

# Suomalaisten osakesijoittajien sijoittamiskäyttäytymisen muutokset uuden välittäjäpalvelun myötä

Anna-Maria Gadimova



<b>Tekijä</b> Anna-Maria Gadimova	
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalouden koulutusohjelma	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Suomalaisten osakesijoittajien sijoittamiskäyttäytymisen muutokset uuden välittäjäpalvelun myötä	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 35+7
<p>Kaupankäynnin välittäjät kilpailevat yhä enemmän asiakkaista hinnoilla ja informatiivisella sisällöllä sekä visuaalisella ulkoasulla. Välittäjäpalveluiden käyttäjä odottaa helppoutta ja mutkattomuutta. Nordea on lanseerannut kaupankäyntityökalun Nordea Investorin keväällä 2016, samalla Nordean kaupankäyntikustannukset ovat pienentyneet, mikä on houkutelut uutta asiakaskuntaa.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, onko uusi välittäjäpalvelu Nordea Investor muuttanut osakesijoittajien sijoituskäyttäytymistä. Miten sijoittajat ovat sijoittaneet aikaisemmin, onko hajauttaminen ulkomaisiin osakeyhtiöihin yleistynyt ja miten tyytyväisiä asiakkaat ovat olleet kyseiseen välittäjäpalveluun.</p> <p>Tämä opinnäytetyö ei ole suoritettuna toimeksiantona Nordealle. Työstä voi kuitenkin olla hyötyä Nordea Investorin kehittäjille sekä apua sijoittajille, kun he vertailevat erilaisten välittäjäpalveluiden välillä. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää omaa sijoitusosaamistaan sekä tukea urakehitystä finanssialalla.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena ja se rajattiin koskemaan suomalaisia osakesijoittajia, jotka käyttävät Nordea Investoria. Tutkimuksessa vertailtiin Nordea Investorin käyttäjiä muiden välittäjäpalveluiden käyttäjiin, kuten Nordnetin Markets, Danske Bankin Investor ja Op-eTraderin välillä. Kaiken kaikkiaan tutkimukseen vastasi 85 sijoittajaa.</p> <p>Tutkimuksessa todettiin, että suomalaisella osakesijoittajalla, joka käyttää Nordea Investoria on suhteellisen tasapainoinen osakesalkku ja maantieteellisesti tarpeeksi hajautettu. Nordea Investorin käyttäjien osakesalkku tuotti vuodessa enemmän kuin muiden välittäjäpalveluiden käyttävien sijoittajien osakesalkut. Nordea Investorin käyttäjistä suurin osa on ollut aina Nordea pankin asiakkaita, joka on osa syynä siihen miksi käyttävät nyt Nordea Investoria. He ovat myös kokeneet helpoksi sen, että muut pankkipalvelut ovat samassa paikassa. Tästä voidaan todeta, että vastaajien kesken on pysynyt trendi käyttää perinteistä välittäjää onlinevälittäjän sijaan</p> <p>Tutkimuksen pohjalta on laadittu kehitysehdotuksia Nordea Investorin kehittäjille ja jatkotutkimusehdotuksia, joista olisi varmasti hyötyä niin palvelun kehittäjille, kuin sijoittajille.</p>	
<b>Asiasanat</b> Sijoittaminen, arvopaperikauppa, osakemarkkinat ja sijoituspalvelut.	

## Sisällysluettelo

1	Johdanto .....	1
2	Tutkimuksen esittely .....	2
2.1	Tutkimuksen tausta ja tavoitteet .....	2
2.2	Tutkimusongelma ja rajaukset .....	3
2.3	Tutkimustyön rakenne ja keskeiset käsitteet .....	3
3	Pörssi .....	5
3.1	Pörssikaupan kehitys .....	5
3.2	Helsingin pörssi .....	6
3.3	Teknologian kehityksen vaikutus pörssikaupankäyntiin .....	6
4	Arvopaperimarkkinoiden toimijat .....	8
4.1	Kaupankäynnin vaiheet internetin välityksellä .....	8
4.2	Kaupankäynnin välittäjä .....	9
4.3	Palkkiot .....	10
5	Suomalainen sijoittaja .....	11
5.1	Minkälainen on suomalainen sijoittaja .....	11
5.2	Osakemarkkinoiden kehitys .....	12
5.3	Tiedon saanti .....	14
6	Hajauttaminen ja tuotto .....	16
6.1	Moderni portfolioteoria .....	16
6.2	Osakesalkun tuotto .....	18
7	Tutkimusmenetelmät .....	19
7.1	Tutkimusmenetelmän valinta .....	19
7.2	Tutkimusaineiston kerääminen .....	20
8	Tutkimuksen tulokset .....	22
8.1	Vastaajien taustatiedot .....	22
8.2	Kaupankäyntikanavat .....	23
8.3	Sijoituspäätös .....	26
8.4	Hajauttamisen vaikutus .....	28
8.5	Tutkimuksen luotettavuus ja hyödynnettävyys .....	29
9	Pohdinta ja kehitysehdotukset .....	32
9.1	Nordea Investorin vaikutukset sijoittajakäyttäytymiseen .....	32
9.2	Kehitysehdotukset .....	33
9.3	Jatkotutkimusehdotukset .....	34
9.4	Opinnäytetyön ja oman kehittymisen arviointi .....	34
	Lähteet .....	36
	Liitteet .....	40
	Liite 1. Kyselylomake .....	40



# 1 Johdanto

Digitalisaatio on vuosien saatossa vaikuttanut finanssialaan merkittävästi. Erityisesti pankkien toiminta on siirtymässä yhä enemmän verkkoon ja heidän mukanaan suurin osa asiakkaista. Pankkien kattavat verkkopalvelut tuovat lisää asiakkaita, jotka ovat kiinnostuneita uusista verkkopalveluista ja tunnistavat sen tuoman lisäarvon. Tällaisia asiakkaita ovat ne, jotka ovat kiinnostuneita teknologiasta ja informaatiosta sekä suhtautuvat myönteisesti Online palveluihin (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2006, 25).

Markkinoille on tullut lyhyessä ajassa uusia pörssivälittäjiä, joilta puuttuu kokonaan perinteinen kivijalkakonttori. Osakekaupassa sijoitusasiantuntijan rooli on jäämässä pimentoon ja yhä useampi asiakas haluaa itse ottaa markkinoista selvää. Luonnollisesti digitalisaation myötä pörssivälittäjien kustannukset pienenevät ja eri välittäjät pystyvät kilpailemaan hinnoilla ja saatavuudella. Sijoittaja pystyy internetin välityksellä saamaan osakeyhtiöistä kattavaa tietoa, ja tekemään sijoituspäätöksensä nopeammin. Maarajat eivät ole enää suuri este sijoittamisessa, vaan sijoituksia voi hankkia mistä vain ja milloin vain. Erityisesti tämä on näkynyt kaupankäynnin kulujen alentumisella kansainvälisillä markkinoilla.

Kaupankäynnin välittäjät kilpailevat yhä enemmän asiakkaista, hinnoilla ja informatiivisella sisällöllä sekä visuaalisella ulkoasulla. Välittäjäpalveluiden käyttäjä odottaa helppoutta ja mutkattomuutta. Pankit haluavat olla kehityksessä mukana ja sijoittavat digitaalisiin palveluihin mittavasti viime vuosien aikana (Nordea 2017a).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää ovatko uudet välittäjäpalvelut tuoneet asiakkaille merkittävää lisäarvoa ja apua sijoittamiseen. Miten mahdollisesti välittäjäpalvelut ja kaikki internetistä saatava informaatio on vaikuttanut suomalaisen sijoittajan sijoittajakäyttäytymiseen ja miten se on mahdollisesti muuttunut. Välittäjäpalveluita on tutkittu ainoastaan hintojen osalta ja joka vuosi on erilaisia hintavertailuita. Aikaisempaa samankaltaista tutkimusta ei ole tiedossa.

## 2 Tutkimuksen esittely

Tämä luku on pohjustus opinnäytetyön tutkimukselle. Kappaleessa käsitellään työn kokonaisuutta ja esitellään palvelu, jonka pohjalle koko opinnäytetyö on rakennettu. Samalla esitellään muut samankaltaiset palvelut, jotta voidaan verrata eri palveluita keskenään. Tässä kappaleessa rajataan tutkimuksen tavoite ja asetetaan tutkimusongelma ja alaongelmat. Lopuksi esitellään tutkimuksen rakenne ja keskeiset käsitteet.

### 2.1 Tutkimuksen tausta ja tavoitteet

Nordea on lanseerannut kaupankäyntityökalun Nordea Investorin keväällä 2016, samalla Nordean kaupankäyntikustannukset ovat pienentyneet, mikä on houkutellut uutta asiakaskuntaa (Nordea 2017a). Pankit ovat sijoittaneet digitaalisiin palveluihin mittavasti viime vuosien aikana, joka on vaikuttanut mahdollisesti piensijoittajien sijoituskäyttäytymiseen. Tavoitteena on saada Nordea Investorista käyttäjäkokemuksia ja sitä kautta kehitysehdoituksia uuteen kaupankäyntityökaluun.

Nordea Investor tarjoaa runsaasti tietoa markkinoista, kuten kauppalehden uutiset, Nordean markkina- ja yhtiöanalyysit ja raportit, sekä suosituksia ja katsauksia. Palvelun kautta pääsee kuuntelemaan myös Nordean asiantuntijoiden podcast-lähetystyksiä ja webinaareja silloin, kun se käyttäjälle parhaiten sopii. (Nordea 2016)

Muita Investorin kaltaisia välityspalveluita markkinoilla ovat Nordnetin Markets, Danske Bankin Investor ja Op-eTrade. Palvelut eroavat toisistaan markkinapaikkojen laajuudella, ja pankin omien sijoitusneuvojen analyysien kohdalla. Nordnet tarjoaa erillistä Shareville palvelua- jossa sijoittaja voi seurata muiden sijoittajien salkkua ja sijoituskäyttäytymistä. Nordea Investorilla markkinapaikkoja on 22, Nordetillä 12, Danskella 25 ja Op:lla 15. Danske Investorista ja OP-eTradesta ei ole löydetty merkittäviä eroja Nordea Invesoriin tai Nordnet Marketsiin. Kaikki kyseisiä palveluista saa myös mobiiliversiona. (Nordea 2016; Nordnet 2017; OP 2017; Danske Bank Oyj 2017.) Edellä mainitut palvelut on otettu tutkimuksessa huomioon vertailun muodossa Nordea Investor palveluun.

Tämä opinnäytetyö on tehty itsenäisesti ilman toimeksiantajaa. Työstä voi kuitenkin olla hyötyä Nordea Investorin kehittäjille sekä apua sijoittajille, kun he vertailevat erilaisien välittäjäpalveluiden välillä. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää omaa sijoitusosaamista sekä tukea urakehitystä finanssialalla. Tutkimuksen tavoite on tutkia suomalaisten sijoittajien sijoituskäyttäytymistä ja miten digitaalisaatio on mahdollisesti muuttanut heidän sijoittajakäyttäytymistä.

## 2.2 Tutkimusongelma ja rajaukset

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen tapa tutkia, sillä näin tutkimusmateriaalia on helpointa kerätä ja käsitellä. Ottaen huomioon perusjoukon laajuuden, joka on suomalaiset piensijoittajat, jotka käyttävät Nordea Investoria tämä oli luontevin tutkimustapa, sillä tietoa käyttäjistä saatiin nopeasti ja laajasti. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa edellytetään tarkkaa aiheenvalintaa ja rajattua ongelmaa (Heikkilä 2008, 18). Opinnäytetyö on rajattu suomalaisiin osakesijoittajiin ja erityisesti Nordea Investorin käyttäjiin. Tutkimukseen on valittu ainoastaan osakesijoittajat, jotta tutkimus olisi selkeä ja sijoitustuote tarpeeksi yksinkertainen. Näin on voitu keskittyä varsinaiseen tutkimusongelmassa olennaiseen muutokseen. Tutkimusongelmaksi muodostui: ”Miten Nordea Investor on muuttanut suomalaisten sijoituskäyttäytymistä”. Tutkimuksen oletuksena on edullisten kaupankäyntikustannusten vaikutus piensijoittajien käyttäytymiseen ja erityisesti markkina-alueen laajentumiseen, sekä sijoittajien tiedon lisääntymiseen välittäjäpalvelun kautta. Työn alaongelmat ovat: miten sijoittajat ovat sijoittaneet aikaisemmin, onko hajauttaminen ulkomaisiin osakeyhtiöihin yleistynyt ja miten tyytyväisiä asiakkaat ovat olleet kyseiseen välittäjäpalveluun.

## 2.3 Tutkimustyön rakenne ja keskeiset käsitteet

Tämä työ rakentuu teorian, aikaisempien tutkimusten ja historiatiedon pohjalle, sekä tutkimuksen ja tuloksien ympärille. Opinnäytetyön johdannossa käsitellään miksi aiheeseen on päädytty ja miksi se koettiin mielenkiintoiseksi ja ajankohtaiseksi aiheeksi opinnäytetyötä varten. Toisessa kappaleessa käydään läpi työn taustat ja tavoitteet, sekä rajataan tutkimuksen aihe.

Kappaleissa kolme, neljä, viisi ja kuusi pohjustetaan tutkimusta teorian avulla. Kokonaisuudessaan teoriassa käydään läpi eri välittäjäpalveluita ja miten ne toimivat, tarkastellaan aikaisempia tutkimuksia suomalaisista osakesijoittajista ja syvennytään portfolioteoriaan. Portfolioteoriasta on tarkoituksella jätetty kaavat pois, sillä nykyisin osakesijoittajat eivät enää itse laske mekaanisesti tuotto-odotusta vaan käyttävät valmiita laskureita. Teorian osa-alueisiin on liitetty käytännön esimerkkejä, jotka helpottavat teorian peilausta käytäntöön. Kolmannessa luvussa käydään läpi pörssikaupan historiaa, jota verrataan nyky aikaan ja miten pörssikauppa tulee jatkossa kehittymään. Luvussa neljä käydään läpi arvopaperikaupan toimijat ja syvennytään tarkemmin vertailemaan eri välittäjäpalveluiden hintoja ja toimintoja. Tämän jälkeen luvussa viisi tarkastellaan aikaisempia tutkimuksia jotka käsittelevät suomalaisia sijoittajia ja heidän sijoituskäyttäytymistään vuodesta 2000 lähtien. Luvussa kuusi keskitytään portfolioteoriaa, joka toimii perustana tutkimusolettamalle.

Teoriaosuuden jälkeen käsitellään tutkimusmenetelmät ja analysoidaan tutkimustulokset. Tutkimustuloksien analysointi on jaettu viiteen eri teemaan. Ensimmäisenä käydään läpi vastaajien taustatiedot, toisena vastaajien kaupankäyntikanavat sekä miten vastaajat käyttävät Nordea Investoria, sitten keskitytään miten vastaajat tekevät sijoituspäätöksen ja mikä siihen on mahdollisesti vaikuttanut. Viimeisenä analysoimme miten Nordea Investoin käyttäjät ottavat hajautuksen huomioon sijoituksissaan. Tulosten analyysissä verrattiin Nordea Investoin käyttäjien toimintaa muihin välittäjäpalveluiden käyttäjiin ja kerrotaan suurimmista eroavaisuuksista. Ennen varsinaisia johtopäätelmiä käydään läpi, miten tutkimus on toteutettu. Lopussa arvioidaan omaa suoriutumista opinnäytetyöstä.

