



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Julia Mäki-Latvala

Välittäjän rooli ensiasunnon ostossa

Opinnäytetyö

Kevät 2022

Tradenomi (AMK, Liiketalous)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Liiketalous

Tekijä: Julia Mäki-Latvala

Työn nimi: Välittäjän rooli ensiasunnon ostossa

Ohjaaja: Merja Juppo

Vuosi: 2022

Sivumäärä: 84

Liitteiden lukumäärä: 3

Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Kiinteistömaailma Seinäjoki | Asuntolakeus Oy LKV. Työn tavoitteena oli saada selville, mikä on kiinteistönvälittäjän rooli ensiasunnon ostossa. Ensiasunnon ostajien keski-ikä on noussut viime vuosina merkittävästi, ja samaan aikaan ensiasuntojen ostaminen on vähentynyt viimeisen kymmenen vuoden aikana. Näiden havaintojen pohjalta haluttiin selvittää, miten kiinteistönvälittäjät voivat palvella ja rohkaista ensiasunnon ostajia entistä paremmin.

Teoreettinen viitekehys koostuu kahdesta aihealueesta: kiinteistönvälitys ja ensiasunnon ostaminen. Kiinteistönvälitystä tarkastellaan työnkuvan ja välitysalan puolesta yleisesti, mutta myös asiakaspalvelun näkökulmasta. Ensiasunnon ostamisessa keskitytään ostoprosessiin, ostamiskulttuurin kehittymiseen ja yleisimpiin ensiasunnon ostajien ongelmiin.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän yhdistelmänä eli triangulaationa. Tutkimukseen kuului Webropolin avulla luotu verkkokysely sekä teemahaastatteluna toteutetut haastattelut. Kysely jaettiin sosiaalisen median eri kanavissa ja lisäksi toimeksiantajan vanhoille asiakkaille. Vastauksia kertyi yhteensä 94. Kyselyssä haluttiin selvittää yleisellä tasolla vastaajien kokemuksia ja ajatuksia ensiasunnon ostamisesta. Haastatteluja toteutettiin yhteensä viisi, ja niiden tarkoituksena oli kerätä yksityiskohtaisempaa tietoa, kuin kyselyssä.

Tutkimustulokset osoittivat, että välittäjien palveluita on hyvin eritasoisia. Tulosten perusteella voidaan sanoa ensiasunnon ostajien kaipaavan välittäjiltä erityisesti ymmärrystä siitä, että he ovat oikeasti ensikertalaisia ja uuden asian edessä. Välittäjiltä toivotaan luotettavuutta ja neuvoja koko ostoprosessin ajan. Tuloksista selvisi, että välittäjien toiminnalla voi olla myös vaikutus ensiasunnon ostajan ostopäätöksen tekoon.

Huomioitavina ja kehitettävänä asioina nousi esiin yleisesti välittäjien palvelun laatu. Lisäksi välittäjät voivat tutkimuksen mukaan erilaisin keinoin tehostaa toimintaansa, sekä auttaa ensiasunnon ostajia. Välitysliikkeiden tulisi sosiaalisessa mediassa panostaa entistä enemmän ensiasunnon ostajien neuvomiseen. Välittäjät voisivat luoda myös kokonaan uudenlaisen konsultointipalvelun, jonka avulla ensiasunnon ostajia voitaisiin auttaa ja palvella entistä paremmin.

¹ Asiasanat: kiinteistönvälitys, kiinteistönvälittäjä, ensiasunnon ostaminen, asiakaspalvelu, ostoprosessi

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Business Management

Author: Julia Mäki-Latvala

Title of thesis: The role of a real estate agent in the purchase of a first home

Supervisor: Merja Juppo

Year: 2022

Number of pages: 84

Number of appendices: 3

The thesis was commissioned by Kiinteistömaailma Seinäjoki | Asuntolakeus Oy LKV. The goal was to find out what role the real estate agent has when people are buying their first home. The average age of first-time homebuyers has risen significantly in recent years, and, at the same time, the purchase of first-time homes has decreased over the past ten years. Based on these findings, the goal was to find out how real estate agents can better serve and encourage first-time homebuyers.

The theoretical framework consists of two themes: the real estate business and the purchase of a first home. The real estate business is viewed in terms of job description and the real estate industry in general, but also from the perspective of customer service. The section on first-time home purchase focuses on the buying process, the development of the buying culture, and the most common problems faced by first-time homebuyers.

The study was carried out as a combination of qualitative and quantitative research methods, or triangulation. It included an online survey created with Webropol and semi-structured interviews. The survey was shared on different social media channels and to the commissioner's old customers. A total of 94 responses were received. The goal of the survey was to examine the respondents' experiences and ideas on buying a first home in general. A total of five interviews were executed with the aim of collecting more detailed information than through the survey.

The results showed that real estate agents' services differ from each other to a great extent. Based on the results, first-time homebuyers need a special understanding that they are indeed first-time buyers and facing a new issue. It is hoped that the brokers are reliable and give advice throughout the purchase process. The results showed that the actions of real estate agents may also have an impact on the first-time homebuyer's purchase decision.

The quality of real estate agents' service was generally highlighted as a matter to be considered and developed. In addition, according to the study, real estate agents can use various means to make their operations more efficient and to help first-time homebuyers. On social media, real estate companies should increasingly invest in advising first-time homebuyers. Brokers could also create a completely new type of consultancy service to help and serve first-time homebuyers even better.

¹ Keywords: real estate business, real estate agent, buying a first home, customer service, purchasing process

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo	6
1 JOHDANTO	7
1.1 Opinnäytetyön aihe ja tavoitteet	7
1.2 Aiemmat tutkimukset aiheesta	8
1.3 Kiinteistömaailma Seinäjoki Asuntolakeus Oy LKV	9
1.4 Opinnäytetyön rakenne	11
2 KIINTEISTÖNVÄLITYS TÄNÄ PÄIVÄNÄ JA TULEVAISUUDESSA	13
2.1 Kiinteistönvälitys ja välittäjän työ tiivistettynä	13
2.2 Kiinteistönvälittäjän parhaat toimintatavat	15
2.2.1 Hyvä välitystapa	16
2.2.2 Kiinteistönvälittäjien koulutus ja ammattitaito	17
2.3 Asiakaspalvelu kiinteistönvälitystyössä	19
2.3.1 Tuotteena palvelu	20
2.3.2 Millainen on hyvä kiinteistönvälittäjän palvelu	21
2.3.3 Asiakaspalvelun ja kiinteistönvälittäjän vaikutus ostopäätösprosessiin	22
2.4 Miten välitysalalla menee?	23
3 ENSIASUNNON OSTAMINEN	27
3.1 Ennalta löytyvät tiedot ensiasunnon ostamisesta	28
3.2 Ensiasunnon ostamiskulttuurin kehittyminen viime vuosina ja tulevaisuudessa sekä siihen vaikuttaneet tekijät	29
3.2.1 Asuntomarkkinoihin vaikuttaneet talouskriisit vuosina 2000–2022	30
3.2.2 Vanhojen osakeasuntojen hintojen kehitys vuosina 2015–2021	33
3.2.3 Vuokra-asumisen helppouden viehätys omistusasumisen sijaan	34
3.3 Ensiasunnon ostoprosessi ja välittäjän työtehtävä kussakin vaiheessa	35
3.4 Yleisimmät ongelmat ja esteet ensiasunnon ostamisessa	38
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	40
4.1 Tutkimusmenetelmät	40

4.2	Tutkimusprosessi	44
4.3	Tutkimuksen laatiminen	47
4.4	Tutkimuksen luotettavuus.....	50
5	KYSELYN TUTKIMUSTULOKSET	52
5.1	Ensiasunnon ostosta löytyvän tiedon soveltaminen käytännössä.....	53
5.2	Kokemukset ensiasunnon ostosta	56
5.2.1	Kiinteistönvälittäjän kautta tehdyt asuntokaupat.....	56
5.2.2	Yksityisen myyjän kanssa tehdyt asuntokaupat	57
5.2.3	Asuntokaupat suoraan rakennuttajalta	57
5.3	Mitkä asiat vaikuttavat päätöksiin ostoprosessissa?	57
6	HAASTATTELUIJEN TUTKIMUSTULOKSET	59
6.1	Kokemukset asunnon etsimisprosessista	59
6.2	Ostotarjouksen teko sopivasta kohteesta	60
6.3	Miten pankin kanssa asioiminen ja laina-asioiden hoitaminen sujui?.....	60
6.4	Välittäjän rooli tai sen tarpeellisuus ostoprosessin aikana	61
6.5	Mitkä asiat vaikuttavat päätöksiin ostopäätösprosessissa?	64
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	65
7.1	Miten kiinteistönvälittäjä voisi auttaa potentiaalisia ensiasunnon ostajia tiedon saavuttamisessa?	65
7.2	Mikä on välittäjän rooli ensiasunnon ostossa ja miten välittäjän tulisi toimia luodakseen entistä positiivisemmän ja sujuvamman ostokokemuksen?	67
7.3	Voiko välittäjä toiminnallaan vaikuttaa ensiasunnon ostajan ostopäätösprosessiin?	70
7.4	Millä tavoin välittäjät voisivat palvella ensiasunnon ostajia entistä paremmin?	71
8	POHDINTA	73
8.1	Aineiston luotettavuus	73
8.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	73
8.3	Tutkimuksen merkitys toimeksiantajalle	75
	LÄHTEET	77
	LIITTEET	84

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Alan arvostus.....	24
Kuvio 2. Ensiasunnon ostajien lukumäärä 2006–2018	29
Kuvio 3. Euromaiden kriisistä toipuminen	31
Kuvio 4. Vanhojen osakeasuntojen hintojen kehitys kuukausittain suuralueilla 2015–2021 ..	33
Kuvio 5. Vuosina 2010 ja 2020 prosenttiosuus vuokralla asuvista samassa ikäryhmässä	34
Kuvio 6. Kartoitus ensiasunnon ostajista.	52
Kuvio 7. Ensiasunnon ostaneiden ja asunnon ostoprosessia läpikäyvien ikäjakauma.	53
Kuvio 8. Ensiasunnon ostamisesta löytyneiden tietojen soveltavuus käytännössä.	54
Kuvio 9. Ensiasunnon ostajat myyjätahon osalta.	56
Kuvio 10. Ostopäätösprosessiin vaikuttaneet tekijät.	58
 Taulukko 1. Kehittämisehdotukset toimeksiantajalle.	 71

1 JOHDANTO

Ensiasunnon ostajan oppaita löytyy internetistä pilvin pimein ja hyvin monta opinnäytetyötäkin aiheesta on kirjoitettu. Mielenkiintoista kuitenkin on paneutua enemmän siihen, miten ensiasunnon ostajat osaavat todellisuudessaan hyödyntää näitä tietoja käytännössä. Ensiasunnon ostajien keski-ikä on noussut merkittävästi viime vuosien aikana, sekä ensiasunnon ostajien määrä on laskenut viimeisen kymmenen vuoden aikana (Tilastokeskus, 2020). Tästä syystä on tärkeä tutkia, voisiko kiinteistönvälittäjät auttaa ensiasunnon ostajia jotenkin, jotta nuoret uskaltaisivat ostaa ensimmäisen asuntonsa nuorempana tai ostajien määrä saataisiin kasvuun.

Tämän opinnäytetyön tekijä oli työharjoittelussa toimeksiantajalla ja on hyvin kiinnostunut kiinteistönvälitysalasta. Hän ei ole myöskään ostanut vielä itse omaa ensimmäistä asuntoaan, mutta haluaisi sen toteuttaa lähitulevaisuudessa. Lisäksi hän on huomannut yleistä ahdistusta ja epätietoisuutta esimerkiksi asuntolainan ottamisesta tai muista asunnon ostamiseen liittyvistä aiheista lähipiirissään. Tämän lisäksi hän on myös huomannut, että monet eivät edes haaveile omasta asunnosta, vaan tyytyvät vuokralla asumiseen. Näiden kahden kiinnostuksen kohteen ja oman havainnon myötä syntyi ajatus aiheeseen tarkemmin paneutumisesta.

1.1 Opinnäytetyön aihe ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön aiheena on ensiasunnon ostajat, kiinteistönvälittäjät ja heidän yhteistyönsä sujuvuus. Opinnäytetyön tavoitteena on saada selville, mikä on kiinteistönvälittäjän rooli ensiasunnon ostossa ja sitä kautta, miten kiinteistönvälittäjät voisivat palvella ja tukea ensiasunnon ostajia entistä paremmin. Tavoitteen saavuttamiseksi syntyi tutkimuskysymykset:

1. Mitä on kiinteistönvälitys ja kiinteistönvälittäjän työ tänä päivänä sekä tulevaisuudessa?
2. Mikä on kiinteistönvälittäjän rooli asuntokaupassa ja erityisesti ensiasunnon kaupoissa?
3. Miten helposti ensiasunnon ostosta löytyvät tiedot ovat sovellettavissa käytännössä?
4. Millaisia kokemuksia ensiasunnon ostajilla on prosessista?
5. Mitkä asiat vaikuttavat päätöksiin ostoprosessissa?

Tutkimuskysymyksiin 3–5 vastauksen saamiseksi tutkimuksessa otetaan huomioon monien erilaisten ensiasunnon ostajien kokemukset, huomioiden myös toimeksiantajan omat asiakkaat. Suomessa ensiasunnon ostajalla tarkoitetaan 18–39-vuotiasta henkilöä, joka ei ole aikaisemmin omistanut, mutta kauppojen jälkeen omistaa 50 % tai enemmän asunto-osakkeesta tai asuinrakennuksesta (Vero.fi, 2021a). Tässä tutkimuksessa ensiasunnon ostajalla tarkoitetaan noin 17–40-vuotiasta henkilöä, joka on ostanut ensimmäisen asuntonsa noin 2 vuoden sisällä tai jolla on ostoprosessi juuri menossa. Rajauksen avulla pyritään keräämään mahdollisimman tuoretta ja tähän päivään sopivaa tietoa.

1.2 Aiemmat tutkimukset aiheesta

Suoraan opinnäytetyön aiheesta ei löytynyt aikaisempia tutkimuksia. Kuitenkin hyvin lähellä aihetta tai tietyistä osa-alueista löytyi opinnäytetöitä ja muita tutkimuksia. Lintupuu (2018) tutki tutkielmassaan ostajan välittäjän tarvetta asuntokaupassa, mikä omalta osaltaan liittyy hyvinkin läheisesti tämän opinnäytetyön aiheeseen. Kiinteistönvälittäjien palvelun tyytymättömyyden lisäksi Lintupuu pyrki saamaan vastauksen kysymykseen, olisivatko ostajat valmiita maksamaan niin sanotun ostovälittäjän palvelusta. Hänen tutkimuksensa (mt.) osoitti selkeästi ostajan omalle välittäjälle olevan tarvetta ja kiinnostusta nykyisillä asuntokaupamarkkinoilla. Hän kirjoittaa ostovälittäjän tuovan mukanaan apua asunnon etsimisessä ja asuntojen vertailussa, tilinpäätöksen ja muiden virallisten papereiden selventämisessä sekä asiakkaan puolien pitämisessä. Peltonen (2009) on tutkinut opinnäytetyössään kiinteistönvälittäjän roolia asuntokaupassa yleisesti. Hänen tutkimuksessaan kävi ilmi, että tavallinen henkilö voi selvitä helposti yksinkertaisista asunto-osakekaupoista ilman kiinteistönvälittäjää. Kiinteistönvälittäjän ja ammattitaidon merkitys korostui hänen mukaansa enemmän kiinteistökaupoissa, joita ei voi tehdä ilman esimerkiksi julkista kaupanvahvistajaa. Näiden pohjalta on siis hieman epäselvää, kumpi näkökulma on yleisempi ja selvempi; onko välittäjälle tarvetta asuntokaupoissa vai ei. Tähän kysymykseen pyritään myös tässä opinnäytetyössä saamaan vastaus.

Hyvätti (2019) tutki opinnäytetyössään asiakaspalvelun laadun merkitystä ja kehittämistä kiinteistönvälitystoiminnassa. Haastattelututkimuksessa saatujen tulosten perusteella hän kirjoittaa asiakaspalvelun laadulla olevan yhteys tulokseen sekä liiketoimintaan.

Opinnäytetyössä käytetään lähteenä muun muassa T. Myllymäen ym. vuonna 2021 julkaisemaa kyselytutkimusta liittyen nuorten asumiseen. Tutkimus on tehty 2020. Tutkimus sisältää

paljon tärkeää tietoa nuorten asumisjärjestelyistä, asumistottumuksista ja yleisesti ajatuksista asumiseen liittyen. Lisäksi opinnäytetyön tärkeänä tutkimuslähteenä käytetään Kiinkon, Kiinteistönvälitysalan keskusliiton (KVKL) ja Suomen kiinteistönvälittäjät Ry:n (SKVL vuonna 2020 laatimaa kyselytutkimusta kiinteistönvälitysalan ammattilaisista. Lähteenä tämä tutkimus on tärkeä etenkin kiinteistönvälitystä koskevan teoriaosuuden kirjoittamisessa. Opinnäytetyö tulee sisältämään myös paljon erilaisia tilastotietoja Tilastokeskukselta. Heikkilä (2014, s. 16) toteaa Tilastokeskuksen olevan valtion ylläpitämä ja Suomen tärkein tilastojen tuottaja. Tilastokeskus kerää ja ylläpitää hänen mukaansa monia erilaisia yhteiskuntaa kuvaavia tilastoja rekistereitä.

1.3 Kiinteistömaailma Seinäjoki | Asuntolakeus Oy LKV

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Asuntolakeus Oy LKV, joka on osa Kiinteistömaailma ketjua. Kiinteistömaailma Oy on vuonna 1990 perustettu kiinteistönvälitysketju, joka toimii franchising periaatteella osakeyhtiönä ympäri Suomea (*Kauppalehti*, i.a.). Franchising on kahden yrityksen yhteistyömalli, jossa yksittäiset yrittäjät hoitavat yhtä tai useampaa yksikköä ketjun konseptin mukaisesti (Yrittäjät, i.a.). Jokaisella Kiinteistömaailman asuntomyymälällä on siis omat yksityiset yrittäjänsä. Konseptiin kuuluu yhtenäiset palvelut, tuotteet, toimintatavat ja brändi, minkä tavoitteena on tarjota asiakkaille samoja tuotteita ja palveluita yksiköstä riippumatta (Yrittäjät, i.a.).

Kiinteistömaailma Oy on suomalaisen osakeyhtiön omistuksessa, jonka osakkaita ovat toimitusjohtaja Risto Kyhälä sekä yhtiöidensä kautta Arto Martonen, Kenneth Kaarnimo sekä Merasco Real Estate (Kiinteistömaailma, i.a.-a). Kyhälän lisäksi Kiinteistömaailman johtoryhmässä toimii liiketoiminnanjohtajana Mika Laurikainen, markkinoinnin- ja viestinnänjohtajana Taina Mustamo sekä talousjohtajana Hans Sten. Suomessa Kiinteistömaailma on maan suurin kiinteistönvälitysketju, joka työllistää yli 600 kiinteistönvälitysalan ammattilaista yli sadassa eri asuntomyymälässä ympäri Suomea. Vuoden 2021 kesästä lähtien, ostettuaan Ober-Hausin, Kiinteistömaailma toimii myös Baltian maissa Ober-Haus –brändillä. Tegelberg (2021b) kirjoittaa artikkelissaan Kauppalehden tekemän tutkimuksen mukaan Kiinteistömaailman olleen Suomen suurin välitysalan toimija vuonna 2020. Nämä tulokset perustuivat hänen mukaansa alan yrityksille tehtyyn kyselyyn sekä kaupparekisteristä kerättyihin tietoihin.

Kiinteistömaailma kuuluu Kiinteistönvälitysalan keskusliittoon yhdessä Aktia Kiinteistönvälitys Oy:n, Huoneistokeskus Oy:n, OP Kodin, RE/MAX Suomen, Sp-Kodin sekä Suomen

Kiinteistönvälittäjät ry:n kanssa (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto (KVKL), i.a.), jatkossa tekstissä: (KVKL, i.a.). Kokonaisuudessaan yli 80 % alan toimijoista Suomessa kuuluvat tähän kiinteistönvälittäjien omaan etujärjestöön (Kiinko ym., 2020, s. 5). Kiinteistönvälitysalan keskusliitto on perustettu vuonna 2008 edistämään kiinteistönvälitysalan osaamista, toimintaa ja asiakaspalvelua (KVKL, i.a.). Järjestön tehtäviin kuuluu muun muassa edunvalvonta sekä alan kehittäminen entistä turvallisemman ja läpinäkyvämmän asuntokaupan puolesta (Kiinko ym., 2020, s. 5). Liiton tavoitteena on ylläpitää alan toimintaedellytyksiä teknologian, toimintaympäristön sekä säännösten muuttuessa (KVKL, i.a.). Tavoitteiden saavuttamiseksi liitto kehittää jatkuvasti alan koulutuksia sekä lainsäädäntöä.

Asuntolakeus Oy LKV, tunnetummalta nimeltään Kiinteistömaailma Seinäjoki, on perustettu 2002 Seinäjoella. Siitä asti yritys on jatkanut kasvuaan ja toimintaansa Seinäjoella ja sen lähikunnissa. Tällä hetkellä yhtiössä on töissä kolme kiinteistönvälittäjää, joilla jokaisella on laillistetun kiinteistönvälittäjän tutkinto. Asuntolakeus Oy tarjoaa ketjun mukaisesti laadukkaita palveluita niin kiinteistöjen kuin asunto-osakkeidenkin myyjille, ostajille, vuokraajille sekä vuokranantajille. Kiinteistömaailman tavoitteena on tarjota parasta mahdollista palvelua ammattitaitoisen ja hyvinvoivan henkilöstön kautta (Kiinteistömaailma, i.a.-c). Tätä toimintaa voisi kutsua asiakaslähtöiseksi. Saarijärvi ja Puustinen (2020, s. 21) arvioivat asiakaslähtöisyyden olevan määritelty yleensä organisaation kyvyksi ennakoida asiakkaiden tarpeita, minkä seurauksena ne pystyvät tarjoamaan asiakkaalle arvoa luovia tuotteita ja palveluita. Heidän (s. 23) mukaansa asiakaslähtöisyyden luontainen jatke ja toteuttamisen väline on asiakaskokemus. Mikä tarkoittaa, että vaikka organisaatiolla on kyky luoda asiakkaan tarpeita vastaavia tuotteita ja palveluita, on sillä myös taito huomioida asiakas hänen näkökulmastaan ja hänen tarpeensa koko asiakaspolun eli koko asiakaskokemuksen aikana.

Saarijärvi ja Puustinen (2020, s. 153) toteavat asiakaspalvelun ja laadun olevan yksiä kilpailukeinoja yritykselle. Digitaalinen murros on muuttanut kaikkea; miten vietetään aikaa, tehdään töitä sekä asioidaan ja ostetaan (Elisa, i.a.) Tämä on vaikuttanut myös siihen, miten yritykset palvelevat asiakkaita. Yritys, joka tahtoo menestyä ja luoda hyvän asiakaskokemuksen, joutuu viimeistään nyt muuttamaan asiakaspalvelua uuteen. Asiakkaat odottavat, että asiakaspalvelijat tietävät kaiken ja he palvelevat asiassa kuin asiassa nopeasti. Myös Aarnikoivu (2005, s. 14) toteaa informaatioyhteiskunnan kehittyvän jatkuvasti, minkä johdosta asiakas on entistä vaativampi, kriittisempi sekä jopa uskottomampi kuin ennen. Asiakaslähtöistä toimintaa voisi siis sanoa hyväksi kilpailukeinoksi Kiinteistömaailmalle, sillä nykyisessä digitalisoituvassa

yhteiskunnassa ja palvelukulttuurin murroksessa asiakkaat kaipaavat yhä henkilökohtaisempaa ja laadukkaampaa palvelua.

Opinnäytetyön aihe päätettiin yhdessä tämän opinnäytetyön tekijän, sekä toimeksiantajan kanssa. Opinnäytetyön tekijä toivoi aiheen liittyvän ensiasunnon ostamiseen, jonka myötä toimeksiantaja heitti idean tutkia ensiasunnon ostamista välittäjän ja asiakaspalvelun näkökulmasta. Näin jalostui selkeä aihe, jonka mukaan opinnäytetyökin kantaa nimeään; mikä on välittäjän rooli ensiasunnon ostamisessa. Toimeksiantaja piti aihetta heti hyvin mielenkiintoisena ja tärkeänä kiinteistönvälitysalan kannalta. Kiinteistönvälittäjä pystyy palvelemaan asiakkaitaan kuitenkin parhaiten ymmärtämällä heidän tarpeensa ja toiveensa. Tämän opinnäytetyön myötä toimeksiantaja toivoo, että saisi enemmän eväitä ensiasunnon ostajien palvelemiseen. Tarvitsevatko he enemmän tukea kuin osaavat ehkä pyytää tai olisiko välitysalalle tarpeen tuoda esimerkiksi erillinen konsultointipalvelu ensiasunnon ostajia varten?

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön johdannossa käytiin läpi opinnäytetyön sisältö, tavoitteet ja työn toimeksiantajan esittely, jotta lukijan on helpompi lähestyä itse teoriaa ja tutkimusta. Aivan johdannon alussa esiteltiin myös opinnäytetyön tutkimuskysymykset. Näiden lisäksi käsiteltiin aiempia aiheesta tehtyjä tutkimuksia. Työn teoreettinen viitekehys koostuu kahdesta pääluvusta. Tuomen ja Sarajärven (2018, s. 23) mukaan teorialla tarkoitetaan tutkimuksen viitekehystä eli tutkimuksen teoreettista osuutta. Kananen (2008a, s. 11) kuvailee teorian pyrkivän selittämään reaali maailmaa ja löytämään erilaisia suhteita ja muuttujia käsiteltävien ilmiöiden välillä. Ensimmäinen osio käsittelee kiinteistönvälitysalaa ja kiinteistönvälittäjän työtä tänä päivänä, jonka lisäksi pohditaan asiakaspalvelua erityisesti kiinteistönvälityksen näkökulmasta. Tässä luvussa pyritään vastaamaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen. Toisessa teorialuvussa pureudutaan ensiasunnon ostamiseen, asuntomarkkinoihin ja toiseen tutkimuskysymykseen.

Teorian jälkeen päästään itse tutkimuksen pariin sisältäen tutkimuksen toteuttamisen, sisällön ja tulokset. Hirsjärven ym. (2009, s. 221) mukaan aineiston analyysi ja tulkinta ovat tutkimuksessa tärkeä vaihe, jopa ydinvaihe. Tutkimuksen teon ja tuloksien tavoitteena on vastata kolmeen viimeisimpään tutkimuskysymykseen. Työn lopussa johtopäätökset sekä pohdintaa. Hirsjärvi ym. (s. 229) toteavat, että tutkimuksen tuloksia ei tulisi jättää sellaisenaan lukijalle kaavioineen ja numeroineen, vaan niitä tulee tulkita. Tulkinnalla he tarkoittavat tuloksien

analysoimista ja johtopäätöksien tekemistä. Tuomi ja Sarajärvi (2018, s. 182) kirjoittavat pohdinnassa tarkasteltavan muun muassa tuloksia suhteessa aikaisempaan tietoon. Pohdinnassa tarkastellaan myös heidän mukaansa tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta, sisältäen myös mahdolliset tutkimuksessa tehdyt virheet tai tuloksiin vaikuttaneet tekijät. He korostavat, että luotettavuutta täytyy tarkastella tutkimusosion kaikissa vaiheissa, eli mitä ja miten on tehty sekä miksi on tehty juuri niin.

2 KIINTEISTÖNVÄLITYS TÄNÄ PÄIVÄNÄ JA TULEVAISUUDESSA

Vuoden 2020 lopulla Suomessa toimi reilu 1600 kiinteistönvälitysalan yritystä, jotka työllistivät 3000–5000 tekijää (Kiinko ym., 2020, s. 5). Vaikka monet kiinteistönvälittäjät toimivatkin yrittäjinä ja yrityksiä on paljon, moni välitysliike pitää kuitenkin sisällään pienemmän tai suuremman tiimin, joiden kesken työ tapahtuu.

2.1 Kiinteistönvälitys ja välittäjän työ tiivistettynä

Kiinteistönvälittäjä on luonnollinen henkilö, joka ammattimaisesti saattaa kaupan, vaihdon tai vuokrasopimuksen osapuolet yhteen tarkoituksena aikaansaada sopimus tehdyksi (Laki kuluttajansuojasta kiinteistönvälityksessä 686/1988, 2 §). Kiinteistönvälittäjän on suoritettava kyseinen työtehtävä ammattitaitoisesti, huolellisesti ja tasapuolisesti ottaen huomioon molemmat osapuolet ja heidän etunsa (6 §). Niemi (2017, s. 75) tarkentaa, että välitysliike ei ole yksi kaupan osapuolista, vaan osapuolina toimivat myyjä sekä ostaja.

Kiinteistönvälittäjän työ on kaikessa yksinkertaisuudessaan asiakaspalvelutyötä (Kotijoukkue, i.a.). Koska oman kodin ostaminen tai myyminen on elämän suurimpia päätöksiä, tarvitaan luotettavan ja osaavan kiinteistönvälitysalan ammattilaisen apua. Kanervan (2019) mukaan kiinteistönvälittäjän työ on asiakaspalvelun lisäksi myyntiä moneen kertaan; ensin välittäjä myy itsensä asiakkaalle, että saa kohteen myyntiin, jonka jälkeen myy tämän kohteen uusille asiakkaille. Voisi siis sanoa, että hyvä itsensä ja ammattitaitonsa myyminen poikii tulevaisuudsakin myyntiä. Välittäjän työssä tärkeä osa onkin verkostoituminen (Kotijoukkue, i.a.). Hyvä osto- tai myyntikokemus johtaa yleensä suositteluun, joka kasvattaa kyseisen välittäjän luotettavuutta ja mainetta.

Kiinteistönvälittäjän ammatti on haastavaa, hektistä ja vaativaa asiakaspalvelua sekä myyntiä (Oikotie, 2020). Vastoin kuitenkin kaikkia yleisiä käsityksiä, kiinteistönvälittäjän työ on muutakin kuin myyntiä ja asiakkaiden hankintaa. Leino (2020) toteaaakin suurimman osan kiinteistönvälittäjän työstä olevan asiakkaalle näkymätöntä. Niemen (2017, s. 74) mukaan asuntopaikka on tietynlainen prosessi, joka koostuu monista erilaisista osa-alueista, kuten markkinoinnista, välittämisestä, pankkilainan myöntämisestä sekä myyjistä ja ostajista. Kiinteistönvälittäjän työ vaatii siis hyviä sosiaalisia taitoja sekä asiakaspalvelu- ja neuvottelutaitoja, vastuullisuutta, korkeaa ammattietiikkaa sekä laajaa tuntemusta säädöksistä ja laeista (Oikotie, 2020). Välittäjä onkin oikeastaan asiantuntija. Myös Eräsalon (2011, s. 14) mukaan palvelutyö on

asiantuntijatehtävä, jossa asiakaspalvelija on oman palvelualansa asiantuntija. Tässä tapauksessa kiinteistönvälittäjä on kiinteistönvälitysalan asiantuntija ja vastaa sen pohjalta kaikista työtehtävistään. Leinon (2020) mukaan välittäjän työ muuttuu jatkuvasti enemmän ja enemmän asiantuntijatyöksi, eikä alaa oikeastaan enää edes ajatella myyntityöksi.

H-M. Sumukarin (henkilökohtainen tiedoksianto, 11.1.2022) mukaan välittäjän työaika sijoittuu arkisin noin klo 10–19 välille. Hän toteaa, että aika on kuitenkin vain suuntaa antava ja tavallinen raami arjessa, sillä välillä työpäivä voi alkaa jo klo 8 tai päättyä vasta klo 21. Sumukari huomioi, että viikonlopputyöt ovat vähentyneet viime vuosina merkittävästi, mutta välillä silloinkin on kohteiden esittelyitä tai kotikäyntejä. Kanerva (2019) lisää, että vaikka kiinteistönvälittäjän työpäivät voivat olla pitkiä, on oma työaika lähtökohtaisesti itse suunniteltavissa. Hän mainitsee, että välillä voi esimerkiksi kesken työpäivän pitää taukoa ja hoitaa muita asioita tai joskus voi päästä jo neljän maissa viettämään vapaa iltaa. Kanerva toteaa välittäjän työn olevankin enemmän elämäntapa kuin vain työpaikka, sillä töitä on tarjolla koko ajan, joten silmät ja korvat tulee pitää koko ajan auki reagoidakseen uusiin käänteisiin nopeasti.

