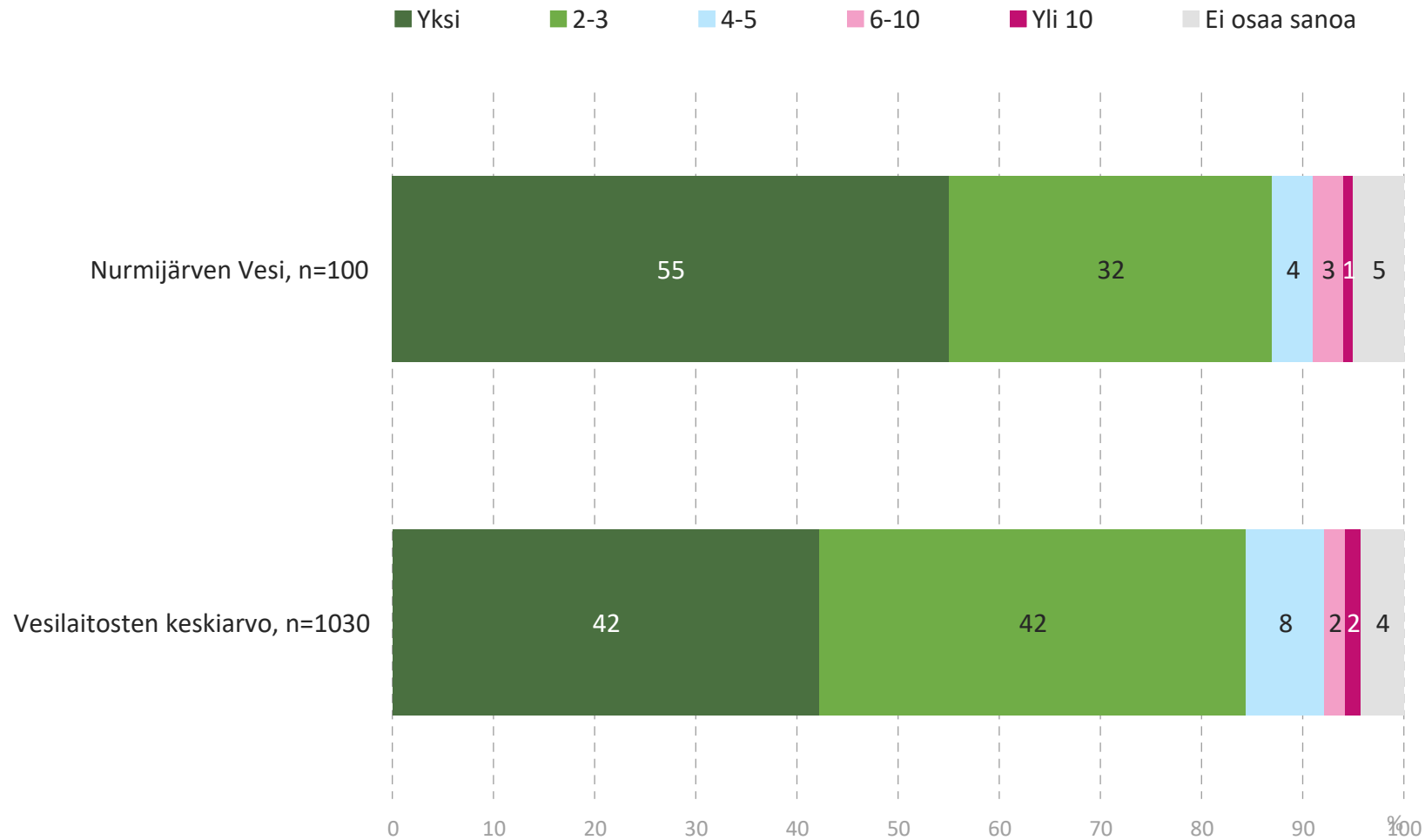
Millaisia veteen liittyviä häiriötilanteita on ollut 2019 - 2022 Nurmijärven Vesi



