

DIGITAALISEN ASUNTOKAUPAN ONNISTUMISEN TEKIJÄT



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, Liiketalouden tutkinto

kevät 2020

Sofia Näränen

Liiketalouden tutkinto
HAMK Visamäen kampus Hämeenlinna

Tekijä	Sofia Näränen	Vuosi 2020
Työn nimi	Digitaalisen asuntokaupan onnistumisen tekijät	
Työn ohjaaja	Minttu Lampinen	

TIIVISTELMÄ

Digitaalisen asuntokaupan onnistumisen tekijät käsittelee digitalisaation tuomia muutoksia ja kehityksiä asuntokaupan markkinaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia digitaalista asuntokauppaa ja sen tuomia kehityksiä asuntokauppaan. Tutkimalla digitaalista asuntokauppaa pyrittiin saamaan tärkeää tietoa sähköisen maailman kehittymisen vaikutuksista kiinteistönvälittäjien näkökulmasta. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi OP Koti Etelä-Häme Oy LKV.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin digitaalisen asunto-osakekaupan toimintaa ja kehitystä. Teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin digitaalisen asunto-osakekaupan ehtoja ja velvollisuuksia, digitaalisen asuntokaupan taustalla olevia lakimuutoksia sekä digitaalista kiinteistökauppaa. Lisäksi teoreettisessa viitekehyksessä tarkasteltiin asuntokaupan markkinatilannetta sekä digitaalista asiakaskokemusta. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui sähköinen kyselylomake sekä haastattelu.

Tutkimuksen tuloksissa ilmeni, että digitaalinen asuntokauppa koettiin erittäin positiivisena ja asuntokauppaa tehostavana tekijänä. Digitaalisen asuntokaupan haasteiksi koettiin laajat rajoitteet, jotka rajaavat monet kaupat digitaalisen järjestelmän ulkopuolelle. Tutkimuksen tuloksista ilmeni, että aikatauluteknisesti digitaalinen asuntokauppa on ylivoimainen verrattuna perinteiseen asuntokauppaan. Tutkimuksessa havaittiin digitaalisen asuntokaupan olevan tulevaisuuden kaupantekotapa.

Avainsanat Digitaalinen asuntokauppa, Digitaalisuus, Kiinteistönvälitys, Asuntokauppa

Sivut 57 sivua, joista liitteitä 7 sivua

Degree programme in Business Administration
Hämeenlinna University Center

Author	Sofia Näränen	Year 2020
Subject	Success Factors of the Digital Housing Trade	
Supervisor	Minttu Lampinen	

ABSTRACT

Success factors of the Digital Housing Trade discusses the changes and development in the housing market. The purpose of this thesis was to study digital housing trade and its developments in the housing trade market. By studying of digital housing trade, the goal was to obtain important information about the effects of the development of the digital world. The study was made from the perspective of real estate agents. The thesis was commissioned by OP Koti Etelä-Häme Oy LKV.

The theoretical frame of this thesis deals with the operation and development of digital housing stock trading. The theoretical frame deals with the terms and obligations of the digital housing stock transaction, the changes of law underlying the digital housing transaction and the digital real estate transaction. In addition, the theoretical frame examines the housing trade market situation as well as the digital customer experience. The research was executed as a qualitative study. An electronic questionnaire and an interview were selected as the data collection method for the qualitative research method.

The results of the study showed that digital housing trade was perceived as a very positive factor and made housing trade more efficient. The challenges of the digital housing trade business were perceived the wide-ranging constraints that limit many trades beyond the digital system. The outcomes of the thesis showed that, in terms of schedule, digital housing is superior to traditional housing. The study found that digital home sales are the way of doing business in the future.

Keywords Digital Real Estate Business, Digitality, Housing trade, Real Estate Business

Pages 57 pages including appendices 7 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	DIGITAALINEN ASUNTOKAUPPA.....	3
2.1	Digitaalinen asuntokauppa DIAS.....	3
2.2	Digitaalinen kiinteistökauppa	4
3	ASUNTOKAUPAN MARKKINAT.....	6
3.1	Asuntojen hintakehitys.....	7
3.2	Markkinaennuste	8
3.3	Vuokra-asuminen	9
3.4	Asuntokaupan markkinat 2020.....	10
3.5	Lainakaton vaikutukset asuntokauppaan.....	10
3.6	Taloustilanteen vaikutuksen asuntokauppaan	12
3.7	Markkinakatsaus huhtikuu 2020.....	13
4	DIGITAALISEN ASUNTOKAUPAN VASTUUT JA VELVOLLISUUDET.....	15
4.1	Digitaalisen asuntokaupan ehdot	15
4.1.1	Osakesarja	15
4.1.2	Pankit	16
4.1.3	Osakekirja lainan vakuutena	16
4.1.4	Yhtiön lunastuslauseke	17
4.1.5	Myyjän ja ostajan luonnollisuus	17
4.2	Pankki digitaalisen asuntokaupan tukena	17
4.3	Sähköinen osakekirja.....	18
4.4	Tietoturva	20
4.5	Vahva sähköinen tunnistautuminen	21
5	DIGITAALISEN ASUNTOKAUPAN VAIHEET	23
5.1	Digitalisaatio asuntokaupassa	23
5.2	Asiakaskokemus.....	24
5.2.1	Digitaalinen asiakaskokemus.....	25
5.2.2	Asiakaskokemus asuntokaupassa.....	26
5.3	Digitaalisen asuntokaupan eteneminen.....	26
5.4	Digitaalisen asuntokaupan muistilista kiinteistönvälittäjille	27
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	29
6.1	Kvalitatiivinen tutkimus.....	29
6.2	Tutkimusaineiston keruu	30
6.3	Tutkimusaineiston analysoiminen	31
6.4	Tutkimusaineiston luotettavuus	33
7	TUTKIMUSTULOKSET.....	35
7.1	Digitaalisen asuntokaupan -kysely.....	35
7.2	Digitaalisen asuntokaupan -haastattelu.....	36

7.3	Tutkimuksen vastaajat	36
7.4	Alueellinen jakauma	37
7.5	Digitaalisen asuntokaupan asiakkaat	37
7.6	Kaupantekotilaisuus digitaalisessa asuntokaupassa.....	39
7.7	Huolenaiheet kiinteistönvälittäjän näkökulmasta	40
7.8	Digitaalisen asuntokaupan kehitys ja haasteet	41
7.9	Positiiviset kokemukset	42
7.10	Näkemykset digitaalisen asuntokaupan tulevaisuudesta	43
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	45
8.1	Tutkimuksen yhteenveto.....	45
8.2	Pohdinta	47
8.3	Digitaalisen asuntokaupan tulevaisuus	50
	LÄHTEET.....	52

Liitteet

Liite 1	Saatekirje
Liite 2	Digitaalisen asuntokaupan -kysely
Liite 3	Digitaalisen asuntokaupan -haastattelu

1 JOHDANTO

Digitaalinen asuntokauppa nostattaa suosiotaan. Digitaalinen kehitys on siirtynyt myös asuntokauppojen markkinoille Suomessa ja tämä tuo sekä kuluttajille että kiinteistövälitysalan parissa työskenteleville uusia mahdollisuuksia toteuttaa asuntokauppaa. Yritysyhteistyön tuloksena onkin kehittynyt digitaalisen asunto-osakekaupan alusta DIAS.

Sähköinen tunnistautuminen ja allekirjoituspalvelu on ollut jo pidempään tuomassa kuluttajille helpotusta päivittäisiin toimintoihin. Digitaalisen asuntokaupan kehittämisen taustalla on vaikuttanut digitalisaation lisäksi lainsäädännön muutos. Lainsäädäntöön tuli vuonna 2019 muutos koskien paperisia osakekirjoja, kun laki huoneistotietojärjestelmästä astui voimaan. Vuodesta 2019 alkaen uudet asunto-osakeyhtiöt ovat sähköisiä eivätkä näin enää muodosta sähköisiä osakekirjoja. Muut asunto-osakeyhtiöt ovat juuri siirtymävaiheessa sähköisiin osakekirjoihin vuoden 2022 loppuun saakka. (DIAS n.d.)

Lakimuutoksen tullessa aloitettiin kehittämään digitaalista asuntokaup-
pajärjestelmä DIASia. DIAS-järjestelmä kehitettiin yritysyhteistyöhank-
keen tuloksena. Ensimmäinen DIAS-alustalla tehty digitaalinen asunto-
osakekauppa tehtiin Suomessa vuonna 2019. (DIAS n.d.)

Tämä opinnäytetyö kokoaa yhteen asuntokaupan sekä digitalisuuden teemoja. Opinnäytetyössä tarkastellaan digitaalisuuden luomia kehitys-
mahdollisuuksia kiinteistövälitysalalla. Opinnäytetyön pääaiheena on
digitaalinen asunto-osakekauppa DIAS sekä sen toiminta ja kehitys. Digi-
taalinen asuntokauppa on keväällä 2020 koettu suosittuna opinnäytetyö-
aiheena ja aiheesta on valmistumassa muutamia opinnäytetöitä.

Opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena oli muodostaa kokonaisuus digi-
taalisen asuntokaupan mahdollisuuksista erityisesti kiinteistövälittäjien
näkökulmasta. Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen sekä tutkimuk-
sen pohjana käytettiin myös opinnäytetyön tekijän omaa työkokemusta
sekä kokemuksia kiinteistövälitysalalta. Tämän opinnäytetyön tueksi
luotu tutkimus kohdistettiin kiinteistövälittäjien työhön sekä digitaali-
sen asuntokaupan tuomiin mahdollisuuksiin. Tarkoituksena oli tukea kiin-
teistövälittäjän työtä tutkimalla digitaalisen asuntokaupan vaiheita.
Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi OP Koti Etelä-Häme Oy LKV. Opin-
näytetyön tutkimuksen tuloksia hyödynnetään myös sisäisesti OP Ryh-
mässä.

Opinnäytetyön tutkimuksen ilmiönä tutkittiin digitaalisen asuntokaupan
ja tarkemmin digitaalisen asunto-osakekauppa DIASin vaikutuksia kiin-
teistövälittäjien työhön sekä asuntokaupparakkinaan. Tutkimuksessa
haluttiin selvittää digitaalisen asuntokaupan kehityksen positiivisia

vaikutuksia sekä sen tuomia mahdollisuuksia asuntokaupassa. Lisäksi tutkimuksessa tavoitteena oli saada selville kiinteistönvälittäjien kokemuksia digitaalisesta asuntokaupasta, sen tuomista haasteista sekä muodostuneista kehitystoiveista. Asetettujen tavoitteiden perustellaan luotiin tutkimuskysymyksiä, jonka pohjalta kyselytutkimus toteutettiin:

1. Mitä positiivisia vaikutuksia digitaalinen asuntokauppa on tuonut?
2. Mitä kehitettävää digitaalisessa asuntokaupassa on?
3. Miten asiakkaat ovat kokeneet digitaalisen asuntokaupan?
4. Miten kiinteistönvälittäjät ovat kokeneet digitaalisen asuntokaupan?

Tutkimus toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella ja tuloksia analysoitiin kvalitatiivisia menetelmiä hyödyntäen. Kysely lähetettiin sähköisesti kiinteistönvälittäjille valtakunnallisesti toimeksiantajayrityksen sisällä. Tutkimus kohdistuu digitaalisen asunto-osakekaupan tuomiin muutoksiin asuntokaupamarkkinaa sekä kiinteistönvälittäjien työhön.

2 DIGITAALINEN ASUNTOKAUPPA

Digitaalisuus on merkittävä osa nykypäivää ja tulevaisuutta. Digitaalinen asuntokauppa kehittyy nopeasti ja saa mukaan lisää toimijoita. DIAS mahdollistaa uuden ja joustavan tavan tehdä asuntokauppaa. Digitaalinen asuntokauppa eli DIAS on kotimainen innovaatio, joka mahdollistaa asunto-osakekaupat sähköisesti. DIAS on Suomessa kehitetty asunto-osakekaupan alusta. (DIAS n.d.)

Tässä osiossa käsitellään tarkemmin digitaalista asuntokauppaa DIASia sekä digitaalista kiinteistökauppaa. Digitaalisuus mahdollistaa kaupankäynnin sähköisesti sekä asunto-osakkeilla että kiinteistöillä. Osiossa käsitellään sen tuomia erilaisia mahdollisuuksia sekä uusimpia kehityksiä.

2.1 Digitaalinen asuntokauppa DIAS

DIAS syntyy sanoista digitaalinen asuntokauppa. DIAS-palvelu mahdollistaa asuntokaupan täysin digitaalisesti. Tarkemmin digitaalisella asunto-osakekaupalla tarkoitetaan juuri DIAS-alustalla tapahtuvaa asuntokauppaa. Kaupankäynti DIAS-alustalla käynnistyi kesäkuussa 2019. (DIAS n.d.)

Digitaalinen asunto-osakekauppa DIAS on entistä tehokkaampi, turvallisempi ja joustavampi tapa suorittaa asuntokauppa. Nykyään asuntokaupan teko ei ole enää sidottu tiettyyn aikaan tai paikkaan. DIASin kehittämisen taustalla on vuonna 2019 alkanut asunto-osakekirjojen siirtäminen sähköiseen osakehuoneistorekisteriin. Kaikki uudet asunto-osakeyhtiöt perustetaan nykyään suoraan digitaalisiksi ja paperiset osakekirjat väistyvät. Tällä hetkellä digitaalisen asunto-osakekaupan voi suorittaa ainoastaan paperisella osakekirjalla. DIAS on aloittanut digitaalisen asunto-osakekaupan paperisilla osakekirjoilla, sillä suurin osa asunto-osakkeista ovat edelleen paperisia. (DIAS n.d.)

Digitaalinen asuntokauppa eli DIAS on asuntokaupan eri osapuolten sekä pankkien välille rakennettu luvanvarainen kaupankäyntialusta. Asuntokauppa voidaan suorittaa automatisoidusti yhdessä prosessissa. Kehittämisessä on laajasti ollut mukana toimijoita asuntokauppamarkkinasta. (Eerola, Innanen, Johansson & Viitala, 2019, s.203)

DIASissa ovat kattavasti mukana asuntokaupan eri toimijat, kuten kiinteistönvälittäjät, rakennuttajat ja pankit. Mukana olevat kiinteistönvälittäjät ja pankit mahdollistavat asuntokauppojen toteuttamisen tehokkaasti ja joustavasti sähköisesti. Yritysyhteistyön tuloksena muodostunut digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy:n omistajina ovat Aktia, Alma Talent, Danske Bank, OP, S-pankki sekä kotimainen teknologia yritys Tomorrow Tech. (DIAS 2020)

Suomalaisen ohjelmistoyhtiö Tomorrow Techin kehittämä digitaalinen asunto-osakekaupan alusta toi muutoksen asuntokauppaan kesällä 2019 kiinteistönvälittäjien ja kuluttajien saataville. DIAS-palvelussa hoituu kauppaa varten tarvittavat pankkien hyväksynnit sekä myyjän ja ostajan allekirjoitukset. Asuntokauppa digitaalisessa muodossa on lähtenyt käyntiin nopeasti. (Alma Talent 2020)

DIAS-palvelu on rakennettu niin, että välittäjä hallitsee koko kaupantekoprosessia omasta järjestelmästänsä. Asuntokauppa ei ole enää sidottuna pankkien konttoreiden aikoihin, vaan asuntokaupan voi suorittaa missä vain. DIAS asunto-osakekaupan prosessi toimii aina samalla tavoin ja samoilla käsittelyajoilla. (Sjöberg, 2020)

Asuntokaupan markkinat Suomessa ovat kehittyneet ja asuntokauppojen teko digitaalisesti on ottanut suuren harppauksen DIASin avulla. Digitaalinen asuntokaupan eli DIASin yritysten yhteistyöhanke on tuonut koko kiinteistönvälitysalan yhteen. Mukana olevat pankit kattavat jo yli 96 prosenttia suomalaisten kotitalouksien asuntolainakannasta. Tämä tuo digitaalisen asuntokaupan lähestulkoon jokaisen suomalaisen ulottuville. Kuukausittain kauppoja tehdään Suomessa jo useilla miljoonilla euroilla. (DIAS 2020)

Suomen ensimmäinen uudiskohteen digitaalinen asunto-osakekauppa tehtiin joulukuun 11. päivä vuonna 2018. Skanska oli Suomessa ensimmäisenä rakennuttajana ottamassa käyttöön digitaalisen asuntokaupan järjestelmää. Ensimmäinen uudiskohteen digitaalinen asuntokauppa sijoittui Helsinkiin, kun Skanska Kotien asiakas osti uudiskohteen asunnon Helsingin Telakanrannasta. Skanska on ottanut yleisesti käyttöön digitaalisen asuntokaupan palvelun asiakkailleen keväällä 2019. (Skanska 2020)

Digitaaliseen asunto-osakekauppaan erilaisia innovaatioita on luvassa lisää tulevaisuudessa. Asunto-osakekaupan digitaalisten palveluiden kehittäminen on ollut yritystoimijoiden varassa. Vastaavasti Maanmittauslaitoksen Kiinteistövaihdannanpalvelu on viranomaisen luoma ja ylläpitämä. (Frosterus, 2020)

2.2 Digitaalinen kiinteistökauppa

Kiinteistövaihdannanpalvelu mahdollistaa yksityishenkilöille sähköisen kiinteistökaupan teon. Maanmittauslaitoksella on käytössään kiinteistövaihdannan palvelu. Palvelun avulla pystytään myymään tai ostamaan kiinteistöjä. Palvelu on käytettävissä myös kiinteistönvälittäjille ja pankkeille, joten asiakas voi valtuuttaa pankin tai kiinteistönvälittäjän tekemään kaupan puolestaan. Palvelu toimii täysin verkossa ja asiakas voi halutessaan valtuuttaa toimijan valtakirjan avulla. Palvelu sisältää lähes kaikki kiinteistöjen luovutukseen liittyvät sopimukset. Palvelu tarjoaa alan ammattilaisille, kuten kiinteistönvälittäjille, joustavampaa ja

monipuolisempaa rajapintaa, jossa suorittaa kiinteistökauppaa sähköisesti. (Maanmittauslaitos 2019)

Keväällä 2020 Alma Talent Oy:n sekä DIAS Oy:n yhteistyönä Alma Talentin palvelusalustalle muodostui kiinteistökaupan luonnospalvelu. Palvelu siirtää valmiin kauppakirjan liitteineen Maanmittauslaitoksen Kiinteistövaihdannan palveluun, jossa sekä ostaja että myyjä pääsevät allekirjoittamaan kauppakirjan. Luonnospalvelu on suunnattu juuri kiinteistöalan ammattilaisille kiinteistönvälityksessä, pankeille, rakennusliikkeille ja kiinteistösijoittajille sekä lakiasiantoimistoissa työskenteleville. (Alma Talent n.d.)

Täysin digitaalisten kohteiden kaupankäynti tulee olemaan pian mahdollista. Huoneistotietojärjestelmän kehittyessä ja digitaalisten asunto-osakekauppojen vastaanoton ollessa positiivista, digitaalinen asuntokauppa laajenee palveluiltaan entisestään. (DIAS 2020)

3 ASUNTOKAUPAN MARKKINAT

Välitysalan digitalisaatiosta on hyötyä kaikille. Digitalisaation tuomat sähköiset palvelut helpottavat ja tehostavat kiinteistönvälittäjien työtä ja tuovat ajansäästöä, josta hyötyvät niin ostaja kuin myyjä. Asuntokaupat voidaan nykyään tehdä missä vain, paikasta ja ajasta riippumatta. Vallitseva koronakriisi on lisännyt huomattavasti sähköisten palveluiden kysyntää myös kiinteistönvälitysalalla. Digitaalisten asuntokauppojen suosio onkin selvästi kasvanut. (Frosterus, 2020)

Tässä osiossa tuodaan esille tutkimuksia ja näkökulmia asuntokaupan markkinatilanteesta sekä taloustilanteen tuomia vaikutuksia. Ennusteissa on tuotu ilmi, että asuntojen hintataso laskee jatkuvasti. Asuntojen hinnat ja asuntokauppa käy vilkkaana kuitenkin kasvualueilla kuten pääkaupunkiseutu, Tampere ja Turku. Trendikkäillä ja suosituilla alueilla asuntojen kysyntä on kasvanut ja kiinnostus vuokra-asunnoista voimistunut. Kiinnostus vuokra-asuntoja kohtaan liittyy myös ihmisten liikkuvuuteen vapaa-ajalla sekä työn merkeissä. Yhä useampi haluaa asettua myöhemmin paikoilleen ja vuokra-asunto mahdollistaa elämään nopeammat muutokset kuin omistusasunto. Omistusasunto koetaan sitovana tekijänä.

Asuntomarkkinoiden ajureina asuntojen kysyntään vaikuttavat kaupungistuminen, ikääntyvä väestö sekä kumppanin löytyminen. Kaupungistuminen vaikuttaa asuntojen hintakehitykseen sekä muuton lisääntymiseen kasvukeskuksissa. Talouden dynamiikka, työpaikkojen keskittyminen sekä nuorten ikäpolvien muuttovalmius kasvukeskuksiin vaikuttaa kaupungistumiseen. Lisäksi ulkomaalaistaustaiset sekä maahanmuuttajat keskittyvät suurimpiin kaupunkeihin. Voimakas ajuri asuntokaupassa on myös kumppanin löytäminen sekä sen käänteinen ilmiö eli eroaminen. Naimisiinmenon ja lasten saannin siirtyminen myöhempään ikään sekä erojen lisääntyminen vaikuttavat pienempien kotitalouksien määrän kasvuun. Yksin asuvien ja pienten kotitalouksien määrän kasvu vaikuttaa myös asuntokauppaan. Pienemmät asunnot ovat suosiossa kasvukeskuksissa ja useammat pienet kotitaloudet keskittyvätkin kasvukeskuksiin. (Roininen, 2018, s. 37-46)

Suurin osa suomalaisista asuu omistusasunnossa. Omistusasumisen yleisyyteen vaikuttaa merkittävästi edelleen sosiaalinen status siitä, asuuko omistus- vai vuokra-asunnossa. Toisena tärkeänä ajurina omistusasunnon hankintaan on tietty sijainti. Suosituimmilla alueilla on pääasiassa omistusasuntoja, joka vaikuttaa omistusasunnon hankintaan. Omistusasuminen koetaan myös tietynlaisena säästämisenä, kun asunnosta mak-
saa omistusarvoa itselleen. Omistusasuminen synnyttää kuitenkin väestön sitoutumista tietyille paikkakunnalle ja useimmiten luo esteitä sekä hidasteita työperäiselle muuttoliikenteelle. (Roininen, 2018, s. 31-32)

Asuntokaupan markkinat ovat olleet laajasti esillä mediassa alkuvuonna 2020. Asuntokaupan markkinasta on uutisoitu kuluttajille näkyvästi myös vuonna 2019. Kasvukeskuksien ja trendikkäiden asuinalueiden suosiota sekä hintojen nousua on havaittu asuntokaupassa. Vastavedossa kauempana kasvukeskuksista asuntojen hinnat ovat notkahtaneet alaspäin. Vuonna 2020 on keskusteltu asuntokaupan hiljenemisestä ja taantumasta, varsinkin syrjäseuduilla. Myyntiajat saattavat olla kasvukeskuksien ulkopuolella pitkiäkin, mutta tärkeimpänä myyntiajan lyhentämisessä on kuitenkin kohteen oikea hinnoittelu.

