

Opinnäytetyö (AMK)  
Myyntityön koulutusohjelma  
Myynnin johtaminen  
2015

Katriina Kotomäki

# OSTOPÄÄTÖSPROSESSI ENSIASUNNON HANKINNASSA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Myyntityön koulutusohjelma | Myynnin johtaminen

2015 | Sivumäärä: 43

Ohjaaja: Sini Jokiniemi

Katriina Kotomäki

# OSTOPÄÄTÖSPROSESSI ENSIASUNNON HANKINNASSA

Viime aikoina asuntojen hinnat ovat olleet alhaalla ja asuntolaina edullista. Tähän yhdistettynä vuokrahintojen nousu on saanut ensiasunnon ostajan liikkeelle. Suomessa valtio kannustaa ensiasunnon hankintaan erilaisin etuuksin.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata ensiasunnon ostajan ostopäätösprosessia haastatteleamalla ensiasunnon ostajia ja sen myötä helpottaa sekä ostajan päätöksentekoa että kiinteistönvälittäjän myyntityötä.

Opinnäytetyö on jaettu teoriaosuuteen, empiiriseen osuuteen ja johtopäätöksiin. Teoriaosuudessa käsitellään ostopäätösprosessia ja kuluttajan ostokäyttäytymistä. Lisäksi käydään läpi asunnon arvon muodostumista, huomioiden myös kiinteistönvälitysyriyten näkökulma asiaan. Ensiasunnon ostajan etuudet esitellään lyhyesti.

Työn empiirinen osuus on toteutettu teemahaastatteluilla. Tutkimusjoukkiona oli yhdeksän ensiasunnon ostanutta henkilöä tai pariskuntaa. Haastatteluissa keskusteltiin vastaajan ostopäätösprosessista ja selvitettiin taustalla olevat syyt asunnon hankkimiseen. Keskeisiä teemoja olivat asunnolle asetetut kriteerit ja niiden toteutuminen, asuntonäytöt, kiinteistönvälittäjän merkitys asunnon hankinnassa sekä vastaajan unelma-asunto.

Tuloksissa selvisi, että ostajille tärkein kriteeri asunnon hankinnassa oli sijainti. Teoriassa todettiin, että sijainti on asunnon arvotekijöistä suurin. Johtopäätös tästä oli, että ostaja on valmis maksamaan korkeamman hinnan saavuttaakseen tavoittelemansa kriteerit. Selvisi myös, että lähes kaikkien vastaajien unelma-asunto on omakotitalo taajaman ulkopuolella. Tulokset viittaavat mahdollisuuteen kaupungistumisilmiön kääntymisestä. Mielenkiintoista tietoa tuli myös ensiasunnon ostajien kokemuksista liittyen kiinteistönvälittäjiin. Puolet kaupoista tehtiin yksityisen myyjän kanssa. Vain yksi oli todella tyytyväinen kaupan tehneeseen välittäjään. Tulokset viittaavat siihen, että kiinteistönvälitysalalla olisi syytä kehittää myyjien ammattitaitoa ja myyntitekniikkaa sekä erityisesti asiakaspalvelua ja jälkimarkkinointia.

ASIASANAT:

Ostopäätökset, kiinteistönvälitys, myyntityö

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Professional Sales | Sales Management

2015 | Total number of pages: 43

Instructor: Sini Jokiniemi

Katriina Kotomäki

## THE DECISION-MAKING PROCESS OF A FIRST-TIME HOME BUYER

Recently prices of dwellings have been low and mortgage quite affordable. Combined with rising rental charges, this encourages first-time home buyers to act. The state of Finland supports first-time home buyers by granting certain benefits.

The objective of this thesis is to describe the decision-making process by interviewing first-time home buyers in order to ease the buyer's decision-making process and to improve the real estate broker's sales technique.

The thesis is divided into theory section, empirical section and conclusions section. The theory section presents consumer's decision-making process and buying behavior and clarifies how the value of a dwelling is formed. In addition, the perspective of the real estate agencies is presented. Benefits of a first-time home buyer are briefly presented.

The empirical part of the thesis is executed by interviewing nine persons or couples who had recently bought their first apartments. During the interview the reasons of making the purchase were examined and the decision-making process was discussed. The essential themes of the interview were the criteria of the dwelling, the showings, significance of a real estate broker and the respondent's dream house.

The study revealed that the most important criterion for all respondents was location. The theory section stated that location was the largest influencer to a dwelling's value. It can be concluded that a buyer is willing to pay a higher price in order to achieve the criteria they have set. Nearly all the respondents described their dream house as a detached house located somewhat outside of the urban areas. The result suggests there is a possibility for a turn in the urbanization phenomenon. The buyers' experiences regarding the real estate brokers were rather interesting. Half of the deals were concluded by a private seller. Only one of the respondents was extremely satisfied with their real estate broker. This refers to the need of education within the field, especially regarding sales techniques, customer service and after-sales service.

### KEYWORDS:

Decision-making process, real estate business, selling

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 OSTOPÄÄTÖSPROSESSI</b>	<b>8</b>
2.1 Tarve ja ostomotiivi asuntokaupassa	8
2.2 Ostoprosessin vaiheet	9
2.3 Asunnon ostajan päätöksenteko ja ostokäyttäytyminen	12
2.4 Myyntiprosessin merkitys asuntokaupassa	13
<b>3 OSTOPÄÄTÖSPROSESSIIN VAIKUTTAVAT ARVIOINTIKRITEERIT ASUNTOKAUPASSA</b>	<b>15</b>
3.1 Asunnon arvotekijät	15
3.2 Kohteen arviointi	16
3.3 Kiinteistönvälitysyriyten näkökulma	17
3.4 Ensiasunnon ostajan etuudet	18
3.4.1 Veroetuus	18
3.4.2 ASP-järjestelmä	19
<b>4 ENSIASUNNON OSTOPÄÄTÖSPROSESSIN KULKU KÄYTÄNNÖSSÄ</b>	<b>20</b>
4.1 Tutkimuksen toteutus ja lähtökohdat	20
4.2 Ensiasunnon ostajien haastattelut	22
4.3 Tulokset	24
4.3.1 Syyt asunnon ostoon	25
4.3.2 Ilmoitusten etsintä	26
4.3.3 Asunnolle asetetut kriteerit ja niiden toteutuminen	26
4.3.4 Asunnon tyyppi, koko ja kunto	28
4.3.5 Asuntonäytöt	29
4.3.6 Kiinteistönvälitysliikkeen ja -välittäjän merkitys ostajille	30
4.3.7 Ostopäätökseen johtaneet yksityiskohdat	31
4.3.8 Asunnon osto	32
4.3.9 Unelma-asunto	32
<b>5 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>34</b>
5.1 Johtopäätökset asunnon ostajalle	34
5.2 Johtopäätökset kiinteistönvälittäjälle	36

5.3 Arviointi ja kritiikki	37
5.4 Ehdotukset jatkotutkimukseen	38
5.5 Yhteenveto	39
<b>LÄHTEET</b>	<b>41</b>

## **LIITTEET**

Liite 1. Taustatietolomake.	
Liite 2. Haastattelukysymykset	

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Ostoprosessi. (Aalto & Rubanovitsch 2013, 90–93).	10
Kuvio 2. Myyntiprosessi. (Bergström & Leppänen 2011, 425).	14
Kuvio 3. Syyt asunnon ostoon.	25
Kuvio 4. Ostajien tärkeimmät arviointikriteerit.	26
Kuvio 5. Asuntonäyttöjen lukumäärä.	29

## **TAULUKOT**

Taulukko 1. Ensiasunnon ostajat	23
---------------------------------	----

# 1 JOHDANTO

Asuntomarkkinoilla on ollut paljon heilahteluja viime vuosina. Hinnat ovat laskeutuneet monilla alueilla ja tällä hetkellä asuntolaina on todella edullista. Nousevat vuokrat taas kannustavat ensiasunnon ostajaa tekemään päätöksiä ja ottamaan ensiaskeleet oman asunnon hankkimiseen liittyen. Ensiasunnon ostaja kysyy itseltään muun muassa: ”Olenko sellaisessa elämäntilanteessa, että oman asunnon osto olisi ajankohtaista? Olisiko taloudellisesti järkevää ostaa oma asunto? Saisinko asuntolainaa, ja mistä pankista? Mitä mieltä puolisoni olisi asunnon ostamisesta? Mikä olisi hyvä sijainti asunnolle? Kuinka paljon asunto saisi maksaa?”

Ensiasunto on yleensä ostajalleen siihenastisista ostopäätöksistä suurin ja tärkein. Termillä ensiasunnon ostaja tarkoitetaan henkilöä, joka on iältään 18–39-vuotias, ei ole aiemmin omistanut asuntoa ja ostaa sen omaan käyttöönsä, omistaen asunnosta vähintään 50 %. Hän on näillä ehdoilla myös vapautettu varainsiirtoverosta. (Verohallinto 2014) Useimmiten ensiasunto on yksiö tai kaksio. Ensiasunnon ostajalla on myös mahdollisuus hakea valtion takaamaa ASP-lainaa.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata ensiasunnon ostajan ostopäätösprosessia ja saada lisätietoa siitä, mitkä yksityiskohdat nousevat keskeisiksi tekijöiksi prosessin eri vaiheissa. Tutkimus on kvalitatiivinen ja se toteutetaan haastatteleamalla henkilöitä, jotka ovat viimeisten viiden vuoden aikana ostaneet ensiasuntonsa. Keskeinen tutkimusongelma on: ”Mitkä tekijät vaikuttavat ensiasunnon ostajan ostopäätösprosessiin?”.

Työn teoriaosuudessa tarkennetaan, mistä asunnon hinta todellisuudessa koostuu, jotta saadaan vertailupohjaa ostajien mielikuville liittyen asunnon arvoon. Teoria perehtyy myös ostoprosessin eri vaiheisiin.

Tämä opinnäytetyö tavoittelee sekä myyjän että ostajan etua siten, että ostajan päätös voisi helpottua ja myyjän ymmärrys kasvaa ostajan toimintaan liittyen. Voidaan olettaa, että etenkin työn empiirisestä osuudesta selviää myyjälle tärkeää tietoa. Myyjän ymmärtäessä ostajalle tärkeät tekijät, hän osaa keskittyä

olennaisiin tekijöihin asuntokaupan yhteydessä ja pystyy kehittämään omaa myyntiprosessiaan ja asiakaspalveluaan kokonaisvaltaisesti. Ostaja taas voi vertaata omia näkemyksiään muiden ostajien kokemukseen ostoprosessista ja sen vaiheista saadakseen vertaistukea ja varmuutta merkittäviin päätöksiin asuntokaupassa.

Työn toimeksiantaja on Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto (KVKL). Työ on rajattu asunto-osakkeisiin ja omakotitaloihin Länsi-Suomen alueella. Työssä ei käsitellä rakennutettavia tai rakennusvaiheessa olevia taloja tai asuntoja. Tutkimuksen ulkopuolelle on rajattu muut asunnon ostajat, jotta laajuus pysyy sopivana, ja keskitytty ensiasunnon ostajiin. Rahoitukseen liittyvät asiat on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle samasta syystä.

## 2 OSTOPÄÄTÖSPROSESSI

### 2.1 Tarve ja ostomotiivi asuntokaupassa

Bergström ja Leppänen (2011, 105–109) kuvaavat tarvetta poistettavissa olevaksi puutetilaksi tai epätasapainoksi. Ihminen tyydyttää kaikista pakottavimmat tarpeensa kykynsä mukaan. Kaikkia tarpeita ei ole mahdollista tyydyttää ja tarpeet ovat yksilökohtaisia. Ihmisen tarpeet alkavat Maslow'n tarvehierarkian mukaisesti perustarpeista, kuten ravinto ja uni. Seuraavaksi tärkeimmiksi ihminen kokee turvallisuuden tarpeet sekä sosiaaliset tarpeet. Arvostuksen ja itsensä kehittämisen tarpeet tulevat hierarkiassa viimeisinä. Kun tarpeet on tunnistettu, motiivit sysäävät ihmisen liikkeelle. Motiivi on syy, joka ohjaa käytöstä ja saa ihmisen toimimaan tietyllä tavalla. (Bergström & Leppänen 2011, 105–109.)