n=on ollut häiriötilanteita

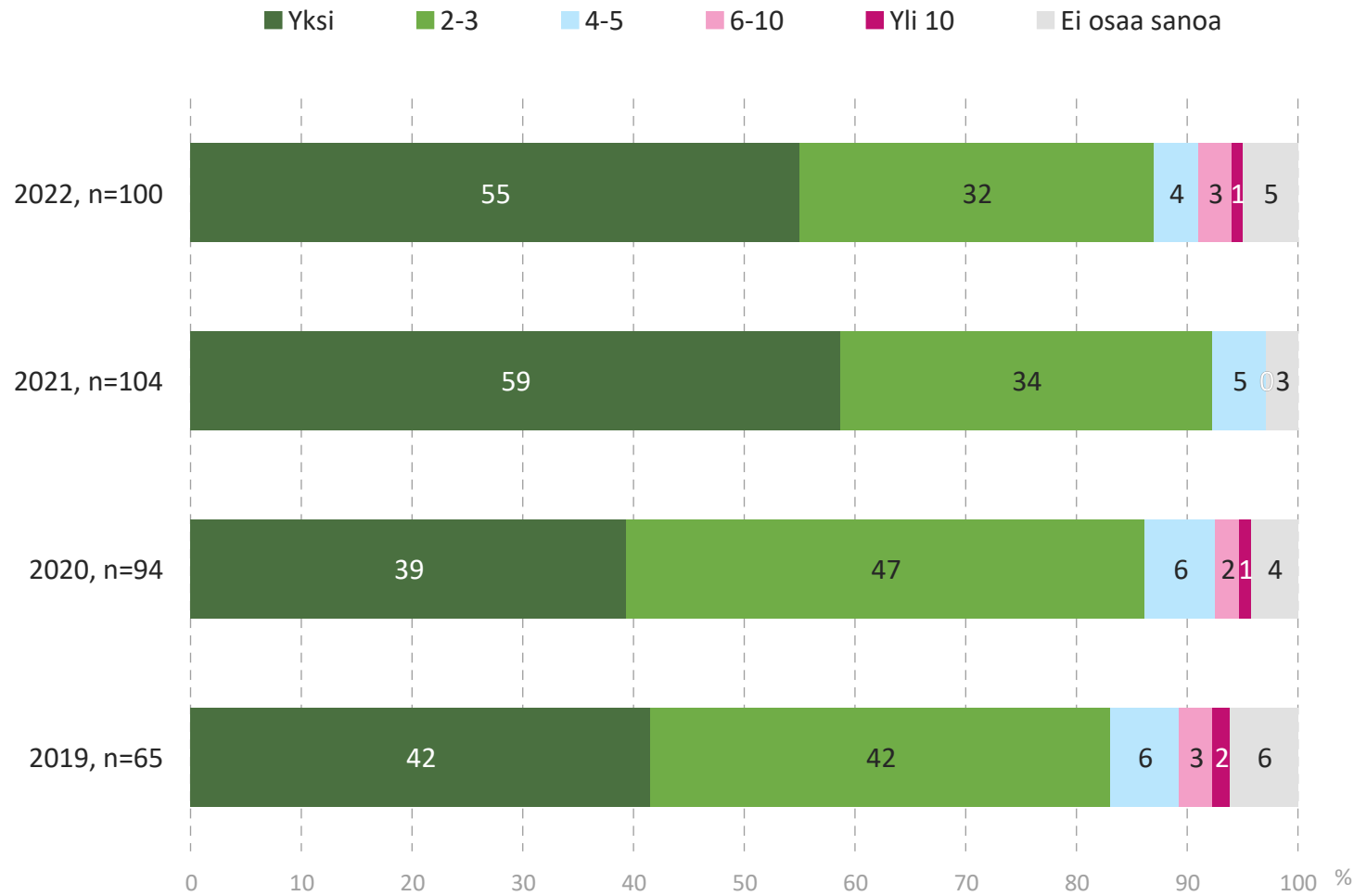
Kuinka monta häiriötilannetta on ollut viimeisen vuoden aikana 2022