Kanervan (2019) mukaan mikään työpäivä ei ole samanlainen. H-M. Sumukari (henkilökohtainen tiedoksianto, 11.1.2022) toteaa myös työn olevan hyvin monipuolista ja vaihtelevaa. Kiinteistönvälittäjän työpäivä sisältää muun muassa myyntiesitteiden laatimista, asiakirjojen tilaamista ja tutkimista, yhteydenottoja isännöitsijöihin ja pankkeihin, arviokäynteihin valmistautumista ja niissä käymistä, yksityis- ja yleisesittelyitä sekä kauppohen valmistelua (Kotijoukkue, i.a.). Edellä mainittujen työtehtävien lisäksi Kanerva (2019) listaa tehtäviksi sähköposteihin vastaamista, asiakkaille soittelemista, erilaisia selvitystöitä esimerkiksi kaupungilta, uusien kohteiden kirjaamista välitysjärjestelmään, tulostamista sekä kohteiden kuvaamista ja kuvien valitsemista. H-M. Sumukari (henkilökohtainen tiedoksianto, 11.1.2022) kertoo kirjallisten tehtävien hoitamisen tapahtuvan toimistolla usein aamupäivisin eli sopimusten ja kauppakirjojen laatimista, asiakkaiden kontaktointia sekä kohteiden kirjaamista järjestelmään. Hänen mukaansa kaupantekotilaisuudet, esittelyt ja muut asiakastapaamiset painottuvat usein iltapäivään ja iltaan. Lisäksi hän mainitsee useamman välittäjän yrityksessä olevan vaihtuvat päivystysvuorot, jonka aikana päivystetään asuntomyyntälässä puhelinta sekä mahdollisia saapuvia asiakkaita.

Yleisesti kiinteistönvälittäjän tehtävänä on arvioida asiakkaiden koteja myyntiä varten ja tehdä niistä palvelutarjouksia (H-M. Sumukari, henkilökohtainen tiedoksianto, 11.1.2022). Kun nämä kohteet tulevat myyntiin, välittäjä tilaa kohteeseen kuuluvat asiakirjat, järjestää valokuvauksen,

syöttää kohteen tiedot järjestelmään, laatii toimeksiantosopimukset sekä myyntiesitteen. Kohteen ollessa myynnissä välittäjä selvittää asiakkaille lisätietoja, käy esittelyissä, auttaa ostotarjouksien laatimisessa ja niihin vastaamisessa sekä välittää tarjoukset osapuolten välillä. Kun ostotarjous hyväksytään, tilataan kohteelle yleensä kosteuskartoitus. Välittäjän tehtävänä on olla paikalla varmistamassa, että kartoitus suoritetaan oikein ja että raportissa mainitaan kaikki kartoituksessa esille nousseet asiat. Hyväksytyn kartoituksen jälkeen alkaa kaupantekotilaisuuden valmisteleminen. Välittäjä laatii kauppakirjan, varaa kaupantekotilaisuudelle ajan, kontakti molempien osapuolten pankkihenkilöitä ja varmistaa asiakirjojen voimassaoloajan. Kaupantekotilaisuudessa kiinteistönvälittäjä käy läpi kaupan osapuolten kanssa kauppakirjan ja valvoo kauppakirjojen allekirjoituksen sekä kauppahinnan maksun. Asunto-osakkeen kauppapassissa välittäjän tehtävänä on myös tehdä varainsiirtoveroilmoitus ja valvoa kyseisen veron maksu. Kauppojen jälkeen välittäjä toimittaa isännöitsijälle tarvittavat asiakirjat ja arkistoi kaikki kauppaan liittyvät paperit.

Edellä mainitun myynti- tai ostoprosessin lisäksi välittäjä tekee myös yksittäisiä arviokäyntejä ja niiden pohjalta kirjallisia lausuntoja esimerkiksi perukirjaa, ositusta, pankkia tai verottajaa varten (H-M. Sumukari, henkilökohtainen tiedoksianto, 11.1.2022). Lisäksi välittäjän työhön kuuluu markkinointia esimerkiksi somessa ja erilaisten jakeluiden tekeminen asuntoalueittain.

2.2 Kiinteistönvälittäjän parhaat toimintatavat

KVKL:n laatimien kiinteistönvälittäjän eettisten sääntöjen (2015, s. 2) mukaan välitystoiminnassa tulisi aina noudattaa hyvää välitystapaa. Tähän sisältyy erityisesti luotettavuus ja avoimuus välitystoiminnassa, tunnollisuus työtehtävien hoitamisessa, lojaalisuus kaikkia osapuolia kohtaan sekä kohtelias ja kunnioittava asenne muita kiinteistönvälittäjiä kohtaan. Lojaalisuus ja kunnioittaminen pitää sisällään esimerkiksi sen, että kiinteistönvälittäjä ei saa syrjiä ketään kansallisuuden, sukupuolen, vakaumuksen tai muun vastaavan seikan vuoksi (mts. 3). Luottamus puolestaan pitää sisällään esimerkiksi sen, että välittäjän on noudatettava salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta asiakkaiden henkilötietojen ja muiden luottamuksellisten tietojen suhteen.

Kiinteistönvälittäjän on myös pidettävä huolta ammattitaidostaan ja osaamisestaan. Kiinteistönvälittäjän työ ja koko toimiala on murroksessa digitalisaation kehittyessä ja tuodessa alalle uusia toimintamalleja (*Alma Talent*, i.a.; Leskinen, 2020). Erilaisten digitaalisten työkalujen avulla asunto- ja kiinteistökaupan prosessit tehostuvat, joka lisää vain joustavuutta

päivittäiseen työhön (*Alma Talent*, i.a.). Leskisen (2020) sanoin asuntokauppa on mahdollista tehdä nykyään myös täysin sähköisesti eli hyvin joustavasti ja tehokkaasti. Hyvän välitystavan noudattamisen lisäksi oman osaamisen kehittäminen markkinoiden muuttuvien tarpeiden mukaisesti takaa menestymisen nyt sekä myös tulevaisuudessa (*Alma Talent*, i.a.). Ammattitaidon säilyttämiseksi välittäjän on seurattava aktiivisesti tarpeellista lainsäädäntöä, oikeuskäytäntöä ja alan kehitystä (KVKL, 2015, s. 2). Lisäksi säännöllinen osallistuminen alan koulutuksiin kehittää ja ylläpitää ammattitaitoa.

2.2.1 Hyvä välitystapa

Monen kiinteistönvälittäjän niin sanottu käsikirja on lain lisäksi KVKL:n laatima Hyvän välitystavan ohje. Hyvän välitystavan ohje on laaja reilun 80 sivun opus, joka on jaettu 11 päälukuun. *Hyvän välitystavan ohjeen* (2021, s. 5) mukaan laissa ei ole määritelty tarkemmin, mitä hyvällä välitystavalla käytännössä oikeastaan tarkoitetaan. Keskitalo (2020) toteaa, että Hyvän välitystavan ohje ei ole lain arvoista, vaan se on KVKL:n laki- ja lausuntovaliokunnan laatima näkemys siitä, mitä laissa tarkoitetaan hyvällä välitystavalla ja mitä on hyvä välitystapa ohjeen laatimisajankohtana. Hänen mukaansa ohje on joustava aikaan sidottu normi, joka muuttuu toimintaympäristön muuttuessa. Siihen vaikuttavat esimerkiksi uudet menettelytavat, arvostukset, tuomioistuinten päätökset, viranomaisten ohjeet sekä kuluttajariitalautakunnan suositukset (KVKL, 2021, s. 5). Tämän vuoksi ohje päivitetään tarpeen tullen vastaamaan uusimpia toimintatapoja aina julkaisuhetken hyvästä välitystavasta. Aluehallintavirasto (i.a.) kertoo valvovansa kiinteistönvälitysliikkeitä sekä vuokrahuoneiston välitysliikkeitä, jotta he noudattaisivat toiminnassaan lakia sekä Hyvän välitystavan ohjetta.

Päälukujen aiheet ohjeessa ovat välitysliiketoiminnan harjoittaminen, välityspalveluiden markkinointi, toimeksiantosopimus, välitystehtävän hoitaminen, kohteen selvittäminen / välitysliikkeen selonottovelvollisuus, kohteen markkinointi, ostoneuvotteluvaihe, tarjousmenettely, kaupanteko, tarjousta, käsirahaa ja kauppaa koskevat riitatilanteet sekä ohjeen päivitys. Voi siis todeta, että ohjeesta löytyy melkeinpä jokaista kiinteistönvälittäjän työtehtävää koskeva ohjeistus.

Hyvän välitystavan ohjeessa (2021, s. 13–14) on mainittu muun muassa miten välittäjien tulisi ilmoittaa välityspalkkionsa hinta asiakkaille. Ohjeessa (s. 21) on mainittu myös ostotoimeksiantosopimuksen luomisesta, eli kun välittäjä etsii asiakkaalle tämän kriteereihin sopivan kodin.

Sopimuksessa tulee sopia muun muassa keinoista, joilla välittäjä kotia etsii sekä kuinka sopimus voidaan irtisanoa. Ohjeessa (s. 35–55) käydään läpi hyvin tarkasti kaikki kohteiden viralliset paperit ja ohjeet niiden hakemisesta. Nämä välittäjän tulisi hallita. Ostoneuvotteluvaiheesta ja tarjousmenettelystä ohjeistetaan myös hyvin laajasti. Ohjeen (s. 60–62) mukaan välittäjän tulee antaa asiakkaalle kaikki tiedot, jotka saattavat vaikuttaa kaupoista päättämiseen. Ohjeessa käydään tarkasti läpi kaikki tällaiset tiedot, jotka ostajan tulisi saada tietää. Tarjousmenettelyistä (mts. 64) ohjeistetaan muun muassa siitä, että välittäjällä ei ole velvollisuutta ottaa kaikkia tarjouksia vastaan, esimerkiksi jos ne ovat paljon alle myyjän ajatusten kanssa. Ohjeessa korostetaan myös sitä, että välittäjällä ei ole velvollisuutta kertoa tarjouksien sisältöjä ja syitä ei esimerkiksi muille ostotarjouksen tekijöille. Tiedot voidaan kuitenkin tarvittaessa antaa, mikäli siihen on kaikkien osapuolten lupa (myyjä ja kyseisen ostotarjouksen tekijä). Lisäksi ohjeessa (s. 65–70) käydään läpi, miten menetellään useiden päällekkäisten tarjouksien kanssa. Viimeiset kappaleet koskevat kaupantekoa ja riitatilanteita.

2.2.2 Kiinteistönvälittäjien koulutus ja ammattitaito

Useasti kiinteistönvälittäjien nimien perässä on monia erilaisia kirjainyhdistelmiä ja lyhenteitä. Yleisimpiä lyhenteitä ovat LKV, LVV, KED, KiAT ja YKV (SKVL, 2017). Niillä jokaisella on oma tarkoituksensa. Periaatteessa mitä enemmän yhdistelmiä on, sitä pätevämpi kiinteistönvälittäjä on, vaikka ilmankaan ei ole yhtään huono. Kanervan (2019) sanoin kiinteistönvälittäjiä on hyvin erilaisilla taustoilla ja ammattitutkinnoilla, mutta oikeastaan sillä ei ole mitään merkitystä. Kiin-kon ym. (2020, s. 10) suorittaman tutkimuksen mukaan vuonna 2020 84 % kyselyn vastaajista olivat suorittaneet LKV-pätevyyden ja 31 % LVV-pätevyyden. 15 % vastaajista ei ollut kuitenkaan mitään pätevyyttä alalle. KVKL (2015, s. 2) kuitenkin suosittelee, että jokainen kiinteistönvälitysalan parissa työskentelevä suorittaa joko LKV-kokeen tai muun kiinteistönvälitysalan ammattitutkinnon.

LKV onkin ehkä lyhenteistä yleisin. Se tarkoittaa laillistettua kiinteistönvälittäjää, eli henkilöä, joka on suorittanut hyväksytysti Keskuskauppakamarin välittäjälautakunnan järjestämän LKV-kokeen (Keskuskauppakamari, i.a.-b). Koe on kirjallinen ja perustuu hyvään välitystapaan sekä Suomen lakiin kiinteistönvälityksestä ja vuokravälityksestä. Näin ollen kokeen suorittaminen osoittaa, että välittäjä tuntee tarpeellisen lainsäädännön, hyvän välitystavan ja hallitsee välitystoimeksiannon vaatimat käytännöt. Vain kokeen suorittanut ja LKV-pätevyyden hankkinut

henkilö voi laillisesti käyttää nimikettä kiinteistönvälittäjä. Rekisteröitynyt kiinteistönvälitysliike voi myös käyttää LKV-lyhennettä yrityksensä nimessä.

LVV taas tarkoittaa laillistettua vuokrahuoneiston välittäjää (Keskuskauppakamari, i.a.-c). LVV:n suorittamiseen käydään LKV:n tavoin Keskuskauppakamarin järjestämä kirjallinen koe, mutta joka puolestaan keskittyy vuokranvälitystoimintaan. Niinpä kokeen suorittaminen osoittaa, että välittäjä tuntee tarpeellisen lainsäädännön, hyvän vuokravälitystavan ja hallitsee välitystoimeksiannon vaatimat käytännöt. Nimikkeitä vuokrahuoneiston välittäjä tai asunnonvälittäjä saa käyttää vain, mikäli on suorittanut joko LVV- tai LKV-pätevyyden. LKV:n tavoin myös rekisteröitynyt vuokravälitysliike voi käyttää nimessään LVV-lyhennettä. Näiden perusteella on huomattavaa, että LKV-pätevyyden hankkiminen on kiinteistönvälitysalan ammattilaiselle kannattavampaa kuin ainoastaan LVV:n.

KED eli Kiinteistöedustajan koulutus on koulutus, jonka suorittaneella on perusvalmiudet kiinteistönvälitystehtävien hoitamiseen (SKVL, 2017). KiAT eli kiinteistönvälitysalan ammattitutkinto puolestaan on välitystyön ohessa tehtävä tutkinto henkilölle, jolla on kertynyt jo hieman työkokemusta alalta. KiAT:ssa perehdytään kiinteistöjen myyntiin ja vuokraukseen, niiden juridiikkaan sekä asuntojen ja kiinteistöjen arviointiin sekä markkinointiin (Kurssihaku.fi, i.a.). Koulutukseen pääsee, mikäli toimii tällä hetkellä jossain välitysliikkeessä, sillä suurin osa käytännön opiskelusta tapahtuu omalla työpaikalla. YKV, eli ylempi kiinteistönvälittäjä, on reilun vuoden kestävä syventävä koulutus (Kiinko, i.a.). Tämä koulutus suoritetaan ikään kuin jatkokoulutuksena LKV-pätevyyden hankkimisen sekä vähintään neljän työskentelyvuoden jälkeen. Koulutus syventää ammattiosaamista, kehittää kiinteistönvälittäjän valmiuksia töiden parissa sekä antaa eväitä toimia tulevaisuudessa johtotehtävissä alalla.

Välittäjäutukintojen lisäksi erilaisia lyhenteitä voi olla esimerkiksi AKA ja KHK (SKVL, 2017). AKA tarkoittaa auktorisoitua kiinteistönarvioijaa. AKA:lla on tehtäviin soveltuva koulutus sekä vähintään 3–5 vuotta työkokemusta alalta (Keskuskauppakamari, i.a.-a). Pätevyys tähän tehtävään osoitetaan hyväksytyllä AKA-kokeella. AKA-arvioija voi auttaa esimerkiksi haastavien kiinteistönkauppojen tai riitatilanteiden arvioinnissa ulkopuolisesta ja puolueettomasta näkökulmasta (SKVL, 2017). KHK taas puolestaan tarkoittaa Keskuskauppakamarin hyväksymää kiinteistönarvioitsijaa. Neljässä eri laissa määritellään erikseen tilanteet, milloin KHK:n arviota tarvitaan: kiinteistörahasolaki, arvopaperimarkkinalaki, sijoitusrahasolaki ja kiinnitysluotto-pankkitoiminnasta annettu laki (Keskuskauppakamari, i.a.-a). Kiinkon ym. (2020, s. 10)

laatiman tutkimuksen mukaan kyselyyn vastanneista vain 5 % on auktorisoituja kiinteistönarvioijia ja 2 % Keskuskauppakamarin hyväksymiä kiinteistönarvioitsijoita. Tämän perusteella voi todeta, että kyseiset ammattipätevyydet ovat hieman harvinaisempia alalla.

2.3 Asiakaspalvelu kiinteistönvälitystyössä

Eräsalo (2011, s. 14) määrittelee asiakaspalvelun olevan asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä tapahtuvaa vuorovaikutusta kasvokkain, puhelimitse tai vaikka sähköpostitse. Merkittävimmäksi palveluksi hän mainitsee kuitenkin kasvokkain tapahtuvan. Hän pitää jonkinlaisen yhteydenpidon olevan tärkeä osa palvelutapahtuman kokonaisuutta ja se vaikuttaa suoraan asiakkaan käsitykseen yrityksestä sekä sen tarjoamista palveluista. Aarnikoivu (2005, s. 16) toteaa asiakkaan kohtaamisen onnistumiseen vaikuttavan, kuinka asiakaslähtöistä toiminta yrityksessä on. Hänen (s. 29) mukaansa hyvä asiakaspalvelu on asiakaspalvelijan toimintaa asiakkaan hyväksi.

Selinin ja Selinin (2013, s. 199) mukaan hyvä asiakaspalvelu on vuorovaikutuksen lisäksi ihmisiin vaikuttamista. Kaikki mitä asiakaspalvelija tekee palvelutilanteessa, vaikuttaa asiakkaan luottamukseen ja asiakasuskollisuuteen. Eräsalon (2011, s.14) mukaan asiakaspalvelijan tärkeimpiä työvälineitä ovatkin hänen oma persoonansa, kykynsä sekä halunsa toimia vuorovaikutustilanteissa. Jos asiakaspalvelijalla on puutteita vuorovaikutustaidoissa, voi palvelutilanteiden hallinta olla vajavaista, jännittynyttä ja varauksellista (mts. 105).

Leskisen (2020) sanoin kiinteistönvälittäjän toiminta ja työ tehostuu tulevaisuudessa entistä yhtenäisemmällä palvelukokemuksella, kuin aikaisemmin. Saarijärvi ja Puustinen (2020, s. 32) toteavat asiakkaiden haluavan sellaisia kokemuksia, jotka johtavat myönteisiin emootioihin eli ikään kuin positiivista vastetta omille odotuksille tietystä tapahtumasta tai tilanteesta. Tässä tapauksessa voidaan puhua palvelukokemuksesta tai asiakaskokemuksesta. Palvelukokemus tarkoittaa ihmisten vuorovaikutuksessa muodostuvaa kokemusta tietystä palvelusta (mts. 63–64). Eräsalon (2011, s. 14) sanoin hyvästä palvelukokemuksesta asiakkaalle syntyy kokemus, että hän on yritykselle tärkeä. Hän kirjoittaa asiakkaan olevan tyytyväinen palveluun, kun asiakaspalvelija osoittaa tälle arvostusta sanoin sekä teoin. Asiakaskokemus puolestaan rakentuu ajan kuluessa, koko asiakaspolun ajan (Saarijärvi & Puustinen, 2020, s. 58). Se ei tarkoita pelkästään tuotteen tai palvelun ostamista, vaan kattaa kaikki asiakaspolun vaiheet: ennen ostamista, ostaminen ja ostamisen jälkeen (mts. 54).

2.3.1 Tuotteena palvelu

Pakkanen ym. (2013, s. 8) kuvailevat palveluun kuuluvan kaikki se, mitä asiakkaan hyväksi tehdään joko välittömästi tai välillisesti. Heidän sanoin palveluammatteja ovat monet muutkin, kun vain myyjät ja kassanhoitajat, esimerkiksi pankkivirkailija, varastotyöntekijä, kirjanpitäjä ja jopa poliisi voidaan luokitella palveluammateiksi. Kuten jo aikaisemmin todettu, kiinteistönvälittäjätkin ovat asiakaspalvelijoita. He eivät vain varsinaisesti tarjoa mitään konkreettista tuotetta, vaan tässä tapauksessa tuotteena on heidän oma palvelunsa. Balacin (2009, s. 155) sanoin palvelua on kaikki muu kuin itse tuote. Eräsalo (2011, s. 12) kuvailee palvelua tapahtumaksi, jossa kysymys on asiakkaan tarpeiden täyttämisestä. Hänen sanoin palvelusta ei varsinaisesti jää mitään konkreettista käteen, vaan se on aineeton, asiakaspalvelun osapuolten välinen tuntemus. Pakkanen ym. (2013, s. 10) kuvailevat palvelun aineettomuutta niin, että sitä on vaikea mitata, sitä ei voi nähdä, kokeilla eikä maistaa etukäteen. Heidän mukaansa palvelu tuotetaan vuorovaikutuksessa ja myös asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen. Balac (2009, s. 60) toteaa kumppanuuden vaativan vähintään kaksi ihmistä, sillä hyväkään myyjä ei pysty myymään, jos ostaja ei ole, halua tai kykene olemaan mukana ostoprosessissa. Hän summaa ostajalla olevan yhteistyössä aivan yhtä iso rooli kuin myyjälläkin. Ostajan tulee kertoa hänen mukaansa tarpeistaan ja tavoistaan, jotta hänelle voidaan tarjota kohdistettua palvelua tai tuotetta.

Aarnikoivun (2005, s. 19) mukaan yritysten avainkysymys tulevassa – eli nykyisessä – markkinatilanteessa on, miten asiakas saadaan ostamaan lukuisten yritysten joukosta juuri omalta yritykseltä palvelua. Hänen mukaansa positiivinen erottautuminen kilpakumppaneista erityisesti asiakaspalvelun avulla saa oman yrityksen erottumaan massasta. Pakkanen ym. (2013, s.9) esittävät esimerkin: jos yritys houkuttelee asiakkaita halvoilla hinnoilla, on kilpailijan helppo vetää pidempi korsi ja halventaa hintoja myös entisestään. Jos taas yritys panostaa heidän mukaansa asiakaspalvelun laatuun, on kilpailijan paljon vaikeampi ja hitaampi lähteä parantamaan toimintaansa. Saarijärvi ja Puustinen (2020, s. 125) puolestaan toteavat, että osa asiakkaista haluavat nimenomaan halpaa hintaa tai nopeaa toimitusta ja toiset taas pitävät tärkeänä nimenomaan asiakaspalvelua. He toteavat erilaisten arvomaailmojen, elämänvaiheiden ja muiden tekijöiden ihmisten elämissä vaikuttavan siihen, mitä ne pitävät arvokkaana. Selin ja Selin (2013, s. 200) toteavatkin, että asiakas on tunnettava hyvin osatakseen palvella häntä eri tilanteissa parhaalla mahdollisella tavalla.

Aarnikoivu (2005, s. 14) ennustaa, että tulevaisuudessa asiakaskeskeisyys ei ole yrityksen valittavissa, vaan toiminnan on perustuttava siihen selviytyäkseen. On aivan totta, että nykyään asiakkaat osaavat vaatia parempaa, arvoistaan palvelua. Huonoa palvelua harjoittavat yritykset voidaan ajaa alas hyvinkin nopeasti esimerkiksi sosiaalisen median avulla. Aarnikoivu (s. 33) mainitseekin hyvän maineen olevan menestystekijä. Eräsalon (2011, s. 13) mukaan palvelua ei voi palauttaa eikä korjata. Tähän verraten myöskään mainetta ei ole helppo korjata tai palauttaa, mikäli sen on kerran pilannut.

Aarnikoivu (2005, s. 16) kirjoittaa asiakaspalvelua pidettävän alentavana, sillä suomalaiset eivät osaa ottaa palvelua vastaan tai palvella. Toisilleen tuntemattomien myyjän sekä ostajan suhde on neutraali ennen kuin he tapaavat (Balac, 2009, s. 45). Luottamuksen rakentaminen on kuitenkin Selinin ja Selinin (2013, s. 191–192) mukaan tärkeää kestävän yhteistyön luomiseksi ja ylläpitämiseksi. Balac (2009, s. 45) toteaa luottamuksen rakentamisen olevan jatkuva prosessi, joka toteutuu ainoastaan omalla käytöksellään. Hän lisää, että luottamuksen kasvaessa myös avoimuus lisääntyy sekä yhteistyö helpottuu.

2.3.2 Millainen on hyvä kiinteistönvälittäjän palvelu

Hyvän myyjän menetelmä perustuu kolmeen K-kirjaimeen: katsele, kuuntele ja kysele (Pakkannen ym., 2013, s. 15). Tämä menetelmä pätee mainiosti myös kiinteistönvälittäjän palveluun. Katselemalla on helpompi lukea asiakkaan elekieltä, kuuntelemalla selviää asiakkaan tarpeet ja halut sekä kysymällä on helppo tarkentaa asiakkaan toiveita (mts. 15). Erityisesti kuunteleminen on myös Selinin ja Selinin (2013, s. 207) mielestä avainasemassa asiakaspalvelussa. Myös Kanerva (2019) listaa kuuntelun kiinteistönvälittäjän yhdeksi tärkeäksi ominaisuudeksi, sillä näin välittäjä pystyy sisäistämään asiakkaan kanssa käydyt keskustelut ja kykenee vastausten perusteella toimimaan nopeastikin asiakkaan eduksi. Eräsalo (2011, s. 106) kirjoittaa kuuntelun kehittävän vuorovaikutustaitoja. Hänen mielestään palveluammattissa tarvitaan ymmärtävää, arvostavaa ja empaattista kuuntelua, että hahmottaisi asiakkaan tarpeet, odotukset ja tunteet. Hän määrittelee (s. 97) empaatikon olevan myötäeläjä, joka kykenee asettumaan toisen ihmisen asemaan ja pystyy aistimaan tämän tunnetiloja. Hän listaa myös katsekontaktin olevan tärkeää asiakkaan kohtaamisessa.

Pesonen (2021) toteaa, että ylpeys omasta työnantajasta ja työstä on suoraan verrattavissa työn laatuun. Hän korostaa, että ei tarkoita ylpeydellä ylimielistä käyttäytymistä, vaan

tervehenkistä itseluottamusta ja itsensä kunnioittamista. Hänen mukaansa, kun työntekijä tietää tekevänsä oikeita asioita ja haluaa auttaa asiakkaitaan, näkyy se myös hänen kehonkiellessään sekä äänessään. Myös Eräsalo (2011, s. 14) toteaa, että työtä ei tulisi tehdä vain palkan vuoksi, vaan työntekijän tulisi arvostaa omaa ammattiaan ja haluaisi kehittyä siinä. Pesosen (2021) mukaan myyjällä täytyykin olla aito innostus ja sisäinen liekki asiakkaiden auttamiseen.

Hyvä kiinteistönvälittäjä on siis aidosti kiinnostunut asiakkaasta: kuuntelee, katsoo silmiin ja keskustelelee empaattisesti. Hyvän kiinteistönvälittäjän tulee olla luotettava ja pitää luottamusta yllä koko asiakaspolun ajan, kuten hyvään välitystapaan kuuluu. Myös avoimuus ja läpinäkyvyys kuuluvat hyvän kiinteistönvälittäjän palveluun hyvän välitystavan mukaisesti. Välittäjä ei yritä toimia vain toisen osapuolen eduksi, vaan neutraalisti, kummankin osapuolen luottamuksen arvoisesti. Hyvä välittäjä on asiakkaiden lisäksi aidosti kiinnostunut myös omasta työstään ja tekemisestään ja tekee työtään siksi, että nauttii siitä. Hyvän välittäjän tulee olla oma-aloitteinen, hänen tulee osata organisoida sekä hallita aikatauluja työn hektisyydestä ja epäsäännöllisyydestä huolimatta (Oikotie, 2020). Kanervan (2019) mukaan välittäjä tarvitsee tunneälyä, ratkaisukeskeisyyttä, kärsivällisyyttä ja väsymättömyyttä. Ennen kaikkea hyvä välittäjä noudattaa jokaisessa tilanteessa Hyvän välitystavan ohjetta. Hyvä välittäjä selittää jokaisen ostoprosessin vaiheen asiakkaan omaan tilanteeseen sopivalla tavalla ja pitää huolen, että hän tietää kaiken tarvittavan, sisältäen myös laki- ja kiinteistökielen (National Association Of Exclusive Buyer Agents, 2019). Gassetin (2020) mukaan parhaat välittäjät vastaavat ostajan kysymyksiin ja neuvovat prosessin läpi parhaalla mahdollisella tavalla varmistaen, että ensikertalainen ei tee suurta virhettä.

2.3.3 Asiakaspalvelun ja kiinteistönvälittäjän vaikutus ostopäätösprosessiin

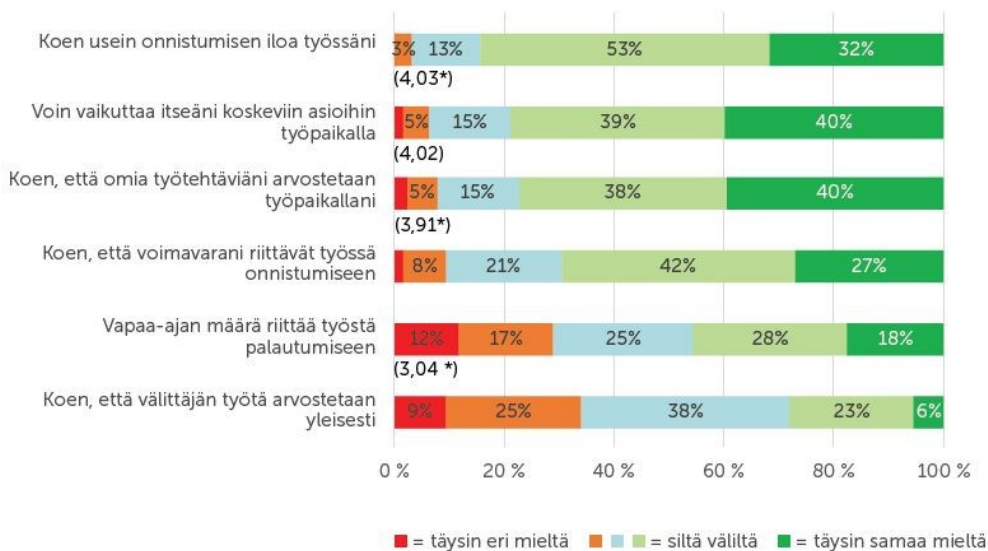
Saarijärven ja Puustisen (2020, s. 58) mielestä asiakkaan ostopäätösprosessi koostuu eri vaiheista. Pakkasen ym. (2013, s. 10) mukaan osto- tai valintaprosessi voi muuttua tuotteittain, yksilöittäin tai tilanteittain. He jakavat päätöksentekoprosessin kolmeen erilaiseen: rutiininomainen, rajoittunut ja laaja. Rutiininomaisella tarkoitetaan esimerkiksi päivittäistavaran valintaa, joka on totuttu tekemään ja johon rahaa ei tarvitse käyttää paljoa (mts. 10). Rajoittuneessa päätöksenteossa tarvitaan hieman enemmän harkintaa, esimerkiksi vaateostoksilla. Tässä päätöksenteossa ammattitaitoinen myyjä voi palvelullaan auttaa asiakasta valinnassa. Yksi tärkeistä taidoista kiinteistönvälittäjällä onkin ”klousaaminen”. Kanerva (2019) selittää kaupan

klousaustaidon olevan sitä, kun osaa ja uskaltaa pyytää kauppaa. Kennerin (i.a.) mukaan tämä käsite on usein väärin ymmärretty eli selitetään asiakkaan painostamisena. Hän toteaa tämän todellisuudessa tarkoittavan asiakkaan auttamista päätöksenteossa myyntiprosessin eri vaiheissa. Laaja päätöksentekoprosessi tarkoittaa korkeaa sidonnaisuutta (Pakkanen ym. 2013, s. 11). Ostettava tuote on siis huomattavasti kalliimpi, merkityksellisempi ja liittyy keskeisesti kuluttajan arvoihin ja elämäntapoihin, jolloin myös mahdollista virheostosta pidetään riskinä. Kiinteistönvälittäjän voidaan todeta käyttävän klousaamista laajassa päätösprosessissa, jollainen asunnon ostopäätösprosessikin on.

Ostopäätökseen vaikuttaa monet erilaiset tekijät. Pakkanen ym. (2013, s. 93) jakavat tekijät neljään: yksilön sisäiset eli psykologiset tekijät, sosiaaliset eli ryhmätekijät, ympäristötekijät sekä markkinoinnin kilpailukeinot. Sisäisiin tekijöihin sisältyy muun muassa oppiminen, tarpeet, motiivit, arvot ja asenteet, persoonallisuus sekä ikä ja sukupuoli (mts. 93). Ryhmätekijät puolestaan voivat olla perhe, kulttuuri, jäsenryhmät tai sosiaaliluokka. Ympäristötekijöihin luokitellaan tietenkin fyysinen ympäristö, mutta myös käytettävissä oleva aika ja varat. Markkinoinnin kilpailukeinoina toimivat muun muassa tuote, hinta, saatavuus, markkinointiviestintä ja muut ihmiset. Hankin (2021) mukaan ostopäätöksen tekoon voi jotkin asiat vaikuttaa negatiivisesti tai myönteisesti. Hän kirjoittaa negatiivisen kommentin luotettavalta taholta voivan vaikuttaa ihan niin kuin myyjän sopivat ja hyvät argumentitkin ostotilanteessa. Tässä tapauksessa sosiaalisena tekijänä, luotettavana tahona/myyjänä, toimii kiinteistönvälittäjä.