Ostomotiivi taas on markkinoinnin termi, jolla selvitetään syitä kuluttajan hankintoihin. Tarve toimii motiivin vaikuttimena ostokäyttäytymisessä, kuten myös muun muassa persoonallisuus tai budjetti. Ostomotiivit voidaan luokitella eri tavoin. Myyjäosapuolelle tärkeintä on tuntea järki- tai tunneperäinen ostomotiivien luokittelu. Järkiperäiset, eli rationaaliset valinnat ovat helposti perusteltavissa, esimerkiksi hinnan, käytön tai tehon mukaan. Tunnepuolen ostomotiivit, kuten persoonallisuus tai muodikkaus tekevät osansa ostopäätökseen. (Bergström & Leppänen 2011, 109–110.)

Kun kyseessä on asuntokauppa, ensiasunnon ostajan laittaa liikkeelle tarve, jonka hän on itse tunnistanut; omistusasunto. Myyjä saattaa tässä kohdassa olla mukana vain tietämättään, mutta tulee huomioida mahdollisuus, että asiakas on tunnistanut tarpeensa esimerkiksi jonkin tietyn kiinteistönvälitysyrityksen tai pankin mainoksen innoittamana.

Kun ostaja ottaa yhteyttä myyjään, on tärkeää, että myyjä tuntee sekä osto-, että myyntiprosessin. Asiakkaan ostomotiivit ja niiden luokittelut ovat tärkeitä tekijöitä asunnon ostoprosessissa. Asuntoa ostettaessa järkiperäiset syyt, kuten hinta, ovat vahvoilla. Ostopäätökseen vaikuttavat silti myös tunneperäiset asiat, kuten



vaikkapa aurinkoinen piha tai kauniit kylpyhuoneen laatat. Tarkasteltaessa tuotteen kiinnostavuutta ja imagotekijöitä, voidaan palata Maslow'n tarvehierarkiaan. Imagotekijät voidaan yhdistää suoraan Maslow'n korkeimman kategorian tarpeen, arvostuksen tarpeen tyydyttämiseen. Imago on mielikuva, joka itsestä halutaan antaa muille ihmisille. Muiden arvostus taas on motiivi imagon luomiseen. (Bergström & Leppänen 2011, 105–110.)

Ostaja saattaa tavoitella tietynlaista imagoa, jonka luomista edesauttaa hänen vaatimustasonsa täyttävä asunto. Esimerkiksi iso omakotitalo, jonka pihalla on palju ja suuri terassi, voi olla imagohakuisen ostajan toiveena. Tuotteen kiinnostavuus taas on myyjän selvitettävissä ja tietyn asiakkaan kiinnostus tuotteeseen selviää huolellisella tarvekartoituksella. Ammattitaitoisella ja kokeneella myyjällä on tiedossa, mitkä hänen tuotteistaan ovat yleisesti asiakkaita kiinnostavia. Asuntokaupassa kiinnostavimmat kohteet ovat usein remontoituja tai sijaitsevat hyvällä alueella, jolloin hintakin on korkeampi.

## 2.2 Ostoprosessin vaiheet

Myynnistä ja ostokäyttäytymisestä on kirjoitettu useita teoksia, joten ostoprosessin vaiheet ja niiden määrä voivat vaihdella tekijän näkemyksen mukaan. Tämä luku tarkastelee ostoprosessia ja sen etenemistä kolmeen eri teokseen pohjautuen. Aalto & Rubanovitsch (2013) esittävät teoksessaan *Myy enemmän – myy paremmin* ostoprosessin lyhyenä ja ytimekkäänä kuuden kohdan prosessina. Kasson (2005) teos *Asunto- ja kiinteistökauppa* esittelee ostoprosessia asuntokaupan näkökulmasta. Bergström ja Leppänen (2011) kertovat ostoprosessiin liittyvistä syistä ja tekijöistä tarkemmin ja yksityiskohtaisemmin teoksessaan *Yrityksen asiakasmarkkinointi* ja näkevät ostoprosessin monivaiheisena ja pitkänä prosessina, joka jatkuu vielä itse ostotapahtuman jälkeen.

Myynnin näkökulmasta ihannetilanteessa myyjä olisi asiakkaan ostoprosessissa mukana alusta asti (Kuvio 1.).



Kuvio 1. Ostoprosessi. (Aalto & Rubanovitsch 2013, 90–93).

Kuviosta 1 nähdään, kuinka ostajan ostoprosessi etenee. Myyjän tehtävänä on selvittää asiakkaan tarve ja ostomotiivit. Myyjä ohjailee asiakasta sopivan ratkaisumallin hahmottamiseen ja tarjoaa tuote- tai palveluvaihtoehtoja asiakkaan vertailtavaksi. Asiakkaan ostopäätökseen ei vaikuta pelkästään hinta, vaan myös tarve, tuotteen tai palvelun kiinnostavuus tai imagotekijät. Näin on päästy prosessin päähän, eli ratkaisuun johtavaan päätökseen. (Aalto & Rubanovitsch 2013, 90–93.)

Ostoprosessin vaiheita on tulkittu vaihtelevalla laajuudella. Blythe (1997, 149) mainitsee prosessin viimeisenä vaiheena ostetun tuotteen arvioinnin ja mahdollisen palautteen. Palautteen saanti ja jälkimarkkinointi riippuvat myös myyjän toiminnasta ja aktiivisuudesta jälkimarkkinoinnin suhteen. (Blythe 1997, 149.)

Asuntokaupassa jälkimarkkinointi jää myyjällä usein vähiin ja asiakkaan yhteydenotto rajoittuu ongelmatilanteisiin tai asunnossa mahdollisesti ilmeneviin virheisiin. Kiinkon Kiinteistönvälityksen ammattilaiset 2011 -tutkimuksen mukaan kiinteistönvälittäjä käyttää ajastaan vain 4 % jälkimarkkinointiin. Käytön myötä

asiakas muodostaa mielipiteensä tuotteesta ja toteaa onko hän tuotteeseen tyytyväinen. Tyytyväinen asiakas ostaa todennäköisemmin uudestaan samalta yritykseltä ja antaa siitä hyvää palautetta. Tyytymätön asiakas taas kertoo huomattavasti useammin ja kovaäänisemmin mielipiteitään yrityksestä, ja tuotteesta, joka ei miellyttänytään. Myyjän yhteydenotto kaupan päätöksen jälkeen tuo asiakkaalle hyvää mieltä ja tunteen siitä, että hän on myyjälle ja yritykselle tärkeä. Yhteydenotolla saattaa myös selvitä, jos asiakas on tyytymätön ja näin ollen myyjällä on mahdollisuus korjata tilanne. Jälkimarkkinointi tarkoittaa siis kaupan jälkeistä toimintaa ja saattaa hyvässä tapauksessa johtaa tulevaisuudessa uuteen kauppaan. Asuntokaupoissa seuraava kauppa saman asiakkaan kohdalla saattaa olla vasta vuosien päästä, mutta kyse on niin isosta hankinnasta, että asiakkuuteen kannattaa panostaa. (Kiinko 2011).

Bergström ja Leppänen (2011, 140) lisäävät ostoprosessin (Kuvio 1.) loppuun vielä kolme vaihetta lisää: toisen vaihtoehdon etsiminen, kokemukset ja suositelu muille sekä uusintaostot. He nostavat myös esiin, että prosessit vaihtelevat kuluttajan ja tuotteen tai palvelun mukaan. Joskus prosessi käydään kokonaan läpi, joskus taas joitain vaiheita voi jäädä pois, kun tuote on esimerkiksi yksinkertainen rutiiniostos. (Bergström & Leppänen 2011, 140.)

Kasso (2014, 137) näkee ostoprosessin asuntokaupassa nelivaiheisena. Ensimmäinen vaihe on aktivoituminen ja toinen etsiminen. Näitä seuraavat vertailu ja päätöksen tekeminen. Ostoprosessiin ei välttämättä tarvitse myyjäosapuolta, mikäli ostaja on tarpeeksi perehtynyt asiaan itse. Ammattilaisen apu on kuitenkin turvallisin ja helpoin vaihtoehto. (Kasso 2014, 137.)

Ostoprosessi on monivaiheinen tapahtuma, ja vaihtelee tuotteen, tarpeiden ja motiivien mukaan. Tämän vuoksi on vaikeaa määritellä hetkeä, jolloin ostopäätös tehdään. Asuntokaupassa voidaan ostopäätös todeta siinä kohtaa tehdyksi, kun ostajaehdokka tekee asunnosta suullisen tai kirjallisen ostotarjouksen. Kun tarjous on tehty kirjallisena ja myyjä on hyväksynyt sen, ostaja on velvollinen pitämään tarjouksessaan myös lain silmissä. Ostotarjouksessa on monesti sovittu

kaupan perumisen ehdot ja sakkomaksun määrä. Mikäli kaupan sopimisen jälkeen ostaja perääntyy kaupasta, myyjä on oikeutettu vahingonkorvauksiin sovittun summan mukaisesti. (Asuntokauppalaki 1994).

### 2.3 Asunnon ostajan päätöksenteko ja ostokäyttäytyminen

Ihminen tekee elämästään tarkoituksella monimutkaisempaa etsimällä uusia kulutushyödykkeitä, vaikka hän pärjäisikin nykyisillä, käytössä olevilla hyödykkeillä. Tämän käyttäytymisen vastakohta on ostaa jatkuvasti samaa, tuttua tuotetta ja näin tehdä elämäänsä helpommaksi. Kuluttaja toteuttaa molempien mallien mukaista käyttäytymistä tilanteen mukaan. Kun kuluttajan ostoprosessi on alkanut, hänen pitää tehdä päätöksiä prosessin eri vaiheissa. Päätöksiä vaaditaan, kun tarve on tunnistettu ja nykytila ja tavoitetila ovat liian kaukana toisistaan. (Blythe 1997, 118–120.)

Kasson (2014, 136) mukaan käyttäjän tarve onkin kiinteistömarkkinoita eniten ohjaava tekijä. Käyttäjä pyrkii kohti tavoitetilaa, joka on uuden asunnon omistaminen. Samanaikaisena toimenpiteenä saattaa olla myös vanhan asunnon myynti. (Kasso 2014, 36–37.)

Asunnon ostoprosessissa ihminen kohtaa erilaisia päätöksentekotilanteita. Päätöksenteon yhteydessä tarvitsee usein suorittaa ongelmanratkaisua, kun edessä on tilanne, johon on useampia ratkaisuvaihtoehtoja. Ongelmanratkaisu voi olla joko ehdollistettua tai ehdollistamatonta. Ehdollistettu ongelmanratkaisu etenee opitun kaavan mukaan ostettaessa tuttua tuotetta. Ehdollistamaton ongelmanratkaisu koskee täysin uuden tuotteen ostoa ja voi jakautua kolmeen tapaan. Impulsiivinen ostokäyttäytyminen tapahtuu, kun joko tuoteryhmä tai brändi on tuttu. Rajallinen ostokäyttäytyminen tapahtuu, kun tuoteryhmä on tuttu, mutta brändi on kuluttajalle tuntematon. Ostokäyttäytyminen on ns. laajennettua, kun sekä tuoteryhmä, että brändi ovat kuluttajalle tuntemattomia. (Blythe 1997, 121.)