Tutkimukset keskeiset käsitteet ovat piensijoittaja, osakkeet, riski, tehokkaat markkinat ja arvopaperimarkkinalaki. Seuraavaksi käsittelemme nämä käsitteet tarkemmin.

**Piensijoittajalla** tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä sijoittajaa, joka ei elätä itseään sijoittamisella. Sijoitusvarallisuus vuodessa on alle 20.000 tuhatta euroa.

**Osakkeet** ovat yksi muoto hankkia yritykselle varoja, jossa yrityksen omistajat sijoittavat rahaa yritykseen. Osakkeenomistaja omistavat yrityksen ja osakkeilla hankittua rahoitusta kutsutaan pääomaksi. Osakkeet ovat myös säästäjille hyvä sijoituskohde, koska pitkällä aikavälillä osakesijoitukset tarjoavat paremman tuoton kuin pankkitalletukset. Osakkeiden tuottama tuotto muodostuu osingosta ja osakkeen arvon noususta. (Nasdaq 2016, 7.)

**Riski sijoittamisessa** on osakemarkkinoiden epävarmuus sijoituksen toteutuvasta tuotosta. (Nasdaq 2016, 126).

**Markkinat ovat tehokkaat**, kun osakkeiden hinnat reagoivat ainoastaan uuteen informaatioon ja reagointi tapahtuu viivästyksettä ja oikein. Tutkimuksen pohjana toimi oletamus, että markkinat ovat tehokkaat. (Knupfer & Puttonen 2014, 263).

**Arvopaperimarkkinalaki** on ikään kuin sijoittajan kuluttajan suoja. Lain mukaan lista yhtiöillä on velvollisuus tiedottaa osakkeittensa arvoon vaikuttavista asioista kaikille samanlaisesti, avoimesti ja riittävästi. (Pörssisäätiö 2010, 15).



### 3 Pörssi

Tässä luvussa käsitellään pörssikaupan historiaa, ja sen kehitystä suomessa. Erityisesti käydään läpi, miten pörssikaupankäynti on muuttunut viimeisen vuosikymmenen aikana ja miten teknologian kehitys on vaikuttanut kaupankäyntiin pörssissä. Lisäksi käydään läpi, miltä pörssikaupankäynti näyttää tulevaisuudessa, millä laitteilla sijoittajien on mielekästä seurata markkinoita ja missä välittäjäpalvelussa käydä kauppaa. Tämän luvun tarkoituksena on luoda kattava kokonaiskuva siitä, mitä pörssikaupankäynti on ollut ja miten se on kehittynyt.

#### 3.1 Pörssikaupan kehitys

Helsingin pörssissä on käyty arvopaperikauppaa 1912-luvulta lähtien, jolloin pörssikaupaa käytiin huutokaupan muodossa niin että meklarit kokoontuivat pörssitaloon käymään kauppaa. Suomessa pörssikaupankäynti on suhteellisen nuorta verrattuna esimerkiksi Lontoon pörssiin, joka on toiminut 1500-luvulta lähtien. Pörssikauppa muuttui elektroniseksi 1935-luvulla, jolloin otettiin käyttöön ensimmäinen tietokone L. M. Ericsson. Näppäimistöille annettiin myynti ja osto toimeksiantoja ja kun tarjoukset kohtasivat, voitiin solmia kauppaa. (Kontkanen 2011, 100; Kantanen 2012, 25-31).

Arvopaperimarkkinalaki tuli voimaan vuonna 1989, joka selkeytti kaupankäyntiä. Lakia sovelletaan arvopapereiden liikkeellelaskuun, arvopapereiden vaihdantaan ja julkiseen kaupankäyntiin. Suomessa lakien ja säännösten noudattamista valvoo Finanssivalvonta. Arvo-osuusjärjestelmään on siirrytty vuonna 1992, jonka ansioista ei enää tarvitse säilyttää paperisia osakekirjoja, muistaa osingonmaksun tai leikellä osinko- ja merkintäoikeuskuponkeja. Nykyisin osingot maksetaan automaattisesti osakkeenomistajien tilille maksupäivänä. (Kontkanen 2011, 100, 56; Saario 2016, 20, 25).

Suomalainen pörssikauppa vilkastui 1990-luvulla, kun valtio toi pörssiin omassa omistuksessa olevia osakeyhtiöitä. Vuosituhannen vaihteessa listautui myös paljon nuoria kasvavia yrityksiä. Ulkomaalaisten kiinnostus suomalaisiin osakkeisiin lähti toden teolla kasvaamaan, kun ulkomaalaisomistus vapautui 1993-luvulla. Kiinnostusta lisäsi myös Suomen liittyminen euroalueeseen, mikä poisti valuuttariskin sijoituksista. (Pörssisäätiö 2010, 4).

Target2-securities-arvopaperien toimitusjärjestelmä alettiin kehittää keväällä 2007. Uuden järjestelmän avulla arvopaperiselvitys muuttui helpommaksi ja vaivattomaksi yli kansallisten rajojen solmittujen kauppojen välillä. Tähän mennessä arvopaperikauppojen selvittely-

prosessit ovat olleet monivaiheisia ja kalliita euroalueella. Toimitusjärjestelmä keskittyy ai-noastaan arvopapereiden selvitysvaiheeseen, jossa raha ja arvopaperit vaihtavat omista-jaa. Suunnitelman mukaan järjestelmä otetaan kokonaisuudessa käyttöön syyskuussa 2017. (Kontkanen 2011, 57-58; Euroopan Keskuspankki, 2017).

### **3.2 Helsingin pörssi**

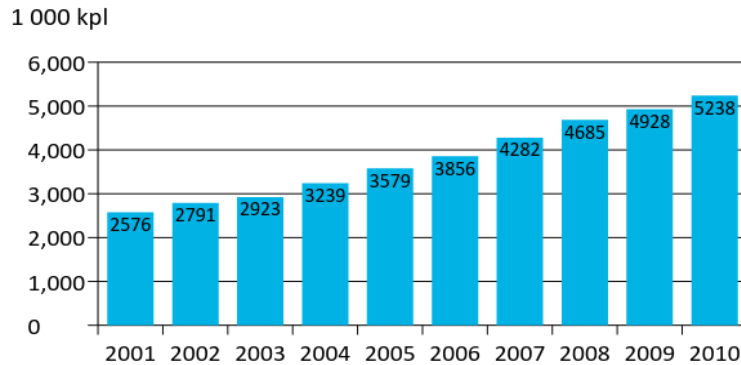
Nykyinen Helsingin pörssi on osana NasdaqOMX-pörssiä, johon kuuluu amerikkalainen Nasdaqin lisäksi Kööpenhaminan, Tukholman, Islannin, Riian ja Vilnan Pörssi. Pörssikurs-sien kehityksen seuraamiseksi pörssit laskevat hintaindeksijä, jotka kertovat mihin suun-taan osakkeiden arvot ovat kehittymässä. Helsingin Pörssin keskeinen pörssi-indeksi on OMX Helsinki, joka on perustettu 1912. Tämä pörssi-indeksi kattaa kaikki Helsingin pörssiin noteeratut yhtiöt. (Pörssisäätiö 2010, 3; Saario 2016, 18).

### **3.3 Teknologian kehityksen vaikutus pörssikaupankäyntiin**

Pankkiasiointia on muuttanut tietotekniikan kehitys. Nykyään kiinteää pankkikonttori ver-kostoa ja pankin tiskillä asiointia sekä korvaa että täydentää internet pankkipalvelut ja pu-helin pankkipalvelut. Kehitys on näkynyt erityisesti verkkopankkipalveluiden nopeana kehi-tyksenä ja käytön kasvuna. (Kontkanen 2011, 14).

Kuten kuviossa 1 näkyy, yhä useammalla henkilöllä oli verkkopankkisopimus siirryttäessä 2000-luvulle vuodesta 2001. Vuoteen 2010 mennessä verkkopankkisopimusten määrä on kasvanut 2662 kpl eli 14,3%. Vuonna 2010 verkkopankkisopimuksia oli 6,7% enemmän kuin vuonna 2009. Teknologian kehityksen myötä myös kaupankäynti on siirtynyt verk-koon, jolloin kaupankäynti ei ollut enää sidoksissa paikkaan eikä aikaa. Pörssikaupan-käynnistä tuli myös halvempaa ja paljon helpompaa. Kaupat on helppo toteuttaa maantie-teellisestä etäisyydestä huolimatta. (Kontkanen 2011, 5; Nasdaq 2016, 5).

Kuvio 1. Asiakkaan ja pankin väliset verkkopankkisopimukset (FK 2011, 15)



Yli 60 % suomalaisista käyttää verkkopankkipalveluita säännöllisesti, mutta ikäryhmien välillä on eroja. Aktiivisin ikäryhmä on 25-34 vuotiaat. Passiivinen käyttäjällä on olemassa verkkopankkitunnukset, mutta hän silti haluaa hoitaa pankkiasiat konttorissa tai laskunmaksuautomaatilla. Ikääntyvästä väestöstä eli noin 75-vuotiasta 4% käyttää verkkopankkia. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2006, 24).

Saario on kirjoittanut useita oppaita pörssikaupankäynnistä, joissa hän käy läpi, miten se käytännössä onnistuu. Teoksia "Miten sijoitan pörssiosakkeisiin", 2007 ja "Miten sijoitan pörssiosakkeisiin 2016" vertailemalla voi huomata pörssikaupankäynnin kehityksen. Painoksessa vuodelta 2007 mainitaan kirjallisesta sijoitussopimuksen laatimisesta, jonka tekemistä Saario (2007, 23) on kokenut hankalaksi ja kynnys sijoitussopimuksen allekirjoittamiseen on ollut korkea.

Teoksessa, joka on julkaistu vuonna 2016 Saario (2016,24) mainitsee myös mobiilipankin. Mobiilipalvelujen käytön jatkuva yleistyminen muuttaa koko ajan verkkopankin käyttötapoja. Finanssialan keskusliiton (2015,5) mukaan vuonna 2015 suomalaisista 13% käytti verkkopankkia mobiililaitteessa tai tabletilla.

71,5% aktiivisista osakesäästäjistä käytti Lehtisen & Männistön vuoden 2001 sijoittajatutkimuksen mukaan internetyhteyttä toimeksiantojen tekemiseen. Lähes yhtä käytetty tapoja olivat edelleen esimerkiksi puhelinsoitto välittäjälle 71,4% tai käynti välittäjällä 63,9%. Tulevaisuudessa osakesijoittajat uskoivat käyttävänsä enemmän verkkopalveluita osakekauppojen tekemiseen. (Vaihekoski 2001, 100-101).

## 4 Arvopaperimarkkinoiden toimijat

Tässä luvussa perehdytään syvemmin kaupankäynnin vaiheisiin ja miten kaupankäynnin välineet teknisesti toimivat internetin välityksellä. Tämän lisäksi käydään läpi kaupankäynnin vaiheet käytännössä, miten välittäjä valitaan ja kaupankäynnin kustannukset sijoittajan näkökulmasta. Tämän luvun tavoitteena on saada kokonaiskuva prosessista, jonka asiakas käy läpi ennen kuin päättää mihin välittäjään hän valitsee.

### 4.1 Kaupankäynnin vaiheet internetin välityksellä

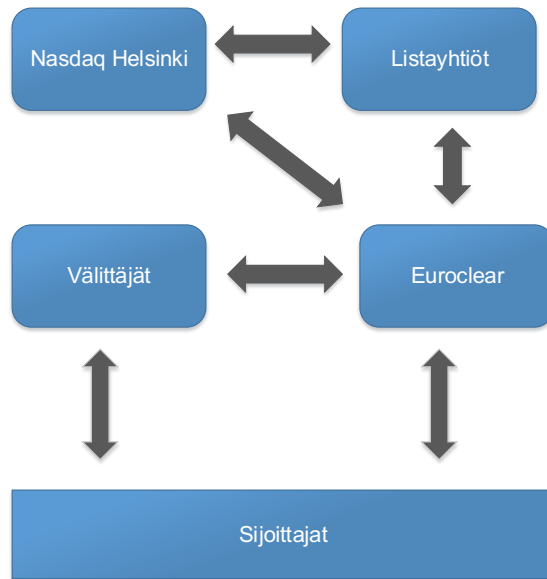
Ennen kuin voidaan käydä osakekauppaa, asiakkaan on solmittava asiakassopimus välittäjän kanssa. Arvopaperisopimukseen liittyy arvo-osuustili, jolla säilytetään osakkeita ja rahatili, jonka kautta liikkuu pörssikauppoihin liittyvä rahaliikenne. Internetin välityksellä kaupankäynti on tehokkaampaa verrattuna puhelimella tai neuvottelemalla tehtyihin kauppoihin.

Nykyisin asiakaspalvelusopimuksen voi allekirjoittaa verkossa, sekä avata arvo-osuustilin ja rahatilin (Nordea 2017b). Verkkopankissa osakekaupankäynti tapahtuu samalla tavalla kuin tavallisten pankkiasioiden hoito. Asiakas tarvitsee kirjautumistunnukset verkkopankkiin, jotta hän pääsee arvo-osuus tililleen. (Saario 2016, 23; Pörssisäätiö 2010, 13; Nasdaq 2016, 38).

Kun rahatilillä on varoja, voidaan ostaa pörssiosakkeita toimeksiantolomakkeella. Toimeksiantoon merkitään, mitä arvopapereita halutaan osta ja kuinka monta kappaletta, lisäksi on merkittävä rahahinta ja toimeksiannon voimassaoloaika. Asiakas näkee ruudulla, joko reaaliaikaiset tai 15-30 minuutin viiveellä olevat hinnan. Tämän lisäksi näkyy myös viisi parasta osto- ja myyntitarjousta. Tietojen perusteella asiakas voi päättää mihin hintaan hän on valmis kaupantekoon. (Saario 2016, 23).

Verkossa sijoittajien toimeksiannot siirtyvät ensin välittäjälle ja sieltä edelleen pörssiin. Pörssin järjestelmässä ylempi ostotarjous syrjäyttää alemman ja alempi myyntitarjous ylemmän. Kauppa syntyy, kun osto ja myyntitarjoukset ovat yhtä suuret. Fyysinen raha liikkuu vasta 2 päivän kuluttua ja kauppojen selvitys tapahtuu seuraavana pankkipäivänä. Suomessa on Euroclear niminen arvopaperikeskus, joka hoitaa osakekauppojen selvitykset. (Nasdaq 2016, 39; Pörssisäätiö 2010,13; Saario 2016, 23).

Kuvio 2. Osakemarkkinoiden osapuolet (Pörssisäätiö 2010, 13.)



Arvopapereiden selvitysjärjestelmässä hoidetaan arvopapereiden selvitys ja toimitus. Selvitys käynnistyy osapuolten kaupan jälkeen. Selvitysprosessiin kuuluu kauppojen täsmäytys ja vahvistaminen, positioiden laskeminen, rahaerien ja arvopapereiden siirto sekä omistusoikeuksien siirtoon liittyvä rekisteröinti Suomessa. Suomessa osakkeiden omistus on julkista ja tiedot kirjautuvat yhtiörekisteriin. Ulkomaalaisten ei tarvitse rekisteröityä omalla nimellä osakkeenomistajiksi. (Kontkanen 2011, 56; Pörssisäätiö 2010, 13).

