

Kysely julkisen hallinnon asiointipalveluista

TUTKIMUSRAPORTTI

Valtiovarainministeriö

10.11.2021 | Taloustutkimus Oy | Tuomo Turja

Sisällys

■ Yhteenveto tuloksista	3
■ Tutkimusgrafiikka	7
■ Vastaajarakenne	28
■ Liitteet	33



A close-up photograph of a person's hands holding a tablet. The person is wearing a pink sweater and blue jeans. A dark, semi-transparent rectangular box is overlaid on the center of the image, containing the title text in white. The background is blurred, showing what appears to be a bookshelf.

Yhteenvedo tuloksista

Tutkimuksen toteutus

- Taloustutkimus Oy on tehnyt tämän tutkimuksen Valtiovarainministeriön toimeksiannosta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää millä tavalla ja milloin suomalaiset mieluiten asioisivat eri julkisen hallinnon palveluissa.
- Tutkimus on tehty puhelinhaastatteluina osana Taloustutkimuksen Telebus-tutkimusta. Haastattelujen kohderyhmä on Suomen 15-79 –vuotias väestö Ahvenanmaan maakuntaa lukuun ottamatta. Otos muodostettiin satunnaisotannalla Bisnode Oy:n Ihmiset -palvelusta. Otokseen tulleille henkilöille etsittiin puhelinnumerot seuraavassa järjestyksessä:
 - ko. henkilön matkapuhelinnumero
 - ko. henkilön kiinteä puhelinnumero
 - viitehenkilöiden (=samassa taloudessa asuvat täysi-ikäiset) kiinteä puhelinnumero.
- Tiedonkeruu tehtiin 25.10. – 4.11.2021
- Tutkimukseen vastasi 1000 henkilöä. Tutkimuksen otos painotettiin iän, sukupuolen, asuinalueen ja talouden koon mukaan kohderyhmää edustavaksi.
- Tilastollinen virhemarginaali on 95 %:n luotettavuustasolla koko otoksesta suurimmillaan noin $\pm 3,2$ prosenttiyksikköä.

Yhteenvedo tuloksista 1/2

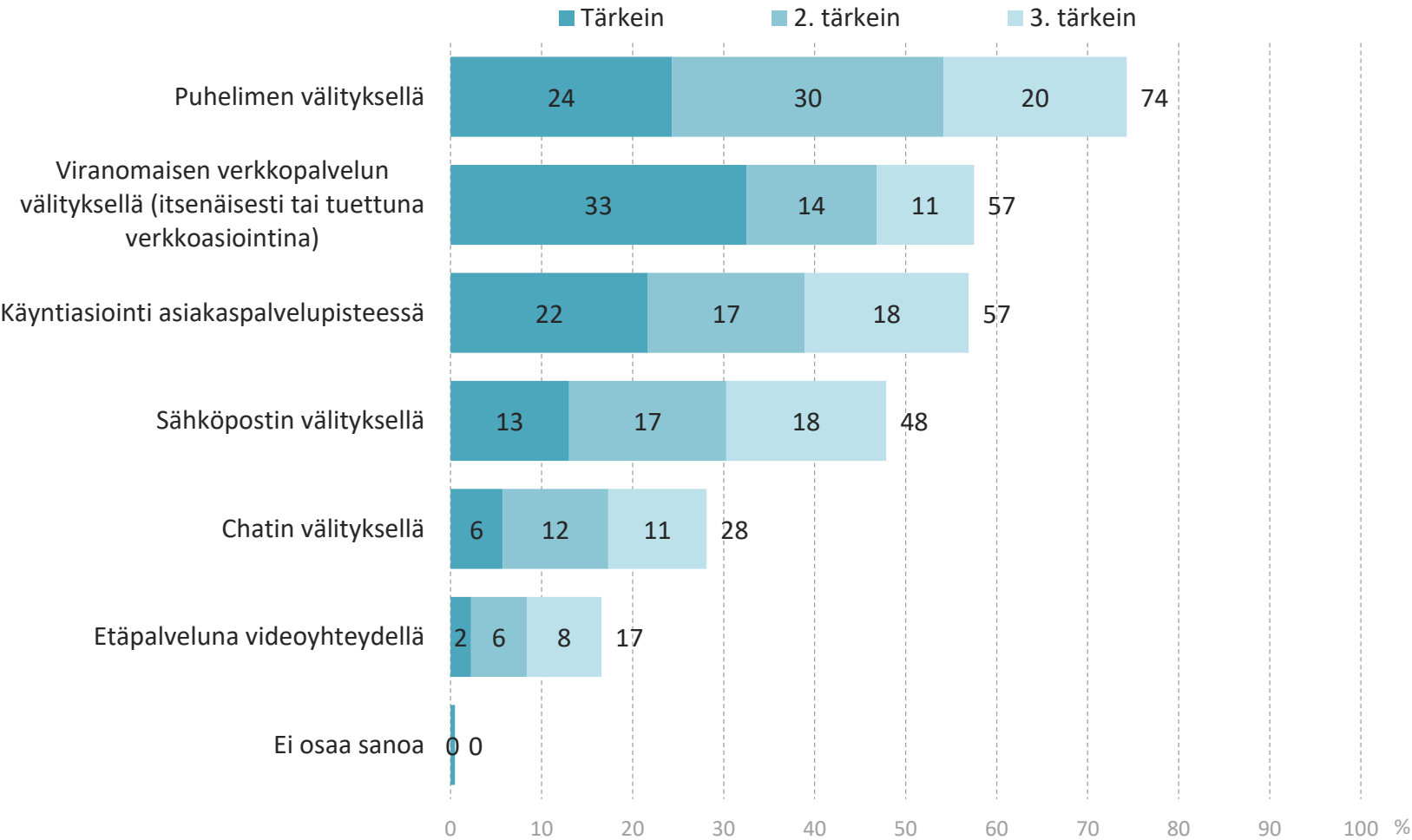
- Viranomaisten verkkopalvelujen välityksellä asiointi kerää eniten mainintoja, kun kysytään mieluisinta tapaa käyttää julkisen hallinnon palveluja. Kolmasosa vastaajista nimesi sen mieluisimmaksi tavaksi. Seuraavina tulevat asiointi puhelimen välityksellä (24 %) ja käyntiasiointi asiakaspalvelupisteessä (22 %). Jos lasketaan kaikki maininnat yhteen, on useimmin mainittu tapa puhelimen välityksellä asiointi.
- Suosituimmat asiointitavat vaihtelevat jonkin verran ikäryhmittäin. Alle 50-vuotialla verkkopalvelu on selvästi useimmin mieluisimmaksi mainittu tapa asioida. Yli 50-vuotiailla eniten mainintoja keräävät käyntiasiointi asiakaspalvelupisteissä sekä puhelimen välityksellä asiointi. Kuntakoon mukaan tarkasteltuna on verkkopalvelu suosituin tapa pääkaupunkiseudulla sekä suurissa (yli 50.000 asukkaan) kaupungeissa. Käynti- ja puhelinasiointi ovat nettiasiointia suositumpia pienemmissä kaupungeissa ja maaseutukunnissa. Maakunnittain tarkasteltuna käynti- ja puhelinasiointi näyttävät olevan nettiasiointia suositumpia vaihtoehtoja Pohjanmaan maakunnissa sekä Pohjois-Karjalassa. Maakuntakohtaiset vastaajamäärät ovat joidenkin maakuntien kohdalla lähinnä suuntaa-antavia. Mitä koulutetumpaa väestö on, sitä enemmän kasvaa verkkopalvelun mieluisuus.
- Aluekohtaisia eroja selittänee alueiden erilainen ikärakenne: harvaan asutuilla alueilla väestö on varttuneempaa, ja siellä suositaan siksi käyntiasiointia, vaikka etäisyydet toimipisteisiin olisivat pitkät. Samoin puhelinasiointi lienee iäkkäille luontevampi vaihtoehto kuin nettiasiointi.
- Selvästi mieluisimmaksi asiointiajankohdaksi nousee asiointi arkisin klo 10-18. Tämän nimesi puolet (49 %) vastaajista. Kolmasosan mielestä paras ajankohta olisi arkisin klo 8-16 ja 11 prosenttia nimesi parhaaksi klo 18 jälkeen. Muut vaihtoehdot keräävät mainintoja vain muutamalta prosentilta vastaajista. Yhteensä 82 prosenttia haluaa asioida julkisen hallinnon palveluissa arkisin klo 8-18.

Yhteenveto tuloksista 2/2

- Kaikissa taustaryhmissä selvä enemmistö (vähintään 70 %) haluaa asioida arkisin joko 8-16 tai 10-18. Asiointi arkisin kuuden jälkeen kerää jonkin verran keskimääräistä enemmän kannatusta miehiltä, alle 25 –vuotiailta ja 35-49 –vuotiailta, pääkaupunkiseudulla ja Turussa, Uudellamaalla ja Pirkanmaalla ja korkeakoulututkinnon suorittaneilta.
- Mieluisimman asiointitavan mukaan tarkastelussa ei asiointiajoista kovin suuria eroja löydy. Arkisin kuuden jälkeen asiointi kerää keskimääräistä enemmän kannatusta verkkopalvelun tai etäpalvelun videoyhteydellä suosikiksi nimenneiltä vastaajilta. Näissäkin ryhmissä arkisisin ennen kuutta ja erityisesti klo 10-18 asiointi on selvästi mieluisin ajankohta.
- Enemmistö vastaajista (57 %) asioisi julkisen hallinnon palveluissa mieluiten ennakoon varattuna ajankohtana. 39 % asioisi mieluiten ilman ajanvarausta, 3 % ei osaa ottaa kantaa asiaan. Varattuna ajankohtana asiointi on yllättävänkin selvästi suositumpaa. Vastaajat saattavat ajatella, että sovittuna ajankohtana asiointi varmistaa palvelun saamisen ilman jonottamista ja odottelua.
- Ennakoon varattuna aikana asiointi on suositumpi vaihtoehto lähes kaikissa taustaryhmissä. Ikäryhmistä se korostuu erityisesti alle 35 –vuotiailla. Ainoastaan Etelä-Savossa, Pohjois-Karjalassa sekä yrittäjien ja työelämän ulkopuolella olevien kotiäitien-/isien ja työttömien keskuudessa ilman ajanvarausta asiointi on selvästi suositumpaa kuin ennakoon varattuna aikana asiointi. Mieluisimman asiointitavan mukainen tarkastelu ei paljasta tässä asiassa suuria eroja. Puhelimen kautta mieluiten asioivat suosisivat keskimääräistä enemmän ilman ajanvarausta asiointia, mutta heistäkin enemmistö asioisi mieluiten ennalta sovittuna ajankohtana.

Tutkimusgrafiikka

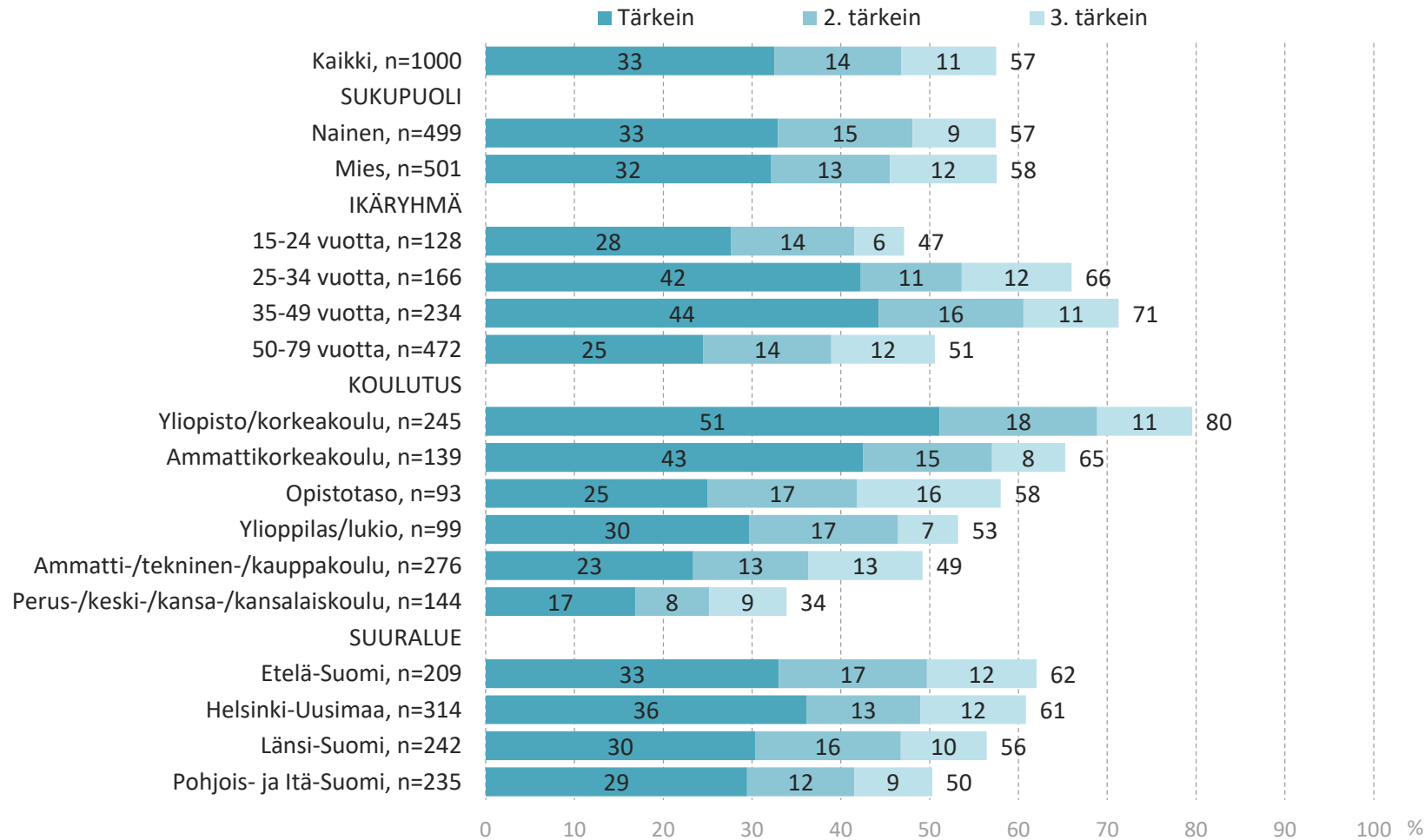
Mieluisimmat tavat käyttää julkisen hallinnon palveluja



