

# **Vuokrahuoneistovälittäjien osaamis- vaatimukset tulevaisuudessa**

Julius Kotanen

Opinnäytetyö

Lokakuu, 2019

Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Restonomi (AMK), Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Käyttäjälähtöiset tilapalvelut

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

JAMK University of Applied Sciences

Tekijä(t) Kotanen, Julius	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Lokakuu 2019
	Sivumäärä 55	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Vuokrahuoneistovälittäjien osaamisvaatimukset tulevaisuudessa</b>		
Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja palveluliiketoiminta		
Työn ohjaaja(t) Kirsti Hintikka-Mäkinen		
Toimeksiantaja(t)		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka vuokrahuoneistovälitys tulee muuttumaan viiden vuoden sisällä sekä mitä osaamista tulevaisuudessa vaaditaan välittäjiltä. Tutkimus rajattiin koskemaan ainoastaan vuokrahuoneistovälitystä, jonka liiketoiminta perustuu vuokrasopimuksiin. Tutkimuksen tulokset auttavat välittäjiä sekä välittäjän työstä kiinnostuneita kehittämään osaamistaan. Tulokset auttavat myös kiinteistönvälitysalan yrityksiä kehittämään liiketoimintaansa. Tutkimuksella ei ollut toimeksiantajaa.</p> <p>Tutkimuksessa käytettiin laadullista tutkimusotetta. Aineiston kerääminen tapahtui Webropol-sovelluksen avulla, johon laadittiin puolistrukturoitu haastattelulomake. Haastattelulomake lähetettiin sähköisesti vuokrahuoneistovälittäjien esimiehille ympäri Suomea. Tutkimukseen osallistui yhteensä kahdeksan esimiestä. Sähköisesti kerättyä aineistoa ei tarvinnut litteroida. Aineisto analysoitiin teemoittamisen ja sisällönanalyysin avulla. Tutkimuksen tuloksia vertailtiin myös aikaisempiin tutkimuksiin, jotka käsittelivät ilmiötä.</p> <p>Tutkimus osoitti vuokrahuoneistovälityksen muuttuvan seuraavan viiden vuoden sisällä. Digitalisaatiolla tulee olemaan suuri vaikutus kiinteistönvälitysalaan ja sen toimijoihin, koska uusien innovatiivisten ratkaisuiden uskotaan yleistyvän. Kaupungistuminen tulee myös kasvattamaan kysyntää välityspalveluille kasvukeskuksissa, mutta negatiivisena vaikutuksena kysyntä tulee laskemaan harvemmin asutuilla seuduilla. Kiinteistönvälitysalan kehittyessä myös välittäjien työn uskotaan muuttuvan, mikä tuo mukanaan uusia osaamisvaatimuksia. Mahdolliset jatkotutkimuksen aiheet liittyvät digitaalisten järjestelmien kehitykseen ja asiakkaiden tyytyväisyyteen Suomessa.</p>		
Avainsanat ( <a href="#">asiasanat</a> ) Vuokrahuoneistovälitys, kiinteistönvälitysala, välittäjä, muutos, osaamisvaatimukset, tulevaisuus, kvalifikaatiot		
Muut tiedot ( <a href="#">salassa pidettävät liitteet</a> )		

Author(s) Kotanen, Julius	Type of publication Bachelor's thesis	Date October 2019
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 55	Permission for web publication: x
Title of publication <b>Future expertise requirements for rental brokers</b>		
Degree programme Degree Programme in Hospitality Management		
Supervisor(s) Hintikka-Mäkinen, Kirsti		
Assigned by		
<p>Abstract</p> <p>The aim of the study was to investigate how rental service will change over the next five years and what future expertise is required from rental brokers. The study was limited to rental service business which is based on leases. The results of the study help brokers and those interested in the work of a broker to develop their expertise. The results will also help rental service companies to develop their business. The subject of the study was not assigned by anyone.</p> <p>The study was conducted using the qualitative research approach. The material was collected through the Webropol application, which used to prepare a semi-structured interview form. The interview form was sent electronically to managers of rental service companies all over Finland. A total of eight managers participated in the study. The electronically collected material did not need to be transcribed. The material was analyzed by theming and content analysis. The results of the study were also compared with previous studies discussing with the phenomenon.</p> <p>The study showed that rental service will change over the next five years. Digitalization will have a major impact on the real estate industry and its operators, as new innovative solutions are expected to become more widespread. Urbanization will also increase the demand for brokerage services in growth centers, but as a negative effect, the demand will decrease in less populated areas. As the real estate industry develops, the work of brokers is also expected to change. Changes in the job will bring new expertise requirements with them. Possible topics for further research are related to the development of digital systems and customer satisfaction in Finland.</p>		
Keywords/tags ( <a href="#">subjects</a> ) Rental service, real estate business, broker, change, expertise requirements, future, qualifications		
Miscellaneous ( <a href="#">Confidential information</a> )		

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Tutkimusasetelma .....</b>	<b>5</b>
2.1	Tutkimusongelma ja tutkimusote .....	5
2.2	Tutkimusmenetelmät .....	7
2.3	Analyysimenetelmät.....	10
2.4	Luotettavuustarkastelu .....	12
2.5	Tutkimuksen toteutus .....	13
<b>3</b>	<b>Välityслиiketoiminta.....</b>	<b>17</b>
3.1	Vuokrahuoneistovälitys.....	17
3.2	Koulutus ja pätevyyydet.....	19
3.3	Hyvä vuokravälitystapa .....	21
3.4	Välitystoimintaan vaikuttava lainsäädäntö .....	22
<b>4</b>	<b>Työelämän osaamisvaatimukset .....</b>	<b>24</b>
4.1	Tuotannolliset kvalifikaatiot .....	25
4.2	Normatiiviset kvalifikaatiot .....	26
4.3	Kehittävät kvalifikaatiot .....	27
<b>5</b>	<b>Muutokset työelämässä .....</b>	<b>28</b>
5.1	Muutokset liiketoimintaympäristössä .....	28
5.2	Muutokset osaamisvaatimuksissa.....	29
<b>6</b>	<b>Tutkimustulokset.....</b>	<b>31</b>
6.1	Kiinteistönvälitysalan muutokset tulevaisuudessa .....	31
6.2	Muutoksien vaikutus työhön tulevaisuudessa.....	35

6.3	Tulevaisuuden osaamisvaatimukset .....	39
<b>7</b>	<b>Pohdinta.....</b>	<b>45</b>
7.1	Tutkimuksen onnistuminen.....	49
	<b>Lähteet .....</b>	<b>52</b>
	<b>Liitteet .....</b>	<b>54</b>
	Liite 1. Haastattelulomake.....	55
	<b>Kuviot</b>	
	Kuvio 1. Kvalifikaatiot.....	25

# 1 Johdanto

Jokaisella ihmisellä on toiveammatteja, ja oletetusti jokainen haluaa menestyä valitsemassaan ammatissa. Menestyminen edellyttää kuitenkin osaamista, mielenkiintoa ja kykyä sopeutua muutoksiin. Osaamista voi kehittää koulutuksen avulla, mutta yleensä koulutus antaa vain valmiuksia suoriutua työtehtävistä. Menestyvän työntekijän on tiedettävä, mitä osaamista nyt ja tulevaisuudessa tarvitaan. Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa vuokrahuoneistovälityksen tulevaisuutta ja mitä osaamista tulevaisuudessa välittäjiltä vaaditaan. Tutkimus auttaa kaikkia alalle pyrkiviä sekä toimialalla jo työskenteleviä kehittämään omaa osaamista oikeaan suuntaan, jolloin menestyminen on mahdollista. Tulosten avulla kiinteistönvälitysalan yritykset pystyvät myös kehittämään omaa liiketoimintaansa tulevaisuuden vaatimuksia vastaavaksi.

Jokaisen kasvavan yrityksen tavoitteena on lisätä tulosta ja kannattavuutta. Yrityksen kasvu edellyttää kuitenkin uusien markkinoiden valtaamista tai kustannustehokkaampia toimintatapoja, joiden avulla yritykset pyrkivät kehittämään liiketoimintaa. Suomessa yritykset eivät pysty kilpailemaan helposti kustannustehokkuudessa, koska Suomessa on suhteellisen korkean palkkataso. Kehitys ja kasvu on siis löydettävä muualta, kuten palveluiden tai henkilöstön kehityksestä. (Ojala 2008, 17.)

Suomessa kiinteistönvälitysalan yritykset tuottavat asiakkaille välitys-, arviointi- ja neuvontapalveluita. Välittäjien työ on palvelu- ja asiantuntijatyötä, jossa pyritään toimimaan linkkinä myyjän ja ostajan välillä. Välityspalvelut jaetaan yleisesti kahteen pääryhmään. Kiinteistövälitys keskittyy pääsääntöisesti myynnissä oleviin kohteisiin, jolloin työssä pyritään yhdistämään asunnon myyjä ja ostaja. Vuokrahuoneistovälitys on toimintaa, joka keskittyy vuokrasopimusten solmimiseen. Vuokrahuoneistovälittäjän työssä yritetään löytää vuokranantajalle sopiva vuokralainen tai vuokralaiselle sopiva vuokrahuoneisto. (Kiinteistönvälittäjä n.d.)

Palvelutyössä tuloksen ratkaisevat työntekijän osaaminen, kekseliäisyys, luovuus ja halu ratkaista asiakkaan ongelma. Palveluissa kaupallisesta toiminnasta huolimatta ei siirry omistusoikeutta. Palvelun tuottaja on vastuussa koko palvelusuhteen läpi osallisesta, jonka avulla palvelu tuotetaan asiakkaalle. Asiakas osallistuu myös palvelun tuottamiseen esimerkiksi henkilönä, omistamansa tuotteen tai paikan kautta. Tämä

asettaa uudenlaisia odotuksia ja haasteita palvelutoimintaan liittyville yhteistyötahoille, sosiaalisille kyvyille, osaamiselle ja mahdollisuuksille saada osaamisapua omasta organisaatiosta. Nykypäivänä kilpailukykyä rakennetaan keskittymällä ihmisiin, osaamiseen ja yhteistyöhön. (Otal 2008, 18.)

Asiantuntijatyön piirteet liittyvät nykypäivänä entistä enemmän jokaiseen työtehtävään, ei vain asiantuntijatyöhön. Nykypäivänä työtehtävissä korostuvat osaamisen ylläpitäminen ja ongelmanratkaisutaidot yksilö- sekä ryhmätasolla. Nykypäivän työssä vaadittava nopeus kuitenkin edellyttää kehittämään työtehtäviä ja ratkaisemaan tulevaisuuden ongelmat ennakkoon teoreettisella ja käsitteellisellä tasolla. Työtehtävien kasvava monimutkaisuus edellyttää yhä entistä enemmän ymmärrystä asioiden syysuhteista. (Mts. 23.)

Tutkimuksen on tarkoitus auttaa vuokrahuoneistovälittäjiä kehittämään omaa osaamistaan oikeaan suuntaan, jolloin he pystyvät tuottamaan tulevaisuudessa laadukkaampia välityspalveluita jatkuvasti muuttuvalle kysynnälle. Kiinteistönvälitysalan yritykset pystyvät myös hyödyntämään tuloksia liiketoiminnan kehittämisessä. Kiinteistönvälitysalan jatkuvan kehittymisen vuoksi tutkimuksen aihe on ajankohtainen ja hyödyllinen niin organisaatioille kuin yksilöille. Ilmiötä kartoitetaan haastattelemalla vuokrahuoneistovälitystä harjoittavien yritysten esimiehiä, jotka käytännössä johtavat vuokrahuoneistonvälittäjiä sekä kehittävät liiketoimintaa. Tutkimuksen teoriaosuudessa käsitellään ensimmäiseksi tutkimusasetelma ja tutkimuksen toteutus. Sen jälkeen perehdytään välitysliiketoimintaan ja vuokrahuoneistovälitykseen, mikä antaa lukijalle käsityksen tutkittavasta toimialasta ja ammatista. Sen jälkeen syvennytään työelämän osaamisvaatimuksiin käsitteiden avulla sekä sen eri osa-alueisiin. Tutkimuksen teoriaosuuden lopussa perehdytään kiinteistöalan muutoksiin tulevaisuudessa ja kuinka osaamisvaatimukset tulevat muuttumaan. Teoriaosuuden jälkeen tutkimuksessa perehdytään tutkimuksen tuloksiin, joista on tehty johtopäätöksiä pohdintaosuudessa. Tutkimuksen lopussa arvioidaan myös tutkimuksen luotettavuutta ja onnistuneisuutta.

Tutkimuksen aihe syntyi kirjoittajan omasta kokemuksesta, kun selvitin, minkälaista osaamista vuokrahuoneistovälittäjältä vaaditaan tulevaisuudessa. Se toimii perustana tutkimuksen tekemiselle. Tietoa kiinteistöalasta -artikkelin (n.d) mukaan vuonna 2011 Suomen kansanvarallisuudesta rakennukset ja tontit muodostavat noin 60 %, ja

kiinteistöala työllistää joka viidennen suomalaisen, joten kiinteistöalan yhteiskunnallinen merkitys on huomattava.

## 2 Tutkimusasetelma

### 2.1 Tutkimusongelma ja tutkimusote

Kiinteistöalalla välitysliiketoiminta voidaan jakaa kahteen isompaan lohkoon. **Kiinteistövälitys** määritellään toiminnaksi, jossa palkkion tai muun taloudellisen hyödyn saamiseksi sopimuksen osapuolet saatetaan yhteen luovutettaessa kiinteistöä tai sen osaa, vuokraoikeutta, rakennusta, osakkeita tai osuuksia, jotka antavat hallintaoikeuden tiettyyn kiinteistöön tai sen osaan rakennukseen taikka huoneistoon. **Vuokrahuoneistovälitys** määritellään toiminnaksi, jossa palkkion tai muun taloudellisen hyödyn saamiseksi sopimuksen osapuolet saatetaan yhteen toistensa kanssa asuin- tai liikehuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa tarkoitetun asuin- tai liikehuoneiston huoneenvuokrasopimuksen aikaan saamiseksi. (Ohje hyvästä välitystavasta 2018.)

Laadullisen tutkimuksen onnistumiseksi on tärkeää määritellä tutkimusongelma, joka toimii tutkimuksen punaisena lankana koko prosessin aikana (Kananen 2015, 41). Tutkimusongelman olisi oltava muodoltaan yksiselitteinen ja selkeä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tutkimuksen aihe on yleensä aluksi hyvin laaja kokonaisuus, mutta ennen kuin se voidaan ottaa tutkimuksen aiheeksi, sitä täytyy rajata. Rajauksen avulla ilmiön ongelma pystytään hallitsemaan, jolloin tutkimus pystytään tekemään rajallisilla resursseillakin. (Kananen 2015, 46.)

Tutkimus on rajattu vuokrahuoneistovälitykseen, koska Lankisen (2018) mukaan vuokra-asuminen on kasvussa Suomessa. Tutkimusaihe on vielä tarkemmin rajattu asuinhuoneistojen välitykseen, jotta tutkimuksen lopputuloksesta tulisi selkeä. Kananen (2015, 43) mukaan tutkimuksen aiheen tulee kiinnostaa tutkijaa, jotta motivaatio säilyisi koko tutkimusprosessin ajan.



Tutkimuksen aiheen rajauksen jälkeen tutkimusongelmaksi muodostui:

- Mitä osaamista vaaditaan tulevaisuudessa vuokrahuoneistovälittäjältä?

Seuraavat tutkimuskysymykset auttavat tutkimuksen ongelman ratkaisussa:

- Mitä osaamisvaatimuksia vuokrahuoneistovälittäjällä on tulevaisuudessa?
- Miten vuokrahuoneistovälitys tulee muuttumaan liiketoimintana viiden vuoden sisällä?
- Miten vuokrahuoneistovälittäjän täytyy reagoida tulevaisuuden muutoksiin?

Tieteellisessä tutkimuksessa yleisluontoiset ja kattavat tutkimusongelmat yleensä ajavat tiedonsaannin vaikeuksiin ja ilmiön haastavaan hallittavuuteen (Kananen 2015, 48). Tutkimuksen aihe on pyritty muotoilemaan mahdollisimman konkreettiseksi, koska se auttaa välttämään haasteita tiedonsaannissa ja teoriaosuuden kirjoituksessa.

Tieteellisen tutkimuksen tekijä on valittava tutkimuksessa käytettävät menetelmät, jonka kokonaisuutta kutsutaan tutkimusotteeksi. Tärkeää on muistaa, että tutkimusotteen valinta ei ainoastaan riitä laadukkaan tutkimuksen tekemiseen, sillä tutkimuksessa käytettävien menetelmien perusteleminen on edellytys luotettavuudelle ja uskottavuudelle. Perusteluissa on tärkeää ilmaista, miten valitut menetelmät sopivat tutkimuksen ongelmaan ja ilmiöön. Menetelmien täytyy pystyä tuottamaan oikeanlaista tutkimusaineistoa tutkimusongelman kannalta, jolloin lopputuloksesta tulee relevantti. Perusteluiden avulla tutkija pystyy vakuuttamaan tutkimuksen uskottavuuden, ja samalla osoittamaan hallitsevansa tutkimusprosessin eri vaiheet. Tutkimusotteen ja valittujen menetelmien tarkoituksena on tavoittaa tutkittava, jolloin kerätyn aineiston avulla pystytään ratkaisemaan tutkimusongelma. Tutkimusotteen valinnassa on tärkeää ottaa huomioon menetelmien osuvuus, jotta tekijä pystyy keräämään relevantin tutkimusaineiston. Tieteellisessä tutkimuksessa on myös viisasta perehtyä tutkittavaan ilmiöön ja siihen vaikuttaviin tekijöihin ennen aineistonkeruun aloittamista, koska mitä vähemmän ilmiöstä tiedetään, sitä suuremmalla todennäköisyydellä aineistonkeruussa käytettävät kysymykset eivät liity tutkittavaan ilmiöön. (Kananen 2015, 63-67.)

Tässä tutkimuksessa pyritään selvittämään ilmiötä, josta ei tiedetä entuudestaan riittävästi, jotta voitaisiin tehdä määrällinen tutkimus. Sen takia tässä tutkimuksessa hyödynnetään laadullisen tutkimuksen rakennetta ja menetelmiä, jotta aineistonkeruun lopputuloksena saadaan relevanttia aineistoa tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Tutkimuksen kohteina ovat vuokrahuoneistovälittäjien esimiehet, koska he käytännössä johtavat ja arvioivat välittäjien osaamista työsuhteen aikana. Välittäjien esimiehet kehittävät myös liiketoimintaa eteenpäin, joten heillä on tietämystä tutkitavasta ilmiöstä. Rissasen (2006) mukaan keskeisintä on tutkittavan ilmiön kontekstin tunnistaminen, koska ilmiön tausta kiinnittää erilaatuiset käsitykset ilmiöön.