Solomonin ym. (2006, 350–351) mukaan yksilön päätöksentekoon vaikuttavat myös niin sanotut referenssiryhmät. Nämä ryhmät koostuvat esimerkiksi per-

heenjäsenistä, urheilujoukkueen jäsenistä, luokkatovereista tai vaikkapa henkilöistä, jotka jakavat saman kiinnostuksen kohteen. Osa ryhmistä vaikuttaa päätöksentekoon merkittävämmiin ja useammassa asiassa, kuin toiset. Henkilöt, jotka vaikuttavat arvojen muodostamiseen ja asenteisiin, kuuluvat ryhmään, jolla on normatiivinen vaikutus. Näitä henkilöitä ovat vanhemmat tai perheenjäsenet. Ryhmällä, joka vaikuttaa päätöksiin ja mielikuviin brändistä tai jostain tuotteesta, on yksilöön ns. vertaileva vaikutus (comparative influence). (Solomon ym. 2006, 350–351.)

#### 2.4 Myyntiprosessin merkitys asuntokaupassa

Koska ostajan ostoprosessia vastapäätä on myyjä ja myyntiprosessi, avataan tässä kappaleessa myyntiprosessin kulkua yhteisymmärryksen saavuttamiseksi.

Myyntiprosessin onnistumisen kannalta tarvekartoitus on tärkein vaihe, joka helpottaa prosessin kulkua. Myyjä voi omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, kohtaavatko osto- ja myyntiprosessi. Aallon ja Rubanovitschin (2013, 92) mukaan ostoprosessi (Kuvio 1.) alkaa jo, kun varsinaista tarvetta ei vielä ole, edeten tarpeen tunnistamisesta ratkaisumallien löytämiseen ja vaihtoehtojen kartoituksen kautta vertailuun ja päätökseen. (Aalto & Rubanovitsch 2013, 92.)

Myyntiprosessi on jaettu seitsemään eri vaiheeseen, jotka auttavat ymmärtämään prosessin kulkua ja kehittämään myyntitaitoja. Asiakkuuden hoito on vaihe, joka jatkuu koko prosessin ajan, ja on yhteydessä muihin vaiheisiin. (Kuvio 2.).



Kuvio 2. Myyntiprosessi. (Bergström & Leppänen 2011, 425).

Kuvion 2 mukaisesti tarvekartoitus on yksi myyntiprosessin tärkeimmistä vaiheista. Tarvekartoituksessa myyjä esittää asiakkaalle tarkentavia kysymyksiä, joilla hän selvittää asiakkaan nykytilannetta ja sitä, mikä hänen tuotteistaan sopisi parhaiten asiakkaan tarpeisiin. On suositeltavaa etenkin uusille myyjille, että tarvekartoituksen kysymyksiä harjoiteltaisiin etukäteen. Näin osataan valita asiakkaalle oikeat ja sopivimmat, jolloin päästään etenemään myös myyntiprosessin seuraavaan vaiheeseen sujuvammin. (Bergström ja Leppänen 2011, 427–429.)

Asuntokaupassa tarvekartoitus tehdään asiakkaan taustojen ja nykytilan selvittämiseksi. Yksityiskohdat, kuten nykyinen asunto, taloyhtiö, kiinteistö tai toimitila, tai sijainti on tärkeää selvittää. Myyjän toiminta helpottuu, kun hän tietää myös syyt nykyisen asunnon tai muun vaihtoon. Asuntokaupan tarvekartoituksessa pätee sama yksinkertainen ohje, kuin muussakin myynnissä: kuuntele huolella. Kun asiakas saa vapaasti kertoa, mitä etsii, myyjä pystyy helposti poimimaan olennaiset yksityiskohdat keskustelun pohjalta. Tämän lisäksi myyjän kyky valita oikeat kysymykset auttaa ohjaamaan parhaaseen mahdolliseen ratkaisuun. Monesti yksinkertaiset kysymykset toimivat parhaiten. (Kasso 2014, 189–191.)

### 3 OSTOPÄÄTÖSPROSESSIIN VAIKUTTAVAT ARVIOINTIKRITEERIT ASUNTOKAUPASSA

Tässä kappaleessa käsitellään asunnon hinnan muodostumista ja asunnon arviointia. Hinta vaikuttaa ostopäätökseen väistämättä, sillä ostajalla on aina budjetti, jossa hänen pitää pysyä. Ensiasunnon ostajalla budjettia saattaa rajoittaa esimerkiksi myönnettävän ASP-korkotukilainan enimmäismäärä. Saadakseen rahalleen mahdollisimman hyvän vastineen, ostajan kannattaa perehtyä asunnon arviointiin ja siihen, mitkä yksityiskohdat nostavat tai laskevat asunnon arvoa. (Ympäristöhallinto 2015.)

Olennainen osa kiinteistönvälittäjän työtä on kohteen arviointi. Välittäjän tehtävä on laskea myytävälle kohteelle markkina-arvo. Markkina-arvo tarkoittaa hintaa, jolla kohde tullaan todennäköisesti myymään. Hinta ja arvo ovat asuntomarkkinoilla eri määreitä. Hinnassa voi olla paljonkin vaihteluja kauppatilanteen mukaan. (Kasso 2014, 240–242.)

Huolellinen kohteen arviointi on äärimmäisen tärkeää. Väärin tehty hinta-arvio voidaan tulkita virheeksi välittäjän toiminnassa ja seurauksena välitysliike saattaa joutua korvausvastuuseen. Välittäjän tulee aina korjata hinnan oikeellisuus, jos myyjällä on hinnasta oma näkemyksensä. (Keskitalo 2012, 306.)

Arvo taas pystytään aina määrittelemään jollain menetelmällä. Kiinteistön tai huoneiston arvo voidaan määritellä, kun on saatavilla tietoja kohteen laadusta, kunnosta ja tuotto-odotuksesta. Kiinteistön teknisen kunnan tai korjaustarpeen arviointi taas ei kuulu tähän, vaan jää teknisen asiantuntijan selvitettäväksi. Kiinteistön arviointiin käytetään auktorisoitua kiinteistönarvioitsijaa, joka on koulutettu tehtävään. (Kasso 2014, 240–242.)

#### 3.1 Asunnon arvotekijät

Kerrostaloissa, rivitaloissa ja omakotitaloissa arvotekijät vaihtelevat, koska asuntotyypit ovat erilaisia. Tietyt tekijät sopivat kuitenkin kaikkiin kolmeen ja voidaan

luokitella asuinalueen, rakennuksen, asunnon sijainnin talossa tai tontilla ja huoneiston kriteereihin. Asuinalueessa arvoon vaikuttavat tekijät ovat etäisyydet keskustaan, palveluihin, työpaikalle ja luontoon, alueen arvostus, arkkitehtuuri ja ympäristöhaitat, kuten melu. Rakennukseen liittyvät kriteerit ovat ikä, kunto, tehdyt ja tulevat remontit, koko, arkkitehtuuri ja materiaalit, yhteiset tilat ja kattotyyppi. Asunnon sijaintitekijöissä tärkeitä ovat pääilmansuunta, sijaintikerros ja näkymät, hissi ja sijainti rakennuksen sisällä. Kerros- ja rivitalossa voidaan vaikuttavaksi tekijöiksi nimetä huoneiston kriteerit: pinta-ala, huoneiden lukumäärä, pohjaratkaisu, kunto, varustelutaso, valoisuus, sekä asumismukavuutta lisäävät ominaisuudet, kuten parveke tai terassi, sauna ja takka. Omakotitalojen arviointia vaikeuttaa niiden yksilöllisyys, jolloin vertailu on vaikeaa. Kohteen arvioinnissa tulee huomioida myös tekijät, jotka alentavat asunnon arvoa. Arvon alenemiseen vaikuttavat peruskorjaustarve, rakenteiden tekninen käyttöikä ja jäljellä oleva käyttöikä. (Kanerva ym. 1991, 34–39, 62–63.)

### 3.2 Kohteen arviointi

Kasso (2005, 118) kehottaa kiinnittämään huomiota asunnon kunto-arviossa useisiin seikkoihin. Kosteat tilat ja erityisesti niiden saumakohtat sekä vesikalusteiden kunto on syytä tarkistaa. Mahdollisiin vuotojälkiin ja halkeamiin kannattaa kiinnittää huomiota sekä tarkkailla huoneilman laatua ja toisaalta sitä, onko asunnossa vetoa. Kodinkoneiden kunto on yksi keittiön kunnan osatekijä. (Kasso 2005, 118.)

Kun kaupan kohteena on omakotitalo, puhutaan usein kiinteistön kaupasta, sillä kohteeseen kuuluu yleensä myös maa-alue. Kiinteistön kauppa on monimutkaisempi ja siihen pätevät erilaiset säädökset, kuin osakehuoneistoon. Kiinteistön omistajaa velvoittaa esimerkiksi kiinteistöveron maksaminen, mikä taas ei kosketa osakehuoneistoa. Kiinteistössä on useita asiakirjoja, joihin ostajan kannattaa huolellisesti tutustua. Näitä ovat esimerkiksi lainhuutotodistus, rasiustodistus, kiinteistörekisteriote ja rakennuslupa. Rakennuksen kuntoa arvioidaan useammilla kriteereillä, kuin osakehuoneistossa. (Kasso 2005, 176–182.)



Osakehuoneiston arvioinnissa käytettävien kriteerien lisäksi pitää kiinnittää huomiota muun muassa rakenteisiin, lämmitysjärjestelmään, eristykseen ja siinä käytettyihin materiaaleihin ja putkistoihin. Tulevat remontit ja korjaustarpeet kannattaa selvittää, jotta välttyy ikäviltä yllätyksiltä. Kuntotarkastus, jossa ammattilainen arvioi rakennuksen nykyisen kunnan ja antaa suosituksen mahdollisista korjaustarpeista, on helppo ja turvallinen tapa omakotitalon oston yhteydessä varmistaa onnistunut kauppa. Kuntotarkastus on sekä myyjän, että ostajan etu. (Kasso 2005, 176–182.)

### 3.3 Kiinteistönvälitysyriyten näkökulma

Kiinteistönvälitysyriyten Kiinteistömaailma oli tehnyt vuoden 2015 keväällä kyselyn kiinteistönvälittäjille siitä, mitkä tekijät vaikuttavat asunnon hintaan. Kyselyssä pohdittiin syitä samankokoisten asuntojen hintaeroon. Vastauksia kyselyyn tuli yli 1300 ja kolme tekijää nousi vastausten joukosta ylitse muiden. Jokainen vastanneista kiinteistönvälittäjistä listasi tärkeimmäksi hintatekijäksi sijainnin. Asunnon kunto oli toiseksi tärkein tekijä, ja yli 90 % vastaajista mainitsi kyseisen seikan. Kolmantena seikkana tuli ilmi taloyhtiön kunto ja taloudellinen tila. (Kiinteistömaailma 2015.)

Myös Asuntoverkon hallituksen puheenjohtaja Tomi Sarlin kirjoittaa yrityksen blogissa sijainnin olevan merkittävin asunnon arvoon vaikuttava tekijä. Hän korostaa sen kuitenkin olevan vain yksi asunnon arvotekijä. Taloyhtiön kunnolla on myös vaikutus asunnon arvoon. Huonosti hoidettu taloyhtiö ja liian pitkälle lykätty remontit laskevat asunnon arvoa ja ennustavat suuria korjauskuluja tulevaisuudessa. Kun puhutaan kerrostaloasunnosta, asunnon sijainti itse talossa on myös arvoon vaikuttava tekijä. Alimman kerroksen asuntoja ei arvosteta niin paljon, kuin ylempänä sijaitsevia asuntoja. Tähän vaikuttavat muun muassa näköalat, turvallisuus ja meluhaitat. Asunnon kunto on arvotekijä, johon omistaja voi vaikuttaa. Ostajaa ei houkuttele keittiö- tai kylpyhuoneremontin tekeminen, ja toisaalta vanhanaikaisuus näissä tiloissa on toinen ostajan näkökulmasta negatiivinen asia. (Sarlin 2012.)