#### 4.2 Kaupan välittäjä

Osakemarkkinoiden kaupankäynti ja sijoitustoiminta arvoketjussa ensimmäisenä toimii arvopaperinvälittäjä. Arvopaperinvälittäjät ovat pankit ja pankkiiriliikkeet. Heidän tehtävänä on välittää osakkeita sijoittajien toimeksiantojen mukaisesti. Arvopaperinvälittäjänä toimivalta vaaditaan, jokin EU tai Eta maan valvontaviranomaisen myöntämä toimilupa. (Kontkanen, 2011, 50).

Nasdaq OMX-Helsinki pörssissä toimii tällä hetkellä noin 70 välittäjää, joista yli puolet ovat etävälittäjiä eli toimivat Suomen rajojen ulkopuolella. Välittäjiä on paljon erilaisia, sijoittajan on valittava välittäjä omien tarpeidensa mukaan. Osa välittäjistä tuottaa sijoituspäätöksen tueksi sijoitusanalyysyjä ja osa tarjoaa vain välityspalvelua. Perinteisesti suomalaiset välittäjät ovat jakaantuneet onlinevälittäjiin ja kivijalkapankeissa toimiviin välittäjiin. (Hyöty 2006, 22; Mäntylä 2016).

Lehtinen ja Männistö ovat tutkineet Tamkin sijoittajatutkimuksessa (Veihokoski 2001, 102.) aktiivisijoittajan käyttäytymistä. Aktiivisijoittajille tärkeämpiä arvopaperivälittäjien ominaisuuksia olivat vakavaraisuus, tunnettuus ja luotettavuus. Online-sijoittajille tärkeimpiä arvopaperivälittäjien ominaisuuksia olivat, palvelun nopeus, ulkoasu ja graafinen toteutus, muut kustannukset kuten välityspalkkiot ja ongelmatilanteiden ratkaisu. Tulevaisuudessa online-sijoittajat tulevat pitämään tärkeänä kriteerinä, osakemerkintöjen helppoutta, kaupankäyntiä eurooppalaisilla osakkeilla ja päivittäisiä salkkuraportteja. Sopivan pörssivälittäjän valintaan vaikuttaa se, millaisia rahoja on sijoittamassa sekä kuinka aktiivisesti kaupaa aikoo käydä (Naukkari 2017, 6).

### 4.3 Palkkiot

Välittäjät perivät kaupankäyntipalveluistaan välityspalkkiota, joka lasketaan yleensä prosentteina tehdyn kaupan euromäärästä tai palkkio voi olla kiinteä euromääräinen summa. Palkkiot ovat välittäjäkohtaisia, joten ne voivat vaihdella hyvinkin paljon suuruudeltaan ja rakenteeltaan. Osa pankeista ja pankkiiriliikkeistä perii kaupankäyntikulujen lisäksi palkkion arvo-osuustilin avaamisesta ja pidosta. Sen suuruus riippuu palveluntarjoajasta ja mahdollisista asiakkaiden etuohjelmista. Joillakin palveluntarjoajilla tilinpito on jopa ilmaista. Välittäjillä on kova kilpailu asiakkaista, ja se vaikuttaa luonnollisesti välittäjien palkkioihin. Useimmiten sijoittaja valitsee halvimman välittäjän. (Naukkari 2017, 7,13; Nasdaq 2016, 46).

	Suomi,€	USA, €
<b>Nordea</b>	5,00	5,00
<b>Evli</b>	7,00	20,00
<b>OP</b>	8,00	18,00
<b>Danske</b>	8,00	20,00
<b>Nordnet</b>	9,00	15,00

Kaavio 1. Kaupankäyntipalkkiot 500 euron kertosijoitukselle

Piensijoittaja pääsee internetinvälityksellä alhaisiin kaupankäyntikustannuksiin. Yksityisillä osakkeilla ei juuri kannata käydä kauppaa alle 1000 euron määrä määrällä ilman internettyhteyttä. Markkinoilla on myös välittäjiä jotka tarjoavat osakesijoittamista edullisesti pienillä summilla. Arvopaperilehden 2016, tekemässä vertailussa Nordnetin edellä palkkioissa ovat kaikki kolme suurta pankkia ja Evli. Nordean palkkio USA:n markkinoilla on myös 5 euroa, mikä on huomattavasti pienempi verrattuna Nordnetin 15 euron palkkioon. (Saario 2016, 24; Naukkari 2017, 10; Hurmerinta, 2016, 10-11)

## 5 Suomalainen sijoittaja

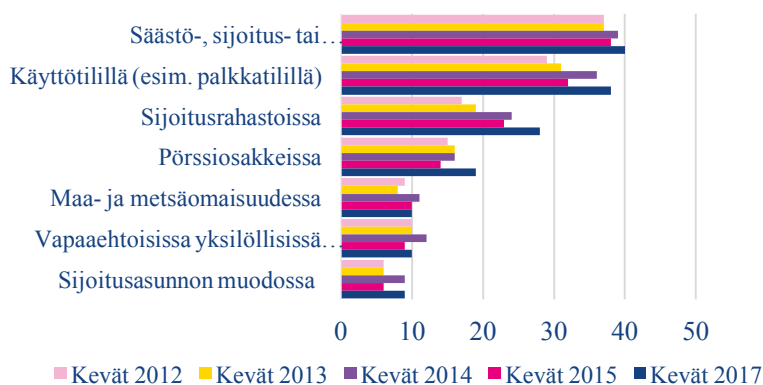
Tässä luvussa käsitellään suomalaisen piensijoittajan sijoituskäyttäytymistä vuosina 2012-2015, jotta ymmärtäisimme mihin tulevaisuudessa suomalaiset sijoittajat panostavat ja miten suomalainen sijoituskäyttäytyminen on muuttunut vuosien varrella. Lopuksi käymme läpi, miten sijoittaja saa tietoa eri sijoituskohteista ja perehdytään portfolioteoriaan sekä sijoitusstrategian merkitykseen sijoittamisessa.

### 5.1 Minkälainen on suomalainen sijoittaja

Keloharjun ja Lehtisen vuonna 2015 tekemän tutkimuksen mukaan suomalaisten osakesijoitukset ovat huonosti hajautettuja. Peräti 46% yksityisistä sijoittajista on ainoastaan yhtä osaketta salkussaan ja 16 prosentilla kahta osaketta. Voidaan päätellä, että iso osa näistä osakkeista ovat puhelinyhtiön osakkeita, joka myöhemmin muuttui Elisaksi. Suomalaisista 12,8% omistaa osakkeita suorasti (Saario 2016, 20; Keloharju & Lehtinen, 2015, 19-20).

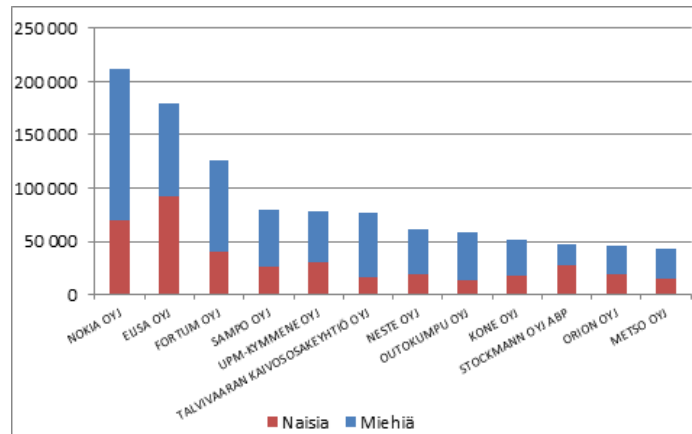
Vain 23% yksityisistä sijoittajista ja 26% institutionaalisista sijoittajista on vähintään viittä osaketta salkussaan. Keskimäärin yksityisillä sijoittajilla oli 3,6 osaketta ja institutionaalisilla sijoittajilla 4,2 osaketta. Helsingin pörssin yhtiöistä suomalaiset yksityishenkilöt omistavat vain alle viidesosan. (Keloharju & Lehtinen, 2015, 19-20).

Kuvio 3. Säästöt ja sijoitukset vuosina 2012-2017 (FA 2017, 4.)



Finanssialan tekemässä tuoreessa tutkimuksessa on koottu vuoden 2012-2017 säästö ja sijoituskohteet. Heikko kurssikehitys ja pääomatulojen verotuksen kiristyminen ovat kaivattaneet kiinnostusta osakesijoituksiin. Selkeästi suomalaiset säästävät eniten pankki tileille, mutta pörssiosakkeisiin säästäminen on huomattavasti noussut vuodesta 2014 vuoteen 2017 kevääseen kuten kuviossa 3 näkyy. (Saario 2016, 20.)

Kuvio 4. Omistussuhteen jakautuminen yhtiöissä, joissa eniten kotitalousomistajia. (Euroclear 2017.)



Suomalaiset osakesijoittajat omistavat eniten suomalaisia yhtiöitä, joten maanlaajuinen hajautus on myös todella pieni. Suurin osa sijoittajista on miehiä, joiden keski-ikä on 55 vuotta, naisista eniten omistavat osakkeita keskimäärin 58 vuotiaat. Sijoittajan salkussa on keskimäärin 4200 euroa, yksittäisten sijoittajien arvopaperisalkku on 15 000 euron arvoinen. Kuten kuviossa 4 näkyy suomalaiset omistavat eniten Nokian osaketta, jonka jälkeen tulevat Elisan Oyj:n osakkeet ja kolmanneksi eniten on Fortumin osakkeita. (Kelo-harjun & Lehtinen 2015,5, 19-20).

## 5.2 Osakemarkkinoiden kehitys

Kaikissa maissa kansallinen pörssi muodostaa tärkeää informaatiota yritysten taloudellisen tilanteiden kehityksestä. Osakkeiden hinnat pörsseissä nousevat ja laskevat eri tah-tiin. Yleistä kurssikehitystä kuvataan indekseillä. Alempana kuviossa 5 on esitetty yhdys-valtainmarkkinoiden ja Suomen pörssin indeksejä vuosilta 1989-2016. Indekseihin liitetyt numerot kuvaavat niiden yhtiöiden lukumäärää, joiden kehitystä indeksi seuraa. S&P 500-indeksi (Srabdart& Poor`s) kuvaa 500 amerikkalaisen yrityksen kehitystä (Knupfer & Put-tonen 2014, 61.)

Globalisaation myötä Yhdysvaltojen markkinoihin on vaikuttanut merkittävästi Iso-Britannian ja Japanin markkinat. Osakemarkkinoiden kansainvälistymisen johdosta, erityisesti japanilaiset sijoittajat ovat kiinnostuneet Yhdysvaltojen markkinoista ja ovat vai-kuttaneet huomasti USA:n markkinoiden kasvuun (Mishkin 2016, 79). Globalisaation lisäksi maailman markkinoihin on merkittävästi vaikuttanut teknologian käyttö, joka on muuttanut markkinoita yhä enemmän toistensa kaltaisiksi. Suurimmat markkina alueet ovat Yhdys-vallat, Iso-Britannia ja Japani. (Pilbeam 2010, 8).



Kuvio 5. S&P 500 ja OMXH25-indeksit vuosilta 1989-2016 (Investing 2017.)



Kuten kuviossa 5 näemme S&P 500 osakeindeksin kehitys Yhdysvalloissa vuodesta 1990 lähtien ovat nousseet nopeasti teknologian kehityksen myötä. Teknologian kupla puhkesi vuoteen 2000 loppuun mennessä jolloin, S&P 500 putosivat 30% vuoteen 2002 mennessä. Samanlainen ilmiö oli myös suomen markkinoilla, vuoden 2001 aikana jolloin uuden teollisuuden osakkeet alkoivat voimakkaasti laskea. Helsingin kurssikehitys oli maailman heikointa. Helsingin pörssissä tele- ja teknologian-alan osakkeiden osuus oli 67%, kun taas Euroopassa osuus oli keskimäärin 17%, toimialapaino oli tällöin merkittävä. Helsingin pörssi koki kovan laskun teknologian kuplan aikana, josta ei vielä kukaan ole toivuttu kokonaan. vastaavasti Yhdysvalloissa pörssien nousseista osakkeista olivat alkuvuonna 2001 kivihiili – ja tupakkateollisuudessa, Suuria nousijoita olivat myös terveydenhoito- ja öljytoimialat. Nousija-alojen osakkeita ei ollut Helsingin pörssissä, joten niitä ei juuri kyennyt ostamaan. (Leppinen 2002, 212).

Finanssikriisin aikana vuonna 2007 Yhdysvaltojen osakeindeksi tippui 50%. Kahtena seuraavana vuonna maailmantalous koki finanssikriisin, osakemarkkinat laskivat ja työttömyys kasvoi. Kriisi näkyi erityisesti USA:n markkinoissa. vuodesta 2009 lähtien Yhdysvaltain osakemarkkinat ovat olleet hitaassa nousussa. (Mishkin 2016, 47, 51; Ulkoministeriö 2012, 27.)

Yhdysvaltain talous toipui talouskriisistä vuosina 2015-2016 kuitenkin nopeasti sillä joulukuussa 2015 Yhdysvaltain keskuspankki päätti nostaa ohjaukorkoa 0,25 prosenttiyksiköä, jolloin päätyi aikakausi, jolloin korko pysytteli lähelle nolaa. Yhdysvaltojen valtavat markkinat, teknologian kehitys tekevät Yhdysvalloista hyvin tärkeän investointikohteen. Tällä hetkellä erityisesti lupaavia aloja USA:n markkinoilla ovat esimerkiksi energia- ja ympäristöteknologia, terveys ja bioteknologia, tietotekniikka ja digitaalisatio sekä mobiili-, viihde- ja peliteollisuus. (Ulkoministeriö 2017, 16,25.)

Kuten kuvioista 5 näkyy, Helsingin pörssi koki saman finanssikriisin vuosina 2007-2009 kuin Yhdysvaltain markkinat, mutta paljon rajumpana. Helsingin pörssi on vasta toipumasta vuoden 2008 finanssikriisistä, kun taas Yhdysvaltojen markkinat ovat huimasti nousseet vuoden 2006 indeksin ohi. Kuviossa 5 voi kuitenkin havaita kuinka laajan S&P 500 indeksin arvonmuutokset ovat huomattavasti maltillisempia kuin kapean OMXH25 indeksin. Tämän volatiliiteetin pienentyminen on seurausta laajemmasta yritysmäärästä eli paremmasta hajautuksesta. (Nasdaq 2016,13).

### **5.3 Tiedon saanti**

Osakemarkkinoilla osakkeen arvo muodostuu kysynnän ja tarjonnan perusteella. Myönteiset uutiset lisäävät kysyntää, jolloin osakkeen arvo nousee. Kielteiset uutiset laskevat osakkeen arvoa ja myyjät haluavat myydä osakkeet viimeistä kaupantekohintaa halvempaan hintaan. Näin arvopaperimarkkinoita voidaan kutsua myös tiedon markkinoiksi, koska osakkeiden hinta määräytyy niiden tietojen perusteella, jota yhtiöistä ja niiden toimintaa vaikuttavista tekijöistä on käytettävissä. (Pörssisäätiö 2010, 13-14; Saario 2016, 18; Nasdaq 2016, 68).