## 2.2 Tutkimusmenetelmät

Tieteellisessä tutkimuksessa on määriteltävä erilaiset tutkimusmenetelmät sekä niiden valinnat ja käyttäminen. Tutkimus on menetelmien kokonaisuus, jonka ydintarkoituksena on ratkaista tutkimuksen ongelma. Tutkimusmenetelmien perusteleminen tuo ratkaisulle luotettavuutta sekä uskottavuutta. Tutkimusongelman ratkaisemiseksi tutkijan täytyy kerätä tietoa erilaisilla aineistonkeruumenetelmillä, jotta lopputuloksena saadaan tutkimuksen aineisto. Aineiston keruun jälkeen aineistot analysoidaan analyysimenetelmien avulla, jolloin tutkimusongelma saadaan ratkaistua. (Kananen 2015, 80.) Laadullisessa tutkimuksessa aineistot ovat yleensä empiirisiä laadullisia haastatteluaineistoja, koska niiden avulla voidaan nostaa esiin haastateltujen esittämiä käsitteitä ja niiden laadullisia eroja tutkittavasta ilmiöstä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tieteellisen tutkimuksen käytetyimpiä tiedonkeruutapoihin kuuluvat haastattelut ja niiden eri muodot. Haastattelutilanteessa tutkija ja haastateltava keskustelelevat tutkittavasta aiheesta. Tutkimushaastattelun päämääränä on tutkimustehtävän toteutus, eli haastattelua hyödynnetään tutkimusaineiston saantiin. Tutkimusaineiston analyysin ja tulkinnan avulla tutkija pystyy ratkaisemaan tutkimusongelman. Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä perustuu siihen, että tutkiessa ilmiötä on viisasta kysyä asioita ilmiöön liittyviltä ihmisiltä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Aineistonkeruumenetelmänä haastattelu on sopiva, jos tutkitaan mielipiteitä tai sellaisia tutkimusalueita, joista ei tiedetä paljoa. Haastattelu on myös sopiva tutkimusmenetelmä, jos tutkimuksessa käsitellään tulevaisuutta. Tutkimusmenetelmänä haastattelu on joustava, koska tutkija voi opastaa tutkittavia ja tarvittaessa laatia uusia kysymyksiä, mikäli tarve on. Haittapuolina ovat menetelmän hitaus ja mahdollinen tutkijan vaikutus tutkittavaan, koska haastattelija pystyy ohjaamaan vastaajaa keskustelun aikana. Oleellista on huomioida tutkimuksen kohderyhmä aineistonkeruumenetelmän valinnassa, jotta menetelmä olisi sopiva niin haastattelijalle kuin haastateltavalle. (Kananen 2015, 143.)

Tutkiessa liiketoimintaa on viisasta aloittaa aineiston kerääminen yritysten esimiehistä, koska he pystyvät määrittelemään laajemmin tutkittavan ongelman kuin työntekijä (Paul, Cadle & Yeates 2014). Haastateltavan täytyy kuulua ilmiön piiriin ja niihin, joita tutkittava ilmiö koskettaa (Kananen 2015, 146). Tämän tutkimuksen kohteiksi on valittu vuokrahuoneistovälitys yritysten esimiehet, koska heillä on ymmärrystä eniten tutkittavasta ilmiöstä. He käytännössä määrittelevät tulevaisuuden osamisvaatimuksia ja kehittävät liiketoimintaa eteenpäin.

Puolistrukturoidussa haastattelussa kaikilta haastateltavilta kysytään samat kysymykset samassa järjestyksessä. Formaalisuudessaan puolistrukturoitu haastattelu sijoittuu strukturoidun lomakehaastattelun ja teemahaastattelun välille. Puolistrukturoitu haastattelu on sopiva menetelmä tutkimuksiin, joissa pyritään hankkimaan aineistoa rajatuista asioista, ja sen takia haastattelutilanteet halutaan pitää ytimekkäinä ja aiheessa pysyvinä. Monessa ensimmäisessä opinnäytetyössä haastattelu muistuttaa puolistrukturoitua haastattelua. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tässä tutkimuksessa käytetään puolistrukturoidun haastattelun menetelmiä ja käytäntöjä, koska se sopii tutkimusongelman ratkaisuun parhaiten ottaen huomioon haastateltavat ja tutkimuksen luonteen. Tutkimuksen kohteena ovat vuokrahuoneistovälitysyrityksien esimiehet. Yrityksien esimiehet ovat oletetusti kiireisiä ihmisiä, joiden tavoittamisessa saattaa ilmetä ongelmia aineistonkeruun aikana. Tämän takia käytännössä optimaalisin aineistonkeruumenetelmä on puolistrukturoitu haastattelulomake, koska menetelmän avulla haastattelutilanteet pystytään pitämään ytimekkäinä (Ks. liite 1). Avoimemman aineistonkeruumenetelmän käyttöön liittyisi riski, jonka seurauksena kerätystä aineistosta voisi tulla liian laaja analysointia varten. Tällä

olisi negatiivinen vaikutus tutkimuksen luotettavuuteen. Rajatun aineistonkeruumenetelmän käytössä on tärkeää kysyä oikeat kysymykset, koska muuten kerätty aineisto ei ole relevanttia tutkimusongelman kannalta. Aineistonkeruumenetelmän valinnassa on otettu huomioon myös tutkimuksen tavoitteet ja lähtökohdat. Puolistrukturoitu haastattelu sopii myös hyvin ilmiön kartoittamiseen, koska haastattelija pystyy kysymään samat kysymykset jokaiselta haastateltavalta, jolloin aineistosta tulee yhdenmukainen. Avoimet kysymykset kuitenkin antavat haastateltavalle vapaan sanan, jolloin menetelmä ei rajoita vastauksia liikaa.

Tutkimuksessa haastatellaan ensisijaisesti tutkittavia kasvatustien, mutta puhelin- ja sähköpostihaastattelut ovat vaihtoehtoja toteutustavalle, jotta tutkimus saisi tarpeeksi osallistujia. Näiden toteutustapojen valinnassa on otettu huomioon haastattelutavat ja heidän työnsä luonne. Aineistonkeruussa tutkittaville annetaan mahdollisuus vaikuttaa haastattelun toteutustapaan, jolloin voidaan varmistaa aineiston saturatio. Riittävä aineiston määrä on edellytys tutkimuksen luotettavuudelle. Kananen (2015, 153) mukaan puhelin- ja sähköpostihaastattelut eivät varsinaisesti ole ”haastatteluita”, vaan ennemminkin haastattelua muistuttavia tilanteita, jossa tutkijan ja tutkittavan välinen kommunikointi muistuttaa kasvatustien tapahtuvaa vuorovaikutustilannetta.

Kasvatustien tapahtuvien haastatteluiden tallentamiseen on viisasta käyttää digitaalista äänennauhoitajaa, joka vapauttaa haastattelijan mekaanisesta vastausten kirjaamisesta. Äänennauhoittajan avulla haastattelija pystyy keskittymään itse haastatteluun, jolloin tilanteesta tulee luonnollisempi. Haastattelija pystyy myös seuraamaan tarkemmin haastateltavan äänensävyjä ja elekieltä, jotka voivat vaikuttaa haastattelun lopputulokseen. Äänitteiden avulla haastattelija saa myös koko haastattelun talteen ja sitä voidaan hyödyntää jälkeenpäin litteroimisessa. (Kananen 2015, 152.)

Kasvatustien tapahtuvissa haastatteluissa käytetään taltiointiin älypuhelimien äänitys-ominaisuutta, jolla saadaan laadukasta ääntä, jota on vaivatonta tulkita. Puhelimen välityksellä tapahtuvien haastatteluiden sisältö tallennetaan tietokoneelle. Sähköpostin välityksellä tapahtuvissa haastatteluissa käytetään apuna Webropol-ohjelmistoa, johon laaditaan haastattelulomake, jossa on avoimia kysymyksiä. Webropol-ohjelmiston käyttäminen estää jatkokysymyksien esittämisen, mutta aineisto pystytään kokoamaan vaivattomasti, mikä helpottaa analysoinnissa.

Litteroinnilla tarkoitetaan haastatteluiden äänitteiden purkamista tekstin muotoon, jotta niitä voidaan analysoida ja vertailla keskenään. Tärkeää litteroinnissa on huomioida analyysitapa, koska se vaikuttaa siihen, millä tarkkuudella litterointi tulee suoritettua. Mikäli tutkimuksessa kieli ja hienosyinen vuorovaikutus eivät ole tutkimuksen kohteina, on tärkeintä litteroinnissa saada kaikki olennaiset puhutut lauseet ja virkkeet kirjoitettua ylös. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tutkimuksen kasvotusten tapahtuvat haastattelut litteroidaan yleiskielen tarkkuudelle, koska tarkempi litterointi ei ole tarpeellista. Litteroinnit kirjoitetaan helposti ymmärrettäviksi ja luettaviksi, jotta niihin ei jää päällekkäispuhuntaa, taukoja eikä intonaatioita.

Kanasen (2015) mukaan laadullisessa tutkimuksessa on hankalaa määritellä haastateltavien määrää, koska se riippuu ilmiöstä ja kuinka paljon sen kanssa on tekemisissä ihmisiä. Pääsääntönä voi pitää, että haastateltavia otetaan niin paljon, että haastatteluiden vastaukset alkavat toistamaan itseään. Tätä kutsutaan saturaatioksi. Jatkuva vuorovaikutus aineistonkeruu- ja analyysivaiheessa on edellytys onnistuneelle saturaatiolle, koska sitä seuraamalla voidaan todeta saturaation toteutuminen. (Kananen 2015, 146.) Tutkimuksen haastatteluista saadun aineiston riittävyyttä arvioidaan saturaatiolla, jolloin aineisto alkaa toistaa itseään ja uudet haastattelut eivät tuo uutta tietoa tutkittavaan ilmiöön.

## 2.3 Analyysimenetelmät

Aineiston avulla tutkija yrittää ratkaista tutkimuksen ongelman, eli saada hyvän selityksen ja ymmärryksen tutkittavasta ilmiöstä. Kerätyn aineiston analyysillä pyritään selvittämään, mitä kaikkea ilmiöön liittyvää nousee esille tulkinnan kautta. Yksinkertaisuudessaan se on aineiston useamman kertaan lukemista ja ymmärtämistä, mitä aineisto viestii. Analyysi ei kuitenkaan yksin vielä muodosta tutkimuksen tuloksia, koska se vaatii myös aineiston tulkitsemista. Tutkimuksen tuloksesta tulee kokonaisuus, kun tutkija tarkastelee analyttisesti löydöksiä ja tehtyjä havaintoja oman järkeilyn ja teoria-aineiston pohjalta. (Kananen 2015, 161.)

Laadullista tutkimusta tehdessä tutkijan on valittava oikeat analyysimenetelmät, jotka tukevat muita menetelmävalintoja, jotta tutkimuksen tuloksesta tulisi luotettava ja uskottava. Tässä tutkimuksessa käytetään ensiksi teemoittelua kerätyn aineiston analysointiin, koska kerätty aineisto on haastatteluiden muodossa. Litteroinnin jälkeen aineisto pystytään teemoittelemaan vaivattomasti, koska teemat ovat muodostuneet jo puolistrukturoidun haastattelun rungosta. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan teemoittelun tarkoituksena on muodostaa keskeisiä käsitteitä etsimällä tekstimassasta yhdistäviä tai erottavia tekijöitä.

Teemoittelussa kerätty aineisto jaetaan pienempiin osiin ja ryhmitellään ilmiöön liittyvien aihepiirien mukaan. Käytännössä se muistuttaa luokittelua, mutta lukumäärien sijasta tärkeintä on teeman sisältö. Tutkija keskittyy siihen, mitkä asiat ovat olennaista ja mitä on sanottu. Alustavan jaottelun jälkeen kerätystä aineistosta voidaan etsiä varsinaisia teemoja. Aineiston jaotteluun voidaan tueksi tehdä teemakortisto, johon pilkotaan aineisto aihealueittain. Ydinideana on löytää kerätystä aineistosta tiettyyn teemaan liittyviä näkemyksiä. Sen jälkeen näkemykset liitetään kortistoon sen teeman alle, joka kuvaa sitä. Täten pystytään luokittelemaan sisällöllisiä näkemyseroja, joita teemoista löytyy. (Teemoittelu n.d.)

Teemoittelun jälkeen kerätty aineisto tiivistetään sisällönanalyysimenetelmällä, koska Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan sisällönanalyysin tarkoituksena on rakentaa tiivistetty kuvaus tutkittavasta ilmiöstä, jossa tulokset kytkeytyvät laajempaan kontekstiin. Laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysissa kerätty aineisto rikotaan pieniin osiin, minkä jälkeen se käsitteellistetään ja järjestetään toisen kerran uudelleenlaiseksi kokonaisuudeksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Sisällönanalyysi on yksi laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmistä. Se voi olla laajemmin ymmärrettävä analyysikokonaisuuksien kehys tai yksittäinen metodi. Sen avulla pystytään kuitenkin luomaan hajanaisesta aineistosta selkeä ja yhtenäinen aineisto, jota tutkija pystyy tulkitsemaan ja tekemään johtopäätöksiä. (Tiedon Analysointi, n.d.)

## 2.4 Luotettavuustarkastelu

Tutkimusta tehdessä on aina mahdollisuus altistua erilaisille virheille, ja niiden ennakointi on tärkeää tutkimuksen tuloksien luotettavuuden kannalta. Syyt voivat johtua esimerkiksi tutkijasta tai tutkittavista. Sen takia on tärkeää perustella jokainen valinta tutkimusprosessissa, jotta tutkimuksen luotettavuus ei kärsi huonojen valintojen takia. Virheet kuitenkin voivat olla myös tiedostamattomia, jolloin tutkija ei välttämättä pysty vaikuttamaan niihin. Paras keino niiden ehkäisyyn on hyvä suunnitelma ja ennalta varautuminen työn alkuvaiheessa. Tällöin pystytään varmistamaan työn luotettavuus ennakkoon. Luotettavuustarkastelua voisi verrata riskienhallintaan. (Kananen 2015, 338.)

Opinnäytetyö on tieteellinen työ, minkä takia sen luotettavuutta tarkastellaan reliabiliteettisesti ja validiteettisesti. Nämä kaksi ovat pääkäsitteitä tieteellisen työn luotettavuuden mittaamisessa. **Reliabiliteetti** tarkoittaa tulosten pysyvyyttä, joka tarkoittaa käytännössä, että jos tutkimus toteutettaisiin uudestaan, saataisiin samat tutkimustulokset, jolloin se vahvistaa tutkimustuloksia. **Validiteetti** tarkoittaa tutkittavien asioiden osuvuutta, eli tutkitaanko oikeita asioita. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että tutkimuksen toteutuksessa käytetään oikeaa tutkimusasetelmaa ja menetelmiä, jolloin ne ovat sidoksissa toisiinsa ja sopivat tutkittavan ilmiön luonteelle. Oikeat valinnat alkuvaiheessa varmistavat luotettavuuden tutkimuksen lopputulokselle. (Kananen 2017, 175-176.)

Luotettavuuden arvioinnin edellytys on tutkijan dokumentaatio, koska sen avulla pystyy arvioimaan tutkijan valintoja. Sen vuoksi tutkimuksessa on tärkeää perustella tutkimusprosessin valinnat ja ratkaisut. Tämä mahdollistaa menetelmien ja koko työn arvioitavuuden. Tutkijan on myös tärkeä perehtyä etukäteen tutkimusmenetelmiin, jotta tutkija pystyy varmistamaan menetelmien sopivuuden tutkittavaan ilmiöön. Tutkijan on hyvä muistaa, että hyvä dokumentaatio ei pelasta vääriltä valinnoilta ja selkeiltä virheiltä. (Kananen 2017, 178.)

Tämän tutkimuksen tekemiseen liittyy monia riskejä, jotka voivat vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen ja onnistumiseen. Tämän tutkimuksen keskeisin riski liittyy aineistonkeruumenetelmään. Puolistrukturoitua haastattelulomaketta käyttäessä on tärkeää kysyä relevantteja kysymyksiä, jotka liittyvät tutkittavaan ilmiöön, koska

muuten aineiston avulla ei pystytä ratkaisemaan tutkimusongelmaa. Haastateltavien määrällä on myös merkittävä vaikutus tutkimuksen luotettavuuteen, joten tutkimusmenetelmien valinnassa on pyritty ottamaan huomioon haastateltavat. Sen perusteella haastateltaville on annettu mahdollisuus itse vaikuttaa haastattelun toteutustapaan, jonka uskotaan varmistavan riittävän osallistujamäärän saturaatiota varten. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan tutkimuksen onnistuneisuusluvussa, jossa käydään läpi tutkimuksen kulkua ja mahdollisia virheitä, jotka vaikuttavat tutkimuksen luotettavuuteen. Tarkastelussa arvioidaan, onko tutkimuksen tulokset pysyviä, eikä ainoastaan sattumaa sekä ovatko tutkimuksessa käytetyt menetelmät olleet osuvia tutkittavan ilmiön kanssa. Kappaleessa käydään myös läpi tutkimuksen prosesseja ja kuinka onnistuneita ne olivat.

## 2.5 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen aineistonkeruu aloitettiin puolistrukturoidun haastattelulomakkeen laatimisella, jonka avulla kerättiin tutkimusaineisto (Ks. liite 1). Puolistrukturoitu haastattelulomake oli aineistonkeruumenetelmänä avoin, koska se mahdollisti aineistonkeruun useaan toteutustapaan. Puolistrukturoitua haastattelulomaketta käytettiin tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä, koska se oli sopivin vaihtoehto ottaen huomioon tutkittavat ja tutkimuksen ilmiön. Tutkittaville haluttiin antaa myös mahdollisuus vaikuttaa haastattelun toteutustapaan. Tämän avulla varmistettiin, että haastateltavat pystyisivät osallistumaan tutkimukseen aikatauluista huolimatta, jolloin tutkimus saisi tarpeeksi aineistoa saturaation toteutumista varten. Puolistrukturoidun haastattelulomakkeen avulla pystyttiin myös rajaamaan käsiteltäviä aiheita, jolloin vastaukset liittyivät tutkimuksen ongelmaan ja kysymyksiin. Puolistrukturoidun haastattelulomakkeen käyttöön sisältyi kuitenkin riskejä, joilla on mahdollisuus vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Puolistrukturoidun aineistonkeruumenetelmän riskinä on kysyä vääriä kysymyksiä, jolloin kerätty aineisto ei liity tutkittavaan ilmiöön.

Tämän tutkimuksen toteuttamisessa olisi voinut käyttää avoimempaa aineistonkeruumenetelmää, mutta valinnassa otettiin huomioon tutkittavien työn luonne. Avoimessa aineistonkeruumenetelmässä ei olisi myöskään pystytty rajaamaan käsiteltäviä aiheita. Se olisi voinut tehdä vastaamisesta haastavaa ja aineisto olisi voinut jäädä



suppeaksi. Avoimemman aineistonkeruumenetelmän käytössä olisi voinut myös ilmetä ongelma, että kerätty aineisto olisi ollut liian laaja, jolloin sen analysointi olisi ollut haastavaa ja tutkimuksen saturaatio ei olisi toteutunut. Tutkimuksessa päädyttiin käyttämään tarkasti laadittua puolistrukturoitua haastattelulomaketta ottaen huomioon tutkimuksen luonteen, ongelman, kysymykset ja haastateltavat. Valinnassa on otettu huomion riskit, joiden on mahdollisuus vaikuttaa tutkimuksen lopputulokseen, mutta ne on pyritty minimoimaan huolellisella suunnittelulla.

Aineiston kerääminen aloitettiin pilotoimalla puolistrukturoitu haastattelulomake (Ks. liite 1). Pilotoinnin jälkeen tutkimukseen valittiin tutkittavat, joita oli tarkoitus haastatella Jyväskylässä ja Kuopiossa ottaen huomioon haastattelijan resurssit. Yritykset valittiin henkilökunnan määrän, liikevaihdon ja sijainnin perusteella. Valintojen jälkeen aloitettiin yhteydenotot tutkittaviin. Tutkimuksen aineistonkeruu oli ensisijaisesti tarkoitus toteuttaa haastatteleamalla kasvotusten, jolloin puolistrukturoitu haastattelulomake käydään läpi jokaisen haastateltavan kanssa (Ks. liite 1). Useiden yhteydenottojen jälkeen kuitenkin ilmeni, että kohdehaastateltavilta ei löytynyt aikaa tai kiinnostusta kasvotusten tapahtuvaan haastatteluun. Kolme viidestä kohdehaastateltavasta kieltäytyi osallistumasta tutkimukseen. Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmän valinnassa odotettiin tämän tyyppistä ongelmaa, joten oli tutkimuksen lopputuloksen kannalta tärkeää valita puolistrukturoitu haastattelulomake aineistonkeruumenetelmäksi, mikä mahdollisti haastatteluiden järjestämisen sähköisesti.