2.4 Miten välitysalalla menee?

Kiinkon ym. (2020, s. 26) luoman kyselytutkimuksen mukaan kiinteistönvälittäjät kokevat suurta arvostusta omassa työyhteisössään, mutta melko huonoa arvostusta yleisesti alaa kohtaan. Kuviossa 1. on kuvattu edellä mainitun tutkimuksen tulokset koskien alan arvostusta.



Kuvio 1. Alan arvostus (Kiinko ym., 2020, s. 26).

Kuvion mukaan 40 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että omia työtehtäviä arvostetaan työpaikalla ja vain muutama prosentti täysin eri mieltä. Vastaavasti vain 6 % oli täysin samaa mieltä siitä, että heidän työtään arvostetaan yleisesti, mutta jopa 9 % täysin eri mieltä. Tutkimuksen (mts. 26) mukaan kollegat ymmärtävät työn haastavuuden, suuren vastuun ja osaamistarpeet, mutta muut eivät.

Tutkimukseen vastanneiden mukaan arvostuksen puute ja siihen johtavat tekijät liittyvät usein erilaisiin TV-ohjelmiin ja alan julkkiksiin, jotka vääristävät kuvaa välittäjän työstä (Kiinko ym., 2020, s. 26). Lisäksi moni pitää alalle tulon kynnystä liian matalana, joka vähentää omalta osaltaan alan arvostusta. Todellisuudessa välittäjän työ hyvin tehtynä vaatii huomattavasti enemmän pätevyyttä ja tietoa, kuin mitä oletetaan. Balac (2009, s. 67) toteaa myös myyntityön olevan epäarvostettua Suomessa, sillä työtä pidetään yleensä esimerkiksi yksinkertaisena ja helppona. Hän (s. 68) lisää, että ostajien asenne ei usein lisää myynnin arvostusta, sillä he saattavat nostaa omaa asemaansa pitämällä myyjä alempiarvoisina. Balac toteaaakin, että myynnin arvostukseen sekä parempaan yhteistyöhön asiakkaan ja myyjän välillä tarvitaan molempien osapuolien asennemuutosta. Pesonen (2021) kirjoittaa monen asiantuntijan ja myyntityötä tekevän olevan epävarma, eikä halua käyttää itsestään sanaa ”myyjä”. Hän pohtii myyntityön tuovan monelle mieleen niin sanotut puolipakolla asiakkaan puolelleen taivuttavat vilunkyyppit. Hänen mukaansa myyjän pohjimmainen tehtävä on kuitenkin vain auttaa asiakasta.

Pesonen (2021) kertoo työn merkityksellä olevan iso rooli myyntityössä. Hänen mielestään merkityksen löytäminen auttaa sisäisen motivaation ja innostuksen löytämisessä työn suhteen, mikä näkyy suoraan työhön sitoutumisessa sekä työn tuloksissa. Pesonen toteaa onnistumisen ja myyjän kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta olevan tärkeää, että tehtävä työ tuntuu itselleen merkittävältä ja sopii hänen arvoihinsa.

Kiinkon ym. (2020, s. 6) toteuttamassa kyselytutkimuksessa selviää, että moni välittäjä kokee työnsä tärkeäksi. Vaikka suurin osa vastaajista kokee tekevänsä merkityksellistä työtä, kävi kyselyssä kuitenkin ilmi, että moni vastaajista ei ollut halukas suosittelemaan kiinteistönvälittäjän ammattia muille. Tähän vaikutti työn haastavuus, mikä oli samalla mainittu yhtenä välitystyön parhaimmista puolista. Tämä ilmiö on mielenkiintoinen, sillä monesti työstään pitävät myös suosittelevat työtään muille. Mutta kuten Kanervan (2019) on todettu sanovan, on kiinteistönvälittäjän työ enemmänkin elämäntapa kuin työpaikka. Kyselytutkimuksessa vastanneiden kesken suosittelemattomuuden todettiin riippuvan henkilön persoonallisuudesta ja käytävissä olevista voimavaroista (Kiinko ym., 2020, s. 6). Erään vastaajan mukaan työ on palkitsevaa, kun on fiksu, rohkea ja reipas sekä ottaa asioista selvää ja nauttii haasteista.

Tegelberg (2021c) kirjoittaa kuluneen vuoden aikana välitysalalla tapahtuneen paljon pienempien yritysten sulautumisia, kauppvoja sekä muutoksia brändeihin. Hänen sanoin tämä perinteikäs ala on murroksessa. Hän kertoo koronan nopeuttaneen digitalisaatiota, mikä johtaa siihen, että suomalaisille asunnon etsiminen, myyminen ja kaupanteko sähköisesti on yhä tavallisempaa kuin aikaisemmin. Digitalisaatio on itseasiassa jo pitkään muokannut kokonaisia toimialoja (Saarijärvi & Puustinen, 2020, s. 27). Digitalisaatio on tuonut mukanaan välitysalalle esimerkiksi sähköiset panttikirjat, sähköisen osakehuonerekisterin sekä laajan muutoksen toimintatapoihin (Keskitalo, 2020).

Frosterus (2020) on sitä mieltä, että välitysalan digitalisaatiosta hyötyvät oikeastaan kaikki: sähköiset palvelut helpottavat ja tehostavat niin kiinteistönvälittäjän työtä kuin myyjän ja ostajankin toimintaa. Tegelberg (2021c) kuitenkin toteaa, että pienten yritysten voi olla vaikeaa pysyä digitalisaation kehityksessä mukana. Muun muassa tämän vuoksi hänen mukaansa on ollut ja tulee olemaan yrityskauppoja ja yhdistymisiä. Frosterus (2020) korostaa sähköisten palveluiden vaativan teknisesti turvallisia ratkaisuja, mutta lisää, että myös vallitseva pandemia tuo omat ehtonsa välittäjien, ostajien ja myyjien väliseen turvallisuuteen. Tegelberg (2021c) toteaa, että digitalisaatio ei kuitenkaan vaikuta välittäjien ammattitaidon tarpeeseen ja merkitykseen. Asuntokauppa on kuitenkin hänen sanoin tarkkaa ja säänneltyä, jonka vuoksi kukaan

ei halua ostaa kotia robotilta. Tästä huolimatta hän mainitsee kuluttajien toimintatapojen markkinoilla muuttuvan, joten mahdollisuuksia uusille ideoille on olemassa.

Työn aloittaminen kiinteistönvälittäjänä ei ole välttämättä mikään helpoin tie, ainakaan kaikissa yrityksissä. Björksten ja Toivonen (2019) kirjoittavat artikkelissaan kiinteistönvälitysalan synkästä puolesta. Heidän mukaansa joissain yrityksissä välittäjät joutuvat toimimaan ikään kuin kevytyrittäjinä, eli maksamaan niin sanottua vuokraa toimistossa työskentelystä. Toimistomaksu vaihtelee heidän sanoin Ylen haastatteleminen välittäjien mukaan jopa 300 ja 1 100 euron välillä kuukaudessa. He lisäävät, että muita kuluja saattaa olla esimerkiksi kaikki työvälineet, mainoskulut sekä valokuvaajan palkkiot. He esittävät myös esimerkin, jossa välittäjä saa asuntokaupoista välittäjäpalkkiota 6 000 euroa, mutta maksujen ja verojen jälkeen tästä summasta välittäjälle jää käteen noin 1 500 euroa. Tästä voidaan siis päätellä, että kiinteistönvälittäjän tulee tehdä enemmän kuin yksi asuntokauppa kuukaudessa, että saisi kulumaksujen jälkeen palkkaa käteenkin. Björksten ja Toivonen (mt.) mainitsevat, että Suomessa Remax, Huom! ja Bo LKV välitysliikkeillä on ainakin toimistomaksut käytössä. Opinnäytetyön toimeksiantajalla, Kiinteistömaailmalla, ei siis ole kyseisiä toimistomaksuja käytössä.

Kiinteistönvälittäjänä aloittamisessa tulee vastaan myös ongelma nimeltä asiakkaat, tai niiden puuttumattomuus. Björksten ja Toivonen (2019) kirjoittavat välittäjän aloittavan ihan täysin puhtaalta pöydältä ilman asiakkaita tai kontakteja. Heidän mukaansa alalla yleinen käytäntö on aloittaa työt tekemällä niin sanottuja kylmäsoittoja, eli soittelemalla läpi yksityisiä myyjiä, jotka myyvät asuntoaan netissä ilman välittäjää. Tällainen käytäntö ei kuitenkaan ole jokaisessa välitysliikkeessä. Toimeksiantajan yrityksessä aloittavia kiinteistönvälittäjiä tuetaan oman henkilöbrändin markkinoinnissa ja asiakkaiden hankinnassa. Heidän yrityksessään myös tehdään yhteistyötä ja jaetaan asiakkaat, mikäli toisella välittäjällä on enemmän töitä kuin toisella. On kuitenkin totta, että ensimmäiset asuntokaupat eivät synny välttämättä ensimmäisten kuukausien aikana, jonka vuoksi aloittaminen voi olla haastavaa taloudellisesti. Alalla pärjäävät kuitenkin välittäjät, jotka jaksavat pitkäjänteisesti tehdä töitä ja alkuvaikeuksien jälkeen pystyvät saavuttamaan vakituisen asiakaskunnan (Kotijoukkue, i.a.). Leino (2020) mainitsee etenkin aloittavilla välittäjillä olevan kuitenkin ongelmana vapaa-ajan kadottaminen, sillä työn ja asiakkaiden vuoksi tehdään mitä vain ja otetaan kaikki mahdollinen työ vastaan, millä tahansa palkkiolla ja koska vaan. Hän kuitenkin toteaa sen kannattavan tulevaisuudessa. Uralla vievät eteenpäin halu kehittyä sekä tuloshakuisuus (Kotijoukkue, i.a.).

3 ENSIASUNNON OSTAMINEN

Ensiasunto ostetaan oikeastaan ihan samalla periaatteella, kuin asuntosijoittaja ostaa viidennettä asuntoaan. Ensiasunto voi olla niin asunto-osake kuin kiinteistökin (Vero, 2021a). Asunto-osake tarkoittaa esimerkiksi kerrostalo- tai rivitalohuoneistoa ja kiinteistö esimerkiksi omakotitaloa.

Asunto-osakeyhtiölaissa (1559/2009, 1 luku 2 §) selitetään asunto-osakeyhtiön olevan yhtiö, jonka yhtiöjärjestyksen mukaan yhtiö omistaa ja hallitsee vähintään yhtä rakennusta tai sen osaa, jonka pinta-alasta yli puolet on määrätty osakkeenomistajien hallittaviksi asuinhuoneistoiksi. Ostaessa asunto-osakkeen ostajalle muodostuu siis oikeus hallita yhtiöjärjestyksessä määrättyä, eli hänen ostamaansa, huoneistoa (Minilex, i.a.). Asunto-osakkeen omistaja ei siis oikeastaan omista asuntoa, vaan vain hallintaoikeuden siihen (Koivumäki, 2020, s. 34). Samalla hänestä tulee yhtiön osakas ja hän on velvollinen vastaamaan omalta osaltaan yhtiön asioista (Minilex, i.a.). Koivumäen (2020, s. 34) mukaan asunto-osakeyhtiö on ilmiönä täysin ainutlaatuinen käytäntö ja käytössä kunnolla vain Suomessa, jossa taloyhtiöt ovat oikeasti osakeyhtiöitä ja niiden tiedot näkyvät yritystietojärjestelmässä.

Kiinteistönmuodostamislaisissa (554/1995, 1 luku 2 §) kiinteistöllä tarkoitetaan itsenäistä maaomistusta. Kiinteistökaupassa sovelletaan Suomen lain maakaarta (Koivumäki, 2020, s. 34). Kiinteistön ostaessa ostetaan siis tietty maa-alue, sisältäen alueella mahdollisesti olevat rakennukset, esimerkiksi omakotitalon (Minilex, i.a.). Voidaan todeta ostajan olevan kauppohen jälkeen yksin vastuussa kyseisestä kiinteistöstä, toisin kuin asunto-osakkeen ostaja.

Etenkin Suomessa ensiasunnon ostajalla on joitain etuuksia, mikäli ostaja täyttää johdannossa ilmi käyvät Veron sivuilta (2021a) löytyvät edellytykset ensiasunnon ostajalle. Nämä edellytykset täyttävän ostajan ei tarvitse maksaa varainsiirtovero asuntoa ostaessa. Muuten varainsiirtovero maksetaan aina kiinteistön, asunto-osakkeen tai muiden arvopapereiden kaupan yhteydessä (Vero, 2021b). Tämä varainsiirtovero on kiinteistön ja rakennusten, kuten omakotitalon, kauppahinnasta 4 %. Asunto-osakkeen varainsiirtovero on taas 2 % kauppahinnasta.

Toinen melko tunnettu ensiasunnon ostajia palveleva etuus on ASP. ASP tarkoittaa Asuntosäästöpalkkiolakiin perustuvaa järjestelmää, jonka tarkoitus on tukea rahallisesti nuoria ensiasunnon ostajia valtion toimesta (Valtiokonttori, 2021). Kyseisen tilin voi avata 15-39-vuotias nuori, joka ei ole aikaisemmin omistanut asuntoa. Eli kun nuori täyttää melkein samat

ensiasunnonostajan kriteerit, kuin Veron (2021a) sivustolla määritellään; erona on ainoastaan se, että ensiasunnon ostajan tulee olla täysi-ikäinen. Kun tilille on säästetty 10 % asunnon hinnasta, voi ensiasunnon ostaja saada pankilta ASP-lainan ensimmäisen oman asunnon ostopuhteen varten (Valtiokonttori, 2021). Lisäksi ASP-tilin ja -lainan etuuksia ovat muun muassa veroton korko ja lisäkorko. Lainan korko on myös alhaisempi kuin tavallisen asuntolainan. Lisäksi saatavilla on valtiontakaus sekä valtion korkotuki kymmeneksi vuodeksi.

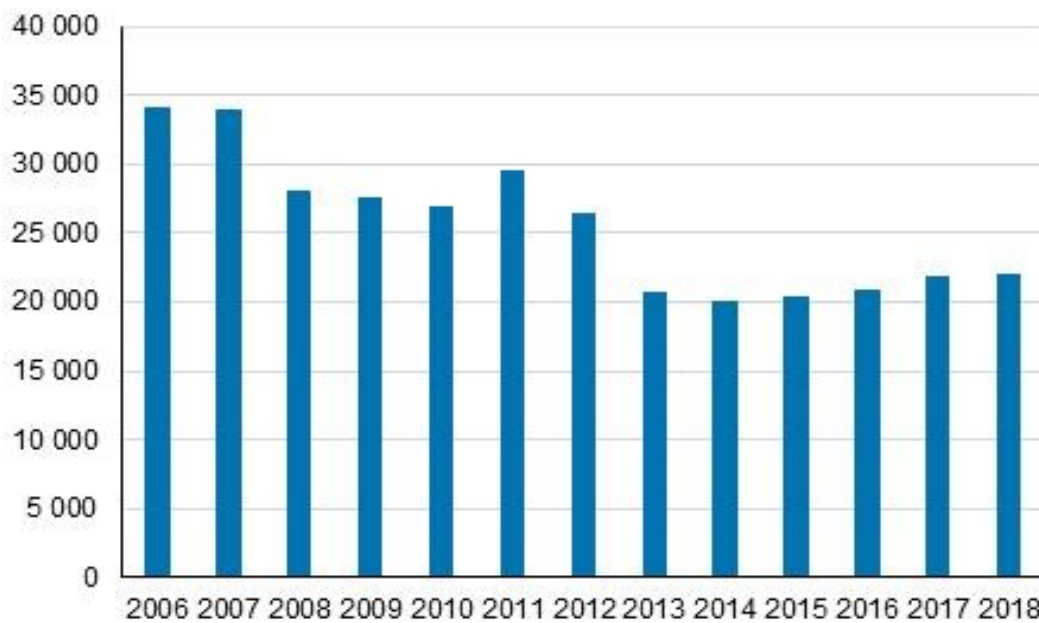
3.1 Ennalta löytyvät tiedot ensiasunnon ostamisesta

Tietoa ensiasunnon ostamisesta nykyisessä informaatiokulttuurissa löytyy paljon. Tietoa löytyy internetistä, mutta myös kirjastoista ja artikkeleista pilvin pimein. Koivumäen (2020, s. 49) mukaan asiakkaat ovat nykyään paljon tietoisempia ja valistuneempia, mikä johtuu todennäköisesti siitä, että tietoa on niin paljon saatavilla. Yleisin ja ensimmäinen lähde varmasti jokaiselle ensiasunnon ostajalle on pankkien sivut. Melkein jokaisen pankin verkkosivuilta löytyy jokin ensiasunnon ostajan opas tai ensiasunnon ostajille suunnattu kirjoitus, yleensä yhdistettynä pankin tarjoamiin palveluihin, kuten ASP-lainaan. Esimerkiksi Nordean, Osuuspankin (OP) ja Säästöpankin nettisivuilta löytyy ensiasunnon ostajalle tarkoitettu opas. Myöskin useimmat välitysluokkat ja rakennuttajat tarjoavat tällaista opasta tai suppeampaa vinkkilistaa sivuillaan. Esimerkiksi RE/MAXin, YIT:n, Kiinteistömaailman ja Huoneistokeskuksen sivuilta löytyy erilaisia julkaisuja ensiasunnon ostajille. Kiinteistömaailman (i.a.-b) sivuilla neuvotaan oman pankkikampanin sekä kiinteistönvälittäjän olevan tärkeimmät keskustelukumppanit ensiasunnon ostoprosessissa. Nämä edellä mainitut lähteet ovatkin helposti lähestyttäviä ehkä siksi, että tiedon etsijä voi luottaa tiedon oikeellisuuteen.

Erilaista kirjallisuutta löytyy myös aiheesta. Andrei Koivumäen (2020) kirjoittama Kodinostajan opas on esimerkiksi hyvin kattava ja selkokielineen opas, joka sopii niin ensiasunnon ostajalle kuin kokeneemmallekin ostajalle. Ensiasunnon ostajille suunnattuja oppaita löytyy myös paljon esimerkiksi opinnäytetöiden joukosta. Koska maailma muuttuu, niin kuin välitysalakin, on tärkeää katsoa lähteiden julkaisuaikaa, sillä muutamankin vuoden takainen tieto voi olla jo vanhaa tänä päivänä.

3.2 Ensiasunnon ostamiskulttuurin kehittyminen viimevuosina ja tulevaisuudessa sekä siihen vaikuttaneet tekijät

Vuonna 2019 ensiasunnon ostajia oli koko Suomessa yhteensä 21 490 ja ostajien keski-ikä oli 29,7 vuotta (Tilastokeskus, 2020). Vuosien 2013–2019 aikana ostajien määrä on pyörinyt 20 000–22 000 välissä. Seuraavassa kuviossa (2) esitetään ensiasunnon ostajien lukumäärien kehitykset vuosien 2006–2018 välillä.



Kuvio 2. Ensiasunnon ostajien lukumäärä 2006–2018 (Tilastokeskus, 2019).

Vuonna 2006 ja 2007 ostajien määrä oli hieman yli 34 000, jonka jälkeen vuosina 2008–2012 määrä on vaihdellut noin 26–29,5 tuhannen välissä. Keski-ikä on muutamia pieniä poikkeuksia lukuun ottamatta kasvanut hiljalleen vuoden 2006 ikävuodesta 27,7 asti (Tilastokeskus, 2020). Tämän perusteella voi todeta ensiasunnon ostajien keski-ikä kasvaneen 13 vuoden aikana tasan 2 vuotta. Tilastokeskuksen (2019) sivuilla korostetaan ensiasunnon ostajiin liittyvien lukujen ja tilastojen koskevan vain osakemuotoisia ensiasunnon ostajia, eli kiinteistömuotoisia ensiasunnon ostajia ei luvuissa ole huomioitu ollenkaan.

3.2.1 Asuntomarkkinoihin vaikuttaneet talouskriisit vuosina 2000–2022

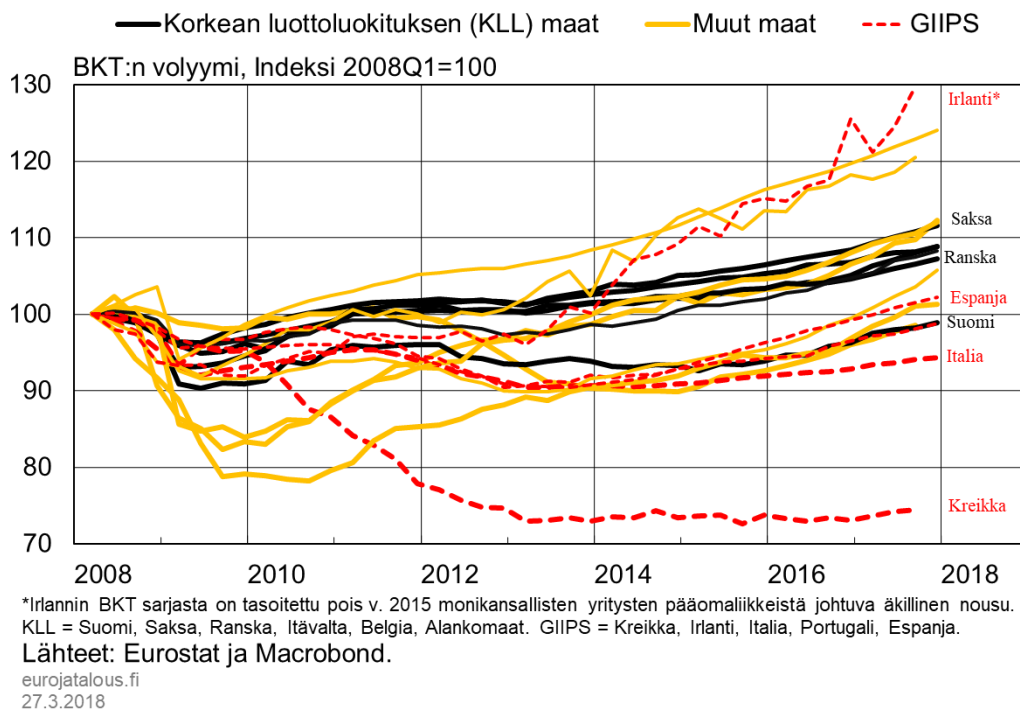
Koko maailmantalous ajautui pahimpaan finanssikriisiin 1930-luvun laman jälkeen (Eduskunta, 2008, s. 5). Kyseinen talouskriisi koski läheisesti juuri rahoitus- ja asuntomarkkinoita ja lähti liikkeelle Yhdysvalloista. Eeronen (2016, s. 4) pohtii asuntolainojen tarjonnan ja myöntämisen lisääntymisen vaikuttaneen myös asuntojen hintojen nousuun. Hän toteaa näin tapahtuneen, sillä asuntolainahakemusten määrä kasvoi ja yhä enemmän lainoista luokiteltiin subprimeluokkaan, eli tähän luokkaan sisältyi huonomman lainanmaksukyvyyn omaavat lainanottajat. Yhä useammat subprime-lainat olivat arvopaperistettuja ja niiden takaamisesta vastasi myöntävän pankin lisäksi monet sijoittajat ja investointipankit (Eduskunta, 2008, s. 6). Asuntolainojen arvopaperistaminen tarkoittaa niiden uudelleen rahoittamista muuttamalla ne vaihdantakelpoiksi arvopapereiksi, joita sijoittajat sitten ostavat (Kallio & Manninen, 2020).

Eerolan (2016, s. 5) mukaan yksittäisten pankkien asiakkaiden luottokelpoisuuden arviointi heikkeni, sillä ne pystyivät siirtämään lainan ja siihen liittyvän riskin toiselle taholle. Myös esimerkiksi eurooppalaiset rahoituslaitokset ostivat näitä arvopapereita, joten ongelma laajeni hyvin nopeasti myös muualle ympäri maailmaa (Eduskunta, 2008, s. 6). Tämä lainojen myöntäminen lisääntyi koko ajan, kunnes vuonna 2006 asiakkaat alkoivat ensimmäisiä kertoja laiminlyömään lainan takaisinmaksua, jopa heti lainan myöntämisen jälkeen (Eerola, 2016, s. 5). Todellinen kriisi alkoi, kun näiden maksujen laiminlyönti alkoi lisääntyä huomattavasti. Vuoden 2008 syksyllä kriisin karuimmat vaikutukset alkoivat näkyä koko maailman rahoitusmarkkinoissa ja taloudessa, kun markkinakorot nousivat, pörssikurssit laskivat ja monet suuret pankit joutuivat vaikeuksiin (Eduskunta, 2008, s. 5). Euroopassa vaikeudet näkyivät verotulojen laskuna, valtioiden menojen lisääntymisenä ja budjettien vajeena (Rissanen, i.a.). Tämän perusteella voidaan päätellä, että tämä finanssikriisi ja sitä edeltäneet tapahtumat ovat vaikuttaneet myös ensiasunnon ostajien määrään Suomessa. Kuvion 2 mukaan vielä 2007 ensiasunnon ostajien määrä oli yli 34 000 ja seuraavana vuonna määrä laski yhtäkkiä noin kuudella tuhannella.

Toinen huomattava vaihtelu ensiasunnon ostajien määrässä tapahtui vuosien 2010–2013 välillä. 2010 ensiasunnon ostajia oli 26 940, 2011 määrä nousi yhtäkkiä 29 523 ja taas 2012 määrä laski 26 488 (Tilastokeskus, 2020). Näiden jälkeen kuitenkin vuonna 2013 määrä laski taas vuoden 2008 tapaan noin kuudella tuhannella. Samoina vuosina Euroopassa oli käynnissä finanssikriisin jälkimaininkien jälkeinen velkakriisi (Rehn, 2020). Rissanen (i.a.) kirjoittaa joidenkin valtioiden velkaantuneen finanssikriisin jälkeen yrittäessään pelastaa pankkeja. Ongelmat alkoivat, kun vuonna 2009 paljastui Kreikan väärennelleen taloustilastojaan jo vuosia

(mt.). Tämä johti siihen, että sijoittajat eivät luottaneet Kreikan talouteen, jonka seurauksena sen täytyi maksaa yhä korkeampaa korkoa lainoistaan. Kreikalla ei tästä syystä ollut mahdollisuutta selvitä veloistaan. Tämän vuoksi Euromaat ja Kansainvälinen valuuttarahasto IMF alkoivat tukea vuodesta 2010 alkaen Kreikkaa satojen miljardien eurojen takuilla. Kreikan lisäksi myös muut euromaat tarvitsivat tuohon aikaan tukipaketteja, esimerkiksi Espanja, Irlanti, Kypros ja Portugali. Seuraavassa kuviossa (3) kuvataan eri euromaiden toipumista velkakriisistä.

Euromaiden välillä on suuria eroja kriisistä toipumisessa



Kuvio 3. Euromaiden kriisistä toipuminen (*Euro & Talous*, 27.3.2018).

Punaisen luokituksen ovat kuvion 3. mukaan saaneet GIIPS-maat, jotka olivat veloissa ja tarvitsivat apurahoja; Kreikka, Italia, Irlanti, Portugali ja Espanja. Mustan luokituksen on saanut niin sanotusti korkean luottoluokituksen maat, joita olivat Suomi, Saksa, Ranska, Itävalta, Belgia ja Alankomaat. Keltaiset käyrät kuvaavat muita euromaita. Kuvioista voidaan huomata, että Suomen toipuminen ei ole ollut erityisen nopeaa, vaan melko tasaista ja hidastakin. Velkakriisi ei selitä yhtä selvästi ensiasunnon ostajien määrän laskua, kuin finanssikriisi, mutta Suomen liittyttyä GIIPS-maiden auttamiseen, on sillä varmasti ollut jonkinlaisia vaikutuksia pankkien lainantokyykyyn. Velkakriisin jälkeen kuitenkin ensiasunnon ostajien määrät ovat olleet vain 20 000–22 000, mikä on huima reilun 12 000 henkilön lasku kymmenen vuoden takaisiin lukuihin.

Rehnin (2020) sanoin, olemme nyt uuden talouskriisin edessä: koronavirus iskee terveyden lisäksi myös maailmantalouteen. Hän lisää, että vaikka kriisi ei lähtenyt alun perin pankkijärjestelmästä, se on johtanut vakaviin ongelmiin myös rahoitusmarkkinoilla. Sariola ja Pönkä (2020, s. 3) kirjoittavat Suomen Pankin ennusteen mukaan, että koronakriisi ei ole yhtä syvä kuin finanssikriisi. Koronaviruksen aiheuttamat rajoitukset iskivät erikokoisiin yrityksiin lähes kaikilla toimialoilla, mikä puolestaan on johtanut riskiin konkurssista ja suurtyöttömyydestä (Rehn, 2020). Sariola ja Pönkä (2020, s. 3) mainitsevat kriisin jättävän todennäköisesti pitkäkestoisia arpia työllisyyteen. Rehn (2020) lisää, että rahapolitiikalla ja hallitusten toimilla voidaan kuitenkin kyetä ehkäisemään näitä ongelmia ja auttamaan elpymistä. Sariolan ja Pönkän (2020, s. 4) sanoin ennusteen mukaan nykyinen kriisi kuitenkin vain hidastaa talouden kasvua lähivuosina, mutta keskipitkällä aikavälillä talous palaa kriisiä edeltävään kasvuun.

Asuntokaupan kasvua on voinut seurata jo useamman vuoden ajan, mutta tällä hetkellä asuntokauppa käy niin sanotusti kuumana (Sortter, 2021). Laukkanen ym. (2021) toteavat, että kaupungistuminen ei ole pysähtynyt, mutta koronan ansiosta asuntomarkkinat ovat menneet uudenlaiseen suuntaan. Vielä ei tiedetä kuitenkaan pysyviä vaikutuksia, he pohtivat. Sortterin (2021) mukaan aikaisemmin oma asunto oli paikka, missä käytiin vain nukkumassa ja vaihtamassa vaatteet. Koronan ”ansiota” asunnosta tuli monelle paikka, missä vietettiin aikaa ympäri vuorokauden, hän pohtii. Etätyö kaksinkertaistui vuonna 2020, mikä vaikutti asumiseen liittyviin valintoihin esimerkiksi isompien asuntojen kysynnän kasvulla (Laukkanen ym., 2021). Myöskin pientalomarkkinat ovat saaneet vipinää. Vuoden 2021 aikana kiinnostus kaikkia asuntotyyppejä kohtaan kasvoi (Etuovi, 2022). Asuntomarkkinat ovat siis tällä hetkellä pisteessä, jossa oikeastaan kaiken kuntoiset, ikäiset ja tyyliset asunnot menevät kaupan. Vuonna 2020 kaupaksi menivät myös sellaiset asunnot, joita on ollut aikaisemmin hankala myydä (Sortter, 2021).

Kaikenlaisten asuntojen menekkiin vaikuttaa osittain myös se, että kysyntä on ollut suurempaa verrattuna asuntojen tarjontaan. Vuosien 2020 ja 2021 aikana on julkaistu vähemmän asuntojen myynti-ilmoituksia, kuin vuonna 2019 (Etuovi, 2022). Vähäisistä ilmoituksista huolimatta tällä hetkellä asunnolle löytyy kuitenkin reilu viikko nopeammin ostaja kuin vuosi sitten. Tästä voi päätellä, että koronan aiheuttamat vaikutukset kotien ostamiseen ovat olleet hyvin lyhyt aikaisia ja elpyneet nopeasti. Oikeastaan voidaan sanoa koronakriisin vaikutusten asuntomarkkinoihin olleen enimmäkseen positiivisia. Koronatilanteen helpottaessa ennustetaan hyvin nopeaa talouskasvua, jonka myötä jo vuosia matalalla ollut korkotasoa todennäköisesti

nostetaan (Sortter, 2021). Tämän voidaan todeta omalta osaltaan mahdollisesti vaikuttavan asuntojen myyntiin ja asunnon ostajien lainanottokykyyn tulevaisuudessa.

3.2.2 Vanhojen osakeasuntojen hintojen kehitys vuosina 2015–2021

Asuntojen hinnat ja niiden muutokset voivat vaikuttaa omalta osaltaan ensiasunnon ostajien määriin. Kuviossa 4. nähdään käyrät käytettyjen osakeasuntojen hintojen muutoksista vuosien 2015–2021 välillä.