Kaikki vastaajat, n=1000

Mieluisimmat tavat käyttää julkisen hallinnon palveluja

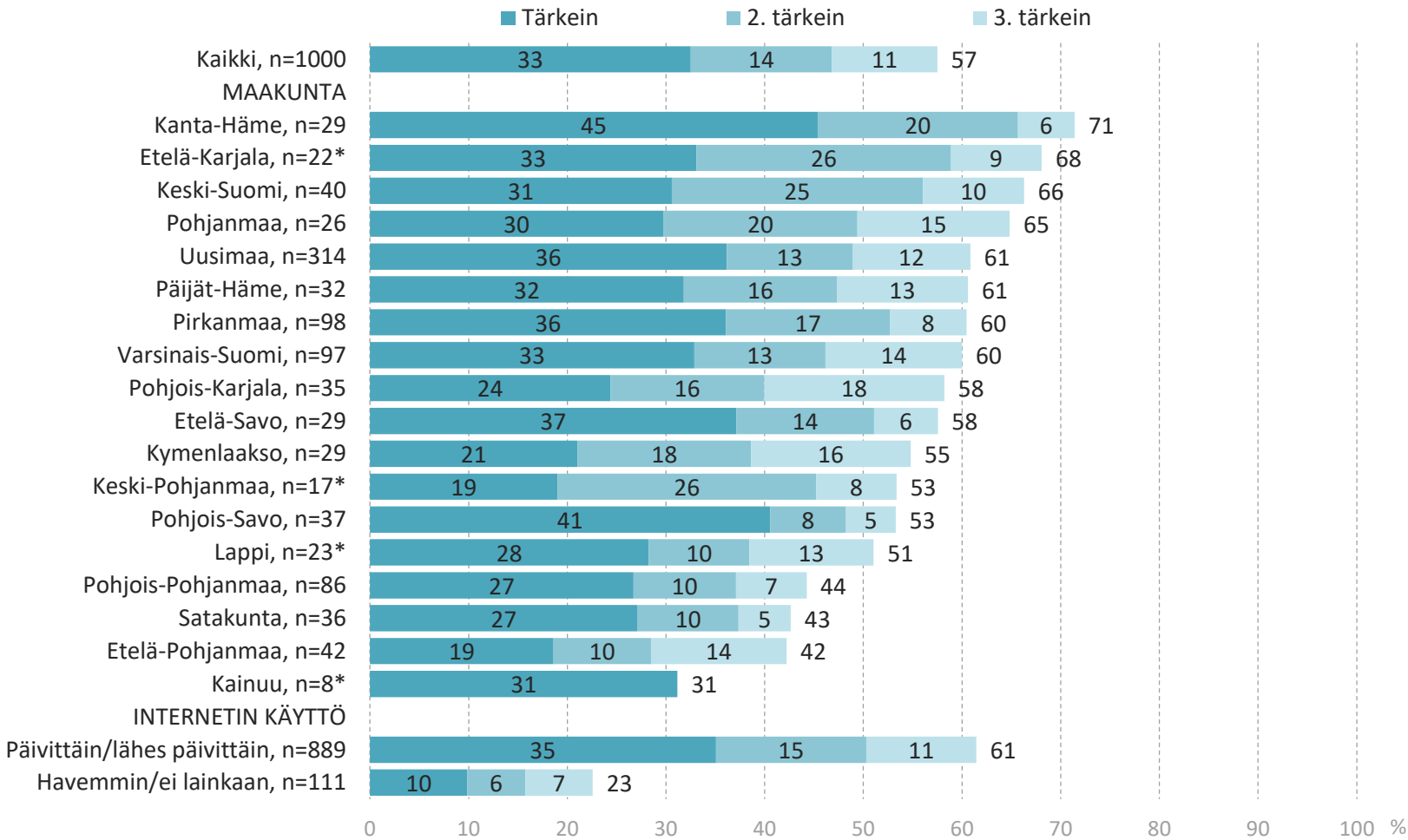
Viranomaisen verkkopalvelun välityksellä (itsenäisesti tai tuettuna verkkoasiointina) 1(2)



n=kaikki vastaajat

Mieluisimmat tavat käyttää julkisen hallinnon palveluja

Viranomaisen verkkopalvelun välityksellä (itsenäisesti tai tuettuna verkkoasiointina) 2(2)

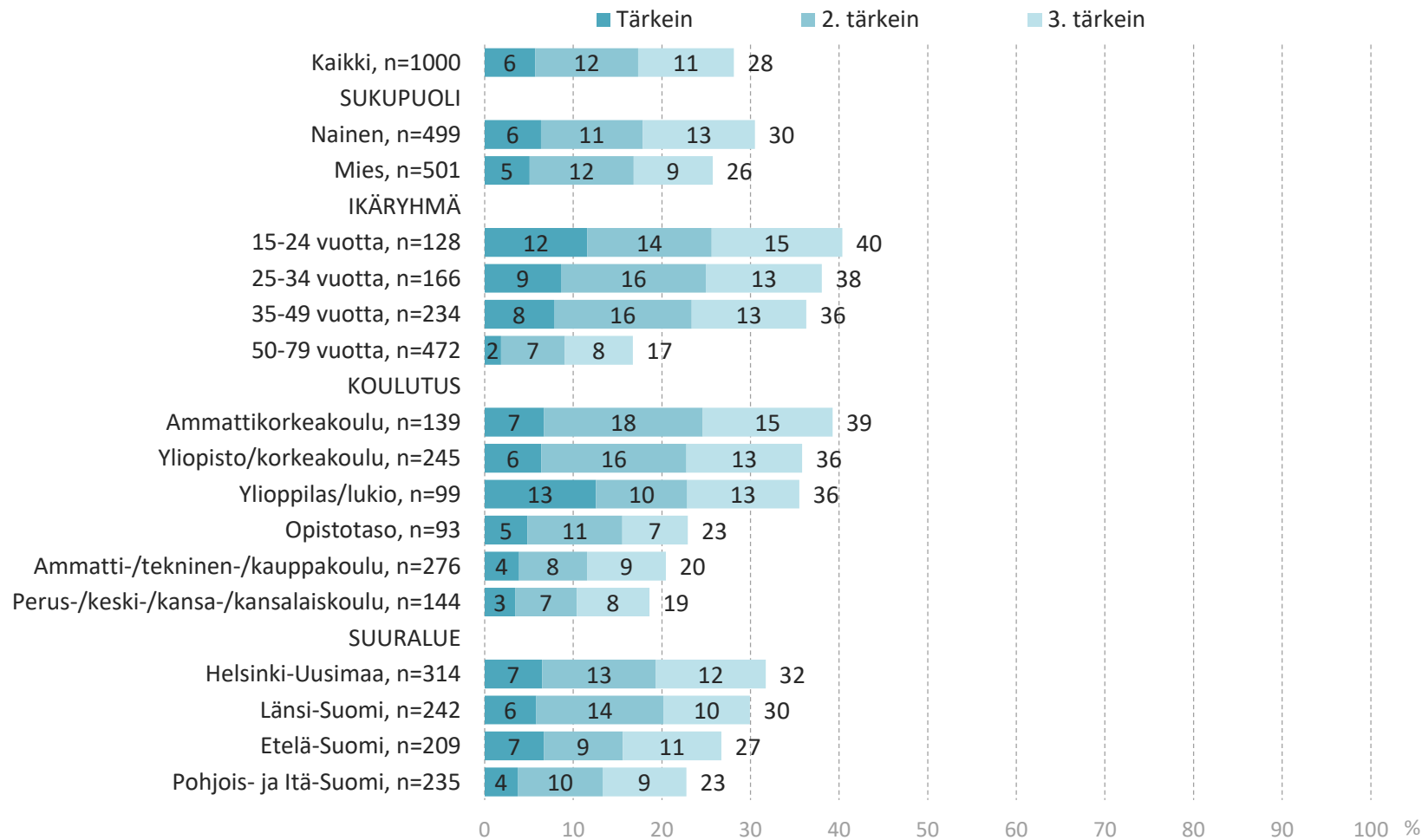


n=kaikki vastaajat

*) Alhainen vastaajamäärä (n<25)

Mieluisimmat tavat käyttää julkisen hallinnon palveluja

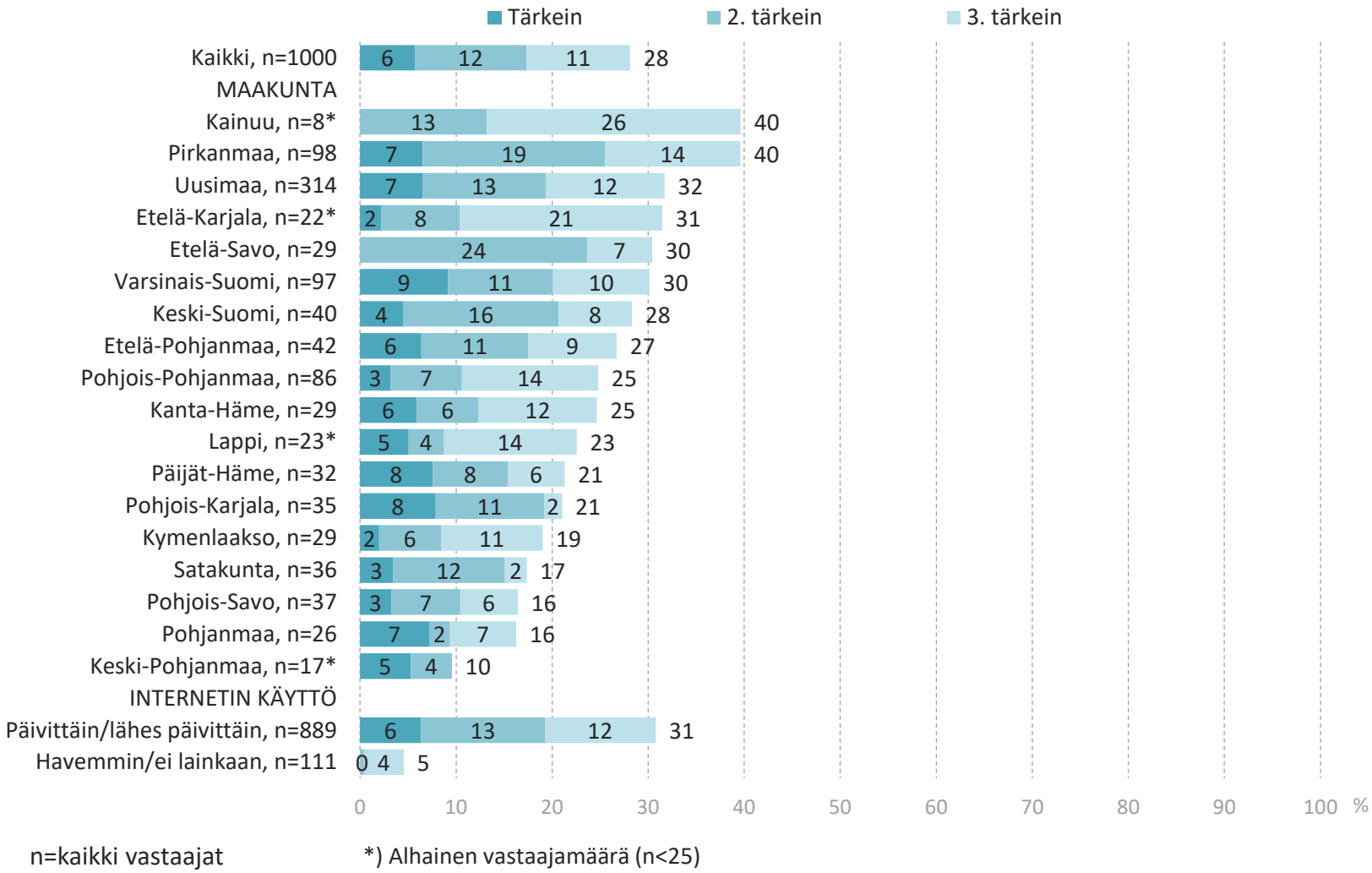
Chatin välityksellä 1(2)