3.1 Asuntojen hintakehitys

Asuntojen hintakehitystä tarkasteltaessa Suomessa, voidaan tehdä useita havaintoja, jotka ovat vaikuttaneet asuntojen hintojen kehitykseen. Rahamarkkinoiden vapauttaminen 1980-luvun lopulla vaikutti rahan saatavuuden paranemiseen, ja näin ihmisillä oli käytössään enemmän varoja. Asuntojen hinnat lähtivät nousuun 1980-luvulla. Vastaavasti 1990-luvun laman aikaan asuntojen hinnoissa koettiin romahdus. Kuitenkin 1990-luvun loppupuolella markkinoille saapui pidempiä asuntolainoja, joka nosti ihmisten maksukykyä. Asuntojen hinnoissa koettiin jälleen nousua. (Roininen, 2018, s. 77)

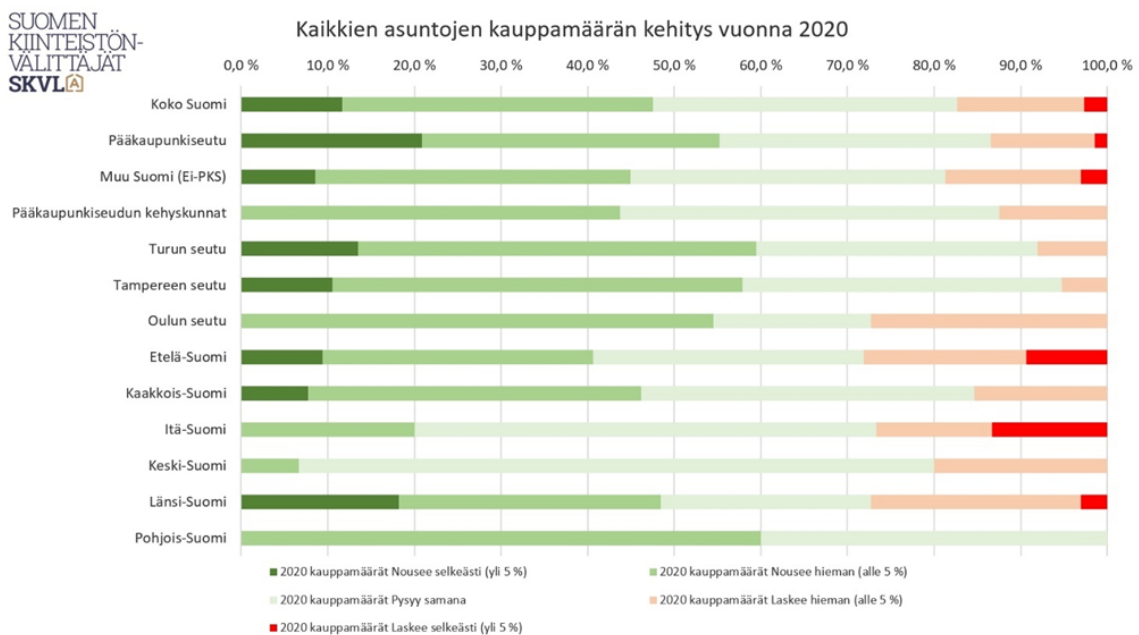
Oleellisena havaintona asuntojen hintakehityksessä voidaan nostaa esiin myös 2010-luvun finanssikriisi. Kansantalous supistui, mutta asuntojen hinnat pysyivät ennallaan, sillä rahan saatavuus säilyi kohtalaisen hyvänä. Tämä havainto vahvistaa sitä käsitystä, että rahamarkkinat määrittävät asuntojen hintatasoa. Rahamarkkinoilla on suurempi merkitys asuntojen hintatasoon kuin esimerkiksi kansantaloudella tai työllisyystilanteella. Keskeisiä ajureita hintakehityksessä ovat rahapolitiikka sekä pankkien kyky rahoittaa asuntomarkkinoita. (Roininen, 2018, s.78)

Toteutuneiden asuntokauppojen perusteella, asuntojen hintakehitys Suomessa on ollut laskusuuntainen. Vuonna 2019 viimeisellä vuosineljänneksellä pääkaupunkiseudun asuntojen hinnat laskivat keskimäärin noin 1,99 prosenttia. Asuntojen hintojen lasku muualla Suomessa oli samaan aikaan noin 1,95 prosenttia. Koko Suomessa asuntojen hintataso laski noin 0,78 prosenttia viimeisellä vuosineljänneksellä vuonna 2018. Kuitenkin verrattaessa asuntojen hintakehitystä vuosina 2018 sekä 2019, asuntojen hinnat nousivat vuonna 2019. Edellisvuoteen verrattuna hintojen kasvua tapahtui noin 1,22 prosenttia. Ainoastaan Helsingissä asuntojen hintataso laski noin 0,21 prosenttia vuonna 2019. (Asuntojen hinnat n.d.)

3.2 Markkinaennuste

Suomen Kiinteistönvälittäjien asiantuntijat antoivat markkinaennusteensa loppuvuodelle 2019 lokakuussa. Suomen Kiinteistönvälittäjät Ry:n eli SKVL:n tutkimuksessa jopa 70 prosenttia välittäjistä ennusti kysynnän nousevan tai pysyvän ennallaan osakeasuntojen myynnissä. Vuonna 2019 asuntokauppa näytti selvästi noususuuntaiselta edelliseen vuoteen verrattaessa. Asuntokaupan luvut olivat loppu vuodesta 2019 selvästi paremmat edeltävien viiden vuoden keskiarvoon verrattuna. Tehtyjen asuntokauppojen luku nousi keskiarvallisesti 6,5 prosenttia. (SKVL 2019)

Vuodelle 2020 ennustettiin asuntokauppaan talouskasvua. Jopa 80 prosenttia Suomen Kiinteistönvälittäjistä (SKVL, 2020) ennustaa kysynnän kasvavan kuluvana vuonna koko maassa, vahvinta kasvua asuntokauppaan odotetaan Helsingin, Tampereen ja Turun vaikutusalueella. Laskun ennustettiin alku vuonna 2020 olevan lievä. Pääasiassa laskua tapahtuisi vain kaukana kasvukeskuksista sijaitsevilla alueilla sekä esimerkiksi Itä-Suomen alueella.



Kuva 1. Asuntojen kauppamäärän kehitys vuonna 2020 (SKVL 2020)

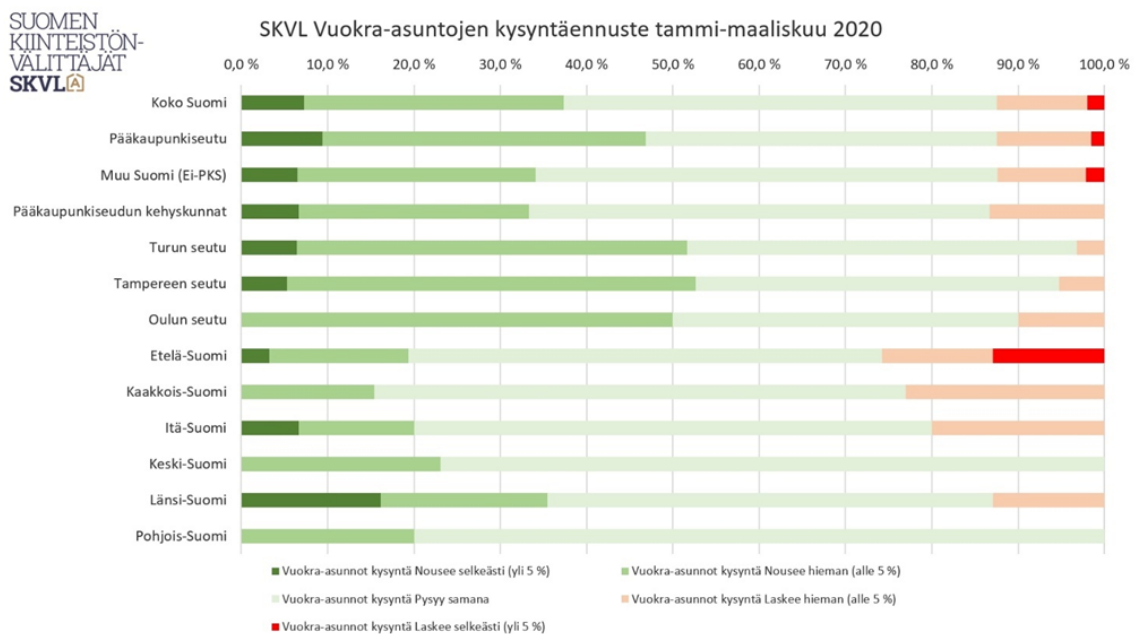
Suomen Kiinteistönvälittäjien tekemän tilannekatsaustutkimuksen mukaan, paritalojen sekä omakotitalojen myyntihinnat pysyivät ennallaan talven ajan. Rivitalojen myynnissä on havaittavissa matalaa laskusuhdanetta. Erityisen positiivisena nähdään se, että kasvu ei keskity ainoastaan suuriin kasvukeskuksiin. (SKVL 2020)

3.3 Vuokra-asuminen

Asuminen vuokra-asunnoissa yleistyy erityisesti pääkaupunkiseudulla sekä kasvukeskuksissa. Sosiaalisen statuksen riippuminen asumismuodosta on muuttunut ja vähentynyt, eikä se enää ohjaa ratkaisevasti asuinvalintoja. Tämä tilanne on huomattavissa varsinkin nuoremmilla sukupolvilla. Eniten vaikutusta sosiaaliseen statukseen koetaan olevan asuinalueittain. Vuokra-asuntojen suosio kasvaa, sillä nuoremmalla sukupolven suhtautuminen asunnon omistamiseen on muuttunut ja liikkuvuus on lisääntynyt globalisaation mukana. (Roininen, 2018, s. 35)

Vuokra-asumisen lisääntyminen koetaan positiiviseksi niin yksilön kuin kansantaloudenkin kannalta. Kansantalouden kannalta merkittävää on, että vuokra-asuminen helpottaa muuttamista esimerkiksi työn perässä. Tätä kautta talouden dynamiikka paranee. Yksityishenkilöillä riskit pienentyvät ja pääoma vapautuu muihin käyttötarkoituksiin omistusasunnon sijaan. (Roininen, 2018, s. 36)

Kiinnostuksen vuokra-asuntoihin uskotaan olevan kasvussa lähestulkoon koko maassa, ja kiinnostus vuokra-asumiseen on edelleen vahvaa. Alku vuonna 2020 tehdyn tutkimuksen mukaan, jopa 90 prosenttia välittäjistä uskoo vuokra-asuntojen menekin kasvavan tai pysyvän ennallaan vuoden 2020 ajan. Vuokrien hintojen nousua on oletettavissa isoimmassa kasvukeskuksissa, kuten pääkaupunkiseutu, Oulu, Turku sekä Tampere. (SKVL 2020)



Kuva 2. Vuokra-asuntojen kysyntä ennuste vuonna 2020 (SKVL 2020)

3.4 Asuntokaupan markkinat 2020

Talouden muutokset vaikuttavat pitkällä tähtäimellä asuntokauppojenkin markkinoihin. Uutta jännitystä asuntokauppabisnekseen sekä yleisesti maailman markkinatilanteeseen toi pandemiaksi muodostunut Covid-19 alkuvuodesta 2020. Pandemian vaikutuksia asuntokauppaan käsiteltiin MTV3 Viiden jälkeen ohjelmassa asiantuntijan kanssa maaliskuussa 2020. Haastattelussa Suomen Kiinteistönvälittäjät Ry:n toimitusjohtaja Jussi Mannerberg nosti esille, että asuntojen arvossa ei ole odotettavissa suuria muutoksia, ellei koronapandemian vaikutus ole pitkä. Pitkällä vaikutuksella hän tarkoitti yli puolen vuoden kestävästä epidemiaa Suomen alueella. Vuoden ensimmäisen tilannekatsauksen selvityksestä kävi ilmi, että ihmisten kiinnostus asuntojen ostoon sekä myyntiin ei ole loppunut. Hän korosti, että asuntojen myyjät sekä etenkin ostajat ovat edelleen aktiivisia vallitsevasta tilanteesta huolimatta, sillä jossakin täytyy ihmisten asua kriisin jälkeenkin. Mannerberg luo uskoa tulevaisuuteen myös kriisin jälkeen ja muistuttaa, että koti on ihmisille se turvallinen paikka. Poikkeusolojen ja kriisin mennessä ohi, alkavat markkinat jälleen purkautua patoutunutta kysyntää. (MTV3, 2020).

Monella suomalaisella on kuitenkin edessä tilanne, jossa on syytä suhtautua oman omistusasuntonsa hinnan alenemiseen todellisuutena. Asiaan on havahduttu monella taholla nopeasti, että omistusasuntojen hinnat ovat laskussa tietyillä alueilla. Vaikka asuntokauppa käy, asuntojen hinnoissa on huomattavissa laskua. Vuonna 2019 tehdyn Vuokraturvan ennusteen mukaan myös keskisuurissa kaupungeissa on havaittavissa hintojen laskua. Hintojen laskua on huomattavissa, mikäli kehitys jatkuu samanlaisena myös tulevaisuudessa. Asuntojen arvonnousu jatkuu kasvavilla alueilla, johon työikäiset muuttavat työpaikkojen perässä. Globaalit realiteetit ovat painottaneet työpaikat kasvukeskuksiin entistäkin vahvemmin. Suomeen on myös mahdollista syntyä uudentyyppinen luokkajako. Moni suomalainen huomaa omistusasuntonsa arvon laskeneen tai pysyneen samana, kun samalla hetkellä kasvukeskuksissa hinnat ovat merkittävässä kasvussa. Kasvukeskuksissa pitkään omistusasunnon omistaneet asujat tienaaavat asumisellaan rahaa, kun asunnon arvo nousee. Tämä aiheuttaa myös varallisuuseroja Suomeen. Näihin kasvukeskuksien omistusasuntoihin ei pian esimerkiksi ensiasunnon ostajilla ole mahdollisuutta, ilman suurta varallisuutta tai perintöä. (Metsola, 2020)

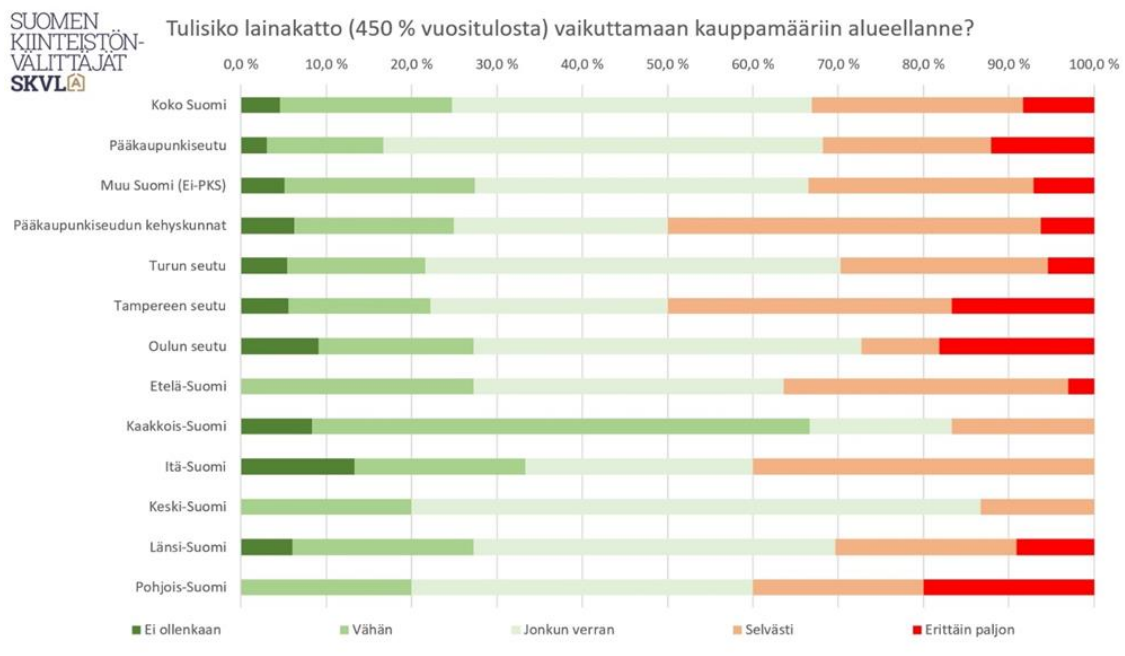
3.5 Lainakaton vaikutukset asuntokauppaan

Lainakatto eli enimmäisluototussuhde on myönnettävän asuntolainan enimmäismäärä. Asuntolainan määrä saa olla enintään 85 prosenttia asuntolainan hakijan vakuuksien arvosta. Lainakaton mukaisesti asunnon ostajalla tulee olla vähintään 15 prosenttia omia säästöjä tai muita vakuuksia. Poikkeuksena ovat ensiasunnon ostajat, joilla lainakatto saa olla enintään 95 prosenttia vakuuksien käyvästä arvosta. (Finanssivalvonta 2018)

Valtionvarainministeriön työryhmä ehdottaa kotitalouden luotoille asetettavaa lainakattoa. Lainakatto olisi sidottu kotitalouden vuosituloihin. Tavoitteena lainakatossa on hillitä suomalaisten liikavelkaantumista. Nykyisin asuntolaina saa olla korkeintaan 85 prosenttia vakuuksien arvosta lainaa myönnettäessä. Ensiasunnonostajilla tämä luku on 95 prosenttia. Valtionvarainministeriön työryhmän raportti aiheesta on lähetetty lausuntokierrokselle 1.10.2019. (Valtionvarainministeriö 2019)

Eduskunnan työryhmän ehdottama lainakatto tuo huolta ja epävarmuutta asuntokauppabisnekseen. SKVL:n tekemän kyselytutkimuksen mukaan lainakatto koetaan merkittävänä esteenä asuntokaupoille. Noin 75 prosenttia kyselyyn vastanneista välittäjistä kokee, että myöskään 25 vuoteen rajattu laina-aika ei toisi markkinoille toivottua positiivista vaikutusta. (Rakennuslehti 2020)

Kyselyn vastauksista huomattiin, että Suomi on laajasti yhtenäinen ajatuksessa, että vaikutukset lainakatossa voisivat olla vakavia. Muuallakin kuin kasvukeskuksissa koettiin lainakaton tuovan pääasiassa esteitä asuntokauppaan. Läpi mennyt lakiuudistus voisi olla jopa ennustettua pahempi. Kaakkois-Suomen alueella ollaan kuitenkin erityisen optimistisia lainakaton vaikutuksien suhteen. Vastaavasti pääkaupunkiseudulla sekä Tampereen seudulla uskotaan vaikutuksien näkyvän voimakkaammin. (SKVL 2020)



Kuva 3. Lainakaton vaikutukset (SKVL 2020)

Lainakaton tuomia vaikutuksia asuntokauppaan uskotaan kyselyn mukaan olevan kuitenkin pääasiassa vain jonkin verran, joka kerrytti eniten vastauksia maakunnista. Ääripäissä olevia vastuksia lainakaton

vaikutuksista asuntokauppaan oli vähiten. Lainakatolla on varmasti vaikutuksia asuntokaupan markkinaan, mutta vaikeaa on arvioida todellisuutta, kuinka suuresti lainakatto tulee kokonaisuutena vaikuttamaan asuntolainoihin.

3.6 Taloustilanteen vaikutuksen asuntokauppaan

Koronavirus vaikuttaa ja tulee vaikuttamaan asuntokauppaan. Useiden välitysfirmojen toimitusjohtajien sekä myyntijohtajien näkemyksiä vallitsevasta tilanteesta markkinoihin on selvitetty, ja digitaalinen asuntokauppa on nyt ylivertaisessa asemassa. Vallitsevan tilanteen takia erilaiset etäpalvelut kasvattavat suosiotaan ja digitaalinen asuntokauppa on yksi niistä. Epidemian edetessä digitaalisten palveluiden merkitys korostuu. Digitaalisessa maailmassa tartunta vaara on minimoitu, sillä ihmisiä ei tavata kasvokkain. (Takala 2020)

DIAS pyrkii myös omalta osaltaan vaikuttamaan koronavirusepidemian leviämiseen ja sen tuomiin vaikutuksiin. DIAS tarjoaa digitaalisen asuntokaupan palvelut maksuttomina asiakkailleen huhtikuun ajan. DIAS panostaa uusien yhteyksien luomiseen yritysten välillä ja turvaamaan kiinteistövälittäjien työn tarjoamalla kaupat etänä. Maksuttomana huhtikuuna vuonna 2020 DIASilla on tarkoituksena auttaa yrityksiä hankalassa taloustilanteessa ja pitää kaupan pyörät edelleen liikkeellä. (DIAS 2020)

Tämmöisinä hyvin poikkeuksellisenä aikana digitaalisuus mahdollistaa myös asuntokaupan jatkumon. Moni kiinteistövälitysalan yritys onkin mainostanut enemmän digitaalisia palveluitaan. Näistä esimerkkinä Kiinteistömaailma on markkinoinut omaa digitaalista asuntojen arviointipalveluaan, Digitaalista Kotikäyntiä, sanoen: ” Poikkeuksellisenä aikana tarvitaan poikkeuksellisen hyvää palvelua” (Kiinteistömaailma 2020).