Nurmijärven Vesi



n=on ollut häiriötilanteita

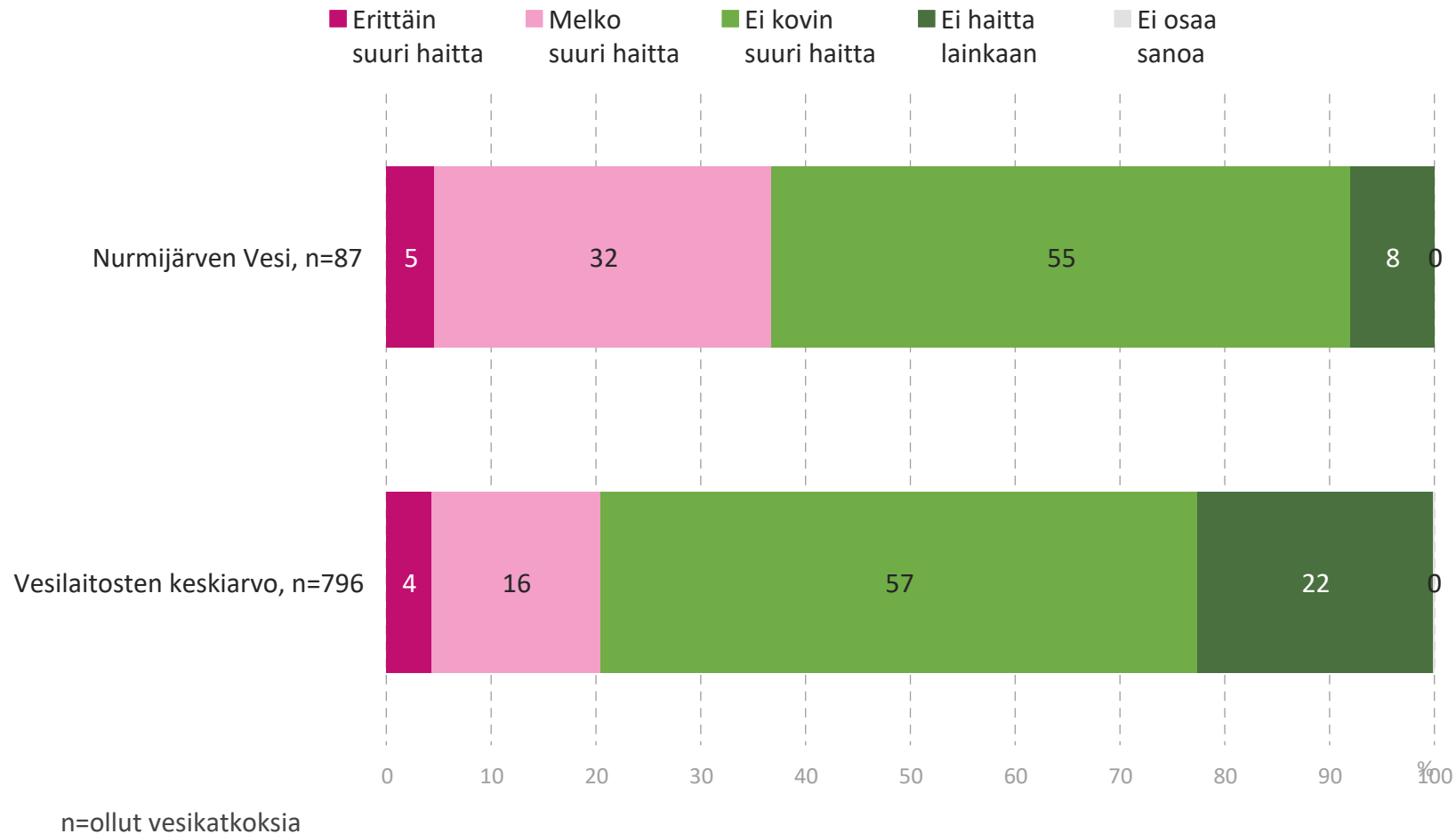
Kuinka monta häiriötilannetta on ollut viimeisen vuoden aikana 2019 - 2022 Nurmijärven Vesi