Ongelman ilmetessä päätettiin siirtyä käyttämään sähköpostihaastattelua ensisijaisena aineistonkeruumenetelmänä, jotta aineistokeruun lopputuloksena saataisiin riittävästi aineistoa tulkintaa varten. Ensisijaisen aineistonkeruumenetelmän vaihtaminen onnistui vaivattomasti, koska käytössä oli puolistrukturoitu haastattelulomake, joka pystyttiin helposti muuttamaan sähköiseen muotoon. Sähköpostihaastattelun toteutuksessa hyödynnettiin Webropol-sovellusta, johon luotiin kyselylomake, jossa oli 13 avointa kysymystä. Aineistonkeruussa käytettiin hyödyksi Webropol-sovellusta, koska sen avulla pystyttiin luomaan vaivattomasti avoin kyselylomake, joka oli helppo lähettää osallistujille sähköpostin avulla. Sovelluksen avulla aineisto pystyttiin myös kokoamaan helposti yhteen, joka helpotti saturaation arviointia. Webropol-sovelluksen käyttäminen kuitenkin vaikutti aineiston laajuuteen, koska vastaukset olivat suppeita muutamalla haastateltavalla. Webropol-sovelluksen käyttäminen esti

myös jatko kysymyksien esittämisen, joiden myötä olisi voinut saada laajempaa ja syvällisempää aineistoa haastateltavilta. Menetelmän ansiosta tutkimukseen kuitenkin saatiin huomattavasti enemmän osallistujia, jonka uskon kompensoineen vastauksien suppeutta. Sähköisen aineistonkeruumenetelmän käyttö mahdollisti myös aineistonkeruun koko Suomesta.

Webropol-sovelluksen pilotoinnin jälkeen lähdettiin valitsemaan uudestaan yrityksiä, jotka voisivat osallistua tutkimukseen. Yritykset valittiin Helsingistä, Turusta, Lahdesta, Jyväskylästä, Kuopiosta, Tampereelta, Lappeenrannasta ja Oulusta. Nämä kaupungit valittiin tutkimukseen, koska uutena tavoitteena oli saada osallistujia tutkimukseen kaikkialta Suomesta, jolloin tutkimuksen tulokset olisivat relevantteja koko Suomessa. Kaupungeista valittiin yritykset niiden henkilökunnan määrän, liikevaihdon ja perustusvuoden perusteella. Valintojen jälkeen heihin otettiin yhteyttä soittamalla. Yhteydenotossa kysyttiin kiinnostusta osallistua tutkimukseen ja pystyisivätkö he vastaamaan sähköpostin välityksellä tulevaan avoimeen kyselylomakkeeseen. Aineistonkeruu vaiheessa tehtiin ensiksi yhteydenottoja yhteensä kahteentoista yritykseen, joista saatiin yhteensä viisi vastausta. Tässä kohtaa aineistonkeruuta arvioitiin, että saturaatio ei ole vielä toteutunut. Tämän perusteella yhteydenottoja tehtiin kahdeksan lisää, joista saatiin kolme lisävastausta. Kahdeksannen vastauksen perustella pystyttiin toteamaan, että saturaatio oli toteutunut seitsemännen vastauksen kohdalla. Kahdeksas vastaus vahvisti saturaation toteutumisen ja antoi tutkimuksen tuloksille pysyvyyttä. Aineistonkeruu toteutettiin sähköisesti käyttäen Webropol-ohjelmistoa, joten kerättyä aineistoa ei tarvinnut litteroida. Webropol-ohjelmistosta ladattiin dokumentti, johon kaikki vastaukset oli koottu kysymyskohtaisesti. Aineistoa kertyi yhteensä 13 sivua.

Kaikkia osallistuneita yrityksiä yhdisti pitkä kokemus kiinteistönvälitysalalta. Osallistuneiden anonymiteetin säilyttämiseksi osallistujista ei mainita yksityiskohtaisempia tietoja, koska niiden perusteella olisi mahdollisuus tunnistaa osallistuneita yrityksiä. Yksityiskohtainen kuvaus osallistuneista yrityksistä olisi lisännyt tuloksien luotettavuutta, mutta niitä ei tehdä tutkimukseen anonymiteetin säilyttämisen vuoksi. Tutkimuksen toteutuksessa pyrittiin noudattamaan hyvää tutkimuskäytäntöä ja kaikissa valinnoissa otettiin huomioon tutkimukseen osallistuneet yritykset sekä heidän edustajansa. Tämän perusteella, tutkimuksessa säilytettiin osallistuneiden anonymiteetti

ja tutkimustietoja käsiteltiin luottamuksellisesti. Anonymiteetin säilyttämisen myötä minimoidaan riski, että tutkimus aiheuttaisi haittaa tutkittavalle sen aikana tai jälkeen. Tutkimukseen osallistuneille yrityksille kerrottiin selkeästi yhteydenoton aikana vastauksien anonymiteetistä ja luottamuksellisesta käsittelystä. Kaikilta osallistuneilta kysyttiin halukkuus osallistua tutkimukseen.

Aineistokeruun tavoitteena oli saada laadukasta tutkimusaineistoa eri puolilta Suomea, joiden avulla pystytään ratkaisemaan tutkimuksenongelma sekä kysymykset. Ennen aineistonkeruun aloittamista arvioitiin noin viisi vastausta riittävän saturaation toteutumiseen, mutta arvio oli liian pieni. Kahdeksannen vastauksen jälkeen todettiin saturaation toteutuminen ja päätettiin, että aineistonkeruuvaiheesta voidaan siirtyä analysoimiseen.

Tutkimuksen tuloksien analysointi aloitettiin aineiston huolellisella lukemisella, jonka avulla kirjoittaja pystyi hahmottamaan kokonaisuuksia aineistosta. Huolellisen perehtymisen jälkeen aineisto jaoteltiin teemoittelemalla. Teemoittelu onnistui vaivattomasti puolistrukturoidun haastattelulomakkeen avulla, jossa teemat oli syntyneet valmiiksi. Teemoittelun ansiosta syvempi analysointi oli mahdollista ja aineistosta pystyi vaivattomasti löytämään keskeisiä tuloksia. Teemoittelu auttoi selkeyttämään kerättyä aineistoa, jolloin kirjoittajan oli vaivatonta löytää oleellinen sisältö aineistosta. Teemoittelun jälkeen jaoteltua aineistoa lähdettiin analysoimaan tarkemmin sisällönanalyysimenetelmällä, jonka avulla rakennettiin tiivistetty kuvaus tutkimuksen tuloksista. Sisällönanalyysi menetelmän avulla aikaisemmin jaoteltu aineisto koottiin uudestaan, jolloin aineistosta tuli selkeä ja yhtenäinen. Analysoinnin jälkeen aineisto oli selkeä ja yhtenäinen, josta pystyi tekemään johtopäätöksiä.

### 3 Välitysliiketoiminta

Tämän luvun tarkoituksena on perehdyttää lukija välitysliiketoimintaan, jota tutkimuksessa käsitellään. Ensimmäisessä kappaleessa syvennytään vuokrahuoneistovälitykseen ja mitä edellytyksiä liiketoiminnalle on nykypäivänä. Seuraavassa kappaleessa syvennytään kiinteistönvälitysalan koulutuksiin ja pätevyyyksiin, joita nykypäivänä pystyy suorittamaan. Kolmannessa kappaleessa perehdytään hyvään vuokravälitystapaan, joka on yleinen ohjeistus vuokravälitysmarkkinoille. Luvun viimeisessä kappaleessa käydään läpi välitystoimintaan liittyvää lainsäädäntöä.

#### 3.1 Vuokrahuoneistovälitys

Vuokrahuoneistovälityksellä tarkoitetaan toimintaa, jossa saatetaan sopijapuolet kosketuksiin toistensa kanssa tulon tai muun taloudellisen hyödyn saamiseksi. Vuokrahuoneisto voidaan jakaa asuinhuoneistoihin ja liikehuoneistoihin. Vuokrahuoneistovälitys perustuu toimeksiantosopimukseen, joita välitysliike pyrkii saamaan vuokranantajilta. Välitysliikkeet markkinoivat kohteita potentiaalisille vuokralaisille ja kun sopiva vuokralainen löytyy, solmitaan vuokrasopimus kohteesta. Välitysliike saa välityspalkkion solmitusta vuokrasopimuksesta. (Nevala, Palo, Siren & Haulos 2015, 138.) Välitysliike tarkoittaa käsitteenä vuokrahuoneistovälitysliikettä tai kiinteistövälitysliikettä. Kiinteistövälitysliike pystyy harjoittamaan kiinteistövälitystä sekä vuokrahuoneistovälitystä, mutta vuokrahuoneistovälitysliike pystyy ainoastaan harjoittamaan vuokrahuoneistovälitystä. (Nevala, Palo, Siren & Haulos 2015, 29.)

Vuokrahuoneistovälityksessä on kaksi eri suhdetta. Toimeksiantajan ja välitysliikkeen välinen suhde sekä välitysliikkeen ja vuokralaisen välinen suhde. Nämä kaksi suhdetta voidaan kategoroida vielä useampaan alempaan kategoriaan. Kyseessä voi olla esimerkiksi tilanne, jossa toimeksiannon kohde liittyy toimeksiantajan elinkeinotoimintaan tai kohdetta ollaan käyttämässä elinkeinotoimintaa varten. Kyse on silloin niin sanotusta elinkeinoharjoittajasuhteesta. Jos toimeksiannon kohde ei kuitenkaan kuulu toimeksiantajan elinkeinotoimintaan on kyseessä kuluttajasuhde. Välitysliikkeen ja vuokralaisen välisessä suhteessa on sama kyseessä kuin edellä mainitussa. Jos

kohdetta ollaan hankkimassa elinkeinotoimintaa varten, se on vuokralaisen elinkeinotoimintaa ja tilanne, jossa kohdetta hankitaan muuhun kuin elinkeinotoimintaa varten on kyseessä kuluttajasuhde. (Nevala, Palo, Siren & Haulos 2015, 139.)

Kiinteistövälitystoiminta kuuluu elinkeinoihin, joiden harjoittamista on säädelty erityisellä lailla. Se tarkoittaa, että kaikki eivät voi ryhtyä harjoittamaan välitystoimintaa. Edellytyksenä harjoittamiselle on välitysliikkeen rekisteröityminen. Välitysliikkeen tulee rekisteröidä toimintansa välitysliikerekisteriin, jota hallitsee aluehallintovirasto. rekisteröinnin edellytyksenä on, että

1. Ilmoituksen tekijällä on oikeus harjoittaa elinkeinoa Suomessa.
2. Ilmoituksen tekijä on luonnollinen henkilö, joka on täysikäinen ja hänen toimintakelpoisuuttaan ei ole rajoitettu.
3. Ilmoitukseen tekijällä on tarpeeksi riittävä vastuuvakuutus
4. Ilmoituksen tekijällä on vastaava hoitaja, joka täyttää määräykset

(Nevala, Palo, Siren & Haulos 2015, 31.)

Välitysliike tarvitsee myös vastaavan hoitajan toimiakseen lakien mukaisesti. Vastaava hoitaja on henkilö, joka täyttää välitysliikelaissa määrätyt vaatimukset kyseiseen tehtävään. Vastaavan hoitajan tarkoitus on huolehtia, että välitysliike noudattaa hyvää välitystapaa sekä toiminta on lainmukaista. Vastaavan hoitajan on myös pidettävä huolta, että välitysliikkeen jokaisessa toimipaikassa on vähintään puolella vaadittu LKV- tai LVV-pätevyys. Vastaava hoitaja on vastuussa myös muista välitysliiketoimintaan osallistuvista henkilöistä ja niiden riittävästä ammattitaidosta. Vastaavan hoitajan vaatimukset ovat seuraavat:

1. Täysi-ikäisyys
2. Luotettavuus eli häntä ei saa olla viimeisen viiden vuoden aikana tuomittu vankeuteen eikä kolmen vuoden aikana sakkorangaistusta rikoksesta, mistä voidaan päätellä hänen olevan sopimaton vastaavaksi hoitajaksi.
3. Ei saa olla konkurssissa ja toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu.
4. Välittäjäkokeessa osoitettu ammattipätevyys (LKV- tai LVV-pätevyys)

(Kiinteistövälitys 2018.)

Välittäjäkokeella yksittäiset henkilöt pystyvät osoittamaan pätevyytensä liiketoiminnan harjoittamiseen. Välittäjäkokeessa hyväksytty henkilö tuntee välitysliiketoiminnan kannalta olennaiset ja tarpeelliset lainsäädännön, hyvän välitystavan ja hallitsee välitystoimeksiantoon liittyvät käytännön toimet. Suomessa välittäjäkokeita järjestää keskuskauppakamarin välittäjäkoelautakunta. (Nevala, Palo, Siren & Haulos 2015, 36.)

Välitysliikelain mukaan välitysliikkeiden on ylläpidettävä toimeksiantopäiväkirjaa, johon merkitään kaikki toimeksiannot. Päiväkirjan muoto voi olla fyysinen tai sähköinen, kunhan sen luotettavuus voidaan todentaa. Merkinnoissa tulee näkyä toimeksiantajan nimi ja osoite, sopimuksen järjestysnumero, sopimuksen sisältö, vastaanotto-päivä ja sen voimassaoloaika. Toimeksiantosopimukseen voi tulla muutoksia, kuten raukeamisia ja peruuntumisia. Ne on merkittävä lain mukaan päiväkirjaan välittömästi. Välitysliikkeen täyttäessä toimeksiantosopimuksen ehdot ja sen mukainen lopullinen sopimus on tehty, päiväkirjaan tulee merkitä sopimuksen kohde, osapuolten nimet, päivämäärä, vuokranhinta ja välityspalkkion määrä. Välitysliikkeen päiväkirjan avulla voidaan seurata, että kaikkien asiakkaiden kanssa on tehty toimeksiantosopimus, jolloin toimitaan välitysliikelain ja hyvän välitystavan mukaisesti. (Kasso 2014, 15-16.)

Tiedonanto- ja selonottovelvollisuus ovat keskeisimpiä velvollisuuksia mitä välitysliikkeiden on otettava huomioon (Kasso 2014, 43). Välityslain mukaan ennen toimeksianto sopimuksen aloitusta välitysliikkeiden on annettava kaikki tiedot toimeksiantajalle, jotka liittyvät toimeksiantosopimukseen. Nämä tiedot ovat erilaisia riippuen onko kyseessä vuokralainen vai vuokranantaja. Vuokralaisen ollessa toimeksiantajana hänelle tulee kertoa yleisestä vuokratasosta ja onko mahdollista löytää toiveiden mukaista asuntoa toivotulla hintatasolla. Välitysliikkeen tulee myös esittää arvio, kuinka kauan asunnon löytämiseen menee toimeksiantajalle. Kun kyseessä on vuokranantaja, välitysliikkeiden tulee esittää arvio alueen vuokratasosta vuokranantajalle ennen toimeksiantosopimusta. Vuokranantajilla voi yleensä olla tarkka hinta mielessä, mutta se voi olla liian korkea tai alhainen. Välitysliikkeiden on tämän vuoksi kerrottava käsityksensä sopivasta hinnasta, joka vastaa alueen yleistä vuokratasoa ottaen huomioon asunnon ominaisuudet. (Nevala, Palo, Siren & Haulos 2015, 145.)

### 3.2 Koulutus ja pätevyudet

Suomessa on tällä hetkellä noin 1600 kiinteistönvälitysalan yritystä ja noin 2200 toimipistettä. Kiinteistönvälitysalan yrityksissä työskentelee noin 4500 henkilöä (Kiinteistönvälitys n.d). Välitystoiminta työnä on merkityksellistä, koska työssä käsitellään ihmisten suurimpia omaisuuksia. Sen vuoksi työ vaatii laaja-alaista osaamista, jota

pystytään hankkimaan kouluttautumalla. Välittäjänä työskenteleminen vaatii vastuullisuutta, itsenäisiä työskentely tapoja ja erinomaisia asiakaspalvelutaitoja. Hyvä välittäjä on persoonaltaan sosiaalinen ja ihmisistä kiinnostunut henkilö, joka ei pelkää haasteita. Tilannetaju ja paineensietokyky auttavat menestykseen kovassa kilpailussa. Hyvän välittäjän piirteisiin kuuluu myös empatiakyky, koska asunnot ovat ihmisille tärkeitä. Taitava välittäjä rakentaa sillan ihmisten ja asuntojen välille, joka auttaa ihmisiä siirtymään seuraavaan elämänvaiheeseen. (Kiinteistövälittäjäksi n.d.)

Kiinteistönvälitysala on laaja toimintakenttä, joka elää jatkuvassa muutoksessa. Toimialalla työskentelevät joutuvat jatkuvasti kehittämään omaa ammattitaitoaan toimialan ja lainsäädännön muuttuessa. Digitalisaatio, asiakkaiden muuttuvien tarpeet ja hallittavien asioiden kasvaminen tekevät koulutuksesta tärkeää. Käytännönläheinen ja korkeatasoinen koulutus varmistaa toimihenkilöiden ammattitaidon ja menestymisen. (Osaaminen ja koulutus n.d.)

Nykypäivänä kuka vain pystyy hakeutumaan kiinteistönvälitysalalle, sillä pätevyysvaatimuksia ei ole määritelty. Sen vuoksi alalla on joukko ihmisiä erilaisilla koulutuksilla ja työkokemuksilla. Nykyinen lainsäädäntö kuitenkin edellyttää, että välitysliikkeillä riippuen liiketoiminnasta tulee olla viidelläkymmenellä prosentilla välitystoimintaa harjoittavista henkilöistä LKV- tai LVV-pätevyys. Pätevyyteen vaaditaan kirjallisen kokeen läpäisyn. Välittäjä tai henkilö, joka hallitsee välitystoimeksiannon hoitamiseen liittyvät käytännön toimenpiteet, lainsäädännön ja hyvän välitystavan on taidollisesti valmis läpäistäkseen kokeen. Kokeen läpäistyä henkilö saa käyttää nimikettä kiinteistönvälittäjä, asunnonvälittäjä tai vuokrahuoneistovälittäjä. Pätevyyden saamisen jälkeen pätevyyttä ei tarvitse uusia. (Heikkinen 2016.)

Tällä hetkellä ammattikorkeakoulu tasoista koulutusta voi saada Lahdessa, Jyväskylässä, Oulussa, Tampereella ja Turussa. Koulutuksessa perehdytään myyntityöhön, markkinointiin, yrityksen ja henkilöstön johtamiseen sekä juridiikkaan, joiden tarkoituksena on luoda työvälineet menestykseen. (Osaaminen ja koulutus n.d.)