n=kaikki vastaajat

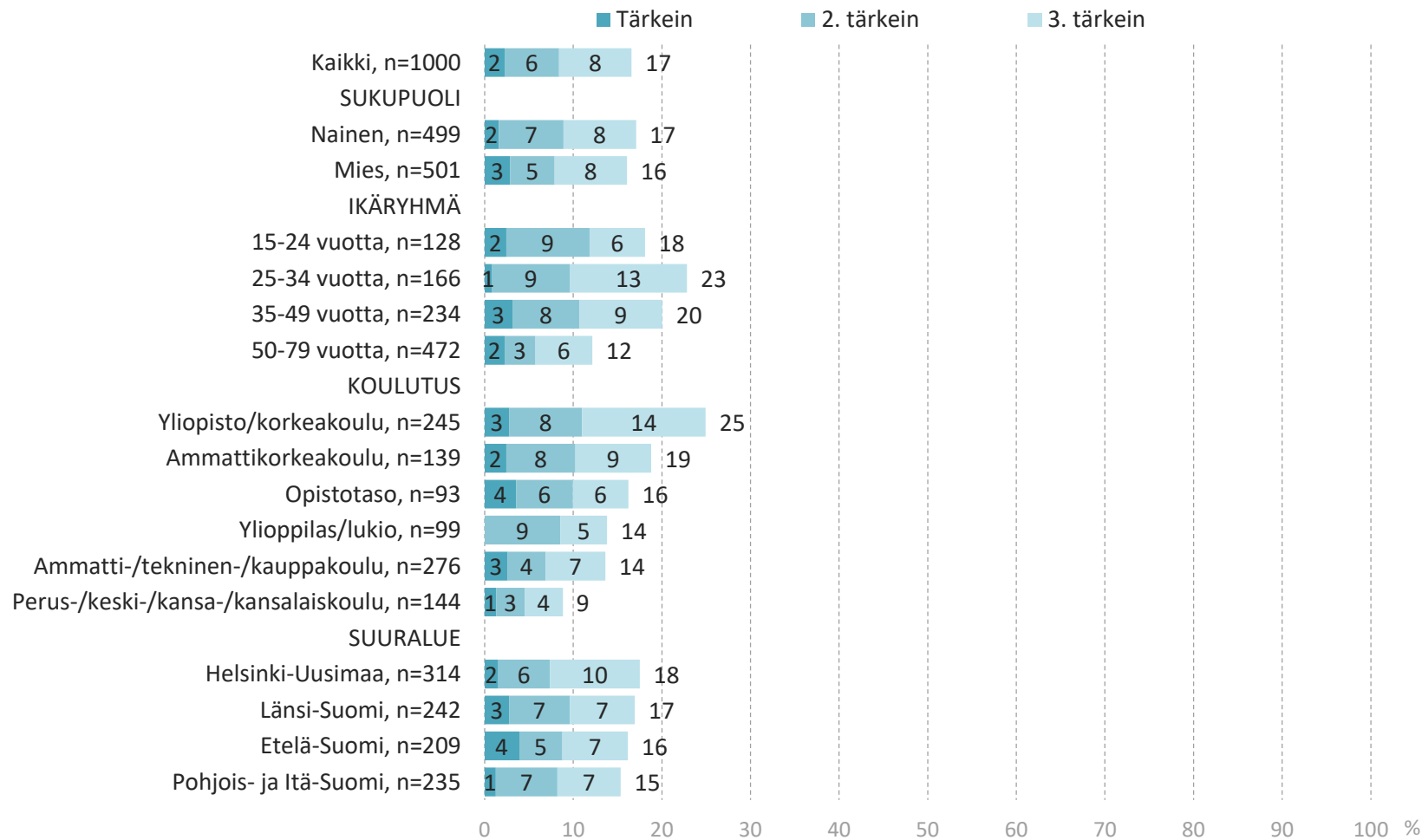
Mieluisimmat tavat käyttää julkisen hallinnon palveluja

Chatin välityksellä 2(2)



Mieluisimmat tavat käyttää julkisen hallinnon palveluja

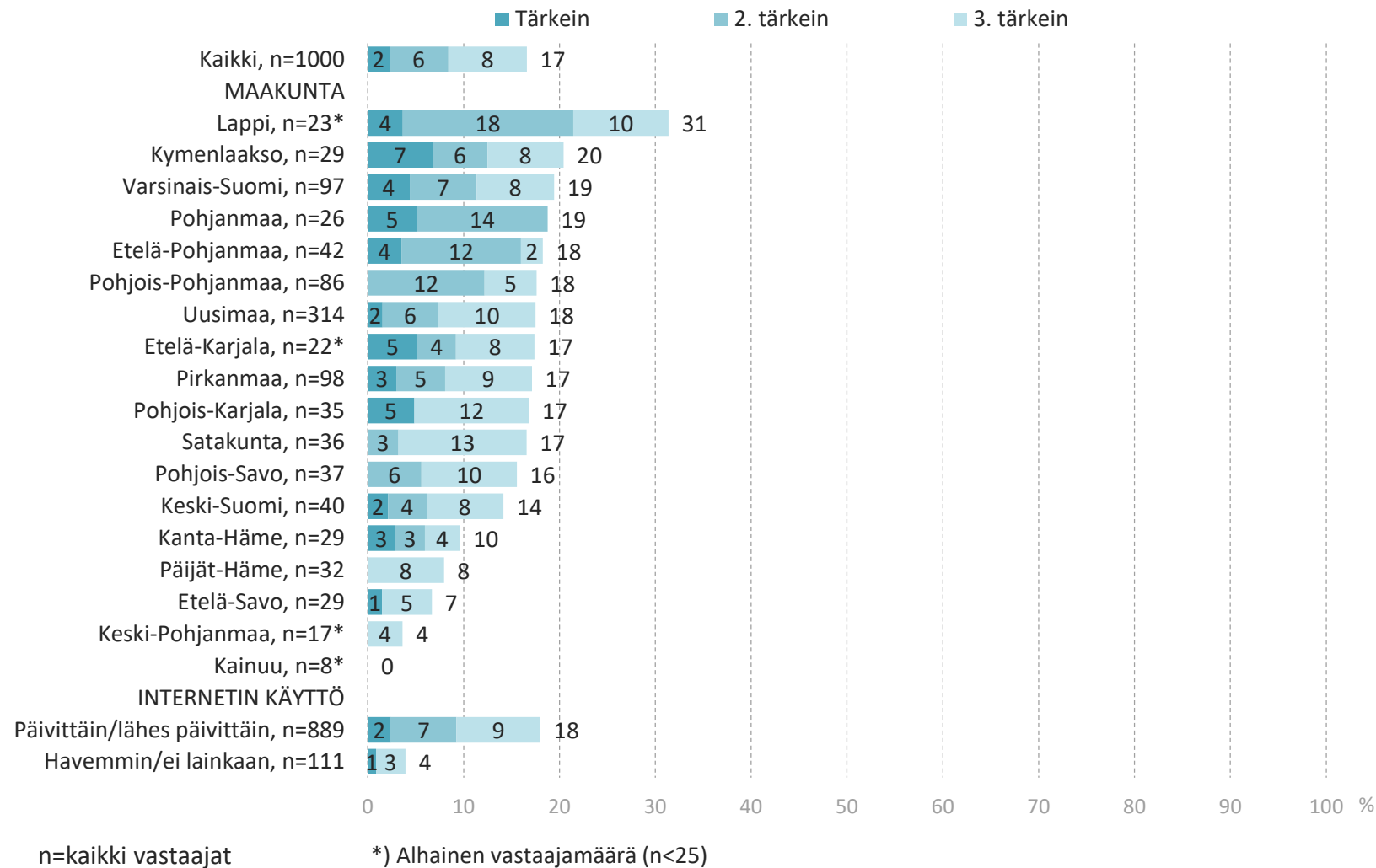
Etäpalveluna videoyhteydellä 1(2)



n=kaikki vastaajat

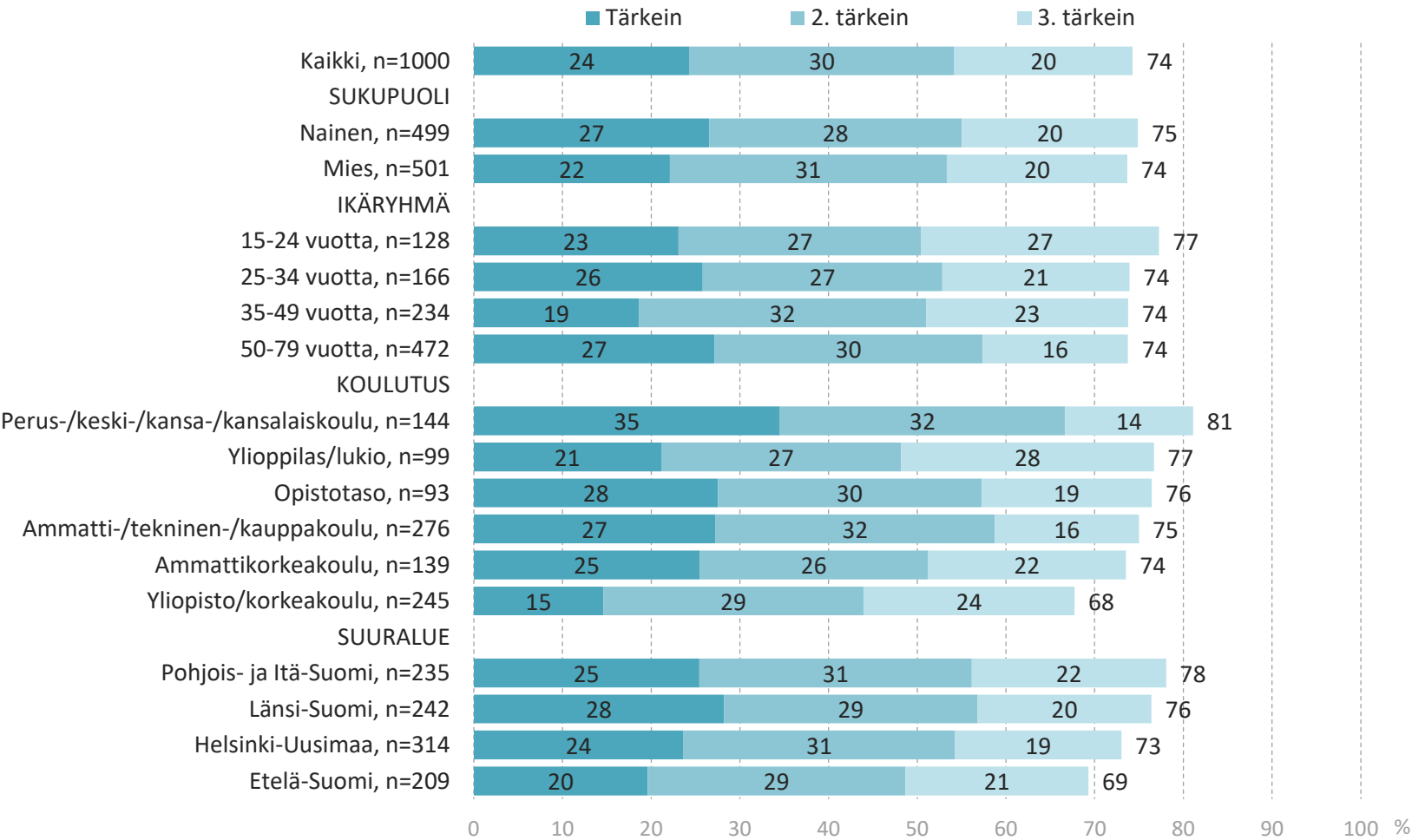
Mieluisimmat tavat käyttää julkisen hallinnon palveluja

Etäpalveluna videoyhteydellä 2(2)



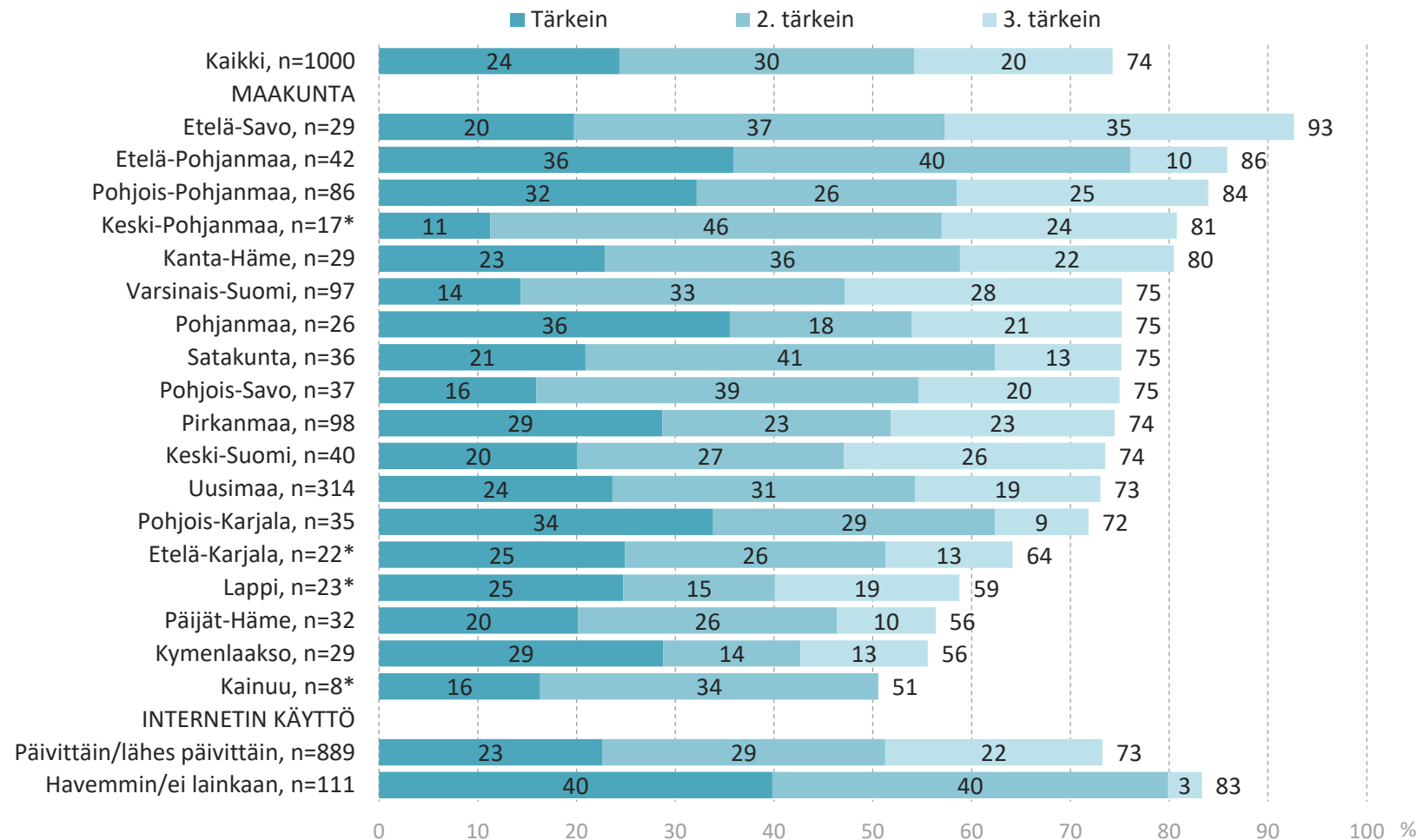
Mieluisimmat tavat käyttää julkisen hallinnon palveluja