Virallinen informaation on Nasdaqin tuottamaa ja itse yhtiön tuottamat viralliset tiedotteet sekä osa- ja vuosikatsaukset. Nasdaq tuottaa osakekohtaiset kurssitiedot, niiden kehitystiedot kuten hintaindeksit, jotka kertovat mihin suuntaa osakkeiden arvot ovat kehitymässä ja markkinoita koskevat tiedot. Tiedotusvälineistä voi seurata markkinoiden ja yhtiöiden kehitystä. Tietoa saa myös yhtiöiden verkkosivuilta. (Pörssisäätiö, 2010, 13)

Eri palveluntarjoajilla on myös erilaisia tunnuslukuja, jotka tukevat sijoittajaa. Yleisimmät niistä ovat poikkeuksetta näkyvissä internetissä sekä sanomalehdistä löytyviltä pörssikursisilistoilta. Myös yritysten vuosikertomuksissa on esitetty useita tunnuslukuja ja niiden laskukaavoja. Tunnuslukujen käsittelyssä on käytävä ilmi, miten ne on laskettu ja miten niitä on tulkittava. On kuitenkin ilmeistä, että tunnuslukujen tulkinnat ovat aina suhteellisia ja

ehdotonta oikeata vastausta ei niiden avulla voida saavuttaa. Tunnuslukuja tarkoitus on myös verrata saman suuruiseen yhtiöön, joka toimii samalla toimialalla. (Nasdaq 2016, 85-76).

Virallisen informaation lisäksi on saatavilla paljon epävirallista informaatiota, kuten mielipiteitä, tulkintoja, analyytikoiden antamia ennusteita. Analyytikot seuraavat työkseen tietovirtaa, joten heidän ennusteet ovat keskimäärin luotettavampia. (Nasdaq 2016, 75).

## 6 Hajauttaminen ja tuotto

Sijoitusstrategialla tarkoitetaan sitä tapaa ja periaatetta, jolla kukin sijoittaja sijoituspäätöksensä tekee. Kauppaa voi käydä monenlaisilla strategioilla, ja jokaisen sijoittajan kaupan käynti on yksilöllistä. (Nasdaq 2016, 56.) Voidaan olettaa, että sijoittajat perustavat toimintansa tiettyihin rahoitusteorioiden havaintoihin riskin ja tuoton suhteesta sekä portfolioteorian mukaiseen hajauttamiseen. Tässä luvussa syvennytään erityisesti portfolioteoriaan koska se on kaiken sijoittamisen perusta. Lopuksi käsitellään, miten osakesalkun tuotto voidaan laskea, jotta voimme vertailla salkun vuosituottoa ja näin havainnoida siinä tapahtuvat muutokset myös tuoton näkökulmasta.

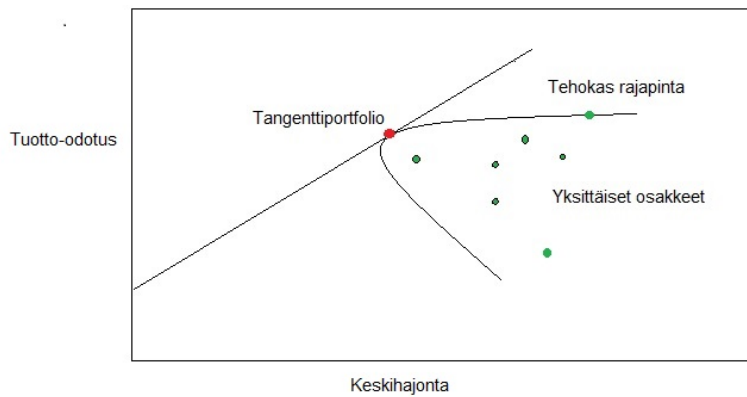
### 6.1 Moderni portfolioteoria

Portfolioteoria, keskeinen idea on pienentää sijoitussalkun riskiä hajauttamalla varallisuutta eri sijoituskohteisiin. Hajauttamisella eli riskin minimoimisessa, valitaan salkkuun sijoituskohteita, joiden tuotto korreloi mahdollisimman vähän tai eivät lainkaan. (Markowitz 1952, 78).

Negatiivinen korrelaatio, tarkoittaa tilannetta jossa toisen osakkeen arvo nousee, kun toinenkin nousee. Positiivisessa korrelaatioissa taas toinen nousee, kun toinen laskee. Hajauttamisen vaikutus perustuu eri osakkeiden kurssien erilaiseen kehitykseen, jolloin jonkun osakkeet laskiessa toinen voi nousta. Modernin portfolioteorian tarkoituksena on valita sellaisia osakkeita salkkuun, joiden korrelaatio on jonkin verran positiivinen. Tällöin vältetään riskiltä, ja maksimoidaan tuottoa. Osakkeita voi hajauttaa valitsemalla sijoitussalkkuun yhtiöitä eri toimialoilta, eri maanosissa toimivia yhtiötä sekä hajauttaa sijoituksia ajallisesti ja määrällisesti. Markkinariskiä ei kuitenkaan voida täysin hajauttaa. (Nasdaq 2016, 105, 102; Markowitz 1952, 78).

Riski käsitellään osakkeen tuotto kehityksen vaihteluna eli osakekurssin laskujen ja nousujen voimakkuuden kautta. Graafisesti hajautusta voidaan havainnoida kuviolla 5, jossa

Kuvio 6. Tehokas rajapinta



vaaka-akseli kuvaa riskitasoa tuoton keskihajonnassa ja pystyakseli tuotto-odotusta. Tuoton keskihajonta kuvaa sijoituksen tuoton kokonaisvaihtelua, siksi sen sanotaankin mittavan tuoton kokonaisriskiä.

Portfolioteoriassa käytetään sijoitusten toteutuneen tuoton sijasta tuotto-odotusta, sillä sijoituspäätöksillään ei voi vaikuttaa jo toteutuneisiin sijoituksiin. Salkun tuotto-odotus on salkussa olevien yksittäisten arvopapereiden tuotto odotusten painotettu keskiarvo. Pallot esittävät sijoitussalkkuun poimittuja osakkeita. Jokaisella osakkeella on yksilöllinen riski/tuotto suhde. Optimaalinen suhde riskin ja tuoton välillä kutsutaan tehokkaaksi rajapinnaksi (eng. efficient frontier). Tehokas rintama kytkeytyy optimaalisen osakesalkun muodostamiseen siten, että moderni portfolioteorian mukaan jokainen sijoittaja tavoittelee hajautettua sijoitussalkkua, joka mahdollistaa pienen varianssin valitulla tuotto-odotuksella. Sijoittaja valitsee salkkuunsa osakkeita jotka kuviossa 6 ovat ylhäällä ja vasemalla, kohti tehokkaan rintaman kaarta. Tehokkaan rajapinnan alapuolelle jäävät osakkeet eivät ole optimaalisia, sillä ne tarjoavat huonomman tuoton samalla riskillä tai korkeamman riskin samalla tuotolla. (Oksaharju 2013, 22-24; Kallunki, Martikainen & Niemelä 2011, 60-61.)

Käytännössä sijoittaja laskee ennen sijoittamispäätöksen tekemistä osakkeen odotetun tuoton, volatiliteetin eli osakkeiden tuottojen vaihtelun suuruutta keskihajonnan avulla. Tämän lisäksi sijoittaja laskee tuottojen korrelaation. Saatujen lukujen perusteella sijoittaja valitsee osakkeet, joiden korrelaatio on positiivinen, volatiliteetti ja tuotto mahdollisimman korkeat. (Nasdaq 2016, 97; Knupfer & Puttonen 2014, 142-143).

Modernissa portfolioteoriassa ei kiinnitetä itse osakeyhtiöön huomiota. Kun tehokas rintama on määritelty, osakkeiden valinta salkkuun riippuu puhtaasti sijoittajan mieltymyksistä. Kuten riskinsietokyvystä ja sijoitushorisontista. Hajauttaminen ei kuitenkaan poista

kokonaan salkun riskiä, sillä osakkeiden lukumäärän kasvaessa, riskin pienentyminen hidastuu. (Oksaharju 2013, 22-24; Kallunki ym. 2011, 70).

## 6.2 Osakesalkun tuotto

Osakesalkun tuotto muodostuu sijoituksen arvonnoususta ja sijoitusperiodin aikana saaduista osingoista. Yhden osakkeen tuottoprosentti saadaan laskettua seuraavan kaavan mukaan (Kallunki ym. 2011, 25).

myyntihinta- osakkeen ostohinta+ saadut osingot

$$\frac{\text{osakkeen ostohinta}}{\text{osakkeen ostohinta}} \times 100\%$$

Esimerkiksi osakkeen A arvo 9.1.2015 ostohetkellä on ollut 36,97€/kpl ja jos osake olisi myyty 30.12.2015 päivän hinnalla 42,57€/kpl ja vuoden aikana olisi tullut osinkoa 1.20€ per osake tekee se  $42,57-36,97+1,20/36,97 \times 100=18,39\%$ . Eli ajalla 9.1.2015-30.12.2015 osakkeen arvo on noussut 18,39%. Vuosituotosta on mahdollista miinustaa osto ja myyntikustannukset. Kyseisessä kaavassa ei ole otettu huomioon inflaatiota (Nasdaq 2016, 93).

Jokaiselle salkun osakkeelle lasketaan erikseen tuottoprosentti, jonka jälkeen voidaan laskea koko osakesalkun tuotto eri portfolion tuotto. Portfolion tuotto lasketaan selvittämällä osakelajin osuus koko salkusta, ja sen jälkeen voidaan laskea tuotto.

Esimerkiksi salkussasi on 3 osaketta. A osaketta 150/kpl, B 200kpl ja C 50 kpl, Yhteensä osakkeita on salkussa 400kpl. A:n osuus on  $150/400=0,375=37,5\%$ , B 50%, C 12,5% Oletetaan että osakkeiden tuotot on laskettu per osake edellisen kaavan mukaan, jolloin portfolion arvo saadaan laskettua:  $0,375 \times 18,39\% + 0,50 \times 30\% + 0,125 \times 15\% = 23,77\%$ . (Nasdaq 2016, 93).

## 7 Tutkimusmenetelmät

Tässä kappaleessa käydään läpi, miten tutkimus on toteutettu ja mitä menetelmiä on käytetty tutkimusaineiston keräämiseen ja analysointiin. Määritellään tarkemmin tutkimuksen perusjoukko ja otos, sekä käydään läpi, miten tutkimustulokset on kerätty ja analysoitu. Kerrataan vielä tutkimuksen tavoitteen, jotta voidaan korostaa tutkimuksen muuttujia ja niiden selittäviä tekijöitä.

### 7.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Tähän tutkimukseen on valittu kvantitatiivinen eli määrällinen lähestymistapa, jossa kuvataan asioita numeeristen suureiden avulla ja tuloksia voidaan havainnoida taulukoin tai kuvioin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tulkitaan ja selittää olennaiset numeeriset tulokset sanallisesti ja kuvaajien avulla sekä pyritään yleistämään tutkimuksesta saatuja tuloksia. Usein selvitetään myös eri asioiden välisiä riippuvuuksia, joka tässä tapauksessa tukee hyvin valittua hypoteesia. (Heikkilä 2008, 16; Vilka 2007, 27).

Määrällisessä tutkimuksessa on tärkeää, että teoria ja tutkittava asia muutetaan rakenteelliseksi, jotta voidaan rajata tarvittava tutkimuksen kohde. Tutkimuksessa myös strukturoidaan eli tutkittava asia ja sen ominaisuudet suunnitellaan ja vakioidaan muuttujat. Strukturoinnissa tutkittavat asiat vakioidaan lomakkeeseen kysymyksiksi ja vaihtoehdoiksi ennalta niin, että kaikki ymmärtävät kysymyksen samalla tavalla ja kysymykset voidaan kysyä kaikilta vastaajilta samalla tavalla. Jokaiselle tutkittavalle asialle eli muuttujalle annetaan arvo. (Vilka 2007, 14-15).

Tutkimuksen perusjoukkona ovat osakesijoittajat, jotka sijoittavat internetin välityksellä. Kyselyyn on ainoastaan mahdollista vastata internetin välityksellä, joka rajaa otosta (Heikkilä 2008, 34). Kyselyn ulkopuolelle jäivät ne osakesijoittajat, jotka eivät käytä internetiä. Aikaisempien tutkimusten perusteella, joka on tehty keväällä 2017 pörssiosakkeisiin sijoittaa suomalaisista noin 28% ja aktiivisin verkkopalveluiden käyttäjät ovat noin 25-34 vuosi-aita. Perusjoukon ollessa todella suuri, voidaan valita tutkimukselle otos, joka kuvaa koko perusjoukkoa. Tässä tapauksessa on käytetty harkinnanvaraista otantamenetelmää, sillä tutkimuksessa ei ole ollut mahdollista käyttää minkäänlaista valmista asiakasrekisteriä. Harkinnanvaraisessa otoksessa tutkija valitsee tutkimuskohteet oman harkintansa mukaan parhaaksi katsomallaan tavalla mutta perustellusti. (Heikkilä 2008, 33; FA 2017, 4; Väestörekisterikeskus 2017; Ylikoski ym. 2006, 24). Annetun aikataulun ja työn laajuuden sekä resurssien puitteissa otoksen tavoitteeksi on määritelty noin 50-100 vastaajaa.

## 7.2 Tutkimusaineiston kerääminen

Kyselylomakkeen suunnittelu edellyttää syvällistä perehtymistä aiheen kirjallisuuteen, tutkimusongelman pohtimista ja käsitteiden määrittämistä. Kysymyksien ja niiden vastausvaihtoehtojen suunnittelussa on selvitettävä, kuinka tarkkoja vastauksia halutaan ja toisaalta kuinka tarkkoja tietoja on mahdollista saada. On tarkasti tiedettävä, mitkä ovat ne taustatekijät eli muuttujat, joilla on vaikutusta tutkittavaan asiaan. Kyselylomakkeen luomisen jälkeen, lomake on hyvä testata ja tehdä tarvittavat muutokset kysymyksiin ja sen rakenteeseen. (Heikkilä 2008, 47-48).

Tässä tutkimuksessa on tarkoitus selvittää, miten Nordea Investor välittäjäpalvelu on vaikuttanut suomalaisten sijoituskäyttäytymiseen verrattuna muihin välittäjäpalveluihin, kuten Nordnet Market, Danske Bankin Investor ja OP-eTrader. Määrällisessä tutkimuksessa muuttujat ovat usein käsitteellisiä asioita, siksi ne pitää rakenteellisesti purkaa ennen mitaamista pienempiin osa-alueisiin, kuten kysymyksiksi ja vastausvaihtoehdoiksi (Vilkkä 2007, 36). Tilannetta lähdettiin kartoittamaan kyselylomakkeella, jossa oli 21 kysymystä, joista 14 on monivalintakysymystä. Jokaisen monivalintakysymyksen lopussa on avoin vastausmahdollisuus, sillä on syytä epäillä, että kaikkia vastausvaihtoehtoja ei tunneta. Kysymykset ovat suljettuja kysymyksiä, joissa on annettu vastausvaihtoehdot valmiiksi. Tämä tekee vastaamisen helpoksi ja mielekkääksi. Välittäjäpalvelun mielekkyyden arviointiin on käytetty Osgoodin asteikkoa, jossa vastaajille esitetään väitteitä ja vastausvaihtoehdot ovat 5 portaisena asteikkona. Asteikon ääripäänä ovat vastakkaiset adjektiivit ja numeerisesti 1-5 vaihtoehtoa.