Suomessa on tällä hetkellä useita koulutuksia ja pätevyyskokeita, joiden avulla pystytään osoittamaan ammattitaitoa kiinteistönvälitysalalla. Suomessa voi hankkia seuraavia pätevyyskokeita ja koulutuksia, joiden läpäistyä voi käyttää seuraavia nimikkeitä:

- **LKV** eli laillistettu kiinteistönvälittäjä. Pätevyyden voi hankkia läpäisemällä LKV-kokeen, joita järjestää Suomessa kahdesti vuodessa keskuskauppakamari.
- **LVV** eli laillistettu vuokrahuoneistovälittäjä tai asunnonvälittäjä. Pätevyyden voi hankkia läpäisemällä LVV-kokeen, joita järjestää Suomessa kahdesti vuodessa keskuskauppakamari.
- **KiAT** on kiinteistönvälitysalan ammattitutkinto, joka suoritetaan näyttötutkintona. Koulutuksella on useita järjestäjiä, mutta se suoritetaan työelämässä ja osaaminen näytetään aitoja työtehtäviä tekemällä. Tutkinnon läpäisijä ei ole oikeutettu käyttämään nimikettä kiinteistönvälittäjä.
- **KED** on kiinteistöedustajan koulutus ja tutkinto, jota järjestää Kiinko. Tutkinto antaa valmiuksia ja perustietoja toimialalle.
- **VuT** on vuokravälittäjän tutkinto, joka antaa valmiuksia ja perustietoja toimia vuokravälityksessä. Koulutuksia järjestää Kiinko.
- **YKV** eli ylempi kiinteistönvälittäjän koulutus ja tutkinto on jatkokoulutus kiinteistönvälittäjille. Koulutukseen voi osallistua henkilö, joka on suorittanut LKV-kokeen ja on kerännyt vähintään neljän vuoden kokemuksen toimialalta. Koulutuksia järjestää Kiinko.
- **AKA** eli auktorisoitu kiinteistönarvioija on pätevyys, jonka voi saada läpäisemällä AKA-kokeen. Kokeita järjestää keskuskauppakamari kerran vuodessa.
- **KHK** eli keskuskauppakamarin hyväksymä kiinteistönarvioitsija on pätevyys, jonka voi saada läpäisemällä KHK-kokeen. Kokeita järjestää keskuskauppakamari.

(Heikkinen 2016.)

### 3.3 Hyvä vuokravälitystapa

1980-luvusta asti Suomessa on ohjeistettu hyvää välitystapaa eri tasoisesti. Vuonna 2008 kiinteistönvälitysalan keskusliitto julkaisi kuitenkin viralliset laajat kokonaisuudet keskeisistä toimintaohjeista liittyen välitystapaan. Monilla aloilla toimintaohjeiden merkitys on kasvanut ja ne otetaan vastaan tervetulleesti. Ohjeiden soveltamisessa on otettava huomioon kuitenkin, että ohjeet eivät vastaa oikeuskäytäntöä tai lakia oikeusvaikutuksiltaan. Viime kädessä tuomioistuimet ratkaisevat mikä eri tapauksissa määrittellään hyvän välitystavan mukaisena liiketoiminnan harjoittamisena. Ohjeet edustavat kyseisen hetken vallitsevaa käsitystä hyvästä välitystavasta, jonka takia niitä uudistetaan joka vuosi, jotta ne vastaisivat nykytilannetta. Digitalisaatio ja uudet toimintamallit ovat asettaneet haasteita toimintaohjeiden ylläpitäjille. (Kasso 2014, 55.)



Hyvä vuokravälitystapa ohjeistaa, miten vuokralaisten ja vuokranantajien edut otetaan huomioon vuokravälitystä harjoittaessa. Hyvän vuokravälitystavan mukaan välitysliike laatii toimeksiantosopimuksen, joko vuokrahuoneiston hakijan tai vuokranantajan kanssa. Vuokranantajan kanssa tehdyn toimeksiantosopimuksen jälkeen välitysliikkeen tulee aloittaa heti markkinoimaan kohdetta, jollei toisin sovita. Mikäli vuokranantajan asettamien kriteerien täyttämä vuokralainen löydetään ja tavoiteltu vuokrasopimus syntyy osapuolien välille, vuokranantaja on velvollinen maksamaan sovitun välityspalkkion välitysliikkeelle. Vuokralainen voi tehdä myös toimeksiantosopimuksen välitysliikkeen kanssa asunnon etsimisestä. Sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen välitysliikkeen tulee aloittaa heti etsimään vuokralaisen kriteerien täyttävää asuntoa. Mikäli vuokralaisen hakukriteerien täyttämä asunto löytyy ja vuokrasopimus solmitaan vuokranantajan kanssa, toimeksiantosopimuksen mukaan vuokralainen on velvollinen maksamaan välityspalkkio. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta 2008.)

Hyvä vuokravälitystavan ohjeessa käydään läpi suosituksia toimeksiantosopimukseen liittyvistä yksityiskohdista, kuten asunnon esittelystä, laadittavan vuokrasopimuksen pituudesta ja laadusta, irtisanomisajasta, välityspalkkion ja mahdollisten kulujen maksamisesta. Hyvässä vuokravälitystavassa mainitaan vuokrasopimuksen solmimiseen liittyvistä käytännön seikoista, kuten avainten luovutuksesta vuokralaiselle. Käsitteenä hyvällä välitystavalla halutaan ilmaista toiminnalle asetettavia eettisiä, moraalisia ja laadullisia vaatimuksia. Keskeisinä vaatimuksina voidaan määritellä luotettavuus, tunnollisuus, avoimuus ja lojaalisuus molempia osapuolia kohtaan. (Kasso 2014, 56-58.)

### 3.4 Välitystoimintaan vaikuttava lainsäädäntö

Välitystoiminnassa käsitellään kuluttajien arvokasta omaisuutta ja sen harjoittamiseen katsotaan liittyvän turvallisuuteen, talouteen ja terveyteen liittyviä riskejä. Sen vuoksi kiinteistövälitys- ja vuokravälitystoimintaa on säädelty elinkeino-oikeudellisesti. Välitysliikkeitä säätelee laki kiinteistövälitysliikkeistä ja laki vuokrahuoneiston välitysliikkeistä. Kuluttajan ja välitysliikkeen välistä suhdetta säädelään lailla kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä. (Nevala, Palo, Siren & Haulos 2015, 27.) Tavoitteena näillä laki säädöksillä on ollut nostaa välitystoiminta elinkeinotoimintana

Euroopan unionin käytännön mukaiseksi ja kehittää välitystoimintaa Suomessa (Kasso 2014, 3).

Välitysliikelaisissa määritellään kiinteistövälitys elinkeinotoimintana, jonka tarkoitus on saattaa osapuolet kosketuksiin taloudellisen hyödyn saamiseksi. Kiinteistövälitysliikkeillä taloudellinen hyöty on tavallisesti välityspalkkio. Kyseessä on välityslain mukaan kiinteistövälitys, kun toimeksiannon kohteena on kiinteistö tai rakennus, tai niiden joku osa. Kohteena voi olla myös osake tai osuus, joka antaa hallintaoikeuden kiinteistöön tai sen osaan. Laissa tarkoitetaan osakkeilla keskinäisen kiinteistöosakeyhtiön ja asunto-osakeyhtiön osakkeita. (Kasso 2014, 3.)

Kiinteistövälityksen tarkoituksena voi olla myös saada aikaan vuokrasopimus edellä mainittuun omaisuuteen liittyen, jolloin puhutaan vuokrahuoneistovälityksestä. Vuokrahuoneistovälitykseksi määritellään toiminta, jossa pyritään saattamaan sopija puolet yhteen taloudellisen hyödyn saamiseksi. Välitysliikelain mukaan kyseessä voi olla asuinhuoneisto- tai liikehuoneisto, jonka vuokrasopimus olisi tarkoitus solmia. (Nevala, Palo, Siren & Haulos 2015, 29.)

Tärkeä on muistaa, että välitysliikelakia sovelletaan aina välitysliikkeeseen, riippumatta, missä käytössä välitettävä omaisuus on. Lakia sovelletaan kiinteistöjen ja huoneistojen välittämisessä, oli kyseessä yksityinen tai elinkeinotoiminta. Välityslaki sen sijaan on rajattu ainoastaan kuluttajasuhteisiin, joka on tärkeä muistaa. Lainsäädännössä välitysliikkeellä tarkoitetaan vuokrahuoneistovälitysliikettä ja kiinteistövälitysliikettä. (Kasso 2014, 5.)

Välitysliikkeiden vastuut ovat kasvaneet tiukentuneiden oikeuskäytäntöjen ja lainsäädännön takia, mutta kokonaisuutena se on ollut hyvä asia. Vastuiden kasvamisen myötä osaamisvaatimukset kasvavat ja ammattitaito kehittyy. Lainsäädäntö kuitenkin muuttuu jatkuvasti, joka edellyttää välitysliikkeiden muuttuvan sen mukana. Tämä voi tuoda haasteita välitysliikkeille. (Kasso 2014, 6).

## 4 Työelämän osaamisvaatimukset

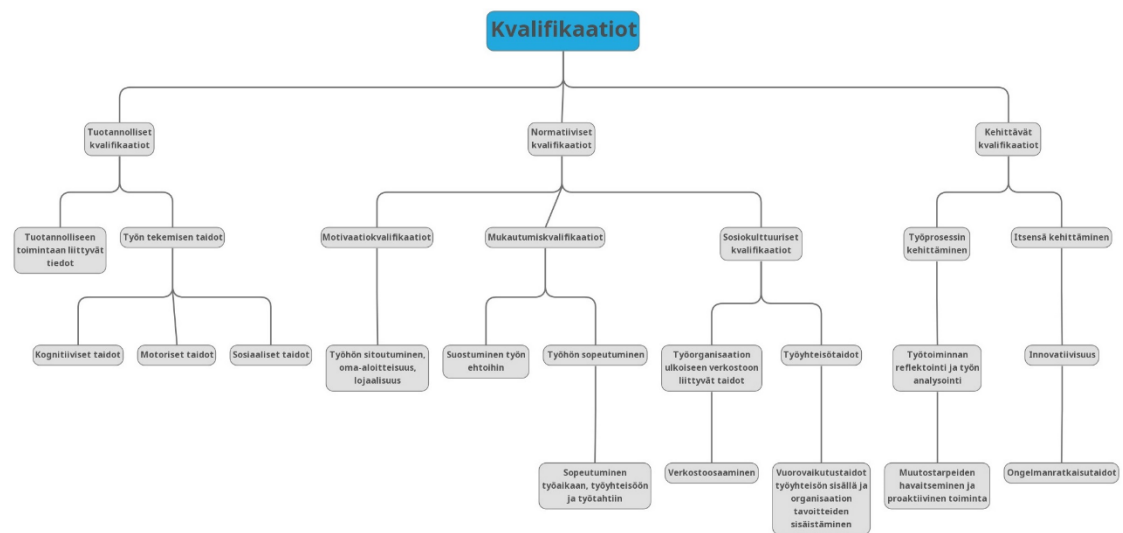
Nopeasti muuttuvissa toimintaympäristöissä on todettu osaamisen olevan tärkeä kilpailukykytekijä. Se on yksi kriittisimmistä menestykseen vaikuttavista tekijöistä niin yksityisellä kuin julkisella sektorilla. Suuri työntekijöiden vaihtelevuus ja ikärakenteen muutokset myös painostavat yrityksiä kilpailemaan osaavasta työvoimasta työmarkkinoilla. Asiakkaiden tarpeiden muuttuessa ja palveluiden kehittyessä yrityksien on kehitettävä työprosesseja, henkilöstöään, johtamistaan ja toimintakulttuuriaan oppimista sekä vuorovaikutusta tukevaksi. (Helakorpi 2005, 56.)

Osaaminen ja ammattitaito koostuu työelämän kvalifikaatioista, joilla tarkoitetaan työssä ja työorganisaatiossa tarvittavia taitoja. Ne voivat olla koulutuksessa, työssä tai muissa ympäristöissä kehittyneitä valmiuksia. Ammattitaito koostuu erilaisista kvalifikaatioista, joita ovat yleiset kvalifikaatiot, ammattikohtaiset kvalifikaatiot ja tehtäväkohtaiset kvalifikaatiot. Yleiset kvalifikaatiot ovat tietoja ja taitoja, joita tarvitaan kaikkialla työelämässä. Näitä taitoja on esimerkiksi sosiaaliset taidot, ongelmanratkaisutaidot ja sopeutumiskyky. Ammattikohtaiset kvalifikaatiot ovat osaamisvaatimuksia, jotka liittyvät ammattiin. Esimerkiksi terveydenhoitoalalla edellytetään kehittyneitä vuorovaikutustaitoja. Tehtäväkohtaiset kvalifikaatiot liittyvät tiettyyn työtehtävään, jossa täytyy osata työtehtävään liittyviä asioita. Esimerkiksi terveydenhoitoalalla tällainen on potilaan tutkiminen. Osaa näistä kvalifikaatioista voi sanoa osaamiseksi ja osaa taas valmiuksiksi. Valmiuksia ovat esimerkiksi henkilökohtaiset kyvyt, joita ei voi hankkia suoraviivaisesti koulutuksen tai kokemuksen kautta. (Viitala 2005, 114.)

Kvalifikaatiot koostuvat tiedoista, taidoista ja asenteista sekä motivaatiosta. Asenne on sisäistynyt ja hitaasti muuttuva reaktiovalmius. Vastakohtana motivaatio on lyhytaikainen ja se on yleensä yhteydessä sen hetkiseen tilanteeseen. Asenteet kuvastavat jokaisen yksilön arvostuksia ja motivaatio antaa tekemiselle suuntaa sekä voimaa. Nämä kaksi ovat tärkeitä käsitteitä, koska ne kertovat kuinka työntekijä hyödyntää ja käyttää omaamiaan tietoja ja taitoja annetussa tehtävässä. (Mts. 115).

Kvalifikaatio ei ole käsitteenä pysyvä, koska eri ammasteissa vaatimukset muuttuvat ja painottuvat laadullisesti eri tavalla. Tällöin puhutaan kvalifikaatioteeseistä, jolloin voidaan nähdä seuraavia kehitysmahdollisuuksia. Perinteisesti kvalifikaatioteesit ovat

dekvalifikaatio, polarisaatio ja rekvalifikaatio. Dekvalifikaatiovaiheessa työn vaatimukset ovat alhaisia, mutta koneellistumisen ja automaation myötä työlle tulee uusia osaamisvaatimuksia. Tätä vaihetta kutsutaan polarisaatioksi. Rekvalifikaatio on seuraava vaihe, jolloin työ on automatisoitua ja työn vaatimukset ovat nousseet uudelleen. Kvalifikaatio-käsitteeseen on olemassa useita jakoja ja määrittelyitä, mutta tunnetuin on kansainvälisen työjärjestön ILO:n laatima määrittely, joka jakaa käsitteen kolmeen alakäsitteeseen (ks. kuvio 1): tuotannolliset, normatiiviset ja kehittävät kvalifikaatiot. (Helakorpi 2005, 63-65.)



Kuvio 1. Kvalifikaatiot. (Hanhinen 2010, 86, muokattu.)

#### 4.1 Tuotannolliset kvalifikaatiot

Tuotannolliset kvalifikaatiot tarkoittavat teknisiä taitoja ja tietoja, jotka ovat tarpeellisia välittömässä suorituksessa. Työn tekeminen muodostuu tuottavista tai tuotannollisista kvalifikaatioista, jotka ovat vahvasti sidoksissa tuotantoprosessiin. Ammatillisen koulutuksen tarkoituksena on kehittää näitä taitoja. Yleisesti tuotannolliset kvalifikaatiota jaetaan motoristen, sosiaalisten ja kognitiivisten taitojen alaryhmiin. Sosiaaliset taidot luokitellaan yleensä normatiivisiksi kvalifikaatioiksi, mutta ne voivat olla myös tuotannollisia taitoja, koska ne voivat olla iso osa ammatin vaatimuksia. Hyvänä esimerkkinä on sosiaalisten valmiuksien tärkeys myyntityössä. (Hanhinen 2010, 80.)

Tuotannolliset kvalifikaatiot koostuvat alaa koskevasta teoreettisesta tiedosta, työkalujen ja menettelytapojen tuntemuksesta, soveltavista taidoista sekä alan tilanteen ja kehityksen tuntemuksesta. Tuotannolliset taidot ovat yleensä osaamista, jota yksilöt hankkivat uravalintojen ja koulutuksien avulla. Näitä taitoja voivat esimerkiksi olla taloushallinto, tietotekniikka tai markkinointi. Näiden sisällä yleensä pätevyysalue keskittyy vielä suppeammin alueisiin. Nämä pätevyysalueet ovat yleensä kynnyskriteereitä rekrytoidessa henkilöitä. Kynnyskriteerillä tarkoitetaan henkilön valmiuksia, joiden on oltava tietyllä tasolla, jotta työtehtävän voi suorittaa. Ne usein eivät takaa vielä yksin huippusuorituksia, koska rinnalle vaaditaan muitakin kehittyneitä valmiuksia. (Viitala 2005, 116-117.)

Osaksi tuotannollisia taitoja tai niiden ympärille sijoittuvat organisaatio-osaaminen ja liiketoimintaosaaminen. Liiketoimintaosaaminen on usein tarpeellista kaikille työntekijöille yrityksessä riippumatta alasta. Esimerkiksi logistiikkatyöntekijän on ymmärrettävä yrityksen toimintaa laajasti, jotta logistisien järjestelmien kehitys järkevästi vastaa yrityksen tavoitteita ja toimintaa. Tämä tarkoittaa tietämystä yrityksen taloudesta, tuotannosta, markkinoinnista, henkilöstöjohtamisesta ja tuotekehityksestä. Liiketoimintaosaamista voidaan pitää vaadittavana yleissivistyksenä. Tämän lisäksi tarvitaan organisaatiospesifiä osaamista, joka tarkoittaa yrityksen liikeidean, strategioiden, rakenteen ja historian tuntemusta. Organisaatio-osaamiseen liittyy myös yrityksen sisäisten ja ulkoisten verkostojen tunteminen. Tämä osaaminen saadaan kokemuksen kautta työskentelemällä yrityksessä, mutta sitä voidaan tukea esimerkiksi perehdyttämällä. Organisaatio-osaaminen yleensä ratkaisee, kuinka tehokkaasti henkilön osaaminen kanavoituu yrityksen hyödyksi. Mitä heikompi organisaatio-osaaminen yksilöllä on, sitä suurempi riski on virheisiin tai laiminlyönteihin. (Mts. 117.)

## 4.2 Normatiiviset kvalifikaatiot

Normatiiviset kvalifikaatiot ovat henkilökohtaisia ominaisuuksia, joita edellytetään työntekijöiltä työelämässä. Normatiiviset kvalifikaatiot jaetaan sosiokulttuurisiin-, mukautumis- ja motivaatio kvalifikaatioihin. Sosiokulttuuriset kvalifikaatiot liittyvät työorganisaation ja työntekijän suhteeseen. Ne yhdistävät yksilöt työpaikan organisaatiokulttuuriin, jolloin työntekijä ja työorganisaation välille syntyy suhde. Organi-

saatiokulttuurilla tarkoitetaan, miten työpaikalla on totuttu työskentelemään. Ihmisten välisen vuorovaikutuksen kasvaessa, sosiaalinen ja vuorovaikutus kyvykkyys nousee yksilöillä keskeiseen rooliin työorganisaatiossa. Työorganisaation tavoitteiden sisäistäminen ja sitoutuminen yhteiseen yrityshenkeen on myös osa sosiokulttuurisia kvalifikaatioita. Sosiokulttuurisiin kvalifikaatioihin liittyy myös pätevyys hyödyntää toisten tietämystä oman osaamisen tukena. Nämä kvalifikaatiot ovat tärkeitä organisaation ulkoisien suhteiden hankinnassa sekä ylläpidossa. Mukautumiskvalifikaatiot kuvastavat yksilön sopeutumista työhön. Hyvä esimerkki on yksilön sopeutuminen työaikajärjestelyihin tai stressaavaan työhön. Se on kykyä sopeutua erilaisiin työympäristöihin ja niiden tuomiin haasteisiin. Joustavuus on keskeisimpiä käsitteitä puhuttaessa mukautumiskvalifikaatioista. Motivaatiokvalifikaatiot ovat syvällisempää sopeutumista työn sisältöön. Se on työhön sitoutumista ja sen ajattelua haasteena. Motivoituminen on yksilön kykyä säädellä omaa suostumustaan työn haasteisiin sekä lojaalisuuttaan työorganisaatiota kohtaan. Keskeisempiä käsitteitä motivaatiokvalifikaatioista puhuttaessa on oma-aloitteisuus, sitoutuminen, lojaalisuus ja itseohjautuvuus. (Hanhinen 2010, 80-81.)