Vanhojen osakeasuntojen hintojen kehitys kuukausittain suuralueilla 2015–2021M11, indeksi 2015=100

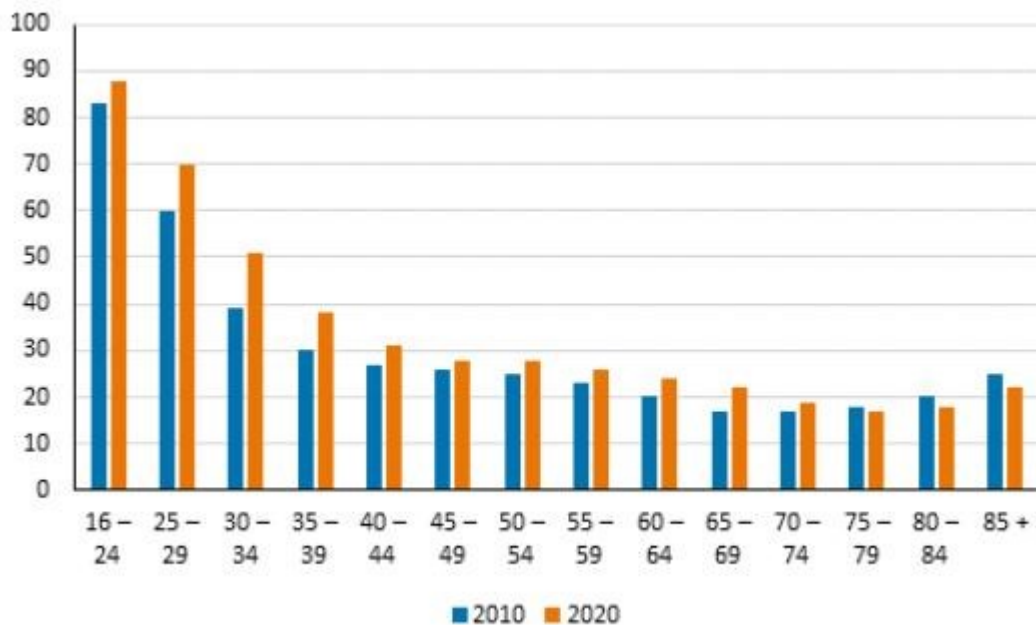


Kuvio 4. Vanhojen osakeasuntojen hintojen kehitys kuukausittain suuralueilla 2015–2021 (Tilastokeskus, 2021b).

Länsi- ja Pohjois-Suomi ovat kehittyneet tasaisesti pieniä muutoksia lukuun ottamatta. Etelä-Suomen asuntojen hinnat taas ovat jatkaneet nousuaan samalla, kun Idässä hinnat ovat laskeneet. Etelä-Suomessa asuntojen hinnat ovat nousseet indeksissä 15 yksikköä ja Itä-Suomessa laskeneet 20 yksikköä. Mielenkiintoista hintojen kehityksessä on myös melko rajut kuukausittaiset muutokset. Vuoden 2021 marraskuussa vanhojen osakeasuntojen hinnat nousivat suurissa kaupungeissa viime vuoteen verrattuna (Tilastokeskus, 2021b). Koko maassa hinnat nousivat myös 3,6 %. Tuossa kuussa tehtiin kuitenkin kiinteistönvälittäjien kautta 4 % enemmän vanhojen kerros- ja rivitaloasuntojen kauppvoja kuin edellisenä vuotena. On siis selvää, että asuntojen hinnat muuttuvat jatkuvasti, mutta se ei suoraan vaikuta ostettujen ja myytyjen asuntojen määriin.

3.2.3 Vuokra-asumisen helppouden viehätys omistusasumisen sijaan

Myllymäki ym. (2021, s. 20) laativat nuorten asumista koskevan kyselytutkimuksen, jonka mukaan vuokra-asuminen on yleistynyt 20–29-vuotiailla jopa 51 prosentista 59 prosenttiin vuosina 2005–2019. Myös Tilastokeskuksen (2021a) mukaan vuokralla asuminen on lisääntynyt 2010-luvun aikana. Tämä sama ilmiö on pääteltävissä kuviosta 2., jossa huomattiin ensiasunnon ostajien määrän laskeneen merkittävästi 2010-luvun alussa. Seuraavassa kuviossa (5) esitetään vuokralla asuvien määriä vuosien 2010 ja 2020 välillä.



Kuvio 5. Vuosina 2010 ja 2020 prosenttiosuus vuokralla asuvista samassa ikäryhmässä (Tilastokeskus, 2021a).

Kuviossa 5. on havaittavissa, että vuokralla asuminen on lisääntynyt eniten alle 40-vuotiaiden asutokunnissa verrattuna vuoteen 2010. Osuus on kuitenkin kasvanut myös 40–74-vuotiaiden keskuudessa. Tilastokeskuksen (2021a) mukaan itsenäisesti asuvien nuorten keskuudessa vuokra-asuminen on selkeästi yleisempää, kuin omistusasuminen. Kuviosta 5. näkee, että alle 25-vuotiaista lähes 90 prosenttia asuu vuokralla. Nuorten vaihtuvien elämäntilanteiden ja tiheiden muuttokertojen vuoksi vuokralla asuminen on helpompaa ja joustavampaa kuin omistusasuminen (Tilastokeskus, 2021a).

Kyselytutkimukseen vastanneista 1277 itsenäisesti asuvasta 20–29-vuotiaasta nuoresta 77 % asui vuokralla, mutta vain 52 % heistä piti vuokra-asumista itselleen sopivana asumismuotona

(Myllymäki ym., 2021, s. 20). Vastanneista 17 % asui omistusasunnossa ja loppujen asumismuoto oli jokin muu. Koko maassa vuokralla asui vuonna 2020 60 % 20–29-vuotiaista ja 24 % omistusasunnossa (Tilastokeskus, 2021a). Pääkaupunkiseudulla vuokralla asuminen oli huomattavasti yleisempää prosenttiluvun ollessa 67 ja omistusasujilla 18. Tähän ilmiöön vaikuttavat varmasti pääkaupunkiseudun korkeammat asuntojen hinnat, kuten edellisessä luvussa todettiin. Kyselyn (Myllymäki ym., 2020, s. 20) mukaan omistusasujat olivat myös tyytyväisempiä kuin vuokra-asujat asumiseensa. Kyselyssä selvisi myös, että kaksi kolmesta aikoo tulevaisuudessa ostaa oman asunnon (mts. 53). Tästä voi päätellä, että omistusasuminen ja asunnon omistaminen on useamman nuoren mieleen. Tutkimuksen kannalta mielenkiintoista ja tärkeää onkin, mitkä asiat vaikuttavat nuorten odottamiseen ja asunnon ostamisen lykkäämiseen.

3.3 Ensiasunnon ostoprosessi ja välittäjän työtehtävä kussakin vaiheessa

Asunnon ostaminen ja myyminen on hyvin jännittävä ja iso askel sekä taloudellisesti, että tulevaisuuden kannalta (Oikotie, 2020). Ammattitaitoinen kiinteistönvälittäjä on prosessissa hyvin tärkeässä roolissa, sillä näihin tapahtumiin liittyy yleensä myös suuri määrä monimutkaisia säännöksiä, vastuuta ja velvoitteita. Kiinteistönvälittäjän palveluiden käyttäminen asunnon myynnissä on arkipäivää, mutta asunnon ostaminen on yleensä totuttu tekemään itse (Remax.fi, i.a.). Nykyään kuitenkin yhä useampi ostaja harkitsee välittäjän käyttämistä juuri oikean asunnon löytämiseen. Asuntomarkkinoilla on myös paljon kohteita, jotka eivät ole julkisessa myynnissä. Yleensä nämä kohteet ovat kiinteistönvälittäjien tiedossa, minkä vuoksi voidaan todeta näiden tietojen edistävän etsimisvaihetta, vaikka muuten välittäjän apua ei kaipaisikaan. Kiinteistönvälittäjän tehtävänä on toimia ostoprosessissa asunnon ostajan apuna (mt.). Välittäjä hoitaa oikeastaan koko ostoprosessin sopivien asuntojen etsimisestä hintaneuvotteluihin ja kaupantekotilaisuuteen, samalla säästäten ostajan aikaa. Välittäjä ei kuitenkaan toimi täysin yksin tai tee päätöksiä, vaan pitää ostajan jatkuvasti ajan tasalla prosessin vaiheista. Välittäjä pitää myös huolen siitä, että kaikki asuntokauppaan tarvittavat asiakirjat ovat lainmukaisia.

Gassett (2020) totetaa ensiasunnon ostamisen olevan joskus jopa kaoottinen prosessi, minkä lopputuloksessa välittäjällä ja sen käytöksellä voi olla suuri merkitys. Hankin (2021) sanoin ostoprosessilla tarkoitetaan erilaisia vaiheita, joita asiakas käy läpi ostaessaan jotain. Hän toteaa yhä useamman asiakkaan johtavan ostamisprosessiaan itse, sillä kaikki tarvittava tieto löytyy helposti ja on kaikkien saatavilla. Hanki jakaa ostoprosessin viiteen erilliseen vaiheeseen, joita ovat: tarpeen tunnistaminen, tiedonhakuvaihe, vaihtoehtojen vertailu, ostopäätös ja

ostopäätöksen jälkeen. Koivumäki (2020, s. 11–94) jakaa asunnon ostoprosessin kolmeen erillaiseen vaiheeseen, joita ovat: kartoitusvaihe, etsimisvaihe ja ostoprosessi. Vaikka vaiheiden määrä on eri, vaiheet on nimetty eri tavoin, toinen on laadittu yleisesti ja toinen nimenomaan asunnon ostamisen näkökulmasta, on ne helposti yhdistettävissä toisiinsa. Hanki (2021) toteaa ostoprosessin vaiheiden erottamisen toisistaan hankalaksi käytännössä, sillä todellisuudessa asiakkaan ostoprosessi harvoin etenee näiden vaiheiden mukaan suoraviivaisesti.

Kartoitusvaiheessa Koivumäki (2020, s. 11) korostaa budjetin tärkeyttä; kotia tulisi etsiä oman budjetin ja nykyisen elämäntilanteen mukaan. Gassetin (2020) sanoin ostajan täytyy ymmärtää ennen kodin etsimistä, mitä hänellä on; säästöt sekä kuukausittaiset menot ja tulot, jotta kykenee arvioimaan minkä verran pystyy maksamaan lainaa takaisin kuukaudessa. Säästäminen on hyvä aloittaa ajoissa, jotta oman ensimmäisen asunnon saa ostettua heti, kun sitä tarvitsee (Nordea, i.a.). Koivumäki (2020, s. 12) mainitsee asunnon arvon määräytyvän hyvin pitkälti sijainnin sekä neliöiden mukaan. Hänen mukaansa tärkeimpiä kysymyksiä tässä vaiheessa ovatkin: kuinka paljon budjetti on sekä kuinka paljon tarvitsee huoneita ja neliöitä käyttöönsä.

Hanki (2021) toteaa ensimmäisen vaiheen eli tarpeen tunnistamisen olevan tärkein vaihe, sillä ilman tarvetta ei myöskään synny toimenpiteitä. Hän kirjoittaa asiakkaan yleensä itse tunnistavan tämän tarpeen, mutta joskus siihen voi vaikuttaa erilaiset tekijät, kuten markkinointi tai sosiaaliset tekijät. Oman asunnon tarve tuskin kasvaa hetken mielijohteesta hyvän markkinoinnin ansiosta, mutta sosiaaliset tekijät voivat vaikuttaa siihen paljonkin. Esimerkiksi tämän mielikuvan lailla: ystävät ostavat omia asuntoja, mutta itse asuu vielä vuokralla. Hanki (mt.) korostaa, että jokainen tunnistettu tarve ei kuitenkaan herätä ostotarvetta tai johda ostoprosessiin. Hän kirjoittaa tämän johtuvan esimerkiksi siitä, että ihminen voi kokea tarpeen saavuttamisen liian epätodennäköiseksi muun muassa korkean hinnan vuoksi. Edellä mainittu mielikuva sosiaalisten tekijöiden luomasta tarpeesta voi hyvinkin päättyä tällä tavoin, kun ajatus oman asunnon ostamisesta tuntuu loppujen lopuksi liian isolta investoinnilta.

Koivumäen (2020, s. 38) mukaan, kun oma budjetti on selkiintynyt, alkaa etsimisvaihe ja on aika kääntyä pankin puoleen neuvottelemaan lainasta. Hän mainitsee, että harva ostaa kotia täysin omilla säästöillä, minkä vuoksi pankkilaina on yksi olennaisimpia asioita asuntoa etsiessä. Gassetin (2020) mukaan kiinteistönvälittäjän täytyy tehdä ostajalle selväksi, että hänen täytyy saada lainalupa ennen kuin hänen tarjouksiaan otetaan vakavasti. Hän mainitsee myös, että tämän jälkeen on helpompi lähteä etsimään oikeaa kotia, kun tietää mihin omat

rahkeet riittävät. Gassetin mukaan välittäjän tulee kertoa myös ostajalle erilaisista mahdollisuuksista. Esimerkiksi hänen mielestään ensiasunnon ostajan tulisi saada tietää, että remppakohteen ostaminen voi säästää rahaa, mutta pidemmällä aikavälillä siihen voi kulua paljon enemmän aikaa ja rahaa kuin todellisuudessa kuvitteli.

Hankin (2021) mainitsemassa tiedonhakuvaiheessa asiakas etsii ja arvioi tietoa eri lähteistä ja vaihtoehtojen vertailu -vaiheessa asiakas arvioi löytämiään eri vaihtoehtoja verraten omiin tarpeisiinsa. Hän toteaa tiedonhaun tapahtuvan usein itsenäisesti asiakkaan toimesta ilman myyjän tai asiantuntija apua. Sopivan kohteen etsiminen tapahtuu Koivumäen (2020, s. 41) mukaan nykyään todella helposti internetin välityksellä. Verkosta löytyy yleisesti ottaen todella kattavat tiedot kohteista ja viralliset paperitkin voi skannata sähköiseen muotoon (mts. 42). Täysin näiden tietojen varassa ei kannata kohdetta kuitenkaan ostaa, mutta laajojen tietojen ansiosta näytöissä ei tarvitse rampata niin paljon. Kiinnostavien kohteiden välittäjät ovat yhteydessä myyjiin ja sopivat esittelyajankohdista ostajan puolesta (National Association Of Exclusive Buyer Agents, 2019). Välittäjät antavat myös kattavan informaatiopaketin kustakin kohteesta kertoen kaiken, mitä ostajan täytyy tietää.

Kun mielenkiintoinen kohde tai kohteita löytyy, voi alkaa itse ostoprosessi Koivumäen (2020) mukaan ja ostopäätösvaihe Hankin (2021) mukaan. Ennen tarjouksen jättämistä olisi hyvä kiinnittää huomiota muun muassa asunnon kuntoon, ikään ja tuleviin kustannuksiin (Koivumäki, 2020, s. 65). Asunto-osaketta ostaessa tulee kiinnittää huomio erityisesti myös taloyhtiössä tehtyihin ja tuleviin remontteihin, sillä osakkaat vastaavat myös näistä kuluista. Ostotarjouksen ehdot kannattaa miettiä tarkkaan, sillä kyseinen tarjous on sitova siihen merkittyyn voimassaoloaikaan asti, tai kun myyjä hylkää tai hyväksyy tarjouksen (mts. 68). Gassetin (2020) mukaan kiinteistönvälittäjän tehtävä on tässäkin vaiheessa neuvoa ja olla luotettava.

Kun ostotarjous hyväksytään alkaa kauppojen valmistelemisen. Välittäjän kanssa tehdyissä kaupoissa välittäjä hoitaa kaupan valmistelut pankkiaikatauluineen ja kauppakirjoineen (Gasset, 2020, s. 73–74). Kaupantekotilaisuudessa kauppakirjat allekirjoitetaan ja ostajan pankkihenkilö maksaa asunnon kauppahinnan myyjälle (mts. 76–77). Osakekirjan tai panttikirjojen siirrosta sekä kauppasumman maksun tarkastamisesta kaupantekotilaisuudessa vastaavat kiinteistönvälittäjä ja pankkivirkailija. Ensiasunnon ostajan puolesta täytyy toimittaa Verohallinnolle selvitys ensiasunnon ostajan verovapauden käytöstä; tästäkin vastaa kiinteistönvälittäjä. Voisi siis todeta, että välittäjän kanssa tehdyissä kaupoissa ostajan tai myyjän ei tarvitse osata kaupanteon kaikkia käänteitä, sillä kiinteistönvälittäjä auttaa heitä parhain mahdollisin tavoin.

Hanki (2021) toteaa ostopäätöksen jälkeisen vaiheen olevan erityisen tärkeä asiakkuuden jatkuvuuden kannalta. Hänen mukaansa asiakas vertailee ostettavaa tuotetta tai palvelua odotuksiinsa sekä toteutuneeseen, jonka mukaan tyytyväisyys tai tyytymättömyys syntyy. Hän mainitsee myös digiajan helpottavan asiakkaan kokemusten jakamista ja niiden leviämistä, joten tästäkin syystä asiakkaan tarpeisiin vastaaminen ja ostoprosessin loppuun vieminen on hyvin tärkeää. Kiinteistönvälittäjän on siis hyvä huomioida ensiasunnon ostaja myös kaupan teon jälkeen ja varmistaa, että kaikki on sujunut hyvin.

3.4 Yleisimmät ongelmat ja esteet ensiasunnon ostamisessa

Niemen (2017, s. 71) mukaan nuoret nähdään erityistä suojelua tarvitsevinä kuluttajina, sillä vähäisempi tieto ja elämänkyky heikentävät heidän kykyään tehdä harkittuja ja järkeviä päätöksiä. Voidaan siis todeta, että vähäisellä tiedolla voi olla vaikutus ensiasunnon ostossa ilmeneviin ongelmiin. Yleisimmät virheet, joita asuntokaupoissa tehdään, on asuntolainan kilpailuttamatta jättäminen, yli hinnalla ostaminen, asunnon kunnon tutkimatta jättäminen sekä taloyhtiön tulevien remonttien sivuuttaminen (Oikotie, 2019).

Yksi riski asuntoa ostaessa on yksityisten väliset kaupat. Tegelbergin (2021a) kirjoittamassa artikkelissa Mickelsson kertoo vuosittain tehtävän yksityisten kesken 8 000–10 000 kauppaa ja välittäjien avulla noin 80 000. Mickelssonin mukaan yksityisten solmimista kaupoista tehdään kuitenkin määrällisesti noin saman verran valituksia vuodessa, kuin välittäjien tekemistä kaupoista, mikä kertoo yksityisten kauppojen riskeistä. Tegelberg (mt.) kirjoittaa artikkelissaan Sariolan mukaan yleisimpiä ongelmia yksityisten kaupoissa olevan, että myyjä ei tiedä mitä kaikkea hänen pitää ostajalle luovuttaa ja kertoa tai ostaja ei osaa tulkita myyjän antamia tietoja tarpeeksi hyvin. Voidaan siis päätellä, että varsinkin ensiasuntoa ostava tai ensimmäistä kertaa asuntoa myyvä voivat niin sanotusti vaarantaa asuntokaupat omalla kokemattomuudellaan ja tietämättömyydellään.

Kempaksen (2020) mukaan asuntojen hinnat ovat kallistuneet etenkin pääkaupunkiseudulla, Tampereella ja Turussa eli ensiasunnon ostajalla pitäisi olla entistä enemmän rahaa säästössään. Kannisto ym. (2020) kirjoittavat yksiöiden hintojen kohonneen nopeammin kuin suurempien asuntojen. Kuviossa 4. nähtiin tämä samainen hintojen kehitys sekä myös osiossa 3.2.3. todettiin pääkaupunkiseudulla nuorten asuvan prosentuaalisesti enemmän vuokralla kuin omistusasunnoissa. Ali-Hokka ja Roslund (2020) kirjoittavat artikkelissaan Brotheruksen ja

Nurmesniemen olevan sitä mieltä, että palkkataso on myös pieni verrattuna asuntojen hintoihin. He kertovat Brotheruksen mukaan varallisuuserojen uhkaavan kasvaa Suomessa, mikäli entistä harvemmat pääsevät kiinni omaan asuntoon; Suomessa kun varallisuus on päällisin puolin kiinni asunnoissa. Lisäksi pankit ovat alkaneet noudattaa viranomaisten suosituksia asuntolainan omarahoitusosuudesta, mikä on johtanut rahoitusvaatimusten kasvuun (Niemi, 2017, s. 71). Jo itsessään tämä on voinut vaikuttaa ensiasunnon ostajien vähentyneeseen määrään.

Ali-Hokan ja Roslundin (2020) mukaan Voltti kuitenkin on sitä mieltä, että Suomessa voi saada asuntolainan hyvinkin helposti ilman suuria pääomia. Esimerkiksi ensiasunnon ostajan on mahdollista saada asuntolainalle valtioneuvoston takaus, jonka lisäksi puuttuvat vakuudet voi hankkia maksullisena luottolaitokselta. Ali-Hokan ja Roslundin mukaan Nurmesniemi on kuitenkin puolestaan sitä mieltä, että esimerkiksi kulttuuri- ja media-alan työntekijät tekevät heille rakasta työtä, mutta tienaa todella vähän, minkä vuoksi heidän on vaikea päästä kiinni omaan asuntoon. Nurmesniemi kokee, että varsinkaan nämä henkilöt eivät pysty ostaa omaa asuntoaan ilman perintöä tai takaajia, koska muuten joutuisivat elää älyttömän pienellä budjetilla noin 10–15 vuotta. Niemi (2017, s. 100) toteaaakin ensiasunnon ostajien auttamiseksi tarvittavan selkeää ohjausta luotonantoprosessissa. Hänen mielestään tulisi pohtia tarvitseeko ensikertalainen asuntoluottoon ja vakuusjärjestelyihin liittyen erillistä neuvontapalvelua vai riittääkö tärkeiden kohtien selittäminen.

Ali-Hokan ja Roslundin (2020) mukaan asuntosijoittajat etsivät samankaltaisia asuntoja kuin ensiasunnon ostajat: yksiöitä ja kaksioita hyvällä sijainnilla. He mainitsevat myös rakennusyritysten houkuttelevan sijoittajia asiakkaikseen, jolloin sijoittajilla on mahdollisuus iskeä ei vielä avoimessa myynnissä oleviin uudiskohteisiin. Tällaisessa kauppatilanteessa voi käydä niin, että sijoittaja sopii jo asuntokauppoja samaan aikaan, kun ensiasunnon ostaja vielä tutustuu taloyhtiön papereihin tai käy lainaneuvotteluissa.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Hirsjärven ym. (2009, s. 19) mukaan tutkimukseen ryhdytään usein silloin, kun tarvitaan uutta tietoa jostain aiheesta, eikä ongelma tule ratkaistuksi jokapäiväisen ajattelun pohjalta. He (s. 21) toteavat tutkimukseksi nimitettävän monenlaista toimintaa. Tutkimus voi olla heidän sanoin kartoittamista, tietojen keräämistä, luokittelua, tietojen esittämistä tai haastatteluaineistojen kuvauksia. He (s. 137) kirjoittavat tutkimuksella aina olevan jokin tarkoitus. Kananen (2008b, s. 79) kuvailee tarkoituksena olevan löytää niin luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa kun vain mahdollista. Hirsjärvi ym. (2009, s. 138) kuvailevat tarkoitusta luonnehdittavan neljällä eri piirteellä: kartoittava, selittävä, kuvaileva ja ennustava. Kartoittava tutkimus tarkoittaa, että etsitään uusia näkökulmia ja ilmiöitä sekä kehitetään hypoteeseja aiheesta (mts. 138). Selittävä tutkimus etsii selitystä tilanteelle tai ongelmaan, ja tunnistaa niiden syy-seuraussuhteita. Kuvailevassa tutkimuksessa etsitään tarkkoja kuvauksia ja piirteitä tutkittavista henkilöistä, tapahtumista tai tilanteista (mts. 139). Ennustava puolestaan nimensä mukaisesti ennustaa tutkittavasta ilmiöstä johtuvia tapahtumia tai ihmisten toimintoja. Hirsjärvi ym. (s. 138) kuitenkin huomioivat, että yhteen tutkimukseen voi sisältyä useampiakin tarkoituksia ja tarkoitus voi jopa muuttua tutkimusprosessin edetessä.

4.1 Tutkimusmenetelmät

Heikkilän (2014, s. 12) mukaan tutkimus on luova prosessi. Hän toteaa, että siinä voi käyttää hyödyksi joko olemassa olevaa tietomateriaalia tai empiiristä eli havainnoivaa tutkimusta. Tutkimukset siis luokitellaan teoreettiseen tai empiiriseen tutkimukseen. Molemmat näistä tutkimuksista ovat tieteellisiä, mikäli täyttävät niille asetetut vaatimukset (Hirsjärvi ym., 2009, s. 21). Vilka (2021, Teoreettinen viitekehys, mallit, käsitteet ja määritelmät -luku) kirjoittaa tieteellisessä tutkimuksessa uutta tietoa etsittävän teorian pohjalta. Hänen mukaansa hyvässä tieteellisessä tutkimuksessa tutkija on käyttänyt tiedeyhteisön hyväksymiä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä. Näin hän kertoo tutkijan osoittavan tutkimuksensa teon ja tutkimustulosten johdonmukaista hallintaa.

Teoreettisessa tutkimuksessa ei tutkita suoraan tutkimuskohdetta, vaan kohdetta pyritään tutkimaan aiemman tutkimuskirjallisuuden eli teorian avulla (Koppa, 2015). Edellä mainittujen kartoittavan, kuvailevan, selittävän ja ennustavan tutkimuksen lisäksi Heikkilä (2014, s. 13–14) jakaa empiiriset tutkimukset eri tyyppeihin, joiden mukaan tutkimus voi olla: kokeellinen,

intensiivinen tai ekstensiivinen. Toiminta-, evaluaatio-, poikkileikkaus-, ja pitkittäistutkimus ovat myös hänen mukaansa empiirisiä tutkimuksia.

Kanasen (2008a, s. 18) mukaan yksinkertaisin ja yleisin tutkimusmenetelmien jaottelu on kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus on tilastollista tutkimusta, jonka avulla pyritään selvittämään lukuihin perustuvia kysymyksiä (Heikkilä, 2014, s. 15). Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus taas puolestaan keskittyy ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään sen käyttäytymistä sekä päätösten syitä (mts. 16). Yleensä näiden kahden tutkimuksen suhde kuvataan vastakkainasettelulla tai siten, että laadullinen tutkimus toimii kritiikkinä määrälliselle tutkimukselle (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 72). Kananen (2008a, s. 24) kirjoittaa laadullisen tutkimuksen olevan sanoja ja lauseita, kun taas määrällinen tutkimus perustuu lukuihin. Hän (s. 26) toteaa laadullisen tutkimuksen voivan toimia myös jatkona määrälliselle tutkimukselle, mikäli tarvitaan tutkimustulosten syvällisempää tulkintaa ja ymmärtämistä. Hirsjärvi ym. (2009, s. 136–137) toteavatkin, että menetelmät ovat enemmän toisiaan täydentäviä, kuin kilpailevia ja niitä voidaan käyttää myös rinnakkain. He kirjoittavat kuitenkin, että näitä tutkimuksen lähestymistapoja on vaikea erottaa toisistaan.

Kuten edellä mainittiin, määrällistä ja laadullista tutkimusmenetelmää on mahdollista käyttää myös samassa tutkimuksessa. Tässä tapauksessa on kyse monimenetelmäisestä tutkimuksesta eli triangulaatiosta (Kananen, 2008a, s. 25). Triangulaatio eli menetelmien yhdistäminen voi käsittää myös metodin sisäistä yhdistelyä, esimerkiksi yhdistäessä aineiston hankinnassa kyselyä sekä havainnointia (Kananen, 2008b, s. 84).

Vilkan (2021, Menetelmän erityispiirteet -luku) mukaan laadulliseen tutkimukseen kuuluu aina kysymys: mitä merkityksiä tutkimuksessa tutkitaan? Käytännössä tämä tarkoittaa hänen mielestään sitä, että tutkija ymmärtää, tutkiiko kokemuksiin vai käsityksiin liittyviä merkityksiä. Hirsjärvi ym. (2009, s. 161) toteavat, että laadullisessa tutkimuksessa pyritään löytämään tai paljastamaan tosiasioita jo olemassa olevan tiedon sijaan. Tuomi ja Sarajärvi (2018, s. 23) ovat kuitenkin sitä mieltä, että teorian merkitys on tässä tutkimuksessa tärkeä, joten sitä tarvitaan joka tapauksessa tutkimustekstissä. Tutkimuksen kohderyhmä on yleensä vain pieni, mutta ne pyritään tutkimaan ja analysoimaan mahdollisimman tarkasti (Heikkilä, 2014, s. 16). Hirsjärvi ym. (2009, s. 182) korostavat, kuinka aineiston mukaan ei kuitenkaan pidä tehdä yleistäviä päätelmiä, vaikka tietenkin alkuperäinen aristoteelinen ajatus kulkee mukana; yksilössä toistuu yleinen. Vilka (2021, Tutkimusaineiston määrä: koolla ei ole väliä -luku) toteaa myös, että laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistettävyyteen, toisin kuin määrällisessä. Laadullisen

tutkimuksen pienet aineistot eivät myöskään mahdollista luotettavasti määrällisen tutkimuksen tilastollisia menetelmiä (Kananen, 2008a, s. 29). Vilkan (2021, Tutkimusaineiston määrä: koolla ei ole väliä -luku) mukaan tutkimusaineiston kokoa ei säätelekään sen määrä, vaan nimenomaan sen laatu. Hän toteaa laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteena olevan tutkimusaineiston apu asian ymmärtämisessä. Laadullisessa tutkimuksessa onkin tärkeää, että tutkimuksen kohderyhmä tietää tutkittavasta aiheesta ja ilmiöstä mahdollisimman paljon tai omaavat kokemusta siitä (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 98). Tiedonantajien valinta ei siis voi olla satunnaista vaan harkittua.

Kvalitatiivinen tutkimus sopii Heikkilän (2014, s. 16) mukaan esimerkiksi markkinoinnin tai tuotekehittelyn avuksi, mutta myös toiminnan kehittämiseen, erilaisten vaihtoehtojen etsimiseen ja sosiaalisten ongelmien tutkimiseen. Kananen (2008a, s. 30–32) luettelee tilanteita, joihin kvalitatiivinen tutkimus sopii parhaiten: ilmiöstä halutaan syvälinen näkemys tai hyvä kuvaus, ilmiöstä ei ole ennestään tietoa, teorioita tai tutkimuksia, tai kun käytetään triangulaatiota.

Hirsjärvi ym. (2009, s. 191–192) toteavat määrällisellä ja laadullisella tutkimusmenetelmällä olevan samoja piirteitä, vaikka ovatkin erilaisia muun muassa tarkastelukohteiden perusteella. Yhteistä heidän mukaansa on nimenomaan aineistonkeruumenetelmät, kuten kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumenttien käyttö. Edellä mainitut neljä aineistonkeruumenetelmää, ovat myös Tuomen ja Sarajärven (2018, s. 83) mukaan yleisimpiä etenkin laadullisessa tutkimuksessa, mutta toteavat niitä käytettävän myös määrällisen tutkimuksen aineistona. He tuovat kuitenkin esille, että menetelmiä voi käyttää joko vaihtoehtoisesti, rinnan tai yhdisteltynä riippuen tutkittavasta ongelmasta tai tutkimusresursseista. Heikkilä (2014, s. 16) toteaa määrälliseen tutkimukseen voivan hankkia tietoa itse keräämisen lisäksi myös erilaisista tilastoista ja rekistereistä. Tilastojen ja rekistereiden lisäksi tutkimuksen valmiita aineistoja voi olla esimerkiksi kirjeet, päiväkirjat ja omaelämäkerrat (mts. 16). Havainnointi tarkoittaa kohderyhmän tarkkailua (Hirsjärvi ym., 2009, s. 183). Tällä menetelmällä saadaan suoraa tietoa kohteen tai kohderyhmän toiminnasta ja käyttäytymisestä (mts. 213). Havainnointi on kuitenkin työläs menetelmä ja kritisoitu, sillä havainnoija voi vaikuttaa tilanteeseen negatiivisesti, minkä vuoksi kysely ja haastattelu menetelmänä on usein suositumpi.

Kyselyä ja haastattelua käytetään tutkimuksessa, kun halutaan tietää, mitä ihminen ajattelee ja miksi toimii niin kuin toimii (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 84). Kyselylomake on etenkin yleensä määrällisessä tutkimuksessa käytetty aineistonkeruumenetelmä (Vilka, 2021, Kyselylomakkeen suunnittelu ja testaus -luku). Hirsjärvi ym. (2009, s. 195) pitävät kyselyn etuina sen

tehokkuutta ja sitä, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto monien kysymysten sekä monien vastaajien ansiosta. Kyselyn heikkouksiksi he mainitsevat puolestaan aineiston pinnallisuuden ja vaatimattomuuden. Vastausvaihtoehtojen onnistumiseen, vastaajien panostukseen ja väärinymmärryksiin on myös vaikea puuttua heidän mukaansa. Kun haastattelija ei ole avustamassa ja valvomassa kyselyyn vastaamista, voidaan helposti valita esimerkiksi 'en osaa sanoa' -vaihtoehto tai jätetään vastaamatta kokonaan (KvantiMOT, 2011). Kyselystä käytetään kyselyn toteutustavan mukaan nimityksiä postikysely, informoitu kysely tai joukkokysely (Vilkkä, 2021, Tutkimusaineiston keräämisen tavat -luku). Joukkokyselyllä tarkoitetaan usein gallup -kyselyä ja postikyselyllä nimensä mukaisesti postitse tai esimerkiksi sähköpostitse lähetettyä kyselyä. Informoidussa kyselyssä haastattelija vie ja noutaa lomakkeet henkilökohtaisesti, jolloin hän voi myös tarkentaa kysymyksiä tutkittavalle (Heikkilä, 2014, s. 17). Viime vuosina Heikkilän (mt.) mukaan internetin kautta tehtävät kyselyt ovat myös yleistyneet. Internetlomaketta voidaan kuitenkin käyttää hänen toteamuksensa mukaan sellaisen tutkittavan joukon tutkimiseen, joissa jokaisella jäsenellä on mahdollisuus internetin käyttöön.