Kysymyksiä joita ei ole luokiteltu valmiiksi ovat ikä, välittäjäpalveluiden käyttövuodet ja salkun tuotto prosentti, joka mahdollistaa useamman analyysimenetelmän käytön, sillä luokittelussa menetetään aina osa informaatiota. Lomakkeen lopussa on avoin kysymys, jossa pyydetään kehitysehdotuksia, vastaajan käyttämään palveluun. (Heikkilä 2008 52,54).

Tutkimuksen kyselylomake on luotu ja testattu Webropol-ohjelman 2.0 versiolla. Ulkoasultaan kysely on selkeä ja siisti. Kyselylomakkeen ulkomuodossa on huomioitu vastaaminen myös mobiililaitteella. Tutkimuksessa käytetty kyselylomake löytyy työn lopusta liitteestä 1. Kysymykset olivat ryhmitelty seuraavasti: perustiedot, minkä kanavan välityksellä sijoittaminen tapahtuu nyt verrattuna aikaisemmin ja minä vuosina, miten tyytyväinen on nykyiseen palvelunvälittäjään ja miten kehittäisi palvelua, miten on hajauttanut sijoituksensa, ja millä perusteilla tekee sijoituspäätöksen sekä kuinka osakesalkku on kehittynyt. Kyselylomakkeen kaikki kysymykset olivat pakollisia.



Tutkimus on toteutettu www-kyselynä, joka on mahdollistanut nopean vastausten saamisen sekä anonyymiyden. Jokainen vastaaja on vastannut kyselyyn ainoastaan kerran, sillä ohjelma mahdollistaa IP-osoitteen jäljentämisen (Heikkilä 2008, 20). Tutkimuksen kysely on ollut esillä erilaisilla sijoittaja foorumeilla ja ryhmissä, kuten Facebookin sijoituskerho-ryhmä ja Kauppalehden.fi keskustelufoorumilla. Ennen varsinaista kyselyä oli saatesanat, jotka löytyvät liitteestä 2. Saatesanojen tarkoituksena oli motivoida sijoittajia vastaamaan kyselyyn. Kysely oli julkaistu 25.10.2016 ilma erillistä vastausaikaa, sillä vastauksia haluttiin kerätä mahdollisimman paljon. Kaiken kaikkiaan vastauksia on saatu 85 kpl, tavoitteiden mukaisesti 5.11.2017 mennessä. Näiden päivien aikana kyselyä on ahkerasti levitetty eri kanaviin ja osassa julkaistu uudelleen, jotta se saavuttaisi mahdollisimman laajan kohderyhmän.

Tutkimuksen vastauksia analysoitiin Webropol versiota 3.0 ja Excel-ohjelmien avulla. Excel-ohjelmaa on käytetty avointen kysymysten analysointiin ja kuvaajien laatimiseen kuten Ikkäryhmät ja aikaisempien ohjelmien käyttövuodet. Analysointi on toteutettu Nordea Investorin käyttäjiä vertaamalla muihin välittäjäpalveluiden käyttäjiin. Muihin välittäjäpalveluihin on otettu huomioon Nordnet Markets, Danske Bank Investor, jonkin muun pankin verkkopankit ja OP-eTrade:n käyttäjät sekä muiden onlinevälittäjä palveluiden käyttäjät.

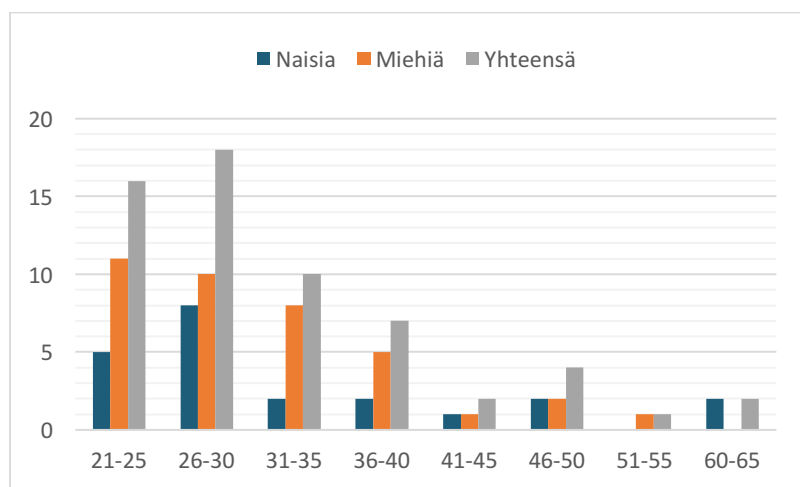
## 8 Tutkimuksen tulokset

Tässä kappaleessa esitellään empiirisen tutkimuksen tulokset. Tässä kohtaa tulokset esitellään objektiivisesti ja vasta myöhemmin otetaan kantaa tutkimustuloksiin. Tutkimustulosten arviointi on jaettu viiteen eri osa-alueeseen: Vastaajien taustatiedot, jossa käsitellään vastaajien ikää ja koulutusta. Toisessa osassa käydään läpi, mitä kaupankäynti kanavia vastaajat ovat käyttäneet ja miksi juuri tämä kanava on valittu. Kolmannessa kohdassa keskitymme Nordea Investoin käyttäjien sijoituspäätökseen vaikuttaviin tekijöihin ja neljännessä hajautukseen. Lopuksi käsitellään tutkimuskokonaisuuden luotettavuutta, jotta saadaan tarpeeksi objektiiviset tutkimustulokset.

### 8.1 Vastaajien taustatiedot

Kaiken kaikkiaan kyselyyn vastasi n. 85 henkilöä, niistä n. 39% vastaajaa oli naisia ja 61% miehiä. Kuviossa 7 näkyy vastaajien ikähaarukka ja sukupuoli. Eniten vastaajista olivat 26-30- vuotiaita, mutta jokaisesta ikäryhmästä on vastauksia. Ikäjakauma vastaajien kesken on painottunut kuitenkin reilusti alle 35-vuotiaisiin.

Kuvio 7. Ikäryhmät

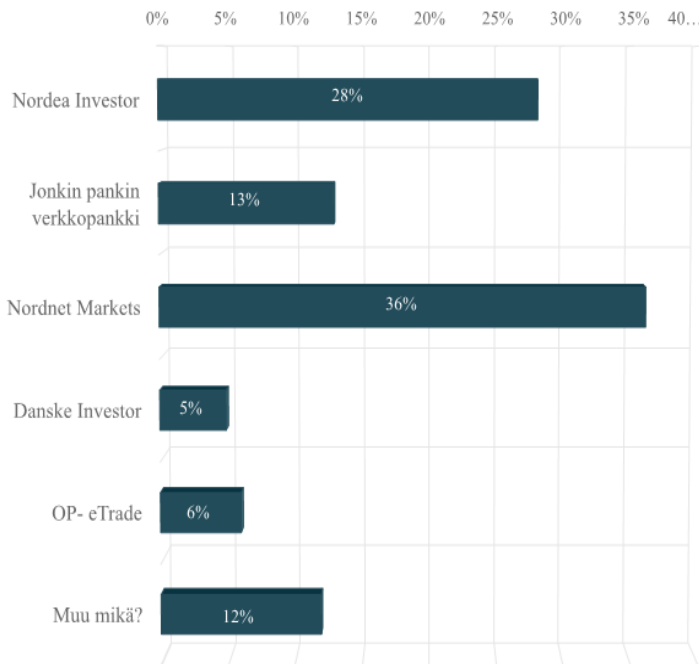


Vastaajista suurin osa 45% on käynyt ammattikoulun ja 27% yliopiston, 20%:lla on ainoastaan lukio/Ammattikoulu koulutus ja 8% vain peruskoulun tasoinen koulutus.

## 8.2 Kaupankäyntikanavat

Vastaajista 58% käyttää nykyisin verkkopankkia pääasiallisena sijoituskanavana, 8% pankkikonttorissa, 7% soittoa välittäjälle ja loput 27% vastaajista käyttävät onlinevälittäjäpalvelua. Aikaisemmin 11% vastaajista on tehnyt sijoitustoimeksiantoja pankkikonttorissa vuosina 1971-2000. Suurin osa vastaajista jotka tekevät sijoitustoimeksiantoja verkkopankin välityksellä on aina käyttänyt verkkopankkia kaupankäyntiin.

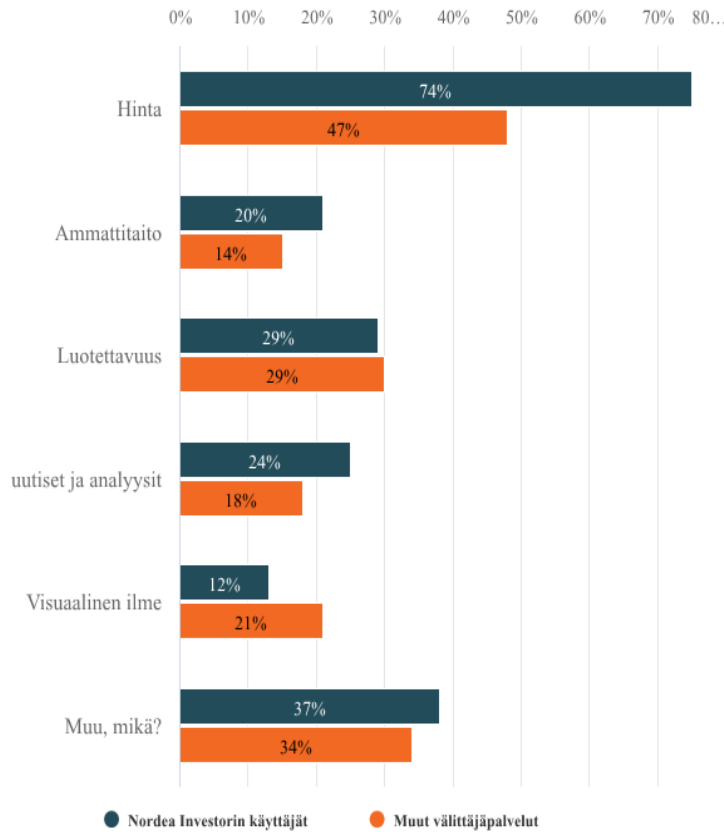
Kuvio 8. Mitä kaupankäyntipalvelua käytetään



Kuviosta 8 näemme, että vastaajista 36% käyttää osakekaupankäyntiin Nordnetin Marketsia ja 28% Nordea Investoria. 13% käyttää verkkopankkia, 5% Danske Investoria ja 6% OP-eTraden palveluita. 12% vastaajista käy kauppaa Derigo, Interctivie Brokersin, Privanet, Suora Seligsons sekä Aktia välityksellä, jotka ovat kaikki paitsi Aktia onlinevälittäjäpalveluita eli heillä ei ole perinteistä konttoria.

Aikaisemmin Nordea Investorin nykyiset käyttäjät ovat käyttäneet jonkin pankin verkkopankkia ja Nordnettiä. 38% Nordea Investorin käyttäjistä ovat aina käyttäneet Nordea Investoria. Nordnet Marketsia käyttäjistä on käyttänyt Nordnet Marketsia aikaisemminkin, kuitenkin himpun verran vähemmän 34%. Suurin osa vastaajista on käyttänyt muuta palvelua kuin Nordea Investoria vuosina 2000-2016.

Kuvio 9. Välittäjäpalvelun valinta



Kuten sivun kuviossa 9 nähdään, Nordea Investorin käyttäjistä 74% on valinnut palvelun halvan hinnan takia sekä 37% muiden syiden takia, kuten se, että muut pankkipalvelut ovat myös Nordealla. Muiden välittäjäpalveluiden käyttäjistä 47% ovat myös valinneet palvelunsa hinnan takia. Nordnetin käyttäjät ovat korostaneet seuraavia syitä kuten: Suosittelu, Shareville, maksuttomat rahastot ja helppous. Kolmanneksi tärkeämpänä on pidetty palvelun luotettavuutta ja visuaalista ilmettä. Nordea Investorin käyttäjistä 24% ovat korostaneet uutisten ja analyysien löytymistä palveluista. Kun taas muiden välittäjäpalveluiden käyttäjät ovat enemmän korostaneet palvelun visuaalista ilmettä 21% Investoin käyttäjät vain 12%.

Kaiken kaikkiaan Nordea Investorin käyttäjistä 58% käyvät osakekauppaa sekä tietokoneella että mobiililaitteella, kun taas muiden välittäjäpalveluiden käyttäjät 44%. Tietokoneella käydään osakekauppaa toiseksi eniten kaikilla välittäjäpalveluilla ja mobiililaitteilla muiden välittäjäpalveluiden käyttäjät 16% ja Investoin vain 4%.



Kuvio 10. Palveluiden tuoma lisäarvo

Eniten Nordea Investorin käyttäjät ovat arvostaneet palvelussa helppoutta löytää tietoa markkinoista ja sitä että palvelu on muokattavissa omien tarpeiden mukaisesti, kuten kuviossa 10 näkyy, keskiarvolla 2.6. Palvelun käyttöönotto on kuitenkin koettu hankalaksi 1,7 keskiarvolla. Suurin ero muiden välittäjäpalveluiden ja Investorin välillä on analyyysien laadussa. Muiden välittäjäpalveluiden käyttäjät ovat kokeneet analyyysin laadukkaiksi, kun taas Investorin käyttäjät eivät niinkään. Investorin käyttäjät ovat kokeneet markkinatiedot, tiedon osakkeista ja uutisten löytymisen helpoksi, kuten myös muiden välittäjäpalveluiden käyttäjät. Muut välittäjäpalveluiden käyttäjät ovat kokeneet palvelunsa halvemmaksi kuin Nordea Investorin käyttäjät.