### 4.3 Kehittävät kvalifikaatiot

Kehittävät kvalifikaatiot ovat toimintoja, joissa kehittäminen on keskeisessä roolissa. Termi tunnetaan myös nimellä innovatiiviset kvalifikaatiot. Kehittävät kvalifikaatiot voidaan jakaa kahteen pääulottuvuuteen eli työprosessin kehittämiseen liittyviin kvalifikaatioihin ja työntekijän itsensä kehittämiseen. Työntekijöiltä odotetaan jatkuvasti valmiuksia ja kykyä kehittää itseään jatkuvasti. Näiden kvalifikaatioiden taustalla on työntekijän itsesäätelyvalmiudet ja metataidot. Toinen pääryhmä liittyy yksilön suhteeseen omaan työhön. Se tarkoittaa kykyä hahmottaa oman työnsä prosesseja ja muutoksen tarpeita. Näitä kvalifikaatioita on mm. reflektointi, analysointi, ongelmanratkaisutaidot ja proaktiivinen työote. (Hanhinen 2010, 81.)

Kehittäviin kvalifikaatioihin liittyy myös paljon persoonallisia asioita, kuten kyky sieittää epävarmuutta. Työelämän ennakointihankkeissa on noussut esille viime vuosikymmenellä luovuuden ja innovatiivisuuden vaatimuksien kasvu erilaisissa työorganisaatioissa. Syynä voi olla se, että luovuus tarkoittaa kykyä ratkoa ennestään tuntemattomia ongelmia tuntemattomissa tilanteissa. (Viitala 2005, 118.)

## 5 Muutokset työelämässä

Tämän luvun tarkoituksena on perehtyä kiinteistöalan muutoksiin ja tulevaisuuden osaamisvaatimuksiin. Ensimmäisessä kappaleessa syvennytään kiinteistöalan muutoksiin tulevaisuudessa, koska kiinteistönvälitysala on osa kiinteistöalaa. Kappaleessa käydään läpi tulevaisuuden trendejä ja tekijöitä, joiden on ennustettu vaikuttavan kiinteistöalaan. Seuraavassa kappaleessa perehdytään tekijöihin, jotka tulevat vaikuttamaan tulevaisuuden osaamisvaatimuksiin kiinteistönvälitysalalla.

### 5.1 Muutokset liiketoimintaympäristössä

Kiinteistöalan kehitystä ohjaa vahvasti globaalit trendit. Nykypäivänä vahvoja trendejä on muun muassa digitalisaatio, väestön kasvu, teknologian kehitys, ilmastonmuutos, kaupungistuminen, kestävä kehitys ja globalisaatio. Edellä mainitut ovat kehityssuuntia rakennus- ja kiinteistöalalla, jotka vaikuttavat palveluiden suunnitteluun, tutkimustoimintaan, koulutukseen ja yleisesti alan yrityksiin. Näillä globaaleilla trendeillä on vaikutus ihmisten elämäntapoihin ja asenteisiin kehittyvää teknologiaa kohtaan. Se edellyttää kiinteistöalan yrityksiä pysymään mukana kehityksessä ja ennakoimaan tulevaisuuden muutoksia. Ennakoinnissa heikot signaalit voivat osoittaa mahdollisia kehityksen suuntia, mutta se vaatii kuitenkin järjestelmällistä havainnointia ja seurantaa. Ennakoinnin tärkeys korostuu myös yhteiskunnallisten haasteiden ja toimintaympäristöjen muuttuessa. (Hyypä, 19.)

Suomen väkiluvun on ennustettu ylittävän 6 miljoonan asukkaan rajan vuonna 2042, jos nykyinen väestönkehitys pysyy samana. Väestön vanhentuminen tuo myös uudenlaisia paineita ja tarpeita toimialalle, jonka seurauksena yritysten tulee kehittää tuotteita sekä palveluita. Kaupungistuminen ohjaa myös vahvasti kiinteistöalan kehitystä tulevaisuudessa, koska se keskittää palveluita tiettyyn paikkaan ja muuttaa kysyntää palveluille kasvukeskuksissa. (Mts. 20.)

Digitaalisten palveluiden kehitys on vaikuttanut Suomen elinkeinorakenteeseen ja samalla kiinteistöalaan. Palveluiden lisääntyminen, uusyhteisöllisyys ja jatkuvan oppimisen mahdollistuminen on luonut kokonaan uusia työpaikkoja. Tulevaisuudessa ei

kuitenkaan voi määritellä lisäarvon määrää siihen käytetyn ajan perusteella. Vakiintuneet työelämämallit ovat hidastaneet tätä muutosta kuitenkin, koska yritysmaailmassa on huomattu, että kulttuurien muuttaminen on vaikeampaa kuin yrityksien strategioiden. Oppilaitoksien rooli tulee korostumaan vahvasti tulevaisuudessa. Työelämän muutokset ovat tulevaisuudessa yksittäisen ongelman ratkaisun sijasta tulevaisuuden tarpeiden kartoitusta ja niiden ratkaisuiden löytämistä. Kaikissa aikaisemmin mainituissa muutoksissa suomalaisen koulutuksen rooli tulee vahvistumaan, koska opetuksen yhteydessä ihmisille syntyy mielikuvia ja arvostuksia, joilla on vaikutus tulevaisuuteemme. Suomella on kuitenkin hyvät lähtökohdat muutoksien läpivientiin. Muutoksien siirtyminen työelämämalliin edellyttää yrityksiltä halua ja kykyä toteuttaa näitä muutoksia. (Mts. 21-22.)

Muutokset vaikuttavat luonnollisesti kiinteistöalan toimijoihin ja verkostoihin. Nykypäivänä ja tulevaisuudessa markkinat ovat globaaleja, jolloin kilpailijoina on kansainvälisiä yrityksiä. Globalisaation vuoksi alan yritysten täytyy kansainvälistyä ja luoda verkostoja globaalisti, jotta kilpailu olisi mahdollista. Teknologian kehityksen myötä verkostoitumisesta on tullut vaivatonta, ja se on lisännyt verkostojen syntyä, jonka vuoksi nykypäivänä puhutaan verkostotaloudesta. Verkostotaloudessa yritysverkot kilpailevat keskenään markkinoilla, eikä yksittäiset yritykset. Nykypäivänä yrityksen tulee valita omat verkostonsa ottaen huomioon yrityksen vision ja tavoitteet sekä tarvittaessa osata hyödyntää verkostoja sen hetkisten tarpeiden mukaisesti. Tärkeintä verkostoitumisessa on sen luonne, koska ne ovat eläviä rakenteita, jotka muuttuvat ajan kanssa. Sen myötä yritysten on pysyttävä valppaana jatkuvasti, jotta vanhojen verkostojen ylläpitäminen sekä uusien löytäminen on mahdollista. (Mts. 22-24.)

## 5.2 Muutokset osaamisvaatimuksissa

Tulevaisuudessa yhteiskunnan kehityksen myötä työtehtävät muuttuvat. Työtehtävien muuttuessa myös osaamisvaikutukset tulevat muuttumaan. Nykypäivänä voi nähdä miten työn fyysinen kuormittavuus on vähentynyt, koska teknologia on korvannut monet fyysiset työtehtävät. Se on muuttanut usean työn asiantuntijatyöksi, jolloin tiedon käsittelyllä eri muodoissa on merkittävämpi rooli työtehtävissä. Tulevaisuudessa keskeisin osaamisvaatimuksia muuttava tekijä liiketoimintaympäristössä



on digitalisaatio. Se on tuonut mukanaan uudenlaisia lähestymistapoja ja ratkaisuja siihen, kuinka voi tuoda lisäarvoa liiketoiminnalle. (Hussi 2018.)

Tulevaisuudessa lähtökohtana voidaan pitää, että rutiinitehtävät muuttuvat hiljalleen teknologian avulla koneiden tekemiseksi. Rutiinitehtävällä tarkoitetaan työtehtäviä, jotka pystytään purkamaan selkeiksi vaiheiksi ja ohjeiksi, joista voidaan tehdä selkeä algoritmi. Algoritmin avulla kone pystyy tekemään työtehtävän tehokkaasti ilman virheitä. Ihmisten tekemässä työssä tulevaisuudessa korostuu vuorovaikutustaidot ja luovuus. Luovuutta tarvitaan esimerkiksi liiketoiminnan kehittämisessä ja vuorovaikutustaitoja verkostojen rakentamisessa. Oleellista on myös muistaa, että työtehtävät eivät jakaudu yksiselitteisesti koneiden ja ihmisten kategorioihin, vaan tulevaisuudessa on tärkeää osata hyödyntää molempien erilaisia vahvuuksia kokonaisuuden eri vaiheissa. Tulevaisuudessa on tärkeää pystyä tuottamaan joustavia palveluita ja pysyä teknologian kehityksen mukana. (Mts. 2018.)

Tulevaisuudessa osaaminen ja tieto tuovat yritykselle kilpailuetua. Yrityksien täytyy pystyä löytämään oleelliset asiat tiedontulvasta ja hyödyntää tietoja liiketoiminnassa. Tärkeintä yrityksille on saada monialainen osaaminen ja tietämys organisaation tueksi, jolloin pystytään kilpailemaan tehokkaasti. Relevantti osaaminen ja innovaatio toiminta yrityksissä korostuu jatkuvasti. Tulevaisuudessa yritysten on kyettävä liittymään tietovirtoihin, joissa liiketoimintaympäristöä muutetaan ja muutoksen merkityksiä käsitellään. Näin yritykset pysyvät ajan hermoilla ja ovat kilpailukykyisiä myös muutoksien tapahtuessa. (Hyypä, 24.)

Kilpailukyvyyn ja tuotannon tärkeinä tekijöinä nykyään nähdään osaaminen, innovaatiot ja tietämys. Tulevaisuudessa yliopistoilla tulee olemaan merkittävä rooli tiedon tuottajana yhteiskunnalle. Ammattikorkeakoulujen rooli tulevaisuudessa on toimia aluekehityksen johtajana ja kouluttaa osaavia yksilöitä työelämän tarpeisiin sekä kehittää innovaatioita. Tulevaisuudessa tarvitaan laajaa moniosaamista ja yhteistyötä koulujen kanssa, kun muutokset tapahtuvat työelämässä. (Hyypä, 24.)

Tiedon määrän ja sen saatavuus on helpottunut huomattavasti viime aikoina. Se on aiheuttanut yksilöille uusia osaamisen vaatimuksia, sillä tiedonhallinnalla nähdään olevan merkittävä vaikutus osaamiseen sekä sen kehittymiseen. Se on myös sidoksissa yleiseen hyvinvointiin ja elämänlaatuun. Tietotekniikka on kuitenkin kehittänyt

erinomaisia ratkaisuja tietotulvan hallintaan. Tiedon runsaus ei ole kuitenkaan kielteinen asia, vaikka se saattaakin ylikuormittaa työntekijöitä. Hyvin hallittuna tietoa pystytään hyödyntämään joka päiväisessä työssä ja sen kehityksessä. (Kankaanranta & Vahtivuori-Hänninen 2011, 38-39.)

Keskeisessä asemassa on myös sosiaalisen pääoman hyödyntämiseen liittyvä osaaminen, koska tulevaisuudessa tietoa luodaan ja käsitellään yhdessä enemmän. Teknologian kehityksen myötä uudet yhteistyöverkostot ovat avautuneet yksilö- ja organisaatio tasoille. Tietotekniikan kehitys on myös mahdollistanut nopean kehityksen yhteistyömuodoissa ja verkostojen laajuudessa. Teknologian avulla esimerkiksi työtä voidaan jakaa pienempiin lohkoihin, joita työntekijät voivat työstää jopa eri puolilta maailmaa. Tulevaisuudessa työtehtäviä pilkkotaan pienempiin lohkoihin ja niin kutsutut mikrotehtävät tulevat yleistymään lähitulevaisuudessa. Suomi on kilpailuyhteiskunta, joka toimii jatkuvan kasvun periaatteiden mukaisesti. Vastapainona on myös ennustettu, että tulevaisuudessa arvostetaan enemmän näkemyksiä rauhallisemmasta, kestävämmästä ja inhimillisemmästä työelämästä. Tulevaisuudessa kestävyys ja inhimillisyys voivat olla tärkeitä arvoja, jotka ulottuvat työelämän jokaiseen alueeseen. (Kankaanranta & Vahtivuori-Hänninen 2011, 38-39.)

## **6 Tutkimustulokset**

### **6.1 Kiinteistönvälitysalan muutokset tulevaisuudessa**

Tutkimuksen tuloksien perusteella digitalisaatio tulee muuttamaan kiinteistönvälitysalaa tulevaisuudessa. Kuusi vastaajaa kahdeksasta mainitsi digitalisaation vaikutuksen liiketoimintaan ja käytännön työhön. Yritykset digitalisoivat toimintamallejaan tarkoituksena vastata asiakkaiden vaatimuksiin ja parantaa liiketoiminnan tehokkuutta. Digitalisaation kehityksen myötä yritykset ovat jo nykypäivänä pystyneet parantamaan toimintaansa eri osa-alueilla, mutta uudet ratkaisut tulevat kehittämään kiinteistönvälitysalaa entisestään. Digitalisaatio tulee näkymään tulevaisuudessa käytännössä asiakkaille erilaisina digitaalisina toiminnanohjausjärjestelminä, joiden on tarkoitus kehittää palvelupolkuja tulevaisuuden vaatimuksia vastaaviksi. Digitalisaatio on myös uudistanut yrityksien liiketoimintamalleja, ja niiden odotetaan muuttuvan tulevaisuudessakin entisestään. Digitalisaation yleistyminen on aiheuttanut monille

yrittäjille tarpeen uudistua ja sähköistää palveluitaan, koska laadukkaita palveluita nähdään selvänä kilpailuetuna.

*Digitaalisuus on muuttanut alaa jo nyt ja tulee muuttamaan entisestään. Entistä enemmän asioita tehdään digitaalisesti erilaisten järjestelmien kautta. (Tampere)*

*Digitaaliset palvelut yleistyvät nopeasti, työ helpottuu. (Kuopio)*

Tulevaisuudessa digitaalisten palveluiden avulla yritykset pystyvät helpottamaan palveluiden tuotantoprosesseja erilaisten ohjelmistojen ja järjestelmien avulla, jotka helpottavat vuokrahuoneistovälittäjien työtä käytännössä. Suurin osa työstä voidaan tehdä digitaalisesti tietokoneelta tai mobiililaitteelta, jossa ohjelmistot ja järjestelmät toimivat vaivattomasti. Digitalisaatio tulee mahdollistamaan paikasta riippumattoman työskentelyn, mikä tulee vaikuttamaan vuokrahuoneistovälittäjien työhön.

*Lähes tulkoon kaikki tullaan hoitamaan hyvin pitkälti sähköisesti, mahdollisesti myös asuntoesittely. (Lahti)*

*Sähköistyminen ja digi on yksi iso asia mikä tulee näkymään ihan perustyössä, henkilökohtainen kanssakäyminen on jo vähentynyt selkeästi. (Oulu)*

*Suurin osa töistä tullaan tekemään sähköisesti ja kontaktia kasvokkain asiakkaiden kanssa ei tule niin paljoa. (Jyväskylä)*

Digitalisaatio tulee myös uudistamaan markkinointikanavat tulevaisuudessa. Tulevaisuudessa vuokrahuoneistovälittäjien on entistä tärkeämpää kohdentaa markkinointia sen hetkisiin suosittuihin markkinointikanaviin, koska niistä tavoitetaan parhaiten asiakkaat. Nykypäivänä suurin osa asuntoja etsivistä ihmisistä etsii niitä erilaisista digitaalisista palveluista, jotka tarjoavat yrityksille alustan mainostaa vuokrahuoneistoja maksua vastaan. Tulevaisuudessa vanhemmat markkinointikanavat tulevat jäämään uusien varjoon, koska verkon välityksellä pystytään saavuttamaan enemmän ihmisiä edullisemmin. Digitalisaatio on myös helpottanut huoneistojen esittelyä huomattavasti, koska nykypäivänä voidaan nähdä runsaasti kuvia tai kolmiulotteisia mallinnuksia huoneistoista.

*Välittäjän pitää pysyä mukana kehityksessä ja käytössä tulee olla nykyaikaiset palvelukanavat. (Oulu)*

Neljä vastaajaa kahdeksasta mainitsi markkinointikanavien kehityksen vaikutuksen käytännön työhön, ja se tulee vähentämään henkilökohtaista kanssakäymistä tulevaisuudessa. Sosiaalisen median kasvu on myös vaikuttanut vuokrahuoneistovälityseen, ja vastauksien perusteella sen uskotaan olevan yksi tärkeimmistä markkinointikanavista tulevaisuudessa. Sosiaalista mediaa käytetään nykypäivänäkin tärkeänä markkinointikanavana vuokralaisten löytämiselle ja näkyvyyden lisäämiseen, mutta sen merkitys tulee korostumaan.

*Sosiaalisen median vaikutus kasvaa myös koko ajan. (Lappeenranta)*

*Uskoisin, että perinteinen paikan päällä asunnon esittely vähenee ja kuva sekä videopalvelu kasvaa eli ns. etäesittely. (Oulu)*

Viisi vastaajaa kahdeksasta nosti vastauksissa esille, että toimeksiantajien ja vuokra-asuntoja hakevien määrä tulee kasvamaan tulevaisuudessa. Se tarkoittaa, että tulevaisuus näyttää positiiviselta vuokrahuoneistoja välittävälle yrityksille liiketoiminnan kannalta. Tutkimuksen vastauksien perusteella kaupungistumisella on suurin vaikutus kasvuun, koska kasvualueille muuttaa jatkuvasti lisää ihmisiä ja kasvavaan tarpeeseen rakennetaan uusia asuntoja. Kaupungistuminen on myös kasvattanut asuntosijoittajien määrää Suomessa, mikä on kasvattanut kysyntää vuokrahuoneistovälitykselle.

*Vuokra-asuntoja tullaan aina tarvitsemaan ja suosio kasvaa, kaupungistuminen kiihtyy. (Jyväskylä)*

*Liiketoiminnan kannalta tulevaisuuden näkymät ovat erittäin positiiviset. (Kuopio)*

Tutkimuksen vastauksissa nousi myös esille, että asuntorahastot tulevat keskittymään suurimmille toimijoille, koska pienemmillä yrityksillä ei ole riittävää kapasiteettia hoitaa suurempia asiakkuuksia. Se vaikuttaa pienempiin yrityksiin negatiivisesti, koska niiden kapasiteetti on pieni. Asuntorahastot haluavat tulevaisuudessa keskittää toimintansa yhdelle toimijalle, jolloin yhteistyö on helpompaa. Tutkimuksen vastauksissa nousi myös esille, että tulevaisuudessa asuntosijoittajat eivät välttämättä enää sijoita yksittäisiin osakkeisiin, vaan osuuksiin asuntorahastoissa. Tällä on negatiivinen

vaikutus pienempiin toimijoihin, koska asuntorahastoihin sijoittavan ei tarvitse hallinnoida asuntoja, mikä vähentää tarvetta välityspalveluille. Vaikutus ei ole niin suuri isoihin toimijoihin, koska kapasiteettinsa ansiosta ne pystyvät hoitamaan asuntorahastoja.