Digitaalinen arviointipalvelu mahdollistaa asunnon laittamisen myyntiin, vaikka omalta kotisohvalta, turvallisesti ja vaivattomasti. Myös OP Koti on kehittänyt omia etäesittelypalveluitaan. OP Kodin historian ensimmäinen live-esittely etänä järjestettiin huhtikuun 28. päivä. Etäesittelyn avulla asuntoesittelyä voi seurata helposti omalta kotisohvalta välittäjän esittellessä asuntoa virtuaalisesti. (OP Koti 2020)

Asuntokauppojen uskotaan olevan kasvussa kriisin jälkeenkin, sillä asuntokaupan markkina on ollut vuoden 2019 lopulla ja vuoden 2020 alku puoliskolla kasvusuuntainen. Kuitenkin väliaikaisesti virusepidemia näkyy asuntokauppojen kappalemäärissä. (Rakennuslehti 2020)

Suomen kiinteistövälittäjät selvittivät koronaviruksen vaikutuksia lyhyellä aikavälillä maaliskuussa 2020. Tilannekatsaus kartoitti asuntojen kysyntää viimeisen viikon aikana, poikkeusolosuhteiden ollessa voimassa. Tutkimuksen mukaan asuntokaupan sähköinen asiointi on ollut merkittävässä kasvussa tutkimuksen toteutus hetkellä. Sähköinen asiointi

asuntokaupan parissa kasvoi lähes neljänneksen viikossa, eli kasvua tapahtui 24 prosenttia. Puhelimitse tulevat yhteydenotot olivat myös kasvaneet lähes saman verran eli 23 prosenttia. Tilannekatsauksen tutkimus antoi kuvan, että koronaepidemian vaikutukset asuntokauppaan eivät olleet nousseet vielä merkittäviksi maaliskuussa 2020. Tilannekatsauksen kyselyyn vastasi maaliskuussa 2020 noin 90 prosenttia SKVL:n 1600 välittäjistä. (SKVL 2020)

Kyselyn avulla saatiin selville, että yli puolet vastaajista, noin 60 prosenttia, ei ollut huomannut muutosta ostotarjouksien määrässä asuntokaupassa. Kuitenkin vain 9 prosenttia oli rekisteröinyt ostotarjouksien vilkastumista. Lievää hiljentymistä koki vastaajista 19 prosenttia ja vain 12 prosenttia vastaajista ilmoitti ostotarjouksien määrässä merkittävää hiljentymistä. Kyselyssä selvitettiin myös uusien toimeksiantojen määrää vallitsevassa tilanteessa. Uusissa toimeksiantoissa 7 prosenttia kyselyyn vastanneista koki kasvua, lievää laskua oli huomioinut 24 prosenttia vastaajista ja 14 prosenttia ilmoitti suurta hiljentymistä toimeksiantojen määrässä. Kuitenkin yli puolet kyselyyn vastanneista ilmoitti uusien toimeksiantojen määrän olevan ennallaan. Näin kyselyyn vastasi 56 prosenttia vastaajista. (SKVL 2020)

Sähköiset palvelut asuntokaupan parissa ovat olleet kasvussa ja erityisesti poikkeus oloissa ne tulevat todella tarpeeseen. Kuitenkin noin 20 prosenttia asiakkaista, sekä ostajat että myyjät, ovat ilmoittaneet, etteivät ole uskaltaneet tehdä toimeksiantoa tai tarjoutua epidemiatilanteen vuoksi. (SKVL 2020)

3.7 Markkinakatsaus huhtikuu 2020

OP:n markkinakatsauksesta käy ilmi, että asuntolainahakemusten määrä oli pudonnut viidenneksen koronaepidemian aikana. Sijoituslainojen määrä oli laskenut vielä suuremmin. Ihmiset ovat varovaisempia ja varautuvat taloudellisesti. Moni ostaja ja myyjä lykkää osto- tai myyntipäätöstään koronakriisin jälkeiseen aikaan. Kuitenkin Kiinteistönvälitysalan keskusliiton KVKL:n tutkimuksessa keväällä 2020, asuntoja oli myyty maaliskuussa 3,1 prosenttia enemmän edelliseen vuoteen verrattuna. (Heurlin, 2020)

OP Kodin asiantuntijoiden mukaan asuntokauppojen määrä on laskenut, mutta paluu normaaliin markkinaan asuntokaupoissa voi olla nopeaa. OP Kodin asiantuntijat raportoivat asuntokaupan hiljentyneen huhtikuun viimeisen kahden viikon aikana 2020. Tuoreimmista kauppatilastoissa maaliskuu on ollut vilkas asuntokauppa kuukausi ja kesämökkien myynti käy erityisen vilkkaana. (OP Ryhmä, 2020)

OP Kodin asiantuntijoiden näkemyksiä koronan vaikutuksista asuntokauppaan kartoitettiin huhtikuussa 2020. Kyselyyn vastasi 53 myynti- ja toimitusjohtajaa OP Kodeista. Toimitusjohtajista jopa 70 prosenttia koki

asuntokaupan hiljentyneen huhtikuun 2020 aikana. OP Kodin asiantuntijat uskovat, että mikäli erinäiset rajoitustoimenpiteet poistuvat kesän 2020 aikana, jäävät negatiiviset vaikutukset asuntokaupan markkinaan pieneksi. Asuntojen hinnoissa ei uskota olevan suurta muutosta ja asuntojen hinnat ovatkin pysyneet ennallaan. (OP Ryhmä, 2020)

Kuitenkin maaliskuussa 2020 esimerkiksi omakotitalojen myynti kasvoi lähes 12 prosentilla verrattuna vuoteen 2019 maaliskuuhun. Kesämökkien myynti on kasvanut erittäin merkittävästi, sillä maaliskuussa kesämökkejä myyntiin 44,7 prosenttia enemmän kuin vastaavaan aikaan viime vuonna. Lisäksi digitaalisten asuntokauppojen määrä on ollut merkittävässä kasvussa. OP Kodin kautta tehdyt digitaalisen asuntokaupat kasvoivat lähes 66 prosenttia helmikuusta 2020 maaliskuuhun. Digitaalisten asuntokauppojen kasvu on ollut nopeaa ja digitaalinen asuntokauppa on tullut jäädäkseen. (OP Ryhmä, 2020)

Tilanne on kuitenkin uusi ja ennustamaton. Taloudellinen tilanne elää tilanteen mukana ja vaikutukset ovat varmasti erilaisia, verrattaessa virusepidemian kestoja muutamasta kuukaudesta, vaikka puoleen vuoteen. Myös asuntokaupan parissa virusepidemia vaikuttaa myyntiaikoihin, toimeksiantoihin sekä ostotarjouksiin. Yleisesittelyt on peruttu valtakunnallisesti lähes koko maassa, ja osa toimeksiantajista eivät halua kotiinsa esittelyjä ollenkaan. Maaliskuun 2020 lopussa tullut historiallinen Uudenmaan maakunnan eristys vaikuttaa myös asuntokauppaan. Esimerkiksi Kanta-Hämeen mökkikunnat ovat suosittua mökkialuetta myös Uudella maalla asuville, mutta vallitsevan tilanteen takia näytöille ei päästy maakuntarajojen yli. Hintojen laskun uskotaan kuitenkin yleisesti olevan maltillista. Kuitenkin edelleen ihmisten elämäntilanteet muuttuvat ja asuntoja myydään sekä ostetaan tulevaisuudessakin. Tulevaisuudessa, kun epidemian aiheuttama tulppa aukeaa, on todennäköistä, että asuntokaupan markkinat singahtavat nousuun.

4 DIGITAALISEN ASUNTOKAUPAN VASTUUT JA VELVOLLISUUDET

Tässä osiossa käsitellään tarkemmin digitaaliseen asunto-osakekauppaan liittyviä ehtoja sekä velvoitteita. Digitaalisen asuntokaupan kehittämiseen on vaikuttanut laajasti lakimuutokset koskien sähköisiä osakekirjoja. Myös pankkien toiminta on digitalisoitunut entisestään. Tärkeänä osana digitaalista kehittymistä on varmistaa sähköisten järjestelmien turvallinen käyttö sekä tietoturvaan liittyvät asiat. Osiossa käsitellään myös DIAS-kauppojen käyttämää verkkoalustaa ja sen toimintaa tietoturvan näkökulmasta.

Digitaalisen asuntokaupan kehittämisen taustalla on vaikuttanut digitalisaation lisäksi lainsäädännön muutos. Lainsäädäntöön tuli vuonna 2019 muutos koskien paperisia osakekirjoja. Vuodesta 2019 alkaen uudet asunto-osakeyhtiöt ovat sähköisiä eivätkä näin enää muodosta paperisia osakekirjoja. Asunto-osakeyhtiöt ovat siirtymävaiheessa sähköisiin osakekirjoihin. Asunto-osakeyhtiöiden siirtymävaihe päättyy vuonna 2022. (DIAS n.d.)

Kaikkea asuntokauppaa ei voida vielä siirtää kuitenkaan täysin digitaalseksi kaupaksi, sillä myös ostajalla on vastuunsa kohteen tarkastuksesta. Edelleen suositellaan fyysistä tutustumista kohteeseen, sillä asunnon osto on yksi suomalaisten elämän suurimmista sijoituksista ja hankinnoista. (Kivipelto, 2019)

4.1 Digitaalisen asuntokaupan ehdot

Digitaalinen asuntokauppa sisällyttää myös ehtoja, jotka on täytyttävä, jotta asuntokauppa voidaan suorittaa DIAS kauppana. Tärkeänä ja merkittävä ehtona DIAS kaupalle on myytävän kohteen muoto. Myytävän kohteen tulee olla osake. Kiinteistökauppaa ei siis voida toteuttaa DIAS kauppana. (OP Ryhmä, 2020)

Sähköisen kiinteistökaupan voi suorittaa sähköisesti Maanmittauslaitoksen kiinteistövaihdannan palvelun kautta. Alma Talentin tietopalvelun kautta sähköinen kiinteistökauppa on mahdollista asuntokaupan parissa työskenteleville. Alma Talentin tietopalvelun avulla tieto siirtyy allekirjoitettavaksi Maanmittauslaitoksen kiinteistövaihdannan palveluun. (Alma Talent 2020)

4.1.1 Osakesarja

Samalla kaupalla voidaan myydä useampi kuin yksi osakesarja. Molempien osakekirjojen pitää kuitenkin sijaita pankissa. Tämä johtuu DIASin antamasta valtuutuksesta. DIASin antaman valtuutuksen avulla pankit

pystyvät siirtämään kaupanteossa molemmat osakekirjat. (OP Ryhmä, 2020)

Nykyään kahden osakesarjan kaupat pystytään siis tehdä yhdellä ja samalla kaupalla. Asunto-osake ja autotalliosake on mahdollista myydä samalla DIAS-kaupalla, jos esimerkiksi autopaikan osakkeet ovat myös pankilla tiedossa ja tallessa. Tällöin asunto ja autotalli voidaan myydä samalla kauppakirjalla. Kiinteistönvälittäjien tulee kuitenkin aina kirjata kohteen tietoihin molempien, sekä asunnon että autotallin, osakesarjat, jotta ne menevät tiedoksi myös DIASin tuottamalle valtakirjalle. Tämä valtakirja antaa pankille kyseisen valtuutuksen osakekirjojen siirtoon. (OP Ryhmä, 2020)

4.1.2 Pankit

Digitaalista asuntokauppaa suunniteltaessa on otettava huomioon ostajan sekä myyjän pankit. Digitaalista asuntokauppaa tehdessä tulee ostajalla sekä myyjällä olla pankki, joka suorittaa asuntokauppoja DIAS kaupoina. Pankki tulee olla osana DIAS järjestelmää, sillä tällä hetkellä kaikki pankit eivät kuulu DIASiin, eivätkä näin voi suorittaa digitaalista asuntokauppaa. Näin ollen ostajalla sekä myyjällä on oltava pankkitunnukset, jolla sähköinen tunnistautuminen ja kauppakirjan allekirjoittaminen suoritetaan. Digitaalisessa asunto-osakekaupassa tunnistaudutaan DIAS-palveluun ja tätä kautta asiakas pääsee allekirjoittamaan palvelussa kauppakirjan. (OP Ryhmä, 2020)

Tilanteessa, jossa on useampi ostajia tai myyjä on, tulee kaikilla ostajilla olla sama pankki ja kaikilla myyjillä olla sama pankki. Tähän esimerkkinä myyjä pariskunta, joilla pankkina molemmilla OP. Ostajina pariskunta, jolla toisella pankkina OP ja toisella Nordea. Tässä esimerkissä DIAS kauppa ei onnistu, sillä myös ostajilla tulisi molemmilla olla sama pankki. (OP Ryhmä, 2020)

4.1.3 Osakekirja lainan vakuutena

Myytävänä olevan asunto-osakkeen osakekirja tulee olla pankissa lainan vakuutena. Mikäli osakekirja on myyjän omistuksessa ja säilytyksessä muualla kuin pankissa lainan vakuutena, ei asunto-osakekauppaa voida tehdä digitaalisena. Ostajan puolesta ehtona on, että asuntokauppaa varten nostetaan lainaa. Ostaja, jolla on esimerkiksi tarvittavat varat asuntokauppaa varten jo tilillään, ei voi olla digitaalisen asuntokaupan osapuolena. Kauppahinta on myös kokonaisuudessaan maksettava yhdessä erässä. (OP Ryhmä, 2020)

4.1.4 Yhtiön lunastuslauseke

Digitaalisesti myytävässä kohteessa ei voi olla lunastuslauseketta. Lähtökohtaisesti osakkeen omistaja saa myydä osakkeensa vapaasti. Osakkeiden myyntiä eli siirtoa voidaan myös rajoittaa yhtiöjärjestykseen merkittävällä lunastuslausekkeella. Lunastuslauseke koskee myös osakkeen lahjoittamista eteenpäin. (Vuokranantajat 2018)

Lunastuslauseke antaa yhtiön muille osakkaille mahdollisuuden lunastaa osake itselleen. Tässä tapauksessa osakkailla on oikeus lunastaa yhtiön ulkopuoliselle taholle myytävä osake ostohintaan. Tästä syystä digitaalista asuntokauppaa ei voida myöskään suorittaa. Lunastusoikeus ei kuitenkaan kauppatilanteessa koske testamentilla saatua omaisuutta, avio puolisoita tai lapsia ja sisaruksia. Lunastuslausekkeen lunastusoikeus määritellään paremmin perintökaaren toisessa luvussa. (Vuokranantajat 2018)

Perintöoikeuden mukaan, mikäli perittävältä ei ole jäänyt rintaperillistä, saavat perittävän vanhemmat kumpikin puolet perinnöstä. Mikäli toinen vanhemmista on kuollut, tulee toinen puoli perinnöstä jaettavaksi perittävän sisaruksille. Kuolleen sisaruksen tilalle perintöjärjestyksessä tulevat sisaruksen lapset, jotka saavat perinnöstä kukin yhtä suuren osuuden. Jollei perittävällä ole sisaruksia, saa elossa oleva vanhempi koko perinnön. Sisarpuolet ovat samassa perimyoikeusjärjestyksessä kuin täyssisarret. (Laki perintökaaresta, 258/2018 § 2.)

4.1.5 Myyjän ja ostajan luonnollisuus

Ostajan ja myyjän luonnollisuus vaikuttavat myös kaupan ehtoihin. Ostajan sekä myyjän on oltava luonnollisia henkilöitä, sillä kuolinpesän tai yrityksen omistuksessa olevaa osakkeen myyntiä ei voi suorittaa DIAS kauppana. Luonnollinen henkilö on yksittäinen ihminen, henkilö, jolla on oikeuksia ja velvollisuuksia. (OP Ryhmä, 2020)

Luonnollinen henkilö on oikeushenkilön vastapari. Ainoastaan ihmiset ovat tai voivat olla luonnollisia henkilöitä. Jokainen ihminen on syntymästään lähtien kuolleeksi julistamiseensa saakka oikeussubjekti. Oikeussubjektin perusmerkitys on oikeuksien ja velvollisuuksien kantajana. (Tieentermipankki 2019)

4.2 Pankki digitaalisen asuntokaupan tukena

Tiedon hallinnointi on pankkitoiminnan ydintä. Data onkin yksi pankkien suurimmista voimavaroista. Teknologian kehitys sekä kuluttajien muuttuneet tarpeet ovat muuttaneet pankkitoimialaa. (Gerdt & Korkiakoski, 2016)

Pankkeja on ollut mukana kehittämässä digitaalisen asuntokaupan palvelua yritysyhteistyöryhmässä vuonna 2018. Tällä hetkellä digitaalisia asuntokauppoja suorittavat pankit; Aktia, Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, OP, POP Pankki, S-Pankki sekä Säästöpankki. Lisää pankkeja liittyy digitaaliseen asuntokauppaan myöhemmin. DIAS-palvelun alusta kehittyi jatkuvasti. (DIAS n.d.)

Pankit suorittavat digitaalisessa asuntokaupassa samat vaiheet kuin asuntokaupoissa normaalisti. Pankit huolehtivat varojen siirrosta kaupanteon taustalla. Pankkien kanssa on sovittu digitaalisia asuntokauppoja varten käsittelyajat, jotta kaupankäynti digitaalisesti olisi sujuvaa ja tehokasta. (OP Ryhmä, 2020)

Pankit tarkistavat kaupan edellytykset. Tieto myyjän pankin tarkastuksesta kaupan edellytyksille sekä ostajan pankin tarkastus kaupan edellytyksille valmistuvat seuraavaan pankkipäivään. Välittäjä käynnistää digitaalisen asuntokaupan allekirjoitusvaiheen viimeistään viiden päivän kuluessa vahvistuksesta, kun pankit ovat tarkistaneet kaupan edellytykset. Myyjällä sekä ostajalla on aikaa allekirjoittaa kauppakirja sähköisessä allekirjoituspalvelussa omilla pankkitunnuksillaan 24 tuntia eli allekirjoitus on suoritettava yhden (1) vuorokauden aikana. Kun molemmat kaupan osapuolet ovat allekirjoittaneet kaupan, siirtyy digitaalinen asunto-osakekauppa takaisin pankin palveluiden piiriin. (OP Ryhmä, 2020)

Pankki hoitaa kauppaan liittyvät maksut ostajan sekä myyjän puolesta. Ostajan ja myyjän pankkeja koskevat maksut, kuten kauppahinta, varainsiirtoveron maksu sekä välityspalkkiolasku, siirtyvät pankin toimesta. Mikäli ilmoitus molempien osapuolten allekirjoitetusta kauppakirjasta saapuu pankkiin ennen klo 14:00, maksut siirtyvät jo saman pankkipäivän aikana eteenpäin. Mikäli ilmoitus saapuu klo 14:00 jälkeen, maksut siirtyvät seuraavana pankkipäivänä. Osakekirjan lähettämiseen sekä siirtomerkinnän saamiseen kuluu noin 3 pankkipäivää. Lisäksi tarvitaan kuittaus osakekirjan vastaanottamisesta. Vastaanottamiseen ja kuittaukseen kuluu keskimäärin 3 pankkipäivää. (OP Ryhmä, 2020)

Asiakkaan näkökulmasta heidän allekirjoituspalvelunsa on auki 24 tuntia: tässä ajassa kauppa on sovittu ja allekirjoitettu. Pankkien ja välitysliikkeiden suorittama taustatyö vie kuitenkin useamman pankkipäivän. Keskimääräinen aika on noin 2 viikkoa, jotta koko prosessi on suoritettu alusta loppuun. Edelleen tarvitaan ihmisiä toimimaan digitaalisten palveluiden taustalla. Tässä asiassa pankki on tärkeässä roolissa. (OP Ryhmä, 2020)

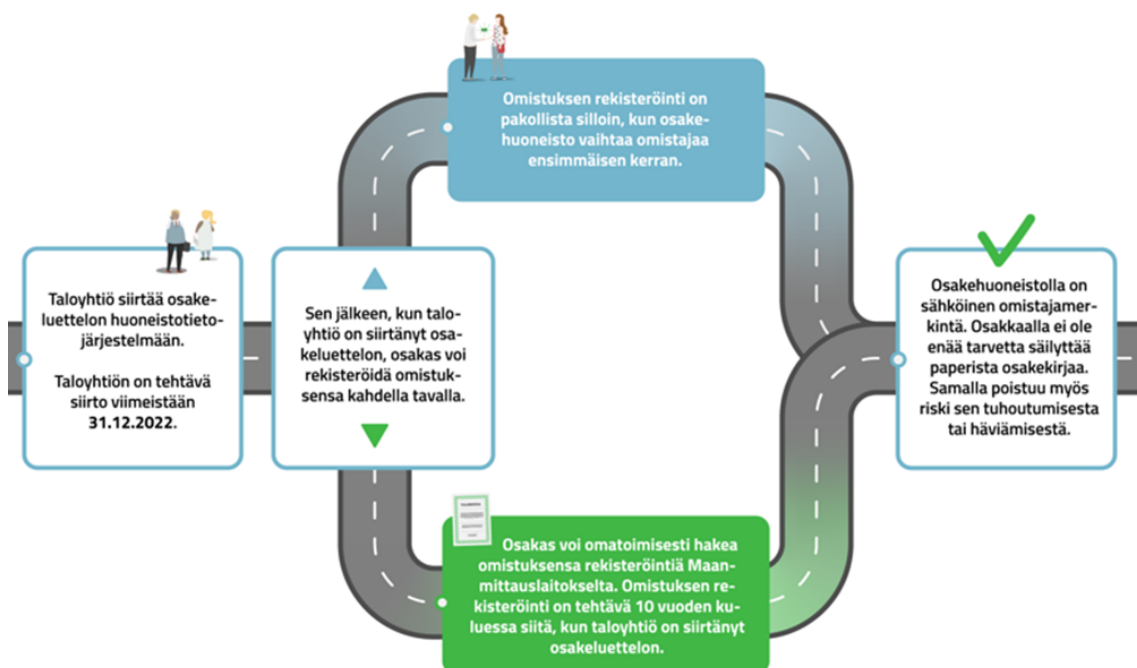
4.3 Sähköinen osakekirja

Huoneistotietojärjestelmän tarkoituksena on palvella huoneiston hallintaan oikeuttavien osakkeiden vaihdannan, vakuuksien hallinnan sekä näihin verrattavan toiminnan tarpeita. Se palvelee sekä yhtiön että osakkaiden tiedonsaannin tarpeita. Huoneistotietojärjestelmän avulla tuotetaan

tietoa yhteiskunnan tarpeisiin sekä tuotetaan tietoa tilastointia ja tutkimusta varten. (Laki huoneistotietojärjestelmästä, 1328/2018 § 2.)

Laki koskien huoneistotietojärjestelmää astui voimaan vuoden 2019 alussa. Uudet perustettavat osakeyhtiöt luodaan suoraan sähköiseen huoneistotietojärjestelmään nimeltä ASREK. Sähköinen osakekirja korvaa paperisen osakekirjan käytön asuntokaupassa ja lainan vakuutena. Sähköiseen huoneistotietojärjestelmään kerätään vähitellen osaketiedot muun muassa osakehuoneistoista ja autotalleista sekä näiden panttauksista ja omistajuuksista. Uudet osakeyhtiöt luodaan vain sähköisesti eikä painettuja paperisia osakekirjoja enää tarvita. Sähköistä huoneistotietojärjestelmää ylläpitää Maanmittauslaitos. (Osakehuoneistorekisteri n.d.)

Asunto-osakerekisteri ASREK on Suomessa kehitetty rekisterijärjestelmä. Järjestelmään pystytään rekisteröimään osakehuoneistojen omistajamerkinntä sekä osakehuoneistoja koskevat tiedot. Järjestelmän avulla omistajasiirrot sekä panttaus toimivat sähköisesti. ASREK on viranomaisrekisteri, joka parantaa asuinhuoneistoja koskevien tietojen saatavuutta ja luotettavuutta. (Eerola, Innanen, Johansson & Viitala, 2019, s.202)



Kuva 4. Osakkeen omistaja hakee sähköistä omistajamerkinntää. (Osakehuoneistorekisteri, n.d.)

Asunto-osakeyhtiöiden siirtyminen sähköiseen huoneistotietojärjestelmään on tehtävä vuoteen 2022 mennessä. Osakeyhtiön tietojen siirto on maksutonta, mikäli siirto suoritetaan määräajan puitteissa. Siirtopalvelu sähköiseen osakeluetteloon on otettu käyttöön vuoden 2020 alusta. Palvelu tarjoaa valmiita pohjia, minkä avulla sähköinen osakeluettelo on helppo

toteuttaa. Taloyhtiöille suunnattu samanlainen palvelu astuu voimaan vuonna 2021. Ennen vuotta 2019 perustettujen osakeyhtiöiden siirtyminen sähköiseen järjestelmään on kaksi vaiheinen. (Osakehuoneistorekisteri n.d.)

Sähköistä osakekirjaa ei voi itse hankkia, vaan taloyhtiön täytyy siirtyä huoneistotietojärjestelmään kokonaisuudessaan. Tähän tarvitaan myös osakkeen omistajien luvat, jotta koko osakeyhtiö saadaan sähköiseen Huoneistotietojärjestelmään. (Osakehuoneistorekisteri n.d.)

