



Karelia-ammattikorkeakoulu
Tradenomi (YAMK)
Johtaminen ja liiketoimintaosaaminen

Asiakaskohtaamisen kehittäminen ensiasunnon ostajan kanssa asioitaessa

Niko Vänskä

Opinnäytetyö, tammikuu 2024

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
Tammikuu 2024
Tradenomi YAMK, johtaminen ja liiketoiminta
osaaminen

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä(t)
Niko Vänskä

Nimeke
Asiakaskohtaamisen kehittäminen ensiasunnon ostajan kanssa asioitaessa

Toimeksiantaja
Anonyymi

Tiivistelmä

Hyvä ja laadukas asiakaspalvelu on tärkeä kilpailutekijä kiinteistövälitysalalla, ja ensiasunnon ostajat ovat keskeinen ja tärkeä asiakasryhmä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitkä asiat vaikuttavat ensiasunnon ostajien päätöksentekoon ja valintoihin etsiessään ja ostaessaan ensiasuntoa itselleen. Tavoitteena oli tarkastella, kuinka asiakaskohtaamista ensiasunnon ostajien kanssa voitaisiin kehittää tutkimustulosten kautta.

Tämän tutkimuksen aineisto kerättiin haastattelemalla neljää henkilöä, jotka olivat jo ostaneet ensiasunnon itselleen sekä kahta henkilöä, jotka parasta aikaa etsivät itselleen ensiasuntoa. Haastattelu toteutettiin puolistrukturoituna haastatteluna. Tutkimus itsessään on laadullinen tapaustutkimus.

Opinnäytetyön tuloksista toimeksiantajaorganisaation työntekijät saavat tietoa siitä, mitä ensiasunnon ostajat arvostavat ja mitkä tekijät vaikuttavat ensiasunnon ostamiseen sekä miten asiakaskohtaamista voisi kehittää ensiasunnon ostajien kanssa asioitaessa. Tulosten mukaan ensiasunnon ostajat arvostavat myyntineuvottelijan tai kiinteistövälittäjän roolia asuntokaupassa. Ensiasunnon ostajalle tärkeimmät asunnon valitaan vaikuttavat asiat ovat asunnon sijainti ja hinta.

Kieli
suomi

Sivuja 40
Liitteet 1
Liitesivumäärä 2

Asiasanat
ensiasunnon ostaja, asiakaspalvelun kehittäminen, asiakaskohtaaminen



THESIS
January 2024
Master's Degree Programme in Business
Administration, Business Management and
Leadership

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author (s)
Niko Vänskä

Title
Developing Customer Interaction at Encounters First-Time Home Buyers

Commissioned by
Anonymous

Abstract

Good and high-quality customer service is an important competitive factor in the real estate brokerage industry, and first-time home buyers are a pivotal and important customer group. The purpose of the thesis was to find out which factors affect the choices and decision making of first-time home buyers when looking for buying their first own home. The aim was to find out how customer contacts with first-time home buyers could be developed through research.

The material for this study was collected by interviewing people who had already bought their first home as well as people who are currently looking for buying their first home. The data collection was through a semi-structured interviews. The research itself is a qualitative case study.

The results of the thesis provide the employees of the commissioning organization information on what first-time home buyers value and which factors influence the purchase of a first-time home, and thus how customer interaction could be developed when dealing with first-time home buyers. According to the research results, first-time home buyers value the role of the broker in a housing transaction. The most important factors influencing the choice of a home are the location and the price.

Language
Finnish

Pages 40
Appendices 1
Pages of Appendices 2

Keywords
first-time home buyer, customer service development, customer encounter

Sisältö

1	Johdanto.....	6
1.1	Opinnäytetyön taustat ja lähtökohdat.....	6
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet, aiheen rajaus ja rakenne.....	7
2	Kiinteistövälitysala ja myyntityö.....	8
2.1	Kiinteistönvälitysala Suomessa.....	8
2.2	Välitystyö.....	9
2.3	Myynti ja myyjä.....	10
2.4	Myyntineuvottelija vai kiinteistönvälittäjä?.....	11
2.5	Ensiasunnon ostaja.....	12
3	Ostopäätökseen vaikuttavat tekijät.....	14
3.1	Ostopäätökseen vaikuttavat tekijät.....	14
3.1.1	Demograafiset tekijät.....	15
3.1.2	Psykologiset tekijät.....	15
3.1.3	Sosiaaliset tekijät.....	15
3.2	Ostopäätösprosessi.....	16
3.3	Ensiasunnon ostajien ostopäätöksen rakentuminen.....	18
3.3.1	Tarve.....	18
3.3.2	Vaihtoehtojen kartoittaminen ja tietoisuuden kasvattaminen.....	19
3.3.3	Valinta.....	20
4	Opinnäytetyön toteutus.....	20
4.1	Kohdeyritys.....	21
4.2	Tutkimusmenetelmä.....	21
4.3	Aineiston keruu ja analysointi.....	22
4.4	Reliabiliteetti ja valideetti.....	24
5	Tulokset.....	25
5.1	Taustatiedot.....	25
5.2	Ensiasunnon ostamisen ajankohtaistuminen.....	27
5.3	Ensiasunnon valintaan vaikuttavat tekijät.....	28
5.3.1	Kolme eniten vaikuttavaa tekijää.....	29
5.4	Vaihtoehtojen etsiminen.....	30
5.5	Välitysliike vai yksityinen myyjä.....	32
5.6	Odotukset kiinteistönvälittäjää kohtaan.....	33
5.7	Kiinteistönvälittäjän tärkeimmät tehtävät.....	34
5.8	Haasteet ensiasunnon ostoprosessissa ensiasunnon ostajana.....	35
5.9	Ei-merkitykselliset asiat ensiasunnon ostoprosessissa.....	37
5.10	Tekisitkö jotain toisin?.....	37
6	Johtopäätökset.....	37
6.1	Yhteenveto ja kehittämisideat.....	37
6.2	Reflektio tehdystä opinnäytetyöstä.....	40
	Lähteet.....	41