Nordea Investorin käyttäjien kehitysehdotuksissa korostui eniten analyysien ja tunnusluku-  
jen puutteellisuus. Nordea Investorin käyttäjät ovat kommentoineet seuraavasti kehityseh-  
dotuksia seuraavasti:

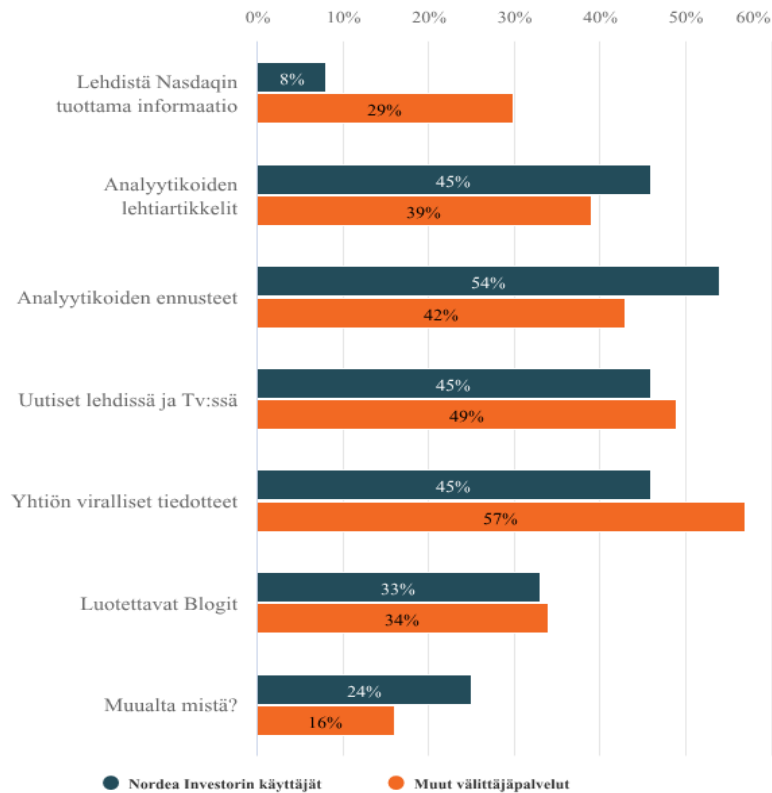
"Haluaisin selkeästi näkyviin <b>osakkeiden</b> osto/myynti/pidä" suosituspaikassa reaaliaikaisen kurssin. Tällä hetkellä näkyy vain osakkeen tavoite hinta (Nordea Investor)"	"Enemmän infoa etf-tarjonnasta ja <b>analyysejä</b> siltä puolelta"
" Lisää <b>analyysejä</b> "	" Enemmän <b>analyysejä</b> markkinoista ja markkinat helpommin esillä"
"Kiinan <b>markkinat</b> mukaan"	"Tekniset ongelmat välillä rasittavat kauppatekoa, laajentaisin <b>markkinat</b> "
" <b>Osakkeiden</b> järjestäminen esim. tunnuslukuja mukaan. Nyt joillain osakkeilla ei ole esim. P/E lukua"	"Myyntin jälkeen haluaisin heti käyttää vapautuneet rahat uusien <b>osakkeiden</b> ostoon niin kuin Nordnetissä"
" <b>Lisäisin</b> arvonkehityksen seurantaa auttavia graafeja yms."	" <b>Lisäisin</b> varmaan tunnuslukuja"
"Mobiilystävällisemmäksi pienille näyttöille, esim. itse operoin suurimmaksi osaksi iPhone 5S koossa"	"Nordnetin sivut ovat aivan loistavat! Joten siihen suuntaan mutta kaupankäynti kulut ovat ajanut Nordeaan"
"Tekniset ongelmat välillä rasittavat kauppatekoa, laajentaisin markkinat"	

### 8.3 Sijoituspäätös

Suurin osa vastaajista hyödyntää sijoituspäätöstä tehdessään reaaliaikaisia kursseja. In-  
vestorin käyttäjät 33% ja muiden palveluiden käyttäjät 26%. Investorin käyttäjistä 17%  
ovat vastanneet hyödyntävänsä Kuppalehden uutisia, muut vastaajat 12% ja toisaalta toi-  
set 17% Investorin käyttäjistä eivät hyödynnä mitään palvelusta löytyvää tietoa. Muiden  
palveluiden käyttäjistä 18% hyödyntää analyysejä ja Investorin käyttäjät vain 12%.

Kuten sivulla 27 kuviossa 11 näkyy Investorin käyttäjät käyttävät monipuolisesti eri tietoa  
markkinoista, kuten muutkin vastaajat. Investorin käyttäjät hyödyntävät eniten analyttikoi-  
den ennusteita 54% kun taas muut 47%. Muiden välittäjäpalveluiden käyttäjät hyödyntävät  
eniten virallisia yhtiötiedotteita 57%. Investorin käyttäjät huomattavasti vähemmän 45%.  
Muita palveluita käyttävät lukevat myös lehdistä Nasdaqin informaatiota enemmän, jopa  
29%, kun taas Investorin käyttäjät vain 8%. Muita tiedonlähteitä ovat olleet erinäiset inter-  
netsivut, joilla on esitetty analyysejä taloudesta esim. Finance.google.com, Inderes, See-  
king Alpha, Ylilauta.fi/talous sekä erinäiset keskusteluryhmät.

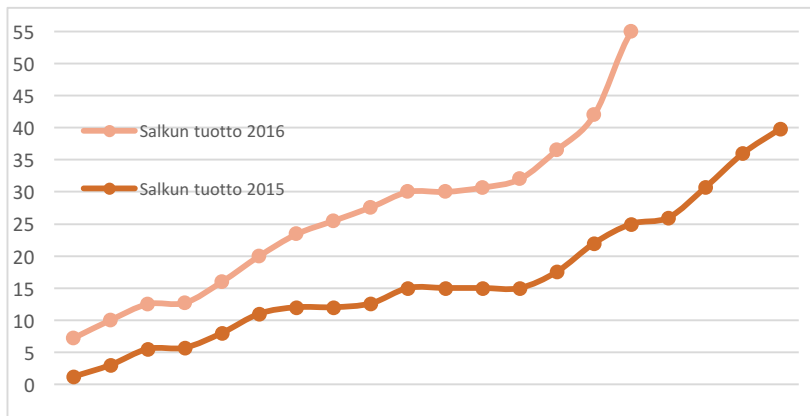
Kuvio 11. Tiedon hyödyntäminen



Suurin osa vastaajista tekee sijoituspäätöksen kuitenkin intuitiivisesti Investorin käyttäjät 58% ja muut 50%. Investorin käyttäjät hyödyntävät toiseksi eniten uutisia sijoituspäätöstä tehdessä 49% ja muut 34%. Tunnuslukujen perusteella 45% kaikista vastaajista tekee sijoituspäätöksen. Investorin käyttäjistä 37% tekee sijoituspäätöksen analyytikoiden mielipiteiden mukaisesti ja muista vain 19%. Tilastojen perusteella Investorin käyttäjistä 33% ja muista 22%. Logaritmien perusteella tekee vähiten vastaajista sijoituspäätöksiä.

Tuottoprosentin kehityksen perusteella vuonna 2016 Nordea Investorin käyttäjien osakesalkut ovat tuottaneet paljon paremmin. Vuosi 2015, jolloin Investorin ei ole ollut käytössä salkut ovat tuottaneet hieman huonommin. Toki suurin osa vastaajista n. 70% ei tiennyt oman osakesalkun tuottoa. Tuottoprosentit on kuvattu sivulla 28 kuviossa 12.

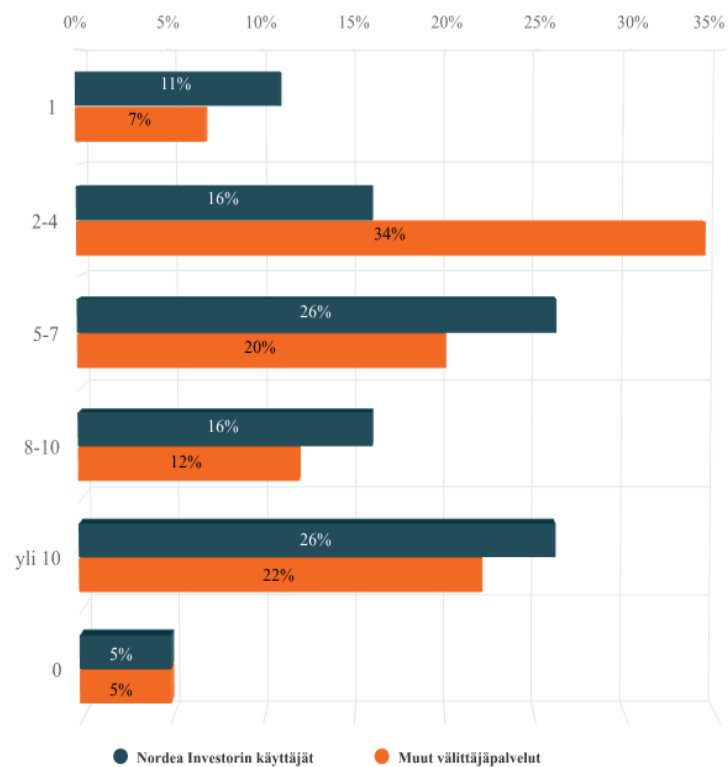
Kuvio 12. Nordea Investorin käyttäjien tuotto vuosina 2015 ja 2016



#### 8.4 Hajauttamisen vaikutus

Suurimmalla osalla 26% Nordea Investorin käyttäjistä on 5-7 suomalaista osaketta tai yli 10 osaketta salkussaan. Muiden palveluiden käyttäjillä 34% on 2-4 suomalaista osaketta. 10% kaikista vastaajista ei ole suomalaisia osakkeita ollenkaan salkussaan.

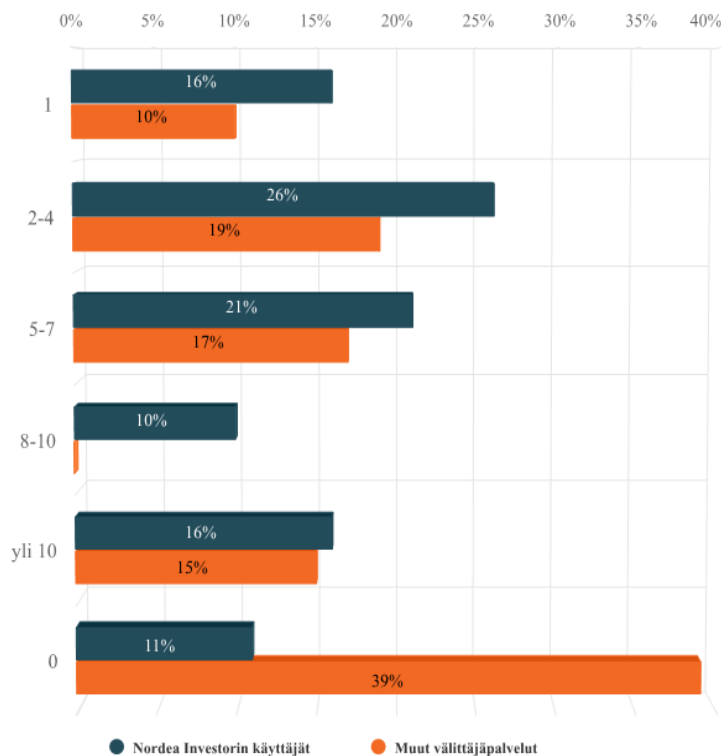
Kuvio 13. Suomalaisen osakkeiden osuus salkusta.





Ulkomaalaisten osakkeiden paino on portfoliossa 2-4 osaketta 26% Investorin käyttäjistä ja toisekseen 5-7 osaketta 21%. 39% muiden välittäjäpalveluiden käyttäjillä on 0 kappaletta ulkomaalaisia osakkeita ja Investorin käyttäjillä vain 11% ei ole yhtään ulkomaalaista osaketta. Investorin käyttäjistä 84% hajauttaa toimialoittain sekä 52% maantieteellisesti. 15% ei hajauta osakesalkkuaan ollenkaan.

Kuvia 14 Ulkomaalaisten osakkeiden osuus osakesalkusta.



### 8.5 Tutkimuksen luotettavuus ja hyödynnettävyys

Tutkimuksen kokonaisluotettavuus koostuu tutkimuksen reliabiliteetista, joka arvioi tutkimustulosten pysyvyyttä mittauksesta toiseen ja validiteetista eli tutkimuksessa on mitattu juuri sitä, mitä tutkimuksessa oli tarkoituskin mitata (Vilka 2007 150-152). Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat myös eettiset periaatteet ja sopiva aikataulu (Heikkilä 2008, 32). Tutkijan on oltava koko tutkimuksen ajan tarkka ja kriittinen. Luotettavien tulosten saamiseksi on tärkeää varmistaa, oikea otoskoko ja otoksen kato. Otannan kato tarkoittaa lomakkeen palauttamatta jättäneiden määrää. Tutkijan on asetettava täsmällisiä tavoitteita tutkimukselle, jotta se olisi validi, jos tarkkoja mittareita ei ole suunniteltu ja mitattavia käsitteitä tarkoin määritelty eivät mittaustuloksetkaan voi olla valideja (Heikkilä 2008, 29-30).

Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti on otettu huomioon jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa. Tutkimukselle on asetettu tarkkoja tavoitteita ja otoskoko on määritelty. Otoksen kato on ollut 15 henkeä, sillä alun perin otoskooksi on määritelty maksikissaan 100 henkeä. Otokskoko on ollut peruskokoon nähden huomattavan pieni, joten tutkimustuloksia ei ole voinut yleistää. Webropolin ja Excelin ohjelmien avulla on saatu automaattisesti tarkat mittaustulokset, sillä niitä ei ole tarvinnut erikseen syöttää järjestelmään. Kysymykset on suunniteltu huolellisesti ja mietitty tarkoin miten mahdolliset vastaajat voisivat vastata. Toki on mahdollista, että vastaajat ovat vastanneet huolimattomasti kysymyksiin tai niiden ymmärtämisessä on ollut ongelmia. Osa vastaajista on voinut myös vastata epäluotettavasti kysymyksiin, joka on voinut vääristää tulosta. Tutkimustuloksista on kuitenkin saatu vastauksia tutkimusongelmaan, joten tutkimusta voidaan pitää tarpeeksi luotettavana.

Tutkimuksessa oli avoin kysymys vuosiluvuista, milloin vastaajat olivat käyttäneet aikaisempaa välittäjäpalvelua. Vuosilukuja oli hankala korreloida vastaajien kesken, joten tutkimuksen tulokset vuosilukujen osalta voivat olla puutteelliset. Vastaajista 60% ei osannut myöskään sanoa salkkunsu tuottoprosenttia vuonna 2015 ja 51% tuottoa vuodelle 2016, joten vastaajaprosentti tuottoprosenteille jäi vuodelle 2015 40% ja vuodelle 2016 49% eli noin puolet ja puolet. Tällöin tässä kohtaa vastaajien määrä on ollut suhteellisen pieni verrattuna koko otoskoko.

Tutkimus on suoritettu anonyymisti ja rikkomatta eettisiä periaatteita. Tutkimusta ei ole suoritettu toimeksiantona millekään taholle, joten tutkimustulokset on esitetty hyvän tutkimustavan mukaisesti painottamatta mitään yksittäistä osapuolta. Tutkimuksen aikana on otettu huomioon tutkimuksen eettiset periaatteet ja tutkimukseen ei ole vaikuttanut tutkijan omat poliittiset ja moraaliset vakaumukset. Tutkimuksesta on pyritty luomaan mahdollisimman läpinäkyvä liittämällä kyselylomake opinnäytetyön liitteisiin.

Toimintatavat sekä lähteiden kriittisyyttä on pohdittu ja valittu luotettavat lähteet, jotka on esitelty opinnäytetyön lopussa. Lähteinä on käytetty Haaga-Heliassa käytettyjä kurssikirjallisuutta, englanninkielistä kirjallisuutta liittyen markkinatutkimukseen, ajankohtaisia lehdiartikkeleita ja internetjulkaisuja tunnetuilta yhtiöiltä kuten pörssisäätiö, tilastokeskus ja Nasdaq, jotka ovat alan ammattilaisen kirjoittamia. Opinnäytetyön aikataulu on suunniteltu huolellisesti ja realistisesti, sekä annetun valmistumisaikataulun puitteissa. Opinnäytetyön kirjoittamiseen on aiheuttanut viiveitä oman uran kehittäminen ja vakituinen työ. Opinnäytetyön jokaiseen osioon on käytetty tarpeeksi aikaa ja ennen työn laatimista on kirjoitettu opinnäytetyösuunnitelma, jonka puitteissa olen toiminut.