n=on ollut häiriötilanteita

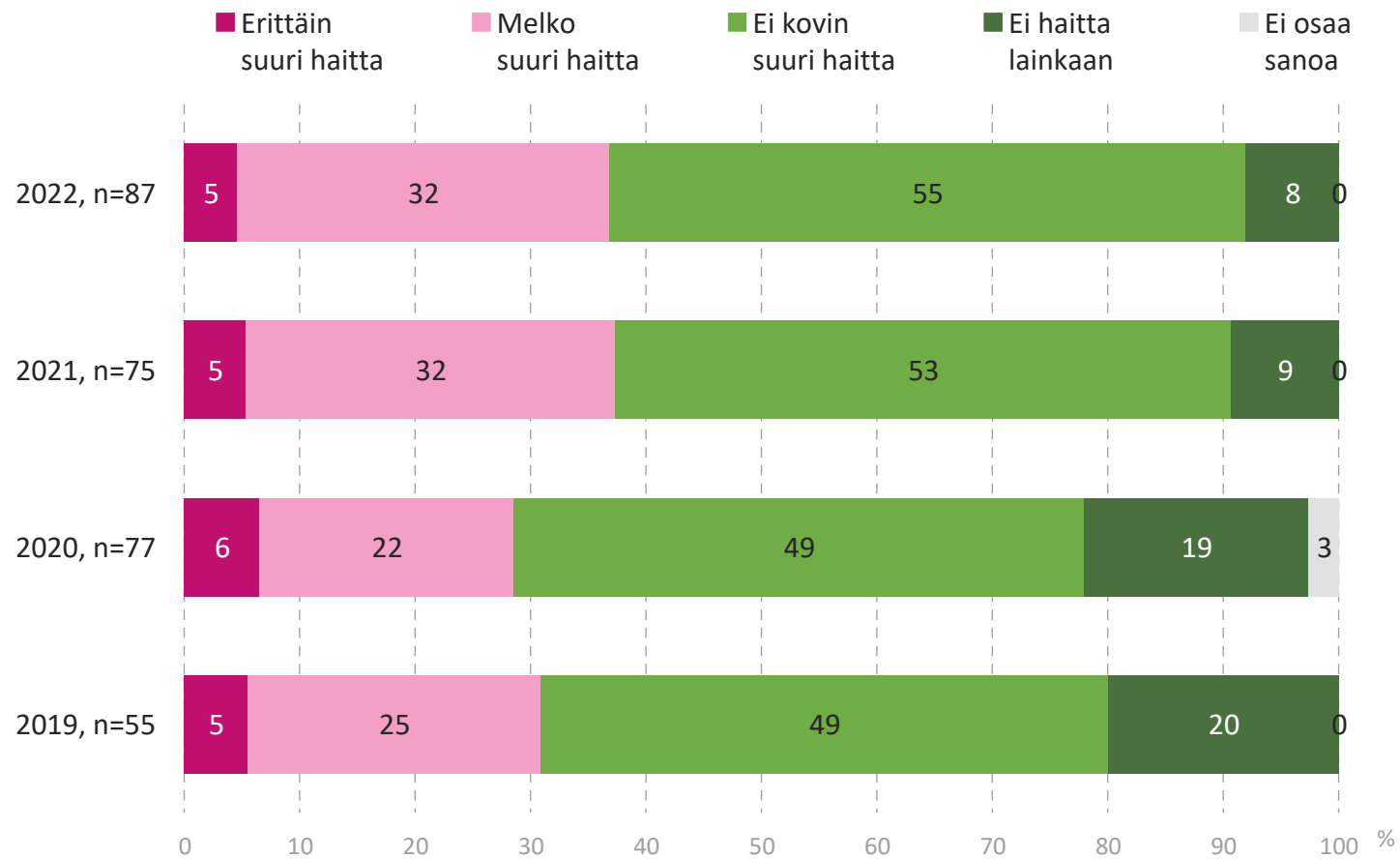
Miten kuvailisi vesikatkoksesta arkielämään yleensä aiheutunutta haittaa 2022

Nurmijärven Vesi



Miten kuvailisi vesikatkoksesta arkielämään yleensä aiheutunutta haittaa 2019 - 2022