Tällä tavalla varmistetaan tietojen luotettavuutta ja tietojen päivitys helpottuu. Sähköiset osakekirjat ovat tallessa huoneistotietojärjestelmässä ja ovat näin turvatumia kuin paperiset osakekirjat. Eteenkin vanhoissa taloyhtiöissä voi tulla vastaan tapauksia, jolloin osakekirja on aikojen saatossa hukunut tai paperisen osakekirjan olinpaikkaa ei tiedetä. Näissä tapauksissa osakekirjan kuoletus aloitetaan. (Osakehuoneistorekisteri n.d.)

Osakekirjan kuolettamisprosessi kestää usein puoli vuotta ilmoituksesta. Osakekirjan kuoletusprosessi maksaa myös osakkeen omistajalle, sillä kuolettaessa hankitaan uusi osakekirja. Tämä vaikuttaa myös asunnon kauppaan. Asuntokauppaa ei voida tehdä ilman osakekirjaa ja mikäli ostaja asuntoon olisi jo tiedossa, joutuu kaupantekoa lykkäämään kuoletusprosessin loppuun saattamiseksi. (OP Ryhmä, 2020)

4.4 Tietoturva

Tietoturvalla eli tietoturvallisuudella tarkoitetaan teknisiä ja hallinnollisia toimia, joilla varmistetaan tiedon luottamuksellisuus, eheys sekä käytettävyys. Tiedot sekä tietojärjestelmät ovat vain niiden saatavilla, joilla on tietojen käyttöön oikeus, eikä tietoja pääse muuttamaan kuin siihen oikeutetut. Tietoturvan luottamuksellisuudella tarkoitetaan, että kerätyt tiedot ovat ainoastaan niiden käyttöön oikeutettujen saatavilla. (Liikenne- ja viestintä ministeriö 2019)

Digitaalinen tietoturva on digitaalisen persoonallisuuden suojaus. Se edustaa käytetyn verkon tai Internet-palvelun fyysistä identiteettiä. Digitaalinen tietoturva sisältää erilaisia työkaluja, joita käytetään henkilöllisyyden, omaisuuden ja tekniikan turvaamiseen verkko- ja mobiilimaailmassa. (Safe Online n.d.)

Joka päivä tapahtuu erinäisiä tietoturvahyökkäyksiä ja kuka tahansa voi olla tietovarkauksien, hakkeroinnin tai muun internetissä tehdyn rikoksen uhri. Johtaville globaaleille yrityksille on esimerkiksi hakkeroitu valheellisia tietoja, joita julkaistaan yritysten verkkosivuilla. Pienyritykset ja start-up yritykset ovat usein tietoturvahyökkäyksiä kohteena, sillä suurimmalla osalla niistä ei yhtä kattavia tietoturvajärjestelmiä. (Safe Online n.d.)

Digitaalista asuntokauppaa pidetään jopa turvallisempaan verrattaessa perinteiseen asuntokauppaan. Digitaalisessa asunto-osakekaupassa seurataan tarkasti kaupan etenemistä ja voidaan taata datan, kauppahinnan ja panttien siirto. Kaikesta toiminnasta jää digitaalinen jälki, jonka ansiosta ehkäistään huijausryitykset. (DIAS n.d.)

Tietoturva on tärkeässä osassa suoritettaessa kauppaa digitaalisesti DIASissa. Järjestelmässä DIAS-alusta on luotu hajautettava järjestelmänä, joka poikkeaa tästä syystä perinteisemmistä järjestelmistä. Tässä alustassa kaupan osapuolet pääsevät vain heille kuuluvaan tietoon käsiksi ja osapuolet pääsevät osallistumaan prosessiin aukottomasti. Alustaa on rakennettu yhdessä viranomaisten, rahoituslaitosten, rakennuttajien ja kiinteistönvälittäjien kanssa. (DIAS n.d.)

Digitaalisen asunto-osakekaupan eli DIASin hallinnassa olevat tiedot hajautetaan kaupan osapuolten pankkien tietokantoihin. DIASin käyttämä suljettu lohkoketjuteknologia on hajautettu tietokanta, joka tuo luotettavuutta ja turvaa digitaalisiin asuntokauppoihin. DIASin käyttämä lohkoketjuteknologia on DLT-teknologiaa eli Distributed Ledger Technology. (DIAS n.d.)

DLT eli Distributed Ledger Technology tallentaa kerätyn datan tietokantaan, joka on hajautettu toimijoiden kesken. Yleisesti puhutaan lohkoketjuteknologiasta, mutta erona erilaisissa lohkoketjuteknologioissa on datan tallennustapa. Kun DLT hajauttaa tiedon toimijoiden tietokantoihin, toisenlaiset tietokannat tallentavat tiedon kronologisessa järjestyksessä ketjuihin. DLT-tekniologiassa tieto on paremmin hajautettua. Yhteistä erilaisilla tietokanta-alustoilla on kuitenkin kyky luoda liiketoimintateknologiaa. (Harju, 2017)

4.5 Vahva sähköinen tunnistautuminen

Tärkeänä osana asuntokaupoissa nähdään turvallisuus. Asuntokaupassa se on tarkoittanut ensisijaisesti riidattomuutta. Riidattomuudella tarkoitetaan kauppaan liittyvien tietojen julkisuudesta eli asiakirjat ovat lainmukaisia, kaupan osapuolet ovat tyytyväisiä kauppaan ja kiinteistönvälittäjä on toiminut moitteettomasti. Sähköisen maailman kehittyessä turvallisuudelle on tullut uusia merkityksiä. Sähköiset palvelut edellyttävät teknisesti turvallisia ratkaisuja, esimerkiksi vahvaa sähköistä tunnistautumista palvelussa. (Frosterus, 2020)

Vahvalla tunnistautumisella tarkoitetaan henkilön henkilöllisyyden todentamista sähköisesti. Vahva sähköinen tunnistautuminen mahdollistaa kuluttajille turvallisen tavan vahvistaa henkilöllisyytensä sähköisissä asiointipalveluissa. Vahvoja sähköisiä tunnistautumispalveluita ovat esimerkiksi pankkien verkkopankkitunnukset ja mobiilivarmenteet sekä

kansaisvarmenne poliisin myöntämällä henkilökortilla. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2020)

Vahva tunnistautuminen voi perustua teknisesti eri menetelmiin, mutta niissä on käytettävä vähintään kahta tunnistamistekijää. Tunnistautumistapoja on dynaamisia todentamismekanismeja sekä todentamistekijöitä. Erilaisia todentamistekijöitä ovat esimerkiksi salasana, PIN-koodi, avainlukulista, mobiilisovellus sekä luontainen todentamistekijä, kuten sormenjälki. Dynaaminen todentamisella tarkoitetaan sähköisiä prosesseja, kuten salausta ja sähköisiä todisteita siitä, henkilöllä on oikeat tunnistetiedot. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2020)

Vahvan tunnistautumisen menetelmistä osa perustuu varmenteisiin, joita tarvitaan tietoverkkojen kautta tapahtuvissa tunnistautumisissa, kuten sähköinen allekirjoitus. Varmenne on organisaation sähköisesti allekirjoittama todistus, jolla todennetaan omistajan henkilöllisyys. Varmenne sisältää julkisen avaimen, kuten voimassaolo päivän tai sarjanumeron, jolla omistaja voidaan tunnistaa. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2020)

DIAS-kaupan allekirjoituspalvelu käyttää laissa määriteltyä vahvaa sähköistä tunnistusmenetelmää. Allekirjoituspalvelun käyttäjät tunnistautuvat vahvasti DIASin allekirjoituspalveluun allekirjoittaessaan asiakirjoja, kuten kauppakirjan. Palvelun käyttöä edellyttää se, että asiakas kirjautuu palveluun aina voimassa olevalla sähköisellä tunnistusmenetelmällä. (DIAS 2019)

5 DIGITAALISEN ASUNTOKAUPAN VAIHEET

Nykypäivänä asunnon hankinta on ajankohtaista hyvinkin erilaisissa elämäntilanteissa. Asiakas ostaa sijoitusasunnon toiseksi asunnokseen kasvavalta seudulta tai työasunnon kaupungista. Ostajana tai myyjänä voi olla nuoria ensiasunnon ostajia tai eläkkeelle jäävä pariskunta, joka haluaa muuttaa isosta omakotitalostaan pienempään asuntoon lähelle palveluita. Ihmisten liikkuva elämäntapa töiden perässä tai halu vaihtaa maisemaa nopeastikin tuovat uusia ostajia ja uusia kohteita markkinoille jatkuvasti. Tähän liikkuvaan ja muuttuvaan elämäntapaan tuo helpotusta digitalisaatio.

Tässä opinnäytetyön osiossa käsitellään tarkemmin digitaalisen asuntokaupan eri vaiheita sekä digitalisaatiota asuntokaupassa ja sen merkitystä. Digitaalisen asuntokaupan vaiheita käsitellään asiakkaan sekä kiinteistönvälittäjän näkökulmasta ja tuodaan esille, kuinka digitaalinen asuntokauppa DIAS-palvelussa etenee. Tässä osiossa käydään läpi myös digitaalista asiakaskokemusta sekä asiakaskokemusta asuntokaupassa.

5.1 Digitalisaatio asuntokaupassa

Digitalisaatio muuttaa asunnon merkitystä. Tulevaisuudessa ihmiset liikkuvat enemmän töiden perässä, jolloin odotettavissa on, että asunnon merkitys pienenee jossain määrin. Vastavuoroisesti yhä useampi voi työskennellä etäyhteyden välityksellä mobiililaitteella, jolloin kodin merkitys kasvaa. Asunnon merkitys muuttuu ja kehitystä tapahtuu asunnon merkityksessä ihmisille. (Roininen, 2018, s. 175)

Asunnon omistaminen sähköistyy ja tällä on vaikutusta myös kiinteistönvälittäjien työhön. Asunto-osakeyhtiöiden osaketiedot ja osakastiedot siirtyvät vähitellen Huoneistotietojärjestelmään, jota ylläpitää Maanmittauslaitos. Siirtopalvelu on avattu huhtikuussa vuonna 2020. Taloyhtiöt voivatkin siirtää tietonsa sähköiseen järjestelmään isännöitsijän toimesta. Huoneistotietopalveluun alkaa hiljalleen kertyä tietoa myös kauppoista. Jo nyt ympärille rakentuu eräänlainen kaupanekosysteemi. (Frosterus, 2020)

Digitalisaatio näkyy laajasti ja monialaisesti. Papereiden käsittely on vähentynyt huomattavasti sähköisten arkistointi järjestelmien ansiosta. Dokumenttien ja asiakirjojen hankinta helpottuu. Kiinteistönvälitystoimistot tekevät jatkuvasti yhteistyötä ja ovat tekemisissä isännöitsijäntoimistojen kanssa. Sähköiset dokumentit nopeuttavat prosessia, sillä asiakirjat siirtyvät nopeasti sähköisissä järjestelmissä. Dokumentit ovat helposti hallittavissa ja löydettävissä, vaikka etäyhteyden päästä. Tämä vaikuttaa laajasti myös helpottaen välittäjien liikkuvaa työtä. Esimerkiksi näin asunnosta kiinnostunut asiakas saa asiakirjat helposti ja nopeasti itselleen tarkasteltavaksi. (OP Ryhmä, 2020)

Kiinteistönvälityksen prosessit automatisoituvat ja sähköistyvät digitalisaation myötä. Digitaalisuus tuo paljon kehitysmahdollisuuksia asuntokauppaan. Digitalisaatio mahdollistaa asuntokaupan prosessien nopeutumisen. Asiakkaat elävät kiireistä arkea, jolloin toivotaan tehokkuutta sekä joustavuutta myös asuntokaupan puolesta. Kohteiden markkinointi onkin siirtynyt lehtien myyntipalstoilta internettiin. Näistä esimerkkinä Etuovi- sekä Oikotie- verkkoalustat ovat laajasti käytössä kiinteistönvälityksen toimijoilla. Yhä useampi asiakas löytää tulevan kotinsa internetistä ja useimmat yhteydenotot kohteista tulevat internetin kautta kiinteistönvälitystoimistoille. (OP Ryhmä, 2020)

5.2 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus on yksilön tunnetila tietyllä ajanhetkellä. Asiakaskokemus muodostuu kokemuksista sekä näiden kokemusten tuottamien kokemusten summasta. Asiakaskokemus koostuu juuri niiden kokemusten, tunteiden ja mielikuvien summasta, joita asiakas kokee kohdatessaan palvelua tarjoavan yrityksen. Asiakaskokemus on aina yksilöllinen, jossa mielikuvat ja tunteet ovat kiistattomia totuuksia. Asiakas kokee asiat täysin puhtaasti omasta perspektiivistään, ja tästä syntyy asiakaskokemus. (Filenius, 2015)

Asiakaskokemus käsitteenä kattaa perinteiset asiakaspalvelukanavat erilaisiin digitaalisiin rajapintoihin, joiden kautta asiakas on vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. Asiakaskokemus sekä digitaalinen asiakaskokemus keskittyvät molemmat voimakkaasti vastaamaan asiakkaan odotuksia. Nykyään erilaiset asiakaskokemukset asettuvatkin yleensä päällekkäin digitaalisena sekä ei digitaalisen asiakaskokemuksena. (Liferay n.d.)

Onnistunut asiakaskokemus syntyy vuorovaikutuksen tuloksena. Tärkeitä komponentteja asiakaskokemuksen luomisessa ovat asiakkaan tarpeiden täyttäminen ja ymmärtäminen, jopa ylittäminen. Teknologia on nykyään tärkeässä roolissa lähdettäessä rakentamaan asiakaskokemusta. Digitalisaation ansiosta yrityksillä on entistä enemmän mahdollisuuksia tuottaa onnistuneita asiakaskokemuksia. (Gerdt & Korkiakoski, 2016)

Suunniteltaessa asiakaskokemusta, myös asiakaspolun kartoittaminen on kriittisen tärkeää. Tähän sisältyy totuuden tärkeimpien hetkien tunnistaminen: kuluttajabrändin vuorovaikutukset, jotka muokkaavat tuotemerkin käsitystä ja uskollisuutta asiakkaan silmin. Yrityksistä ja asiakkaista tulee yhä digitaalisempia, joten yhä useampi näistä totuuden tärkeimmistä hetkistä tapahtuu verkossa. (Qualtrics, n.d.)

5.2.1 Digitaalinen asiakaskokemus

Digitaalinen asiakaskokemus perustuu erilaisiin digitaalisiin rajapintoihin. Digitaalinen asiakaskokemus on asiakkaan ja yrityksen välinen digitaalisen vuorovaikutuksen summa sekä siitä tuleva vaikutelma asiakkaalle. (Liferay n.d.)

Digitaalinen asiakaskokemuksesta puhutaan silloin, kun asiakas on teke- misissä juuri digitaalisen palvelun kanssa. Digitaalinen asiakaskokemus syntyy juuri silloin, kun asiakas hyödyntää mitä tahansa digitaalista pää- laitetta, johon palvelu on tuotu digitaalisesti. Digitaalinen asiakaskoke- mus perustuu myös niiden tuntemuksien kokonaisuuteen, joita asiakas kokee ja tuntee. Digitaalinen asiakaskokemus voi muodostua tietoko- neella tai mobiililaitteella, mutta digitaalisesta asiakaskokemuksesta pu- hutaan myös maksupäätteitä käytettäessä. Maksupäätte viimeistelee os- totapahtuman ja näin ollen on osana luomassa asiakaskokemusta. Palve- lun laatukokemus kiteytyy siihen, miten digitaalinen palvelu on osana palvelukokonaisuutta. Tasalaatuisen asiakaskokemuksen tuottaminen on kuitenkin haastavampaa digitaalisissa palveluissa, sillä jokainen asiakas on yksilö ja asiakaskokemus on yksilöllinen. (Filenius, 2015)

Digitaalinen asiakaskokemuksen hallinta tarkoittaa ymmärrystä siitä, mi- ten asiakkaat ovat vuorovaikutuksessa tuotteiden kanssa verkossa. Nyky- ään digitaalinen tarkoittaa myös entistä enemmän mobiilia. Nykypäivänä matkapuhelin on erottamaton osa digitaalista asiakaskokemusta. Maail- manlaajuisesti mobiilipuhelinten ja tabletin internet käyttö ylitti työpöy- täkäytön ensimmäistä kertaa vuonna 2016. Nämä kaikki, tietokone sekä erilaiset mobiililaitteet, kertovat tietoja asiakkaan ostopolusta. Nykyisten yritysten on löydettävä tapa luoda emotionaalisia yhteyksiä käyttäjiin mobiililaitteillaan ja antaa asiakkaille mahdollisuuden antaa palautetta sekä vastata näihin ongelmiin. (Qualtrics, n.d.)

Keskeisimpiä mittareita digitaalisessa asiakaskokemuksessa verkkoympä- ristöissä on konversio. Yleisesti konversiolla tarkoitetaan sitä prosenttilu- kua, joka muodostuu kävijöiden ja palvelun ostajien suhteesta. Konversi- oon voidaan vaikuttaa lisäämällä verkkopalvelun ohjeistamista sekä yk- sinkertaistamista. (Filenius, 2015)

Asiakaskokemuksen peruselementit eivät ole kuitenkaan muuttuneet, vaikka teknologia kehittyikin nopeasti. Asiakaskokemusta kehitettäessä täytyy edelleen tarkastella koko kokonaisuutta. Asiakaskokemuksen ke- hittämisen piiriin kuuluvat tärkeänä osana eri kommunikointikanavat, palvelun vasteajat sekä palvelun nopea saatavuus. (Gerdt & Eskelinen, 2018, s. 13)

Asiakaskokemuksen painopiste on nykypäivänä eri kuin ennen, mutta on edelleen tärkeää määrittää asiakassegmenttien eroavaisuudet. Tarkas- teltaessa asiakassegmenttejä on hyvä huomioida, että ensimmäinen

olettamus ja oletusarvo ei välttämättä ole paikkansa pitävä. Esimerkiksi usein olettamuksena on, että ikäihmiset jäävät digitaalisen kehityksen ulkopuolelle, mutta ikäihmiset ovatkin suurin kasvava käyttäjäryhmä verkkopalveluissa. (Gert & Korhonen, 2016)

5.2.2 Asiakaskokemus asuntokaupassa

Asuntokauppabisneksessä monen suomalaisen suurin sijoitus on oma koti. Asiantuntijuus on edelleen tärkeä osa asunnon myyntiä ja asiakaskokemusta. Ihmiskontakti on turvallinen ja luotettava tekijä isoja päätöksiä tehdessä, kuten oman kodin myynti tai uuden unelmakodin osto. Välittäjä palkataan yhä useammin suositusten perusteella. Asiakas voi myös tutustua välittäjään etukäteen internetissä tai osallistua välittäjän yleiselle näytölle. Tärkeää on valita kenelle kodin antaa myyntiin, sillä kodin myyminen on taloudellisesti myös iso päätös. Sosiaalinen ilmapiiri sekä luottamuksen ilmapiiri on tärkeä asiakkaan ja kiinteistönvälittäjän yhteistyön kannalta. (OmaKoti 2018)

Ison ketjun maine tuo asiakkaalle turvaa ja monet myynnissä olevat kohteet kertovat luotettavuudesta. Kaupanteossa henkilökemian pitää natsata ja yksi valintaperusteisiin vaikuttava asia on välityspalkkion suuruus. (Kaleva 2018)

Varsinkin digitaalisessa asuntokaupassa kontrolli asiakaskokemuksesta on välittäjällä. Kiinteistönvälittäjät voivat hyödyntää joustavasti juuri heidän asiakkaidensa tarpeeseen sovellettua kaupantekopalvelua. Digitaalisen asuntokaupan voi toteuttaa toimistolla tai täysin etänä. DIAS mahdollistaa molemmat palvelut. (DIAS 2020).

5.3 Digitaalisen asuntokaupan eteneminen

Digitaalisen asuntokaupan eteneminen DIAS-palvelussa käynnistyy, kun välittäjä käynnistää kaupan. Tärkeää digitaalisen asuntokaupan tekemisen kannalta on tarkistaa, että kaikki kaupan ehdot täyttyvät eikä rajoituksia kaupanteolle ole. (OP Ryhmä, 2020)

Kun kauppa on päätetty toteuttaa digitaalisena asuntokauppana ja kaupan mahdollistavat ehdot on tarkistettu, myyjä ja ostaja sopivat omien pankkiensa kanssa lainaan sekä maksuihin liittyvät asiat. Myyjien ja ostajien pankkiasioiden ollessa kunnossa ja selvitetty, kiinteistönvälittäjä käynnistää DIAS-kaupan. Kauppa käynnistyy, kun välittäjä lähettää tarvittavat dokumentit sähköisesti pankkien käsiteltäväksi välitysjärjestelmän kautta. Tarvittavia dokumentteja ovat esimerkiksi kaupakirjaluonnos. (DIAS n.d.)

Myyjän sekä ostajan pankit käyvät läpi dokumentit ja tarkastavat kaupan edellytykset. Kun pankit ovat antaneet kaupalle hyväksynnän,

digitaalisen asunto-osakekaupan allekirjoitusvaihe käynnistetään kiinteistönvälittäjän toimesta. Kauppari allekirjoitetaan DIASin allekirjoituspalvelussa. (DIAS n.d.)

Allekirjoituspalveluun kirjaututaan sisään vahvaa tunnistautumistapaa käyttämällä. DIAS-palveluun kirjaututaan ja allekirjoitukset hoidetaan pankkitunnuksin. Myyjä ja ostaja allekirjoittavat palvelussa kaupparin ja antavat pankeilleen valtuutukset hoitaa kaupan maksut. Kaupparin tullessa allekirjoitetuksi pankit hoitavat kauppaan liittyvät maksut ja velvoitteet. Näitä ovat esimerkiksi osakekirjan siirto sekä välityspalkkion ja varainsiirtoveron maksu. (DIAS n.d.)

DIAS-kauppaan liittyvät dokumentit tallennetaan kiinteistönvälittäjän toimesta. Kiinteistönvälittäjä lähettää dokumentit eteenpäin isännöitsijälle ja hoitaa varainsiirtoveroilmoituksen verottajalle. Asiakkaan näkökulmasta digitaalinen asuntokauppa on nopeasti suoritettu, sillä kauppari on allekirjoitettavissa DIAS-allekirjoitus palvelussa 24 tunnin ajan. (DIAS n.d.)