Puhelimen välityksellä 1(2)



n=kaikki vastaajat

Mieluisimmat tavat käyttää julkisen hallinnon palveluja Puhelimen välityksellä 2(2)

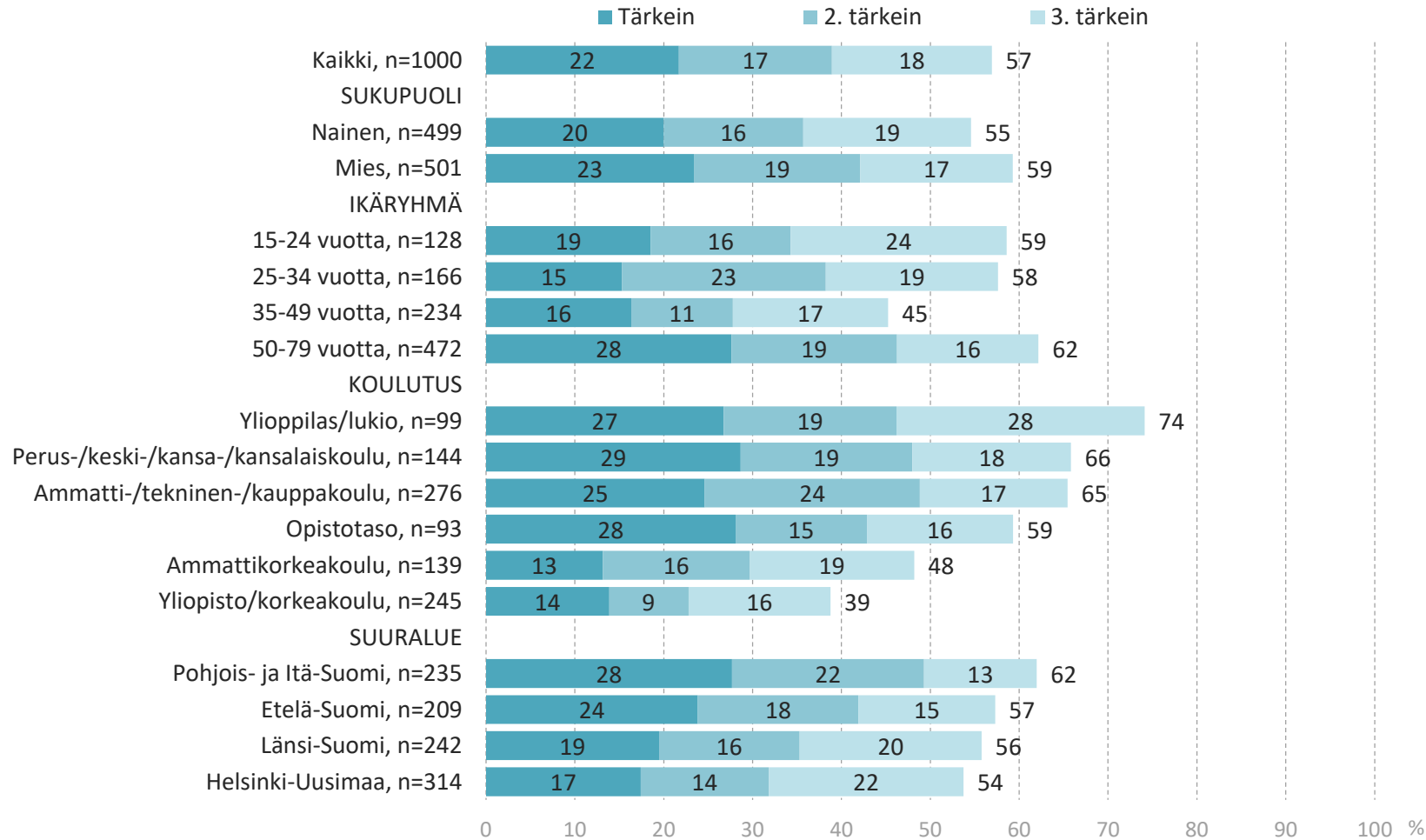


n=kaikki vastaajat

*) Alhainen vastaajamäärä (n<25)

Mieluisimmat tavat käyttää julkisen hallinnon palveluja

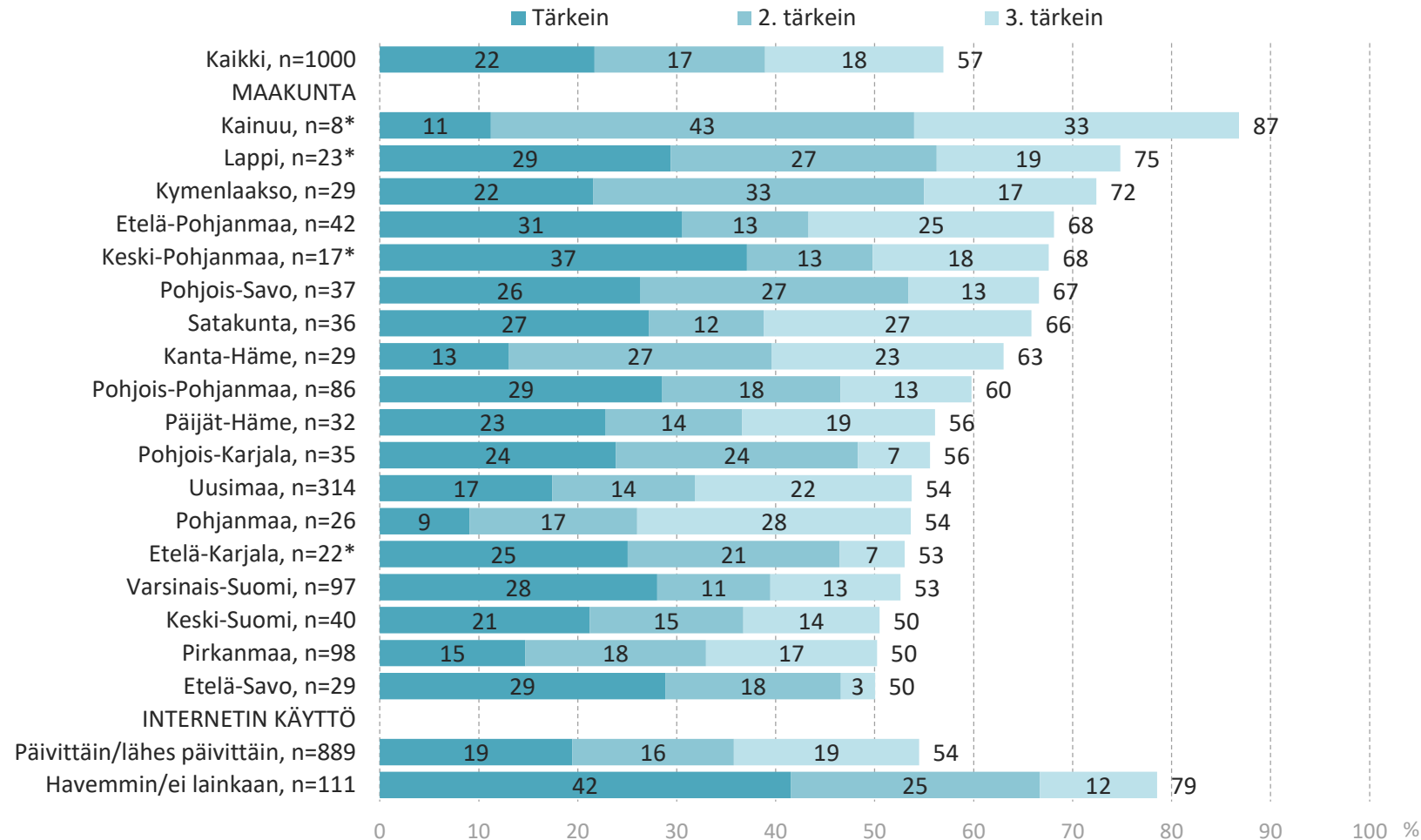
Käyntiasiointi asiakaspalvelupisteessä 1(2)



n=kaikki vastaajat

Mieluisimmat tavat käyttää julkisen hallinnon palveluja

Käyntiasiointi asiakaspalvelupisteessä 2(2)

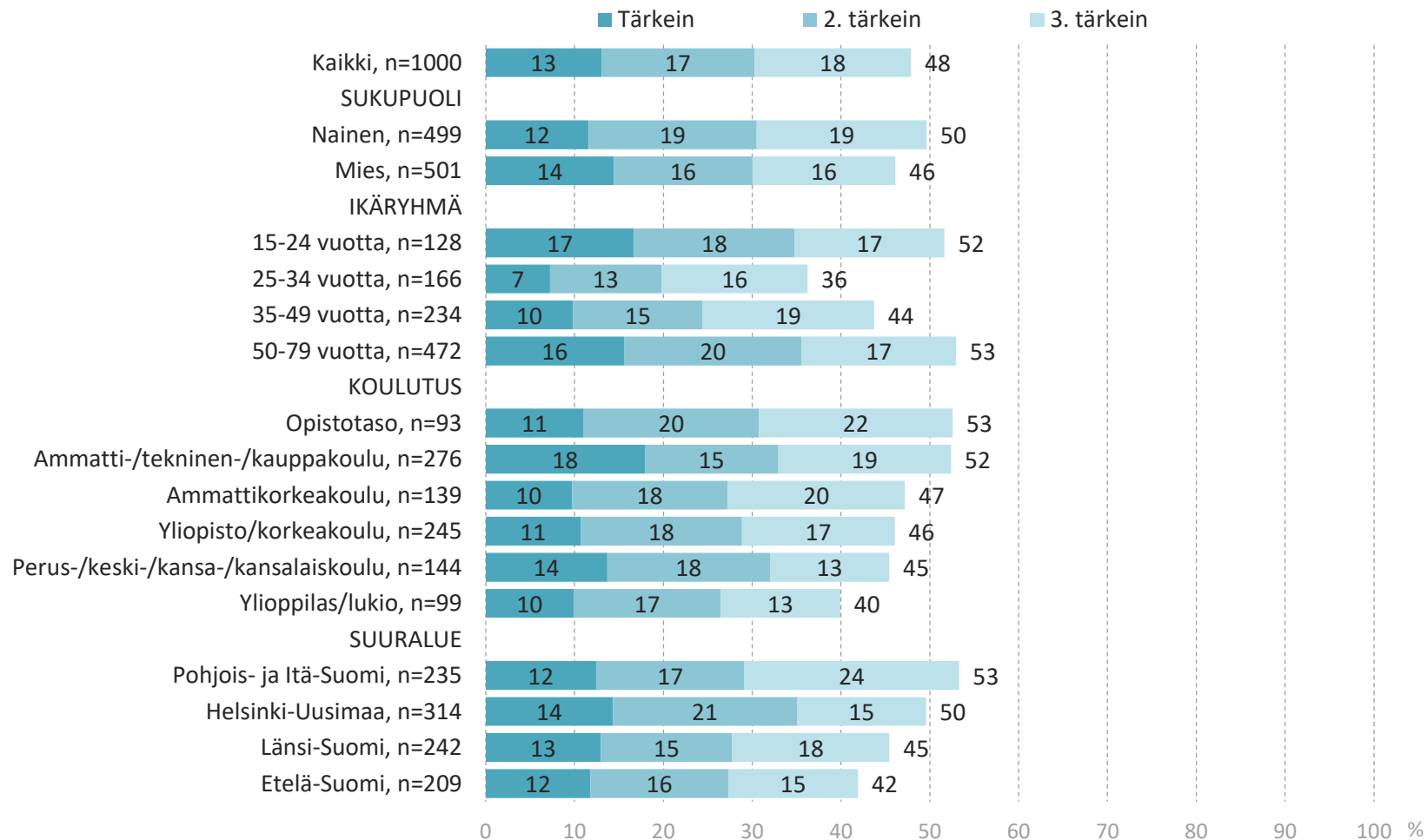


n=kaikki vastaajat

*) Alhainen vastaajamäärä (n<25)