Nurmijärven Vesi

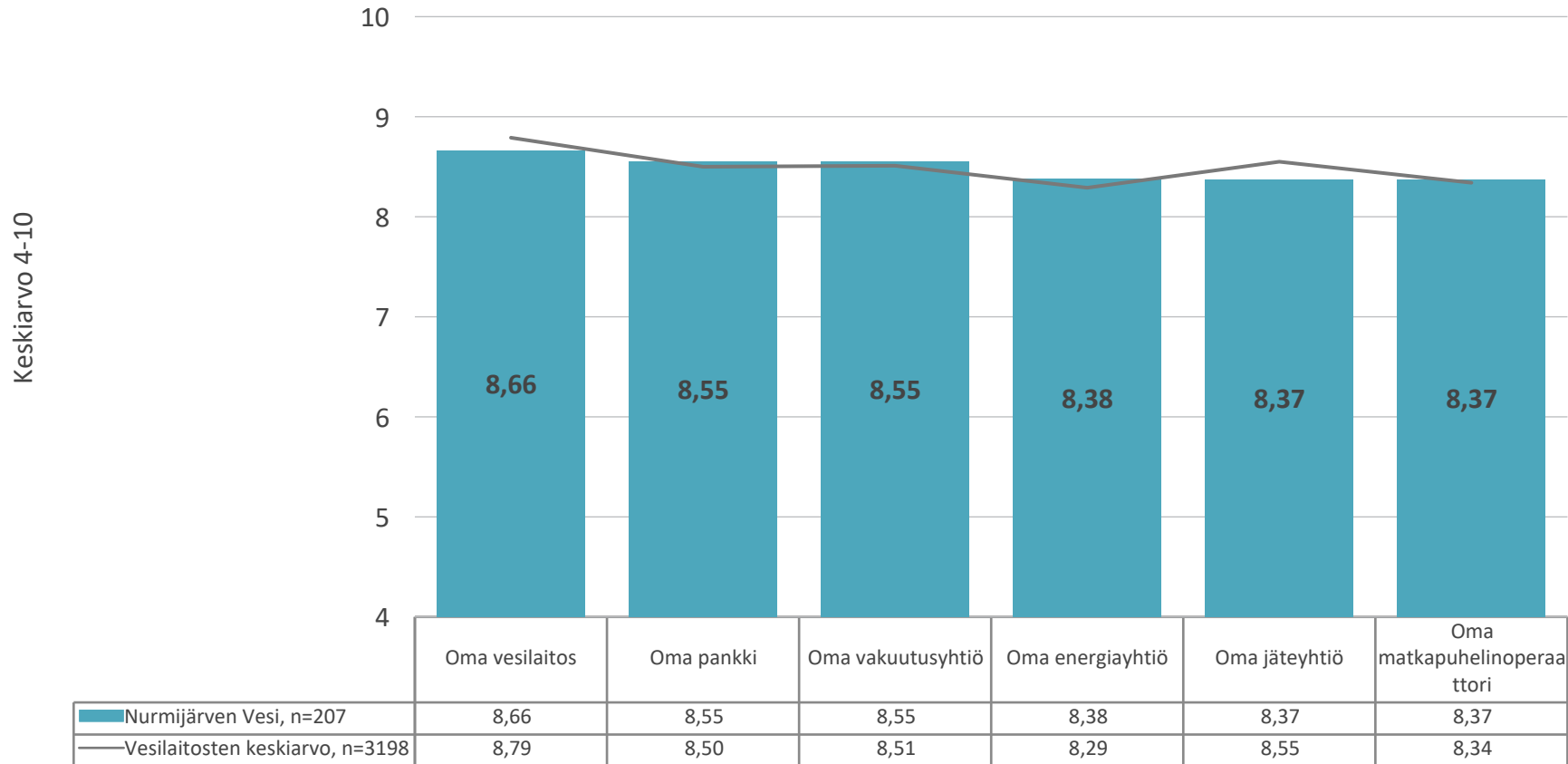


n=ollut vesikatkoksia

VESILAITOKSEN JA MUIDEN PALVELUNTARJOAJIEN VERTAILU

Kokonaistyytyväisyys vesilaitoksen toimintaan verrattuna joihinkin muihin toimijoihin 2022