Remontti ei aina ole yksinkertainen asia toteuttaa, sillä se on kallista, vaatii yleensä ulkopuolista työvoimaa sekä taloyhtiön luvan. Yleinen siisteys ja raikas tuoksu myytävässä asunnossa ovat kuitenkin helppoja ja halpoja keinoja kohottaa asunnon yleisilmettä. Siivoamalla turhat tavarat pois näkyviltä myyjä voi jopa nopeuttaa myyntiprosessia. Myös muutokset ympäristössä vaikuttavat positiivisesti tai negatiivisesti asunnon arvoon pidemmällä aikavälillä. Omistajan kannattaa ottaa nämä tekijät huomioon, mikäli myyntihalukkuutta löytyy. Esimerkiksi parannellut liikenneyhteydet tai palvelujen lisääntyminen nostavat arvoa, kun taas sitä laskee muun muassa palvelujen vähentyminen. (Sarlin 2012.)

### 3.4 Ensiasunnon ostajan etuudet

Johdannossa todettiin, että ensiasunnon ostaja on iältään 18–39-vuotias ja oikeutettu veroetuuteen. Seuraavassa tarkennetaan lyhyesti ensiasunnon ostajan etuudet.

#### 3.4.1 Veroetus

Ensiasunnon ostajan kriteerit täyttävä henkilö on lain mukaan oikeutettu verovapautteen varainsiirtoverosta. Tärkeää on, että ikäkriteeri täyttyy kaupantekohetkellä. Lisäksi ehtona on, että kyseinen henkilö ei ole omistanut aiemmin vähintään 50 % asunnosta ja että omistaa uudesta asunnosta vähintään 50 %. Asunto pitää tulla ostajan omaan asuinkäyttöön ja siihen tulee muuttaa puolen vuoden sisällä kaupantekohetkestä. (Verohallinto 2014.)

Myös ensiasunnon ostajan on täytettävä ja toimitettava Verohallintoon varainsiirtoveroilmoitus, vaikka veroa ei tarvitsekaan maksaa. Jos kaupassa on mukana kiinteistönvälittäjä, on hän velvollinen huolehtimaan ilmoituksesta. Mikäli ensiasunto on kiinteistö, tulee ostajan anoa Verohallinnolta lausuntoa, ettei ole omistanut asuntoa ennen ostohetkeä. (Verohallinto 2014.)

### 3.4.2 ASP-järjestelmä

Ensiasunnon ostajan muista etuuksista vastaa ASP-järjestelmä. Lyhenne tarkoittaa asuntosäästö- ja tukijärjestelmää. Järjestelmä edellyttää, että ostaja tekee oman pankkinsa kanssa ASP-säästösopimuksen ja ASP-säästötilin. Ostajan säästettyä ASP-tililleen vähintään 10 % asunnon hinnasta, on hänellä mahdollisuus nostaa valtion takaamaa korkotukilainaa. ASP-tilillä on tietyt ehdot ja ostaja sitoutuu säännöllisesti säästämään tilille, mutta on oikeutettu myös mm. saamaan kilpailukykyistä korkoa. Kun ostaja hakee korkotukilainaa pankista, laina myönnetään alhaisemmalla korolla, kuin muita ensiasunnon lainoja. (Ympäristöhallinto 2015.)

## 4 ENSIASUNNON OSTOPÄÄTÖSPROSESSIN KULKU KÄYTÄNNÖSSÄ

Teoriassa esiteltyjen aiheiden voidaan olettaa liittyvän ainakin joidenkin haastattelujen vastauksiin. Ostaja käy joka tapauksessa läpi ostoprosessin, tiedostaen tai tiedostamattaan. Prosessin vaiheet saattavat vaihdella tapauskohtaisesti. Ostokäyttäytyminen kertoo ostajan yleisestä toiminnasta ja ongelmanratkaisusta ostotilanteen yhteydessä.

Myyntiprosessin esittelyssä on mahdollista tarkastella, miten myyjän ja ostajan prosessit etenevät rinnakkain. Tutkimuksen vastauksista voidaan olettaa saata-  
van tietoa myyjän myyntiprosessin helpottamiseksi asuntokaupassa.

Ostajalla on todennäköisesti jonkinlainen kuva häntä kiinnostavan asunnon arvosta sekä hinnasta, jolla hänen on mahdollista ostaa kyseinen asunto. Ensiasunnon ostaja on oikeutettu tiettyihin etuuksiin, jotka on lyhyesti esitelty teoriaosuudessa. Kyseiset edut ovat kaikkien tutkittujen henkilöiden tavoitettavissa, jolloin voidaan olettaa, että ainakin osa on hyödyntänyt kyseiset etuudet ja mainitsee niistä haastattelun aikana. Tutkimuksen tarkoitus ei kuitenkaan ole perehtyä aiheeseen liittyvään rahoituspuoleen, jonka vuoksi aihe on käyty läpi vain lyhyesti.

### 4.1 Tutkimuksen toteutus ja lähtökohdat

Toimeksiantajana tässä tutkimuksessa on Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto (KVKL). Tutkimus on toteutettu henkilökohtaisilla haastatteluilla ensiasunnon ostajien kanssa kvalitatiivisena, eli laadullisena tutkimuksena.

Kaikki ostopäätösprosessiin vaikuttavat tekijät eivät ole aivan yksiselitteisiä tai yhdellä sanalla kuvailtavissa. Henkilökohtaisessa haastattelussa pystyy keräämään runsaasti tutkimusmateriaalia, kun haastateltava saa vapaasti vastailta. Kun kyseessä on haastattelu, eikä esimerkiksi sähköinen lomake, kynnys vas-

taamiseen on matalampi ja tuloksia saa varmasti. Lisäksi kvantitatiivisessa tutkimuksessa tulokset saattaisivat olla pitkälti samankaltaisia, joten kannattaa mieluummin panostaa olennaisten kysymysten lisätietojen saamiseen esittämällä tarkentavia kysymyksiä vapaasti keskustellen.

Edellä olevaa voidaan perustella kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtien mukaan. Laadullinen tutkimus pyrkii kuvaamaan todellista elämää ja tekemään sen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, kun tutkijan arvolähtökohdat ja aiemmat tiedot kohtaavat tutkijan itsensä. Tarkoituksena onkin tosiasioiden löytäminen tai paljastaminen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavaa tutkimusmateriaalia on haastatteluissa saatu tieto ja tarkoituksenmukaisesti valittujen haastateltavien kanssa käydyt keskustelut. (Hirsjärvi ym.2007, 156–160.)

Hirsjärvi ym. (2007) toteavat, että haastattelun yhtenä etuna ovat vastausten laajemmat tulkintamahdollisuudet verrattuna esimerkiksi kyselyyn. Haastattelun valintaa käytettäväksi tutkimusmetodiksi puoltavat muun muassa näkökulma siitä, että ihminen saa vapaasti tuoda esille itseensä liittyviä asioita, mahdollisuus, että haastateltava vastaa ennakoitua laajemmin, saatavien vastauksien selventäminen tai mahdollisuus käyttää lisäkysymyksiä.

Toisaalta, haastattelua käytettäessä saattaa esiintyä myös haasteita tai ongelmia. Haastattelun toteuttamiseen menee aikaa, kun tutkijan pitää suunnitella haastattelu etukäteen huolellisesti ja itse haastattelutilannekin voi kestää. Haastateltava saattaa vastata ohi kysymyksen ja antaa ylimääräistä tietoa, josta tutkijan pitää suodattaa olennaiset osuudet. Haastattelu tilanteena saattaa vaikuttaa haastateltavan käytökseen siten, että hän vastaa eri tavalla, kuin jossain muussa tilanteessa. (Hirsjärvi ym. 2007, 199–202.)

Haastattelulajeja on olemassa useita. Haastattelujen suurin ero löytyy struktuurista, eli rakenteesta. Näin haastattelut voidaan jakaa kahteen merkittävästi eroavaan luokkaan, joista toisessa ovat strukturoidut, standardoidut lomakehaastattelut ja toisessa muut haastattelulajit. Jälkimmäiseen luokkaan voidaan mainita kuuluvan muun muassa strukturoimattomat haastattelut, puolistrukturoidut haastattelut, teemahaastattelut, syvähaastattelut ja kvalitatiiviset haastattelut. Näiden

sekoituksiakin saatetaan mainita jossain yhteydessä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 43–44.)

Tässä työssä käytetty haastattelulaji on teemahaastattelun ja puolistrukturoidun haastattelun välimuoto. Se tarkoittaa, että haastattelussa on teema, tietty näkökulma ja luonnostellut kysymykset tai keskustelunaiheet, mutta kysymysten järjestys tai sanamuoto voi vaihdella. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47–48).

#### 4.2 Ensiasunnon ostajien haastattelut

Haastattelut toteutettiin henkilökohtaisen tapaamisen merkeissä 9.10.–9.11.2015. Syy haastattelujen sijoittamiseen pitkähkölle aikavälille oli aikataulujen sovittaminen. Yksittäinen haastattelu kesti tunnista kahteen ja puoleen tuntiin vastaajasta riippuen. Haastattelupaikkana toimi joko haastateltavan koti tai oma kotini. Paikalla ei ollut muita, jolloin molemmat osapuolet saivat keskittyä vain haastatteluun. Kaikissa haastatteluissa ilmapiiri oli rento ja tutkittavat henkilöt vaikuttivat rentoutuneilta. Samalla juotiin kahvit ja juteltiin. Kaikki haastateltavat suhtautuivat tutkimukseen positiivisesti.

Jos pohditaan mahdollisia häiriötekijöitä haastattelun aikana, tulee mieleen ainoastaan päälle jääneet äänet puhelimesta. Toki keskusteluissa eksyttiin monesti sivuraiteille, mutta silti kuitenkin aiheeseen liittyen.

Oman arviointini mukaan haastattelut sujuivat jouhevasti ja etenivät omalla painollaan. Kun keskustelu jostain tietystä aiheesta loppui, esitin seuraavan kysymyksen. Kysymykset olivat vaihtelevia, ja oletin, että vastauksetkin olisivat. Vastauksen pituus riippui oletetusti tutkittavan omista kokemuksista ja elämäntilanteesta.

Opinnäytetyön aloitusajankohtana omassa tuttavapiirissäni sattui olemaan useita henkilöitä, jotka olivat hiljattain ostaneet asunnon. Oletin tutun ihmisen vastaavan haastattelukysymyksiin vapaammin ja kattavammin, joten päätin kerätä haastateltavat näistä henkilöistä. (Taulukko 1.).