Ruusuvuori ja Tiittula (2005, s. 23) kuvailevat haastattelulla olevan tietty päämäärä, vaikka se voikin muistuttaa spontaania keskustelua. Haastattelu on Hirsjärven ym. (2009, s. 204) mukaan ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, sillä siinä ollaan suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Haastattelun merkittävimpana etuna pidetään sen joustavuutta (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 85). Joustavassa haastattelussa kysymykset voidaan esittää keskusteluun sopivassa järjestyksessä ja haastattelija voi toistaa tai selventää kysymyksiä. Haastateltavat on myös helppo tavoittaa myöhemminkin, mikäli tutkija tarvitsee esimerkiksi lisää aineistoa tutkimukseen (Hirsjärvi ym., 2009, s. 205–206). Haastattelussa kuitenkin tärkeintä on hankkia mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta asiasta (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 85). Hirsjärvi ym. (2009, s. 205–206) toteavat haastattelun kuitenkin vievän aikaa ja haastattelutilanne voi olla haastateltavalle niin epäaito, että se vaikuttaa vastauksiin. Vastausten luotettavuuteen voi vaikuttaa heidän mukaansa myös eräänlainen sosiaalinen paine vastata kysymyksiin tietyllä tavalla.

Tutkimushaastattelut jaotellaan kolmeen: lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu (Hirsjärvi ym., 2009, s. 208–209). Lomakehaastattelulla tarkoitetaan strukturoitua eli jäseneltyä haastattelua, jossa kysymykset etenevät tietyssä järjestyksessä lomaketta apuna käyttäen. Tämä haastattelulomake luodaan teorian pohjalta samoin kuin lomakekysely (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 87). Yleensä tätä haastattelun menetelmää käytetään määrällisessä

tutkimuksessa, mutta sitä on mahdollista käyttää hyväksi myös laadullisessa tutkimuksessa esimerkiksi jaottelomalla haastatellut henkilöt laadullisiin luokkiin. Vilkan (2021, Tutkimushaastattelu aineistona -luku) mukaan avoin haastattelu eli syvähaastattelu tarkoittaa tutkittavasta aiheesta keskustelua jopa useita kertoja, ilman tiettyjä teemoja tai kysymyksiä. Syvähaastattelusta voidaan käyttää myös nimitystä keskustelunomainen haastattelu (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 88). Haastattelijan on tarkoitus selvittää haastateltavan tunteita, mielipiteitä, ajatuksia ja käsityksiä keskustelun aikana (Hirsjärvi ym., 2009, s. 209). Aiheen on myös mahdollista muuttua keskustelun edetessä. Teemahaastattelua voidaan puolestaan ajatella lomake- ja avoimen haastattelun välimuotona (mts. 208). Teemahaastattelussa on tyypillisesti tiedossa läpi käytävät teema-alueet, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuu. Tällaisen haastattelun tavoitteena on Vilkan (2021, Tutkimushaastattelu aineistona -luku) mukaan se, että haastateltava voi antaa oman kuvauksensa valituista teemoista ja teemat käsitelläänkin jokaisen haastattelun kannalta luontevassa järjestyksessä. Teemahaastattelun voitaisiin siis myös sanoa etenevän keskustelun omaisesti, kuten avoin haastattelukin. Teemahaastattelusakaan ei voi kuitenkaan kysyä ihan mitä tahansa, vaan siinä tavoitteena on saada vastauksia tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 88).

4.2 Tutkimusprosessi

Tutkimuksen toteutustapa määritellään menetelmän ja aineistonkeruutavan lisäksi tutkimuskohderyhmän mukaan. Perusjoukko tarkoittaa tutkimuksen kohteena olevaa joukkoa, josta tietoa halutaan (Heikkilä, 2014, s. 12–13). Jos tutkimus on kokonaistutkimus, tutkitaan koko perusjoukko. Tässä tapauksessa tutkittaisiin siis kaikki kohderyhmään kuuluvat ensiasunnon ostajat Suomessa. Osatutkimus taas tarkoittaa otantatutkimusta, eli perusjoukosta vain tietty otos tutkitaan (mt.). Tämän tutkimuksen kannalta resurssit eivät riitä kaikkien mahdollisten kohderyhmään kuuluvien ensiasunnon ostajien tutkimiseen, joten tutkimus suoritetaan osatutkimuksena.

Tämän tutkimuksen menetelmäksi valikoitui määrällisen ja laadullisen menetelmän yhdistelmä eli triangulaatio. Määrälliseen tutkimusmenetelmään päädyttiin, sillä tutkimukseen haluttiin kerätä yleistettävää tietoa otokselta, jonka suuruutta ei ennestään tarkkaan tiedetty. Tällä tiedolla pyrittiin keräämään ikään kuin yleiskuva välittäjien toiminnasta ensiasunnon ostajien näkökulmasta sekä muista ensiasunnon ostoon liittyvistä tekijöistä. Tämän lisäksi tutkimuksessa haluttiin kerätä myös tarkempaa ja yksityiskohtaisempaa tietoa, jotta voitaisiin ymmärtää mitä

tarpeita, ajatuksia ja tunteita tutkittava käy läpi ensiasunnon ostoprosessissa. Tämän vuoksi päädyttiin käyttämään myös laadullista tutkimusmenetelmää. Myös Kananen (2008a, s. 118) kirjoitti kvantitatiivisen tutkimuksen tuovan laajuutta ja kvalitatiivisen puolestaan syvyyttä. Tämän tutkimuksen tarkoitusta voisikin luonnehtia Hirsjärven ym. (2009, s. 138) mainitsemien neljän piirteen perusteella selittäväksi. Tämä valinta perustuu siihen, että tässä tutkimuksessa pyritään löytämään syy-seuraus-suhteita ensiasunnon ostajan ja kiinteistönvälittäjän väliltä.

Tutkimuksessa käytetään tutkimusta varten kerättyä aineistoa. Tällaista aineistoa Heikkilä (2014, s. 13) kuvailee primaariseksi. Tämän tutkimuksen aineisto kerättiin käyttäen kyselyä ja haastattelua rinnakkain. Kysely toteutettiin internetkyselynä ja haastattelu taas toteutettiin telemahaastatteluna. Tutkimuksen internetkysely toteutettiin 2.2.-16.2.2022 välisenä aikana. Tutkimus jaettiin sekä sosiaalisessa mediassa nettilinkin avulla, että toimeksiantajan antamille yhteystiedoille henkilökohtaisena linkkinä sähköpostitse. Tällaiseen kyselyyn päädyttiin, sillä tavoitteena oli saada noin 100 vastausta, eikä toimeksiantajalla ollut mahdollista antaa niin monen entisen asiakkaansa yhteystietoja. Internetkysely todettiin myös aikatauluun nähden helpoimpana ja nopeimpana tapana saavuttaa tarpeeksi suuri määrä oikeaa kohderyhmää. Tutkimuksessa haluttiin kerätä myös mahdollisimman monipuolista tietoa erilaisista ensiasunnon ostoon liittyvistä kokemuksista, joten otokseen haluttiin myös sellaisia vastaajia, jotka eivät olleet välittäjän kautta asuntoaan ostaneet.

Nettilinkki kyselyyn jaettiin opinnäytetyön tekijän toimesta hänen omalla Facebook seinällään ja Instagram-sivullaan story-osiossa 2.2. Muistutus vastaamisesta julkaistiin kummallakin sivulla 7.2. ja 11.2. Tämän lisäksi opinnäytetyön tekijän ystävä jakoi julkaisun kyselystä omalla Instagram-sivullaan kerran sekä toimeksiantaja julkaisi linkin ja tiedon kyselystä omalla Facebook-sivullaan kerran. Instagramissa näillä jokaisella story-julkaisulla näyttökertoja kertyi vaihdellen 300–400. Facebookissa katselukertoja ei ollut saatavilla. Sosiaalisen median lisäksi tekijän ystävät jakoivat linkkiä ensiasunnon ostaneille tutuilleen, joiden kautta vastauksia tuli noin 10. Toimeksiantajan antamia yhteystietoja oli yhteensä 15, jotka olivat kaikki vuonna 2021 ensiasuntonsa ostaneita vanhoja asiakkaita. Henkilökohtainen linkki lähetettiin näille kaikille 11.2. ja muistutus 14.2.

Kyselystä saadut tulokset analysoitiin Webropolin sivustolla, missä kyselykin alun perin luotiin ja toteutettiin. Siellä vastauksien kuvaajat pystyttiin muokkaamaan erityyliksi helpottaakseen erilaisten tietojen lukemista. Lisäksi sivustolla oli helppo suodattaa tietoja esimerkiksi sen mukaan, oliko ensiasunnon ostanut vai ei. Näin ollen tietojen lukeminen helpottui ja saatiin

tutkimuksen kannalta oikean otoksen vastaukset näkyviin. Webropolin lisäksi käytössä oli Excel-taulukkolaskentaohjelma, jonka avulla muun muassa muutettiin avointen ja sekamuotoisten kysymysten tekstimuotoiset vastaukset luvullisesti luettaviksi, sekä mahdollisiksi kaavi-oiksi.

Haastattelut toteutettiin samaan aikaan kyselyn ollessa avoinna, tarkalleen ottaen 6.–16.2.2022 välillä viidelle eri henkilölle. Haastateltavat valikoituivat ensiasunnon ostotapansa ja -aikansa mukaan opinnäytetyön tekijän lähipiiristä. Haastateltavia valitessa pyrittiin ottamaan huomioon mahdollisimman erilaiset kokemukset ensiasunnon ostosta. Teemahaastatteluun päädyttiin, sillä aiheesta ei ollut tarpeen tehdä syvähaastattelua, mutta lomakehaastattelu olisi ollut liikaa internetkyselyn kaltainen. Haastattelussa käsiteltiin viittä eri aihetta ja jokainen haastattelu kesti vaihdellen 30–60 minuuttia. Haastatteluissa tarkoitus oli antaa haastateltavalle puheenvuoro kertoa omin sanoin ensiasunnon ostoprosessistaan, jonka lisäksi haastattelija piti huolen, että kaikki tarvittava tieto tulee käsitellyksi lisäkysymysten avulla.

Vilkan (2021, Tutkimushaastatteluiden keräämisen pulmat ja ratkaisut -luku) mukaan analysoitava aineisto on laadullisessa tutkimuksessa aina kuva- tai tekstimuodossa. Tutkimusaineiston muuttamista tekstiksi hän määrittelee litteroinniksi. Litteroitaessa tekstin tulee vastata täysin haastateltavien puheita ja merkityksiä, eli puhetta ei saa tämän prosessin aikana muuttaa (Vilka, 2021, Tutkimushaastatteluiden keräämisen pulmat ja ratkaisut -luku). Tämän tutkimuksen haastatteluista aineisto taltioitiin muistiinpanojen muodossa anonyymisti eli niin, että haastattelumuistiinpanoista ei haastateltavia henkilöitä voida tunnistaa. Aineiston analysointia aloittaessa ensimmäisenä tulisi tarkastaa tiedot, eli puuttuuko jotain olennaisia tietoja tai sisältyykö aineistoon jotain virheitä (Hirsjärvi ym., 2009, s. 221). Tämän tutkimuksen haastattelumuistiinpanot tarkastettiin sen osalta, että jokaisesta haastattelusta oli saatu taltioitua kaikki tarvittavat tiedot ja että haastatteluista saatujen tietojen laadut vastasivat kutakuinkin toisiaan. Aineistojen analysoiminen ja kirjoittaminen opinnäytetyöhön toteutui teemoittain rinnakkain kyselyn tulosten kanssa. Sisällön analyysin tavoitteena on kuvata aineistoa sanallisesti, tiivistetysti ja yleisessä muodossa (Kananen, 2008a, s. 94). Hirsjärvi ym. (2009, s. 225) toteavat, että kaikkea materiaalia ei ole kuitenkaan tarpeen analysoida. Siispä analysoitavaksi päätyivät merkittävimmät ja tärkeimmät tiedot.

4.3 Tutkimuksen laatiminen

Vilkan (2021, Kyselylomakkeen suunnittelu ja testaus -luku) mukaan kyselylomakkeen suunnittelu on etenkin määrällisen tutkimuksen tärkein asia. Huolellinen suunnittelu ja testaus voivat vaikuttaa jopa hyvin ratkaisevasti koko tutkimuksen onnistumiseen (KvantiMOT, 2010). Vilkan (2021, Teoriasta kyselylomakkeeksi -luku) mukaan kysymykset tulee valita teoreettiseen viitekehykseen perustuen eli niitä ei voi laatia mielivaltaisesti. Heikkilä (2014, s. 47) toteaa hyvän kyselylomakkeen olevan selkeä, siisti ja houkutteleva, jossa kysymykset etenevät loogisesti. Lomake ei saa olla hänen mukaansa liian pitkä ja alkuun on hyvä sijoitella helppoja kysymyksiä, jotka herättävät vastaajan mielenkiinnon. Ylipitkä kysely saattaa karkottaa vastaajia, minkä vuoksi itsenäisesti vastattavien kyselyiden vastausaika ei saisi ylittää 15–20 minuuttia (KvantiMOT, 2010). Internetlomakkeen laatimisessa tulee siis kiinnittää huomiota etenkin tekniseen toteutukseen, siihen miten estetään kohderyhmään kuulumattomien vastaaminen, ja että yksi henkilö ei pysty vastaamaan useaan otteeseen (Heikkilä, 2014, s. 17).

Kyselylomake voi sisältää monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä tai näiden kahden yhdistelmäkysymyksiä (Vilkka, 2021). Monivalintakysymyksissä annetaan valmiit vastausvaihtoehdot, jolla tavoitellaan kysymysten vertailukelpoisuutta. Avoimet kysymykset voivat olla laajempia ja vapaampia kuin monivalintakysymykset, sillä niiden tarkoitus on saada vastaajilta spontaaneja mielipiteitä ja huomioita esimerkiksi aiheista, mitä kyselyn laatija ei ole huomannut kysyä. Avoimien kysymyksiä ongelmaksi yleensä ilmenee vastausten luokittelun vaikeus ja vastaamattomuus (Heikkilä, 2014, s. 47–48). Täysin avoimia kysymyksiä suositellaankin käyttämään harkiten ja vain silloin, kun niiden käytölle on painava syy (KvantiMOT, 2010). Kaikki vastaajat eivät vastaa avoimiin kysymyksiin tai vastaustavat vaihtelevat huomattavasti. Toisaalta jos vastaajajoukko tunnetaan entuudestaan hyvin aktiivisiksi ja sanavalmiiksi, voi avointen kysymysten käyttö olla perustelua. Sekamuotoisissa kysymyksissä on aina valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi yksi tai useampi avoin kysymys (Vilkka, 2021, Kyselylomakkeen suunnittelu ja testaus -luku).

Tutkimuskysymyksiä yleisesti miettiessä tulisi aina laatia sellaisia kysymyksiä, joissa kysytään kerrallaan vain yhtä asiaa (Vilkka, 2021, Tutkimushaastatteluiden keräämisen pulmat ja ratkaisut -luku). Kysymykset eivät siis saa olla liian pitkiä ja kielen täytyy olla yksinkertaista sekä täsmällistä, että vastaajat ymmärtävät kysymykset mahdollisimman samoin. Kyselylomaketta tulisi myös antaa tarkistettavaksi esimerkiksi tutkimuksen ohjaajalle tai jopa ulkopuolisellekin henkilölle (KvantiMOT, 2011). Lopullista versiota tulisi myös testata useaan otteeseen itse

sekä pienen testiryhmän kesken, jotta voidaan varmistua lomakkeen toimivuudesta ja kysymysten ymmärrettävyydestä.

Kysely (liite 3) luonnosteltiin Webropol -ohjelmalla hyvissä ajoin ennen opinnäytetyön varsinaisen kirjoittamisen aloittamista. Kyselyn laatimista aloitellessa moni kysymyksistä oli avoimia. Tutkittava aihe tuntui hyvin henkilökohtaiselta, jonka vuoksi valmiiden vastausvaihtoehtojen antaminen tuntui haastavalta. Muutamien kanssa keskustelun jälkeen sekä teorian pohjalta tultiin siihen tulokseen, että avoimet kysymykset niin suuressa määrin eivät ole kannattavia. Lopulta täysin avoimiksi kysymyksiksi päättyi sellaiset, joissa vastaaja voisi antaa haluamaansa lisätietoa ja ajatuksia aiheesta. Esimerkiksi millaista apua olisit kaivannut ensiasunnon oston yhteydessä? Muuten kyselyyn päättyi tasapuolisesti monivalinta- ja sekakysymyksiä. Suurin osa kyselystä suunniteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, jolla varmistettiin, että kyselyssä kysytään oikeasti kaikkia heidänkin kannaltaan tarpeellista. Kysymykset ja vastausvaihtoehdot saatiin laadittua yhdessä nopeasti. Tämän jälkeen kysymysten sanamuotoja muokattiin yhdessä opinnäytetyön ohjaajan kanssa varmistaakseen, että kysymykset olivat yksinkertaisia ja helposti ymmärrettäviä. Ohjaajan kanssa mietittiin myös kysymysten tärkeyttä. Kanasen (2008b, s. 15) mukaan tutkimuksessa tulisi kysyä vain tutkimusongelman kannalta tärkeät kysymykset ja jättää ”ois kiva tietää”-kysymykset suoraan pois. Lopullinen versio kyselystä valmistui vasta juuri ennen sen toteutusta, eli muutama kuukausi kyselyn teon aloittamisen jälkeen. Kysely testattiin ennen julkaisua useaan otteeseen, että se toimisi toivotulla tavalla etenkin vastaussääntöjen osalta.

Kysely laadittiin niin, että vastausvaihtoehdot löytyivät myös kohderyhmään kuulumattomille. Tällä pyrittiin varmistamaan analysointivaiheessa tutkimuksen kannalta oikean otoksen vastausten saavuttaminen. Kaikki kysymykset luotiin samalle pohjalle, jonka jälkeen pohjaa muokattiin säännöillä siten, että kysymykset muuttuivat tarvittaessa vastausten mukaan. Esimerkiksi tällainen vastaaja, joka ei ole ostanut vielä ensiasuntoa, pääsi vielä kysymykseen tulevaisuuden aikeista, mutta sen jälkeen kysely päättyi. Ensiasunnon ostajilta kysymykset muokkautuivat osittain taas sen mukaan, olivatko ostaneet asunnon välittäjältä, rakennuttajalta vai yksityiseltä myyjältä. Kysymyksiä kaiken kaikkiaan muodostui 23 kappaletta, mutta sääntöjen ja erilaisten vastauspolkujen vuoksi kysymysten määrät vaihtelivat vastaajille 5–15 välillä. Näin ollen kysely ei ollut liian pitkä ja sen vastaamiseen kului aikaa noin 5 minuuttia. Vähäisistä kysymyksistä huolimatta ne laadittiin tarkasti, jonka vuoksi kaikki olennainen tuli kyselystä esille.

Kyselyt julkaistiin niin sosiaalisessa mediassa kuin sähköpostillakin lyhyen saatekirjeen kanssa (liitteet 1 & 2). Natunen (i.a.) toteaa, että hyvällä saatekirjeellä on suurempi vaikutus kyselyn vastausprosenttiin, kuin itse kyselyllä. Hän määrittelee saatteen tavoitteena olevan herättää huomiota ja kiinnostusta kyselyä kohtaan sen lukijassa. Saatteen tulee myös herättää luottamusta sekä vastausmotivaatiota lukijalle (KvantiMOT, 2011). Saatekirjeiden laatiminen on siis suunnattoman tärkeää, vaikka sen laatiminen voi tuntua helposti turhalta. Hyvä saate voi vaikuttaa suoraan tutkimuksen onnistumiseen sekä myös aineiston mahdolliseen uudiskäyttöön tulevaisuudessa. Tutkija on myös velvollinen selittämään tutkimuksen kohteelle syyt tietojen keräämiseen sekä niiden käyttämiseen. Saatekirjeen laatimiseen, sisältöön ja ulkoasuun, tulee siis kiinnittää erityistä huomiota. Natusen (i.a.) sanoin ihmiset tekevät nykyään hyvin nopeasti valinnan mihin käyttävät aikansa. Esimerkiksi pitkiä sähköpostiviestejä luetaan hänen mukaansa harvemmin kuin lyhyitä. Tämän vuoksi hänen mielestään lyhytsanaisuus toimii. Natunen kehottaa menemään suoraan asiaan ja keskittymään olennaiseen; on turha yrittää perustella vastaamista lukijalle tai selittää pitkät taustatiedot tutkimukselle. Natusen mukaan tehokainta lukijan kiinnostuksen herättämisen on esittää jokin tunteita herättävä kysymys. Tässä tapauksessa kysymyksenä toimi Instagram julkaisuissa: Oletko ostanut ensimmäisen asuntosi tai tällä hetkellä etsintä on käynnissä?

Teemahaastattelun teemat valikoituivat hieman samantyyllisiksi, mitä pyöri kyselyn kysymysten ympärillä. Jokainen teema oli kuitenkin vain suuntaa antava keskustelun kannalta. Jokainen haastattelu lähti liikkeelle ostoprosessin yleisestä kuvaamisesta: milloin tapahtunut, kauanko oikean asunnon etsiminen kesti, mistä tietoa etsittiin, kuinka monessa esittelyssä on käyty ynnä muuta sellaista. Seuraavat teemat etenivät keskustelun mukaan. Yhtenä teemana käsiteltiin sopivan kohteen löydyttyä ostotarjouksen tekemistä: oliko helppoa tai vaikeaa, auttoiko välittäjä? Pankkilainan ottaminen ja pankin kanssa asioiminen on myös yksi tärkeä osa asunnon ostoa. Tällä teemalla kartoitimme pankin palveluiden laatua sekä niiden vaikutusta välittäjien työhön; täytyisikö esimerkiksi välittäjien neuvoa tämän suhteen ensiasunnon ostajia enemmän. Yhtenä teemana käsiteltiin tietenkin välittäjän roolia tai sen tarpeellisuutta, mikäli välittäjää ei ollut käytössä. Tämä teema sisälsi keskustelua muun muassa välittäjältä saamasta avusta tai sen puuttumisesta, missä haastateltava olisi toivonut lisääpua tai mitkä tekijät olivat kaikista hankalimpia prosessin aikana. Lisäksi käsiteltiin miten palvelu toimi rakennuttajan suuntaan. Viimeisenä teemana toimi kyselyssäkin viimeisenä kysymyksenä ollut kysymys ostopäätösprosessiin vaikuttaneista tekijöistä: miksi juuri tähän asuntoon päädyttiin?

4.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen tekoon ja analysointiin liittyy aina vahvasti sen luotettavuuden arviointi. Kananen (2008b, s. 79) toteaa tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytettävän apuna validiteetti sekä reliabiliteetti käsitteitä. Heikkilä (2014, s. 28) määrittelee reliabiliteetin tarkoittavan tulosten tarkkuutta; tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia. Hirsjärvi ym. (2009, s. 231) mainitsee myös reliaabeliuden tarkoittavan tulosten toistettavuutta. He antavat esimerkin, jonka mukaan tulosta voidaan pitää reliaabelina, mikäli arvioija saa saman tuloksen. Tämän tarkkuuden ja toistettavuuden todentamisessa riittää Kanasen (2008b, s. 83) mukaan eri vaiheiden dokumentointi ja ratkaisujen perustelu. Näiden perusteella hän kirjoittaa arvioijan pystyvän todistaa tutkimusprosessin aukottomuuden. Vaikka reliabiliteetti ja validiteetti tarkoittavat molemmat hänen (s. 79) mukaan luotettavuutta, ei reliabiliteetti kuitenkaan takaa validiteettia. Validiteetti puolestaan tarkoittaa pätevyyttä eli mittaako tutkimus oikeaa asiaa ja onko mittari kuinka tarkka (mts. 81). Hirsjärvi ym. (2009, s. 232) esittämässä esimerkissä tutkimusaineistoksi hankittu kyselylomake ei välttämättä ole validi, vaikka siihen olisi saatu vastauksia. Vastaajat ovat heidän mukaansa voineet ymmärtää kysymykset aivan eri tavalla kuin tutkija itse. Kananen (2008b, s. 81) toteaa, että validiteetti voidaan varmistaa oikealla tutkimusmenetelmällä, mittarilla ja niiden kanssa myös mittaamalla oikeita asioita.

Opinnäytetyössä, jossa on käytetty kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, täytyy aina arvioida myös työn luotettavuutta (Kananen, 2008b, s. 79). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kuitenkin edellytetään asioiden mittaamista, esimerkiksi lukujen avulla (mts. 16). Kananen (s. 18) esittää muuttujan olevan yksi määrällisen tutkimuksen oleellisimmista käsitteistä. Se on hänen mukaansa ominaisuus, mitä mitataan, mutta se on myös mittari, jolla mitataan. Esimerkiksi muuttujista hän mainitsee muun muassa iän, sukupuolen ja ammatin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa reliabiliteetti ja validiteetti eivät taas ole niin tärkeitä, vaikka niitäkin voidaan käyttää ja käytetään sen arvioinnissa (mts. 79). Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa ei ole käytössä mitään yksiselitteistä ohjetta, mutta seuraavat seikat voivat toimia apuna arvioinnissa: tutkimuksen kohde ja tarkoitus, tutkijan omat sitoumukset, aineiston keruu, tutkimuksen tiedonantajat, tutkija-tiedonantaja-suhde, tutkimuksen kesto, aineiston analyysi, tutkimuksen luotettavuus sekä tutkimuksen raportointi (Hirsjärvi ym., 2009, s. 163–164). Vilkkä (2021, Tutkimuksen luotettavuus -luku) toteaa laadullisen tutkimusmenetelmän tutkimuksessa olevan loppujen lopuksi kyse tutkijasta itse ja tämän rehellisyydestä. Tätä hän perustelee sillä, että arvioinnin kohteena on kuitenkin aina tutkijan ratkaisut, teot ja valinnat. Oikeastaan laadullisen tutkimuksen voidaan todeta olevan luotettava, kun tutkimuksen kohde ja tulkittu materiaali ovat

yhteensopivia, eikä teorian laatimiseen ole vaikuttaneet mitkään epäolennaiset tai satunnaiset tekijät (Vilkka, 2021, Tutkimuksen luotettavuus -luku).

Heikkilän (2014, s. 12) sanoin tutkimuksen onnistuminen edellyttää oikeanlaisen kohderyhmän ja tutkimusmenetelmän valitsemista. Hänen mukaansa tutkimusmenetelmän ratkaisee ensisijaisesti tutkimusongelma sekä tutkimuksen tavoite. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä myös esimerkiksi käyttämällä triangulaatiota (Hirsjärvi ym., 2009, s. 233; Kananen, 2008a, s. 118). Vääränlaisen otoksen käyttäminen voi taas vaikuttaa tulosten virheellisyyteen (Kananen, 2008b, s. 13). Oikeanlaiseen otantaan perustuvan tutkimuksen luotettavuutta voikin arvioida vertaamalla sen rakennetta perusjoukon tai populaation rakenteeseen.

Tutkimuksen luotettavuus voi tietenkin jäädä arvioinnissa myös alhaiseksi. Jos näin käy, tulee tutkimuksen kirjoittajan huomioitava se ja tuotava esille tutkimusraportissaan/-tekstissään (Kananen, 2008b, s. 13). Virhelähteitä ja monia muita muuttuvia tekijöitä on niin paljon, että tutkimus ei aina voi onnistua täysin. Luotettavuuden arviointi ja esimerkiksi luotettavuuskysymysten läpikäyminen antaa kuitenkin sen uskon lukijalle tai työn arvioijalla, että kirjoittaja on nämä asiat huomioinut prosessissaan.

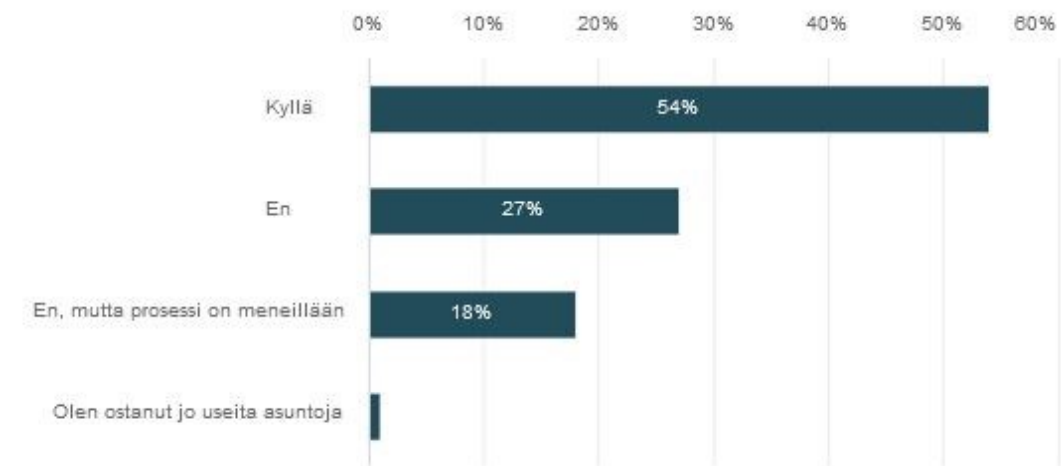
5 KYSELYN TUTKIMUSTULOKSET

Tässä osiossa käydään läpi kyselyssä kerätyn aineiston tulokset prosenttilukujen ja kaavioiden avulla sekä suoraan lainauksin. Kaiken kaikkiaan kyselyyn vastattiin 94 henkilön toimesta, joista julkisen nettilinkin kautta vastauksia tuli yhteensä 86 ja henkilökohtaisten linkkien kautta 8. Kyselyn linkki avattiin yhteensä 281 kertaa ja vastaaminen aloitettiin 111 kertaa. Vastausprosentti koko kyselyn avanneiden ja vastanneiden välillä oli siis 33 % ja vastaamisen aloittaneista 85 %.

Kaikkien vastanneiden kesken ikäjakauma oli seuraavanlainen: 32 % vastaajista kertoi olevansa 16–22-vuotiaita, 58 % 23–30-vuotiaita, 8 % 31–39-vuotiaita ja 1 % 40+ vuotta vanha. Vastaajista naisia oli 79 %, miehiä 20 % ja muun sukupuolinen 1 %. Seuraavassa kuviossa esitetään, kuinka moni vastaajista oli ensiasunnon ostaja eli tutkimuksen kohderyhmään kuuluva.

3. Oletko ostanut ensimmäisen asuntosi?

Vastaajien määrä: 93



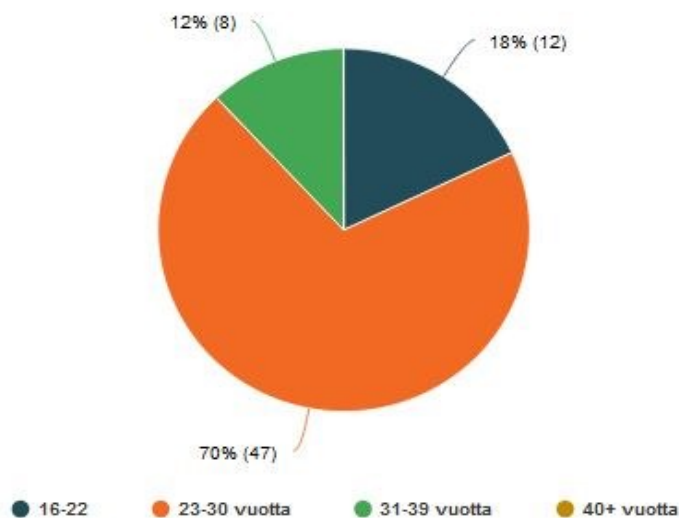
Kuvio 6. Kartoitus ensiasunnon ostajista.

Kuvion 6. mukaan näistä vastaajista 54 % kertoi ostaneensa ensimmäisen asuntonsa tai 18 %:lla oli tällä hetkellä ostoprosessi meneillään. Useita asuntoja ostanut 1 % eli lukuina yksi henkilö oli myös ikäjakauman ainoa 40+ vuotta vanha vastaaja. Hänen osaltaan kysely päättyi tähän. Ne, jotka eivät ensimmäistä asuntoaan olleet ostaneet, eikä prosessi ollut tällä hetkellä kesken, jakautuivat iällisesti 16–30 ikävuoden välille. 68 % näistä oli kuitenkin 16–22-vuotiaita. Näiltä vastaajilta kysyttiin, aikovatko ostaa tai haaveilevatko oman asunnon ostamisesta

tulevaisuudessa. Heistä jokainen, eli 100 % aikoi ostaa tai haaveili oman asunnon ostamisesta tulevaisuudessa. Lisäksi heiltä kysyttiin, mitkä asiat voisivat nopeuttaa ensiasunnon ostoprosessin alkamista, johon vastasi 19 henkilöä mainiten yhteensä 30 erilaista asiaa. Tuloksien analysoinnin jälkeen isoimmaksi ensiasunnon ostamista edistäväksi asiaksi todettiin elämän vakiintuminen tietylle paikkakunnalle esimerkiksi vakituisen opiskelu- tai työpaikan johdosta. Tällaisia vastauksia kokonaismäärästä oli 47 %. Toiseksi suurimmiksi syiksi nousi esille sopivan kohteen löytyminen sekä oma taloudellinen varallisuus. Vastauksista 21 %:ssa toivottiin myös saatavan apua ja neuvoa alan asiantuntijoilta. Seuraavassa kuviossa (7) nähdään ensiasunnon ostaneiden tai ostoprosessia läpikäyvien ikäjakaumat.