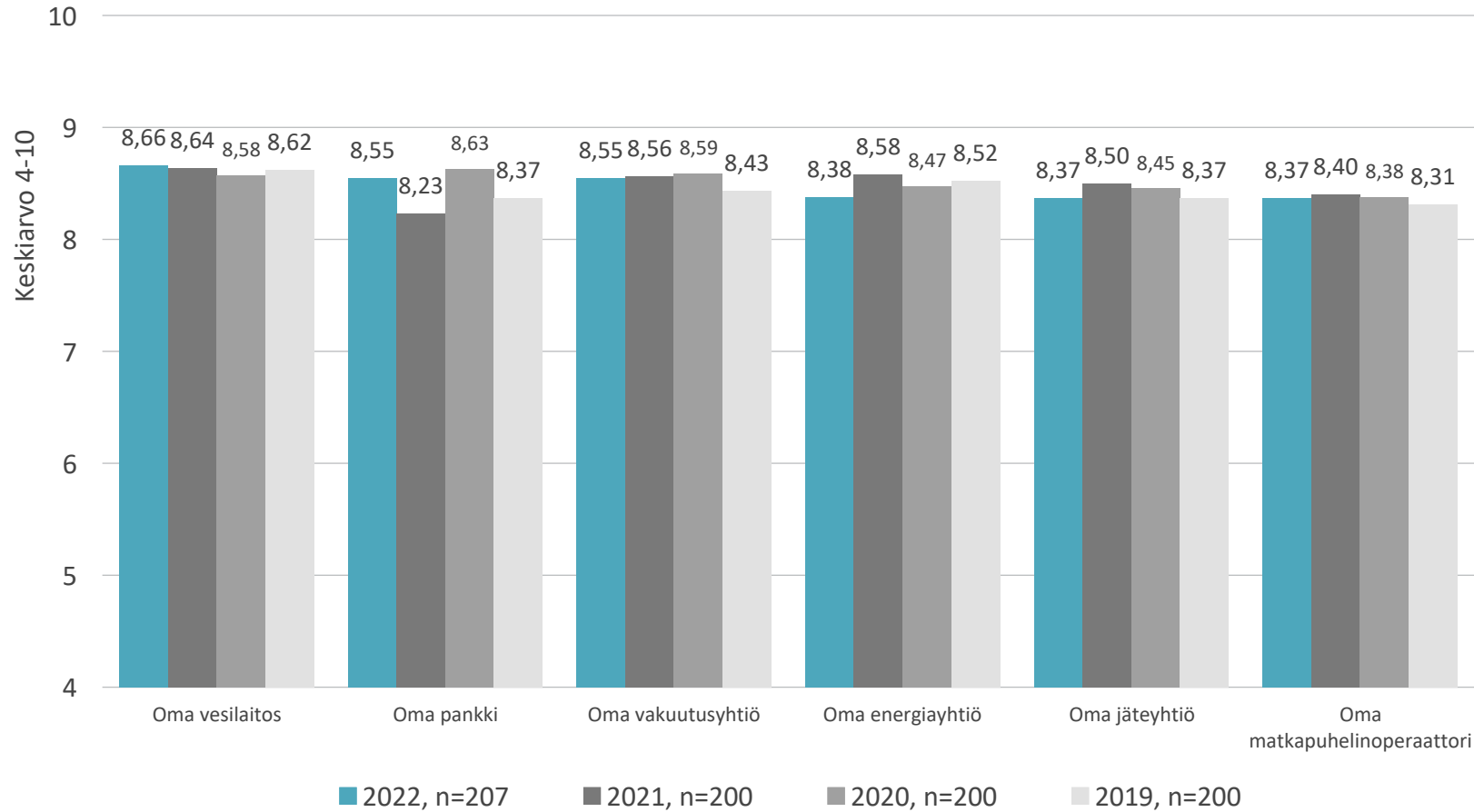
Nurmijärven Vesi



n=arvosanan antaneet

Kokonaistyytyväisyys vesilaitoksen toimintaan verrattuna joihinkin muihin toimijoihin 2019 - 2022