Taulukko 1. Ensiasunnon ostajat

<b>Nimi / LYHENNE</b>	<b>Osto- vuosi</b>	<b>Asunto- tyyppi ja koko</b>	<b>Asuin- paikka ja väkiluku</b>	<b>Entinen asuinpaikka ja väkiluku</b>	<b>Siviilisääty</b>	<b>Omis- tus- suhde %</b>
<b>Mies 1 (M1)</b>	2010	KT 57 m <sup>2</sup>	Tampere 225 000	Tampere 225 000	Avoliitossa	100 %
<b>Mies 2 (M2)</b>	2014	RT 63 m <sup>2</sup>	Nousiainen 4 500	Mynämäki 8 000	Seurustelee	100 %
<b>Mies 3 (M3)</b>	2015	OKT 120 m <sup>2</sup>	Eurajoki 6 000	Rauma 40 000	Avoliitossa	100 %
<b>Mies 4 (M4)</b>	2015	OKT 130 m <sup>2</sup>	Mynämäki 8 000	Raisio 24 600	Kihloissa	69 %
<b>Nainen 1 (N1)</b>	2015	KT 55,5 m <sup>2</sup>	Turku 180 000	Turku 180 000	Avoliitossa	50 %
<b>Nainen 2 (N2)</b>	2014	RT 83 m <sup>2</sup>	Nousiainen 4 500	Raisio 24 600	Naimisissa	50 %
<b>Pariskunta 1 (PK1)</b>	2011	KT 55,5 m <sup>2</sup>	Tampere 225 000	Tampere 225 000	Avoliitossa	50 % 50 %
<b>Pariskunta 2 (PK2)</b>	2014	OKT 120 m <sup>2</sup>	Hattula 9 700	Riihimäki 29 400	Naimisissa	50 % 50 %
<b>Pariskunta 3 (PK3)</b>	2012	KT 55,5 m <sup>2</sup>	Tampere 225 000	Tampere 225 000	Naimisissa	52 % 48 %

Taulukko 1. kuvaa haastateltavien henkilöiden taustatietoja. Kaikki haastateltavat ovat ostaneet ensiasuntonsa viimeisten viiden vuoden aikana ja he ovat iältään 23–31 –vuotiaita. Lähestulkoon jokainen on avo- tai avioliitossa.

Haastateltavat saivat täytettäväkseen taustatietolomakkeen (Liite 1.), josta suurin osa taulukon tiedoista on peräisin. Taulukko 1. näyttää, että puolet haastateltavista on ostanut asuntonsa suuremmasta kaupungista, jossa ovat aiemminkin

asuneet. Puolet ovat asuneet pienissä kaupungeissa tai kunnissa, ja muuttaneet niistä edelleen pienemmälle paikkakunnalle.

Keskustelua haastattelussa ohjasi joukko avoimia kysymyksiä (Liite 2.). Alussa selvitin ostajan lähtötilannetta ja syitä asunnon ostamiseen sekä sitä, mistä ja miten kiinnostavia kohteita lähdettiin etsimään. Sijainnin merkityksestä keskusteltiin ja monella se olikin hyvin tarkkaan määritelty. Pyysin vastaajia kuvailemaan kriteerejä, joita he asunnolle asettivat muun muassa kunnan, asuntotyyppin, pohjaratkaisun ja koon suhteen. Kysyin myös, havaitsivatko he, että kriteerit olisivat muuttuneet prosessin aikana ja syitä siihen.

Keskustelimme kiinteistönvälittäjän merkityksestä ja osuudesta kaupanteossa, ja sen myötä selvisi, että monella ei välittäjää ollut mukana ollenkaan, vaan myyjä oli yksityishenkilö. Haastattelussa sivuttiin hieman asuntonäyttöjä, joissa haastateltavat olivat käyneet ja siitä päästiin ostoprosessin loppuvaiheille ostotarjouksen tekemiseen, ja siihen, oliko mukana asiaan vaikuttaneita henkilöitä. Viimeisenä pyysin vastaajia kuvailemaan mahdollisimman tarkasti oman unelma-asuntonsa, realismin rajoissa.

Kysymysten järjestys vaihteli sen mukaan, mihin puheenaiheeseen edellisestä kysymyksestä päästiin luontevasti. Ensimmäisessä haastattelussa aloituskysymyksenä oli kysymys unelma-asunnosta. Totesin sen sopivan paremmin viimeiseksi kysymykseksi, kun nykyinen asunto oli jo käsitelty. Lisäksi jätin pois kysymyksen 12: ”Mitkä tekijät vaikuttivat kriteerien vaihtumiseen?”, koska vastaus saatiin perusteluna edellisten kysymysten yhteydessä. Mikäli keskustelu jatkui luontevasti eteenpäin jostain kysymyksestä tai teemasta, pyrin havainnoimaan aktiivisesti tutkimustani rikastavia seikkoja keskusteluista.

#### 4.3 Tulokset

Ensiasunnon ostajan kriteerit täyttävä henkilö on oikeutettu veroetuuteen asuntoa myytäessä. Kun tarkastellaan prosentuaalisia omistusosuuksia pariskuntien



keskuudessa, huomataan, että vain yksi pariskunta on jakanut osuudet epätasaisesti. Myös M1 omisti asunnostaan enemmän kuin puolet. Syy tähän oli ensiasunnon ostajan veroetuuden hyödyntäminen.

#### 4.3.1 Syyt asunnon ostoon

Kun kysyttiin syitä oman asunnon ostoon, saatiin hyvin samankaltaisia vastauksia. Syyt olivat pitkälti taloudellisia, usea mainitsi ”itselleen säästämisen” ja halun maksaa ennemmin lainaa, kuin vuokraa. Kolme vastaajaa kertoi työpaikan vakinaistamisen antaneen rohkeuden ostopäätöksen tekoon. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Syyt asunnon ostoon.

Kuviosta 3 voidaan nähdä useimmiten vastauksissa esiintyneet syyt ostopäätökselle. Taloudellisten syiden lisäksi vastauksissa oli muitakin samankaltaisuuksia. PK1 aloitti asunnon katselemisen toisen osapuolen äidin ehdotuksesta. Omakotitalon ostajat kaipasivat yleisesti ottaen enemmän omaa rauhaa ja lisää tilaa. PK2 mainitsi säästäneensä asuntosäästöpalkkiotilille asunnon ostoa varten. Lisäksi heillä oli huonoja kokemuksia seinänaapureista, jonka vuoksi he halusivat

muuttaa omakotitaloon. M1 oli asunut aiemmin vanhempiensa luona ja koki, että hänen oli aika muuttaa omaan asuntoon.

#### 4.3.2 Ilmoitusten etsintä

Vastaajat etsivät ilmoituksia lähinnä internetin asuntosivustojen kautta. Yleisimmät sivustot olivat [www.etuovi.com](http://www.etuovi.com), [www.oikotie.fi](http://www.oikotie.fi) ja [www.jokakoti.fi](http://www.jokakoti.fi). Yksi vastaaja kertoi etsineensä myös välitysliikkeiden internetsivuilta ja tamperelaisista vastaajista kaksi etsi satunnaisesti Aamulehden asuntoliitteestä.

#### 4.3.3 Asunnolle asetetut kriteerit ja niiden toteutuminen

Alue oli tärkeä tekijä kaikille ensiasunnon ostajille. Se oli myös osa-alue, jossa oli paljon vaihtelevuutta kerrostaloasunnon ja rivi- tai omakotitalon ostajien välillä. Kerrostaloasunnon ostajille tärkeä kriteeri oli keskustan läheisyys. Syinä olivat muun muassa palvelut ja hyvät kulkuyhteydet. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Ostajien tärkeimmät arviointikriteerit.

Kuviosta 4. nähdään, että kaikki vastaajat arvostivat sijaintia tärkeimpänä ominaisuutena asunnon oston yhteydessä. Vastaus tuli ilmi viimeistään, kun kysyttiin millaiset olivat kriteerit sijainnin suhteen. PK1 ja M1 toivoivat löytävänsä asunnon sen kaupunginosan läheisyydestä, missä olivat viettäneet lapsuutensa. He kertoivat lisäksi, että syntyperäisille tamperelaisille on tyypillistä asua koko ikänsä sillä puolella Tammerkoskea, mistä on alun perin kotoisin. Vastakkainen puoli koetaan oudoksi ja sinne ei mielellään muuteta. Rivi- ja omakotitalon ostajilla alue oli laajempi, joillain jopa >30 km. Sijainnin tuli olla lähellä omaa tai puolison työpaikkaa, tai niiden puolivälissä. Hyvät liikenneyhteydet ja valtateiden läheisyyden mainittiin kriteereinä.

Asuntoja vertaillessa kaikkien vastaajien mielestä tärkeimmät yksityiskohdat olivat asunnon sijainti ja koko. Rivi- ja omakotitalon ostajat mainitsivat kiinnittäneensä erityisesti huomiota myös lämmitysmuotoon ja tilankäyttöön. Luonnon läheisyyttä ja viihtyisää lähiympäristöä arvostettiin.

Kaksi kerrostaloasunnon ostajaa ja yksi rivitalon ostaja kokivat, että heidän kriteerinsä asunnon suhteen eivät muuttuneet ostopäätösprosessin aikana. Tämä johtui siitä, että heillä oli kriteerejä vähemmän, ja ne eivät olleet niin yksityiskohtaisia, kuin muilla vastaajilla. Kaksi vastaajaa kertoi joutuneensa luopumaan saunasta ja suuremmista säilytystiloista, muun muassa sijainnin tai hinnan vuoksi. M2 kertoi talotyyppin muuttuneen omakotitalosta rivitaloksi. Myös sijainti laajeni kotipaikkakunnasta naapurikuntiin. Kahdella omakotitalon ostajista lämmitysmuoto muuttui. Yksi ostajista ei muuttanut kriteereitä, vaan nosti budjetin ylärajaa sen verran, että halutut kriteerit täyttyisivät.

Kerrostalon ostajista kaikilla muuttumattomana kriteerinä säilyi sijainti. Kolme vastaajaa piti kiinni tietyn kokoisesta asunnosta. Kahdella muuttumaton kriteeri oli parveke. M2 etsi saunallista rivi- tai omakotitaloa. Omakotitalon ostajista kaksi mainitsi muuttumattomaksi kriteeriksi autotallin. Myös alue, koko, asuntotyyppi ja pohjaratkaisu olivat ehdottomia. M3 toivoi lisäksi isoa tonttia ja hyväkuntoista asuntoa. M4 halusi yksikerroksisen talon. PK2 piti kiinni huoneiden lukumäärästä.

#### 4.3.4 Asunnon tyyppi, koko ja kunto

Kerrostaloasunnon ostajista puolet etsi vain kerrostaloasuntoa. Puolet katseli myös rivitaloja, mutta ne rajautuivat pois muun muassa hinnan ja sijainnin vuoksi. M2 etsi alussa hetken myös tonttia ja omakotitaloa, mutta päätyi kuitenkin etsimään rivitaloasuntoa. Myös N2 katseli vanhoja omakotitaloja aluksi, mutta totesi niissä olleen liikaa korjattavaa, jolloin päätyi etsimään vain rivitaloasuntoa. Omakotitalon ostajista kaikki etsivät lähinnä omakotitaloja. Vain PK2 piti hetkellisesti vaihtoehtona myös rivi- tai paritaloa, kun sopivan omakotitalon löytäminen oli välillä haastavaa.

Kerrostaloasunnoista kaikki olivat kaksioita. Näin ollen pohjaratkaisuissa ei ollut kovinkaan paljon eri vaihtoehtoja. Kaikilla oli toiveena kuitenkin kooltaan yli 50 m<sup>2</sup>:n asunto. Osan toiveena oli alun perin avokeittiö tai keittiösaareke, mutta tarjolla ei ollut asuntoja, joissa tämä kriteeri olisi täyttynyt. M1 sanoi etsineensä rivitalokaksiota ja ei pitänyt pohjaratkaisua merkittävänä kriteerinä, koska koki, että sitä voi halutessaan muuttaa remontin yhteydessä. N2 kertoi, että tupakeittiö ja kahden makuuhuoneen asunto olivat ainoat rajaavat tekijät.

Omakotitalon ostajat mainitsivat maksimineliomääräksi noin 150. PK2 ei ollut määritellyt kokoa neliöissä, vaan etsi 4-5 huoneen taloa, jossa voisi asua noin 10 vuotta. M3 halusi talon, joka oli yhdessä kerroksessa ilman turhaa käytävätilaa. M4 piti tärkeänä järkevää neliöhintaa. Osa vastaajista kertoi, että halusi varautua asunnon koossa myös mahdolliseen perheenisäykseen.