1. Ikäsi?

Vastaajien määrä: 67



Kuvio 7. Ensiasunnon ostaneiden ja asunnon ostoprosessia läpikäyvien ikäjakauma.

Kuviossa 7 nähdään ensiasunnon ostaneiden tai ostoprosessia läpikäyvien olevan suurimmalta osin 23–30-vuotiaita. Ensiasunnon ostaneilta kysyttiin, milloin ovat ensiasuntonsa ostaneet ja vastaukset jaottuivat seuraavalla tavalla: 0–1 vuotta sitten 50 %, 2 vuotta sitten 32 %, 3–5 vuotta sitten 14 % ja yli 5 vuotta sitten 4 %. Jatkossa käsitellään tämän kyselyn osalta näiden vastanneiden tuloksia muihin kysymyksiin.

5.1 Ensiasunnon ostosta löytyvän tiedon soveltaminen käytännössä

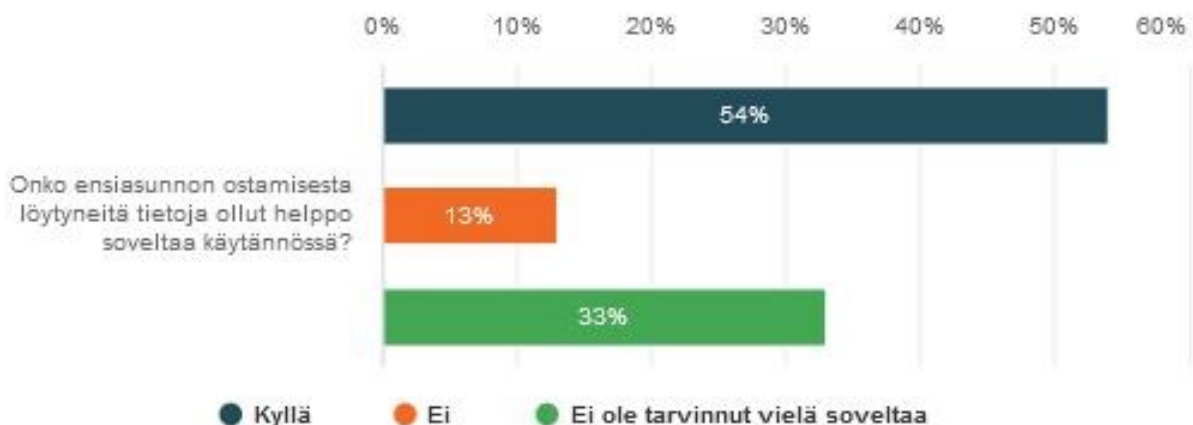
Vastaajilta kysyttiin, mistä ovat etsineet tietoa ensiasunnon ostosta. Vastauksia pystyi valitsemaan useita, jonka vuoksi valittujen vastausten lukumäärä oli yhteensä 115. Valmiita

vastauksia kysymyksessä oli kiinteistönvälittäjien sivut, pankit sivut ja kirjat. Tämän lisäksi pystyi itse kirjoittamaan muita lähteitä 'muu, mikä' kohtaan. 65 % vastaajista oli valinnut kiinteistönvälittäjien sivut tiedonlähteeksi sekä saman verran vastauksia kertyi pankin sivuille. 44 % vastaajista kirjoitti myös muita vastauksia. Näiden vastauksien pohjalta suurimmaksi tiedonlähteeksi nousi omat läheiset ja tutut (41 %). Toiseksi suurimmaksi todettiin yleisesti netti ja googlettaminen (30 %). Näiden lisäksi tietoa etsittiin myös somesta ja sivustoilta, joissa asuntojen ilmoituksia on saatavilla.

Lisäksi kysyttiin, mitkä tiedot ensiasunnon ostoon liittyen ovat olleet helposti sekä vaikeasti saatavissa. Molemmissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot olivat: asunnon ostoon liittyvien virallisten papereiden tulkinta, ohjeistus ostoprosessin etenemiseen, ohjeistus tarjouksen tekemiseen sekä asuntolainan ottaminen. Ylivoimaisesti helpoiten tietoa (91 % vastaajista) vastattiin löytyvän asuntolainan ottamisesta. Vähiten vastauksia sai virallisten papereiden tulkinta (28 %). Puolestaan vaikeasti saatavissa oleviin tietoihin ylivoimaisesti vastattiin edellisen kysymyksen mukaisesti, asunnon ostoon liittyvien virallisten papereiden tulkinta. Tuohon kysymykseen kertyi 75 % vastaajan ääni. Vastaavasti asuntolainan ottaminen sai valmiista vastausvaihtoehdoista vähiten ääniä (10 %). Avoimessa vastauskohdassa esille nousi yleisesti ottaen koko ensiasunnon ostamisen kokonaisuus ja hankalalta tuntui erityisesti tärkeiden asioiden tiedostaminen ja huomioiminen. Seuraavassa kuviossa (8) nähdään, miten helposti vastaajien mukaan ensiasunnon ostamisesta löytyneet tiedot olivat sovellettavissa.

11. Onko ensiasunnon ostamisesta löytyneitä tietoja ollut helppo soveltaa käytännössä?

Vastaajien määrä: 67



Kuvio 8. Ensiasunnon ostamisesta löytyneiden tietojen soveltavuus käytännössä.

Edellä mainittujen tietojen soveltuvuutta kysyttäessä 54 % vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että soveltaminen oli helppoa (kuvio 8). 33 % vastaajista koki, että eivät ole vielä joutuneet soveltaa tietoja. Seuraavaksi kysyttiin avoimien kysymysten avulla tarkennusta, mitä tietoja erityisesti oli vaikea tai helppo soveltaa käytännössä. Tietojen soveltamisessa helppoa koettiin vastaajien mielestä olevan maalaisjärkisesti esitetyt tiedot, jotka herättivät ajattelemaan uusia näkökulmia. Toisen vastaajan mukaan kiinteistönvälittäjä ohjasi koko ostoprosessin. Vaikeasti sovellettaviksi kohdiksi nousi:

Ymmärtää ohjeistukset ja mitä ne käytännössä tarkoittavat, kun on täysin uuden asian edessä.

Tiedot olisi kuluttajan mukava lukea ”selkokielellä” niin, että termistö ja aiheet olisi aukaistu valmiiksi.

Kun ostin asunnon, kilpailu oli kovaa ja täytyi olla nopea. Olisin kuitenkin halunnut apua ja tukea sekä lisää aikaa tietoihin tutustumiseen ja niiden ymmärtämiseen. Olen tyytyväinen ostooni, mutta ostohetkellä tuntui, että täytyi kauheasti kiirehtiä.

Ei aina. Riippuu asiasta. Lakiasiat ovat vaikeita ymmärtää, lisäksi kaikki asema-kaavat ym.

Vastaajilta, joilla ensiasunnon ostoprosessi oli vielä kesken, tiedusteltiin vielä tarkentavia vastauksia avoimen kysymyksen muodossa siihen, mitä tietoa he haluaisivat mahdollisesti vielä lisää ostoprosessin tueksi. Tässäkin kysymyksessä vastauksien kesken korostui yleinen selkokieli ja kokonaisvaltaisempi ohjeistus niin internetissä kuin välittäjienkin toimesta.

Itselle kommunikointi etenkin kiinteistövälittäjän kanssa ollut haasteellista, sillä omalle kohdalle sattuneet välittäjät ovat olleet jotenkin kiireisen oloisia. Eikä aina muista kysyä kaikkea ja itse asioin mieluiten kasvotusten kuin s-postin tai puhelimen välityksellä.

Yleisesti tietoa. Kaikki veroasiat, laina, paperityöt.

Ensiasunnon ostaminen 101 for dummies -ohje ois jees. Ratakiskosta vääntäen kaikki selkokielelle.

Kokonaisvaltaisempaa, ei pelkästään markkinointiin ja lainan ottoon tähtäävää vaan ihan koko prosessi voitaisiin kuvata tarkemmin.

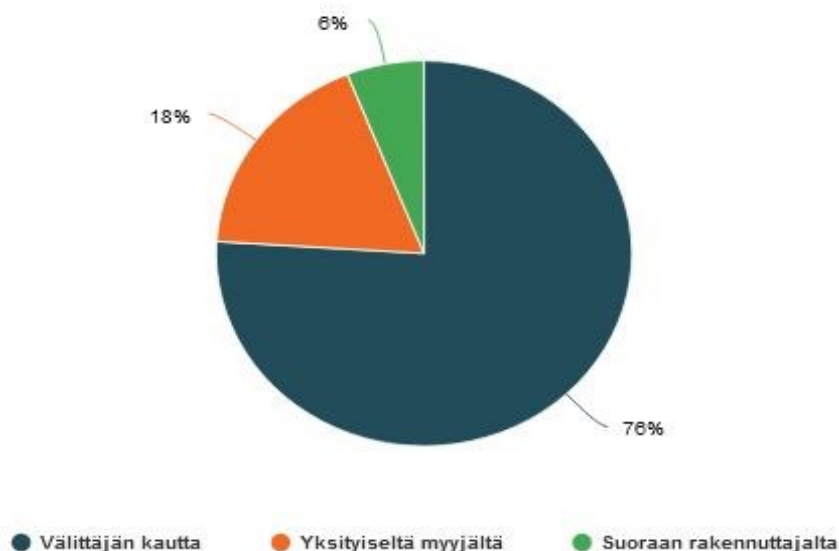
Ostotarjouksen tekemiseen tosiaan voisi ainakin itse perehtyä. Välittäjä toki neuvoi.

5.2 Kokemukset ensiasunnon ostosta

Seuraavassa kuviossa (9) nähdään, minkä tahon kanssa vastaajat olivat ensiasuntonsa ostaneet. 76 % vastaajista osti asuntonsa kiinteistönvälittäjän kautta, 18 % yksityiseltä myyjältä ja 6 % suoraan rakennuttajalta.

15. Ostitko ensiasuntosi...

Vastaajien määrä: 50



Kuvio 9. Ensiasunnon ostajat myyjätahon osalta.

5.2.1 Kiinteistönvälittäjän kautta tehdyt asuntokaupat

Näiden jokaisen myyjätahon osalta tiedusteltiin erikseen, miten hyvin kaupat sujuivat. Vastausvaihtoehdot oli annettu valmiiksi seuraavanlaisesti: auttoi erittäin paljon, hieman, hyvin vähän ja ei auttanut ollenkaan. Välittäjän kanssa tehdyissä kaupoissa 58 % vastaajista kokivat saaneesta erittäin paljon apua ja 37 % vähän apua. Kahteen muuhun vastausvaihtoehtoon kertyi kumpaankin vain 1 % äänistä. Näiltä vastaajilta kysyttiin vielä tarkentavasti avoimella kysymyksellä, mitä palvelua tai apua ensiasunnon ostaja olisi kaivannut lisää välittäjältä. Tärkeimmiksi asioiksi kysymyksessä nousi apu ostotarjouksen tekemisessä ja selkeämpi neuvonta asioiden etenemisessä. Lisäksi välittäjältä toivottiin parempaa taloyhtiön tuntemusta ja ymmärrystä siitä,

että kyseessä on tosiaan ensimmäisen oman asunnon ostaminen. Kaksi vastaajista olivat tyytyväisiä välittäjältään saamaan palveluun ja kauppojen hoitamiseen.

Ensiasunnon ostajalle välittäjä oli hyvä, jotta saa kysyä ja varmistella askarruttavia asioita. Tässä tapauksessa välittäjän rooli oli aika pieni ja koin sen lähinnä ylimääräisenä välikätenä, kun olin kuitenkin rakennuttajaan tiiviisti yhteydessä. Pankin puolelta palvelu oli loistavaa, jonka avulla asunnon ostaminen olisi onnistunut mielestäni ilman välittäjääkin.

Välittäjä oli erittäin pihalla kaikesta ja hänestä ei ollut apua. Onneksi hänen kollegansa astui remmiin jossain kohtaa ja avusti asiassa enemmän. Sain myös ristiriitaisia neuvoja esim. välittäjä neuvoi, että ei kannata tarjota pyyntiä vähempää, mutta sattumalta rakennuttaja saapui paikalle ja hyväksyi heti matalamman tarjoukseni. Koen, että välittäjä pelasi tässä täysin omaan pussiin ja sen myötä minulle jäi huono vaikutelma ja epämiellyttävä olo, että huijattiinko myös muissa asioissa.

5.2.2 Yksityisen myyjän kanssa tehdyt asuntokaupat

Yksityisen myyjän kanssa tehtyihin kauppoihin vastaajat olivat suhteellisen tyytyväisiä: 62 % oli erittäin tyytyväisiä ja loput 38 % ihan tyytyväisiä. Yksityiseltä myyjältä ensiasuntonsa ostaneista 33 % kuitenkin olisi kaivannut lisääapua ja -tietoa oston yhteydessä ja loput 67 % eivät. Avoimessa kysymyksessä nousi esiin apu käsirahan maksamisesta, paperiasioista ja asioista, joihin kiinnittää huomiota asuntonäytöissä ja sitä kautta tarjousta pohtiessa. Yksityisen myyjän kanssa asuntokaupan tehneiltä ensiasunnonostajilta kysyttiin vielä, olisivatko he olleet valmiita maksamaan konsultointipalvelusta esimerkiksi välittäjälle. Edellisistä avun tarpeista poiketen 44 % vastaajista olisi ollut valmis maksamaan tällaisesta palvelusta ja 56 % eivät.

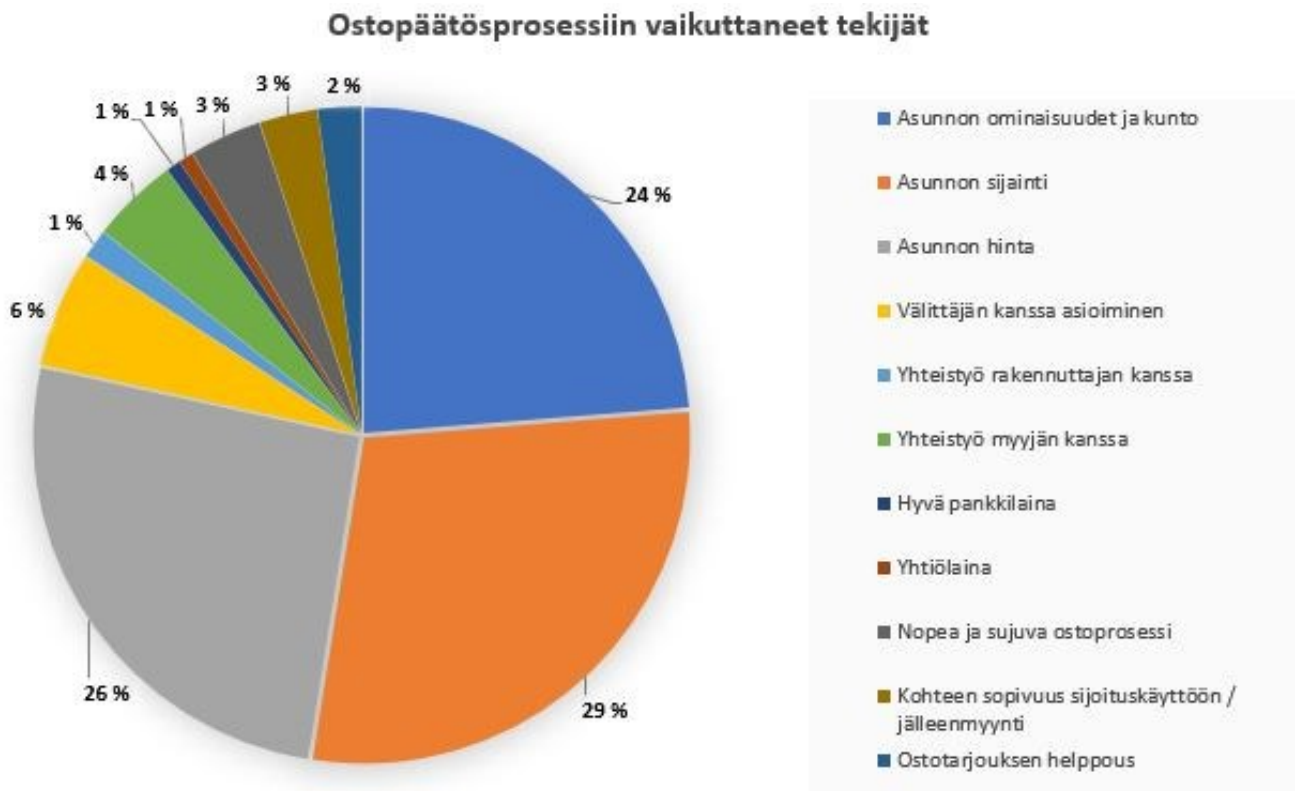
5.2.3 Asuntokaupat suoraan rakennuttajalta

Kaikki asuntokauppansa suoraan rakennuttajan kanssa tehneet kokivat kauppojen sujuneen erittäin hyvin, eivät olisi kaivanneet lisääapua ensiasunnon ostossa, eivätkä olisi olleet valmiita maksamaan konsultointipalvelusta.

5.3 Mitkä asiat vaikuttavat päätöksiin ostoprosessissa?

Kyselyn lopussa ensiasunnon ostaneita vastaajia pyydettiin mainitsemaan kolme merkittävintä asiaa heidän ostopäätösprosessissaan. Tähän avoimeen kysymykseen vastasi yhteensä 44

henkilöä. Vastaukset luokiteltua numeraalisiin muotoihin, nousi kuviossa 10. näkyvät tekijät esiin.



Kuvio 10. Ostopäätösprosessiin vaikuttaneet tekijät.

Hyvin monessa vastauksessa toistuvat tekijät olivat asunnon sijaintiin (29 %), kuntoon (24 %) tai hintaan (26 %) liittyviä. Muitakin yksittäisiä asioita nousi esille, kuten hyvän pankkilainan saanti, ostotarjouksen tekemisen helppous ja sujuva ostoprosessi. 6 % vastauksista mainittiin myös yhdeksi tekijäksi yhteistyön kiinteistönvälittäjän kanssa. Lisäksi vastauksista 4 % pidettiin yhtenä tärkeimpänä tekijänä hyvän yhteistyön myyjän/entisen omistajan kanssa ja 1 % pidettiin yhteistyötä rakennuttajan kanssa tärkeänä.

6 HAASTATTELUJEN TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa analysoidaan haastatteluista kerättyjä tuloksia. Haastatteluja toteutettiin yhteensä viisi kappaletta, joista kolme oli ostanut asunnon itsenäisesti ja kaksi pariskuntana. Kaikki haastateltavat oli iältään 22–29-vuotiaita ja asunnon ostoprosessi oli tapahtunut noin 0–2 vuoden sisällä. Haastateltavissa oli mukana monipuolisesti niin uudiskohteen kuin käytetyn kohteen ostajia ja kauppoja oli hierottu sekä välittäjän että rakennuttajan.

Ensimmäisessä haastattelussa (H1) oli pariskunta, jonka molemmat osapuolet olivat 23-vuotiaita. Tämä pariskunta oli ostanut noin vuosi sitten uudiskohteen oman ensiasuntonsa.

Toisessa haastattelussa (H2) oli myös pariskunta, 23-vuotias ja 29-vuotias. Haastateltavat olivat ostaneet asuntonsa uutena myös noin vuosi sitten.

Kolmas haastateltava (H3) oli 25-vuotias noin 1,5 vuotta sitten oman ensiasuntonsa ostanut. Hänen ensiasuntonsa oli käytetty kohde.

Neljäntenä haastatteluvuorossa (H4) oli 25-vuotias, joka oli ostanut oman ensiasuntona vuoden 2019 loppupuolella, eli noin 2,5 vuotta sitten. Hänen asuntonsa oli ollut jo muutaman vuoden valmistuneena, mutta oli itse asunnon ensimmäinen omistaja.

Viimeisessä haastattelussa (H5) haastateltiin 23-vuotiasta, jonka ensiasunnon ostoprosessi oli haastatteluvaiheessa kaupantekotilaisuutta vaille valmis. Hänen kokemuksensa oli siis tuorein. Ostettavana kohteena oli käytetty asunto.

6.1 Kokemukset asunnon etsimisprosessista

Jokaisessa haastattelussa tuli ilmi hieman eri tavoin edenneet asunnon etsimisprosessit. Osalle kohde oli ollut ensimmäinen, jota oli käyty edes katsomassa tai oikea oli löytynyt vasta pidemmän etsinnän jälkeen. Aktiivinen asunnon etsimisaika vaihteli haastateltavien kesken alle kuukaudesta puoleen vuoteen. Sopivaa kohdetta etsiessä korostui se, että tarjontaa oli melko vähän varsinkin haastateltavien haluamilla kriteereillä. Haastateltava, joka oli käynyt useassa kohteessa esittelyssä, totesi myös, että jotkut kohteet myös menivät hyvin nopealla aikataululla kaupan. Myös toinen haastateltava kertoi käyneensä useassa esittelyssä, minkä lisäksi oli tiedustellut useasta kohteesta, mutta ne olivat olleet jo varattuja jollekin toiselle.

Tiedon etsimisessä, löytämisessä ja soveltamisessa korostui läheisten apu ja tietämys. Tämä kävi ilmi jokaisessa haastattelussa. Kahdella oli ollut niin suuri apu tutuista, että ei ollut tarvinnut etsiä tietoa itse muualta. Muut olivat turvautuneet etsimään tietoa myös netistä. Yksi mainitsi kysyneensä epäselviä kohtia myös kohteiden välittäjiltä.

6.2 Ostotarjouksen teko sopivasta kohteesta

Ostotarjouksen tekeminen jakautui haastatteluiden perusteella kahteen; osalle se oli ollut helppo ja nopea prosessi, mutta osalla oli ilmennyt jotain epäkohtia sen tekemisessä.

Varattiin sopiva asunto talosta ja käytiin katsomassa sitä. Tämän jälkeen tehtiin ehdollinen ostotarjous, jossa ehtona oli asuntolainan saanti. Tässäkin läheiset ohjeisti ja rakennuttajan kanssa oli helppo asioida. (H1)

Kaupat piti tehdä viikon jälkeen siitä, kun käytiin asuntoa katsomassa. Maksettiin tästä uudiskohteesta pyyntihinta, joten varsinaista ostotarjousta ei tarvinnut tehdä. (H2)

Isälläni oli tuttuja asunnon rakennuttajalla. Tätä kautta saimme suoraan rakennuttajalta hyvän myyntitarjouksen, johon kannatti tarttua. (H3)

Yksi haastateltavista oli myös tehnyt tarjouksia useammasta kuin yhdestä kohteesta. Hän oli kokenut saavansa ensimmäisen tarjouksen teossa ihan hyvää ja luotettavaa neuvontaa välittäjältä. Ostetun asunnon kohdalla välittäjä oli haastateltavan sanojen mukaan pitänyt tätä tyhjänä, painostanut tarjoamaan pyyntihintaa, eikä ollut muutoin neuvonut juurikaan tarjouksen teossa. Haastateltavan mukaan hänet oli laitettu täyttämään tarjous yksin netissä.

Yhdessä haastattelussa kävi ilmi, että ostaja oli ilmoittanut välittäjälle summan, jonka tahtoo kohteesta tarjota. Tämän jälkeen välittäjä oli ilmoittanut, että se sopii myyjälle ja kaupat olivat silloin jo sovittu, vaikka kirjallinen ostotarjous laadittiin ja allekirjoitettiin vasta tuon jälkeen. Tämä aiheutti haastateltavassa hämmennystä.

6.3 Miten pankin kanssa asioiminen ja laina-asioiden hoitaminen sujui?

Pankin kanssa asioinnista ja lainan hakemisesta oli myös kahdenlaisia kokemuksia: negatiivisia ja positiivisia. Osa oli saanut asuntolainan melko helposti ja pankin kanssa asiointi oli ollut helppoa:

Meillä oli suhteita Osuuspankkiin, josta saatiinkin hyvä tarjous asuntolainasta. Pankissa ei tarvinnut koko prosessin aikana käydä, vaan kaikki sujui sähköisesti. Koimme, että saimme pankista enemmän apua kuin välittäjältä. Vaikka pankista ilmoitettiin, että heillä on kiirettä, saimme silti hyvää palvelua ja asiat etenivät. Pankkivirkailijaa kiinnosta oikeasti me ja meidän ajatukset. (H2)

Sain Oma Sp:ltä jo useampi vuosi sitten lainapäätöksen. Sama lainapäätös löytyi heiltä edelleen. Muutenkin pankin kanssa asiointi sujui hyvin. (H3)

Pankkien välillä oli myös eroa:

Kävin S-pankissa kysymässä paikan päällä asuntolainaa, mutta siellä palvelu oli tympeää ja ohjeistivat suoraan verkkoon tekemään hakemuksen. Säästöpankissa minulla oli tuttava, josta sain asuntolainan nopeasti ja palvelu sujui sutjakasti. (H4)

Kysyin lainaa yhteensä kolmesta pankista, joista kahdesta lopulta sain. OmaSp:stä ei ensin lainaa suostuttu myöntämään huonon takaisinmaksukyvyyn vuoksi, vaikka kaikki piti olla kunnossa. Säästöpankista oltiin taas tosi avuliaita, otettiin heti tosissaan ja keskusteltiin myös mm. vakuuksista ja opintolainasta. Heiltä sain lainapäätöksen, mutta tämän jälkeen OmaSp:n kanssa alettiin keskustelemaan vakuuksien siirrosta yms. kauppoja varten. Tämän jälkeen he päätyivätkin myöntämään lainan. Olisin halunnut valita Säästöpankin sieltä saamani palvelun perusteella, mutta lopulta päädyin OmaSp:seen, koska se tuli edullisimmaksi kaikille osapuolille. Tämä aiheutti vähän turhaa työtä ja harmia, vaikka lopulta asiat järjestyivätkin. (H5)

Yhdet haastateltavat kokivat pankin palvelut todella sujuviksi. Oman pankkihenkilön kanssa asioiminen oli ollut moitteetonta. Lainansaantivaiheessa oli noussut esiin pieni epäkohta liittyen takauksiin, jota molemmat osapuolet eivät olleet ymmärtäneet selityksestä huolimatta. Tämä oli jäänyt hieman vaivaamaan.

Lainan hakemisessa osa olisi kaivannut enemmän apua ja ohjeistusta, kun ei yhtään tiennyt itse, paljonko rahaa loppujen lopuksi täytyy olla omasta takaa tai mitä takuita mahdollisesti tarvitsee lainan saamiseen.

6.4 Välittäjän rooli tai sen tarpeellisuus ostoprosessin aikana

Jokainen haastateltava oli ollut jossain kohtaa ostoprosessia tekemisissä välittäjän kanssa; osa enemmän ja osa vähemmän.

Haastateltavat 1 olivat olleet välittäjät kanssa tekemisissä vain kauppojen teossa. Muuten olivat hoitaneet kaiken rakennuttajan kanssa. Kyseessä oli uudiskohde, joka ei ollut vielä valmis kauppojen aikaan, joten rakennuttajan kanssa oli tällöin muutenkin luontevin toimia. Haastateltavat kertoivat kaiken sujuneen rakennuttajan kanssa moitteettomasti; hän oli neuvonut muutostöiden hoitamisessa ja muissa käytännön jutuissa hyvin. Rakennuttajan puolelta oli valittu yritykset, joista haastateltavat pystyivät itse mennä valitsemaan erilaiset pinnat kotiinsa. Yhteistyö näidenkin yritysten kanssa sujui melko hyvin ja niissä heti tiedettiin paikan päällä mistä on kyse. Yhdessä yrityksessä oli ilmennyt jotain ongelmia, mutta suurin piirtein kaikki oli kuitenkin sujunut hyvin. Haastateltavilla ei ollut valittamista välittäjästä eikä rakennuttajasta, mutta olivat sitä mieltä, että kaupat olisivat sujuneet myös ilman välittäjääkin. Heillä ei ollut myöskään kokemusta muista välittäjistä, sillä eivät olleet kysyneet muista kohteista tätä ennen.

Myös haastateltava 4 kertoi hoitaneensa kaupat suurimmaksi osaksi rakennuttajan kanssa. Välittäjä oli esitellyt asunnon, mutta sen jälkeen kaikki kauppoihin asti oli hoidettu suoraan rakennuttajan kanssa. Välittäjä ei ollut esittelyn perusteella tiennyt kohteesta niin hyvin, että olisi osannut vastata kaikkiin kysymyksiin. Rakennuttajalta oli saanut paljon apua ja olivat haastateltavan sanojen mukaan ottaneet ensiasunnon ostamisen tosissaan ja toimineet myös sen mukaisesti. Rakennuttaja antoi uuden asunnon käyttöönoton vuoksi myös selvät ohjeet takuutarkastuksesta, jonka myötä myös pienet muutokset tultiin hoitamaan pikaisella aikataululla. Tätä ostettua asuntoa ennen haastateltava oli käynyt yhdessä asunnossa esittelyssä, jossa välittäjä oli ollut oikein ammattitaitoinen ja osannut vastata kysymyksiin kohteesta.

Rakennuttaja oli ollut pienessä roolissa myös haastateltavien 2 asuntokaupoissa. Heillä oli kyseessä uudiskohteen ostaminen, mutta eivät olleet ensimmäisiä omistajia, joten välittäjä hoiti heidän kanssaan asuntokaupat. Haastateltava pariskunta oli sitä mieltä, että välittäjä ei kohdellut heitä ensiasunnon ostajina, vaan oletti heidän tietävän kaiken ja osaavan tehdä kaiken itsenäisesti. Kauppa-aikataulu oli hyvin kiireinen, joka lisäsi ostajien ”paniikkia”, eikä välittäjä tässä tilanteessa auttanut ollenkaan ostajien oloa. Haastateltavat kokivat olonsa epävarmaksi koko ajan, eivätkä välttämättä edes viitsineet kysyä välittäjältä apua, sillä hänen asenteensa oli ollut todella tönkkö alusta alkaen. Pariskunnan toinen osapuoli (nainen) koki myös, että välittäjä puhui enemmän hänen puolisolleen kuin hänelle. Ostoprosessin aikana oli ilmennyt monia juttuja, joissa olisivat kaivanneet välittäjältä enemmän ymmärrystä ja perusteellisempaa selitystä. Erityisesti olisivat kaivanneet apua virallisiin papereihin tutustumisessa, etenkin mikä tieto oleellista ja mikä ei. He totesivat myös, että olisivat halunneet inhimillisempää ja

ymmärtäväisempää asiakaspalvelua yleisesti, eikä vain tyylillä lappu käteen ja allekirjoitukset. Haastateltavat mainitsivat myös, että eivät ole saaneet kohteesta ollenkaan virallista pohjapiirrosta, mutta totesivat näiden epäkohtien tulevan myös varmasti rakennuttajan puolelta, kuin pelkästään välittäjältä. Nämä haastateltavat eivät olleet käyneet katsomassa muita kohteita, joten heillä ei ollut kokemusta muista välittäjistä.

Haastateltavan 3 asunnon etsimisprosessi kesti haastateltavista kauiten. Hän ehti käydä ennen oikean asunnon löytymistä neljässä eri esittelyssä ja kävi myös tarjouskilpailua yhdestä kohteesta. Haastateltava mainitsi välittäjien olleen asiallisia, vastaanottavaisia ja ottanut hänet tosissaan. Hän kuitenkin mainitsi, että välittäjiin luottaminen on ollut hankalaa, sillä ei ole osannut arvioida osaavatko ne oikeasti auttaa, vai yrittävätkö vain myydä kohdetta. Välittäjät ovat olleet vaihtelevasti ymmärtäviä ensiasunnon ostamisen puolesta, mutta osa on ollut myös hieman välinpitämättömiä. Lopullisen ostetun asunnon välittäjä oli taas ollut todella tympeä ja haastateltavalle oli tullut olo, että häntä oli pidetty ihan tyhmänä ensimmäisestä tapaamisesta saakka. Hän oli muun muassa tarjousta tehdessä painostanut tarjoamaan pyyntihintaa, vaikka ostaja oli halunnut tarjota vähemmän. Kauppa-aikataulujen sopimisessa oli ollut jotain ongelmia, jonka johdosta haastateltava oli joutunut muuttamaan omia aikataulujaan, sillä välittäjälle ei ollut joutunut aikatauluissa. Kokonaisuudessaan oli ollut haastateltavan sanojen mukaan koppava asenne koko ostoprosessin ajan. Haastateltava mainitsi, että toivoisi etenkin voivansa luottaa välittäjään ja toivoisi saavansa enemmän vinkkejä ensikertalaiselle sekä tukea virallisten papereiden tulkinnessa.