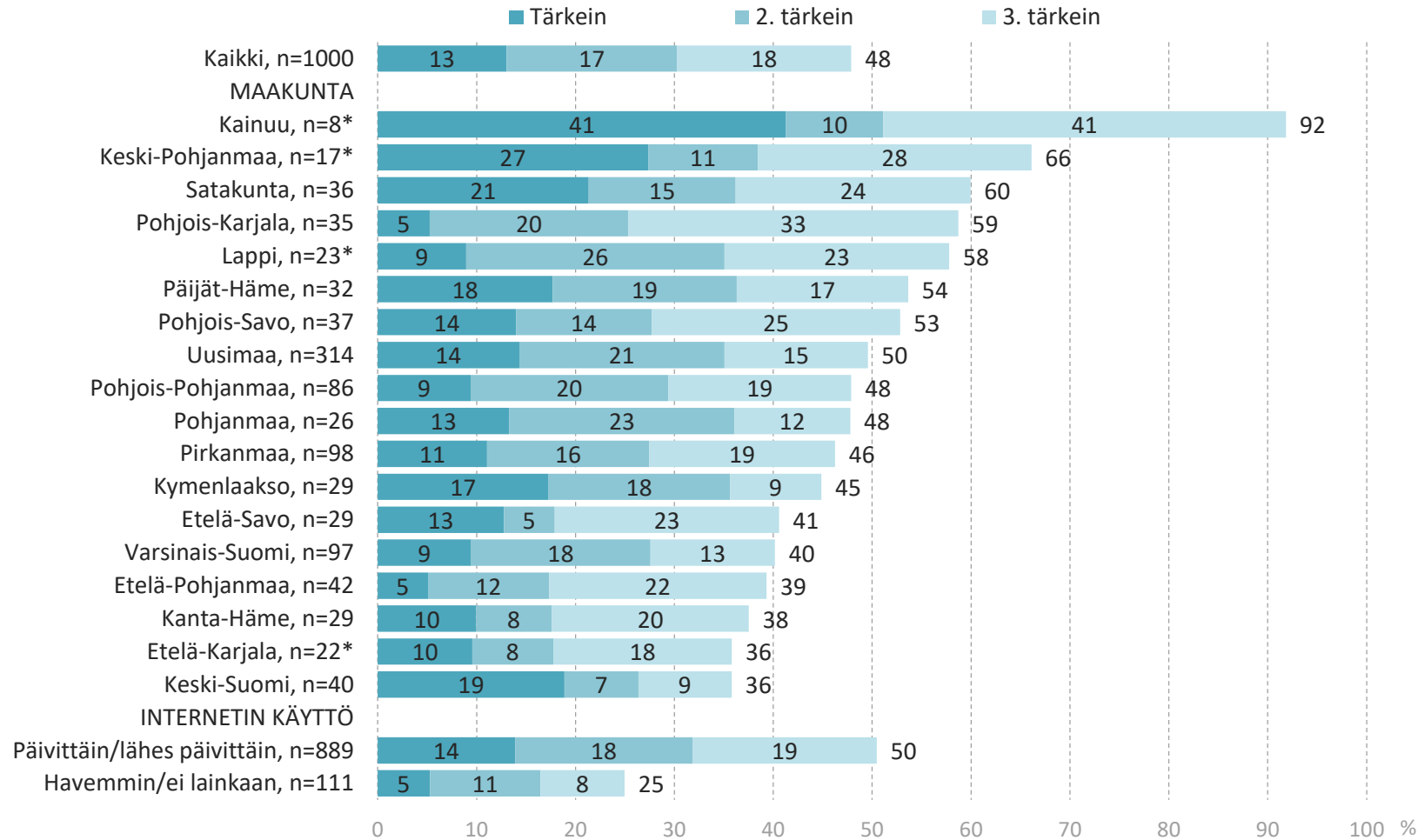
Mieluisimmat tavat käyttää julkisen hallinnon palveluja

Sähköpostin välityksellä 1(2)



n=kaikki vastaajat

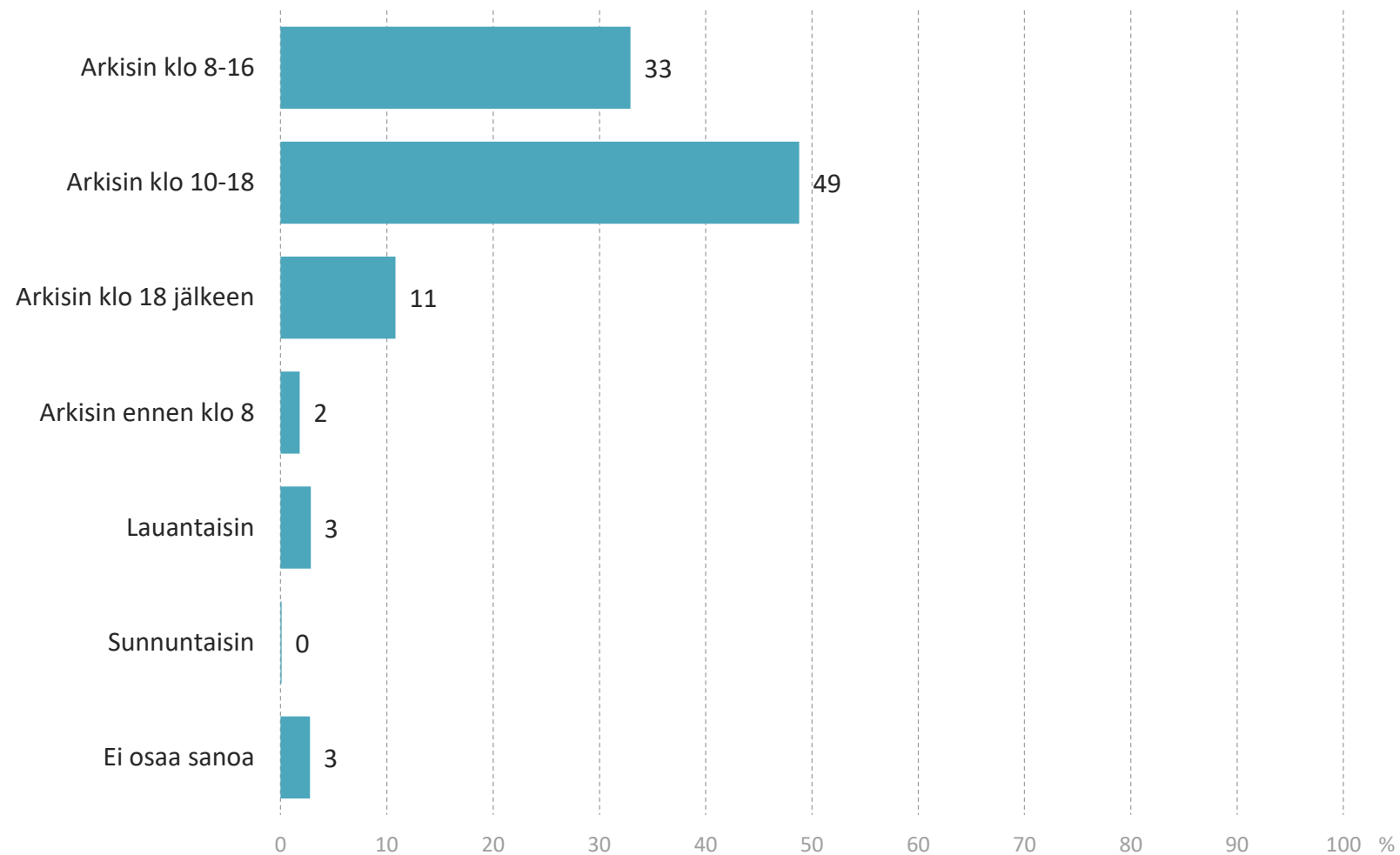
Mieluisimmat tavat käyttää julkisen hallinnon palveluja Sähköpostin välityksellä 2(2)



n=kaikki vastaajat

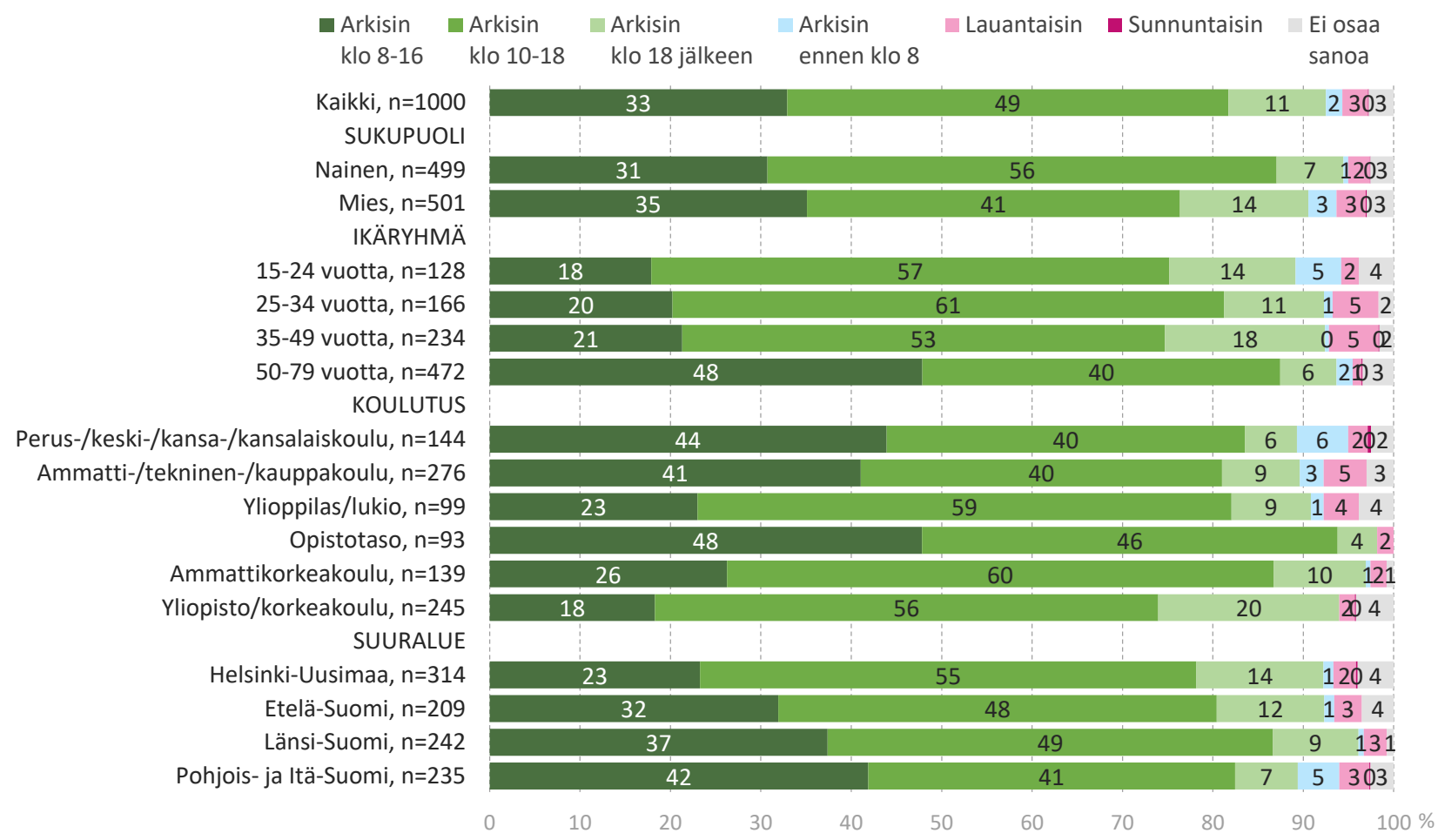
*) Alhainen vastaajamäärä (n<25)

Minä päivinä ja mihin kellonaikaan haluaisi mieluiten asioida henkilökohtaisesti julkisen hallinnon palveluissa