Kerrostaloasunnon ostajista kaksi etsi ainoastaan remontoitua asuntoa. Toinen kertoi, ettei kokenut kykenevänsä remontointiin. Kaksi vastaajaa etsi aluksi sekä remontoitua, että remontoimatonta. Heistä molemmat päätyivät itse remontoimaan asuntonsa. Rivitalon ostajat etsivät remontoitua tai pintaremonttia kaipaavaa, sopuhinnalla.

Omakotitalon ostajien vastaukset jakaantuivat. Yksi etsi remontoitua tai melko uutta taloa, koska kiinnostusta remontin tekoon ei sillä hetkellä ollut. Yksi pariskunnista etsi sekä remontoitua että remontoimatonta, sillä ehdolla, että ei olisi

tarvetta sekä keittiö- että kylpyhuoneremontille. Heillä ei myöskään ollut halukkuutta ottaa remonttilainaa. Yksi vastaaja etsi sekä remontoitua että remontoimattomia, riippuen hinnasta ja siitä, mitä hänen valitsemallaan alueella oli sillä hetkellä tarjolla. Usea vastaaja kertoi hinnan vaikuttaneen päätökseen ja moni totesi, että aikoo joka tapauksessa tehdä tapetointia, maalausta tai muuta pintaremonttia, jotta saa asunnosta omannäköisensä ja itselleen mieluisan.

#### 4.3.5 Asuntonäytöt

Kaikista vastaajista kuusi henkilöä tai pariskuntaa kävi korkeintaan kuudessa asuntonäytössä. Yksi vastaajista sanoi olleensa kymmenessä näytössä. Kyseisellä vastaajalla oli enemmän kriteerejä ja toiveita asunnon suhteen. M4 vastasi käyneensä kahdeksassa asuntonäytössä. PK2:lla oli takana jopa 30 asuntonäytössä. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Asuntonäyttöjen lukumäärä.

Asuntonäyttöjen lukumäärää tarkastellessa huomataan, että näyttöjen tavallisin lukumäärä ennen ostoa oli 0-6. Suuremmat näyttöjen lukumäärät olivat poikkeukselliset. (Kuvio 5.)

Kun kysyttiin vastasivatko asuntonäytöt odotuksia etukäteen saatujen tietojen perusteella, vain yksi kerrostaloasunnon ostaja vastasi kyllä. Useampi vastaaja oli sitä mieltä, että joidenkin asuntojen kohdalla kuvat eivät vastanneet todellisuutta. Yksi vastaajista mainitsi, että jossain asunnossa haisi tupakka ja että ei olisi mennyt näyttöön jos olisi tiennyt asiasta. Yksi omakotitalon ostaja kommentoi myös useassa asunnossa olleen tunkkainen haju. Yksi vastaaja sanoi, että välittäjä yritti lieventää asuntojen pikkuvikoja. Erään vastaajan mukaan kahdessa asunnossa kosteusvaurio oli selvinnyt vasta asuntonäytössä. Jonkin asunnon sijainti oli kartan mukaan parempien kulkuyhteyksien päässä, kuin mitä todellisuudessa oli, kertoi yksi vastaajista.

#### 4.3.6 Kiinteistönvälitysvälittämisen ja -välittäjän merkitys ostajille

Kukaan vastaajista ei käyttänyt kiinteistönvälittäjää asunnon etsimiseen. Kysyttäessä lisätietoja välittäjästä asuntokaupan yhteydessä, selvisi, että vain noin puolessa kaupoista oli välittäjä mukana. Noin puolet myyjistä oli yksityishenkilöitä.

Vastaajat eivät yleisesti ottaen kokeneet, että yksikään välittäjä olisi tehnyt lähtemätöntä vaikutusta. Välittäjissä havaittiin paljon eroja, ja erään vastaajan mielestä joidenkin firmojen välittäjistä tuli selvästi ammattimaisempi kuva. Muutama välittäjä toimi ostajien mielestä asiallisesti ja oli tarvittaessa tavoitettavissa. Yksi OKT-ostaja kommentoi, että välittäjä olisi voinut olla kuka tahansa myyjä, asunto itsessään ratkaisi päätöksen. Eräs vastaajista kertoi, että välittäjä oli kokematon ja ”välillä vähän hukassa”. Tämän välittäjän asiakaspalvelu ja parhaansa yrittäminen saivat kuitenkin ostajalta kehuja. Kyseinen välittäjä oli myös mainituista ainoa, joka oli tehnyt töitä jälkimarkkinoinnin eteen, esimerkiksi lähettämällä joulukortin. Yksi asunnonostaja koki, että välittäjän asiakaspalvelu laantui kaupantekohetkellä.

Yksi vastaaja, jonka asuntokaupassa ei ollut mukana välittäjää, kommentoi: ”Välittäjiä nähtiin kaikenlaisia, ja niitäkin yksilöitä oli joilta emme missään tapauksessa olisi ostaneet. Asiantuntevuus, asiallisuus ja sopiva myyntityyli olivat todella tärkeitä. Jotkut välittäjät tuputtivat meille sopimattomia asuntoja saadakseen kauppaa, yksi ei tuntenut alan perusasioita, yksi vain kulki hiljaa perässä taloa kiertäessämme, yksi pyysi kaikesta myymästään ylihintaa ja yksi tivasi tarjousta ennen kun olimme edes ehtineet kiertää asuntoa kertaalleen läpi.”

Ostaja, jonka asuntokaupasta puuttui myös välittäjä, kertoi, että pankissa suhtauttiin melko negatiivisesti välittäjän puuttumiseen. Tämä johtui ilmeisesti siitä, että pankki joutui osittain tekemään muun muassa joitain asiakirjoja, jotka olisivat muuten olleet välittäjän hoidettavissa.

Viimeisessä haastattelussa kävi muista vastauksista poiketen ilmi, että asunnon ostaja oli hyvin tyytyväinen välittäjään. Välittäjä oli ollut tehokas ja aktiivinen, ja vastaaja sanoi, että aikoo myös tulevaisuudessa käyttää tämän välittäjän palveluita.

#### 4.3.7 Ostopäätökseen johtaneet yksityiskohdat

Kysyttäessä, mikä oli tärkein ostopäätökseen vaikuttava tekijä, saatiin sekä järjettä tunneperäisiä vastauksia. Kerrostaloasunnon ostaja vastasi, että ostopäätökseen vaikutti eniten sijainnin, hinnan ja edullisen yhtiövastikkeen yhdistelmä. Toinen kerrostalon asukki kommentoi: ”Tuntui kotoisalta ja jäi hyvä fiilis.” Kolmannen vastaus oli: ”Sijainnin ja näköalan yhdistelmä ja kylpyhuoneeseen yhdistetty kodinhoitohuone.” Neljäs vastaaja oli kerrostalossa sijaitsevan vuokra-asuntonsa ostanut pariskunta. Molemmat vastasivat sen enempää miettimättä ”Helppous. Ei tarvinnut muuttaa ja viihdyimme asunnossa.” Rivitaloasunnon ostanut mies kertoi, että päätyasunto hyvällä paikalla oli tärkein ostopäätökseen vaikuttanut tekijä. Rivitaloasunnon ostanut nainen vastasi tärkeimmäksi yksityiskohdaksi sijainnin. Omakotitalon ostaja kertoi, että pienehkön omakotitalon ja ison lämpimän autotallin yhdistelmä oli päätöksen ratkaiseva tekijä. Kyseisiä yhdistelmiä oli vas-

taajan mukaan vaikea löytää. Toisen omakotitalon ostajan kommentti oli ”Yleisilme ja yleisfiilis siisti ja huoliteltu.” Kolmas totesi: ”Ensimmäinen mistä molemmat tykkäsivät, järkevä ja käytännöllinen.”

Kun kysyttiin, ketkä henkilöt vaikuttivat ostopäätökseen, osa vastasi, että vaikuttajia ei ollut. Yleisimmät vaikuttajat olivat omat tai puolison vanhemmat, jotka toimivat monella lähinnä henkisenä tukena. Myös puoliso ja kaverit mainittiin.

#### 4.3.8 Asunnon osto

Vastaajista kuusi teki tarjouksen vain yhdestä asunnosta, jonka lopulta osti. Kolme vastaajaa teki tarjouksen kahdesta asunnosta. Yksi oli tarjouskilpailussa, mutta myyjä oli sanonut tekevänsä kaupat heti asunnon pyyntihinnasta, ja ostaja suostui tähän.

Ostoprosessin kesto oli vastaajilla lähes sama, kahdesta kolmeen viikkoon. Vain yksi vastaajista sanoi prosessin kestäneen kahdesta kolmeen kuukautta aikatauluongelmien vuoksi ja toinen arvioi prosessin kestäneen kuukauden päivät.

Asuntolainan takaajana olivat osalla vastaajista omat vanhemmat. Heidän ei kuitenkaan koettu vaikuttavan ostopäätökseen takaamisesta huolimatta. Osa vastaajista oli ottanut ASP-lainan, eli lainan takaajana toimi valtio. Yhdellä vastaajalla laina oli sidottu muuhun omaisuuteen, jolloin takaajaa ei tarvita.

#### 4.3.9 Unelma-asunto

Viimeisenä vastaajilta kysyttiin, minkälainen olisi heidän unelma-asuntonsa realismin rajoissa, tai asunto jonka he voisivat seuraavaksi ostaa. Yleisesti ottaen rivitalon ja omakotitalon omistajilla oli selkeämpi ja yksityiskohtaisempi näkemys unelma-asunnostaan. Nais- ja miespuolisten vastaajien vastauksissa oli myös eroja. Miehet keskittyivät enemmän teknisiin seikkoihin asunnossa. Naisille oli tärkeää ulkonäölliset ja sisustukseen liittyvät yksityiskohdat. Yksi vastaajista kommentoi, että nykyinen asunto oli jo melko lähellä unelma-asuntoa.



Lähes kaikki vastaajat kertoivat haaveilevansa tulevaisuudessa omakotitalosta taajaman ulkopuolella. Vastaajat halusivat omaa rauhaa ja etäisyyttä naapureihin, kuitenkin niin, että naapureita sai olla näköetäisyydellä. M1 toivoi lisäksi saatavissa olevia joukkoliikenneyhteyksiä. Jokaisella oli unelma-asunnossa toiveena sauna ja autotalli. Yksi naisvastaaja toivoi myös puuverstasta ja musiikkihuonetta. Miespuoliset vastaajat toivoivat autotallin yhteyteen myös harrastetiloja. Useampi vastaaja haaveili yksikerroksisesta talosta.

Kaksi vastaajista toivoi asuntoonsa erityisesti huonekorkeutta. Kun vastaajat kuvasivat asuntoa, moni käytti sanoja moderni, avara, valoisa, isot huoneet ja enemmän tilaa. Erityisesti säilytystilaa kaivattiin lisää. Muutama vastaaja mainitsi takan tai leivinuunin. Muutama halusi tilavan avokeittiön keittiösaarekkeella. Vastaajista yksi pohti esteetöntä asuntoa ammattinsa vuoksi. Yksi vastaaja sanoi, että haluaisi panostaa enemmän makuuhuoneen sisustukseen. Yhden vastaajan toiveena oli maalaisromanttinen ympäristö ja maalaistalon ulkoasu.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön keskeinen tutkimusongelma oli ”Mitkä tekijät vaikuttavat ensiasunnon ostajan ostopäätösprosessiin?”. Tavoitteena oli kuvata ensiasunnon ostajan ostopäätösprosessia mahdollisimman tarkasti ja tietoa prosessin vaiheista saatiin haastattelun keinoin. Lisäksi tavoite oli saada tietoa, jota sekä myyjä- että ostajaosapuoli pystyisi hyödyntämään omassa myynti- tai ostoprosessissaan.