Viimeinen haastateltava (5) oli käynyt ennen oikean kohteen löytymistä katsomassa kahta muuta asuntoa ja kysellyt välittäjiltä useasta muustakin kohteesta. Useat kohteet olivat olleet jo varattuja, joten niiden kohdalla asiat eivät edenneet sen pidemmälle. Esittelyissä olleista välittäjistä oli jäänyt positiivinen kuva. Toisessa kohteessa oli ollut kohteen oikea välittäjä lomalla, mikä oli aiheuttanut hieman hämmennystä kehen olla yhteydessä. Haastateltava kertoi myös, että tämä välittäjä ei ollut tiennyt kohteesta niin hyvin, mutta loppujen lopuksi osasi palvella ihan hyvin. Ostettavan kohteen välittäjä oli vaikuttanut todella asiantuntevalta; asiointi oli tehty mahdollisimman helpoksi ja välittäjä vastasi viesteihin ja kysymyksiin pikaisesti. Kaikki kauppaan liittyvät asiat hoidettiin sähköisesti, jonka haastateltava koki helpoksi. Hän ei koe, että olisi tarvinnut välittäjältä enempää apua, sillä tämä kyseinen välittäjä osasi asennoitua siihen, että kyseessä oli nimenomaan ensimmäisen asunnon osto ja apu oli myös sen mukaista.

6.5 Mitkä asiat vaikuttavat päätöksiin ostopäätösprosessissa?

Melkein kaikissa haastatteluissa nousi esiin samat tekijät, jotka vaikuttivat päätökseen ensiasunnon ostossa. Sijainti oli kaikilla yksi tekijä. Neljällä vaikutti hinta sekä asunnon kunto tai koko. Hinnassa erityisesti se, että neliöhinta oli sopiva esimerkiksi muuten melko kalliilla asuinalueella, tai että se oli hyvin neuvoteltavissa myyjän kanssa. Yksi käytetyn asunnon ostajista mainitsi asunnon olleen helppo remontoitavaksi. Yksi esiin tulleista tekijöistä oli asunnon sopiminen myös sijoituskäyttöön tulevaisuudessa. Yksi haastateltava mainitsi myös neljänneksi tekijäksi sen, että halusi maksaa mieluummin lainaa, kuin korkeaa vuokraa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa käsitellään tutkimustuloksia tarkemmin verraten niitä aikaisempaan tietoon. Niiden pohjalta pyritään tekemään erilaisia tulkintoja ja johtopäätöksiä, sekä myös vastaamaan tutkimuksen tavoitteeseen, eli siihen, mikä välittäjän rooli ensiasunnon ostossa loppujen lopuksi on ja miten välittäjät voisivat palvella ja tukea ensiasunnon ostajia entistä paremmin.

7.1 Miten kiinteistönvälittäjä voisi auttaa potentiaalisia ensiasunnon ostajia tiedon saavuttamisessa?

Kaikki nuoret, jotka eivät olleet kyselyn perusteella vielä ostaneet asuntoa, haaveilivat tai aiכוivat ostaa asunnon kuitenkin tulevaisuudessa. Tämän perusteella siis monet nuoret tahtovat joskus omistaa oman asunnon ja päästä eroon vuokralla asumisesta. Myös Myllymäen ym. (2021) kyselyssä kävi ilmi, että monia nuoria kiinnostaa omistusasuminen vuokra-asumisen sijaan. Kyseisessä kyselyssä ei käynyt ilmi syitä sille, miksi nuoret kuitenkin vielä odottavat ensimmäisen asunnon ostamista. Tämän tutkimuksen kyselyssä kysyttiin myös asioita, jotka voisivat edistää nuoria ensiasunnon ostoprosessin kanssa. Monet seikat olivat sidonnaisia nuorten omaan taloudelliseen tilanteeseen tai asumisen vakiintumiseen tietyille alueelle. Kemppas (2020), Kannisto ym. (2020) sekä Ali-Hokka ja Roslund (2020) kirjoittivat asuntojen hintojen noususta verrattuna palkkatasoon. Ongelma on yleinen etenkin Etelä-Suomessa, mutta näihin asioihin kiinteistönvälittäjä ei voi oikein työllään vaikuttaa. Vastauksista kuitenkin jopa 21 %:ssa toivottiin apua ja neuvoa alan asiantuntijoilta. Vastauksissa oli myös mainittu sopivan kohteen löytyminen. Kiinteistönvälittäjä pystyy omalla toiminnallaan auttamaan mahdollista uutta ensiasunnon ostajaa etsimään sopivan kohteen sekä tarjoamaan apua koko prosessin aloittamisessa sekä sen edetessä.

Tutkimuksessa tiedusteltiin, mistä kohderyhmään kuuluvat ovat etsineet ja löytäneet tietoa ensiasunnon ostamisesta. Yleisimmäksi tiedonlähteeksi nousi omat läheiset ja tutut, sekä internetistä löytyvä tieto. Myös teoreettisessa viitekehyksessä kävi ilmi, että asiakkaat ovat nykyään hyvin valistuneita asuntokauppaan liittyvistä asioista, sillä tietoa on internetissä niin paljon saatavilla (Koivumäki, 2020, s. 41, 49). Etenkin tiedot asuntolainan hakemiseen olivat vastaajista kutakuinkin kunnossa. Myös kokemukset pankkien kanssa asioimisesta olivat suurin piirtein positiivisia. Kokemukset ovat kuitenkin yksilöllisiä, joten myös huonoja kokemuksiaakin mahtuu mukaan. Välittäjä tekee kuitenkin aktiivisesti työssään yhteistyötä pankkien kanssa, joten välittäjä osaa myös neuvoa asiakasta tarvittaessa rahoitusasioissa. Vaikka tutkimuksen mukaan

suurin osa ensiasunnon ostajista eivät kaipaa apua pankkiasioissa, voi välittäjä kuitenkin käyttää pienen ajan siihen, että kysyy ensiasunnon ostajalta, onko hänellä laina-asiat kunnossa tai tarvitseeko apua jossain. Tutkimuksessa tuli esille muutama otteeseen, että ensiasunnon ostajat eivät välttämättä aina tajua tai jopa uskalla kysyä kaikkea, jonka vuoksi välittäjän rooli onkin toimia eräänlaisena ohjaajana ja mentorina, joka varmistaa jokaisen osa-alueen olevan kunnossa. Näin hän pystyy myös osoittamaan omaa luotettavuuttaan ja välittämistään.

Apua tiedonhankinnassa kaivattiin etenkin virallisten papereiden tulkinnaissa, ohjeistuksien sisäistämisessä ja lakiasioissa. Ohjeistuksien toivottiin löytyvän selkokiekisenä, jossa myös terministö olisi otettu haltuun. Koko prosessin etenemisestä toivottiin myös ohjeita, sillä useimmat tiedot todettiin liittyvän lainan hakemiseen ja yleiseen kohteiden markkinointiin. Nykypäivänä sosiaalisen median ollessa suuressa osassa kaikkea yritystoimintaa ja ihmisten arkea, olisi tietojen hyvä löytyä sieltäkin. Toimeksiantaja voisi esimerkiksi laatia erilaisia Instagram ja Facebook postauksia, joissa käytäisiin läpi erilaisia ensiasunnon ostamiseen liittyviä seikkoja ja termejä. Tällaisista vinkeistä ja postauksista voisi myös koota suoraan ensiasunnon ostajille nimitetyn kohokohdan Instagram Stories -osioon, josta monet osaavat etsiä helposti tietoa nykypäivänä. Nopean selauksen tuloksena Seinäjoen alueella toimivien välitysliikkeiden, eli toimeksiantajan kilpailijoiden, sometileillä ei tällaisia päivityksiä ole. Siispä tällaisten ensiasunnon ostajia liikkeelle panevien postausten laatiminen voisi olla myös pieni kilpailuetu. Kiinteistönvälitystä koskevassa teorialuvussa todettiin myös, että nykyisessä markkinatilanteessa täytyy keksiä keinoja, joilla yritys erottuu positiivisesti joukosta.

Koska suuri apu todettiin yleensä löytyvän omien läheisten tai jopa suhteiden kautta, on hyvä pitää ihan jokaisesta asiakassuhteesta ja -tilanteesta huolta. Kun välittäjä palvelee jokaisen asiakkaan hyvin, voi se poikia asiakkaita myös jatkossa, kuten Aarnikoivun (2005, s. 33) mukaan todettiin hyvän maineen olevan menestystekijä. Esimerkiksi, jos välittäjä myy jonkun asiakkaan kodin. Tällä tavoin välittäjä palvelee häntä hyvin ja jakaa tietoaan eteenpäin. Asiakkaalle jää hyvä kuva tapahtumasta, yrityksestä ja välittäjästä, sekä hän ehkä jopa oppii prosessista jotain. Positiivisen kokemuksen jälkeen tämä asiakas saattaa olla jollekin ensiasunnon ostajalle se läheinen, joka neuvoo ja auttaa. Tämä läheinen jakaa opittuaan tietoa eteenpäin ja mahdollisesti jopa kehuu välittäjien toimintaa ja suosittelee. Eräsalon (2011, s. 13) teoriaan perustuen palvelua tai mainetta ei voi palauttaa tai korjata. Niinpä voidaan todeta kaiken vaikuttavan kaikkeen.

7.2 Mikä on välittäjän rooli ensiasunnon ostossa ja miten välittäjän tulisi toimia luodakseen entistä positiivisemman ja sujuvamman ostokokemuksen?

Kuten kiinteistönvälitystä koskevassa teorialuvussa todettiin, hyvä kiinteistönvälittäjä noudattaa Hyvän välitystavan ohjetta, on luotettava ja asiakaslähtöinen toiminnassaan. Tutkimuksessa saatiin selville hyvin erilaisia kokemuksia välittäjien toiminnasta; niin positiivisia kuin negatiivisiakin. Vastauksissa korostui, että esittelyssä välittäjältä kaivataan etenkin kohteen sekä taloyhtiön tuntemusta, jolloin osaa myös vastata asiakkaan kysymyksiin. *Kiinteistönvälittäjän eettisten sääntöjen* (2015, s. 3) mukaan välittäjän on pidettävä huolta ammattitaidostaan ja osaamisestaan. Välittäjän tulee kouluttautua ja seurata ajankohtaisia säännöksiä voidakseen tehdä työnsä hyvän välitystavan mukaisesti. Tämän lisäksi välittäjän täytyy tuntea esittelemänsä kohteet hyvin; kuin omat taskunsa. Tässä ilmenee toki myös omat haasteensa, sillä kohteita voi olla paljon, minkä vuoksi kaikkien yksityiskohtainen tunteminen voi olla mahdotonta. Tällaiset esittelytilanteet vaativat kuitenkin myös asiakkaalta ymmärrystä ja yhteistyöhalua, sillä Pakkasen ym. (2013, s. 10) ja Balacin (2009, s. 60) sanoin yhteistyöhön ja palvelutilanteeseen tarvitaan molempien osapuolten yhteistyöhalua.

Aikaisemmin kävi myös ilmi, että ensiasunnon ostajat kaipaavat apua etenkin virallisten paperien tulkinnessa ja siinä, mitä kaikkea esittelyssä tulee ottaa huomioon. Tämän vuoksi toimeksiantajankin suosimat yksityisesittelyt palvelevat parhaiten etenkin ensiasunnon ostajia, jolloin välittäjä on siellä juuri häntä varten. Tällöin paperit voidaan käydä läpi yhdessä ja ostaja voi kysyä tarkennuksia halutessaan. Kun kyseessä on ensikertalainen, olisi välittäjän tietenkin syytä ensin selvittää haluaako asiakas apua. Jos näin on, voi välittäjä heti selittää jokaisen paperin tarkoituksen ja sisällön lyhyesti sekä poimia sieltä tärkeimmät huomiot. Gassett (2020) totesi parhaiden välittäjien vastaavan ostajan kysymyksiin sekä neuvovan prosessin läpi varmistuen, että ensimmäistä asuntoaan ostava ei tee suurta virhettä. Tilannetta voisi verrata vanhemman ja lapsen suhteeseen, jossa lapsi luottaa vanhempaan ja vanhempi ohjaa lasta oikeisiin valintoihin sekä opettaa uusiin tilanteisiin.

Tutkimuksessa korostui etenkin välittäjän ja ensiasunnon ostajan välinen luottamus. Kuten Selinin ja Selinin (2013, s. 199) todettiin kirjoittavan, kaikki asiakaspalvelijan toimet asiakaspalvelutilanteessa vaikuttavat luottamukseen ja asiakasuskollisuuteen. Osa tutkimukseen osallistujista olivat sitä mieltä, että voi olla vaikea luottaa siihen yrittääkö kiinteistönvälittäjä oikeasti auttaa vai pelata niin sanotusti omaan pussiin. Tällaisen tunteen kasvamiseen vaikuttaa tietenkin koko prosessin aikainen toiminta. Asiakaskokemukseen vaikuttaa koko asiakaspolku eli

kaikki mitä tapahtuu ennen, oston aikana ja jälkeen (Saarijärvi & Puustinen, 2020, s. 54). Välittäjän on siis hoidettava jokainen osa-alue hyvin. Hyvän välitystavan ja kiinteistönvälityksen eettisten sääntöjen noudattaminen takaa myös luotettavan toiminnan, joten jokaisen välittäjän tulisi niitä noudattaa. Luottamusta lisää esimerkiksi *kiinteistönvälittäjän eettisissä säännöissä* (2015, s. 3) mainittu salassapitovelvollisuus, jonka nojalla ensiasunnon ostajan täytyisi pystyä luottamaan kiinteistönvälittäjään myös kiperimpienkin asioiden tiimoilta.

Ensiasunnon ostajat mainitsivat tarvitsevansa enemmän ymmärrystä siitä, että ollaan oikeasti ostamassa ensimmäistä omaa kotia ja ollaan täysin uuden asian edessä. Niinpä heti ensimmäisestä tapaamisesta lähtien välittäjän tulisi asioida ensiasunnon ostajan kanssa ymmärtäväisesti tämän ehdoilla. Kommunikoida asiakkaan haluamalla tavalla ja antaa asiakkaalle aikaa, mikäli hän sitä tarvitsee. Yhdessä haastattelussa kävi ilmi, että prosessia oli sujuvoittanut sähköiset toimintatavat. Kyselyssä kuitenkin kävi yhden vastauksen kohdalla ilmi, että asiakas toivoisi ensisijaisesti palvelua kasvotusten. Tässä tilanteessa välittäjän tulee kuunnella asiakkaan toiveita ja toimia sen mukaisesti; osa haluaa hoitaa kaiken sujuvasti netissä, mutta osa kaipaa neuvoja ja apua kasvotusten.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että osalle oli ollut vaikea kommunikoida välittäjän kanssa tai välittäjä oli vaikuttanut kovin kiireiseltä jatkuvasti. Tällöin asiakkaalle saattaa jäädä kuva, että hän on vain yksi asia hoidettavana, eikä hänestä oikeasti välitetä. Hyvä palvelukokemus onkin erityisesti ensiasunnon ostaville nuorille tärkeä. Hyvästä palvelukokemuksesta asiakkaalle syntyy olo, että on yritykselle tärkeä (Eräsalo, 2011, s. 14). Peilaten Leskisen (2020) kirjoitukseen kiinteistönvälittäjän työ myös tehostuu tulevaisuudessa entistä enemmän yhtenäisemmällä palvelukokemuksella kuin aikaisemmin.

Asiakkaiden kanssa kommunikoinnissa korostuu myös tasapuolisuus ja välittäjän eleet. Eräässä pariskunnan haastattelussa kävi ilmi, että välittäjän kanssa asioidessa välittäjä oli puhutellut enemmän toista osapuolta, joka oli tässä tapauksessa ollut mies. *Kiinteistönvälittäjän eettisten sääntöjen* (2015, s. 2) mukaan ketään ei saa syrjiä muun muassa sukupuolen mukaan. Hyvän myyjän tai asiakaspalvelun toimintaan liittyy vahvasti myös kolme K-kirjainta, joista yksi on katse (Pakkanen ym., 2013, s. 15). Katsekontakti on tärkeä osa asiakaspalvelutilannetta. Vaikka pariskunnan kokemuksessa ei olisikaan ollut kyse varsinaisesti syrjimisestä, olisi katsekontaktin ja keskustelun suuntaaminen molemmille osapuolille varmasti luonut paremman kokemuksen asiakkaille.

Ostotarjouksia koskevista kokemuksista nousi esille myös luottamus. Se, että voisi luottaa välittäjän sanaan tarjousta laatiessa, eikä välittäjä heti lyttäisi tarjottavaa summaa tai kovasti painostaisi korkeampaan. Ensiasunnon ostajat toivoisivat varmasti rehellistä ja avointa keskustelua tästäkin. *Hyvän välitystavan ohjeen* (2021, s. 64) mukaan välittäjän ei tarvitse ottaa kaikkia tarjouksia vastaan, mikäli ne ovat hurjasti alle sen, millä myyjä on valmis myymään. Välittäjän tulee myös kertoa mahdollisesta toisesta tarjouksesta, mutta ei saa kertoa sen sisältöä ilman myyjän ja ostotarjouksen tekijän lupaa. *Hyvään välitystavan ohjeeseen* (mts. 66) kuuluu kuitenkin myös se, että välittäjän täytyy toimia läpinäkyvästi ja rehellisesti, eli ei saa antaa esimerkiksi virheellistä tietoa ostotarjouksesta, jota ei oikeasti ole kukaan tehnyt. Kun välittäjä toimii siis avoimesti ja perustelee toimintaansa hyvään välitystapaan, se lisää myös luottamusta asiakkaan ja välittäjän välillä.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että kaikki uudiskohteen ostaneet olivat tyytyväisiä rakennuttajan kanssa asiointiin ja välillä jopa välittäjä koettiin turhana välikätenä ostoprosessin aikana. Nämä vastaajat eivät myöskään olisi kaivanneet mitään muuta lisäapua prosessin aikana. Rakennuttaja on uudiskohteen tullessa myyntiin kuitenkin loppu peleissä se, joka tietää kohteen ominaisuuksista ja käytännöistä parhaiten. Uudiskohdetta myyessä kohteella ei välttämättä ole vielä isännöitsijää, jonka puolesta myös rakennuttaja vastaa taloyhtiön asioista. On totta, että välittäjä saattaa tässä tapauksessa olla enemmän turha välikäsi, kuin prosessia helpottava taho. Yksityisen myyjän kanssa tehdyistä kaupoista kokemukset vaihtelivat.

Tutkimuksen kyselyssä kysyttiin heiltä, jotka ostivat ensiasuntonsa muualta, kuin välittäjän kautta, olisivatko he olleet valmiita maksamaan välittäjän tarjoamasta konsultointipalvelusta. Palvelu voisi tarjota esimerkiksi kohteen papereiden läpikäymistä tai muita seikkoja, joita tulee ottaa huomioon esimerkiksi esittelyssä tai ostoprosessin aikana. Yksityisen myyjän kautta ostaneista 44 % olisivat olleet valmiita maksamaan tällaisesta palvelusta. Voitaisiin siis todeta tällaisella palvelulla olevan kysyntää. Tätä palvelua voitaisiin tarjota myös sellaisille, jotka haluaisivat ostaa oman asunnon, mutta eivät tiedä mistä aloittaa. Tällainen ensiasunnon ostajan auttaminen puhtaasti auttamisen halusta voisi kasvattaa suurta luottamusta välittäjän ja ensiasunnonostajan välille. Tämän tyylistä palvelua tarjoamalla toimeksiantaja voisi myös jälleen erottua positiivisesti kilpailijoistaan.

7.3 Voiko välittäjä toiminnallaan vaikuttaa ensiasunnon ostajan ostopäätösprosessiin?

Ostopäätökseen vaikuttavia tekijöitä nousi esiin suurimmalta osin sellaisia, joihin välittäjä ei voi suoranaisesti vaikuttaa; asunnon sijainti, hinta ja ominaisuudet. Osa vastauksista koski kuitenkin sellaisia seikkoja, joihin välittäjä pystyy suoraan vaikuttamaan. 6 % vastauksista oli vastannut yhdeksi tekijäksi välittäjän kanssa asioimisen. Jos tätä vastausten määrää vertaa suoraan vastaajien määrään (44), saadaan prosenttiluvuksi 18 %. Voisi siis todeta välittäjällä olevan merkittävääkin vaikutusta asunnon ostoon ja päätöksiin asuntoa valitessa. Tässä tutkimuksen osassa nousi esille myös nopea ja sujuva ostoprosessi sekä ostotarjouksen tekemisen helpous.

Teoriassa mainittu välittäjän tärkeä taito, klousaaminen, kulkee myös merkittävästi mukana ensiasunnon ostajan ostopäätösprosessissa. Joskus ensiasunnon ostaja voi jopa toivoa, että joku tekisi asiat hänen puolestaan, kuten kyselyssäkin kävi ilmi. Välittäjän oikeanlainen toiminta tässäkin vaiheessa voi siis edistää asuntokauppoja. Kennerin (i.a.) sanoin klousaaminen käsitteenä on usein väärinymmärretty, ja voi joillakin välittäjillä näkyä painostuksena ja kiirehtimisena. Tämän vuoksi välittäjän täytyykin välttää täysin tällaista painostusta ja liukuhihnatyökentelyä. Asiakkaat tulee kohdata yksilöinä. Tietynlainen asiakkaan kuunteleminen ja ohjaaminen esimerkiksi ostotarjousta pohtiessa kasvattaa myös entisestään asiakkaan luottamusta. Parhaassa tapauksessa välittäjä on ikään kuin asiakkaan ystävä, joka neuvoa ja keskustelee erilaisista vaihtoehdoista, näin auttaen asiakasta tekemään päätöksen.

Vaikka tutkimuksessa suurin pääpaino ostopäätöksen vaiheisiin vaikuttaviin tekijöihin liittyi asunnon ominaisuuksiin, on varmasti välittäjän/ myyjän toiminnalla suuri vaikutus siihen. Kiinteistönvälitystä koskevassa teorialuvussa Pakkasen ym. (2013, s. 11) mukaan asunnon ostaminen kuuluu laajaan päätöksentekoprosessiin. Tällaisessa prosessissa ostettava tuote on hyvin kallis ja merkityksellinen, mihin liittyy isot riskit. Hanki (2021) kirjoittaa asiakkaan ostopäätöksiin vaikuttavan luotettavan tahon kommentit; niin negatiivisesti kuin positiivisestikin. Näin ollen myös välittäjän teoilla ja sanoilla voi olla suuri vaikutus päätöksiin, vaikka asiakas ei sitä tietoisesti huomioisikaan.

7.4 Millä tavoin välittäjät voisivat palvella ensiasunnon ostajia entistä paremmin?

Taulukossa yksi on nähtävillä yhteenvedona johtopäätöksissä esille tulleet kehittämissuhteet. Voidaan todeta hyvän välitystavan ohjeen ja kiinteistönvälityksen eettisten sääntöjen olevan tärkein pohja kiinteistönvälittäjän toiminnalle jokaisella osa-alueella. Ne sisäistämällä ja niitä noudattamalla myös ensiasunnon ostajien kanssa työskentely sujuu oikein. On kuitenkin joitain seikkoja, joihin tulee kiinnittää erityisesti huomiota ensiasunnon ostajan kanssa.

Taulukko 1. Kehittämissuhteet toimeksiantajalle.

Kehitettävä/huomioitava asia	Keino
Hyvä välitystapa	Hyvän välitystavan ohjeen sekä eettisten sääntöjen sisäistäminen ja noudattaminen.
Kohteen ja sen papereiden tunteminen	Yksityisesittelyt → virallisten papereiden tulkinta ensiasunnon ostajan halutessa. Tällöin myös asiakkaalla parempi mahdollisuus kysyä. Välittäjän myös helpompi varmistaa, että asiakas ymmärtää asiat oikein.
Kommunikointi asiakkaan toiveiden mukaisesti	Ei saa olettaa asiakkaan tietävän kaikkea, etenkin ensikertalaisen. Ymmärrys, että oikeasti kyseessä ensimmäinen oma asunto - Katsekontakti ja kuuntelu - Ohjeistus ja neuvot tarvittaessa - Kasvotusten vai sähköisesti - Tasapuolisuus esim. pariskuntien kanssa. Ei saa syrjiä esimerkiksi sukupuolen perusteella.
Välittäminen	Kiinteistönvälityksen lisäksi välittää asiakkaasta → neuvoo, ettei tämä tee virhettä ja varmistaa jokaisen osa-alueen kohdalla asioiden olevan kunnossa.
Luottamussuhde ensiasunnon ostajaan	Toiminnan avoimuus, puolueettomuus ja rehellisyys koko asiakaspolun ajan. Muun muassa salassapitovelvollisuus sekä toimintansa perustelu hyvällä välitystavalla. Asiakkaan kunnioittaminen.
Maine ja asiakasketjun jatkumo	Luoda hyvä asiakaskokemus ja palvelukokemus, myös niille, jotka eivät ole ensiasunnon ostajia. Jokainen asiakas on mahdollisuus.
Ostopäätöksen teossa avustaminen	Klousaaminen → kuunteleminen ja ohjaaminen. Kommentit → luotettavan tahon kommentit vaikuttavat suuresti ostopäätösprosessissa. Nopean ja sujuvan ostoprosessin mahdollistaminen sekä ostoprosessin teon helpottaminen.
Ohjeistus sosiaalisessa mediassa	Instagram ja Facebook postaukset erilaisista ensiasunnon ostoon ja ostoprosessiin liittyvistä aiheista. - Esim. kohokohtien luominen Instagramiin, jolloin ohjeet helposti löydettävissä.
Ensasunnon ostajan konsultointi	Konsultointipalvelu niille, jotka ostavat ensiasuntonsa esimerkiksi yksityiseltä myyjältä tai niille, jotka haluaisivat ostaa ensiasunnon, mutta eivät tiedä mistä aloittaa.

Ensasunnon ostajat kaipaavat hyvää kohteen ja virallisten papereiden tuntemista, myös siksi, että niiden tulkitseminen tuntui osasta hankalalta. Yksityisesittelyn järjestäminen palveleekin ensiasunnon ostajaa parhaiten, sillä tällöin välittäjän kanssa kommunikointi helpottuu. Kommunikoinnissa välittäjän tulee myös ottaa ensiasunnon ostaja huomioon siten, että kyseessä on oikeasti tämän ensimmäinen oma asunto. Kommunikointi on tärkeä toteuttaa asiakkaan haluamalla tavalla, kasvotusten tai sähköisesti. Kommunikoinnissa tärkeää on myös säilyttää katsekontakti ja huomioida jokainen osapuoli tasapuolisesti. Välittäjän tulee myös kiinteistönvälityksen lisäksi välittää aidosti ensiasunnon ostajasta. Käytännössä siis neuvoa ja ohjata koko prosessin läpi kysellen ja kuunnellen.

Tutkimuksessa korostui, että ensiasunnon ostajille tärkeää on luottamus välittäjään. Niinpä välittäjän tulee rakentaa luottamussuhdetta asiakkaan kanssa koko asiakaspolun ajan. Tämä helpottuu, kun välittäjä toimii rehellisesti, avoimesti ja kunnioittavasti sekä hyvän välitystavan mukaisesti. Luotettavalla toiminnalla välittäjä pystyy vaikuttamaan omaan maineeseensa, joka on myös äärimmäisen tärkeä tekijä ensiasunnon ostajien kanssa. Kun välittäjä palvelee jokaisen asiakkaan hyvin, vaikuttaa se myös tuleviin asiakkaisiin. Jokin vanha asiakas voi olla ensiasunnon ostajan ja välittäjän uuden asiakkaan tärkein tiedon lähde ostoprosessissa. Tällöin myös välittäjä saa luottamuksen.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että välittäjä voi vaikuttaa toiminnallaan myös asiakkaan ostopäätöksen tekemiseen. Ensiasunnon ostajalle välittäjä voi olla ostotilanteessa luotettava taho, jonka kommentteja ja mielipiteitä kuuntelee tarkastikin. Tämän vuoksi on tärkeää, että välittäjä valitsee oikeat sanat ja kannustaa oikean kohteen valitsemiseen. Välittäjä pystyy näin myös omalla ammattitaidollaan mahdollistamaan ostajalle nopean ja helpon ostoprosessin.

Välittäjä voi myös tehostaa toimintaansa rohkaisemalla ja auttamalla ensiasunnon ostajia, jotka eivät varsinaisesti ole sillä hetkellä välittäjän asiakkaita. Välitysliike voi panostaa ensiasunnon ostajien neuvontaan, ohjeistukseen ja avustamiseen sosiaalisessa mediassa erilaisilla julkaisuilla. Tällaiset julkaisut voisivat toimia jollekin ensiasunnon ostoa harkitsevalle luotettavana lähteenä. Välitysliike voisi myös harkita konsultaatiopalvelua sellaisille ensiasunnon ostajille, jotka haluaisivat asunnon ostaa, mutta eivät tiedä mistä prosessi pitäisi aloittaa. Konsultointipalvelua voisi tarjota esimerkiksi myös sellaisille, jotka ovat ostamassa asuntoaan yksityisen myyjän kanssa ja kaipaisi luotettavan asiantuntijan apua. Palvelussa voitaisiin esimerkiksi laittaa ensiasunnon ostoprosessi alulle, etsiä sopivaa kohdetta, miettiä mihin asioihin kiinnittää kohteissa ja esittelyissä huomiota tai käydä kiinnostavan kohteen virallisia papereita yhdessä läpi.

8 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mikä on kiinteistönvälittäjän rooli ensiasunnon ostossa ja miten kiinteistönvälittäjät voisivat palvella ja tukea ensiasunnon ostajia entistä paremmin. Johtopäätös -osion perusteella, voidaan todeta, että tavoitteeseen päästiin.

Koko opinnäytetyön prosessi eteni melko tasaisesti. Aiheanalyysiä tehdessä aihe oli selkeä, eikä se ole muuttunut prosessin aikana. Alkuperäinen sisällysluettelon suunnitelma on saanut paljon muutoksia ja täydennyksiä prosessin edetessä. Näillä muutoksilla on pystytty varmistamaan yhä selkeämpi kokonaisuus. Yhteistyö toimeksiantajan ja ohjaajan kanssa on sujunut moitteettomasti ja edistänyt prosessia huomattavasti.

8.1 Aineiston luotettavuus

Teoreettinen viitekehys tukee opinnäytetyössä tutkimustuloksia johtopäätösten laatimisessa. Lähteitä työhön on pyritty etsimään monista erilaisista lähteistä ja verraten niitä keskenään. Lähteet ovat monipuolisesti tukeutuneet kirjoihin ja verkkolähteisiin. Tietoa on etsitty suoraan myös muun muassa laista, Kiinteistönvälityслиiton keskusliiton ja toimeksiantajan verkkolähteistä sekä Suomen virallisista tilastoista. Osa hyödynnetyistä lähteistä ovat olleet myös asiantuntijoiden kirjoittamia blogitekstejä tai tutkimuksia. Näiden avulla pyrittiin lisäämään etenkin kiinteistönvälitystä koskevaan teoriaosuuteen aitoa kokemukseen pohjautuvaa tietoa.

Lähteitä etsiessä pyrittiin löytämään mahdollisimman tuoretta tietoa, jolla pystyttiin takaamaan tiedon luotettavuus. Osa lähteistä oli hieman vanhempia, mutta niiden luotettavuus ja ajantasaisuus pyrittiin yleensä varmistamaan löytämällä jokin toinen tukeva lähde rinnalle. Monessa lähteessä tieto oli hyvin samanlaista, joten voi todeta myös tiedon olevan melko luotettavaa. Tietoa etsittiin myös suomenkielisten lähteiden lisäksi kansainvälisesti.

8.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Kanasen (2008b, s. 79) mukaan etenkin kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytetään apuna valideiteettia ja reliabiliteettia. Lisäksi ratkaisuja on pyritty perustelemaan muun muassa teorian avulla. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa voi Vilkan (2021, Tutkimuksen luotettavuus -luku) mukaan miettiä onko tutkimuksen kohde ja tulkittu materiaali yhteensopivia sekä onko teoria validia. Aineiston luotettavuutta pohdittiin

aikaisemmassa luvussa tullen siihen tulokseen, että aineisto oli monipuolista, ajantasaista ja oikein hankittua. Koska täysin vastaavia tutkimuksia ei aiheesta ole aikaisemmin tehty, on vaikea verrata vastauksia suoraan aikaisempaan tietoon.

Tämän tutkimuksen reliaabeliutta ei pystytä täysin varmistamaan tulosten toistettavuuden osalta, sillä tutkimuksen tekemisestä vastaa vain yksi tutkija. Työssä on kuitenkin pyritty kuvaamaan eri vaiheita mahdollisimman informatiivisesti, jotta lukija voisi varmistua työn luotettavuudesta. Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmät validiteettia tarkastellessa voidaan kiinnittää huomiota esimerkiksi kyselylomakkeen validiuteen. Tutkimustuloksia analysoitaessa nousi esiin muutamia seikkoja kyselylomakkeen toimivuudesta. Ensimmäinen epäkohta nousi siinä, että kysymykset eivät olleet pakollisia hyvän kyselynluontityylin mukaan. Tämä kuitenkin vaikutti suoraan kysymyksen sisään luotuihin sääntöihin, jotka määräytyivät siten, mihin kysymykseen on vastattu. Osa vastaajista oli jättänyt vastaamatta alun ”ratkaiseviin” kysymyksiin esimerkiksi onko ensiasunto ostanut, minkä vuoksi ei voida taata heidän osaltaan vastauksien luotettavuutta. Kyselyä luodessa olisi voinut vielä tarkemmin miettiä sääntöjen ja kysymysten toimivuutta.