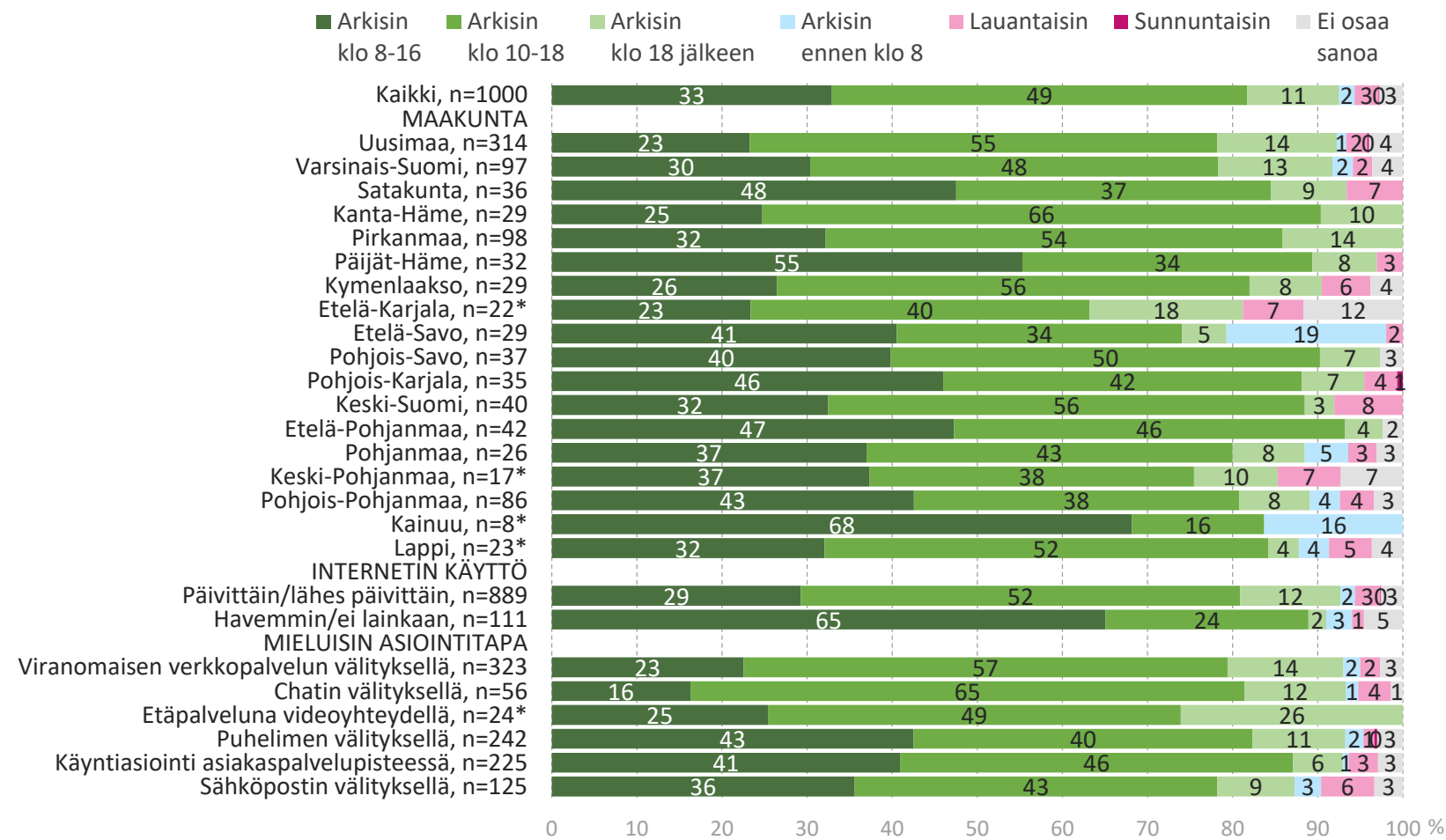
Kaikki vastaajat, n=1000

Minä päivinä ja mihin kellonaikaan haluaisi mieluiten asioida henkilökohtaisesti julkisen hallinnon palveluissa 1(2)



n=kaikki vastaajat

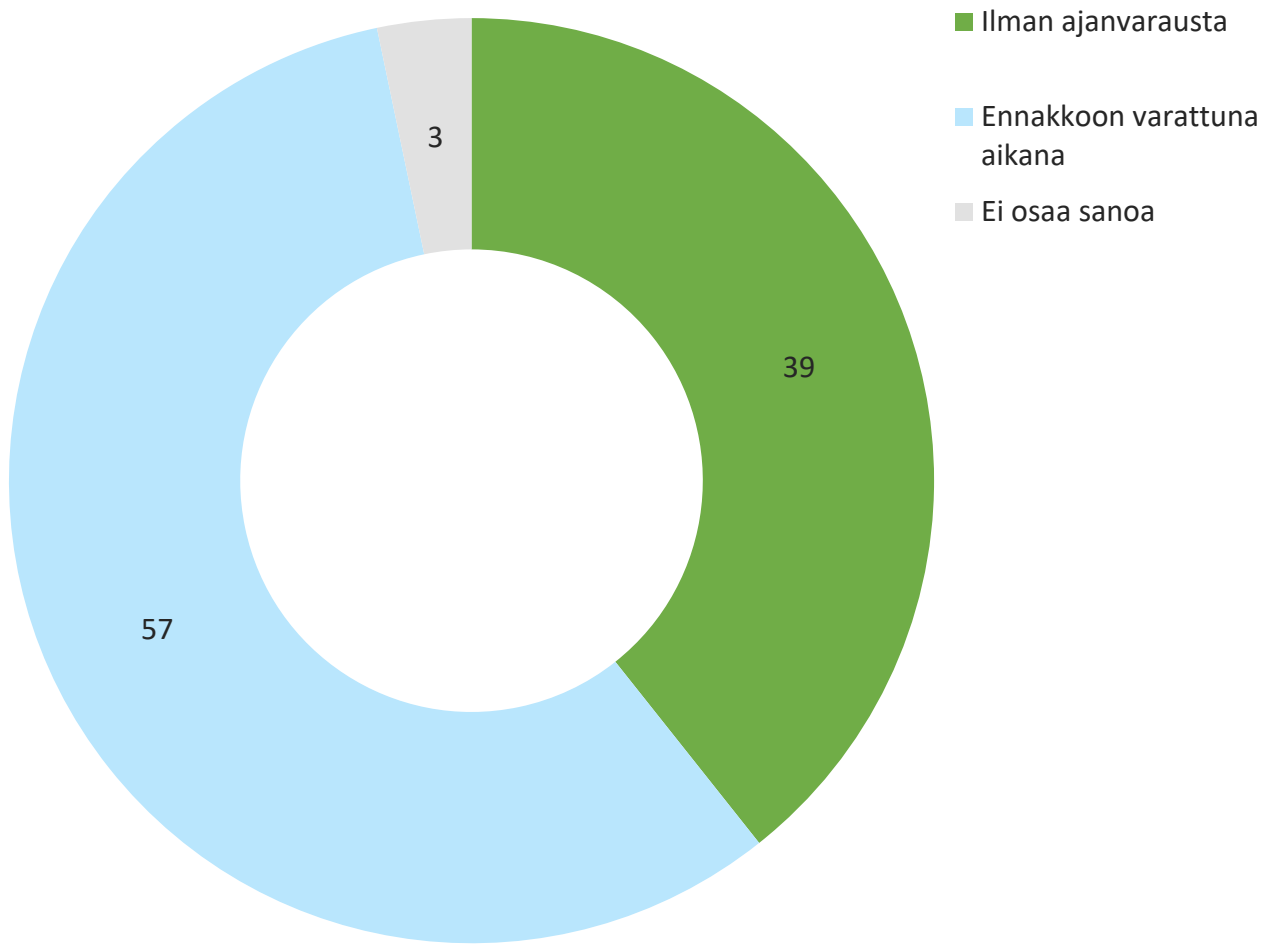
Minä päivinä ja mihin kellonaikaan haluaisi mieluiten asioida henkilökohtaisesti julkisen hallinnon palveluissa 2(2)



n=kaikki vastaajat

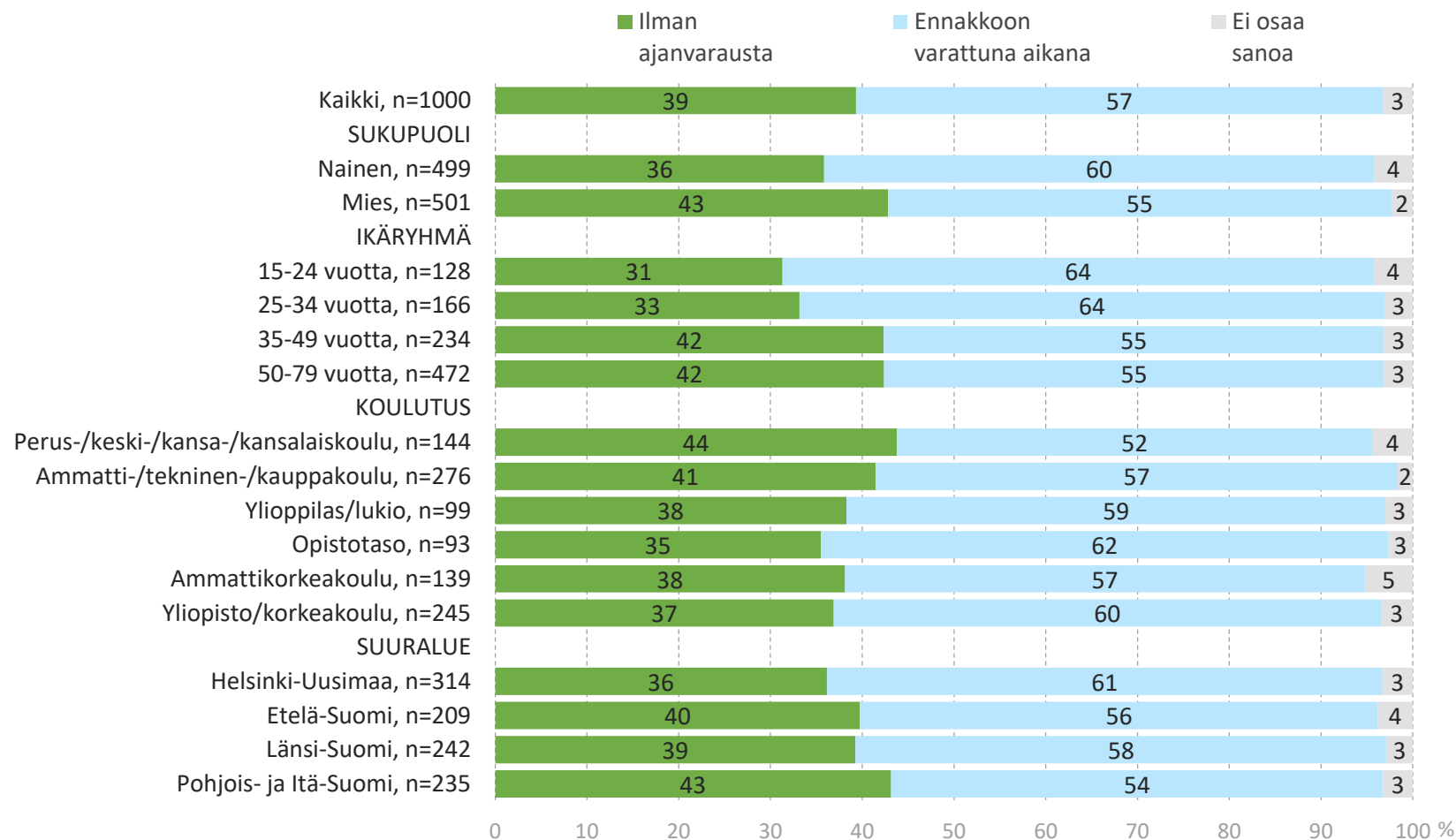
*) Alhainen vastaajamäärä (n<25)

Asioisitteko henkilökohtaisesti julkisen hallinnon palveluissa mieluiten...?



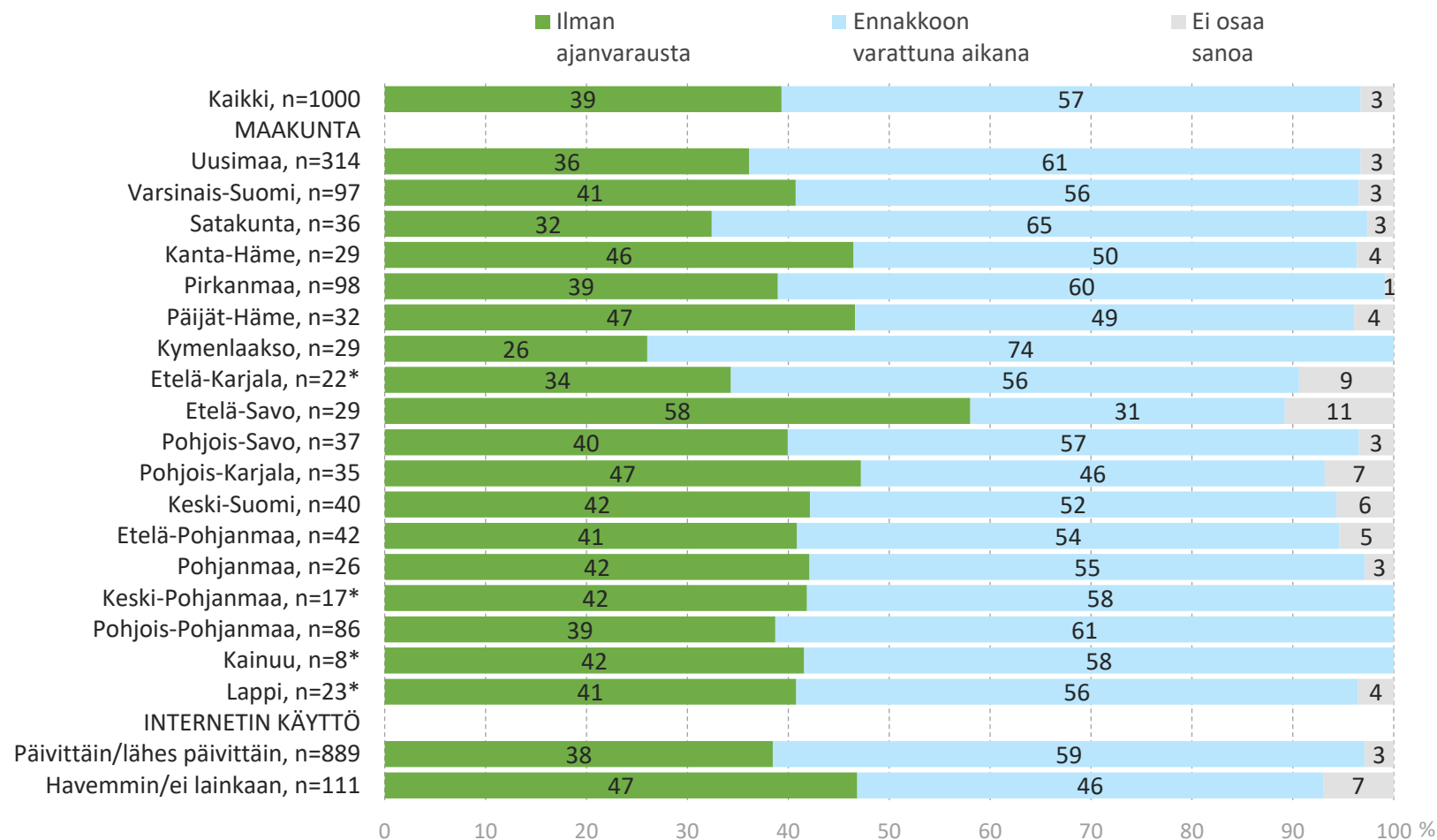
Kaikki vastaajat, n=1000

Asioisitteko henkilökohtaisesti julkisen hallinnon palveluissa mieluiten...? 1(3)