Tutkimuksen tuloksena ensiasunnon ostajan ostopäätösprosessiin vaikuttaa useampi tekijä. Keskeisimpänä tekijänä esiin nousi sijainti, joka saattoi ratkaista koko ostopäätöksen. Sijainnin lisäksi asunnon koko oli ostajille tärkeä asia, josta monella oli tarkat kriteerit. Taloudelliset syyt nousivat esiin taustavaikuttajina ja rohkaisivat aloittamaan asunnon etsimisen. Esimerkiksi työpaikan vakinaistaminen vaikutti siihen, että ostoprosessiin uskallettiin lähteä. Lisäksi voidaan sanoa, että ostopäätösprosessiin vaikuttavia tekijöitä ovat myös ihmiset. Tässä tutkimuksessa vaihteli, kokiko asunnon ostaja jonkun muun vaikuttaneen ostopäätökseensä. Moni vastasi, että puoliso, vanhemmat tai kaverit vaikuttivat päätökseen jollain tavalla, yleensä lähinnä tukemalla ostajan päätöstä.

### 5.1 Johtopäätökset asunnon ostajalle

Teoriaosuudessa todettiin, että sijainti on suurin asunnon hintaan vaikuttava tekijä. Ostopäätökseen vaikuttavat teorian mukaan enemmän järki- kuin tunneperäiset syyt ja yhtenä järkiperäisenä syynä mainittiin hinta. Haastatteluissa selvisi, että sijainti oli vastaajille kaikkein tärkein kriteeri ja osalla se jopa ratkaisi ostopäätöksen. Tästä voidaan päätellä, että ostaja on valmis maksamaan enemmän, jotta saa täytettyä tärkeimmät kriteerinsä asunnon etsinnässä ja että hinta korreloi kiinnostavuutta. Yksi vastaaja jopa nosti budjettiaan haluttujen kriteerien täyttämiseksi. Uusi ensiasunnon ostaja voi näiden tietojen perusteella pohtia oman budjettinsa suhdetta toivomaansa sijaintiin. Kiinteistönvälittäjälle tässä tuloksessa ei ehkä ole uutta tietoa. Aloitteleva välittäjä voi kuitenkin pohtia sijainnin

merkitystä, ja etsiessään asiakkailleen sopivia asuntoja kiinnittää erityishuomiota asuntojen sijaintiin suhteessa asiakkaan toiveisiin.

Tutkimustulos on osittain ristiriidassa teorian kanssa, jos korkea hinta on seuraus mahdollisesti tunneperäisesti tehdystä päätöksestä. Toisaalta, järkiperäisyyteen voi vedota jollain hintaa kompensoivalla ratkaisulla, kuten edullisella yhtiövastikkeella, tai tehdyillä remonteilla. Kysyttäessä tärkeintä ostopäätökseen vaikuttavaa kriteeriä, nousi sijainnin lisäksi esiin myös muita vastauksia, jotka päätöksinä vaikuttivat tunneperäisesti tehdyiltä. Silti taustavaikuttajina olivat todennäköisesti myös järkiperäisten kriteerien yhdistelmät.

Monet vastaajista kertoivat unelma-asuntonsa olevan omakotitalo, jossa naapurit ovat riittävän etäällä. Vaikka ei tiedetä, ostaako vastaaja tulevaisuudessa omakotitalon, voidaan vastausta pitää ostajan tämän hetken tavoitetilana, johon tämä pyrkii. Tämä tulos oli mielenkiintoinen, kun otetaan huomioon vallitseva kaupungistumisilmiö. Tuloksen perusteella voisi spekuloida ilmiön kääntymistä vastakkaiseen suuntaan. Tässä pitää kuitenkin ottaa huomioon, että tämän tutkimustuloksen ovat antaneet 9 haastateltua ensiasunnon ostajaa, eikä tiedetä onko sattumaa, että valtaosan vastaukset ovat yhdenmukaiset. Tutkimusjoukkona he ovat 23–31 –vuotiaita parisuhteessa eläviä henkilöitä Länsi-Suomen alueelta, jotka ovat juuri ostaneet asunnon. Voidaan olettaa, että jokaisella on jonkin verran tietoa asuntojen tämän hetken markkinatilanteesta, mihin he saattavat osittain pohjata vastauksensa.

Maailmalla kaupungistuminen on luonut yli 10 miljoonan asukkaan kaupunkialueita, joita YK:n vuonna 2014 laatiman raportin mukaan on vuonna 2015 jopa 29. (Yhdistyneet Kansakunnat 2014). Suomessa kaupungistuminen tarkoittaa lähinnä taajama-asteen nousua. Väkiluvun kasvaessa maaseutumaiset kunnat ja taajaan asutut kunnat ovat pysyneet pääpiirteittäin samankokoisina kun aiemminkin, kun taas kaupunkimaiset kunnat ovat olleet väkiluvultaan tasaisessa kasvussa. (Findikaattori 2015).

## 5.2 Johtopäätökset kiinteistönvälittäjälle

Tuloksissa kävi ilmi, että kukaan vastaajista ei käyttänyt asunnon etsintään kiinteistönvälittäjän palveluita. Vain puolella vastaajista oli kaupassa ylipäättään välittäjä mukana. Tulos herättää kysymyksen, miksi kiinteistönvälittäjä ei ole asuntokaupassa enää niin olennainen osapuoli, jos satunnaisesti valituista asunnonostajista jopa puolet osti asuntonsa yksityishenkilöltä? Tästä voidaan myös päätellä, että jos vastaajat tulevaisuudessa myyvät asuntonsa, he eivät välttämättä koe silloinkaan kiinteistönvälittäjän palveluita tarpeellisiksi, jos välittäjän puuttuminen kaupanteosta oli heille positiivinen kokemus. Tämä on mielestäni huolehduttava uutinen kiinteistönvälitysalalle. Vastausten perusteella voidaan myös todeta, että kiinteistönvälittäjilläkin on paljon kouluttautumisvaraa kokonaisvaltaisen myynnin saralla.

Myös jälkimarkkinoinnin kehittämiseen kannattaa alalla panostaa. Vaikka vastaajilta ei erikseen kysytty jälkimarkkinoinnista, vain yksi haastateltava kertoi kiinteistönvälittäjän lähettäneen joulukortin. Tämä kertoo heikosta jälkimarkkinoinnin hoitamisesta, mikä tarkoittaa mahdollisesti menetettyjä asiakkaita tulevaisuudessa. Tämän tutkimuksen asunnon ostajat olivat nuoria aikuisia. He ovat uusi-asiakashankinnan kannalta kaikkein potentiaalisimpia asiakkaita, koska on todennäköistä, että he ostavat yhden tai useamman asunnon vielä tulevaisuudessa. Ikänsä puolesta heillä on hyvät todennäköisyydet edetä urallaan, mikä tarkoittaa että heidän maksukykynsä seuraavassa asuntokaupassa on suurempi. Tämä taas tietää kiinteistönvälittäjälle suurempaa palkkiota, joten kannuste jälkimarkkinoinnin hoitamiseen on merkittävä.

Suurimmalla osalla vastaajista asuntoon liittyvät kriteerit muuttuivat jonkin verran prosessin aikana. Jos ostaja käyttäisi jo etsintävaiheessa välittäjän palveluja, ostoprosessi voisi muuttua suoraviivaisemmaksi. Teoriassa painotettiin, että tarvekartoitus on myyntiprosessin tärkein tehtävä. Huolellisen tarvekartoituksen avulla ammattitaitoinen kiinteistönvälittäjä pystyisi heti kertomaan realiteetit asiakkaan toiveiden suhteesta todelliseen ostomahdollisuuteen. Yksi vastaajista oli käynyt

huomattavan monessa näytössä. Tällaisissa tapauksissa turhat näytöt olisi mahdollista karsia kokonaan pois, jos välittäjä saisi prosessissa jalansijan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.

### 5.3 Arviointi ja kritiikki

Omaa tutkimustani tarkastellessa myös haastattelumetodin haasteet huomioon ottaen, haastattelu on otollinen tutkimusmuoto tähän opinnäytetyöhön. Aihe oli haastateltaville tärkeä ja ajankohtainen. Olin keskustellut heistä usean kanssa aiheesta jo aiemminkin ja jakanut myös omia kokemuksiani. Näin ollen uskon, että haastateltavien käytös ja vastaukset pysyvät muuttumattomina haastattelu-tilanteesta riippumatta. Minulla oli mahdollisuus keskittyä pelkästään tutkimuksen tekoon, joten ajankäytöllisesti metodin valinta ei ollut ongelmallinen. Tulosten tarkastelussa huomasin, että osa haastateltavista oli antanut tietoa, josta ei kysytty. Tällöin tulee tutkijan osata suodattaa vastauksista oleellinen aineisto. Toisaalta, näistä tiedoista saattaa löytyä aineistoa, joka voi antaa uudenlaista näkökulmaa tutkimukseen ja sen tarkasteluun, tai aineistoa, joka ohjaa jatkotutkimukseen.

Ostajalla on aina budjetti, jossa hänen pitää pysyä. Keinoja budjettiin pääsemiseksi valotettiin työn empiirisessä osuudessa. Teoriaosuudessa käsiteltiin asunnon arvotekijöitä, jotta voidaan analysoida haastattelun tuloksia useammasta näkökulmasta ja nähdään, onko ensiasunnon ostajalla realistinen mielikuva asunnon hinnasta ja arvosta. Lisäksi saatiin vertailupohjaa sille, mitkä ovat olleet ostajille tärkeitä seikkoja ja ominaisuuksia asunnossa.

Kun pohditaan tutkimuksen reliabeliutta ja validiutta, pitää ottaa huomioon, että tämän opinnäytetyön tutkimus oli tyypiltään kvalitatiivinen, eli laadullinen. Hirsjärvi ja Hurme (2000, 185) esittävät teoksessaan jopa edellä mainituista termeistä luopumista kvalitatiivisen tutkimuksen yhteydessä, koska kyseiset termit on yleensä liitetty mittaamiseen ja kvantitatiiviseen tutkimukseen. Tätä perustellaan myös sillä, että reliabeliuden ja validiuden merkitykset muuttuvat ennakkokäsitysten poistamisen myötä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 185.)

Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä tulee kuitenkin arvioida jollain keinoilla, jotta tutkimus voidaan todeta tieteellisesti hyväksyttäväksi. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuutta kohentaa tilanteiden ja tapahtumien sekä itse tutkimuksen tarkat kuvaukset. Suorat lainaukset haastatteluista tuovat positiivista vaihtelua tekstiin. Lukijan pitää selostuksesta ymmärtää helposti tutkimuksen kulku. Kun tutkimusta on verrattu teoriaan tai esitetty johtopäätöksiä teorian perusteella, voidaan se todeta luotettavaksi. Validiuden arviointi on laadullisessa tutkimuksessa haastavaa. Hirsjärvi ym. (2007, 228) kirjoittavat validiuden toteamisen helpottamiseksi useampien tutkimusmenetelmien yhdistämisestä tai useampien tutkijoiden osallistumisesta tutkimukseen. Tässä yhteydessä esitetään myös vaihtoehto, jonka mukaan tulokset riippuvat katsojan näkökulmasta. (Hirsjärvi ym. 2007, 228.)