Kuva 5. Asuntokaupan vaiheet DIAS-alustalla. (DIAS, 2020)

5.4 Digitaalisen asuntokaupan muistilista kiinteistönvälittäjille

Välittäjällä on tärkeää vastuu tietää digitaalisen asuntokaupan vaiheet ja säädökset, jotta kaupantekovaiheessa ei muodostu turhia viivästyksiä tai ongelmia kaupan hyväksymisen kanssa. Välittäjän täytyy huomioida erityisiä välttämättömyyksiä, joita kaupanteko digitaalisesti edellyttää. Tärkeintä on sopia asiakkaiden kanssa, sopiiko heille digitaalinen asuntokauppa vai haluavatko järjestää kaupantekotilaisuuden pankissa. Välittäjä voi suositella digitaalista asuntokauppaa asiakkailleen, mikäli digitaalisen kaupan ehdot täyttyvät. (OP Ryhmä, 2020)

Ostajan sekä myyjän on oltava yhteydessä omaan pankkiinsa itse, jotta digitaalinen asuntokauppa on mahdollinen. Tässä tilanteessa ostaja varmistaa lainaan liittyvät asiansa kuntoon ja myyjä sopii pankkinsa kanssa,

mihin kauppahinta maksetaan. Kyse on käytännön järjestelyistä, jotta kaupan teko sujuisi tehokkaasti. Pankeille tieto digitaalisesta asuntokaupasta on myös tärkeä, sillä osakekirjojen ja rahojen siirto tapahtuu yhä pankissa. Välittäjä toimittaa kauppakirjaluonnoksen osapuolille etukäteen luettavaksi sekä hyväksyttäväksi. Näihin tahoihin kuuluvat ostaja, myyjä sekä pankki. Samassa vaiheessa toimitetaan välityspalkkiolasku myyjälle tiedoksi sekä ostajalle tieto varainsiirtoveron määrästä. Kiinteistönvälittäjä täyttää varainsiirtoveroilmoituksen jokaisen ostajan kohdalta etukäteen valmiiksi. Varainsiirtoveronmaksu ei koske ensiasunnon ostajia. (OP Ryhmä, 2020)

Samalla kun sähköinen kauppakirja allekirjoitetaan DIASissa, myyjä antaa omalle pankilleen valtuuden siirtää osakekirjan ostajalle ja maksaa välityspalkkion. Ostaja antaa allekirjoittaessaan kauppakirjan valtuuden maksaa kauppahinta myyjälle ja maksaa varainsiirtovero. Samalla allekirjoitettu DIAS-kauppa menee ensin myyjän pankille hyväksyttäväksi ja sen jälkeen ostajan pankille. Pankit ja asiakkaat sopivat keskenään käytännönjärjestelyt, kuten tilinumerot ja minne osakekirjat lähetetään. Tähän kuluu korkeintaan kaksi (2) pankkipäivää. (OP Ryhmä, 2020)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen on oltava pätevää, luotettavaa sekä kattavaa. Tutkimuksen analysointivaihe tarkastelee tietoa eri näkökulmista ja erilaisilla kriteereillä. Erilaisia tutkimustapoja on muun muassa kvantitatiivinen sekä kvalitatiivinen tutkimus. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä mittaa määrää ja kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä laatua. Oikean tiedon on täytettävä validiteetin ja reliabiliteetin vaatimukset. (Kamensky, 2015)

Tutkimus toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena kyselytutkimuksena. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa digitaalisen asunto-osakekauppa DIASin tuomia mahdollisuuksia ja haasteita kiinteistönvälittäjän näkökulmasta. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös havainnoida mahdollisia kehitysehdotuksia sekä herättää kiinnostusta digitaalisen asuntokaupan tuomia mahdollisuuksia kohtaan. Tutkimuksen kohteena ja kyselyyn vastaajina toimi toimeksiantajayrityksen henkilökunta ja OP Koti-ketjuun kuuluvien yritysten henkilökunta valtakunnallisesti kotimaassa. Tarkoituksena oli kartoittaa myös valtakunnallisesti kokemuksia, mahdollisuuksia ja haasteita digitaalisesta asuntokaupasta ja DIAS-palvelusta.

Tutkimuksen aineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella. Kysely kohdistettiin kiinteistönvälittäjille sekä muulle asuntokaupan parissa työskentelevillä henkilökunnalla. Kyselyyn saivat vastata kaikki halukkaat toimeksiantajayrityksen sisällä.

Tutkimukseen osallistuminen oli täysin vapaaehtoista ja kysely toteutettiin anonyymisti. Tutkimus toteutettiin keväällä 2020 aikana toimeksiantajayrityksen sähköisen verkkoympäristön kautta. Näin varmistettiin, että kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Halutessaan kyselyyn vastaaja pystyi jättämään yhteystietonsa kyselyn loppuun, mikäli halusi saada tutkimuksesta toteutetun raportin luettavaksi.

6.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa eli laadullisessa tutkimuksessa pyritään saavuttamaan kolme tärkeää tavoitetta. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on pyrkiä tutkimukseen, joka on läpinäkyvä, suunnitelmallinen sekä aineistoa noudattava. Tutkijat voivat myös tuoda omia näkemyksiään tai maailmankuvaansa motivoivana pohjana tutkimukselle. Toisin kuin muissa tieteellisissä menetelmissä, lähes mistä vain tosielämän asiasta voi tulla kvalitatiivisen tutkimuksen aihe. (Yin, 2016)

Yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä laadullisessa tutkimuksessa ovat kysely, haastattelu, havainnointi sekä dokumenteista koottu tieto. Näitä menetelmiä voidaan käyttää laadullisessa tutkimuksessa rinnakkain tai yhdisteltynä tutkimusresurssien mukaan. (Sarajärvi & Tuomi, 2018)

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia digitaalisen asuntokaupan tuomia mahdollisuuksia ja haasteita asuntokauppariikkinään sekä kiinteistönvälittäjien työhön. Tutkimuksessa oli kyse ilmiöstä ja laadusta sekä kattavasta tutkimuksesta, valittiin tutkimusmenetelmäksi laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tutkimus, jotta tutkittavasta ilmiöstä saataisiin mahdollisimman perusteellinen ja tarkka otanta. Määrällisellä tutkimusmenetelmällä tutkimusaineistoa ei pystytäisi tutkimaan yhtä laajasti ja syventyen, kuin laadullisen tutkimuksen menetelmillä.

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat havainnointi, haastattelu, kysely sekä näiden kaikkien aineistonkeruumenetelmien yhdistelmä. Laadulliselle tutkimukselle ominainen piirre on aineiston analysoimisessa. Aineistoa analysoidessa tutkijan on perehdyttävä kerättyyn aineistoon syvällisemmin verrattaessa määrälliseen eli kvantitatiiviseen tutkimukseen. (Sarajärvi & Tuomi, 2018)

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa aineistoa ei rajata vain yhdelle tietylle tutkimukselliselle näkökulmalle. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa aineisto mahdollistaa erilaiset tarkastelunäkökulmat. Laadullisella tutkimuksella pystytään tutkimaan ihmisen kokemuksia ilmiöistä. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen aineisto on kuitenkin hankalammin analysoitavissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston laajuus on suurempi ja moniulotteisempi. Näin tuloksia voidaan hyödyntää moneen laajasti eri käyttötarkoitukseen. (Alasuutari, 2011)

Opinnäytetyön tutkimuksellista osuutta suunniteltaessa ja laadittaessa valittiin kaksi aineistonkeruumenetelmää. Aineiston keräämisessä hyödynnettiin sähköisiä palveluita ja aineistonhankintamenetelminä käytettiin sähköistä lomakekyselyä sekä sähköistä lomakehaastattelua. Näiden kahden tutkimusmenetelmän tarkoituksena oli täydentää toisiaan ja muodostaa yksityiskohtainen otanta aineiston avulla.

6.2 Tutkimusaineiston keruu

Tutkimuskyselyitä tehdään yhä enemmän sähköisessä muodossa koehenkilöille kohdistettuina sekä erilaisten sosiaalisten alustojen avulla. Vastausprosentti postin kautta lähetetyissä kyselyissä on vähentynyt viime vuosikymmenten aikana, mutta sähköiset kyselyt ovat kasvattaneet suosiotaan tutkimustyössä sekä kaupallisissa tarkoituksissa. Sähköisten kyselyiden vahvuutena nähdään kyselyiden nopeus, taloudellisuus sekä visuaalisuus. (Perkkilä & Valli, 2018)

Suurimpana etuna sähköisissä kyselyissä pidetään kyselyiden nopeutta. Taloudellinen etu sähköisessä kyselyssä on erinäiset kulut. Kuluja sähköisistä kyselyistä ei juurikaan synny aineistonkeruvaiheessa ja

maantieteellistä estettä ei sähköisissä kyselyissä ole. Visuaalisia etuja on lähes rajattomasti, sillä kysely voidaan luoda mielekkääksi vastaajalle erilaisilla taustoilla, videoilla tai äänillä. Erilaisten visuaalisten keinojen avulla voidaan myös helposti selkeyttää kysymyksiä. Visuaalisia keinoja kannattaa kuitenkin sisällyttää kyselyyn kohtuudella ja huomioida kohdeyhmä, jolle kysely suunnataan. (Perkkilä & Valli, 2018)

Opinnäytetyön tutkimuksessa pyrittiin turvaamaan vastaajien tietosuoja sekä mahdollistaa vastaaminen anonyymisti. Tutkimusaineiston hankintaan käytetty sähköinen lomakekysely lähetettiin yrityksen yleiselle verkoalustalle. Tällä tavoin varmistettiin, että sähköiseen kyselyyn vastaaminen oli täysin vapaaehtoista ja vastaaminen suoritettiin anonyymisti.

Yksi yleinen laadullisen tutkimuksen aineistohankintamenetelmä on haastattelu. Haastattelun tavoitteena on kerätä tietoa siitä, mitä haastateltavilla on mielessään. Haastattelu on osa normaalia elämää, joten normaalit kommunikaatiolliset seikat voivat vaikuttaa haastattelutilanteeseen. Yksinkertaistettuna haastattelu on vuorovaikutustilanne. (Eskola & Suoranta, 1998)

Tutkimusaineiston keruuta varten luotu aineisto tehtiin sähköisessä muodossa. Haastattelu päädyttiin järjestämään kyselylomakkeen tavoin sähköisenä lomakehaastatteluna, sillä vallitsevan epidemiatilanteen takia päädyttiin suojaamaan haastateltavia sekä tutkimuksen suorittajia ylimääräisiltä lähikontakteilta. Haastatteluun osallistuvat vastaajat saivat haastatteluaineiston sähköisessä lomakkeessa sähköpostiinsa. Sähköinen haastattelulomake lähetettiin pienemmälle vastaajaryhmälle, mutta haastatteluun vastaaminen oli myös vapaaehtoista. Haastattelu luotiin sähköiselle lomakkeelle, jolla turvattiin vastaajille mahdollisuus vastata täysin anonyymisti.

Sähköiseen kyselylomakkeeseen luotiin kohta, johon vastaaja pystyi jättämään yhteystietonsa halutessaan. Yhteystietonsa jättäneet saavat aineiston pohjalta luodun raportin luettavaksi sähköisessä muodossa.

6.3 Tutkimusaineiston analysoiminen

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Sisällönanalyysin avulla voidaan tehdä monia erilaisia tutkimuksia. Sisällönanalyysiä pidetään teoreettisena viitekehystenä sekä yksittäisenä metodina, ja nämä voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Erilaiset kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmät perustuvatkin tavalla tai toisella sisällönanalyysin tutkimusmenetelmiin. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan usein nähtyjen, kuultujen ja kirjoitettujen sisällön analyysin teoreettista viitekehystä. (Sarajärvi & Tuomi, 2018)

Kvalitatiivisen tutkimuksen analyysi voidaan jakaa karkeasti kahteen eri ryhmään. Toisen ryhmän periaatteena on, että analyysia ohjaa tietty teoreettinen epistemologinen aseointi. Toiseen ryhmään kuuluu ne analyysimuodot, jotka eivät perustu teoriaan tai epistemologiaan, mutta niihin voidaan vapaasti soveltaa edellä mainittuja lähtökohtia. Sisällön analyysi kuuluu tähän toiseen ryhmään. (Sarajärvi & Tuomi, 2018)

Epistemologialla tarkoitetaan filosofian osa-aluetta, jolla selvitetään mitä voimme tietää ja millainen tieto on oikeaa tietoa. Epistemologiassa eli tietoteoriassa pohditaan, miten ja mitä ihminen voi tietää. Myös tieteenfilosofiset suuntaukset toimivat aineistonanalysointimenetelmien, aineistonhankinnan sekä erilaisten tutkimusstrategioiden taustalla. (Jyväskylän Yliopisto 2015)

Laadullisessa analyysissä puhutaan myös deduktiivisesta ja induktiivisesta analyysistä. Tulkinta perustuu tutkimuksessa käytettyyn päättelyn logiikkaan. Induktiivisella päättelyllä siirrytään yksittäisestä yleiseen logiikkaan ja deduktiivisesta yleisestä yksittäiseen. Deduktiivisen päättelyn perusideana toimii totuuden säilyminen tutkimusprosessin ajan. (Sarajärvi & Tuomi, 2018)

Teorialähtöinen analyysi on perinteinen analyysimalli, joka pohjautuu teoriaan, malliin tai auktoriteetin esittämään ajattelumalliin. Teorialähtöisessä analyysissä tutkittava ilmiö pohjautuu jo tunnettuun teoriaan. Aineiston analyysia ohjaa eteenpäin tiedon perusteella luotu teoria, malli tai kehys. Useimmiten teorialähtöistä analyysia toteutetaan, kun halutaan tutkia jo tunnettua tietoa uudessa kontekstissa. (Sarajärvi & Tuomi, 2018)

Aineistolähtöisessä analyysissä pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus tutkimuksesta. Perusajatus aineistolähtöisessä analyysissä on, että analysoitavat osat eivät ole ennalta määritellyjä. Aineistolähtöisen analyysin analysoitavat osat valitaan tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävän mukaisesti. Aikaisemmilla tiedoilla tai olettamuksilla tutkittavasta ilmiöstä ei ole merkitystä, sillä tutkimuksen oletetaan olevan täysin aineistolähtöistä. (Sarajärvi & Tuomi, 2018)

Kvalitatiivisen tutkimuksen analysoimisen on tarkoitus tuoda tutkittavaan asiaan selkeyttä sekä uutta tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Analyysin perimmäinen tarkoitus on tutkimusaineiston tiivistäminen. Tutkimusaineisto on kuitenkin tiivistettävä niin, ettei sisällön informatiivisuus katoa. Päin vastoin, tarkoituksena on luoda tutkimusaineistoa laajemmaksi kokonaisuudeksi. (Eskola & Suoranta, 1998)

Kvalitatiivisen tutkimuksen analysointi vaatii tilastollisesta tutkimuksesta eroavaa absoluuttisuutta. Laadullista tutkimusta tarkastellaan usein kokonaisuutena, sillä sen nähdään avaavan jonkin loogisen kokonaisuuden rakennetta. Laadullisen tutkimuksen analysointi voidaan kiteyttää

kahteen eri vaiheeseen: aineiston pelkistämiseen sekä ratkaisun löytämiseen. Näillä kahdella vaiheella pyritään tuottamaan havaintoja ja selittämään niitä saadusta tutkimusaineistosta. Mikäli tutkimusmenetelmä sisältää suoria kysymyksiä, on osa havaintojen tuottamisesta tapahtunut jo kyselyn suunnitteluvaiheessa. Kysymykset on luotu koskemaan tutkittavaa tiettyä ilmiötä. Kun aineiston tekstimassaa analysoidaan ja saadulla aineistolla pyritään selittämään ilmiötä, voidaan sitä kutsua varsinaiseksi laadulliseksi eli kvalitatiiviseksi analyysiksi. (Alasuutari, 2011)

6.4 Tutkimusaineiston luotettavuus

Tiedonhankinnassa suurimmat piilevät haasteet liittyvät tiedon kattavuuteen. Tutkimuksen tuloksia epäillessä, epäily kohdistuu myös itse tutkimuksen luotettavuuteen. Harvemmin tutkimuksen luotettavuuden epäileminen kohdistuu itse tutkimuksessa mitattaviin asioihin. Tutkijoiden rehellisyys ja objektiivisyys asettaa tutkimukselle lisävaatimuksia, sillä moni hyvä tutkimustapa mittaa laatua. (Kamensky, 2015)

Laadullista tutkimusta on myös kritisoitu muun muassa luotettavuuskriteerien hämäryydestä. Kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien kyseenalaistamista on todennäköisesti lisännyt se, että tutkimusaineiston analysoimista ja luotettavuuden arviointia ei voi yhtä yksinkertaisesti erottaa kvalitatiivisessa tutkimuksessa kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Menetelmien vertailussa vaikuttaa myös kielelliset asiat. Kvantitatiivisen tutkimuksen säännöt muodostuvat hyvin erilaisesta sanastosta verrattaessa kvalitatiiviseen tutkimukseen. (Eskola & Suoranta, 1998)

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa tutkija voi vapaammin tulkita tutkimusaineistoa. Tutkija joutuu kuitenkin pohtimaan tekemiään johtopäätöksiä sekä ottamaan kantaa analyysin kattavuuteen ja työnsä luotettavuuteen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan apuna ovat vain omat sekä kollegoiden ennako-oletukset. (Eskola & Suoranta, 1998)

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana pidetään tutkijan keskeistä subjektiiviteettiä sekä sen myöntämistä. Kvalitatiiviset tutkimukset ovat useimmiten henkilökohtaisempia verrattaessa kvantitatiiviseen tutkimukseen. Laadullisessa tutkimuksessa on enemmän tutkijan omaa pohdintaa ja näkemystä, sillä pääasiallisena luotettavuuden lähteenä toimii tutkija itse. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutaan usein myös tutkimuksen uskottavuudesta. Uskottavuutta luotettavuuden kriteerinä pohditaan laadullisessa tutkimuksessa, sillä tutkijan on pohdittava tarkasti, vastaavatko hänen käsityksensä tutkimukseen osallistuneiden käsityksiä. (Eskola & Suoranta, 1998)

Laadullisen tutkimusanalyysin luotettavuutta arvioidessa puhutaan usein validiteetista, jotka jaetaan sisäiseen sekä ulkoiseen validiteettiin. Validiteetillä tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Sisäinen validiteetti kertoo, ovatko tutkimuksen käsitteelliset määritteet ja tutkimusmenetelmälliset

ratkaisut yhdenmukaisia. Ulkoisella validiteetillä tarkoitetaan tutkimuksen tulkintojen ja johtopäätösten suhdetta tutkimusaineistoon. Ulkoisella validiteetillä tarkoitetaan näiden välisten suhteiden pätevyyttä. Ulkoinen validiteetti on enemmän yhteydessä itse tutkijaan kuin tutkimuksessa tutkittaviin. Tutkimuksen sanotaan olevan ulkoisesti validi, mikäli tutkimus kuvaa tutkimuskohteen juuri sellaisena kuin se on. Tutkimusaineistosta voidaan puhua myös reliabelina, kun tutkimus ei sisällä ristiriitaisuuksia. Reliabiliteetti kuuluu realistisen luotettavuusnäkökuvan sanastoon. (Eskola & Suoranta, 1998)

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä opinnäytetyön vaiheessa perehdytään tarkemmin tutkimuksen keruumenetelminä käytettyä kyselyä sekä haastattelua, ja perehdytään tutkimuksen tuloksiin kokonaisvaltaisesti. Opinnäytetyön tutkimuksessa perehdyttiin tarkastelemaan kiinteistönvälittäjien sekä asuntokaupan parissa työskentelevien kokemuksia ja ajatuksia digitaalisesta asuntokaupasta.

Opinnäytetyön pohjana oli tutkimus digitaalisesta asuntokaupasta eli DIASista kiinteistönvälittäjien ja asuntokaupan parissa työskentelevien näkökulmasta. Tutkimus tehtiin kyselytutkimuksella sekä haastattelulla. Tavoitteena oli kartoittaa ja havainnoida digitaalisen asuntokaupan mahdollisuuksia ja haasteita. Digitaalisen asuntokaupan teemoihin liittyvä kysely julkaistiin OP-ryhmän välittäjille suunnatulla sisäisellä kanavalla. Tavoitteena oli näin tavoittaa kiinteistönvälittäjiä valtakunnallisesti ympäri Suomen ja saada mahdollisesti tietoa alueellisista eroista kokemuksissa koskien DIASin asunto-osakekaupan palvelua.

Kyselyn avulla kartoitettiin tutkimuksen pohjana vastaajien toimialuetta, työnkuvaa sekä aikaa kuinka pitkään olivat kiinteistönvälityksen parissa työskennelleet. Tutkimuksen kysymykset keskittyivät pääpainoltaan vastaajien omiin kokemuksiin digitaalisesta asuntokaupasta ja sen toiminnasta. Erityisesti avoimiin kysymyksiin digitaalisen asuntokaupan tulevaisuudesta sekä digitaalisen asuntokaupan kehitystoiveista keräsi runsaasti vastaajien omia kokemuksia.

7.1 Digitaalisen asuntokaupan -kysely

Opinnäytetyön tutkimukseen laadittu sähköinen kysely keräsi vastauksia kaiken kaikkiaan 17 kappaletta ja sähköinen haastattelu 8 kappaletta. Mahdollisia vastauksia olisi ollut valtakunnallisesti noin viisisataa (500) vastausta. Vastausprosentti oli noin 3,5 prosenttia.

Digitaalisen asuntokaupan kysely sisälsi digitaaliseen asuntokauppaan liittyvää kysymystä. Kyselyssä oli sekä suljettuja monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymykset sisälsivät kysymyksiä vastaajan työnkuvasta, toimialueesta sekä kysymyksiä digitaalisesta asuntokaupasta kiinteistönvälittäjän näkökulmasta. Avoimet kysymykset käsittivät laajempia kysymyksiä digitaalisesta asuntokaupasta. Jokaiseen kysymykseen vastaaminen oli vapaaehtoista eli jokainen kysymys oli vapaasti vastattava.

Digitaalisen asuntokaupan kyselyn lopussa vastaajilla oli mahdollisuus jättää yhteystietonsa, mikäli halusivat saada kyselyn tuloksia lähetettävän itselleen tutkimustulosten valmistuttua. Yhteystietonsa kyselyn

loppuun jätti puolet vastanneista. Lisäksi tutkimuksen tuloksia hyödynnetään sisäisesti OP Ryhmässä.

Kyselyyn vastanneiden määrä oli vähäistä verrattaessa määrään mahdollisia vastaajia, joita kysely tavoitti. Kysely oli täysin vapaaehtoinen ja kohderyhmän työn pääpaino on asiakaskohtaamisissa, joka varmasti vaikutti vastausprosenttiin. Kuitenkin vastauksia saatiin kattavasti ja moni vastaaja oli käyttänyt aikaa avoimien kysymysten pohdintaan sekä niihin vastaamiseen. Vaikka vastausprosentti oli mahdollisiin vastauksiin nähden vähäinen, kyselystä saatu aineisto oli kuitenkin laadukasta ja kattavaa.

7.2 Digitaalisen asuntokaupan -haastattelu

Digitaalisen asuntokaupan kyselyn tueksi kerättiin tietoa haastattelun avulla. Digitaalisen asuntokaupan haastattelu sisälsi ainoastaan avoimia kysymyksiä. Haastattelua varten oli tarkoitus järjestää haastattelutilaisuus, mutta kohderyhmän liikkuvan työn sekä keväällä 2020 vallitsevan epidemiatilanteen takia, haastattelu suoritettiin sähköisesti. Haastattelu kohdistettiin Etelä-Hämeen alueella työskenteleville kiinteistönvälittäjille toimeksiantaja yrityksessä.

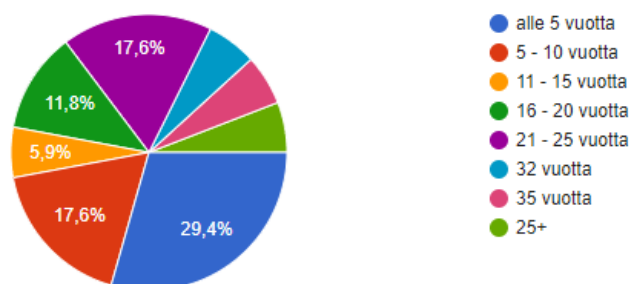
Digitaalisen asuntokaupan haastatteluun vastauksia saatiin 8 kappaletta. Vastausprosentti haastatteluun oli korkeampi kuin digitaalisen asuntokaupan kyselyyn verrattuna. Tähän vaikuttaa myös pienempi otanta. Vastausprosentti sähköiseen haastatteluun oli noin 73 prosenttia. Haastattelu koostui pelkästään avoimista kysymyksistä. Digitaalisen asuntokaupan kyselyn tavoin, haastatteluun vastattiin täysin anonymisti ja jokaiseen kysymykseen vastaaminen oli vapaaehtoista.