Nurmijärven Vesi

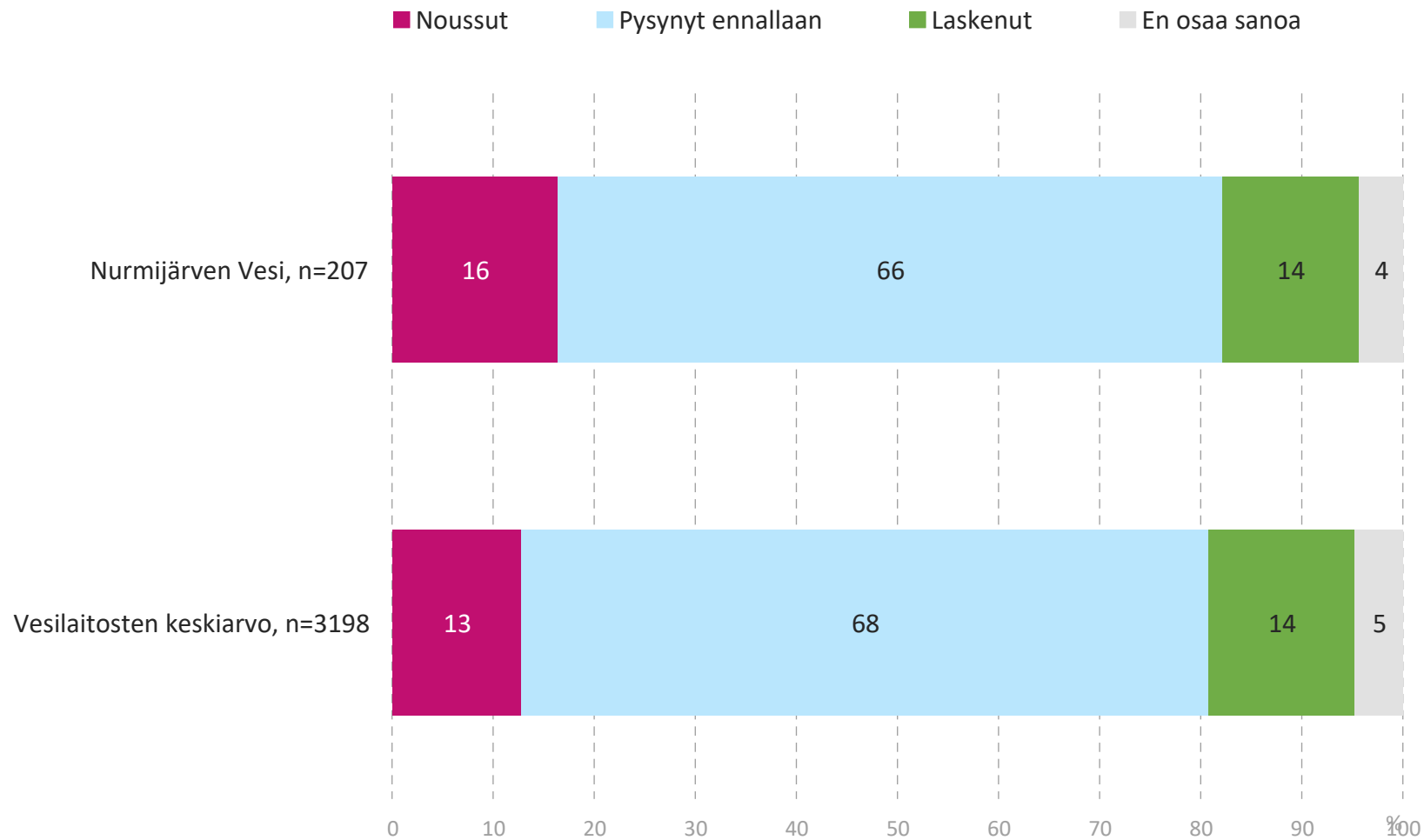


n=arvosanan antaneet

VEDEN KULUTUS

Onko veden kulutus taloudessanne viimeisen vuoden aikana... 2022

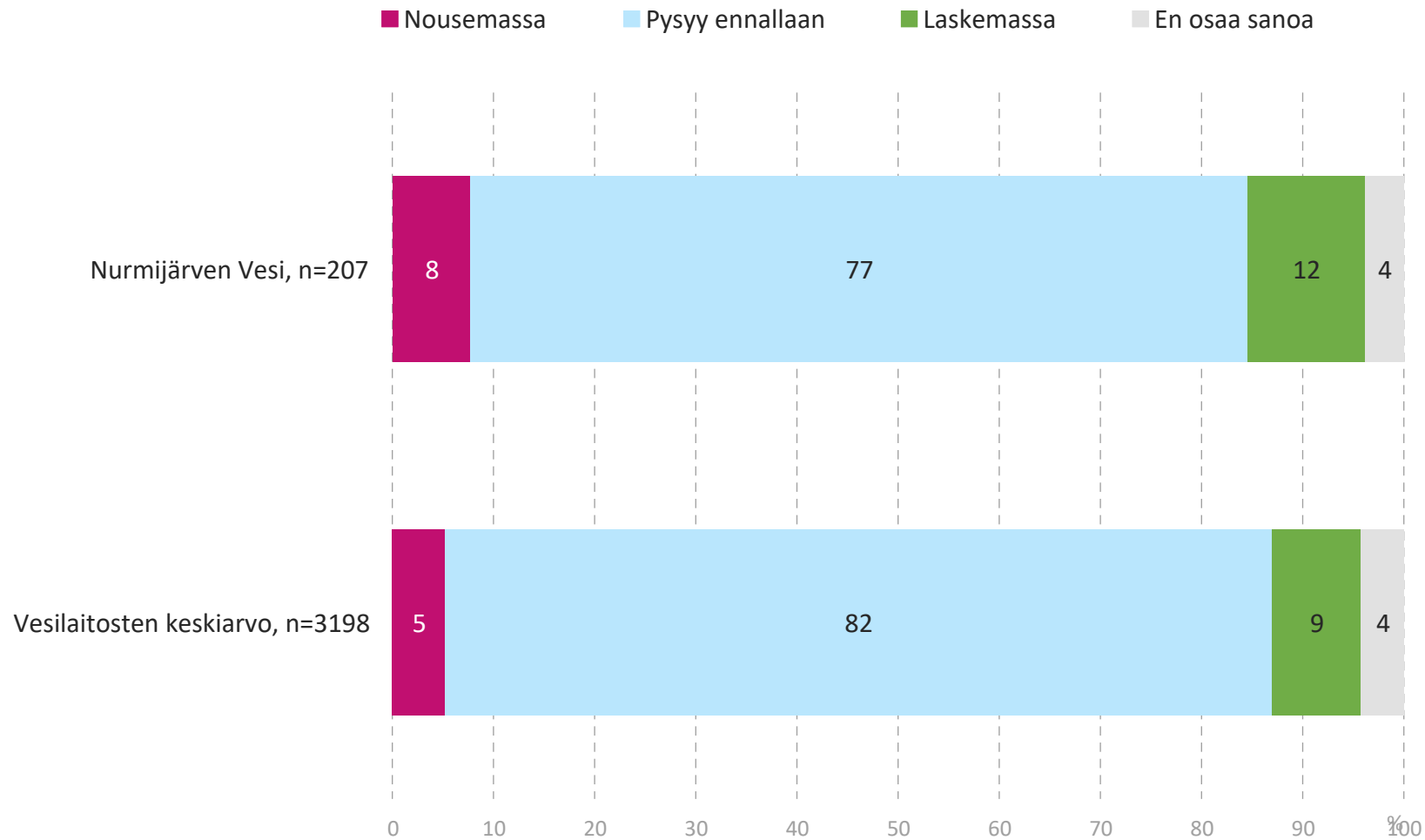
Nurmijärven Vesi



n=kaikki vastaajat

Onko veden kulutus taloudessanne seuraavan vuoden aikana... 2022

Nurmijärven Vesi



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 %.