Uskon että tutkimustuloksilla on hyötyä niin muille osakesijoittajille kuin välittäjäpalveluiden kehittäjille. Osakesijoittajat voivat raporin avulla perehtyä osakesijoittamisen historiaan Suomessa ja mahdollisesti verrata välittäjäpalveluita keskenään, teoriaosuuden ja tutkimusosuuden osioista, ja miettiä mikä heille on välittäjäpalvelussa tärkeintä. Kehittäjille tämä tutkimus voi toimia pohjana laajemmalle tutkimukselle ja osakesijoittajan näkökulmana siitä mitä lisäarvoa erilainen sisältö tuo sijoittajalle. Suunnitelmissa on hyödyntää kyseistä tutkimusta ja esitellä se mahdollisesti Nordea Investorin kehittäjille.

## 9 Pohdinta ja kehitysehdotukset

Tämän luvun tarkoituksena on käydä läpi tutkimuksen analyysin tulokset ja tehdä siitä johtopäätelmät sekä pyritään löytämään vastaukset tutkimusongelmaan. Johtopäätelmissä verrataan tutkimustuloksia teoreettiseen viitekehykseen. Lisäksi tuodaan kehitysehdotuksia Nordea Investorille ja arvioidaan omaa suoriutumista opinnäytetyöprosessista.

### 9.1 Nordea Investorin vaikutukset sijoittajakäyttäytymiseen

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on auttaa kehittämään erilaisia välittäjäpalveluita ja tuoda eri välittäjäpalvelun tarjoajille tietoa siitä, miten heidän tulisi kehittää palveluitaan. Tärkeintä on kuitenkin, miten välittäjäpalvelut ovat vaikuttaneet suomalaisen sijoituskäyttäytymiseen, sillä aikaisempien tutkimusten perusteella suomalaiset osakesijoittajat ovat sijoittaneet melkein ainoastaan suomalaisiin osakkeisiin, mikä on vaikuttanut suomen markkinatilanteeseen suhteellisen negatiivisesti kriisien aikana.

Voidaan todeta tutkimustuloksen perusteella, että Nordea Investorin käyttäjien sijoituskäyttäytyminen on muuttunut positiiviseen suuntaan, sillä heidän osakesalkun tuotto on ollut parempi verrattuna vuoteen 2015, jolloin Nordea Investoria ei vielä ole ollut käytössä. Suhteellisesti Nordea Investorin käyttäjillä on saman verran sekä suomalaisia että ulkomaalaisia osakkeita. Tämän perusteella voidaan olettaa, että suomalaisilla osakesijoittajilla on tasapainoiset osakesalkut ja maantieteellisesti tarpeeksi hajontaa. Tähän on vaikuttanut välittäjäpalvelun kustannukset, sillä suurin osa vastanneista on valinnut oman välittäjäpalvelun nimenomaan halvan hinnan perusteella. Aikaisempien tutkimusten perusteella suomalaisilla on ollut historiallisesti vain yhtä osaketta salkussaan ja tämän tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että se on selvästi muuttumassa.

Suurin osa kaikista vastaajista käyttää kuitenkin edelleen jonkin pankin verkkopankkia mieluummin kuin onlinevälittäjää. Nordea Investorin käyttäjistä suurin osa on ollut aina Nordean asiakkaita, joka on osa syynä siihen miksi käyttävät nyt Nordea Investoria. He ovat myös kokeneet helpoksi sen, että muut pankkipalvelut ovat samassa paikassa. Tästä voidaan todeta, että vastaajien kesken on pysynyt trendi käyttää perinteistä välittäjää onlinevälittäjän sijaan, joka osaksi johtuu siitä, että välittäjät pitävät perinteistä suomalaista välittäjää luotettavampana, kuin etävälittäjää.

Vastaajista 28% käy osakekauppaa Nordea Investorin kautta. Nordnet Marketsia käyttää 36% vastaajista. Tästä voimme huomata, että Nordea Investor ja Nordnet Markets selkeästi kilpailevat keskenään asiakkaista. Tärkeimmäksi tekijäksi välittäjäpalvelun välillä on

koettu sen kaupankäyntikustannukset. Toiseksi tärkeämpänä on ollut se, että on pankki-palvelut samassa paikassa. Nordnetin Marketsin osalta on koettu tärkeänä lisäpalveluita kuten Sharevilleä, mikä on Nordnetille tärkeä kilpailu etu, sillä samankaltaista palvelua ei löydy muilta välittäjiltä.

Kolmanneksi tärkeämpänä on pidetty palvelun luotettavuutta, mikä vaikuttaa siihen, että suurin osa vastaajista on valinnut suomalaisen tai suomessa toimivan välittäjäpalvelun. Kaikista eniten vastaajat käyttävät sijoittamiseen sekä mobiililaitetta että tietokonetta, joten voidaan uskoa, että tämä vaihtoehto on yleistynyt verrattain aikaan, jolloin kauppaa käytiin ainoastaan tietokoneella tai pankkikonttorissa. Pelkästään mobiililaitetta kaupankäyntiin käydään yhä suhteellisen vähän. Vastaajien kesken voidaan olettaa, että suurin osa seuraa markkinoita ja sen kehitystä mobiililaitteella, mutta useimmiten tekee sijoitu toimeksiantoja tietokoneella.

Nordea Investorin käyttäjät ovat kokeneet hieman helpommaksi markkinatiedon, tiedon osakkeista ja uutisten löytymisen. Investorin käyttäjät arvostavat myös mahdollisuutta muokata palvelua omanlaiseksi. Investorin käyttäjät eivät ole kokeneet analyysijä laadukkaiksi ja palvelun käyttöönoton suhteellisen vaikeaksi. Muut välittäjäpalveluiden käyttäjät ovat kokeneet palvelunsa halvemmaksi kuin Nordea Investorin käyttäjät, joka herättää ajatuksia siitä onko vastaajilla todellinen tieto hintavertailuista vai onko media antanut vääristyneen kuvan palveluiden hinnoista. Kehitysehdotuksiin Investorin käyttäjät ovat korostaneet myös analyysien puuttumisen, joka on ilmeisesti suuri ongelma Nordea Investor ohjelmassa.

Vastausprosentti on kuitenkin suhteellisen pieni verrattuna Investorin käyttäjien todelliseen määrään, joten tutkimustuloksia ei voida täysin yleistää kaikkiin Nordea Investorin käyttäjiin. Tämän tutkimus voi toimia esitutkimuksena todelliselle asiakastutkimukselle, jolloin Nordea Investorin kehittäjät voivat jatkaa tutkimusta ja analysoida omaa palvelua suhteessa kilpailijoihin.

## **9.2 Kehitysehdotukset**

Selkeä kehityksen kohteeksi Nordea Investorin palvelussa on ilmennyt analyysien laatu ja tunnuslukujen puute. Markkinakatsaukset ja osakkeista löytyvä tieto on kuitenkin helposti löydettävissä. Ehdottaisinkin että Nordea Investor keskittyisikin analyysien laatuun eikä niiden määrään, sillä tieto on se minkä perusteella osakesijoittajat tekevät päätöksensä ja arvostavat tätä eniten palvelussa.

Nordea Investorin käyttäjillä on selkeä kilpailuetu hinnoittelun suhteen. Vaikuttaisi kuitenkin siltä, että useampi käyttää silti Nordnet Marketsin välittäjäpalvelua. Sijoittajien keskuuteen olisi hyvä levittää tietoa esimerkiksi markkinoimalla Investorin hintaa ja sitä että kaikki pankkipalvelut voivat olla samassa paikassa. Investorissa on myös suhteellisen paljon markkinapaikkoja verrattuna muihin välittäjäpalveluihin, joka voisi houkuttaa erityisesti asiakkaita, jotka ovat kiinnostuneita myös ulkomaan markkinoista. Nordnet Marketsin käyttäjistä suurin osa on kokenut palvelun helposti otettavaksi käyttöön verrattuna Nordean Investoriin, sillä Nordnet Marketsin saa saman tien käyttöönsä toisen pankin verkkopankkitunnuksilla. Nordea Investorin käyttöön otossa voi kestää muutama päivä.

### **9.3 Jatkotutkimusehdotukset**

Yhteiskunnallisesti olisi tärkeää saada sijoittajien tietoisuutta maantieteellisestä hajauttamisesta, sillä suhteellisen moni suomalaisista sijoittaja arvostaa enemmän suomalaisia yhtiöitä sijoittamisen muodossa, kuin ulkomaisia ja kuvittelee että tuntee yhtiön. Kuten tutkimuksessa todettiin, suurin osa vastanneista sijoittajista tekee sijoituspäätöksen puhtaasti intuitiivisesti. Mielenkiintoista on myös huomata, miten Target2-securities-arvopapereiden toimitusjärjestelmä tulee vaikuttamaan välittäjäpalveluiden nopeuteen ja hintaan tulevaisuudessa. Tällaisen tiedon luominen olisi helpointa valtakunnallisen tutkimuksen muodossa, jonka toteuttaisi esimerkiksi finanssivalvonta yhteistyössä korkeakoulun kanssa.

Tämän tutkimuksen jatkotutkimuksena voisi olla, laajempi tutkimus Nordea Investorin käyttäjäystävällisyydestä ja siitä mitä palveluita Investorin käyttäjät todella arvostavat palvelussa ja mistä ovat valmiita maksamaan. Olisi mielenkiintoista nähdä minkälainen tutkimustulos olisi laajemmalla otosryhmällä.

Tärkeää olisi myös saada tietoa kilpailijoista kuten Nordnetin Marketsista, sillä moni kokee Marketsin paljon laadukkaammaksi ja käyttäjäystävällisemmäksi. Tämä voi kuitenkin olla haastavaa, mutta kuitenkin täysin toteutettavissa, mikäli tutkimuksen toteuttaisi puolueeton taho. Tämä voi kuitenkin olla sellaista tietoa mitä on vaikea kerätä.

### **9.4 Opinnäytetyön ja oman kehittymisen arviointi**

Opinnäytetyö prosessi on ollut haastava ja pitkä projekti verrattuna aikaisempiin töihin joita olen tehnyt. Ohjaavan opettajan tuki ja itse määritelty aikataulu on kuitenkin auttanut minua eteenpäin sekä selkeyttivät aiheen valintaa, ideointia ja suunnittelua. Aihe oli minulle ihan uusi enkä ole itse sijoittanut aikaisemmin osakkeisiin, mutta olen työskennellyt asiakaspalvelutyössä, jossa kohtasin päivittäin osakesijoittajia. Aiheen valinta on tuonut

minulle asiantuntemusta ja auttanut minua kehittymään työssäni osakesijoittamisen parissa sekä kehittänyt minua osakesijoittajana. Tämän opinnäytetyön avulla olen saanut kattavaa taustatietoa sijoittamisesta ja olen aloittanut sijoittamisen itse.

Tutkimuksen alkuperäinen suunnitelma olisi ollut toteuttaa tämä tutkimus yhteistyössä Nordean kanssa, joka osaltaan hidasti prosessia. Päätin kuitenkin toteuttaa tutkimuksen itse, sillä aihe oli minulle niin mielenkiintoinen ja ajankohtainen. Ennen kaikkea opinnäytetyöprojektistä on ollut hyötyä minulle itselleni. Tämän johdosta tutkimus ei vastannut aivan sitä laajuutta mitä halusin, mutta on mielestäni tarpeeksi laaja ja monipuolinen. Tutkimustuloksista saatiin se tieto, mitä olikin tarkoitus saada.

Opinnäytetyöprosessi on kehittänyt akateemista kirjoittamista sekä ymmärrystä tieteellisestä tutkimusprosessista. Kaikkein haastavinta työssäni on ollut kyselylomakkeen laatiminen niin että se todella tutkii sitä asiaa mitä halusinkin tutkia. Teorian hyödyntäminen oli myös hankalaa, sillä aikaisempaa samankaltaisia tutkimuksia ei ole ja digitaaliset välittäjäpalvelut ovat suhteellisen uusi käsitä. Onnistuin kuitenkin rajaamaan aiheen niin että se kohtaa tutkimuksen tavoitteen kanssa ja luomaan sellaisen kyselylomakkeen joka vastaa aihevalintaani. Mielekästä oli huomata, että sain vastauksia suhteellisen paljon kyselyyn ja sain paljon enemmän vastauksia mitä olin odottanut. Tämä kielii selkeästi siitä, että sijoittajia kiinnostaa myös kyseinen aihe.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön toteutus sujui mielestäni erityisen hyvin, ottaen huomioon ne haasteet joita kohtasin. Pysyin myös valmistumisaikataulussa, vaikka työskentelenkin kokopäiväisesti opinnäytetyöprosessin ohella. Tämän takia tein työtä hyvin itsenäisesti ja tukenani oli opinnäytetyöohjaaja sekä muut opiskelijakollegat, jotka olivat jo kirjoittaneet opinnäytetyön. Opinnäytetyön prosessiin varattiin aikaa noin puoli vuotta, jolloin pystyin perusteellisesti perehtymään työhön. Sain vastauksen tutkimusongelmaan ja alaongelmaan ja ennen kaikkea oma osaamiseni kehittyi. Koen nyt olemaan valmiimpi suurien projektien toteuttamiseen, ja aionkin hyödyntää tätä osaamista urallani sekä jatko-opinnoissani.

## Lähteet

Danske Bank Oyj. 2017, Danske Investor. Luettavissa: <https://www.danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/Saasta-ja-sijoita/Pages/Danske-Investor.aspx>. Luettu: 14.5.2017.

Euroclear 2017. 25 suurinta suomalaista osakkeiden liikkeeseenlaskijaa. Luettavissa: [https://my.euroclear.com/fi/login.html?resource=%2Fcontent%2Foperati-ons%2Fefi%2Ffi%2Fnews%2Fpublic%2Feuroclear-finlandin-tilastot%2Ftilastot-omis-tustiedot.html&j\\_reason=unknown](https://my.euroclear.com/fi/login.html?resource=%2Fcontent%2Foperati-ons%2Fefi%2Ffi%2Fnews%2Fpublic%2Feuroclear-finlandin-tilastot%2Ftilastot-omis-tustiedot.html&j_reason=unknown). Luettu: 20.6.2017.

Euroopan keskuspankki 2017. TS2. Luettavissa: <https://www.ecb.europa.eu/paym/t2s/html/index.en.html>. Luettu: 19.6.2017.

Finanssiala FA 2017. SÄÄSTÄMINEN, LUOTONKÄYTTÖ JA MAKSUTAVAT. IRO Research Oy. Luettavissa: <http://www.finanssiala.fi/materiaalipankki/tutkimukset/Sivut/default.aspx>. Luettu 20.6.2017.