7.3 Tutkimuksen vastaajat

Tutkimuksessa haluttiin saada tietoa kyselyyn vastanneiden työnkuvasta sekä vastaajien työnkuvaa esimerkiksi kiinteistönvälittäjänä tai johtotehtävissä työskentelevänä. Lisäksi kartoitettiin tietoa, kuinka pitkään vastaajat olivat työskennelleet kiinteistönvälityksen parissa.

Tutkimuksen vastauksista käy ilmi, että suurin osa vastaajista on työskennellyt asuntokauppabisneksen parissa vasta muutaman vuoden ajan. Alle viisi vuotta kiinteistönvälityksen parissa työskennelleistä vastanneista oli lähes kolmannes. Vastauksista käy ilmi, että toiseksi suurimmat vastaajaryhmät ovat työskennelleet 5-10 vuotta ja 21-25 vuotta asuntokaupan parissa. Kyselyyn vastanneista näihin ryhmiin kuului yli kolmannes, noin 35 prosenttia. Molempiin ryhmiin vastaajista sijoittui 17,6 prosenttia vastaajista. Vastauksissa on näkyvillä myös alalla vallitseva ikäjakauma. Moni kiinteistönvälittäjä on tehnyt pitkän uran ja kerryttänyt ammattitaitoaan useiden vuosien ajan. Toinen suuri ryhmä ovat kiinteistönvälittäjät, jotka ovat vasta aloittelemassa uraansa asuntokauppabisneksen parissa.

Kauanko olet työskennellyt kiinteistönvälityksen parissa?



Kuva 6. Kauanko olet työskennellyt kiinteistönvälityksen parissa?

Kyselyyn vastanneista suurin osa työskentelee kiinteistönvälittäjänä. Vastaaajista 76,5 prosenttia ilmoitti työskentelevänsä kiinteistönvälittäjänä. Kokonaisuudessaan vastaajista kolmesta (13) toimii kiinteistönvälittäjänä toimeksiantaja yrityksessä. Yksittäisiä vastaajia löytyi myynti- sekä toimitusjohtajista. Yhteensä näillä toiminimillä työskenteleviä vastaajista oli kolme (3). Myynninassistentin roolissa työskentelee yksi vastaajista.

7.4 Alueellinen jakauma

Tutkimuksessa haluttiin selvittää myös tutkimuksen vastanneiden toimialueita. Tutkimuksessa tiedusteltiin vastaajien toimialuetta maakunnittain. Tiedot toimivat tutkimuksen osana, jolla kartoitettiin myös tietoa alueellisista eroista kiinteistönvälittäjien kokemuksissa sekä asiakkaiden palautteesta digitaalisesta asuntokaupasta. Lisäksi haluttiin selvittää, kuinka laajasti valtakunnallisesti jaettu kysely tavoitti vastaajia.

Vastaajista puolet työskentelevät Kanta-Hämeen alueella. Aktiivisesti vastaajia kysely tavoitti myös Uudenmaan sekä Pirkanmaan alueilta. Uudenmaalta sekä Pirkanmaalta tavoitettiin yli kolmannes kyselyyn vastanneista. Yksittäinen vastaaja tavoitettiin Pohjois-Savon maakunnan alueelta.

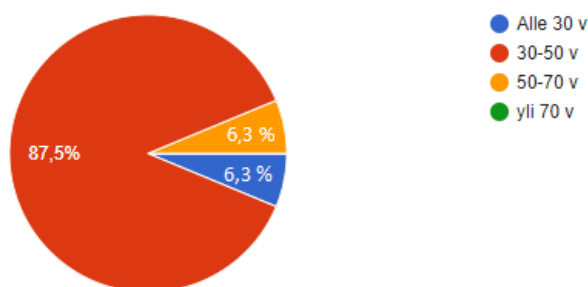
7.5 Digitaalisen asuntokaupan asiakkaat

Digitaalisen asuntokaupan kyselyssä pyrittiin selvittämään myös digitaalista asuntokauppaa asiakkaiden näkökulmasta. Vastaukset saatiin kiinteistönvälittäjien näkökulmasta ja kokemuksista.

Vastauksista kävi ilmi, että eniten kiinnostusta ja mahdollisuuksia tehdä asuntokauppa digitaalisena on 30–50-vuotiaiden ikäryhmässä. Lähes kaikki vastanneista koki digitaalisesta asuntokaupasta kiinnostuneet ja

asuntokaupan digitaalisesti tehneet asiakkaat kuuluvan keskimääräisesti 30–50-vuotiaiden ikäryhmään. Kyselyyn vastanneista lähes 90 prosenttia ilmoitti kokemuksiansa mukaan asiakkaiden iän osuvan kyseiseen ikähaarukkaan. Yksi vastanneista koki asiakkaiden keskimääräisesti kuuluvan alle 30-vuotiaiden ikäryhmään ja yksi vastanneista 50–70-vuotiaiden ikäryhmään.

Minkä ikäiset asiakkaat tekevät eniten DIAS-kauppoja? Mihin ikähaarukkaan keskimääräisesti sijoittaisit asiakkaan, jonka kanssa olet tehnyt DIAS-kaupan?



Kuva 7. Asiakkaiden ikäjakauma digitaalisessa asuntokaupassa.

Tutkimuksessa selvisi, että asiakkaiden vastaanotto digitaalista asuntokauppaa kohtaan on ollut pelkästään positiivista. Vastaanotto on koettu positiivisena tai hyvin positiivisena. Yksittäisissä tapauksissa on tullut ilmi kiinteistönvälittäjän ehdottaessa digitaalista asuntokauppaa, että asiakas ei ole rojhennut lähteä tekemään digitaalista asuntokauppaan vaan on toivonut perinteistä kaupantekoa pankkikonttorissa.

Tutkimuksessa kysyttiin kiinteistönvälittäjien ajatuksia asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksen vastauksista käy ilmi, että kynnys iäkkäimmille asiakkaille voi olla korkea siirtyä perinteisestä kaupantekotilaisuudesta etänä verkossa suoritetaan kauppaan. Pienemmät yksityiskohdat kauppaan liittyen herätti vastaajissa huolta, sillä nämä asiat keskustellaan useimmiten kasvokkain ja jäävät näin tekemättä. Osa vastaajista koki digitaalisen asuntokaupan hyväksi ja helpoksi myös asiakkaan näkökulmasta. Kolmannes vastaajista ilmoitti, ettei huolia tai kysymyksiä asiakkaan näkökulmasta ole herännyt.

Asiakkaiden näkökulmasta ei ole tutkimuksen mukaan herännyt suurempia kysymyksiä koskien digitaalista asuntokauppaa. Yksi vastaajista kertoi asiakkaan huolen digitaalista asuntokauppaa kohtaan liittyneen rahan siirtymiseen pankista toiseen. Toinen vastaajista kertoi muutamien kysymyksien heränneen asiakkaalla, mutta koki tehtäväkseen auttaa ja rohkaista asiakasta digitaalisen asuntokaupan tekemiseen. Kiinteistönvälittäjät ovat olleet ratkomassa mahdollisia kysymyksiä asiakkaan kanssa yhdessä.

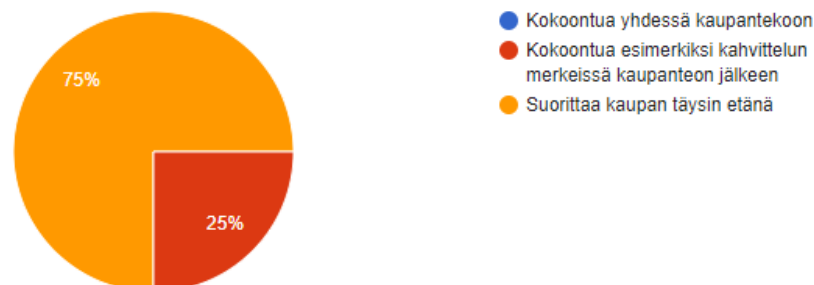
7.6 Kaupantekotilaisuus digitaalisessa asuntokaupassa

Opinnäytetyö ja tutkimuksen aihe keskittyy digitaaliseen asuntokauppaan sekä tarkemmin digitaaliseen asunto-osakekauppa DIASIin, oli tutkimuksen kannalta oleellista tarkastella kokemuksia erilaisista kaupantekotilaisuudesta.

Sähköisellä kyselylomakkeella tiedusteltiin kyselyyn vastaajilta heidän omia kokemuksiaan sekä kokemuksia asiakkaiden toiveista. Kaupantekotilaisuus järjestetään pankissa tai kiinteistönvälitystoimistossa, mutta digitaalinen asuntokauppa on tuonut kaupantekotilaisuuteen vapautta ja liikkuvuutta.

Kaupantekotilaisuuden suhteen vastaajien välillä ei ollut suurta hajontaa. Lähes kaikki vastaajista kokivat, että asiakkaat, joiden asunto-osakekauppa voidaan tehdä DIAS-kauppana, halusivat suorittaa kaupan täysin etänä verkossa. Kolme neljästä vastaajasta koki asiakkaiden toivovan kaupantekotilaisuuden onnistuvan täysin etänä. Yksi neljäsosa, 25 prosenttia, vastaajista koki, että asiakkaat haluavat kaupanteon jälkeen kokoontua esimerkiksi kahvitilaisuuden merkeissä. Kukaan vastaajista ei kokenut asiakkaidensa toivovan kokoontumista yhteiseen kaupantekotilaisuuteen, jos kauppa suoritetaan digitaalisena.

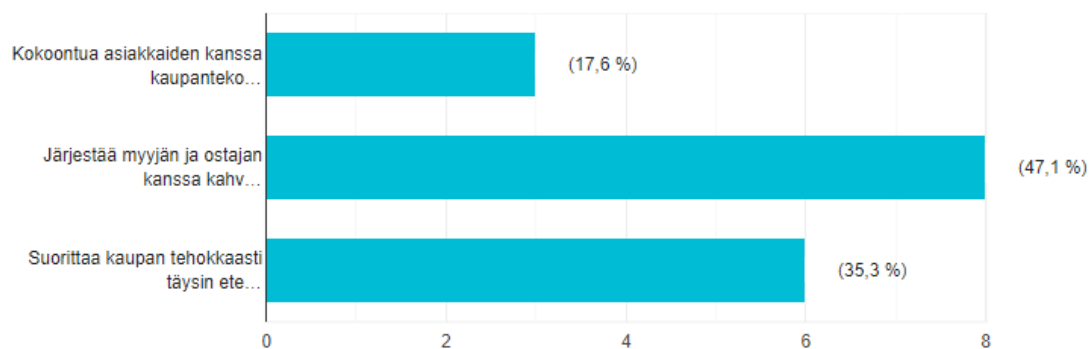
Mikäli digitaalinen asuntokauppa on mahdollinen, haluavatko asiakkaat yleensä...



Kuva 8. Kuinka asiakkaat haluavat osallistua digitaaliseen kaupantekotilaisuuteen.

Tutkimuksessa selvitettiin digitaalista kaupantekotilaisuutta myös kiinteistönvälittäjien omasta näkökulmasta, ja kuinka kokivat kysymyksen itse. Vastanneiden omissa kokemuksissa ja toiveissa havaittiin laajempaa hajontaa, verrattuna asiakkaiden ilmaisemiin toiveisiin digitaalisen asuntokaupan kaupantekotilaisuuden järjestämisestä.

Miten koet edellisen kysymyksen itse? Haluatko itse välittäjänä...



Kuva 9. Kuinka välittäjät kokevat digitaalisen kaupantekotilaisuuden.

Kyselyyn vastaajista kolme (3) koki haluavansa järjestää perinteisen kaupantekotilaisuuden asiakkaiden kanssa, vaikka kauppa suoritettaisiin digitaalisen asunto-osakekaupan alustassa DIASissa. Suurin osa vastaajista koki, että haluaisivat järjestää tapaamisen ostajan sekä myyjän kanssa digitaalisen kaupanteon jälkeen. Moni vastaajista koki, että tapaaminen esimerkiksi kahvitilaisuuden merkeissä kaupanteon jälkeen olisi hyvä hetki keskustella vielä mahdollisista käytännön asioista. Kahdeksan kyselyyn vastanneista koki haluavansa järjestää tapaamisen asiakkaiden kanssa. Yli kolmannes vastaajista, kuusi (6) vastaajaa, halusi suorittaa digitaalisen kaupantekotilaisuuden täysin etänä enää tapaamatta asiakkaita kasvotusten.

7.7 Huolenaiheet kiinteistönvälittäjän näkökulmasta

Tutkimuksessa selvitettiin asioita, joita koettiin haasteellisiksi sekä mitkä asiat herättivät huolta vastaajien keskuudessa. Kolmasosa vastaajista ilmaisi, ettei heillä herännyt huolenaiheita kuullessaan digitaalisen asuntokaupan tulemisesta asuntokaupan markkinoille. Kuitenkin kaksi kolmasosaa vastaajista koki jonkin asteisia huolenaiheita ja kysymyksiä kuullessaan ensimmäistä kertaa digitaalisesta asuntokaupasta. Osa vastaajista koki, että alkuun digitaalisen asuntokaupan järjestelmän käyttö oli vaikea opetella. Vastauksista ilmeni, että omat uskomukset ja ennakkoluulot vaikuttivat merkittävästi.

Vastauksista kävi ilmi, että monet kokivat alkuun haastavaksi opetella uutta järjestelmää ja pohdinnassa oli ollut oma digitaalinen osaaminen uuden palvelun kehittyessä. Huolenaiheita herätti uudet ja monimutkaiset sovellukset, joita digitaalinen asuntokauppa voisi tuoda tullessaan, sekä kohtaamiset asiakkaiden kanssa. Vastauksista ilmeni, että moni

vastaajista oli alkuun kokenut, että kohtaaminen ostajien ja myyjien kanssa tulisi vähenemään merkittävästi.

Huolenaiheita kyselyyn vastanneilla heräsi myös kiinteistönvälittäjien työnkuvaa kohtaan. Osa vastaajista koki, että digitaalisten palveluiden kehittyminen myös asuntokaupan parissa tulee muuttamaan kiinteistönvälittäjän asemaa.

Vastauksista käy kuitenkin ilmi, että suurin osa vastanneista, joilla alkuun oli herännyt huolenaiheita digitaalisesta asuntokaupasta ja omasta osaaamisestaan uuden palvelun parissa, koki digitaalisen asuntokaupan tekemisen helpoksi. Vastaajat kokivat digitaalisen asunto-osakekaupan alustan käytön kokeilun jälkeen helpoksi ja käteväksi niin kiinteistönvälittäjälle kuin asiakkaallekin.

”Kyllä. Pelkäsin menettelyn olevan jäykän ja hankalakäyttöisen. Jäykkä se onkin rajoitteidensa vuoksi, mutta käyttö on helppoa sekä välittäjän, että asiakkaan näkökulmasta”.

7.8 Digitaalisen asuntokaupan kehitys ja haasteet

Tutkimuksessa haluttiin selvittää laajasti, mitkä asiat vaikuttavat eniten digitaalisen asuntokaupan tekemiseen. Vastaajilta kysyttiin mitä digitaaliseen asunto-osakekauppa alustassa tarvitsisi kehittää, jotta palvelu olisi mahdollisimman kattava ja sujuva.

Vastaajaryhmä koki digitaalista asuntokauppaa rajoittavat tekijät suurimpana haasteena, johon toivottiin kehitystoimenpiteitä. Suurin osa kyselyyn vastaajista koki, että järjestelmästä tulisi saada isot rajoitteet pois ja digitaalinen asuntokauppa pitäisi pystyä mahdollistamaan ostajasta sekä myyjästä riippumatta. Digitaalisen asunto-osakekauppajärjestelmään liittyy vielä liiaksi erinäisiä rajoitteita, joita vastaajat ilmaisivat näin:

”DIASin rajoitteet ovat todella hankalat. Turhan iso osa kaupoista jää järjestelmän ulkopuolelle näiden rajoitteiden takia.”

”Kaupalla on nyt erittäin tiukat rajoitteet, kun vain luonnolliset henkilöt voivat tehdä kaupan, kaupan kohteen on oltava vakuutena rahoituslaitoksessa ja sen tulee myös päätyä vakuudeksi rahoituslaitokseen. Näiden rajoitteiden soisin poistuvan.”

Vastauksista huomattiin, että eniten haasteita ja kehitystarpeita digitaaliseen asuntokauppaan rajoitteiden poistumisen lisäksi oli prosessin nopeus ja tehokkuus. Muutama vastaajista ilmaisi, että nykypäivänä digitaalisen prosessin tulisi olla suoritettu mahdollisimman pian, esimerkiksi 24 tunnin sisään. Prosessin nopeuden toivottiin siis tulevaisuudessa kehittyvän. Esille nostettiin myös pankkien toiminnan nopeutuminen digitaalisen asuntokaupan taustalla. Rohkeutta ja sujuvuutta toivottiin pankkien

toimesta digitaalisissa asuntokaupoissa. Osa vastaajista koki, että pankkien tietotaito digitaalista asuntokauppaa kohtaan on vielä liian vähäistä ja sitä tulisi kasvattaa. Tämän koettiin vaikuttuvan digitaalisen asuntokaupan prosessin tehokkuuteen ja joustavuuteen.

Muutama vastaaja nosti esiin myös ohjeistuksen tarpeellisuuden käytävään digitaalisen asuntokaupan alustaan. Tutkimuksessa kysyttiin vastaajien kokemuksia saadusta tiedosta ja opastuksesta uuden järjestelmän käyttöön ja toimintaan. Kaikista vastanneista 6,7 prosenttia koki saamansa tiedon olleen liian vähäistä. Näin kyselyyn vastasi yksi vastaajista. Vastaavasti kuitenkin 93,3 prosenttia kyseiseen kysymykseen vastanneista koki saaneensa riittävästi opastusta ja neuvoja digitaalisen asuntoosakekaupan tekemiseen.

Vastauksista ilmeni, että lisää informaatiota olisi kaivattu mahdollisista digitaalisista katkoksista tai verkko-ongelmista, joita sähköisessä maailmassa voi esiintyä. Näihin liittyvien ohjeistusten liittäminen alustaan olisi toivottua, sillä erinäiset tietoverkon ongelmat voivat vaikuttaa digitaalisen asuntokaupan tekoon. Vastauksissa nostettiin esille esimerkiksi liitetiedostoissa, kuten kauppakirjoissa, on ollut ongelmia eikä järjestelmässä ole tiedotettu mahdollisista ongelmista. Vastaajat toivoivat herkempää informaatiota kyseisen kaltaisissa ongelmissa verkkopalveluihin liittyen.

7.9 Positiiviset kokemukset

Tutkimuksessa kerättiin tietoa myös digitaalisen asuntokaupan positiivisista kokemuksista. Kokemuksilla pyrittiin kartoittamaan, miten digitaalisen asunto-osakekaupan kehittyminen on helpottanut kiinteistövälii-tysalan parissa työskentelevien työtä. Tavoitteena oli kerätä tietoa, onko kehitys koettu mahdollistavana sekä mitä positiivisia kokemuksia DIAS-kaupoista on syntynyt.

Kaikki vastanneista kokivat digitaalisen asuntokaupan pelkästään positiivisena kehityksenä. Haastattelussa kysyttiin avoimen kysymyksen kautta kokemuksia kehityksestä ja kokiko sen positiivisena. Kaikki kysymykseen vastanneet ilmoittivat kehityksen olevan ainoastaan positiivista.

Digitaalisen asuntokauppa DIASin suosittelemista ja luontevuutta itselleen sekä asiakkaille kartoitettiin kyselyssä kiinteistöväliittäjiltä. Kaikki kyselyyn vastanneet kokivat suosittelewansa digitaalisen asuntokaupan tekoa. Kyselyssä pyydettiin vastaajia sijoittamaan suosittelunsa digitaalista asuntokauppaa kohtaan asteikolle 1–5. Asteikolla numero 1 oli asetettu niin, ettei vastaaja suosittelisi digitaalista asuntokauppaa asiakkailleen ja numero 5 vastaavasti kuvasi vahvaa suositusta digitaalista asuntokauppaa kohtaan. Kaikkien vastanneiden vastaukset sijoittuivat asteikolla välille 3–5. Kukaan vastaajista ei kokenut, ettei suosittelisi digitaalista asuntokauppaa asiakkailleen tai vastaavasti tuntisi sitä luontevaksi itselleen. Eniten vastaajia löytyi asteikolla arvolta 5. Kyselyyn

vastanneista lähes 65 prosenttia koki digitaalisen asuntokaupan kehityksen mahdollistavana tekijänä ja suosittelisi digitaalista asuntokauppaa DIASia asiakkailleen lämpimästi.

Vastanneista 5 sijoitti vastauksensa arvolle 4, joka oli vastanneista lähes kolmannes. Kyselyyn vastanneista yksi oli sijoittanut vastauksensa arvolle 3, joka keskimääräisesti ei suuremmin ota kantaa kyseiseen kysymykseen. Selvästi digitaalinen asuntokauppa DIAS on koettu kehityksen mahdollistava positiivisena tekijä.

Tutkimuksessa kartoitettiin myös vastaajien kokemia iloja ja hyötyjä, joita digitalisaatio asuntokaupassa on tuonut. Kaikkien vastanneiden vastauksista nousi esiin joustavuus ja tehokkuus ajankäytössä. Vastauksista ilmeni, että digitaalinen asuntokauppa koetaan helpoksi, joustavaksi ja kustannustehokkaaksi ratkaisuksi. Ajan säästö ja riippumattomuus pankkien kauppa-ajoista koettiin positiivisena asiana. Vastaajat kokivat, että varsinkin kuun lopussa pankkeihin on vaikeampaa saada varattua kaupantekoaikaa. Myös aikataulujen sopiminen koettiin helpommaksi. Kaupantekotilaisuuden aika ei digitaalisessa asuntokaupassa ole riippuvainen ostajasta, myyjästä, välittäjästä tai pankista, sillä kaupunkikirja kirjoitetaan etänä DIAS-palvelun alustalla.

Kyselyyn vastanneet nostivat esiin myös keväällä 2020 vaikuttavan epidemian tilanteen. Digitaalisen asuntokaupan sitoutumattomuus aikaan ja paikkaan helpottaa huomattavasti kaupantekoa vallitsevassa tilanteessa. Digitaalisen asuntokaupan avulla ei tarvitse kohdata ihmisiä kasvokkain, joka koettiin positiivisena apuna kaupanteossa varsinkin epidemian tuomien rajoitusten aikana.

7.10 Näkemykset digitaalisen asuntokaupan tulevaisuudesta

Tutkimuksessa tiedusteltiin, millaisia ajatuksia vastaajilla on digitaalisen asuntokaupan tulevaisuudesta. Vastauksista käy ilmi, että kaikki vastanneista kokevat digitaalisen asuntokaupan valtaavan asuntokaupan markkinaa entisestään tulevina vuosina. Moni vastaajista koki digitaalisen asuntokaupan yleistyvän paljon ja pian kaikki kaupat olisi mahdollista tehdä digitaalisena. Digitaalinen asuntokauppa koettiin oikeana ja ainoana suuntana kehityksessä eteenpäin.