n=kaikki vastaajat

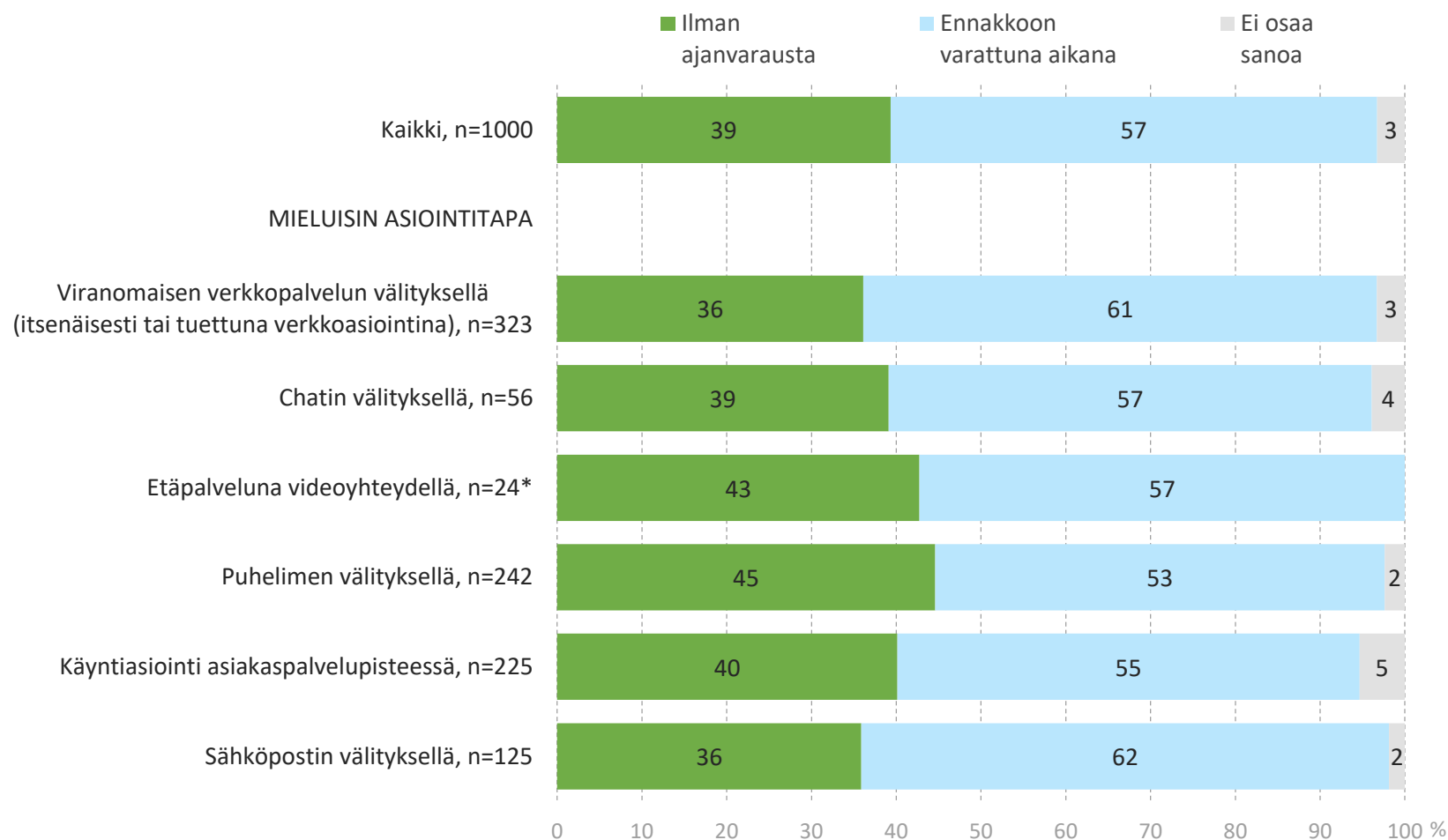
Asioisitteko henkilökohtaisesti julkisen hallinnon palveluissa mieluiten...? 2(3)



n=kaikki vastaajat

*) Alhainen vastaajamäärä (n<25)

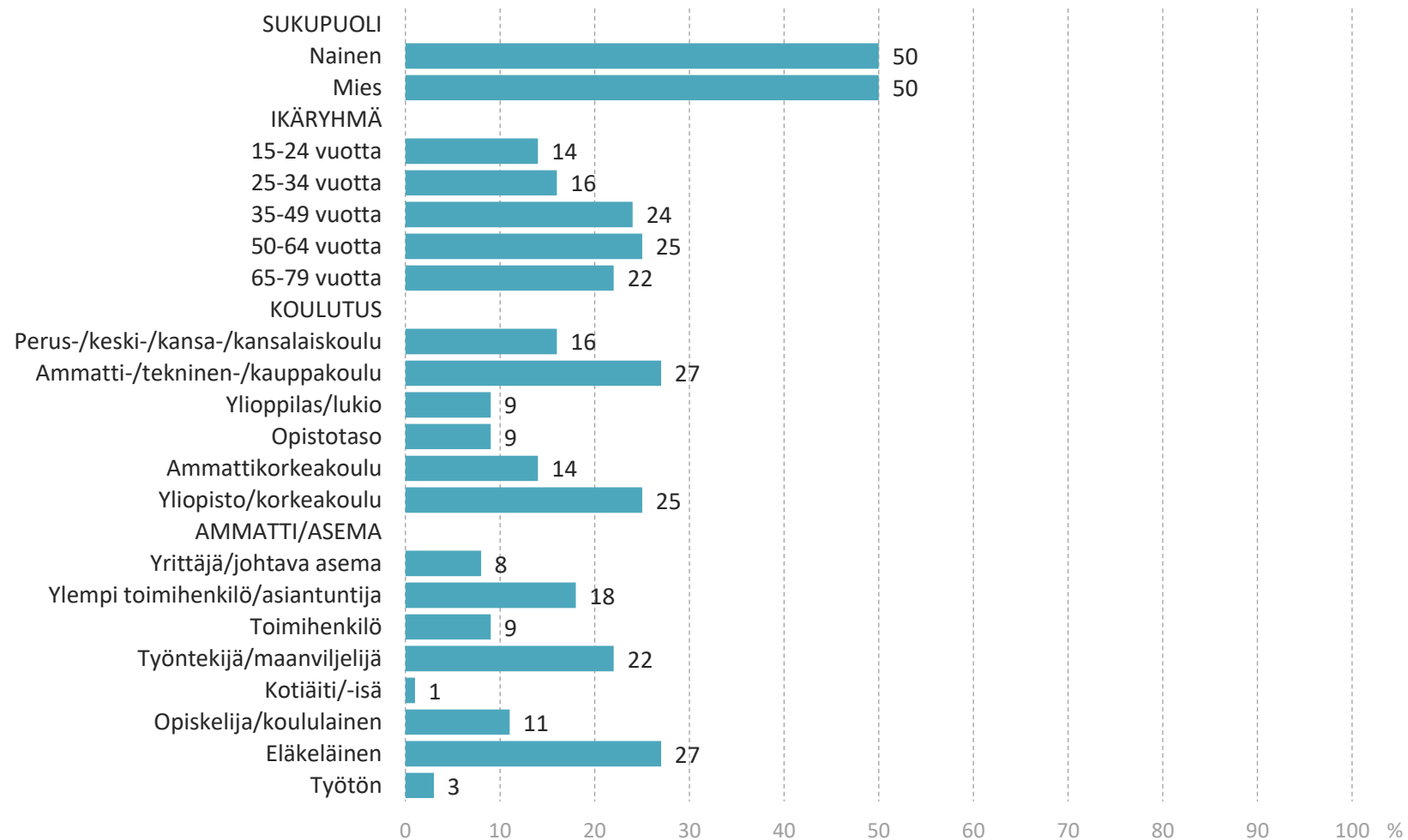
Asioisitteko henkilökohtaisesti julkisen hallinnon palveluissa mieluiten...? 3(3)



n=kaikki vastaajat

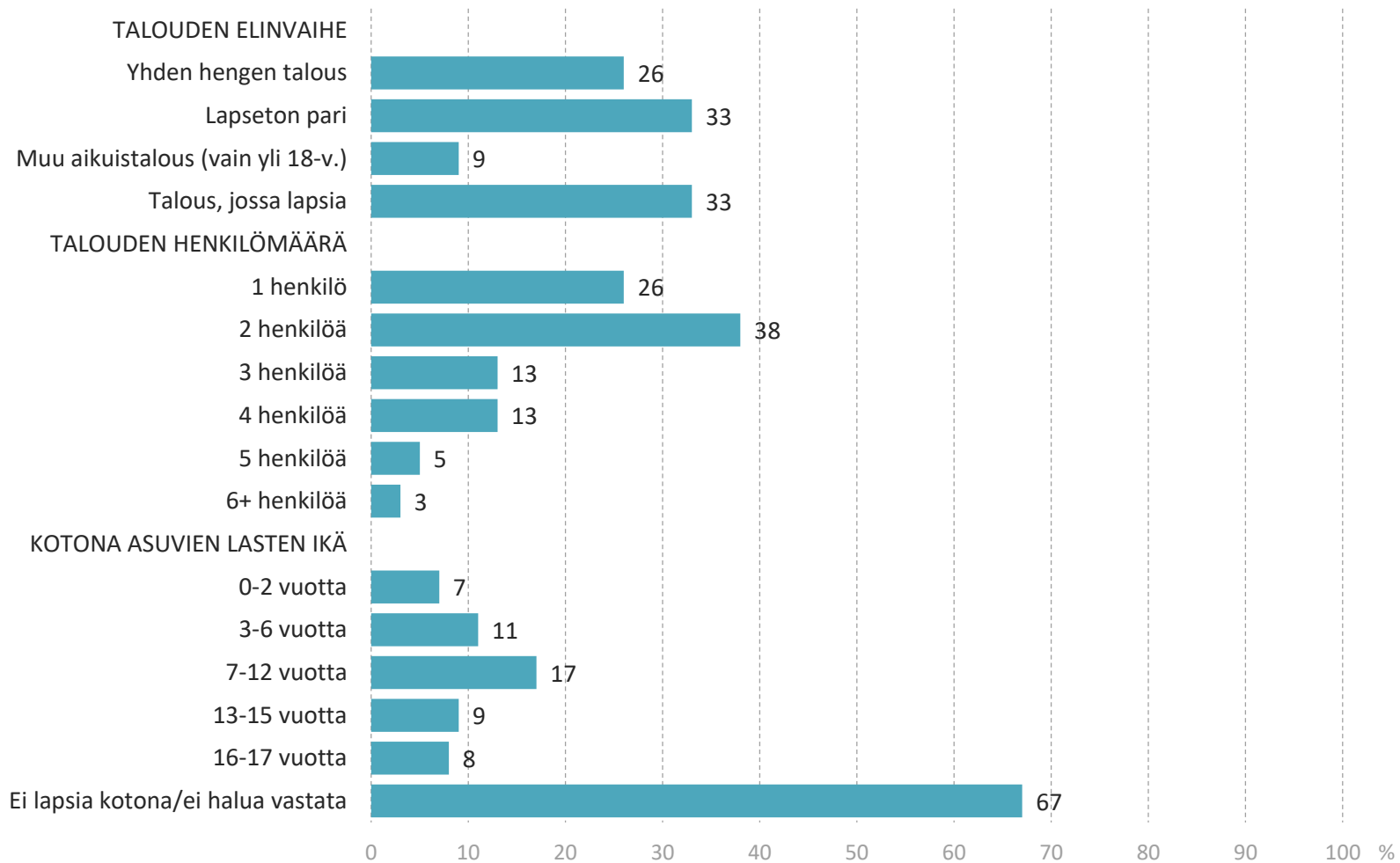
Vastaajarakenne

Vastaajajoukon rakenne 1(3)