*Isoimmat asuntorahastot tulevat keskittymään suurimmille toimijoille. Yksittäisiä osakkeita ei välttämättä enää osteta, vaan ostetaan osuus isommasta rahastosta. (Jyväskylä)*

*Yksityiset ja pienet toimijat tulevat olemaan vaikeuksissa, kun yksityishenkilöillä ei ole enää suorassa omistuksessa niin paljon asuntoja. (Tampere)*

Tulevaisuudessa asiakkaiden vaatimukset välitysliiketoiminnalta tulevat muuttumaan. Vuokranantajat tulevat haluamaan entistä innovatiivisempia palveluja ja parempia tuotto-odotuksia asunnoista eli korkeampaa vuokraa. Korkeammat tuotto-odotukset ovat sidoksissa toimeksiannon täyttämiseen kuluneeseen aikaan, joten kauppa käy hitaammin. Tällä on negatiivinen vaikutus kiinteistönvälitysalan yrityksille. Vuokra-asunnon hakijat eli vuokralaiset haluavat joustavampaa palvelua läpi vuorokauden ja digitaalisesti. Entistä suurempi osa vuokranantajista on tavoitteellisia sijoittajia, jotka ovat asiakkaina vaativia palvelun suhteen. Tulevaisuudessa asiakkaat vaativat entistä laajempia palveluita, jotka eivät rajoitu vuokralaisen löytämiseen tai asunnon löytämiseen. Tulevaisuudessa asiakkaat haluavat palveluita, joissa heidän ei tarvitse itse tietää tai hoitaa mitään asioita.

*Omistaja-asiakkaat tulevat haluamaan entistä innovatiivisempaa palvelua ja kovempia tuotto-odotuksia. Kuluttaja-asiakkaat haluavat joustavampaa palvelua läpi vuorokauden ja mahdollisimman helposti. (Helsinki)*

*Asiakkaiden oletus on, että kun he palkkaavat ammattilaisen, heidän ei tarvitse itse tietää tai hoitaa mitään asioita. (Lahti)*

Turvallisuus on toinen keskeinen asiakkaiden vaatimus tulevaisuudessa. Vuokraus suoraan yksityiseltä vuokranantajalta vähenee koko ajan, koska välittäjän kautta vuokrattu asunto koetaan turvallisemmaksi, kun asunnon omistajan ja vuokralaisen välissä on saatavissa neuvoa ja apua. Myös vuokravakuuksien palautus tapahtuu turvallisesti. Tuloksien mukaan turvallisuuteen liittyvät vaatimukset tulevat nousemaan entisestään, koska vuokranantajat haluavat luotettavia ja maksukykyisiä vuokralaisia,

jotka pitävät huolta asunnoista tulevaisuudessa. Vuokralaiset puolestaan vaativat hyväkuntoisia ja uusia asuntoja, jotka ovat hyvällä sijainnilla. Maksuhäiriömerkintöjen yleistyessä tulevaisuudessa välittäjien voi olla hankalaa löytää vuokralaisia puhtailla luottotiedoilla, joita vuokranantajat vaativat yleensä vuokralaiselta. Maksuhäiriöt yleensä yhdistetään epäluotettavuuteen, huolimattomuuteen ja epävakauteen, jotka eivät ole positiivisia piirteitä vuokralaiselle.

*Uudistuotanto on jo muuttanut asuntomarkkinaa, peruskuntotsemmat/vanhemmat asunnot eivät enää kelpaa. Lisäksi maksuhäiriöt ovat lisääntyneet. (Kuopio)*

*Turvallisuus on yksi merkittävä tekijä. Vuokraus suoraan yksityiseltä vuokranantajalta vähenee koko ajan, firman kautta vuokrattu asunto koetaan turvallisemmaksi, kun omistajan ja vuokralaisen välissä on saatavissa apua ja neuvoa. (Oulu)*

## 6.2 Muutoksien vaikutus työhön tulevaisuudessa

Haastateltavilta kysyttiin, kuinka toimialan muutokset tulevat vaikuttamaan yksittäisen vuokrahuoneistovälittäjän työhön. Viisi osallistujaa kahdeksasta mainitsi digitalisaation positiivisista vaikutuksista tulevaisuudessa, koska ne helpottavat työn rutiineja. Kysynnän kasvun myötä kiire tulee myös lisääntymään, koska asiakkaita on tulevaisuudessa enemmän. Kysynnän kasvaessa yrityksien ja välittäjien kapasiteetin täytyy olla kunnossa, jotta pystytään reagoimaan nopeasti kasvavaan kysyntään. Hiitaasti reagoivat välittäjät menettävät helposti asiakkaita nopeammin reagoiville. Tulojen perusteella toimijoiden määrä on kasvussa, joten välittäjien tulee olla askeleen edellä kilpailijoita jatkuvasti. Se tarkoittaa, että välittäjien täytyy olla jatkuvasti valmis oppimaan uutta ja uusiutumaan toimialan muutoksien mukana.

*Prosessit uudistuvat, monia työvaiheita nopeutuu ja osa jää pois. (Helsinki)*

*Kapasiteetti tulee olla kunnossa, jotta pystytään olemaan nopeita ja vastaamaan kysyntään. Toimijoita on niin paljon, joten pitää olla askeleen edellä kilpailijoita. (Jyväskylä)*

Vuokrahuoneistovälittäjien käytännön työn uskotaan muuttuvan tulevaisuudessa, mutta työtehtävät tulevat silti pysymään samoina tulevaisuudessa. Työtehtäviin liittyy asuntojen näyttämistä, sopimusneuvotteluja, hakijoiden soveltuvuuden selvittämistä ja sopimuksien laatimista. Suurin osa edellä mainituista työtehtävistä voidaan kuitenkin tehdä jo nykypäivänä digitaalisesti, mutta kaikki yritykset eivät ole vielä ottaneet käyttöön digitaalisia järjestelmiä, koska ne ovat liian hintavia pienemmille toimijoille. Tällä hetkellä suurimmilla toimijoilla on käytössä uusimmat järjestelmät, jotka ovat pystyneet investoimaan niihin. Digitaaliset järjestelmät kuitenkin tulevat yleistymään tulevaisuudessa kiinteistönvälitysalalla, koska ne vastaavat asiakkaiden tulevaisuuden vaatimuksia. Tulevaisuudessa kiinteistönvälitysalan yritykset tulevat kehittämään toimintaansa asiakkaiden tarpeiden ja vaatimusten mukaiseksi, jolloin digitalisuuden osuus tulee kasvamaan palvelun tuotantopolussa ja asiakkaan palvelupolussa.

*Perustekeminen tulee olemaan samanlaista. (Lahti)*

*Sähköisien järjestelmien yleistyessä ja kehittyessä, niiden hintataso tulee laskemaan, jolloin pienemmilläkin toimijoilla on varaa ottaa käyttöön niitä. (Oulu)*

Digitaalisuus on muuttanut jo nyt työtä, mutta tuloksien perusteella se tulee vaikuttamaan työhön tulevaisuudessa entistä enemmän. Tulevaisuudessa kasvatusten tapahtuva kanssakäynti vähenee entisestään uusien sähköisien ratkaisuiden yleistyessä. Tuloksissa nousi keskeisesti esille, että tulevaisuudessa asunonäyttöjen toteutus sähköisesti tulee yleistymään. Valokuvaus ja videokuvaus ovat nousseet suosioon vahvasti asuntojen esittelyssä, jolloin asuntoja pystytään esittelemään sähköisesti paikasta riippumatta. Vuokrahuoneistovälittäjän toimenkuva tulevaisuudessa voikin tuloksien perusteella muuttua välittäjästä konsultiksi, joka on ainoastaan linkki asunon ja hakijan välillä.

*Toimenkuvamme saattaa muuttua välittäjästä konsultiksi, linkiksi asunnon ja hakijan välillä. (Jyväskylä)*

Digitaalisten ratkaisuiden yleistyessä tulevaisuudessa, välittäjät eivät ole enää aika- ja paikkariippuvaisia työssään. Perinteiset asunonäytöt saattavat olla ainoita hetkiä työssä, jolloin asiakas kohdataan. Perinteisten asunonäyttöjenkin epäillään vähenevän, koska uusi teknologia on mahdollistanut uusia tapoja esitellä asuntoja. Tulevaisuudessa asiakkaat vaativat myös digitaalisia palveluita, koska niiden avulla asiointi on vaivatonta ja ajasta riippumatonta.

*Asuntojen kuvaus ja videokuvaus on myös tulevaisuudessa varmasti nouseva trendi, joka helpottaa asuntojen esittelyä. (Tampere)*

Tuloksien mukaan käytännön työ myös tulee myös painottumaan entistä enemmän iltaja- ja viikonlopputyöksi tulevaisuudessa. Vuokrahuoneistovälittäjän tärkeimpiä ominaisuuksia tulevaisuudessa onkin saavutettavuus, koska välittäjän täytyy olla helposti tavoitettavissa, jos haluaa pärjätä ja menestyä työssä. Huonosti saavutettava välittäjä menettää jatkuvasti toimeksiantoja muille välittäjille, jotka ovat paremmin tavoitettavissa.

*Työ muuttuu enemmän iltaja- ja viikonlopputyöksi. (Lappeenranta)*

Vuokrahuoneistovälittäjien työssä on myös tulevaisuudessa paljon alueellisia suhdanne eroja. Tietyillä alueilla on välitettäviä asuntoja huomattavasti enemmän kuin asunnon hakijoita ja muualla asunnon hakijoita on liikaa välitettäviä asuntoja kohden. Riippuen suhdanteesta työn luonne muuttuu, koska jos välitettäviä asuntoja on paljon, niin välittäjät kilpailevat laadukkaista vuokralaisista eikä vuokranantajien toimeksiantoista. Välitysajat saattavat tällöin venyä kohtuuttoman pitkiksi. Päinvastaisessa tilanteessa vuokrahuoneiston hakijat saattavat joutua odottamaan kohtuuttoman kauan, jotta sopiva asunto löytyy.

*Alueelliset erot tulee korostumaan tulevaisuudessa. (Kuopio)*

Vuokrahuoneistovälityksen yleinen tarve on myös sidoksissa Suomen kansantalouden ja sen tilanteeseen. Markkinatilanne siis määrittää vahvasti, kuinka paljon tarvetta välityspalveluille on tulevaisuudessa. Kansantalouden ollessa alhaalla tai laskussa, toimeksiantajat eivät pysty maksamaan välityspalveluista ja vuokrahuoneiston



hakijoilla ei ole varaa maksaa asumisesta. Tuloksien perusteella markkinatilanne kuitenkin näyttää erittäin positiiviselta tulevaisuudessa.

*Markkinat määräävät elantomme. (Helsinki)*

Vuokrahuoneistovälittäjän palkka on osittain sidottu tulokseen, joten tämä tuo tiettyä epävarmuutta työhön tulevaisuudessa. Tulevaisuudessa tarjonnan lisääntyminen tulee pidentämään vuokrausajoja, jolloin toimeksiantoja täytetään vähemmän sekä hitaammin, joka on vaikuttaa välittäjien provisioihin. Vuokrahuoneistovälittäjän työssä tulevaisuudessa on myös vaikea suunnitella omia työtehtäviä muutamaa kuukautta pidemmälle, koska työ on riippuvainen saaduista toimeksiannoista. Välillä toimeksiantoja voi olla liikaa suhteessa, kuinka monta niitä pystytään realistisesti hoitamaan samaan aikaan ja hiljaisina hetkinä työtä ei ole tarpeeksi.

*Tarjonnan lisääntyminen pidentää vuokrausajaa ja kauppaa syntyy vähemmän ja hitaammin. (Tampere)*

*Ala on osittain provisiopalkattua, jossa palkka on tulokseen sidottu. Tämä tuo tiettyä epävarmuutta, koska kaikki kuukauden eivät ole tasavertaisia. (Lahti)*

Tämä tarkoittaa, että tulevaisuudessa välittäjien palkkaus on hyvin suhdanne riippuvaista. Tulevaisuudessa asiakkaat tulevat myös vaihtamaan herkemmin toimeksiantajan hoitajaa eli välittäjää, jos heidän vaatimuksiensa ei pystytä täyttämään. Toimijoiden määrän kasvaessa asiakkailla on enemmän vaihtoehtoja palvelutuottajan valinnassa, jolloin kynnys välittäjän vaihtamiselle madaltuu. Se tulee vaikuttamaan välittäjien työhön negatiivisesti tulevaisuudessa, koska asiakkaiden vaatimukset kasvavat. Asiakkaiden vaatimuksien kasvulla on kuitenkin positiivinen vaikutus kiinteistönvälitysalaan yleisesti, koska se tulee kehittämään osaamisen tasoa.

Niin kuin jokaisessa asiakaslähtöisessä työssä, asiakkaat tekevät välillä työstä haastavaa. Tämä ei tule muuttumaan tulevaisuudessa. Asuntokannan kehitys ja tarjonnan kasvu on mahdollistanut, että vuokra-asuntoja hakevat pystyvät olemaan vaativampia asunnon ominaisuuksien suhteen. Asuntojen on oltava laadukkaita edullisella hinnalla. Tämä on vaikeuttanut vuokranantajien ja välittäjien välisiä neuvottelua ennen vuokralaisen etsimistä. Yleinen ongelma on, että vuokranantajalla ja välittäjällä on erilainen näkemys esimerkiksi pyydettävän vuokran määrästä. Tuloksien perusteella

tämä tulee korostumaan entisestään tulevaisuudessa, koska vanhemmat asunnot eivät välttämättä enää kelpaa asunnon hakijoille. Vuokrahuoneistovälittäjän työn huonoja puolia tulevaisuudessa on myös kuukauden vaihteiden kiireet ja hektisyys, koska tällöin vuokrasopimukset loppuvat ja alkavat. Se työllistää vuokrahuoneistovälittäjiä, koska vuokranantajien tarvitsee löytää uusia vuokralaisia asuntoihinsa.

*Kasvava asuntokanta mahdollistaa, että hakijoilla on varaa mistä valita ja asuntojen on oltava hyvässä kunnossa ja hinta kohdallaan. (Tampere)*

*Tämä tekee haasteen, että omistajalla ja välittäjällä on sama ajatus asunnoista. (Kuopio)*

*Työ on ja tulee olemaan asiakaslähtöistä ja asiakkaat tekevät työstä välillä haastavaa. (Oulu)*

### 6.3 Tulevaisuuden osaamisvaatimukset

Nykypäivänä kiinteistönvälitysalalle pystyy tulemaan monenlaisella koulutustaustalla, mutta tuloksien perusteella kiinteistö- ja kaupallisalan koulutukset ovat eniten hyödyksi välittäjälle. Neljä kahdeksasta vastaajasta nosti kuitenkin esille, että koulutustaustalla ei ole kovin suurta merkitystä vuokrahuoneistovälittäjän työssä. Tutkimukseen osallistuneilta kysyttiin, onko toimialan koulutus vastannut tulevaisuuden vaatimuksia työssä, johon moni ei osannut vastata valitettavasti. Nykypäivänä suurimmalla osalla välittäjistä koulutus vaihtelee laajasti, joten kysymykseen on selvästi ollut vaikea vastata tämän takia. Tärkeinä kriteereinä kuitenkin pidetään asennetta ja mielenkiintoa ammattia kohtaan. LVV- ja LKV pätevyyydet katsotaan eduksi välittäjille, mutta ne eivät ole välttämättömiä. Vuokrahuoneistovälittäjän ammattiin on koulutus, mutta sekään ei ole edellytys työskentelylle. LVV- tai LKV-pätevyyttä ei myöskään vaadita, kuin puolelta toimipisteen toimihenkilöiltä, joten kuka tahansa pystyy työskentelemään teoriassa vuokrahuoneistovälittäjänä. Vastauksien mukaan on yleistä, että yritys itse kouluttaa uuden työntekijän tehtävään ja hän käy suorittamassa LVV- tai LKV-pätevyyden työskentelyn ohella. Tutkimuksen vastauksissa ei selvinnyt tarkalleen onko koulutus vastannut tulevaisuuden vaatimuksia työssä, mutta lakiosaamisen heikkous nousi keskeisesti esille.

*Alalle tulevat voivat tulla monenlaisella koulutustaustalla, mutta lakiosaaminen on heikkoa. (Tampere)*

Vastauksien perusteella tulevaisuudessa kiinteistönvälitysalan yrityksillä on selkeästi jokaisella omat kynnyskriteerit vuokrahuoneistovälittäjän rekrytoinnille. Tutkimuksen tuloksien perusteella työhön oppii työskentelemällä ja mikään koulutus ei anna tarvittavaa osaamista, jotta voisi sanoa itseään ammattilaiseksi. Tärkeinä kriteereinä pidettiin motivaatiota työtä sekä toimialaa kohtaan, joka auttaa uuden oppimisessa. Useissa vastauksissa korostettiin persoonallisien- ja henkisten ominaisuuksien tärkeyttä, koska kyseessä on asiantuntija- ja palveluammatti. Vastauksien perusteella paperilla pätevä työntekijä ei välttämättä sovellu ammattiin, jos persoona ei sovi työn luonteeseen. Osa kiinteistönvälitysalan yrityksistä kuitenkin pitää kriteerinä LVV- tai LKV-pätevyyttä uusien välittäjien rekrytoinnissa, koska lain mukaan puolella toimipisteen välittäjistä täytyy olla LKV- tai LVV-pätevyys. Näiden pätevyyksien avulla yritykset pystyvät myös varmistamaan, että välittäjä tuntee hyvän vuokratavan ja noudattavat työsuhteen aikana työhön liittyvää lainsäädäntöä.

*En näe kriteerejä tulla välittäjäksi, tähän työhön voi oppia vain tekemällä. Mikään koulutus ei anna tarvittavaa pohjaa, jotta voisi sanoa olevansa ammattilainen. (Lahti)*

*Persoona korostuu entisestään. Paperilla pätevä ei välttämättä sovellu työhön. (Tampere)*

*Vuokravälittäjällä tulisi olla jo valmiiksi LVV-tutkinto, joka lain mukaan vaaditaan puolille välittäjistä toimipisteissä. (Oulu)*

Haastateltavilta kysyttiin, kuinka määrittelisit työssä menestyvän vuokrahuoneistovälittäjän. Tämä oli oleellinen kysymys tutkimuksen kannalta, koska yhtenä päämääränä tutkimuksella oli selvittää, miten yritykset määrittelevät menestyvän vuokrahuoneistovälittäjän. Vastaukset auttavat alalle pyrkiviä sekä kiinteistönvälitysalalla työskenteleviä välittäjiä kehittämään osaamistaan oikeaan suuntaan, jotta he menestyisivät työssään tulevaisuudessa. Vastauksien perusteella menestyvä vuokrahuoneistovälittäjä on asiakaslähtöinen ja ajanhermoilla oleva ammattitaitoinen asiantuntija, joka ottaa työssään huomioon niin vuokranantajat kuin vuokralaiset. Jokainen asiakas on erilainen ja välittäjän täytyy osata tuottaa juuri heidän tarpeiden mukaista

palvelua, jotta asiakas saa parhaan palvelukokemuksen. Tällöin asiakas tulee käyttämään uudelleen palvelua ja suosittelee sitä myös lähipiirilleen. Välittäjän tulee myös ylläpitää ja kehittää osaamistaan, koska ajantasainen osaaminen auttaa menestymään työssä. Työssä menestyvä ihminen on myös ahkera, rehellinen ja vastuuntuntoinen, kenellä on hyvä stressinsietokyky. Vuokrahuoneistovälittäjien työmäärä ja kiireisyys vaihtelevat markkinatilanteen mukaisesti, jolloin välittäjien täytyy reagoida työmäärän lisääntymiseen tai sen vähenemiseen. Menestyvän vuokrahuoneistovälittäjän täytyy siis pystyä muuttamaan työskentelyään tilanteen muuttuessa. Työ on luonteeltaan hyvin itsenäistä, jolloin menestys on sidoksissa omaan työpanokseen ja sen laatuun.