Digitaalista asuntokauppaa pidetään tutkimustulosten perusteella tulevaisuuden kauppatapana. DIAS tulee yleistymään nopeasti ja siitä nousee vallitseva tapa toimia. Osa vastanneista koki perinteisen kaupan jäävän hiljalleen historiaan lähivuosina. Vastaavasti osa vastanneista uskoi perinteisen asuntokaupan pysyvän digitaalisen asuntokaupan toisena vaihtoehtona ja hyvänä kauppatapana perinteisen asuntokaupan rinnalla. Vastauksissa koettiin varsinkin vanhemman ikäpolven asiakkaiden suosivan vielä ”kynällä kirjoitettua” asuntokauppaa ”hiirellä kirjoitetun” sijasta. Kyselyyn vastanneet huomioivat vastauksissaan myös vallitsevan

epidemiatilanteen tuomat vaikutukset asuntokauppaan. Vastauksista käy ilmi, että myös vastaajien keskuudessa epidemiatilanne vaikuttaa digitaalisten asuntokauppojen lisääntymiseen ja edesauttaa kehitystä.

Huomiona nostettiin, että kaikkien kauppojen mahdollistaminen digitaalisesti vaatisi erinäisten rajoitteiden poistumista DIAS-kaupan alustalta. Vastauksista ilmeni, että digitaalisen asuntokaupan kehittymistä toivotaan, jotta rajoitteista päästään eroon ja kaikki kaupat voitaisiin mahdollisesti aina suorittaa digitaalisesti.

Omaakohtaisia kokemuksia saatiin tutkimustuloksissa nostettua esille. Osa vastaajista koki, että oma osaaminen digitaalisen asuntokaupan parissa kasvaa vähitellen. Harjoitus tekee mestarin myös digitaalisessa maailmassa.

Haastattelun osana tiedusteltiin myös ajatuksia siitä, kun vastaajat ensimmäistä kertaa kuulivat digitaalisesta asuntokaupasta. Haastattelun kysymyksenä pyydettiin muistelemaan omia ajatuksia kyseiseltä hetkeltä. Kolme neljästä vastaajasta muisteli ajatelleensa digitaalisen asuntokaupan olevan hyvä kehitysaskel ja osa vastaajista mainitsi jo odottaneensa kyseistä kehitystä asuntokaupan markkinoille. Osa vastaajista ilmaisi, että oli jo ihmetelty, miten kauan digitaalisen asunto-osakekaupan mahdollistaminen oli kestänyt. Kaksi vastanneista kertoi kyselyssä ajatelleensa uuden opettelemista kuitenkin jännityksellä. Vastaanotto digitaalista asuntokauppaa kohtaan koettiin jo alkuun positiivisena kehitysaskeleena.

”Digitaalinen asuntokauppa tulee yleistymään erittäin vahvasti. Se on aikatauluteknisesti ylivoimainen perinteiseen menettelyyn nähden, sillä pankit pystyvät hoitamaan oman osionsa taustalla keskenään tekemiensä menettelysopimusten puitteissa, eikä pankkia siten tarvitse enää kauppaluvan jälkeen ottaa huomioon aikatauluja sovittaessa.”

Tutkimuksen tuloksia käsiteltäessä, yksi vastaajista tiivistä digitaalisen asuntokaupan tulevaisuuden yhteen lauseeseen: ”Ei tulevaisuutta, vaan tätä päivää”.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen merkittävimpana tarkoituksena oli kartuttaa kiinteistönvälittäjien näkemyksiä ja kokemuksia digitaalisesta asuntokaupasta. Tarkoituksena tutkimuksessa oli selvittää myös mahdollisia kehitystarpeita digitaalisen asuntokaupan osalta. Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen keskeisiä johtopäätöksiä, joita tutkimuksen analysoinnin pohjalta syntyi.

Kiinteistönvälittäjien sekä asuntokaupan parissa työskentelevien kokemuksia tutkittiin laadullisen tutkimusmenetelmän avulla. Tutkimuksen tuloksena saatiin kattavaa tietoa kokemuksista digitaalisesta asuntokaupasta sekä digitaaliseen asuntokauppaan liittyvistä haasteista. Opinnäytetyön tutkimuksessa käytetyt kyselylomake sekä haastattelulomake luotiin tutkimaan nimenomaisesti kiinteistönvälittäjien sekä asuntokaupan parissa työskentelevien omia kokemuksia.

8.1 Tutkimuksen yhteenveto

Digitaalisen asuntokaupan kyselyn sekä haastattelun avulla saatiin selville, että digitaalinen asuntokauppa oli kokemusten mukaan onnistunut kehitysaskel asuntokaupan markkinoilla. Uudistunut asuntokauppa on tuonut paljon positiivisia kokemuksia sekä kaivattua tehokkuutta kiinteistönvälittäjien työhön. Tutkimuksen tuloksista selvisi, että asuntokauppoja tehtäisiin entistä enemmän digitaalisesti, jos erinäiset rajoitteet saataisiin poistumaan.

Tutkimuksen kysely toimitettiin valtakunnallisesti kaikille OP Kodeille maaliskuussa 2020. Kyselyyn annettiin vastausaikaa noin kaksi viikkoa. Tutkimuksen oli mahdollista tavoittaa valtakunnallisesti noin 500 kiinteistönvälittäjää, toimistotyöntekijää sekä johtotehtävässä toimivia OP Kodeissa. Vastauksia kyselyyn saatiin 17 kappaletta ja haastatteluun 8 kappaletta. Kaikki haastatteluun vastanneet olivat Kanta-Hämeen alueelta. Vastauksien määrään vaikuttava tekijänä toimi kohderyhmän työnkuva. Tutkimuksen kohderyhmänä toimivat kiinteistönvälittäjät tekevät hektistä ja aikataulutettua työtä asiakkaiden parissa. Erilaisten digitaalisten alustojen seuraamiseen ei välttämättä käytetä aikaa, sillä työaika kuluu asiakkaiden parissa.

Eniten vastauksia tutkimukseen saatiin Etelä-Suomesta. Tutkimukseen vastanneet ilmoittivat toimialueekseen Uusimaan, Kanta-Hämeen sekä Pirkanmaan. Ainoastaan yksi vastaajista tavoitettiin kauempaa: Pohjois-Savon alueelta. Prosentuaalisesti eniten vastaajia oli Kanta-Hämeestä, jossa vastaajia oli 52,9 prosenttia. Kanta-Hämeen alueelta tulleeseen suurimpaan vastausmäärään vaikutti myös opinnäytetyön tekijän työ, joka sijaitsee kyseisessä yrityksessä Kanta-Hämeen alueella.

Tutkimuksessa selvitettiin myös, kuinka pitkään vastaaja oli työskennellyt kiinteistönvälityksen parissa. Suurin osa vastaajista toimi kiinteistönvälittäjänä ja loput vastaajat toimivat toimisto- ja johtotehtävissä. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että kiinteistönvälitysalalla on havaittavissa selvää ikäjakaumaa. Suurin osa vastaajista oli työskennellyt asuntokaupan parissa alle 5 vuotta ja toiseksi suurimmalla vastaajaryhmällä oli työkokemusta 20 vuodesta 25 vuoteen.

Kokeneita osajia välitysalalta löytyy, jotka ovat nähneet asuntokaupan kehittyvän monella tavalla. Nämä asuntokaupan kokeneet osajat varmasti hyötyvät ja hyödyntävät kehittyvää asuntokauppaa omassa työssään. Kuitenkin alle 5 vuotta työskennelleet vastaajat ovat mahdollisesti myös ikäjakaumaltaan nuorempia, joilla erilaisista digitaalisista palveluista ja niiden käytöstä voi olla enemmän kokemusta. Kiinteistönvälityksessä tämä jakauma työkokemuksessa vahvistaa osaamista, sillä asuntokaupan konkarit omaavat laajan tietotaidon, jota välittää nuoremmille. Vastaavasti nuorempien mahdollisesti paremmat digitaaliset taidot auttavat asuntokaupan huippukonkareita asuntokaupan digitalisoitumisen lisääntyessä.

Tutkimuksessa avain asemassa olleet kiinteistönvälittäjät kokivat DIAS-palvelun tehostavan ja nopeuttavan kaupantekoprosesseja. Aikatauluteknisesti digitaalista asuntokauppaa pidettiin ylivoimaisena tekijänä verrattaessa perinteiseen asuntokauppaan. Kiinteistönvälittäjien työ kiireen ja aikataulutuksen keskellä on hektinen elämäntapa. Kaupantekotilaisuuden aikataulun sopimiseen on tarvittu vapaa kaupantekoaika pankista, joka sopii myyjälle, ostajalle, kiinteistönvälittäjälle sekä mahdollisesti kaupanvahvistajalle. Digitaalinen asuntokauppa-alusta auttaa merkittävästi kauppohenkilöiden aikataulutuksessa, sillä kauppa ei ole ajasta tai paikasta riippuvainen. Asuntokaupan voivat kaikki osapuolet allekirjoittaa vaikka omalta kotisohvalta. Digitaalisten asuntokauppojen joustavuus ja liikkuvuus vapauttaa kiinteistönvälittäjien aikaa muualle. Tämä koettiin tutkimuksen tulosten perusteella positiivisena tekijänä digitaalisessa asuntokaupassa.

Tutkimuksessa selvisi, että monet DIASissa olevat rajoitteet estävät useiden kauppohenkilöiden tekemisen digitaalisena. Digitaaliseen asuntokauppaan liittyvät rajoitteet olivat ainoa esiin nostettu negatiivinen asia, joka kävi ilmi analysoidessa tutkimustuloksia. Rajoitusten vähentyminen mahdollistaisi monien kauppohenkilöiden tekemisen, riippumattomana ajasta tai paikasta. Kyselyyn vastaajat kokivat asunto-osakekaupan suurimmaksi ongelmaksi nämä rajoitteet, jotka siirtävät monia osakekauppoja tehtäväksi pankkikonttoriin kaupantekotilaisuuteen.

Vastauksista huomattiin, että vallitsevalla epidemiatilanteella on ollut myös vaikutusta digitaalisten palveluiden suosioon. Digitaalinen kaupanteko mahdollistaa kauppohenkilöiden teon edelleen, kun kontakteja vältetään.

Eryityisesti tässä asiassa digitaalisten palveluiden tuoma positiivinen vaikutus nostettiin esiin tutkimuksen vastauksissa.

Vastauksista kävi myös ilmi, että edelleen kuitenkin kaivataan kontakteja ja tapaamisia asiakkaiden kanssa. Kyselyssä selvitettiin asiakkaiden ja kiinteistönvälittäjien halukkuutta tavata kaupanteon merkeissä tai vaihtoehtoisesti halua suorittaa kaupanteko täysin etänä. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että kiinteistönvälittäjät haluavat kohdata asiakkaat kaupantekotilaisuudessa tai sen jälkeen, esimerkiksi kauppakahvien merkeissä. Näissä tilanteissa keskustellaan vielä kauppaan liittyvät pienetkin yksityiskohdat ja keskustellaan kaupan jälkeisistä tunnelmista.

Kokemusten mukaan suurin osa asiakkaista kuitenkin toivoo kaupan tapahtuvan täysin etänä, sillä ainoastaan yksi neljästä vastaajasta koki asiakkaansa toivovan tapaamista kaupanteon jälkeen. Loput vastanneista, kolme neljästä, koki asiakkaiden toivovan kaupan tapahtuvan täysin etänä. Yksikään vastaajista ei kokenut asiakkaansa toivovan digitaalisen asunto-osakekaupan tekoa toimistolla, perinteisen kaupantekotilaisuuden tavoin.

Tutkimustulosten perusteella saatiin selville, että kaikilla vastaajilla oli kokonaisuudessaan vain positiivisia kokemuksia palvelusta. Tutkimustuloksia analysoidessa ja toimeksiantajan kanssa keskustellessa havaittiin, että suuri osa vastanneista oli toimeksiantajayrityksen sisältä ja moni vastaajista oli kiinteistönvälitysalan konkareita. Positiivista näissä huomioissa oli se, että yli puolet vastanneista olivat pitkän linjan tekijöitä asuntokaupassa. Nämä pitkänlinjan ammattilaiset voivat olla myös vastahakoisia erinäisiä kehitysaskelaita kohtaan, sillä vanhat keinot koetaan edelleen yhtä toimivina. Tutkimuksen tuloksissa oli kuitenkin havaittavissa, että vastaajilla ei ollut muutosvastarintaa digitaalista asuntokauppaa kohtaan, ja asuntokaupan uusin kehitysaskel koettiin pelkästään positiivisena kehitysaskelena kiinteistönvälitysalalla.

8.2 Pohdinta

Tutkimustulosten perusteella voidaan päätellä, että digitaalisten palveluiden ja verkkoalustojen tuomista myös asuntokaupan avuksi pidetään hyvänä ja odotettuna kehityssuuntana. Uuden digitaalisen kaupan alustan DIASin koettiin kuitenkin vielä rajoittavan suuren osan kaupoista digitaalisen maailman ulkopuolelle. Muutoksia tähän uskotaan tulevaisuudessa kehittyvän ja digitaalisten kauppojen nostavan suosiotaan.

Opinnäytetyöprosessi loi tiettyjä toiveita ja odotuksia. Opinnäytetyön tekijän toiveena oli herättää kiinnostusta digitaalista asunto-osakekauppa DIASia kohtaan, motivoida kiinteistönvälittäjiä kokeilemaan uutta palvelualustaa sekä tuoda esille positiivisia kokemuksia digitalisaation tuomasta kehityksestä. Opinnäytetyön tutkimuksen avulla haluttiin tuoda

esiin myös digitaalisen asuntokaupan rajoituksia, jotta tulevaisuuden digitaalinen asuntokauppa olisi entistä sujuvampaa ja suositumpaa. Kyseisestä aiheesta ei opinnäytetyöprossia aloittaessa ollut vielä valmistunut yhtäkään opinnäytetyötä ja tämä motivoi entisestään tuomaan uutta kehitysasekelta esille. Opinnäytetyöprosessin edetessä kävi ilmi, että tietoisuus digitaalisesta asuntokaupasta on kasvattanut ja tekeillä oli kaksi muuta opinnäytetyötä samasta aiheesta.

Tutkimukseen saatiin vastauksia vain muutama kokonaisuuteen nähden, mutta vastauksien laatu oli arvokasta. Tutkimustulokset olivat arvokkaita tuloksien analysoimisen kannalta. Positiivisena asiana tutkimuksen tuloksia analysoitaessa havaittiin, että vaikka tutkimuksen kysymykset olivat vapaaehtoisia ja tutkimus sisälsi monivalinta- sekä avoimia kysymysosioita, olivat tutkimukseen vastanneet paneutuneet ajatuksella avoimiin kysymyksiin. Avoimien kysymysten vastaukset osoittautuvat arvokkaaksi materiaaliksi tutkimuksen analysoimisen kannalta.

Tutkimuksen analysoiminen perustui pitkälti tutkijan omaan tulkintaan. Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen sekä tutkimuksen pohjana käytettiin myös opinnäytetyön tekijän omaa työkokemusta sekä kokemuksia kiinteistönvälitysalalta. Tutkijan työnkuva koskettaa läheisesti myös digitaalista asuntokauppaa, mutta analysoimiseen useampi näkökulma olisi tuonut tutkimukselle lisäarvoa. Tutkimuksen tulosten analysointia olisi myös edistänyt suurempi määrä analysoitavia vastauksia, sillä se olisi tarjonnut mahdollisuuden laajempaan otantaan.

Tutkimukseen olisi mahdollisesti muodostunut haastattelun avulla erilaisia näkemyksiä, mikäli haastattelu tilaisuus olisi pystytty järjestämään. Digitaalisen asuntokaupan haastattelu tehtiin digitaalisessa muodossa valitsevan epidemia tilanteen takia. Haastattelussa olisi tapahtunut tutkijan sekä vastaajan välistä vuorovaikutusta, jolla tutkimukseen olisi saatu mahdollisesti enemmän kokemuksia ja näkemyksiä analysoitavaksi. Toisesta näkökulmasta, digitaalinen haastattelu ja kysely liittyivät vahvasti myös opinnäytetyön aiheeseen, että tutkimukseen vastaaminen tapahtui verkossa sähköisesti. Vastaajat saivat vastata kysymyksiin omaan tahtiinsa eikä tutkijan läsnäolo vaikuttanut tutkimuksen tuloksiin. Tutkimustulosten määrään olisi mahdollisesti vaikuttanut myös pidempi vastausaika. Suurin määrä vastanneista osallistui kyselyyn kuitenkin jo ensimmäisen viikon aikana, joten lisäaika tutkimuksessa ei välttämättä olisi vaikuttanut merkittävästi tutkimuksessa saatujen vastausten määrään.

Opinnäytetyön tavoitteena oli myös tuottaa toimeksiantajalle tutkimusta digitaalisesta asunto-osakekaupasta. Tärkeänä tavoitteena oli motivoida kiinteistönvälittäjiä kokeilemaan rohkeasti uutta digitaalista palvelua. Toimeksiantajan näkökulmasta tutkimustulosten läpikäynti yhdessä toimeksiantajayrityksen sisällä nostattaa vireille keskustelua, joka varmasti tuo lisää rohkeutta siirtyä digitaalisten asuntokauppojen pariin. Korona-

epidemian aikana on myös otettu iso digiaskel sähköisten kanavien käytössä.

Tutkimuksen luomisessa haastavaksi muodostui vastaajien motivointi osallistumaan tutkimuskyselyyn. Opinnäytetyön tekijän omana tavoitteena oli kartoittaa mahdollisimman laajasti vastaajia valtakunnallisesti, mutta samalla mahdollistaa kyselyyn vastaamisen täysin vapaaehtoisesti. Tutkimukseen saivat vastata kaikki aiheesta kiinnostuneet oma-aloitteisesti, jolloin myös vastausten laatu olisi mahdollisesti parempi ja kattavampi. Kuitenkin vastaajaryhmä, kenelle kysely suunnattiin, tekevät liikuvaa ja hektistä työtä, jolloin yksittäiseen kyselyyn vastaaminen ei ole prioriteettina.

Suurempi vastaajamäärä olisi mahdollistanut vieläkin kattavamman ja luotettavamman tutkimuksen, jos esimerkiksi vastausprosentti olisi kivunnut 10 prosenttiin tai sen yli. Tutkimuksen vastausprosentti oli noin 3,5 prosenttia. Opinnäytetyön tekijän sekä toimeksiantajan näkökulmasta tutkimuksen tuloksia voidaan kuitenkin pitää luotettavina. Toimeksiantajan näkökulmasta, varsinkin omasta työyhteisöstä vastanneet, ovat pitkän linjan tekijöitä, joilla on laaja kokemus asuntokaupasta. Nämä pitkän linjan kiinteistönvälittäjät ovat nähneet alan kehittyvän. Tutkimukseen vastanneita voidaan siis pitää luotettavina lähteinä kartoittamaan kiinteistönvälittäjien näkökulmia myös yleisellä tasolla.

Kyselyn vastauksien suhteen tavoitteeseen kuitenkin päästiin, sillä olettamuksena oli, että vastaajamäärä olisi voinut mahdollisesti olla vieläkin vähäisempi. Näin olisi ollut entistä haastavampaa luoda kattavaa tutkimusta. Lisäksi tämä prosessi opetti laajasti eri lähteiden käyttöä, lähdekriittisyyttä sekä tiedonhakutaitoja. Teoreettisen viitekehyksen luominen ja lähteiden etsiminen oli alkuun haastavaa. Muodostuvan kokonaisuuden hahmottaminen sekä työssä alkuun pääseminen tuntui lähes mahdottomalta, mutta opinnäytetyön edetessä opinnäytetyön tekijän omista peloista ja ennakkokäsityksistä päästiin eroon, ja opinnäytetyö alkoi edetä sujuvasti muodostaen opinnäytetyökokonaisuuden.

Yhdeksi haasteeksi opinnäytetyötä kirjoittaessa nousi digitaalisen asuntokaupan nopea kehitys. Opinnäytetyöprosessin aikana moni asia kehittyi eteenpäin tai tietoihin tuli korjauksia ja muutoksia. Tästä syystä jo opinnäytetyöhön kirjoitettu ja raportoitu tieto saattoi vanhentua muutama viikon aikana. Opinnäytetyöprosessin edetessä joutuikin useasti palaamaan taaksepäin, jotta kaikki tieto olisi ajantasaista. Toisaalta tämä kehitys on ainoastaan positiivista, sillä ongelmakohtia on onnistuttu korjaamaan ja kehittämään eteenpäin. Opinnäytetyön tekijän tiedonhaku- taidot karttuivat tässä prosessissa myös merkittävästi, sillä tekijän täytyi seurata useita lähteitä jatkuvasti, jotta uudet kehitykset ja parannukset eivät jäisi huomaamatta.

Tämän opinnäytetyön teoreettinen osuus opetti, että monen digitaalisen uudistuksen takana toimii myös lakiin tullut muutos. Asuntokauppaan itessään liittyy hyvä kiinteistönvälityksen tapa, mutta myös laajasti monia toimijoita ja lakeja. Yhteiskuntamme on monialaisesti porrastettu ja näinkin laajan digitaalisen kehittymisen taustalla on useita tekijöitä, jotta kehitys mahdollistuu. Opinnäytetyöprosessi auttoi näkemään asuntokaupan sekä digitalisaation kokonaisuutena, jonka takana toimii useita eri toimijoita, jotka mahdollistavat kyseiset palvelut Suomessa.

Lopputuloksena voidaan kuitenkin todeta, että digitaalisen asuntokaupan kyselyn sekä haastattelun avulla saatiin kattavaa tietoa digitaalisen asuntokaupan tuomista vaikutuksista. Tutkimuksessa saatiin kartoitettua myös asenteita digitaalisen asuntokaupan kehittymisestä. Tutkimuksen avulla saatiin selvää näyttöä, että digitaalinen asuntokauppa koetaan positiivisena kehitysaskeleena. Tulevaisuudessa kehitystä digitaalisen asuntokaupan parissa tapahtuu varmasti. Toimeksiantajayritys on ollut mukana kehittämässä DIAS palvelua ja tämä opinnäytetyö tuo mahdollisesti kiinteistönvälittäjien näkökulmia laajemmin esille. Tämän opinnäytetyön jatkona olisikin mahdollista tutkia, mihin suuntaan digitaalinen asuntokauppa kehittyi, ja saadaanko lähitulevaisuudessa tutkimuksessa esiin tulleet kehitystoiveet sekä ongelmat palvelussa ratkaistua.

8.3 Digitaalisen asuntokaupan tulevaisuus

Digitaalinen asuntokauppa sisältää tällä hetkellä paljon rajoituksia, mitkä vaikuttavat siihen, voiko asuntokauppaa tehdä DIAS kauppana. DIAS-alustaa ollaan kehittämässä yhä toimivammaksi järjestelmäksi.