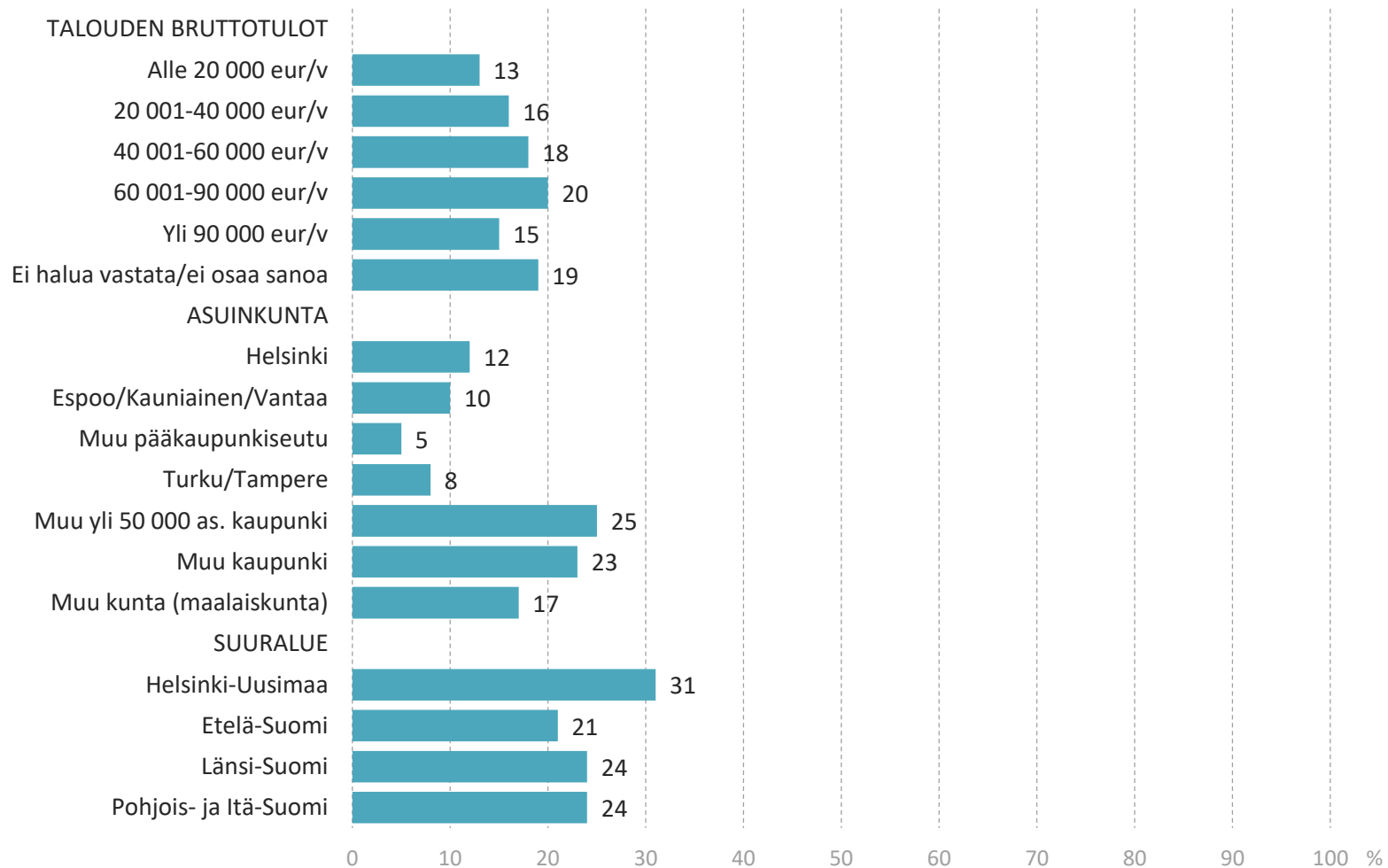
Kaikki vastaajat, n=1000, N=4 334 000

Vastaajajoukon rakenne 2(3)



Kaikki vastaajat, n=1000, N=4 334 000

Vastaajajoukon rakenne 3(3)



Kaikki vastaajat, n=1000, N=4 334 000

LISÄTIETOJA

Tuomo Turja

Business Director

050-592 2485

tuomo.turja@taloustutkimus.fi

www.taloustutkimus.fi



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.

Erillistutkimuksen tulosten julkaiseminen ja edelleen luovuttaminen

- Tutkimuksen tilaaja voi julkistaa tilaamansa tutkimuksen tuloksia, kunhan julkaistut tulokset eivät ole harhaanjohtavia.
- Kun tutkimustuloksia julkaistaan, tulee selvästi erottaa tulokset ja niiden tulkinta.
- 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 %.
--	---	---

KAHDESTA ERI TUTKIMUKSESTA SAATUJEN TULOSTEN VÄLISTEN EROJEN LUOTETTAVUUSTAULUKKO 95 %-N TASOLLE

p = 50 prosenttia							
Otos- koko, tutki- mus 2	Otoskoko, tutkimus 1						
	100	250	500	750	1000	1500	2000
	%	%	%	%	%	%	%
100	13,8						
250	11,6	8,8					
500	10,7	7,6	6,2				
750	10,4	7,2	5,7	5,1			
1000	10,3	6,9	5,4	4,7	4,4		
1500	10,1	6,7	5,1	4,4	4,0	3,6	
2000	10,0	6,6	4,9	4,2	3,8	3,4	3,1

p = 40 tai 60 prosenttia							
Otos- koko, tutki- mus 2	Otoskoko, tutkimus 1						
	100	250	500	750	1000	1500	2000
	%	%	%	%	%	%	%
100	13,6						
250	11,4	8,6					
500	10,5	7,4	6,1				
750	10,2	7,0	5,5	5,0			
1000	10,1	6,8	5,2	4,6	4,3		
1500	9,9	6,6	5,0	4,3	3,9	3,5	
2000	9,8	6,4	4,8	4,1	3,7	3,3	3,0

p = 30 tai 70 prosenttia							
Otos- koko, tutki- mus 2	Otoskoko, tutkimus 1						
	100	250	500	750	1000	1500	2000
	%	%	%	%	%	%	%
100	12,7						
250	10,6	8,0					
500	9,8	7,0	5,7				
750	9,6	6,6	5,2	4,6			
1000	9,4	6,3	4,9	4,3	4,0		
1500	9,3	6,1	4,6	4,0	3,7	3,3	
2000	9,2	6,0	4,5	3,8	3,5	3,1	2,8

p = 20 tai 80 prosenttia							
Otos- koko, tutki- mus 2	Otoskoko, tutkimus 1						
	100	250	500	750	1000	1500	2000
	%	%	%	%	%	%	%
100	11,1						
250	9,3	7,0					
500	8,6	6,1	5,0				
750	8,3	5,7	4,5	4,1			
1000	8,2	5,6	4,3	3,8	3,5		
1500	8,1	5,3	4,1	3,5	3,2	2,9	
2000	8,0	5,3	3,9	3,4	3,0	2,7	2,5

p = 10 tai 90 prosenttia							
Otos- koko, tutki- mus 2	Otoskoko, tutkimus 1						
	100	250	500	750	1000	1500	2000
	%	%	%	%	%	%	%
100	8,3						
250	7,0	5,3					
500	6,4	4,5	3,7				
750	6,3	4,3	3,4	3,0			
1000	6,2	4,2	3,2	2,8	2,6		
1500	6,1	4,0	3,0	2,6	2,4	2,2	
2000	6,0	3,9	2,9	2,5	2,3	2,0	1,9

Näiden taulukoiden avulla voidaan arvioida eri-suuruisten otosten ja eri tutkimusten avulla saatujen prosenttilukujen erotusten merkitsevyyttä.

Taulukoista valitaan aina se, jossa p (=prosenttiluku) on lähinnä saatua tulosta/osuutta.

ESIMERKKI

Tehtiin kaksi eri tutkimusta eri aikoina. Toisessa oli 250 vastaajaa ja toisessa 1000. Tuotteen markkina-osuus oli pienemmässä tutkimuksessa 37 % ja suuremmassa 35 %.

Tarkasteluun valitaan taulukko p = 40 tai 60 %, koska saadut tulokset ovat kaikkein lähimpänä sitä. Taulukosta katsotaan luku otoskokojen 1000 ja 250 risteyskohdasta. Tässä tapauksessa tulosten eron merkitsevyyteen olisi vaadittu 6,8 prosenttiyksikön ero, joten tehtyjen tutkimusten tulosten ero (2 prosenttiyksikköä) ei ollut merkitsevää.

KONFIDENSGRÄNSTABELL PÅ 95 % NIVÅ

Resultat (procent)	ANTAL RESPONDENTER															
	25	50	75	100	150	200	250	300	400	500	600	800	1000	2000	3000	5000
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
2 eller 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 eller 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 eller 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 eller 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 eller 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 eller 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 eller 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 eller 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 eller 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 eller 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 eller 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 eller 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 eller 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 eller 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 eller 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 eller 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

Exempel 1

Om 5 % av tusen respondenter hade köpt produkten, felmarginal är ±1.4 procentenhet. I hela populationen finns det 3.6–6.4 % som har köpt produkten.

Exempel 2

Vi antar att produktens marknadsandel är ungefär 15 %. Vi vill undersöka saken med ±1 procentenhets noggrannhet. Vi behöver 5000 respondenter.

Exempel 3

a) 150 av tusen respondenter är 15–19-åriga. Av dessa 150 respondenter 10 % säger att de regelbundet köper produkt X. På 95 procents konfidensnivå den riktiga andelen är 10 % ±4.9 dvs. 5.1–14.9 %.

b) Om totalantal respondenter är 500, antal 15–19-åriga är 75 och andel produkt köpare 10 % ±6.9: resultatet vore alltså 3.1–16.9 %.

TELEBUS / TAUSTATIEDOKYSYMYKSET 2020

Sukupuoli:

- 1 nainen
- 2 mies

Ikä: _____ vuotta

Vakiojaottelu:

- 1 15 - 24 vuotta
- 2 25 - 34 vuotta
- 3 35 - 49 vuotta
- 4 50 - 79 vuotta

Asuinkunta:

- 1 Helsinki
- 2 Espoo, Vantaa tai Kauniainen
- 3 Muu pääkaupunkiseutu
- 4 Turku, Tampere
- 5 Muu yli 50 000 asukkaan kaupunki
- 6 Muu kaupunki
- 7 Muu kunta

Suuralueet:

- 1 Helsinki-Uusimaa
- 2 Etelä-Suomi
- 3 Länsi-Suomi
- 4 Pohjois- ja Itä-Suomi

Koulutus:

- 1 Perus-/keski-/kansa-/kansalaiskoulu
- 2 Ammatti-/tekninen-/kauppakoulu
- 3 Ylioppilas/lukio
- 4 Opistotaso
- 5 Ammattikorkeakoulu
- 6 Yliopisto, korkeakoulu

Maakunta:

- 1 Uusimaa
- 2 Varsinais-Suomi
- 4 Satakunta
- 5 Kanta-Häme
- 6 Pirkanmaa
- 7 Päijät-Häme
- 8 Kymenlaakso
- 9 Etelä-Karjala
- 10 Etelä-Savo
- 11 Pohjois-Savo
- 12 Pohjois-Karjala
- 13 Keski-Suomi
- 14 Etelä-Pohjanmaa
- 15 Pohjanmaa
- 16 Keski-Pohjanmaa
- 17 Pohjois-Pohjanmaa
- 18 Kainuu
- 19 Lappi

Ammatti/asema:

- 1 Maanviljelijä
- 2 Työntekijä
- 3 Toimihenkilö
- 4 Ylempi toimihenkilö/ asiantuntija
- 5 Yrittäjä
- 6 Johtava asema
- 7 Kotiäiti/-isä
- 8 Opiskelija/koululainen
- 9 Eläkeläinen
- 10 Työtön

Talouden rakenne:

- 1 Yhden henkilön talous
- 2 Lapseton pari
- 3 (Muu) aikuistalous (vain yli 18-v.)
- 4 Talous, jossa lapsia

Talouden koko:

1- 9 + henkilöä

Kotona olevien lasten ikä:

0 - 17 vuotta

Talouden bruttotulot:

- 1 Alle 10 001 eur/vuosi
- 2 10 001 - 15 000 eur/vuosi
- 3 15 001 - 20 000 eur/vuosi
- 4 20 001 - 25 000 eur/vuosi
- 5 25 001 - 30 000 eur/vuosi
- 6 30 001 - 35 000 eur/vuosi
- 7 35 001 - 40 000 eur/vuosi
- 8 40 001 - 45 000 eur/vuosi
- 9 45 001 - 50 000 eur/vuosi
- 10 50 001 - 55 000 eur/vuosi
- 11 55 001 - 60 000 eur/vuosi
- 12 60 001 - 70 000 eur/vuosi
- 13 70 001 - 80 000 eur/vuosi
- 14 80 001 - 90 000 eur/vuosi
- 15 Yli 90 000 eur/vuosi
- 16 Eos/Ei halua vastata

Kuka taloudessa tekee elintarvike- ja muut päivittäistavaraostokset

- 1 Vastaaja itse
- 2 Vastaaja yhdessä jonkun muun kanssa
- 3 Joku muu kuin vastaaja

Käykö vastaaja tällä hetkellä ansiotöissä koko- tai osapäiväisesti

- 1 Kokopäivätyössä
- 2 Osapäivätyössä
- 3 Ei ole ansiotyössä

Vastaajan internetin käyttöuseus:

- 1 Päivittäin/lähes päivittäin
- 2 Vähintään kerran viikossa
- 3 Harvemmin
- 4 Ei lainkaan