*Menestyvä välittäjä on asiakaslähtöinen, ajanhermoilla oleva ammattilainen. Meidän tulee huomioida niin vuokranantajat kuin vuokralaiset, erilaiset vuokranantaja roolit. (Jyväskylä)*

*Ahkera, rehellinen, tunnollinen. Pitää olla mahtava stressinsietokyky, koska työ on todella hektistä ja pitää pystyä pitämään langat käsissä, vaikka olisi monta keskeneräistä asiaa yhtä aikaa. (Helsinki)*

Vuokrahuoneistovälittäjien täytyy olla myös aktiivisia ja joustavia työssään, koska välittäjien työssä ei ole virallista työaikaa. Se tarkoittaa käytännössä, että välittäjän täytyy myös hoitaa työasioita vapaa-ajalla. Asiakaspalveluhenkisyys ja vastuuntuntoisuus auttavat luonnollisesti menestymään näissä tilanteissa. Menestyvälle välittäjälle on myös tärkeää, että asiakkaat saavat parhaan mahdollisen palvelukokemuksen, koska kilpailutetulla toimialalla hyvä maine on edellytys menestymiselle. Välittäjään täytyy myös pystyä luottamaan, että työtä tehdessä noudatetaan hyvää vuokratapaa ja toimitaan rehellisesti kaikkia osapuolia kohtaan. Toimiessa hyvän vuokratavan ja lakien mukaisesti voi varmistua siitä, että välittäjälle ei tule epäluotettavaa mainetta. Välittäjät ovat myös pääsääntöisesti yrityksissä töissä, jolloin epäluotettavuus heijastuu myös yrityksen imagoon.

*Uskottava ja luotettava toimissaan. Toimii hyvän vuokratavan mukaisesti. Joustava. (Oulu)*

*Työ ei saa olla pakkopullaa vaan siitä pitää osata nauttia. (Lahti)*

Tutkimuksessa kysyttiin myös haastateltavilta, minkä tyyppiset ihmiset luonteeltaan tulevat pärjäämään tulevaisuudessa vuokrahuoneistovälittäjän työssä. Tämä oli toinen oleellinen kysymys, koska on tärkeää tunnistaa minkälaisia persoonallisia ominaisuuksia vuokrahuoneistovälittäjällä, tulisi olla nykypäivänä ja tulevaisuudessa. Vastauksien perusteella vuokrahuoneistovälittäjät, jotka ovat ulospäinsuuntautuneita, asiakaspalvelu- ja myyntihenkisiä tulevat pärjäämään tulevaisuudessa. Työssä kohdataan jatkuvasti erilaisia ihmisiä ja kaikkien kanssa on tultava toimeen, jotta välittäjä pystyy tuottamaan tasaisesti laadukkaita palveluita. Asiakaspalveluhenkisyys on myös tärkeää välittäjän työssä, koska se yleensä erottaa huonon ja hyvän välittäjän. Vuokrahuoneistovälittäjän työssä tuotetaan aineetonta palvelua, jolloin hyvän ja huonon palvelun erottaa tuotetun palvelun laatu. Välittäjän työssä suurin osa palvelusta on välittäjän itse tuotettua, jolloin palvelukokemuksen laatu on välittäjän toiminnasta kiinni.

*Ulospäinsuuntautuneet, asiakaspalveluhenkiset, uutta pelkäämättömät. (Kuopio)*

*Pitää olla sopeutuvainen, tilanteet ja ihmiset ovat erilaisia. (Tampere)*

Välittäjän työ on myyntityötä, jossa täytyy osata myydä mahdollinen vuokralainen vuokranantajalle ja vuokrattava asunto kiinnostuneelle hakijalle. Myyntihenkisyys auttaa myyntityössä luonnollisesti. Työssä on myös tärkeää osata tunnistaa ihmistyyppejä, koska jokaista asiakasta ei voi palvella samalla tavalla. Välittäjän täytyy osata tunnistaa eri tyyppiset asiakkaat ja räätälöidä tuotettu palvelu heille sopivaksi. Vuokrahuoneistovälittäjän ammatissa työskennellään myös useimmiten itsenäisesti, joten työssä pärjäämiseen auttaa yrittäjähenkisyys.

*Avoimet ihmistuntijat. (Helsinki)*

*Myynti- ja yrittäjähenkiset. (Tampere)*

Yhtenä tutkimuksen lähtökohtina oli saada selville, miten vuokrahuoneistovälittäjän täytyy reagoida tulevaisuuden muutoksiin. Tämän perusteella tutkimukseen osallistuneilta kysyttiin, mitä osaamista vuokrahuoneistovälittäjän täytyy ylläpitää ja kehittää tulevaisuudessa. Tämä oli oleellinen kysymys, koska se antaa lukijalle konkreettisia kehityssuuntia tulevaisuudelle. Kuusi kahdeksasta vastaajasta mainitsi lakiosaamisen

tärkeyden ja kuinka sitä on ylläpidettävä tulevaisuudessa. Lait ja asetukset liittyen vuokrahuoneistovälitykseen ovat muuttuvia tekijöitä ja välittäjien täytyy seurata niitä aktiivisesti, jotta pystyy toimimaan niiden mukaisesti. Lakien ja asetusten mukainen toiminta on elintärkeää välittäjille, koska luotettavuus on edellytys pärjäämiselle hyvin kilpailutetulla toimialalla.

Tulevaisuudessa asiantuntemus tuo kilpailuetua muihin toimijoihin. Syvällisempi osaaminen lakiasioissa tulee auttamaan tulevaisuudessa välttämään ongelmatilanteita ja niitä pystytään lakiosaamisella myös ehkäisemään. Välittäjien täytyy myös tietää vuokranantajan sekä vuokralaisen oikeuksista, jotka auttavat neuvotteluissa eri osapuolien kanssa. Työssä edellytetään kykyä pystyä hallitsemaan useita työtehtäviä samaan aikaan, sekä taitoa soveltaa hyvää vuokratapaa ja huoneistonvuokralakia. Erilaisten digitaalisten järjestelmien käyttö tulee yleistymään, joten välittäjiltä täytyy löytyä myös tietoteknistä osaamista tulevaisuudessa. Digitaalisuuden yleistymisen myötä kasvotusten tapahtuva kanssakäyminen tulee vähentymään, jolloin myös ongelmatilanteet saattavat lisääntyä. Ongelmatilanteet voivat liittyä esimerkiksi digitaalisiin järjestelmiin ja niiden käyttöön. Tällaisissa ongelmatilanteissa välittäjiltä täytyy löytyä osaamista digitaalisista järjestelmistä, jotta asiakkaita pystytään palvelemaan. Digitaalisuuden kehittyessä kiinteistönvälitysalalla, välittäjien täytyy jatkuvasti ylläpitää osaamistaan digitaalisista järjestelmistä, koska niiden osaaminen on edellytys tehokkaalle työskentelylle tulevaisuudessa. Kehityksen myötä välittäjät pystyvät tulevaisuudessa käyttämään vähemmän aikaa hallinnollisiin työtehtäviin ja keskittymään enemmän toimeksiantojen täyttämiseen. Tulevaisuudessa suurin osa markkinointikanavista tulee olemaan digitaalisia, joten välittäjien täytyy osata myös digitaalista markkinointia. Nykypäivänä suurin osa markkinoinnista tapahtuu jo digitaalisten markkinointikanavien kautta, mutta välittäjien täytyy ylläpitää ja kehittää osaamista aktiivisesti.

*Syvällisempää osaamista lakiasioissa ja vuokranantajan/vuokralaisen oikeuksissa. (Lahti)*

*Asiantuntemus on kilpailuvaltti. Voisin kuvitella, että sähköistymisen myötä, kun kanssakäyminen vähentyy saattaa myös ongelmatilanteet lisääntyä. (Tampere)*

*Pitää pystyä hallitsemaan monia asioita, olla hyvä ihmistuntija, tietää ja osata soveltaa käytännössä hyvää vuokratapaa ja huoneen vuokralakia. (Oulu)*

Tulevaisuudessa vuokrahuoneistovälittäjien täytyy olla hyviä ihmistuntijoita, jotka pystyvät tuottamaan jokaiselle asiakkaalle räätälöityjä palveluita ottaen huomioon asiakkaan tarpeet. Vuokrahuoneistovälitys on palvelu, jossa tehdään yhteistyötä eri osapuolien kanssa, jolloin sosiaalinen osaaminen korostuu. Asiakkaista on paljon kilpailua tulevaisuudessa, koska toimijoita on paljon verrattuna tarpeeseen useissa kaupungeissa. Vuokrahuoneistovälitystä tarjoavilla yrityksillä on lähes samanlaisia palveluita, jolloin yritykset kilpailevat asiakkaista palveluiden laadulla ja hinnalla. Tuotetussa palvelussa toimitaan asiakkaiden kanssa, jolloin tärkeänä osana palvelun laatua on sosiaalinen osaaminen. Tulevaisuudessa asiakkaiden kasvotusten kohtaaminen tulee vähentymään, mutta perinteinen asiakaspalvelu ei kuitenkaan tule katoamaan.

*Ihmistaidot nousevat entistä arvokkaimmiksi. Viimeisten vuosikymmenien aikana muutos on jo ollut nähtävissä ja tulee vahvistumaan. (Kuopio)*

Vuokrahuoneistovälittäjillä täytyy olla myös ajantasainen tietämys omasta markkina-alueesta ja sen tilanteesta, koska silloin välittäjät pystyvät muuttamaan omaa työskentelyä sen mukaiseksi. Välittäjien on tiedostettava, minkälaisia asuntoja alueella vuokrataan sekä mikä on niiden hintataso. Tärkeää on myös tietää, minkä tyyppiset vuokralaiset olisivat parhaita alueen vuokra-asuntoihin. Tämä edellyttää hyvää paikallistuntemusta asuinalueista ja niiden palvelutarjonnasta. Markkina-alueen tietämys auttaa myös toimeksianto neuvotteluissa vuokranantajien kanssa, koska tällöin välittäjillä on paremmat lähtökohdat neuvotella hyvä toimeksianto. Yleinen neuvottelun kohde toimeksiannoissa on vuokran määrä, joka on yhteydessä välitysaikaan. Hyvän markkina- ja paikallistuntemuksen avulla välittäjä pystyy neuvottelemaan vakuuttavasti realistisen vuokran määrän, joka antaa hyvät lähtökohdat täyttää toimeksianto. Markkina- ja paikallistuntemus auttaa myös liiketoiminnan muihin osa-alueisiin, kuten markkinointiin.

*Pitää tietää ja tuntea oma markkina alue. Olla ajan hermoilla mitä halutaan vuokrata ja mitä on tarjolla. (Oulu)*

Tutkimuksen mukaan verkostoitumisen tärkeys tulee myös kasvamaan tulevaisuudessa. Verkostoitumisen kautta välittäjät saavat uusia asiakaskontakteja ja niiden myötä mahdollisesti lisää toimeksiantoja. Välittäjien tulee pyrkiä kasvattamaan kontaktiverkostoja, niin omistaja-asiakkaiden kuin kuluttaja-asiakkaiden parissa. Hyvien verkostojen avulla välittäjät pystyvät edes auttamaan omaa työtään, sillä laaja kontaktiverkosto helpottaa toimeksiantojen saannissa ja vuokralaisten löytämisessä. Verkostoituminen muiden välittäjien välillä on myös kehityksen kannalta tärkeää, sillä tukiverkoston ansiosta ongelmatilanteet pystytään ratkaisemaan helpommin. Tukiverkostojen avulla välittäjät pystyvät myös kehittämään osaamistaan paremmin, koska yksin työskennellessä osaamisen kehittäminen jää luultavasti vähemmälle. Tukiverkostojen avulla välittäjät pystyvät vertailemaan omaa osaamistaan muihin välittäjiin, jolloin jokainen pystyy arvioimaan osaamisen tasoa muiden välittäjien osaamiseen.

*Verkostoituminen on aina tärkeää. Jos työtä tekee yksin, kehittyminen ja uuden mukaan ottaminen jää vähemmälle. (Hel-sinki)*

*Verkostoituminen on tärkeää, niin omistaja-asiakkaiden kuin kuluttaja-asiakkaiden parissa. Tulee olemaan jatkossakin. (Jyväskylä)*

## 7 Pohdinta

Tutkimuksen lähtökohtana oli selvittää vuokrahuoneistovälityksen tulevaisuutta ja minkälaista osaamista tulevaisuudessa välittäjät tarvitsevat. Tutkimuksen tulokset antavat lukijalle kattavan näkemyksen, mihin suuntaan kiinteistönvälitysala on kehittymässä sekä miten se tulee muuttumaan. Kiinteistönvälitysalan yritykset pystyvät tuloksien perusteella ennakoimaan tulevia muutoksia ja sen avulla kehittämään liiketoimintaa. Tulokset auttavat myös kiinteistönvälitysalalle pyrkiviä sekä vuokrahuoneistovälittäjänä työskenteleviä kehittämään omaa osaamistaan tulevaisuuden vaatimuksia vastaavaksi. Tässä luvussa pohditaan tulosten merkitystä ja miten ne vaikuttavat kiinteistönvälitysalaan sekä yksittäiseen vuokrahuoneistovälittäjään.

Kiinteistönvälitysala on tutkimuksen tuloksien perusteella selvästi murrosvaiheessa. Kehityksen myötä kiinteistönvälitysalalle on tulossa uusia osaamisvaatimuksia, jotka



vaikuttavat yrityksiin ja yksittäisiin välittäjiin. Aikaisemmin tietoperustassa mainittiin kvalifikaatioteeseistä, jotka määrittelevät karkeasti toimialan osaamisvaatimuksia. Tuloksien perusteella kiinteistönvälitysala on nykypäivänä polarisaation loppuvaiheessa, jolloin työ on jo automatisoitua osittain, mutta on riippuvainen täysin ihmisen tekemästä työstä. Uusien ratkaisuiden yleistyessä ihmisen rooli pienenee palvelun tuotannossa, jolloin työn osaamisvaatimukset muuttuvat. Kiinteistönvälitysalan seuraava osaamisvaatimusvaihe on rekvalifikaatio, jolloin työ on automatisoitua ja työn osaamisvaatimukset ovat kasvaneet kehityksen myötä.

Digitalisaatiolla tulee olemaan suuri vaikutus kiinteistönvälitysalan yrityksiin tulevaisuudessa, koska asiakkaat vaativat entistä käyttäjälähtöisempiä ja innovatiivisempia palveluratkaisuja. Tämä tuo mukanaan myös uusia osaamisvaatimuksia kiinteistönvälitysalan toimijoille, joihin täytyy reagoida. Suurimmalla osalla kiinteistönvälitysalan toimijoista on jo käytössä erilaisia digitaalisia ratkaisuja, mutta niiden uskotaan yleistyvän ja kehittyvän seuraavan viiden vuoden aikana. Tämä tuo kehittymisen tarpeen monelle toimijalle, koska uusien digitaalisten järjestelmien yleistyessä vanhemmat järjestelmät eivät enää palvele tulevaisuudessa asiakkaiden tarpeita.

Turvallisuudesta nousee yksi asiakkaiden tärkeimmistä vaatimuksista tulevaisuudessa. Vuokra-asunnon hakijat etsivät turvallisia asuntoja hyvällä sijainnilla. Vuokrantajat puolestaan etsivät maksukykyisiä ja vastuuntuntoisia vuokralaisia. Tällä voi olla negatiivinen vaikutus kiinteistönvälitysalan yritysten liikevaihtoon, koska asiakkaiden vaatimuksien noustessa on vaikeampi täyttää toimeksiantoja. Kiinteistönvälitysalan yrityksillä on kuitenkin hyvin positiiviset näkemykset liiketoiminnalle tulevaisuudessa, koska kaupungistumisen uskotaan kiihtyvän entisestään. Tämä tulee kasvattamaan kysyntää vuokrahuoneistovälitykselle kasvukeskuksissa. Kaupungistumisen negatiivisena vaikutuksena harvemmin asutuilla seuduilla kysyntä tulee vähenevän.

Tutkimuksen vastauksien perusteella kiinteistönvälitysalan muutokset tulevat myös vaikuttamaan yksittäiseen vuokrahuoneistovälittäjään tulevaisuudessa. Tulevaisuudessa käytännön työtehtävät tulevat pysymään samana, mutta digitalisaatio tulee uudistamaan työskentelytapoja. Digitalisaation myötä kasvotusten tapahtuva kanssakäyminen tulee vähenemään, joka saattaa lisätä ongelmatilanteita tulevaisuudessa. Ongelmatilanteiden välttämiseksi välittäjillä täytyy olla osaamista sekä tietämystä

käytetyistä digitaalisista järjestelmistä. Suurin osa työtehtävistä voidaan tehdä jo nyt sähköisesti, joka on mahdollistanut aika- ja paikkariippumattoman työskentelyn. Nykypäivänä asuntonäytöt ovat niitä harvoja hetkiä työssä, jolloin asiakas vielä kohdataan. Perinteisien asuntonäyttöjen kuitenkin epäillään vähenevän huomattavasti tulevaisuudessa, koska digitalisaatio on mahdollistanut ajasta ja paikasta riippumattomat asuntonäytöt. Vuokrahuoneistovälittäjän toimenkuva saattaakin tulevaisuudessa muuttua tuloksien perusteella enemmän välittäjästä konsultiksi, joka on ainoastaan linkkinä asunnon ja hakijan välillä.

Tuloksien perusteella käytännön työ tulee myös painottumaan iltoihin ja viikonlopuille, koska tulevaisuudessa tavoitettavuus on tärkeä ominaisuus välittäjälle. Vuokrahuoneistovälittäjien työn luonne myös vaihtelee tulevaisuudessa riippuen toiminta-alueesta. Tietyillä maantieteellisillä alueilla on välitettäviä asuntoja suhteessa enemmän kuin asunnon hakijoita, joka vaikuttaa käytännön työhön. Päinvastaisesti tietyillä alueilla on vuokra-asunnon hakijoita suhteessa paljon välitettäviä vuokra-asuntoja kohtaan. Tämä muuttaa tulevaisuudessa työtä käytännössä, koska suhdanne määrittää kilpaillaanko vuokranantajien toimeksiannoista vai laadukkaista vuokralaisista.

Tulevaisuudessa vuokrahuoneistovälittäjien tulisi kehittää osaamistaan jatkuvasti ja ylläpitää aikaisemmin opittua. Vastauksissa nousi keskeisesti esille lakiosaamisen tärkeys ja sen soveltaminen käytännön työhön. Välittäjien on tärkeää muistaa, että lait ja asetukset liittyen vuokrahuoneistovälitykseen ovat muuttuvia tekijöitä, joten tietämystä on ylläpidettävä. Välittäjien täytyy myös tietää vuokranantajan sekä vuokralaisen oikeuksista, koska asiantuntemus auttaa työssä menestymisessä. Digitaalisten palveluiden kehitys tulevaisuudessa tuo myös mukanaan uusia osaamisvaatimuksia, joihin välittäjien täytyy reagoida kehittämällä tietoteknistä osaamista. Ajantasainen tietämys omasta markkina-alueesta ja sen tilanteesta auttaa myös tulevaisuudessa välittäjiä menestymään työssään, koska sen avulla välittäjät pystyvät neuvottelemaan realistisempia toimeksiantoja. Tuloksissa nousi myös keskeisesti esille verkostoitumisen tärkeys, jonka avulla välittäjät pystyvät tulevaisuudessa kehittämään omaa osaamistaan sekä pysymään ajan tasalla toimialalla tapahtuvista asioista.