Tulevaisuudessa asunto- ja kiinteistökauppa on sähköistä ja toimii digitaalisissa palveluissa. Digitalisoitumisen myötä Alman ja yhteistyökumppaneiden palveluissa asuntokaupan rutiinivaiheita voidaan automatisoida ja hoitaa tehokkaammin. Kuluttajille digitaalinen palvelu tuo sujuvampaa asiointia ja säästää aikaa, asuntokauppa voidaan tehdä välittäjän avulla pankin aikatauluista riippumatta. Vastaavasti kiinteistövälittäjän paperityöhön käyttämä vaiva vähenee, kaupanteko nopeutuu viikosta tunteihin ja välittäjä voi keskittyä asiakkaidensa palveluun. Aiemmin asunto-osakekaupoissa eri osapuolet käyttivät paljon aikaa tiedon koamiseen eri lähteistä ja asiakirjojen lähettämiseen edestakaisin.

Alma Talent tietopalvelu on mukana kehittämässä ja uudistamassa Digitaalista asuntokauppaa yhdessä DIASin kanssa. Tavoitteena on mahdollistaa kuluttajille nopeampia ja sujuvampia palveluita. Alma Talent Oy onkin sopinut DIAS Oy:n kanssa viiden prosentin omistusosuudesta Digitaalisesta asuntokaupasta. Alma Talentin Tietopalvelut mahdollistavat digitaalisen kiinteistökaupan mukaan tulon. Alma Talentin ja DIASin välinen yhteistyö näkyi kiinteistönvälittäjille uudistuksina keväällä 2020. Alma

Talenttiin muodostuu uusia tuotettuja palveluita kehittämään juuri digitaalista asuntokauppaa. (Alma Talent 2020).

DIASin yhteistyö Visma Tampuurin kanssa vähentää isännöitsijätoimistoiden papereiden manuaalista käsittelyä entisestään. Yhteistyö mahdollistaa isännöitsijöiltä toimitetun materiaalin käsittelyn sähköisesti digitaalisen asuntokaupan yhteydessä. Digitaalisesti saatava materiaali on ajantasaista ja tieto saadaan liikkumaan nopeasti. Ajantasainen tieto helpottaa ja tehostaa kaupankäyntiä. (Honkonen, 2020)

Vuonna 2020 digitaalisen asuntokaupan alusta DIAS mahdollistaa sähköiset merkinnät suoraan Huoneistotietojärjestelmään. Kaupan vaiheita automatisoidaan entisestään ja nopea omistajuuden siirto Huoneistotietojärjestelmään mahdollistuu rajapintojen kautta. Digitalisoituminen mahdollistaa manuaalisten vaiheiden automatisoinnin ja asuntokaupat hoituvat vieläkin nopeammin. (DIAS n.d.)

Kiteyttämään digitaalisen asuntokaupan tulevaisuuden, lainaan tutkimukseen osallistuneen ajatusta digitaalisen asuntokaupan tulevaisuudesta. Digitaalinen asuntokauppa ei ole tulevaisuutta, vaan tätä päivää.

LÄHTEET

Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Osuuskunta Vastapaino. Haettu 20.4.2020 osoitteesta

<https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-768-385-2>

Alma Talent (2020). Uudistamme digitaalista asunto- ja kiinteistökauppaa tukevia palveluita yhteistyössä digitaalinen asuntokauppa DIASsin kanssa-asiakkaille sujuvampia ja nopeampia palveluita. Haettu 29.3.2020 osoitteesta

<https://www.almatalent.fi/tietopalvelut/blogi/uudistamme-digitaalista-asunto--ja-kiinteistökauppaa-tukevia-palveluita-yhteistyössä-digitaalinen-asuntokauppa-dias-in-kanssa---asiakkaille-sujuvampia-ja-nopeampia-palveluita>

Alma Talent Oy (2020). Kiinteistökaupan luonnostelupalvelu. Haettu 29.3.2020 osoitteesta

<https://www.almatalent.fi/tietopalvelut/palvelut/kiinteistotietopalvelut/kiinteistökaupan-luonnostelupalvelu>

Asuntojen hinnat (n.d.). Myytyjen asuntojen tilastot. Haettu 12.4.2020 osoitteesta

<https://www.asuntojenhinnat.fi/myytyjen-asuntojen-tilastot>

DIAS (2020). Asuntokaupan vaiheet DIAS-alustalla. Haettu 29.3.2020 osoitteesta

<https://dias.fi/kv.html>

DIAS (n.d.). Asuntokauppa on nyt digitaalista. Haettu 30.3.2020 osoitteesta

<https://dias.fi/>

DIAS (2020) Digitaalinen asuntokauppa maksuttomana huhtikuun ajan. 27.3.2020. Haettu 30.3.2020 osoitteesta

<https://dias.fi/tiedote-27-3-2020.html>

DIAS (n.d.). Digitalisointi on alkanut. Haettu 1.5. osoitteesta

<https://dias.fi/digitalisointi-on-alkanut.html>

DIAS (n.d.) Kaupanteko helpottuu niin myyjälle kuin ostajalle. Haettu 8.4.2020 osoitteesta

<https://dias.fi/ostajalle-ja-myyjalle.html>

DIAS (2019). Sähköinen allekirjoituspalvelu. Haettu 15.4.2020 osoitteesta

<https://dias.fi/allekirjoituspalvelu/kayttoehdot.html>

Eerola, M., Johansson, P., Innanen, A., Viitala, J. (2019). *Lohkoketju. Tiekartta päättäjille*. Helsinki: Alma Talent Oy. Haettu 11.4.2020 osoitteesta [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/IABBGXDTEB#kohta:\(20\)Lohkoketju](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/IABBGXDTEB#kohta:(20)Lohkoketju)

Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Osuuskunta Vastapaino. Haettu 19.4.2020 osoitteesta <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-768-035-6>

Filenius, M. (2015). *Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa*. Jyväskylä: Docendo Oy. Haettu 9.4.2020 osoitteesta <https://www.ellibslibrary.com/book/9789522911520>

Finanssivalvonta. (2018). Asuntolainat ja lainakatto. Haettu 11.4.2020 osoitteesta <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/kysymyksiä-ja-vastauksia/pankkipalvelut/asuntolainat-ja-lainakatto/>

Frosterus, T. (2020). Digiaskeleista harppaukseen: asuntokauppa sähköistyy vauhdilla. Blogikirjoitus 28.4.2020. Haettu 29.4.2020 osoitteesta <https://kvkl.fi/asuntokauppa-sahkoistyy/>

Gerdt, B., Eskelinen, S. (2018). *Digiajan asiakaskokemus*. Helsinki: Alma Talent Oy. Haettu 10.4.2020 osoitteesta [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/DAEBDXDTEB#/kohta:Digiajan\(\(20\)asiakaskokemus/piste:t2](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/DAEBDXDTEB#/kohta:Digiajan((20)asiakaskokemus/piste:t2)

Gerdt, B., Korhikoski, K. (2016). *Ylivoimainen asiakaskokemus*. Helsinki: Alma Talent Oy. Haettu 9.4.2020 osoitteesta [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/GAIBHXCTEB#kohta:Ylivoimainen\(\(20\)asiakaskokemus\(\(20](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/GAIBHXCTEB#kohta:Ylivoimainen((20)asiakaskokemus((20)

Harju, N. (2017). Lohkoketjujen anatomia- osa 8: Erilaisuus on rikkaus. Blogijulkaisu 28.8.2017. Haettu 20.3.2020 osoitteesta <https://www.cgi.fi/fi/blogi/lohkoketjujen-anatomia-osa-8-erilaisuus-on-riikkaus>

Heurlin, A. (2020). OP: Asuntolainahakemukset laskeneet huomattavasti. Blogikirjoitus 23.4.2020. Haettu 29.4.2020 osoitteesta <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/kl/da6393c4-efff-4da4-baf6-6cd0dde9a77c?ref=ampparit:4a5a>

Honkonen, S. (2020). DIAS jatkaa asuntokaupan mullistamista. Tiedote 22.1.2020. Haettu 29.3.2020 osoitteesta <https://dias.fi/tiedote-22-1-2020.html>

Jyväskylän Yliopisto (2015). Tieteenfilosofiset suuntaukset. Haettu 24.4.2020 osoitteesta
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tieteenfilosofiset-suuntaukset>

Kaleva (2018). Miten valitset kiinteistönvälittäjän. 16.3.2018. Haettu 30.3.2020 osoitteesta
<https://sivustot.kaleva.fi/kotilinkki/2018/03/16/miten-valitset-kiinteistonvalittajan/>

Kamensky, M. (2015). *Menestyksen timantti*. Helsinki: Talentum Oyj. Haettu 20.4.2020 osoitteesta
[https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/FAIBXCTEB#kohta:MENESTYKSEN\(\(20\)TIMANTTI\(\(20\)/piste:b0](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/FAIBXCTEB#kohta:MENESTYKSEN((20)TIMANTTI((20)/piste:b0)

Kiinteistömaailma (2020). Digikoti. Haettu 20.3.2020 osoitteesta
https://www.kiinteistomaailma.fi/digiko-tik%C3%A4ynti?fbclid=IwAROCJPkePb4ICGoEpE1DVMbK3RZo4wxt-EoP_eScLbNXXxgdEIVrUnQtARw

Kivipelto, K. (2019). Danske Bank. Onko oma asunto sijoitus? Blogijulkaisu 15.7.2019. Haettu 23.3.2020 osoitteesta
<https://danskebank.fi/sinulle/artikkelit/2019/07/onko-oma-asunto-sijoitus>

Laki huoneistotietojärjestelmästä. 1328/2018. Haettu 8.4.2020 osoitteesta
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181328>

Laki perintökaaresta. 258/2018. Haettu 8.4.2020 osoitteesta
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1965/19650040>

Liferay (n.d.). What is Digital Customer Experience? Haettu 30.4.2020 osoitteesta
<https://www.liferay.com/resources/l/digital-customer-experience>

Liikenne- ja viestintäministeriö (2019). Tietoturva. Haettu 11.4.2020 osoitteesta
<https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/toimintamme/saantely-ja-valvonta/tietoturva>

Liikenne- ja viestintäministeriö (2020). Sähköinen tunnistautuminen. Haettu 15.4.2020 osoitteesta
<https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/toimintamme/saantely-ja-valvonta/sahkoinen-tunnistaminen>

Maanmittauslaitos (2019). Haettu 29.3.2020 osoitteesta
<https://www.maanmittauslaitos.fi/asioi-verkossa/kiinteistovaihhdannan-palvelu>

Metsola, T. (2020). Asuntomarkkinoiden kehitys 2020-luvulla järkytys monelle. Blogijulkaisu 6.2.2020. Haettu 20.3.2020 osoitteesta
<https://www.vuokraturva.fi/yritys/blogi/asuntomarkkinoiden-kehitys-2020-luvulla-jarkytys-todella-monelle>

MTV3. (2020). Kausi kaksi: Viiden jälkeen-ohjelma, 19.3.2020. Haettu 20.3.2020 osoitteesta
<https://www.mtv.fi/sarja/viiden-jalkeen-10000503/viiden-jalkeen-1218225>

OP Koti (2020). OP Koti Etäesittely. Haettu 4.5. osoitteesta
<https://etaesittely.op-koti.fi/>

OP Media. (2018). Näin valitset hyvän kiinteistönvälittäjän. 18.4.2018. Haettu 30.3.2020 osoitteesta
<https://op.media/asuminen/oma-koti/nain-valitset-hyvan-kiinteistonvalittajan-bdc1a53610c14664a19ed0a0738e5b72>

OP Ryhmä (2020). OP Kodin asiantuntijat: Asuntokauppojen määrä on laskenut huhtikuussa kymmeniä prosentteja, mutta paluu normaaliin voi olla nopea. Uutinen 27.4.2020. Haettu 29.4.2020 osoitteesta
<https://news.cision.com/fi/op-ryhma/r/op-kodin-asiantuntijat--asuntokauppojen-maara-on-laskenut-huhtikuussa-kymmenia-prosentteja--mutta-pa,c3095387>

Osakehuoneistorekisteri (n.d.). Haettu 10.4.2020 osoitteesta
<https://osakehuoneistorekisteri.fi/etusivu>

Osakehuoneistorekisteri (n.d.). Haettu 10.4.2020 osoitteesta
<https://osakehuoneistorekisteri.fi/taustatietoa>

Qualtrics (n.d.). What is Digital Customer Experience Management & How Do I Improve It? Haettu 30.4.2020 osoitteesta
<https://www.qualtrics.com/experience-management/customer/what-is-digital-cx/>

Rakennuslehti (2020). Korona virus sai asunnonostajat ja myyjät linnoittautumaan koteihinsa. Haettu 23.3.2020 osoitteesta
<https://www.rakennuslehti.fi/2020/03/koronavirus-sai-asunnon-ostajat-ja-myyjat-linnoittautumaan-koteihinsa/>

Rakennuslehti (2020). Kiinteistönvälittäjät ennustavat kasvuvuotta. Haettu 25.3.2020 osoitteesta
<https://www.rakennuslehti.fi/2020/01/kiinteistonvalittajat-ennustavat-kasvuvuotta/>

Roininen, P. (2018). *Asunto - elämäsi tärkein sijoitus*. Helsinki: Alma Talent Oy. Haettu 10.4.2020 osoitteesta
[https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/IAGBDXDTEB#/kohta:ASUNTO\(\(a0\)-\(\(20\)EL\(\(c4\)M\(\(c4\)SI\(\(20\)T\(\(c4\)RKEIN\(\(20\)SIJOITUS\(\(20\)/piste:b0](https://bisneskirjasto-almatalent.fi.ezproxy.hamk.fi/teos/IAGBDXDTEB#/kohta:ASUNTO((a0)-((20)EL((c4)M((c4)SI((20)T((c4)RKEIN((20)SIJOITUS((20)/piste:b0)

Safe Online (n.d.). An Overview of Digital Security. Haettu 30.4.2020 osoitteesta
<https://safeonline.ng/fundamentals/an-overview-of-digital-security-the-need-and-dangers/>

Sjöberg, R. (2020). Digitaalinen asuntokauppa on täällä. Blogikirjoitus 10.4.2020. Haettu 29.4.2020 osoitteesta
<https://kvkl.fi/digitaalinen-asuntokauppa-on-taalla/>

Skanska (2018). Haettu 29.3.2020 osoitteesta
<https://www.skanska.fi/tietoa-skanskasta/media/uutiset/227723/Skanskalta-ensimmainen-digitaalinen-asuntokauppa>

Suomen Kiinteistönvälittäjät. (2020). Haettu 25.3.2020 osoitteesta
<https://www.sttinfo.fi/tiedote/suomen-kiinteistonvalittajien-skvln-markkinaennuste-alkuvuodelle-2020?publisherId=468393&re-leaseId=69872103>

Takala, S. (2020). Korona virus iski myös asuntokauppaan: ”Näkymät tulevat olemaan haastavat seuraavat kuukaudet”. *Helsingin Sanomat* 3/2020. Haettu 23.3.2020 osoitteesta
<https://www.hs.fi/koti/art-2000006443555.html?ref=rss>

Tieteentermipankki (2019). Oikeustiede: Oikeushenkilön laajempi kuvaus. Haettu 5.5.2020 osoitteesta
https://tieteentermipankki.fi/wiki/Oikeustiede:oikeushenkilö/laajempi_kuvaus

Sarajärvi, A., Tuomi, J. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Haettu 19.4.2020 osoitteesta
<https://www.ellibslibrary.com/book/9789520400118>

Valli, R. (toim.). (2018). Aarnos, E., Eskola, J., Hakala, J., Heikkinen, H., Kiviniemi, K., Lätti, J., Niikko, A., Perkkilä, P., Ropo, E., Saarela, M., Saloviita, T., Syrjälä, L., Valli, R., Wallin, A., Vastamäki, J., Vilkkä, H., Virtanen, S., Åhlberg, M. *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*. Jyväskylä: PS-kustannus. Haettu 21.4.2020 osoitteesta

<https://www.ellibrary.com/book/978-952-451-516-0>

Vuokranantajat. (2018). Julkaistu 4/2018 Vuokranantajat-lehdessä. Haettu 30.3.2020 osoitteesta

<https://vuokranantajat.fi/lehdet/tarkista-yhtiojarjestyksen-lunastuslauseke-kauppaa/#847d9e45>

Yin, Robert K. (2016). *Qualitative Research from Start to Finish, Second Edition*. Guilford Publications, 2016. Haettu 28.4.2020 osoitteesta

<https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.hamk.fi/lib/hamk-ebooks/detail.action?docID=2008479>

OP Ryhmä. (2019). Yrityksen sisäiset materiaalit.

OP Ryhmä. (2020). Yrityksen sisäiset materiaalit.

Kyselytutkimuksen saatekirje kohdeyritykselle

Saatekirje
Hämeenlinna 17.3.2020

Ole mukana kehittämässä digitaalista asuntokauppaa!

Digitaalinen asuntokauppa- kysely

Kyselyssä kartoitetaan kiinteistönvälittäjien kokemuksia ja näkemystä digitaalisesta asuntokaupasta sekä sen kehityksestä. Tutkimusta tehdään digitaalisesta asuntokaupasta kiinteistönvälittäjien sekä asuntokaupan parissa työskentelevien näkökulmasta. Tutkimuksen on tarkoitus kartoittaa digitaalisen asuntokaupan tuomia vaikutuksia välittäjän työhön ja herättää kysymyksiä aiheesta. Tutkimus on osana opinnäytetyötäni Digitaalisen asuntokaupan teemoista sekä onnistumisen tekijöistä.

Vastaaminen tutkimukseen

Opinnäytetyöni tutkimus toteutetaan kyselytutkimuksena, johon kutsun teidät osallistumaan. Vastaaminen kyselyyn suoritetaan täysin anonyymisti ja tulokset käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Kysely toteutetaan sähköisen kyselylomakkeen avulla. Kysely kattaa monivalintakysymyksiä sekä lyhyitä avoimia kysymyksiä. Saat saateen mukana linkin sähköiseen kyselyyn sähköpostiisi. Linkki kyselyyn löytyy myös tämän saatekirjeen lopusta.

Kyselyyn voi vastata kahden viikon kuluessa kyselyn vastaanottamisesta.

Tutkimustulokset

Mikäli haluat itsellesi kyselyn valmistuttua tutkimuksen tuloksia, voit lisätä sähköpostisi kyselyn loppuun. Saat tulokset opinnäytetyöni osana sähköpostiisi alkukesästä 2020. Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Internetissä osoitteessa www.theseus.fi.

Linkki kyselyyn: [Kysely Digitaalinen Asuntokauppa](#)

Kiitoksia vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin,

Sofia Näränen

Digitaalinen asuntokauppa-kysely kohdeyritykselle Google Forms-työkalulla

Digitaalinen Asuntokauppa DIAS

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa digitaalisen asuntokaupan toimivuutta ja sähköistä kehitystä sekä aiheeseen liittyviä kysymyksiä ja haasteita kiinteistönvälittäjän näkökulmasta. Kyselyyn vastataan anonyymisti. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Kyselyn vastauksia tullaan käsittelemään luottamuksellisesti. Kyselyn vastauksia tullaan hyödyntämään Sofia Näräsen opinnäytetyöhön aiheesta Digitaalinen asuntokauppa.

Kauanko olet työskennellyt kiinteistönvälityksen parissa?

- alle 5 vuotta
- 5 - 10 vuotta
- 11 - 15 vuotta
- 16 - 20 vuotta
- 21 - 25 vuotta
- Muu: _____

Työskenteletkö...

- Kiinteistönvälittäjänä
- Muu: _____

Millä alueella työskentelet?

Etelä-Karjala

Etelä-Pohjanmaa

Etelä-Savo

Kainuu

Kanta-Häme

Keski-Pohjanmaa

Keski-Suomi

Kymenlaakso

Lappi

Pirkanmaa

Pohjanmaa

Pohjois-Karjala

Pohjois-Pohjanmaa

Pohjois-Savo

Päijät-Häme

Satakunta

Uusimaa

Varsinais-Suomi

Muu: _____

Minkä ikäiset asiakkaat tekevät eniten DIAS-kauppoja? Mihin ikähaarukkaan keskimääräisesti sijoittaisit asiakkaan, jonka kanssa olet tehnyt DIAS-kaupan?

Alle 30 v

30-50 v

50-70 v

yli 70 v

Mikäli digitaalinen asuntokauppa on mahdollinen, haluavatko asiakkaat yleensä...

- Kokoontua yhdessä kaupantekoon
- Kokoontua esimerkiksi kahvittelun merkeissä kaupanteon jälkeen
- Suorittaa kaupan täysin etänä

Miten koet edellisen kysymyksen itse? Haluatko itse välittäjänä...

- Kokoontua asiakkaiden kanssa kaupantekoon, jossa asiakkaat voivat silti allekirjoittaa kauppakirjan sähköisesti
- Järjestää myyjän ja ostajan kanssa kahvittelutilaisuuden kauppajen jälkeen
- Suorittaa kaupan tehokkaasti täysin etänä tapaamatta myyjää tai ostajaa

Millä asteikolla suosittelet digitaalista asuntokauppaa asiakkaillesi?

1 2 3 4 5

En koe itselleni/asiakkailleni vielä luontevaksi.

Koen tämän kehityksen mahdollistavana tekijänä ja suosittelen digitaalista asuntokauppaa lämpimästi.

Mikäli olet jo päässyt tekemään kaupan DIAS-kauppana, oletko kokenut annetun opastuksen riittävänä?

- Kyllä. Koin DIAS-kaupanteon sujuvaksi saamieni ohjeiden pohjalta
- Ei. En ole saanut riittävästä tiedosta ja olisin toivonut lisää neuvoja

Jos vastasit edelliseen kysymykseen Ei: Mistä aiheesta olisit erityisesti toivonut lisää vinkkejä ja neuvoja?

Oma vastauksesi

Mitä kehitettävää digitaalisessa asuntokaupassa mielestäsi olisi?

Oma vastauksesi

Mitä ajatuksia sinulla on digitaalisen asuntokaupan tulevaisuudesta?

Oma vastauksesi

Vapaa sana tekijälle tai koskien digitaalista asuntokauppaa! Mitä vinkkejä antaisit, onko kysymyksiä mihin toivoisit vastausta tai apua?

Oma vastauksesi

Mikäli haluat saada myöhemmin raportin tuloksia (alkukesä 2020), jätä tähän sähköpostiosoitteesi.

Oma vastauksesi

Digitaalisen asuntokaupan haastattelu kohdeyritykselle Google Forms-työkalulla

Haastattelu

Kysymyksiä haastatteluun. Keväällä 2020 vallitsen pandemia tilanteen takia, haastattelu suoritetaan verkkohaastatteluna.

Muistatko mitä ajattelit, kun kuolit ensimmäistä kertaa digitaalisen asuntokaupasta?

Oma vastauksesi

Heräsikö sinulle heti huolenaiheita?

Oma vastauksesi

Koetko kehityksen positiivisena?

Oma vastauksesi

Onko sinulle itsellesi herännyt ajatuksia, huolia tai kysymyksiä asiakkaan näkökulmasta?

Oma vastauksesi _____

Onko asiakkailla herännyt laajasti kysymyksiä koskien DIAS-kauppaa?

Oma vastauksesi _____

Onko vastaanotto ollut yleensä positiivista vai negatiivista?

Oma vastauksesi _____

Mikä koet olevan suurin hyöty tai ilo digitaalisesta asuntokaupasta?

Oma vastauksesi _____

Minkä koit tai koet vaikealta opetella?

Oma vastauksesi _____

Mitä kehitettävää digitaalisessa asuntokaupassa mielestäsi olisi?

Oma vastauksesi _____

Mitä näet digitaalisen asuntokaupan tulevaisuudessa?

Oma vastauksesi _____