Toinen asia, mikä heräsi tuloksia läpikäydessä, oli kysymysten ymmärtäminen oikein. Joidenkin vastausten perusteella ja niiden jakautumisen perusteella voidaan pohtia, onko kysymykset ymmärretty täysin oikein. Esimerkiksi kuviossa 8 näkyvässä kysymyksessä koskien ensiasunnon ostamista koskevien tietojen soveltamista, 33 % olivat vastanneet, että tietoja ei ole vielä tarvinnut soveltaa. Kun rajattiin vastaajiksi vain ne, jotka ovat ensimmäisen asuntonsa jo ostaneet, oli määrä 20 % tähän vastausvaihtoehtoon. Jokainen, joka on ensimmäisen asuntonsa ostanut, on jotain tietoa joutunut soveltamaan, oli tiedot sitten löytänyt netistä tai omalta tutulta. Herää siis kysymys, miksi niin suuri osa vastaajista kokivat, ettei ole vielä tarvinnut soveltaa tietoa.

Haastatteluaineistoja käydessä läpi kävi ilmi, että tiedot olivat keskenään hieman puutteellisia. Haastattelujen etuna on toki se, että tietoja voi kysyä ja täydentää haastateltavalta vielä jälkikäteenkin, miten tässä tutkimuksessa myös tehtiin. Heräsi kuitenkin ajatus, olisiko haastattelutilannetta ja teemoja voinut suunnitella etukäteen vielä tarkemmin. Toisaalta teemahaastattelun ei tarvitse kulkea teoreettisen viitekehyksen mukaan täysin tietyn kaavan mukaisesti.

Alun perin tutkimuksen otosta ei oltu määritelty, mutta esimerkiksi kyselyyn vastattu määrä 94, voi olla kvantitatiivisen tutkimuksen näkökulmasta jo luotettava. Vastausprosentti kysymyksen

avanneistakin oli 33 %, jonka voi todeta olevan ihan sopiva. Suomen virallisen tilaston mukaan osakemuotoisten ensiasunnon ostajien keski-ikä vuonna 2019 oli 29,7, (Tilastokeskus, 2020). Tässä tutkimuksessa ensiasunnon ostajien keski-ikää on vaikea laskea tarkkaan, sillä kyselyssä ikä kysyttiin ainoastaan tietyissä ikäluokissa ja haastateltavia oli yhteensä vain pieni määrä. Eniten vastaajia kyselyssä sekä haastateltavissa oli kuitenkin 23–30-vuotiaita. Tästä voidaan päätellä otoksen pääikäryhmän painottuvan juuri tilaston keski-ikänsä mukaiseen luokkaan. Myös suurin osa heistä (68 %), jotka eivät olleet ensiasuntoa vielä ostaneet olivat 16–22-vuotiaita, eli alle tämän ensiasunnon ostajien ikäluokan.

Valmiista tilastoista ei löytynyt tietoa, miten ensiasunnon ostajat ovat jakautuneet sukupuolittain aikaisempina vuosina. Tässä tutkimuksessa kyselyyn vastaajista sekä haastateltavista 78 % oli naisia, 21 % miehiä ja 1 % muun sukupuolisia. Jakaumaan saattaa vaikuttaa opinnäytetyön tekijän lähipiirin rakenne. Tämän perusteella ei voida kuitenkaan suoraan sanoa onko otos onnistunut vai ei. Sukupuolta haluttiin kysyä, mikäli näiden vastauksien välillä nousisi esille suuria eroavaisuuksia. Näin ei kuitenkaan ollut.

Kanasen (2008b, s. 13) sanoin tutkimus ei voi aina onnistua täysin, koska virhelähteitä ja muuttuvia tekijöitä on niin paljon. Joistain epäkohdista huolimatta tästä tutkimuksesta saadut tiedot vastasivat kuitenkin laadittuihin tutkimuskysymyksiin ja tulokset olivat helposti verrattavissa teoreettiseen viitekehykseen. Osa teoriassa ilmenneistä kysymysmerkeistä myös selkiintyivät tutkimustulosten avulla. Otos oli oikeanlainen ja triangulaatio lisäsi tutkimuksen luotettavuutta. Tässä tutkimuksessa kuitenkin käytettiin niin määrällistä, että laadullista menetelmää ja aineistoa kerättiin niin kyselyllä kuin haastatteluillakin.

8.3 Tutkimuksen merkitys toimeksiantajalle

Opinnäytetyön aihetta valitessa toimeksiantaja esitti toiveen siitä, että tutkimuksen myötä saisi enemmän eväitä ensiasunnon ostajien palvelemiseen. Johtopäätöksissä esille tulleet kehittämiskohteet ovat hyvin yksinkertaisia ja melko helpostikin toteutettavissa. Toimeksiantajan on jo valmiiksi lämminhenkisellä asiakaslähtöisellä toiminnallaan helppo lähteä muokkaamaan sitä entistä paremmin ensiasunnon ostajia palvelevaksi. Kohderyhmä on nyt entistä tutumpi, jolloin myös sen ymmärtäminen on helpompaa. Selin ja Selin (2013, s. 200) toteavatkin, että asiakas on tunnettava hyvin, jotta tätä voidaan palvella parhaalla mahdollisella tavalla.

Yhtenä kehittämisideana on täysin uusi palvelukokonaisuus, joka tarjoaa konsultaatioapua ensiasunnon ostajille. Kohderyhmänä ovat erityisesti sellaiset, jotka haluaisivat ensiasunnon ostamiseen ryhtyä tai tekevät kauppvoja yksityisen myyjän kanssa, jolloin asiantuntijan apu voisi olla tarpeen. Tällaisen palvelun luominen voi olla pidempi prosessi, joka vaatii aikaa ja pohdintaa. Osittain tällaisen palvelun aloittamiseen apuna voisi olla jatkotutkimus koskien tämän kohderyhmää. Tutkimuskysymyksenä voisi olla esimerkiksi: Mistä kiinteistönvälittäjä löytäisi apua kaipaavat ensiasunnon ostajat, jotka eivät itse osaa tai saa aikaiseksi kysyä apua?

Tietynlaista lisäarvoa tutkimukselle tuo toimeksiantajan kannalta se, että vastaajat eivät ole suurimmaksi osaksi heidän omia asiakkaitaan, vaan saadaan tietoa, miten kilpailevat välitysvälitteet työnsä hoitavat. Tämän johdosta toimeksiantajan on myös helpompi käyttää tietojaan oman toiminnan kehittämiseen ja kilpailuedun kasvattamiseen.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. (2005). *Onnistu asiakaspalvelussa*. WSOY.

Ali-Hokka, A., & Roslund, R. (18.11.2020). *Ensiasunnon ostajien määrä vähenee, sijoittajat vievät parhaat päältä – Insinööri: "Moni mun kaveri ei enää edes haaveile omistusasunnosta"*. Yle. <https://yle.fi/uutiset/3-11647434>.

Alma Talent. (i.a.). *Ratkaisut kiinteistönvälittäjälle*. <https://www-almatalent-fi.libts.seamk.fi/ratkaisumme/kiinteistonvalittajille/>

Aluehallintovirasto. (i.a.). *Tietoa meistä: Tehtävämme: Kiinteistönvälitysliikkeet*. <https://avi.fi/tietoa-meista/tehtavamme/kiinteistonvalitys>

Asunto-osakeyhtiölaki 1559/2009. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599>

Balac, M. (2009). *Ostajan opas myyjälle: Miten onnistun paremmin myynnissä?* Yrityskirjat Oy.

Björkstén, T., & Toivonen, J. (18.11.2019). *Tonni työnantajan käteen ja töihin*. Yle. <https://yle.fi/uutiset/3-11068767>

Eduskunta. (2008). *Eduskunnan pankkivaltuuston kertomus*. Edita Prima Oy. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kertomus/Documents/k_10+2009.pdf

Eeronen, E. (2016). Asuntolainat ja Yhdysvaltojen suuri taantuma. *Euro & Talous*. https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/14057/eurotalous_blogi_56.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Elisa. (i.a.) *Yrityksille: Millainen on tulevaisuuden asiakaspalvelija?* <https://yrityksille.elisa.fi/ideat/millainen-on-tulevaisuuden-asiakaspalvelija/>

Eräsalo, U. (2011). *Palvelu ammattina*. Restamark Oy.

Etuovi. (17.1.2022). *Asuntomarkkinakatsaus – onko nyt hyvä aika ostaa tai myydä?* Haettu 25.1.2022, <https://www.etuovi.com/koti/blogi/asuntomarkkinakatsaus/>

Euro & Talous. (27.3.2018). *Euromaat toipuneet kriisistä eri tahdissa*. Suomen Pankki. <https://www.eurojatalous.fi/fi/2018/1/euromaat-toipuneet-kriisista-eri-tahdissa/>

Frosterus, T. (28.4.2020). *Digiaskeleista harppaukseen: asuntokauppa sähköistyy vauhdilla. Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton blogi*. <https://kiinteistonvalitysala.fi/digiaskeleista-harppaukseen-asuntokauppa-sahkoistyy-vauhdilla/>

- Gassett, B. (9.11.2020). *How Agents Can Help First-Time Home Buyers*. <https://magazine.realtor/sales-and-marketing/feature/article/2020/11/how-agents-can-help-first-time-home-buyers>.
- Hanki, J. (9.9.2021). Ostoprosessin viisi vaihetta. *Advancedb2b -blogi*. <https://www.advancedb2b.com/fi/blog/ostoprosessin-viisi-vaihetta>
- Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus*. Edita Publishing Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. Tammi.
- Hyvätti, R. (2019). *Asiakaspalvelun laadun merkitys ja kehittäminen kiinteistönvälitystoiminnassa*. [AMK-opinnäytetyö, Centria-ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201904245937>
- Kallio, H., & Manninen, J. (27.1.2020). *Arvopaperistaminen*. Finanssivalvonta. Haettu 26.1.2022, <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/saantelykokonaisuuudet/arvopaperistaminen/>
- Kananen, J. (2008a). *Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. (2008b). *Kvantti: Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kanerva, T. (19.9.2019). Millaista on olla kiinteistönvälittäjä? *Timo Kanerva: blogi*. <https://www.timokanerva.fi/millaista-on-olla-kiinteistonvalittaja/>
- Kannisto, O., Korhonen, M., Rämö, A., & Vuorio, E. (29.10.2020). *Yli puolet viime vuonna myydyistä yksioista meni sijoittajille*. Tilastokeskus: Tieto & trendit. <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2020/yli-puolet-viime-vuonna-myydyista-yksiosta-meni-sijoittajille/>.
- Kauppalehti*. (i.a.). *Yrityshaku: Kiinteistömaailma Oy*. <https://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/kiinteistomaailma+oy/08048359>
- Kempas, K. (16.10.2020). Ensiasunto ostetaan yhä vanhempana – Ensimmäistä asuntoa ostavien keski-ikä jo lähellä kolmea kymppiä. *Kauppalehti*. <https://www-kauppalehti-fi.libts.seamk.fi/uutiset/ensiasunto-ostetaan-yha-vanhempna-ensimmaista-asuntoa-ostavien-keski-ika-jo-lahella-kolmeakymppia/72a0636d-0dfa-4333-aeed-69a3fcf562a2>.
- Kenner. (i.a.). *Myynnin väärinymmärretyin sana: klousaaminen*. Alma Talent. <https://seduo.almatalent.fi/myynnin-vaarinymmarretyin-sana-klousaaminen>
- Keskitalo, P. (15.12.2020). *Mikään ei ole ikuista – miksi Hyvä välitystapa muuttuu?* Lakipäkinä. <https://kiinteistonvalitysala.fi/mikaan-ei-ole-ikuista-miksi-hyva-valitystapa-muuttuu/>

- Keskuskauppakamari. (i.a.-a). *Palvelut: Tutkinnot ja kokeet: Auktorisoitu kiinteistönarvioija AKA ja Keskuskauppakamarin hyväksymä kiinteistönarvioitsija KHK*. <https://kauppakamari.fi/palvelut/tutkinnotjakokeet/aka-ja-khk/>
- Keskuskauppakamari. (i.a.-b). *Palvelut: Tutkinnot ja kokeet: Laillistettu kiinteistönvälittäjä LKV*. <https://kauppakamari.fi/palvelut/tutkinnotjakokeet/lkv/>
- Keskuskauppakamari. (i.a.-c). *Palvelut: Tutkinnot ja kokeet: Laillistettu vuokrahuoneiston välittäjä LVV*. <https://kauppakamari.fi/palvelut/tutkinnotjakokeet/lvv/>
- Kiinko, Kiinteistönvälitysalan keskusliitto (KVKL), & Suomen Kiinteistönvälittäjät Ry (SKVL). (2020). *Kiinteistönvälitysalan ammattilaiset -kyselytutkimus*. <file:///C:/Users/350G2/AppData/Local/Temp/Kiinteistonvalitysalan-ammattilaiset-2020.pdf>
- Kiinko. (i.a.). *Koulutus: Ylempi kiinteistönvälittäjän tutkinto (YKV)*. <https://www.kiinko.fi/koulutus/koulutustarjotin/kiinteistonvalitys-ja-arviointi/kiinteistonvalityksen-ja-arvioinnin-tutkinto-koulutus/ylempi-kiinteistonvalittajan-tutkinto-ykv>
- Kiinteistömaailma. (i.a.-a). *Kiinteistömaailma lyhyesti*. <https://www.kiinteistomaailma.fi/lyhyesti>
- Kiinteistömaailma. (i.a.-b). *Mistä neuvot ensimmäisen kodin ostoon?* <https://www.kiinteistomaailma.fi/pohtimassa/n%C3%A4in-ostat-ensiasunnon-kerralla-oikein>
- Kiinteistömaailma. (i.a.-c). *Vastuullisuus*. <https://www.kiinteistomaailma.fi/vastuullisuus>
- Kiinteistönmuodostamislaki 554/1995. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950554>
- Kiinteistönvälitysalan keskusliitto (KVKL). (2015). *Kiinteistönvälittäjän eettiset säännöt*. <https://kvkl.fi/wp-content/uploads/2019/01/Eettiset-sa%CC%88a%CC%88nno%CC%88t.pdf>
- Kiinteistönvälitysalan keskusliitto (KVKL). (2021). *Hyvän välitystavan ohje*. <https://kiinteistonvalitysala.fi/wp-content/uploads/2021/09/Hyvan-valitystavan-ohje-2021.pdf>
- Kiinteistönvälitysalan keskusliitto (KVKL). (i.a.). *Meistä*. <https://kiinteistonvalitysala.fi/meista/>
- Koivumäki, A. (2020). *Neliöt liikkuu: Kodinostajan opas*. Otava.
- Kotijoukkue. (i.a.). *Kiinteistönvälittäjän työ*. <https://www.kotijoukkue.fi/sisaltosivut/millaista-on-kiinteistonvalittajan-tyo/>
- Koppa. (2015). *Teoreettinen tutkimus*. Jyväskylän yliopisto. Haettu 3.3.2022, <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/teoreettinen-tutkimus>

- KvantiMOT. (2010). *Kyselylomakkeen laatiminen*. Haettu 24.2.2022, <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>
- KvantiMOT. (2011). *Postikyselyaineiston kokoaminen*. Haettu 24.2.2022, <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/postikysely/postikysely.html#saatteen>
- Kurssihaku.fi. (i.a.). *Kiinteistönvälitysalan ammattitutkinto, KiAT*. <http://www.kurssihaku.fi/kurssit-ja-koulutus/kiinteistonvalitysalan-ammattitutkinto-kiat/164013>
- Laki kuluttajansuojasta kiinteistönvälityksessä 686/1988. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/1988/19880686>
- Laukkanen, K., Paavilainen, P., & Vuorio, E. (25.5.2021). *Poikkeusaika muutti pientalojen asuntomarkkinaa – etätyö toi osalle vaihtoehtoja asumiseen*. Tilastokeskus: tieto & trendit. <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2021/poikkeusaika-muutti-pientalojen-asuntomarkkinaa-etatyo-toi-osalle-vaihtoehtoja-asumiseen/>
- Leino, L. (7.8.2020). Kiinteistönvälittäjän arkea ja stereotypioita. *KVKL blogi*. <https://kiinteistonvalitysala.fi/kiinteistonvalittajan-arkea-ja-stereotypioita/>
- Leskinen, L. (2020). Alman asumisen palvelukokonaisuus kiinteistönvälittäjälle. *Alma Talent Blogi*. <https://www-almatalent-fi.libts.seamk.fi/blogi/alman-asumisen-palvelukokonaisuus-kiinteistovalittajille/>
- Lintupuu, S. (2018). *Ostajan välittäjän tarve asuntokaupassa*. [YKV-tutkielma, Kiinteistöalan koulutussäätiö]. Koti ja Kontu LKV. <https://www.kotijakontu.fi/wp-content/uploads/2018/06/Lintupuu-Saul-YKV-tutkielma-2018.pdf>
- Minilex. (i.a.). *Asunto-osake vai kiinteistö?* <https://www.minilex.fi/a/asunto-osake-vai-kiinteistö>
- Myllymäki, T., Sandqvist, S., Aho, P., & Strandell, A. (2021). *Nuorten asuminen 2020: Kyselytutkimus*. Ympäristöministeriö. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162899/YM_2021_08.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- National Association Of Exclusive Buyer Agents. (29.8.2019). *What Exactly are the Responsibilities of a Buyer Agent?* <https://naeba.org/what-exactly-are-the-responsibilities-of-a-buyer-agent/>
- Natunen, M. (i.a.). *Saatteen merkitys verkkokyselyn onnistumisessa – Miten saavuttaa korkea vastausprosentti?* Surveypal. <https://surveypal.fi/2019/saatteen-merkitys-verkkokyselyn-onnistumisessa-miten-saavuttaa-korkea-vastausprosentti/>
- Niemi, M-L. (2017). Ensiasunnon ostajan haasteita. Teoksessa M-L. Niemi (toim.), *Nuoret ja velka* (s. 70–102). Lapin yliopisto. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62781/NUORET%20JA%20VELKA%20-%20Akatemiahankkeen%2820%204%2017%20p%20c3%a4ivitetty%29.pdf?sequence=14&isAllowed=y>

- Nordea. (i.a.). *Ensimmäisen kodin ostaminen*. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/sinun-elamasi/koti/ensimmaisen-kodin-ostaminen/ennen-kuin-alat-etsia-ensimmaista-kotiasi.html>
- Oikotie. (22.8.2019). *Jännittääkö asunnon ostaminen? Vältä nämä neljä yleisintä virhettä*. <https://asunnot.oikotie.fi/vinkit-ja-oppaat/asunnon-osto/jannittaako-asunnon-ostaminen-valta-nama-nelja-yleisinta-virhetta/>
- Oikotie. (30.9.2020). *Asuntomarkkinat: Mitä hyvältä kiinteistönvälittäjältä vaaditaan?* <https://asunnot.oikotie.fi/asuntomarkkinat/mita-hyvalta-kiinteistonvalittajalta-vaaditaan/>
- Pakkanen, R., Korkeamäki, A., & Kiiras, H. (2013). *Palvelun taitajaksi*. Sanoma pro Oy.
- Peltonen, J. (2009). *Kiinteistönvälittäjän rooli asuntokaupassa*. [AMK-opinnäytetyö, Kajaanin ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-200912036925>
- Pesonen, M. (2021). Työn merkitys tekee myyjästä menestyjän. *Alma Talent Blogi*. <https://www-almatalent-fi.libts.seamk.fi/blogi/tyon-merkitys-tekee-myyjasta-menestyjan/>
- Rehn, O. (2020). *Eurokriisin opit ja koronakriisin talouspolitiikka*. Suomen pankki. <https://www.suomenpankki.fi/fi/media-ja-julkaisut/puheet-ja-haastattelut/2020/paajohtaja-olli-rehn-eurokriisi-ja-sen-opit/>
- Remax.fi. (i.a.). *Asunnon osto – miksi käyttää kiinteistönvälittäjää?* <https://remax.fi/fi/ideat-ja-vinkit/asunnon-osto-miksi-kayttaa-kiinteistonvalittajaa/>.
- Rissanen, A. (i.a.). *Euroopan talouskriisi -tietopaketti*. Eduskunta. <https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/eu/eu-talouskriisi/Sivut/default.aspx>
- Ruusuvuori, J., & Tiittula, L. (2005). *Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Vastapaino.
- Saarijärvi, H., & Puustinen, P. (2020). *Strategiana asiakaskokemus*. Docendo.
- Sariola, M., & Pönkä, H. (15.12.2020). Koronakriisin syvyys ja siitä palautuminen. *Euro & Talous* 6/2020. https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/17779/eurotalous_numero_6_15_12_2020.pdf
- Selin, E., & Selin, J. (2013). *Kaikki on kiinni asiakkaasta: Avaimia asiakastyöskentelyn hallintaan*. Tietosanoma.
- SKVL. (2017). *Mitä kiinteistönvälitysalan lyhenteet tarkoittavat?* <https://skvl.fi/mita-valitysalan-lyhenteet-tarkoittavat/>
- Sortter. (18.3.2021). Asuntolainoja nostetaan poikkeuksellisen paljon – kannattaako asunnon ostaminen vuonna 2021? *Blogi*. <https://sortter.fi/blogi/artikkeli/asuntolainoja-nostetaan-poikkeuksellisen-paljon/>

- Tegelberg, V. (2021a). *Harkitsetko asuntokauppaa ilman välittäjää? Tällaiset riidat kuluttajien välisissä kaupoissa toistuvat – hintalappu myyjälle keskimäärin 8 425 euroa*. Kauppalehti. <https://www-kauppalehti-fi.libts.seamk.fi/uutiset/harkitsetko-asuntokauppaa-ilman-valittajaa-tallaiset-riidat-kuluttajien-valisissa-kaupoissa-toistuvat-hintalappu-myyjalle-keskimäärin-8425-euroa/574e60f0-343b-435e-ba79-36fbb5a50a38>.
- Tegelberg, V. (2021b). *Kiinteistönvälitysalalla erikoinen tilanne – Ainakin kolme toimijaa voi kutsua itseään maan suurimmaksi, mutta kuka on oikeasti suurin?* <https://www-kauppalehti-fi.libts.seamk.fi/uutiset/kiinteistonvalitysalalla-erikoinen-tilanne-ainakin-kolme-toimijaa-voi-kutsua-itseaan-maan-suurimmaksi-mutta-kuka-on-oikeasti-suurin/5e0e7f42-de18-4a19-ab35-acc92fefce3d>
- Tegelberg, V. (2021c). *Asuntokaupalla menee hienosti, välittäjillä ei*. <https://www-kauppalehti-fi.libts.seamk.fi/uutiset/asuntokaupalla-menee-hienosti-kaikilla-valittajilla-ei/c53d2e34-508a-42dd-8ce1-d11f4769f88d>
- Tilastokeskus. (10.10.2019). *Omistusasuminen vähenee nuorissa ikäluokissa*. Haettu 11.1.2022, https://www.stat.fi/til/asas/2018/01/asas_2018_01_2019-10-10_tie_002_fi.html
- Tilastokeskus. (14.10.2020). *Liitetaulukko 7. Ensiasunnon ostajat 2006–2019* (Suomen virallinen tilasto). Haettu 11.1.2022, https://www.stat.fi/til/asas/2019/01/asas_2019_01_2020-10-14_tau_007_fi.html
- Tilastokeskus. (2021a). *Kolme viidestä alla 40-vuotiaasta asuu vuokralla*. Haettu 11.1.2022, https://tilastokeskus.fi/til/asas/2020/01/asas_2020_01_2021-10-14_tie_002_fi.html
- Tilastokeskus. (2021b). *Vanhojen osakeasuntojen hinnat nousivat suurissa kaupungeissa marraskuussa* (Suomen virallinen tilasto). https://tilastokeskus.fi/til/ashi/2021/11/ashi_2021_11_2021-12-30_tie_001_fi.html
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi*. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Valtiokonttori. (15.12.2021). *ASP-säästäminen ja ASP-laina: ASP lyhyesti*. Haettu 30.12.2021, https://www.valtiokonttori.fi/palvelut/rahoitus-ja-lainapalvelut/asp-saastaminen-ja-asp-laina/#asp-saastaminen_asp-lyhyesti
- Vero. (19.4.2021a). *Asuminen: Varainsiirtovero: Ensiasunto: Ensiasunnon ostaja – tarkista verovapaus*. Haettu 5.12.2021, https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/asuminen/varainsiirto-vero/ensiasunnon_ost/
- Vero. (1.7.2021b). *Asuminen: Varainsiirtovero*. Haettu 27.12.2021, <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/asuminen/varainsiirtovero/>
- Vilka, H. (2021). *Tutki ja kehitä* (5. p.). PS-kustannus.

Yrittäjät. (i.a.) *Yritysmuodot: Franchising*. <https://www.yrittajat.fi/tietopankki/liiketoiminta/yritysmuodot/franchising/>

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje henkilökohtaiseen linkkiin; sähköpostiviesti ja muistutus

Liite 2. Saatekuva/-kirje julkiseen nettilinkkiin sekä muistutus

Liite 3. Kyselylomake

Liite 1. Saatekirje henkilökohtaiseen linkkiin, sähköpostiviesti ja muistutus

Tervehdys!

Olen liiketalouden opiskelija Seinäjoen Ammattikorkeakoulusta. Kirjoitin opinnäytetyötä Kiinteistömaailma Seinäjoelle aiheesta, mikä on välittäjän rooli ensiasunnon ostamisessa. Sain yhteystietonne toimeksiantajani kautta ensiasunnon ostonne vuoksi.

Vastaamalla alla olevaan kyselyyn, autat minua eteenpäin opinnäytetyössäni ja myös samalla välittäjiä kehittämään palvelujaan entistä paremmaksi ensiasunnon ostajia ajatellen. Vastaamiseen menee vain noin 5 minuuttia.

Kiitos suuresti jo etukäteen ja ihanaa viikonloppua!

<https://link.webpolsurveys.com/R/F0D73A882A89F922>

MUISTUTUS kyselystä

Tervehdys!

Olen liiketalouden opiskelija Seinäjoen Ammattikorkeakoulusta. Kirjoitin opinnäytetyötä Kiinteistömaailma Seinäjoelle aiheesta, mikä on välittäjän rooli ensiasunnon ostamisessa. Sain yhteystietonne toimeksiantajani kautta ensiasunnon ostonne vuoksi.

Vastaamalla alla olevaan kyselyyn, autat minua eteenpäin opinnäytetyössäni ja myös samalla välittäjiä kehittämään palvelujaan entistä paremmaksi ensiasunnon ostajia ajatellen. Vastaamiseen menee vain noin 5 minuuttia.

Kyselyyn voit vastata 16.2.mennessä, mikäli et vielä ole vastannut!

Kiitos suuresti jo etukäteen ja mukavaa viikon alkua!

<https://link.webpolsurveys.com/R/F0D73A882A89F922>

Liite 2. Saatekuva/-kirje julkiseen nettilinkkiin sekä muistutus

Instagram Storyssa julkaistut kuvat



Facebookissa julkaistut saatekirjeet

Kirjoitan opinnäytetyötä siitä, mikä on kiinteistönvälittäjän rooli ensiasunnon ostamisessa. Vastaamalla tähän kyselyyn autat mua eteenpäin!

Toivon vastauksia etenkin ensiasunnon jo ostaneilta tai ensiasuntoa etsivältä. Vastaaminen vie noin 5 minuuttia 😊

Kysely auki 16.2.2022 asti auki.



Iso kiitos kaikille jo vastanneille, mutta vielä ehtii mikäli et vielä oo vastannut! 🍷

Kirjoitan opinnäytetyötä siitä, mikä on kiinteistönvälittäjän rooli ensiasunnon ostamisessa. Vastaamalla tähän kyselyyn autat mua eteenpäin!

Toivon vastauksia etenkin ensiasunnon jo ostaneilta tai ensiasuntoa etsivältä. Vastaaminen vie noin 5 minuuttia 😊

Kysely auki 16.2.2022 asti auki.





Kiinteistömaailma Seinäjoki

9. helmikuuta kello 19.13 · 🌐

...

Meillä työharjoittelussa ollut Julia opiskelee Seinäjoen ammattikorkeakoulussa ja tekee tällä hetkellä opintoihinsa liittyvää tutkimusta ENSIASUNNONOSTAJILLE. Mikäli olet ostanut ensiasuntosi hiljattain, niin vastaa lyhyeen kyselyyn alla olevasta linkistä:

<https://link.webropol.com/s/ensiasunnonostaminen>

Kiitos jo etukäteen vastauksestasi!



Liite 3. Kyselylomake

Sivu 1:



Ikäsi?

- ☒ 16-22
- ☐ 23-30 vuotta
- ☐ 31-39 vuotta
- ☐ 40+ vuotta

Sukupuolesi?

- ☐ Nainen
- ☒ Mies
- ☐ Muu
- ☐ En halua kertoa

Oletko ostanut ensimmäisen asuntosi?

- ☒ Kyllä
- ☐ En
- ☐ En, mutta prosessi on meneillään
- ☐ Olen ostanut jo useita asuntoja

Koska olet ostanut ensiasuntosi?

- ☒ 0-1 vuotta sitten
- ☐ 2 vuotta sitten
- ☐ 3-5 vuotta sitten
- ☐ yli 5 vuotta sitten

Seuraava

Sivu 2:

Yhteensä: 10 kysymystä, 10 vastauskohtaa

Aiotko ostaa tai haaveiletko oman asunnon ostamisesta tulevaisuudessa?

☐ Kyllä

☐ En

Mitkä asiat voisivat nopeuttaa ensiasunnon ostoprosessisi alkamista?

Miksi et aio ostaa tai haaveile ensiasunnon ostamisesta?

Sivu 3:

Mistä olet löytänyt/etsinyt tietoa ensiasunnon ostamisesta?☐ Kiinteistönvälittäjien sivuilta☐ Pankkien sivuilta☐ Kirjoista☐ Muu, mikä?**Mitkä tiedot ensiasunnon ostamisesta ovat olleet helposti saatavissa?**☐ Asunnon ostoon liittyvien virallisten papereiden tulkinta (isännöitsijäntodistus, tilinpäätös, esite...)☐ Ohjeistus ostoprosessin etenemisestä☐ Ohjeistus tarjouksen tekemisestä☐ Asuntolainan ottaminen☐ Muu, mikä?**Entä mitkä tiedot ensiasunnon ostamisesta ovat olleet vaikeasti saatavissa?**☐ Asunnon ostoon liittyvien virallisten papereiden tulkinta (isännöitsijäntodistus, tilinpäätös, esite...)☐ Ohjeistus ostoprosessin etenemisestä☐ Ohjeistus tarjouksen tekemisestä☐ Asuntolainan ottaminen☐ Muu, mikä?**Onko ensiasunnon ostamisesta löytyneitä tietoja ollut helppo soveltaa käytännössä?**☐ Kyllä☐ Ei☐ Ei ole tarvinnut vielä soveltaa

Mikä tietojen soveltamisessa oli vaikeaa?



Mikä tietojen soveltamisessa oli helppoa?



Mitä tietoa haluaisit vielä lisää ensiasunnon ostoprosessin tueksi?



Sivu 4:

Ostitko ensiasuntosi...

- ☐ Välittäjän kautta
- ☐ Yksityiseltä myyjältä
- ☐ Suoraan rakennuttajalta

Edellinen

Seuraava



Sivu 5:

Miten koit välittäjältä saamasi palvelun ja avun?

- ☐ Auttoi erittäin paljon
- ☐ Auttoi hieman
- ☐ Auttoi hyvin vähän
- ☐ Ei auttanut ollenkaan

Mitä palvelua tai apua olisit kaivannut lisää välittäjältä?

Miten asuntokaupat sujuivat yksityisen myyjän kanssa?

- ☐ Erittäin hyvin
- ☐ Ihan hyvin
- ☐ Melko huonosti
- ☐ Todella huonosti

Miten asuntokaupat sujuivat ostaessa suoraan rakennuttajalta?

- ☐ Erittäin hyvin
- ☐ Ihan hyvin
- ☐ Melko huonosti
- ☐ Todella huonosti

Olisitko kaivannut lisäapua ja lisätietoa ensiasunnon oston yhteydessä?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

Millaista apua olisit kaivannut ensiasunnon oston yhteydessä?



Olisitko ollut valmis maksamaan konsultointipalvelusta, esim. välittäjälle, joka olisi käynyt kanssasi läpi keskeisimmät seikat liittyen ostettavaan huoneistoon/kiinteistöön ja avustanut tarjousprosessissa?

☐ Kyllä

☐ Ei

Sivu 6:

Mainitse kolme asiaa, jotka olivat tärkeimpiä ostamasi ensiasunnon ostopäätösprosessissa? (Esimerkiksi hinta, asunnon sijainti, välittäjältä saama tuki, sujuva yhteistyö myyjän kanssa, ostotarjouksen laatiminen oli helppoa....)



Edellinen

Lähetä