Finanssialan keskusliitto FK 2011. Tilastotietoja pankkien maksujärjestelmistä Suomessa.2001-2010. Asiakkaan ja pankin väliset tietoyhteys sopimukset ja niiden avulla tehdyt tapahtumat. Finanssialan keskusliitto. Luettavissa: [http://www.finanssiala.fi/tilastot/Tilastoja\\_pankkien\\_maksujarjestelmista\\_2001-2010.pdf](http://www.finanssiala.fi/tilastot/Tilastoja_pankkien_maksujarjestelmista_2001-2010.pdf). Luettu: 17.6.2017

Finanssialan keskusliitto FK 2015. SÄÄSTÄMINEN, LUOTONKÄYTTÖ JA MAKSUTAVAT. IRO Research Oy. Luettavissa: [http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FK-Julkaisu-Saastaminen\\_luoton kaytto\\_ja\\_maksutavat\\_2015.pdf](http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FK-Julkaisu-Saastaminen_luoton kaytto_ja_maksutavat_2015.pdf). Luettu 10.5.2017.

Fusion Media Ltd. 2017. Investing.com. Luettavissa: <https://fi.investing.com/indices/major-indices>. Luettu: 28.10.2017.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. Uud. p. Edita. Helsinki.

Hurmerinta, M. 2016. Nordnetille selkäsauna hintakilpailussa. Arvopaperi. 8, 100-101. Luettavissa: [https://summa.talentum.fi/article/ap/8-2016/nordnetille-selkasauna-hintakilpailussa/319212?\\_ga=2.160409781.926822650.1495811012-1611558509.1495810589#](https://summa.talentum.fi/article/ap/8-2016/nordnetille-selkasauna-hintakilpailussa/319212?_ga=2.160409781.926822650.1495811012-1611558509.1495810589#). Luettu: 24.5.2017

Hyöty, J. 2016. Osakekeissien pauloissa. Talentum. Helsinki.



Kallunki, J-P. Martikainen, M. & Niemelä, J. E. 2011. Ammattimainen sijoittaminen. Talentum Oyj. Helsinki.

Kantanen, P. 2012. Aikamatka pörssiin: Osakekirjat kertovat. Talentum. Helsinki.

Keloharju, M. & Lehtinen, A. 2015. Share ownership in Finland 2015. Luettavissa: [http://finance.aalto.fi/en/midcom-serveattachmentguid-1e523e092369ef823e011e5acad6f9ed43a030c030c/shareownership\\_2015\\_r6\\_nointernetappendix.pdf](http://finance.aalto.fi/en/midcom-serveattachmentguid-1e523e092369ef823e011e5acad6f9ed43a030c030c/shareownership_2015_r6_nointernetappendix.pdf). Luettu: 25.5.2017.

Knupfer, S. & Puttonen, V. 2014. Moderni Rahoitus. Talentum. Helsinki.

Kontkanen, E. 2014. Pankkitoiminnan käsikirja. 4. Uudistettu painos 2014. Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy Finva.

Leppiniemi, J. 2002. Pörssikurssi. WSOY.

Markowitz, H. 1952. Portfolio Selection. The Journal of Finance, 7, 1. Luettavissa: [https://www.math.ust.hk/~maykwok/courses/ma362/07F/markowitz\\_JF.pdf](https://www.math.ust.hk/~maykwok/courses/ma362/07F/markowitz_JF.pdf). Luettu: 28.8.2017.

Mishkin, F. S. 2016. The economics of money, banking and financial markets. Apostolos serletis. University of Calgary. Canada.

Mäntylä, J-M. 2016. Kun välittäjät kilpailevat, sijoittaja hyötyy. 12.10.2017. Luettavissa: <http://www.talouselama.fi/sijoittaminen/kun-valittajat-kilpailevat-sijoittaja-hyotyy-6588509>. Luettu 10.5.2017.

Nasdaq 2016. Opi osakkeet. Helsinki.

Naukkarinen, J. 2017. Osakeopas. Pörssisäätiö. Helsinki. Luettavissa: [http://www.porssisaatio.fi/wp-content/uploads/2017/05/osakeopas\\_2017\\_172x250\\_FINAL\\_muokattu.pdf](http://www.porssisaatio.fi/wp-content/uploads/2017/05/osakeopas_2017_172x250_FINAL_muokattu.pdf). Luettu: 9.5.2017

Nordea 2016. Nordea Investorilla hoidat sijoitukset mobiilisti. Luettavissa: <https://www.nordea.com/fi/media/uutiset-ja-lehdistotiedotteet/News-fi/2016/2016-05-13-nordea-investorilla-sijoitukset-mobiilisti.html>. Luettu: 16.5.2017.

Nordea 2017a. Digipossu ja Digiosakkeet? Nordea Seuraa tarkkaan fintech-alan kehitystä. Luettavissa: <https://www.nordea.com/fi/media/uutiset-ja-lehdistotiedotteet/news-group/-2017/Digipigs-and-digistocks-Nordea-is-watching-the-fintech-space-closely.html>. Luettu: 26.7.2017.

Nordea 2017b. Kaupankäynti verkossa. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/saastot/sijoittaminen/kaupankaynti-verkossa.html>. Luettu: 2.3.2017.

Nordnet Bank AB Suomen sivuliike 2017. Nordnet Markets. Luettavissa: <https://www.nordnet.fi/palvelut-ja-tuotteet/nordnet-markets/nordnet-markets.html>. Luettu 14.5. 2017.

Nordnet Bank AB Suomen sivuliike 2017. Osakkeet ja Osakesijoittaminen. Luettavissa: <https://www.nordnet.fi/palvelut-ja-tuotteet/sijoitukset/osakkeet.html>. Luettu: 14.5.2017.

Oksaharju, J. 2013. Hajauta tai Hajoaa. Oksaharju Capital Oy. Helsinki.

OP Osuuskunta 2017. Kansainvälinen osakesijoittaminen. Luettavissa: <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/saastot-ja-sijoitukset/osakkeet,-etf:t-ja-johdannaiset/osakesijoittajan-palvelut-verkossa/kansainvalinen-sijoittaminen?id=36114&srcpl=8>. Luettu: 14.5.2017.

Pilbeam, K. 2010. Finance & financial markets. Palgrave.

Pörssisäätiö 2010. Mitä arvopapereista tulisi tietää? Opettajan opas. Helsinki. Luettavissa: [http://www.porssisaatio.fi/en/wp-content/uploads/2012/01/matt2010\\_2.pdf](http://www.porssisaatio.fi/en/wp-content/uploads/2012/01/matt2010_2.pdf). Luettu: 24.5.2017

Saario, S. 2007. Miten sijoitan pörssiosakkeisiin. WSOY. Helsinki.

Saario, S. 2016. Miten sijoitan pörssiosakkeisiin (12. uudistettu painos.) Talentum Pro. Helsinki.

Tilastokeskus 2017. Väestörakenne. Luettavissa: [http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html#väestörakenne31.12](http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#väestörakenne31.12). Luettu: 1.10.2017.

Ulkoministeriö, 2012. Maailman markkina 2012. Edit Prima Oy. Helsinki.

Ulkoministeriö. 2017. Maailman markkinat 2017-2018. Edit Prima Oy. Helsinki.

Vaihekoski, M. 2001. Kansallisten arvopaperimarkkinoiden merkitys suomelle. Suomen pörssisäätiö, tutkimusraportti. Helsinki.

Vilkka H. 2007. Tutki ja Mittaa. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Luettavissa: <http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>. Luettu: 4.10.2017.

Ylikoski, T. Järvinen, R. & Rosti P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu: menestystekijä finanssialalla. Finanssi ja vakuutuskustannus Oy FINVA.

# Liitteet

## Liite 1. Kyselylomake

**Statistics**

Tutkimuskysely 

1. Sukupuoli \*

Nainen  Mies

2. Ikä \*

3. Koulutus \*

Peruskoulu  
 Lukio/Ammattikoulu  
 Ammattikorkeakoulu  
 Yliopisto

4. Missä käyt osakekauppaa? \*

pankkikonttorissa  
 verkkopankissa  
 soittamalla välittäjälle  
 Virtuaalinen välittäjäpalvelu

5. Mitä kanavaa käytit osakekaupoissa aikaisemmin? \*

pankkikonttoria  
 verkkopankia  
 soittoa välittäjälle  
 virtuaalivälittäjä  
 olen käyttänyt aina samaa kanavaa

6. Minkä palvelun kautta käyt osakekauppaa? \*

Nordea Investor  
 Jonkin pankin verkkopankki  
 Nordnet Markets  
 Danske Investor  
 OP- eTrade  
 Muu mikä?

7. Millä perusteilla olet valinnut kyseisen palvelun välittäjän? (valitse 1 tai useampi vastausvaihtoehto) \*

Hinta  
 Ammattitaito  
 Luotettavuus  
 uutiset ja analyysit  
 Visuaalinen ilme  
 Muu, mikä?

8. Mitä palvelua olet käyttänyt aikaisemmin? \*

Nordea Investor  
 Jonkin pankin verkkopankki  
 Nordnet Markets  
 Danske Investor  
 OP Market  
 Muu, mikä?

9. Minä vuosina/vuotena olet käyttänyt aikaisempaa palvelua? \*

Olen käyttänyt aikaisempaa palvelua vuosina   
 Olen aina käyttänyt samaa palvelua

10. Millä laitteella käyt osakekauppaa? \*

Tietokone  
 Mobiililaitte  
 Sekä tietokoneella että mobiililaitteella  
 Puhelinsoitto välittäjälle

11. Mitä palvelusta löytyviä tietoja hyödynnät eniten? \*

Twitter viestit  
 Reaaliaikaiset kurssit  
 Kauppalehden uutiset  
 Analyysit  
 Tunnusluvut  
 Sijoittajan koulu  
 En hyödynnä palvelusta löytyviä tietoja  
 Muu mikä?

13. Miten tyytyväinen asteikolla 1–5 olet ollut nykyiseen välittäjäpalveluun? (1 = vasemmanpuoleinen vaihtoehto, 5= oikeanpuoleinen vaihtoehto) \*

	1	2	3	4	5
Visuaalinen ilme on selkeä	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Analyytit ovat laadukkaat	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaupankäytikustannukset ovat edulliset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu toimii nopeasti	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu on tuotettava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu on helppo ottaa käyttöön	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu on muokattavissa omien tarpeiden mukaisesti	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaupanteko on helppoa	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löydän palvelusta haluamani tuotteet	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Markkinapaikkoja on tarpeeksi laajasti	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietoa markkinoista saa heloisti palvelun kautta	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietoa osakkeista saa kattavasti	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löydät haluamasi uutiset helposti	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Visuaalinen ilme on sekava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Analyytit eivät ole laadukkaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaupankäytikustannukset ovat kalliita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu toimii hitaasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu on epäluotettava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu on vaikea ottaa käyttöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelua ei voi muokata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaupanteko on vaikeaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En löydä haluamiani tuotteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Markkinapaikkoja on vähän	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietoa markkinoista saa vaikeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietoa osakkeista saa vähän	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En löydä uutisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Miten kehittäisit välittäjäpalvelua, jota käytät? \*

15. Kuinka monta osaketta sinulla on salkussa yhteensä? \*

- 1  
 2-4  
 5-7  
 8-10  
 yli 10

16. Kuinka monta suomalaista osaketta sinulla on salkussa? \*

- 1  
 2-4  
 5-7  
 8-10  
 yli 10  
 0

17. Kuinka monta ulkomaalaista osaketta sinulla on salkussa? \*

- 1  
 2-4  
 5-7  
 8-10  
 yli 10  
 0

18. Mistä haet tietoa markkinoista? \*

- Lehdistä Nasdaqin tuottama informaatio  
 Analytikoitten lehtiartikkelit  
 Analytikoitten ennusteet  
 Uutiset lehdissä ja Tv:ssä  
 Yhtiön viralliset tiedotteet  
 Luotettavat Blogit  
 Muualta mistä?

19. Teetkö lopullisen sijoitus päätöksen?(valitse 1 tai useampi vastausvaihtoehto) \*

- Tilastojen perusteella  
 Tunnuslukujen perusteella  
 Intuitiivisesti  
 Analytikoitten mukaan  
 Uutisten perusteella  
 Logaritmien avulla  
 Yrityksen tiedotteiden perusteella  
 Väittäjän suosituksen perusteella

20. Miten sijoituksesi ovat hajautettu? (valitse 1 tai useampi vastausvaihtoehto) \*

- Toimialoitain  
 Maantieteellisesti  
 Ajallisesti  
 En ole hajauttanut osakesijoituksia

21. Mikä on salkkusi tuotto vuodelta 2015? \*

Esimerkki miten voit halutessasi laskea salkun tuoton:

1. Ensín lasketaan vuosituotto per osake  

$$\frac{\text{osakkeen hinta vuoden lopussa} - \text{osakkeen hinta vuoden alussa} + \text{saadut osingot}}{\text{osakkeen hinta vuoden alussa}} \times 100\%$$

2. Selvitetään osakelajikohtainen prosenttiosuus koko salkusta  
 Esimerkiksi salkussasi on 3 osaketta. A osaketta 150/kpl, B 200kpl ja C 50 kpl, Yhteensä osakkeita on salkussa 400kpl. A:n osuus on  $150/400=0,375=37,5\%$ , B 50%, C 12,5%

3. Oletetaan että osakkeiden tuotot on laskettu per osake 1. kaavan mukaan, jolloin salkun arvo saadaan laskettua:  
 $0,375 \times 18,39\% + 0,50 \times 30\% + 0,125 \times 15\% = 23,77\%$

- En tiedä  
 Salkkuni tuotto prosentti on

22. Mikä on salkkusi tuotto vuodelta 2016? \*

En tiedä

Salkkuni tuotto on ollut

## Liite 2. Saatekirje



**Anna-Maria Gadimova** jakoi linkin.

...

25. lokakuuta kello 12:07

Hei sijoittajat,

Olet varmasti vertaillut erilaisia sijoituspalveluita, ja tutustunut niiden ominaisuuksiin?

Nyt on mahdollisuus vastata kyselyyn, joka tutkii miten erilaiset välittäjä palvelut ovat muuttuneet mahdollisesti sijoittajien käyttäytymistä vuosien varrella. Samalla tutkimus pyrkii keräämään käyttökokemuksia ja kehitysehdotuksia erilaisista välittäjäpalveluista. Kysely ei toteuteta yhteistyössä minkään palvelun kanssa, mutta siitä saattaa olla hyötyä eri palveluiden kehittäjille sekä käyttäjille.

Opiskelen Haaga-Heliassa liiketaloutta, ja olen erikoistunut rahoitukseen. Tutkimus on osa opinnäytetyötä joka käsittelee markkinoilla olevia välittäjäpalveluita sekä miten ne ovat vaikuttaneet sijoittajan käyttäytymiseen. Kyselyn avulla selvitetään sijoittajien mielipidettä palvelusta, jota hän käyttää ja miten uudenlaiset välittäjä palvelut ovat vaikuttaneet osakesijoitusten hajauttamiseen.

Kysely koostuu 23. kysymyksestä, joista suurin osa on monivalintakysymyksiä. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti. Mikäli teille tulee jotain kysyttävää kyselyä koskien, ottakaa rohkeasti yhteyttä minuun!

[www.webropolsurveys.com](http://www.webropolsurveys.com)