#### 5.4 Ehdotukset jatkotutkimukseen

Jatkotutkimusta voisi lähteä tekemään esimerkiksi liittyen kiinteistönvälittäjän rooliin asuntokaupassa. Valtaosa haastateltavista ei kaivannut välittäjää tai pitänyt välittäjän roolia erityisen merkityksellisenä asuntokaupassa. Valtaosa haastateltavista ei suunnitellut käyttävänsä samaa välittäjää tai välitysfirmaa uudestaan tulevaisuudessa. Yksi poikkeus kuitenkin löytyi haastateltavien joukosta. Vastaja oli todella tyytyväinen kiinteistönvälittäjän ripeyteen ja tehokkuuteen. Tämä on myyjälle todella olennaista tietoa, sillä tämän perusteella myyjän koko toiminta vaikuttaa asiakassuhteen tulevaisuuden olemassaoloon. Pienillä muutoksilla myyjällä on mahdollisuus yhtäaikaiseen kaupantekoon ja uusasiakashankintaan. Oman kokemukseni mukaan asiakkaan saa tyytyväiseksi ja hyvälle mielelle pienilläkin teoilla. Jos kauppa on tehty onnistuneesti, myyjän tarvitsee vain hoitaa jälkimarkkinointi huolella ja hänellä on tulevaisuutta varten valmista asiakaskantaa. Kiinteistönvälitysalalla olisi todella hyödyllistä saada tilanteeseen muutos ja selvittää, miten välittäjän roolin saa merkityksellisemmäksi ja asiakkaan sitoutettua tulevaisuuden kauppvoja varten.

Toinen hyvin ajankohtainen tutkimusaihe kiinteistönvälitysalalla voisi olla, millä keinoin asiakas käyttäisi kiinteistönvälittäjän palveluja jo asunnon etsintävaiheessa. Kellään vastaajista ei ollut ns. omaa kiinteistönvälittäjää, joka olisi etsinyt sopivia asuntovaihtoehtoja. Jatkotutkimuksessa voisi selvittää, mitä myyjäosa-puolella olisi tehtävissä, jotta uusia asiakkaita saataisiin jo ennen ostohetkeä ja ostoprosessi käytäisiin läpi yhdessä aina tarvekartoituksesta alkaen. Itse huomasin asuntonäytöissä käydessäni, että todella harva välittäjä oli aktiivinen tällä saralla. Vain yksi otti yhteystiedot ylös ja oli yhteydessä, kun sopivia kohteita tuli myyntiin.

Tässä opinnäytetyössä käytiin vain lyhyesti läpi ensiasunnon ostajan etuudet, mutta se voisi olla mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe. Pariskunnista vain osa oli huomionnut mahdollisuuden käyttää veroetuuden erikseen, mutta syyt jäivät selvittämättä. Lisäksi ASP-korkotukilainaa oli vain osalla vastaajista, vaikka se on edullisempaa kuin muut lainat. Syytä lainan ottamiseen ja ottamatta jättämiseen voisi selvittää, tai sitä, onko ensiasunnon ostajilla ylipäätään tietoa kyseisistä etuuksista. Selvittämättä jäi myös, miksi muut yhteisen asunnon ostajat eivät ole reagoineet tähän seikkaan jakamalla osuuksia vastaavasti, sillä kaikki asunnot oli ostettu vuoden 2010 jälkeen ja laki ensiasunnon verovapaudesta on ollut voimassa vuodesta 2010 lähtien. (Finlex 2010)

## 5.5 Yhteenveto

Yhteenvetona voidaan todeta, että vastaus tutkimusongelmaan saatiin ja tavoitteisiin päästiin työn empiirisessä osuudessa. Tutkimustulokset olivat runsaat ja niistä täytyi poimia käsittelyyn vain osa, jotta tutkimuksen laajuus pysyisi annetuissa rajoissa. Vastaukset antoivat paljon aiheita lisätutkimuksiin.

Ostajalle olennaista tämän tutkimuksen tuloksissa on huomioida sijainnin merkityksellisyys ja sen vaikutus asunnon hintaan. Ostaja voi vertailla vastauksissa esitettyjä syitä asunnon ostoon omaan tilanteeseensa. Näkemys unelma-asunnosta on asia, joka ei ehkä ensiasunnon ostossa ole päällimmäisenä mielessä.

Muiden vastaukset aiheesta ehkä rohkaisevat miettimään asiaa tulevaisuutta varten. Tuloksissa näkyvä kritiikki kiinteistönvälittäjiä kohtaan saa ehkä uuden asunnon ostajan etsimään enemmän itse tietoa asunnon ostamiseen liittyvistä asioista. Toivon mukaan hän myös osaa tulosten perusteella arvostaa ammattitaitoista välittäjää, kun sellaisen kohtaa. Seikka, josta on eniten konkreettista hyötyä ensiasunnon ostajalle, on valtion myöntämät etuudet. Ostajan olisi suositeltavaa tutustua huolella etenkin ASP-järjestelmään.

Hyvä myyjä, tässä tapauksessa kiinteistönvälittäjä on kiinnostunut kaikesta asiakkaaseen liittyvästä tiedosta. Tässä tutkimuksessa selvisi ostajan arvostavan sijaintia ylitse muiden asunnon ominaisuuksien. Välittäjän kannattaa huomioida, että tulevaisuudessa on mahdollista, että ostajilla on nykyistä enemmän kiinnostusta taajaman ulkopuolella sijaitseviin omakotitaloihin, mikäli tämän tutkimuksen tulokset pätevät myös tutkimusjoukkoa suurempaan kohderyhmään. Kaikista merkittävien tulosten oli ostajien kokemukset välittäjistä. Yksittäisellä myyjällä on mahdollisuus tuloksia hyödyntäen parantaa omalla toiminnallaan omaa myyntitekniikkaansa sekä erityisesti asiakaspalvelun laatua ja jälkimarkkinointia.

Lisäkouluttautuminen on suositeltavaa asiakkaiden vastausten perusteella, sillä kilpailun kiristyessä kiinteistönvälitysalalla ei enää riitä, että myyjä on tarvittaessa asiakkaan tavoitettavissa. Myyjä voisi myös valttikorttinaan varmistaa, että ensiasunnon ostaja on tietoinen etuuksista, jotka ovat hänen saatavillaan. Tämäkin on osa parempaa asiakaspalvelua. Huippuvälittäjä hoitaa myös jälkimarkkinoinnin huolella, koska sillä saa aikaan huomattavia etuja: tyytyväiset, sitoutuneet asiakkaat ja varmistuksen tulevaisuuden palkanmaksusta.



## LÄHTEET

- Aalto, E. & Rubanovitsch, M. 2013. Myy enemmän – myy paremmin. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2011. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Blythe, J. 1997. The essence of consumer behavior. Lontoo: Prentice Hall.
- Findikaattori 8.4.2015. Kaupungistuminen. Viitattu 13.11.2015. <http://www.findikaattori.fi/fi/56>
- Finlex 1994. Asuntokauppalaki. Viitattu 12.11.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940843>
- Finlex 2010. Varainsiirtoverolaki. Viitattu 5.11.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960931#L3P25>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Kanerva, V.; Palmu, J & Ridell, H.1991. Kiinteistön arviointi. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Kasso, M. 2005. Asunto- ja kiinteistökauppa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kasso, M. 2014. Kiinteistöväilytys ja –arviointi. Viro: Print Best.
- Keskitalo, P. 2012. Käytetyn asunnon kauppa. Jyväskylä: Bookwell Oy.
- Kiinko 2.3.2011. Kiinteistöväilytyksen ammattilaiset 2011 –tutkimus. Viitattu 18.11.2015. [http://www.kiinko.fi/content/download/33015/630598/file/Kiinteistovalityksen\\_ammattilaiset\\_2011\\_110322.pdf](http://www.kiinko.fi/content/download/33015/630598/file/Kiinteistovalityksen_ammattilaiset_2011_110322.pdf).
- Kiinteistömaailma 2015. Viitattu 6.11.2015. <http://www.kiinteistomaailma.fi/pohtimassa/asuntojen-hinnat-n%C3%A4m%C3%A4-kolme-seikkaa-vaikuttavat-eniten>.
- Sarlin, T. 2012. Mitkä tekijät vaikuttavat asunnon arvoon? Asuntoverkko-blogi. Viitattu 7.11.2015. <http://www.asuntoverkko.com/blog/2013-04-23/mitka-tekijat-vaikuttavat-asunnon-arvoon>.
- Solomon, M.; Bamossy, G.; Askegaard, S. & Hogg, M.2006. Consumer behaviour. A European perspective. 3. painos. Lontoo: Prentice Hall.
- Verohallinto 2014. Ensiasunnon osto. Viitattu 15.9.2015 [https://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Asunnon\\_osto/Ensiasunnon\\_osto\(9157\)](https://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Asunnon_osto/Ensiasunnon_osto(9157)).
- Yhdistyneet Kansakunnat 2014. World Urbanization Prospects. Viitattu 13.11.2015. <http://esa.un.org/unpd/wup/> > Final report.
- Ympäristöhallinto 16.1.2015. ASP-ennakkosäästäminen. Viitattu 16.11.2015. <http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asuminen/Omistusasuminen/ASPsaastaminen>.

## Taustatietolomake

Nimi \_\_\_\_\_

Syntymävuosi \_\_\_\_\_

Nykyinen asuinpaikka ja väkiluku \_\_\_\_\_

Entinen asuinpaikka ja väkiluku \_\_\_\_\_

Koulutus ja ammatti \_\_\_\_\_

Asukkaita taloudessa \_\_\_\_\_

Nykyinen asuntotyyppi      kerrostalo \_\_\_      rivitalo \_\_\_  
omakotitalo \_\_\_

Entinen asuntotyyppi      kerrostalo \_\_\_      rivitalo \_\_\_  
omakotitalo \_\_\_

Asunnon rakennusvuosi \_\_\_\_\_

Asunnon pinta-ala m<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

Huoneiden lukumäärä \_\_\_\_\_

Prosentuaalinen osuus asunnosta \_\_\_\_\_

## Haastattelukysymykset

1. Mikä oli lähtötilanne kun asuntoa alettiin etsiä (=syy asunnon etsimiselle)  
Mistä/miten/miksi ajatus oman asunnon ostamiseen?
2. Mistä ja miten etsit ilmoituksia? Oliko sinulla omaa välittäjää?
3. Kuinka laajalta alueelta etsit? Mitkä sijaintiin liittyvät tekijät vaikuttivat asunnon hankintaan?
4. Mitkä olivat tärkeimmät yksityiskohdat, joita vertailit asunnoissa?
5. Etsitkö remontoitua vai remontoimatonta ja miksi?
6. Minkälaiset kriteerit olivat neliömäärälle ja pohjaratkaisulle?
7. Mitä asuntotyyppiä etsit? Muuttuiko asuntotyyppi?
8. Millainen merkitys oli välittäjällä ja välitysliikkeellä ja heidän asiakaspalvelullaan?
9. Mitkä kriteerit vaihtuivat eniten ostoprosessin aikana ja miten?
10. Mitkä pysyivät alusta loppuun samoina?
11. Mikä oli tärkein ja keskeisin ostopäätökseen vaikuttava kriteeri, jonka perusteella kauppa tehtiin?
12. Mitkä tekijät vaikuttivat kriteerien vaihtumiseen?
13. Kuinka monessa näytössä kävit?
14. Vastasiko etukäteen saamasi tieto odotuksia näytöissä?
15. Kuinka monesta asunnosta teit ostotarjouksen ja olitko tarjouskilpailutilanteessa?
16. Kuinka kauan kaupantekoprosessi kesti ostotarjouksen jälkeen?
17. Ketkä vaikuttivat päätökseesi?
18. Onko asuntolainallasi takaajaa? Kuka? Vaikuttiko takaaja päätöksentekoon?
19. Minkälainen on realistinen unelma-asuntosi tai asunto, jonka seuraavaksi haluaisit ostaa?