Tutkimuksen vastauksien perusteella kiinteistönvälitysala tulee muuttumaan tulevaisuudessa ja se tulee vaikuttamaan yksittäisen vuokrahuoneistovälittäjän työhön. Digitalisuuden yleistyessä työn luonne tulee muuttumaan ja välittäjiltä vaaditaan uutta

osaamista, mitä ennen ei ole tarvittu. Tulevaisuudessa on myös tiedossa isoja muutoksia, jotka vaikuttavat positiivisesti ja negatiivisesti kiinteistönvälitysalan yrityksiin. Tulevaisuutta ajatellen kiinteistönvälitysalan yritysten tulee varautua tapahtuviin muutoksiin ja kehittää palveluita vastaamaan asiakkaiden tarpeita tulevaisuudessa.

Tietoperusta tukee osittain tutkimuksen tuloksia. Tietoperustan mukaan tulevaisuudessa keskeisiä kehityssuuntia toimialalla on digitalisaatio, kaupungistuminen, väestön kasvu, teknologian kehitys, ilmastonmuutos ja kestävä kehitys. Tutkimuksen tuloksissa nousi keskeisesti esille digitalisaation ja kaupungistumisen vaikutus toimialaan, jotka tukevat tietoperustaa. Tutkimuksen tuloksissa ei kuitenkaan mainittu kestävästä kehityksestä tai ilmastonmuutoksesta, jotka ovat vahvoja trendejä ja kehityksen suuntia tulevaisuudessa. Tietoperustassa ilmeni, että teknologian kehitys on mahdollistanut vaivattoman verkostoitumisen, jonka tärkeys tulevaisuudessa tulee kasvamaan niin organisaatio- ja yksilötasolla. Tämä tukee tutkimuksen tuloksia, jossa nousi keskeisesti esille verkostoitumisen tärkeys tulevaisuudessa. Voidaan siis todeta, että digitalisaatio, kaupungistuminen ja verkostoituminen vaikuttavat tulevaisuudessa kiinteistönvälitysalalla, niin organisaatio- ja yksilötasolla. Tulevaisuutta ajatellen kiinteistönvälitysalalla työskentelevien ihmisten täytyy seurata aktiivisesti markkinatilannetta ja järjestelmällisesti havainnoida mahdollisia kehityksen suuntia.

Kiinteistönvälitysalan muutokset tulevat myös vaikuttamaan tulevaisuuden osaamisvaatimuksiin. Digitalisaation kehittyessä yhä useampi työtehtävä tulee katoamaan, koska ne pystytään toteuttamaan digitaalisesti. Se tarkoittaa, että tulevaisuudessa työtehtävän suorittamiseen vaadittua osaamista ei enää edellytetä työntekijältä. Digitalisuuden kehitys kuitenkin tuo mukanaan uusia osaamisvaatimuksia työntekijöille. Tutkimuksen tulokset tukevat edellä mainittua, koska tuloksien perusteella digitalisaatiolla tulee olemaan suuri vaikutus tulevaisuudessa osaamisvaatimuksiin. Tämän perusteella voidaan todeta, että työntekijöiden tulee seurata aktiivisesti teknologian kehitystä ja kehittää osaamista sen mukaisesti.

Tutkimuksen tuloksien perusteella tulevaisuudessa asiantuntijuus, monialainen osaaminen ja ajanhermoisuus tulee auttamaan yksilöitä menestymään työssään, joka tukee myös tietoperustaa. Tietoperustan mukaan oikeanlaisen osaamisen tärkeys tulee korostumaan työtehtävissä tulevaisuudessa, koska se auttaa yrityksiä sekä yksilöitä

tuottamaan laadukkaampia palveluita. Tämän perusteella yrityksien ja yksilöiden tulee pysyä ajan hermoilla tulevaisuudessa, jolloin he pystyvät olemaan kilpailukykyisiä uusien muutoksien tullessa.

## 7.1 Tutkimuksen onnistuminen

Tässä kappaleessa on tarkoituksena käydä läpi tutkimuksen kulkua ja tekijöitä, jotka vaikuttivat tutkimuksen luotettavuuteen positiivisesti sekä negatiivisesti. Tämän tutkimuksen luotettavuus on pyritty ottamaan huomioon tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Tutkimuksen aihe rajattiin alkuvaiheessa hyvin konkreettiseksi, koska haluttiin välttää liian laajan aiheen tuomia haasteita. Tutkimusongelma- ja kysymykset määriteltiin tarpeeksi konkreettiselle tasolle, jotta tutkimuksen aineistonkeruu olisi vaivattomampaa. Tutkimusmenetelmät valittiin ottaen huomioon tutkimuksen ilmiö ja tutkittavat, jolloin menetelmien avulla saadaan relevanttia aineistoa tulkintaa varten. Tutkimuksen jokainen vaihe pyrittiin dokumentoimaan, joka mahdollistaa luotettavuuden arvioinnin.

Tutkimuksen idea sai alkunsa kirjoittajan omasta mielenkiinnosta aihetta kohtaan, joka antoi motivaatiota tehdä tutkimusta. Yhdeksi haasteeksi tutkimuksen aikana kuitenkin osoittautui kurssien, henkilökohtaisien projektien ja tutkimuksen tekemisen yhdistäminen. Tutkimus arvioitiin alustavasti valmistuvan nopeasti sen aloituksesta, mutta käytännössä se osoittautui mahdottomaksi. Tutkimuksen edetessä myös ilmeni haasteita teoriaosuuden kirjoittamisessa, koska kirjoittajalla ei ollut aikaisempaa kokemusta tieteellisen tutkimuksen tekemisestä. Se hidasti huomattavasti kirjoitusprosessia ja vaikutti kirjoittajan motivaatioon, koska tutkimus ei edennyt suunnitelman mukaisesti.

Tutkimuksen aikana kuitenkin henkilökohtaisien kokemusten ja mielipiteiden siirtäminen sivuun onnistui hyvin, koska kirjoittajalla ei ollut paljoa tietämystä entuudestaan kiinteistönvälitysalasta. Sen avulla kirjoittaja pystyi keskittymään neutraalisti tutkimustyöhön. Kokemuksen puute kiinteistönvälitysalasta kuitenkin vaikutti tutkimuksen teoriaosuuden kirjoitukseen, koska kirjoittajan oli vaikea hahmottaa mitkä kaikki olivat relevanttia tutkimuksen kannalta. Tutkimus kuitenkin eteni haasteista

huolimatta jatkuvasti, koska kirjoittajalla oli alusta asti selkeät tavoitteet tutkimukselle. Opinnäytetyön ohjaaja osoittautui tärkeäksi avuksi tutkimuksen kirjoitusvaiheessa, koska itse kirjoittajalla ei ollut kokemusta tieteellisen tutkimuksen kirjoittamisesta. Ohjaajan tarkastukset auttoivat laadukkaamman tekstin kirjoittamisessa. Tutkimuksen edetessä kirjoittaja oppi kiinteistönvälitysalasta ja minkälaista vuokrahuoneistovälittäjän työ on käytännössä, joka vaikutti kirjoittajan motivaatioon negatiivisesti. Tutkimus kuitenkin päätettiin tehdä valmiiksi motivaation hiipumisesta huolimatta.

Tutkimuksen aineistonkeruuvaiheessa ilmeni useita haasteita, jotka vaikuttivat tutkimuksen kulkuun. Aineiston keräys oli tarkoitus ensisijaisesti toteuttaa haastattelemalla kasvotusten, mutta kohdehaastateltavat eivät olleet innokkaita osallistumaan kasvotusten tapahtuvaan haastatteluun. Tämän perustella päätettiin vaihtaa aineiston keräämisen ensisijaista toteutustapaa, jotta tutkimus saisi tarpeeksi vastauksia saturaation tapahtumista varten. Puolistrukturoidun haastattelun valitseminen aineistonkeruumenetelmäksi osoittautui hyväksi valinnaksi, koska edellä mainitun ongelman ilmetessä toteutustapa pystyttiin muuttamaan sähköiseen muotoon vaivattomasti. Aineistonkeruu päätettiin toteuttaa sähköpostin avulla, jotta voitaisiin varmistaa riittävä osallistujien määrä. Toteutustavan vaihtaminen mahdollisti myös osallistumisen tutkimukseen ympäri Suomea. Uutena tavoitteena olikin kerätä tutkimusaineistoa ympäri Suomea, jolloin tulokset ovat relevantteja koko maassa. Aineistonkeruumenetelmän vaihtaminen kuitenkin vaikutti negatiivisesti tutkimuksen tuloksiin, koska vastaukset olivat muutamalla vastaajalla suppeita. Sähköpostin välityksellä lähetetty haastattelulomake myös esti jatkokysymyksien esittämisen, joka olisi voinut tuoda lisää sisältöä tuloksiin. Aineistonkeruumenetelmän vaihtaminen kuitenkin toi vastauksia koko Suomesta ja varmisti tutkimusaineiston saturaation, joka lisäsi tutkimukselle luotettavuutta.

Tutkimuksen luotettavuutta lisäsi tarkka dokumentointi tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Tutkimusmenetelmät valittiin ottaen huomioon tutkimuksen ilmiö ja tutkittavat, jolloin tuloksena saatiin relevanttia tutkimusaineistoa. Kerätty tutkimusaineisto teemoitettiin kysymyksien perusteella, jonka jälkeen tiivistettiin sisällönanalyysi menetelmällä. Lopputuloksena tutkimuksen aineisto oli helposti tulkittavaa ja sen perusteella pystyi tekemään johtopäätöksiä. Tämän tutkimuksen toteutukseen liittyi monia

riskejä, jotka pystyivät vaikuttamaan tutkimuksen luotettavuuteen, mutta ne pyrittiin minimoimaan huolellisella suunnittelulla ja dokumentaatiolla. Tutkimuksessa käytetyt menetelmät osoittautuivat myös hyviksi valinnoiksi, koska niiden avulla pystyttiin ratkaisemaan tutkimuksen ongelma ja kysymykset.

Tutkimukseen osallistui yhteensä kahdeksan haastateltavaa eri puolilta Suomea, jonka ansiosta tutkimuksen tulokset ovat relevantteja koko Suomessa. Maantieteellisiä eroja vastauksissa ei ilmennyt. Tutkimuksen aineisto alkoi saturoitumaan seitsemännän vastauksen kohdalla, jolloin kahdeksas vastaus vahvisti saturaation tapahtumista. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa kuitenkin negatiivisesti validiteetin varmistuksen puuttuminen. Tutkimuksen tuloksia ei lähetetty haastateltaville hyväksyttäväksi, koska vastaukset olivat yksiselitteisiä.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös negatiivisesti osallistuneiden anonymiteetin säilyttäminen. Osallistuneiden yrityksien julkaisu olisi lisännyt tuloksien uskottavuutta. Tutkimuksessa säilytettiin osallistuneiden yrityksien anonymiteetti negatiivisesta vaikutuksesta huolimatta, koska sen avulla pystyttiin minimoimaan riski, että tutkimus olisi aiheuttanut haittaa osallistujalle sen aikana tai jälkeen.

Haasteiden ja ongelmien vuoksi, tutkimuksen kirjoittaja ei ole tyytyväinen tutkimuksen kulkuun. Tutkimuksen lopputulos kuitenkin täytti asetetut tavoitteet. Tutkimuksen ongelmaan ja kysymyksiin saatiin vastaukset, jotka auttavat kiinnostuneita tulevaisuudessa. Tutkimuksen lopputulos herätti myös jatkotutkimuksen aiheita, jotka liittyvät digitalisaation kehitykseen kiinteistönvälitysalalla. Kiinteistönvälitysalan yrityksille olisi hyödyllistä esimerkiksi saada selville vastaavatko nykyiset digitaaliset järjestelmät asiakkaiden vaatimuksia ja kuinka niitä tulisi kehittää. Tämän lisäksi olisi mielenkiintoista saada selville, kuinka monta prosenttia vuokrahuoneistovälitystä käyttävistä asiakkaista oli tyytyväinen saatuun palveluun Suomessa.

## Lähteet

Kiinteistönvälitys. 2018. Aluehallintovirasto. Viitattu 10.4.2019.

<http://www.avi.fi/web/avi/kiinteistonvalitys>.

Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen: Kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruointi. Tampere: Tampere University Press.

Heikkinen, E. 2016. LKV, YKV, LVV, AKA, KiAT, KED – onko kiinteistövälittäjän nimikkeellä väliä?. Artikkelikiinteistövälittäjien koulutuksista. Viitattu 16.3.2019.

<https://www.etuovi.com/koti/blogi/lkv-ykv-lvv-aka-kiat-ked-onko-kiinteistonvalittajan-nimikkeella-valia/>.

Helakorpi, S. 2005. Työn taidot – ajattelua, tekoja ja yhteistyötä. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Hussi, T. 2018. Mitä osaamista tulevaisuuden työelämässä tarvitaan?. Talouselämä-lehden artikkeli. Viitattu 10.6.2019.

<https://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/ilmarinen/mita-osaamista-tulevaisuuden-tyoelamassa-tarvitaan/a5f1e702-3e30-39c9-ae15-32c8fded0739>.

Hyyppä, H. 2012. Rakennus- ja kiinteistöalan tulevaisuuden näkymiä. Metropolia ammattikorkeakoulun julkaisu. Viitattu 10.6.2019.

[https://www.metropolia.fi/fileadmin/user\\_upload/Tekniikka\\_ja\\_liikenne/Raksa/met\\_rakennusalan\\_tulevaisuudennakymia\\_web-1.pdf](https://www.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/Tekniikka_ja_liikenne/Raksa/met_rakennusalan_tulevaisuudennakymia_web-1.pdf).

Kananen, J. 2015. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kankaanranta, M. & Vahtivuori-Hänninen, S. 2011. Opetusteknologia koulun arjessa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 38-39. Viitattu 10.6.2019.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/37469/1/978-951-39-4616-6.pdf#page=20>.

Kasso, M. 2014. Kiinteistönvälitys ja -arviointi. Helsinki: Talentum Media.

Kiinteistönvälittäjä. N.d. Artikkelikiinteistönvälittäjien sivustolta ammattinetti. Viitattu 12.9.2019.

[http://www.ammattinetti.fi/amatit/detail/2/1/359\\_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/amatit/detail/2/1/359_ammatti).

Kiinteistönvälitys. N.d. Kiinteistövälitysalan keskusliiton artikkeli. Viitattu 12.3.2019.

<https://kvkl.fi/ajankohtaista.html>.

Kiinteistövälittäjäksi? N.d. Lyhyt esittely kiinteistövälityksestä. Viitattu 15.3.2019.

<https://www.huoneistokeskus.fi/kiinteistonvalittajaksi>.

Ohje hyvästä vuokravälitystavasta. 2008. Kiinteistövälitysalan keskusliitto.

Kiinteistövälitysalan keskusliiton laatima ohje. Viitattu 17.3.2019. [http://kvkl.fi/wp-content/uploads/2019/01/Ohje-hyva%CC%88sta%CC%88-vuokranva%CC%88litystavasta\\_260319.pdf](http://kvkl.fi/wp-content/uploads/2019/01/Ohje-hyva%CC%88sta%CC%88-vuokranva%CC%88litystavasta_260319.pdf).

Ohje hyvästä välitystavasta. 2018 Kiinteistövälitysalan keskusliitto.

Kiinteistövälitysalan keskusliiton laatima ohje. Viitattu 11.2.2019.

<https://www.kvkl.fi/templates//ohje-hyva776sta776-va776litystavasta-2018.pdf>.

Lankinen, J, 2018. Vuokra-asuminen suosio ohittamassa omistusasumisen suurissa kaupungeissa. Artikkelikeskisuomalaisessa. Viitattu 25.2.2019.

<https://www.ksml.fi/talous/Vuokra-asumisen-suosio-ohittamassa-omistusasumisen-suurissa-kaupungeissa/1119871>.

Nevala, T., Palo, M., Siren, M. & Haulos, S. 2015. Kiinteistövälittäjän käsikirja. Helsinki: Suomen kiinteistönvälittäjäliitto.

Osaaminen ja koulutus. N.d. Kiinteistövälitysalan keskusliiton artikkeli. Viitattu 16.3.2019. <https://kvkl.fi/osaaminen-ja-koulutus.html>.

Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Helsinki: WSOYpro.

Paul, D., Cadle, J. & Yeates, D. 2014. Business Analysis. Swindon: BCS Learning & Development Limited.

Rissanen, R. 2006. Fenomenografia. Luku 5.1 kokonaisuudesta Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Viitattu 11.2.2019.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>.

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Viitattu 19.1.2018.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>.

Teemoittelu. N.d. Artikkelikajaaninen ammattikorkeakoulun sivuilla. Viitattu 30.2.2019. <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta/Teemoittelu>.

Tiedon Analysointi. N.d. Verne-liikenteen tutkimuskeskus. Viitattu 30.2.2019. <http://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/tiedon-analysointi/>.

Tietoa kiinteistöalasta. N.d. Artikkeliraklin-sivuilla. Viitattu 22.2.2019.

<https://www.rakli.fi/tietoa-kiinteistoalasta/kiinteistoalan-yhteiskunnallinen-merkitys/faktaa-kiinteistoalasta>.

Viitala, R. 2005. Johda osaamista!. Helsinki: Inforviestintä.



## Liitteet

Liite 1. Haastattelulomake

### Tutkimusongelma

- Mitä osaamista vaaditaan tulevaisuudessa vuokrahuoneisto välittäjältä?

### Tutkimuskysymykset

- Miten vuokrahuoneisto välitys tulee muuttumaan liiketoimintana viiden vuoden sisällä?
- Mitä osaamisvaatimuksia vuokrahuoneisto välittäjällä on tulevaisuudessa?
- Miten vuokrahuoneisto välittäjän täytyy reagoida tulevaisuuden muutoksiin?

### Teemat

- Kiinteistövälitysalan muutokset tulevaisuudessa
- Muutoksien vaikutus työhön tulevaisuudessa
- Tulevaisuuden osaamisvaatimukset

## Haastattelulomake

### Yhteystiedot

- Yritys ja paikkakunta?

### *Kiinteistönvälitysalan muutokset tulevaisuudessa*

- *Miten vuokrahuoneisto välitys tulee muuttumaan liiketoimintana viiden vuoden sisällä?*
- *Kuinka asiakkaiden vaatimukset välitysliiketoiminnalta tulevat muuttumaan tulevaisuudessa?*

### *Muutoksien vaikutus työhön tulevaisuudessa*

- *Miten muutos tulee vaikuttamaan yksittäisen vuokravälittäjän työhön?*
- *Millaista uskot vuokravälittäjän työn olevan tulevaisuudessa käytännössä?*
- *Minkälaisia huonoja puolia vuokravälittäjän työssä on tulevaisuudessa?*
- *Minkälaisia epävarmuuksia vuokravälittäjän täytyy sietää tulevaisuudessa?*

### *Tulevaisuuden osaamisvaatimukset*

- *Minkälaista osaamista edellytetään tulevaisuudessa vuokravälittäjältä?*
- *Mitä ovat tulevaisuudessa kynnyskriteerejä vuokravälittäjän rekrytoinnille?*
- *Miten määrittelet työssä menestyvän vuokravälittäjän?*

- *Kuinka tärkeää verkostoituminen on vuokravälittäjän työssä? Entä tulevaisuudessa?*
- *Minkä tyyppiset ihmiset luonteeltaan tulevat pärjäämään tulevaisuudessa vuokravälittäjän ammatissa?*
- *Mitä osaamista vuokravälittäjän täytyy ylläpitää ja kehittää jatkuvasti?*
- *Onko alan koulutus vastannut tulevaisuuden vaatimuksia työssä?*