Liitteet

Liite 1 Haastattelulomake

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön taustat ja lähtökohdat

Opinnäytetyön tarve syntyi toimeksiantajaorganisaatiolta. Kyseisellä kiinteistövälitysalan organisaatiolla oli tarve ja mielenkiinto saada selville lisätietoa, millaiset asiat ja osatekijät vaikuttavat ensiasunnon ostajien ostopäätöksiin. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mitkä asiat vaikuttavat ensiasunnon ostajien päätöksentekoon ja valintoihin etsiessään ja ostaessaan ensiasuntoa itselleen. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää nämä seikat ja luoda konkreettisia esimerkkejä, kuinka kohdeorganisaation omaa toimintaa ja asiakaskohtaamista ensiasunnon ostajien kanssa voitaisiin kehittää tutkimustulosten kautta.

Toimeksiantajana toimiva yritys on perustettu vuonna 1993, jonka toiminta on jatkunut jo toisessa sukupolvessa. Opinnäytetyön tekohetkellä yritys työllistää kolme kiinteistövälitysalan osaajaa, joista jokainen tekee myyntityötä. Myyntityön lisäksi työtehtäviin kuuluvat vuokranvälitykseen liittyvät tehtävät sekä asiantuntijatehtävät, kuten erilaisten kohteiden arviokirjojen tekeminen ja konsultointi.

Oma roolini organisaatiossa opinnäytetyön tekemisen aikana oli toimia myyntineuvottelijana. Lisäksi hoidin säännöllisesti vuokraustoimeksiantoja sekä arviokirjojen tekoa. Asiakkaat tilaavat arviokirjoja, kun he haluavat selvittää oman asunnon tai kiinteistön arvon. Usein arviokirjaa tarvitaan pankkia, ositusta tai perukirjaa varten. Omaan työnkuvaani ei kuulunut esimiestyö. Uratavoitteenani olisi toimia joskus esimiehen roolissa.

Vaikka organisaatiossa on työntekijöitä, joilla on kokemusta alalta jo useamman vuosikymmenen ajalta, on jatkuvasti muuttuvan markkinan ja maailman taloudellisen tilanteen takia tärkeää ja mielenkiintoista selvittää, mitkä ovat keskeisimpiä tekijöitä ensiasunnon ostajille heidän ostoprosessinsa aikana. Kiinteistövälitysala on erittäin suhdanneherkkä toimiala, johon kansallisen ja

kansainvälisenkin taloustilanteen muutokset vaikuttavat paljon. Lisäksi alaan liittyy paljon regulaatiota. Myös kiinteistövälitysalan sidosryhmiin liittyy paljon regulaatiota. Keskeisimpänä sidosryhmänä voidaan mainita finanssi- ja rahoitusala, jonka regulaatiomuutokset vaikuttavat merkittävästi asuntokauppaan. Ensiasunnon ostajien kohdalla taloustilanteiden, regulaation sekä sidosryhmien muutokset vaikuttavat vieläkin enemmän.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet, aiheen rajausta ja rakenne

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda kehitysehdotuksia siitä, mitkä ovat keskeisimpiä tekijöitä, jotka vaikuttavat ensiasunnon ostajien ostopäätöksiin ja kuinka kohdeorganisaatio voi kehittää näiden pohjalta omaa toimintaansa. Opinnäytetyössä keskitytään tähän tiettyyn kohdeorganisaatioon, koska itse työskentelyn tässä organisaatiossa sekä toimeksiantajaorganisaation toimialueeseen, joka on Joensuun keskusta ja sen lähialueet. Opinnäytetyön tekeminen yleisesti koko alasta olisi haastavaa, joten rajauksessa on otettu huomioon opinnäytetyön tilaajan eli kohdeorganisaation tausta, nykytilanne, tarve sekä toimintaympäristö tutkimuksen rajauksena. Opinnäytetyössä haastatellut ovat kohdeorganisaation potentiaalista tai toteutunutta asiakaskuntaa ja heidän ajatuksiaan, näkemyksiään ja mielipiteitään tekijöistä, jotka vaikuttavat ensimmäisen oman kodin ostamiseen.

Tavoitteena on, että organisaatiossa nyt ja tulevaisuudessa työskentelevät eri henkilöt hyötyisivät tästä opinnäytetyöstä. Lisäksi tavoitteena on, että työntekijät saisivat opinnäytetyöstä tietoa, apua ja uusia näkemyksiä omaan työskentelyynsä ja ensiasunnon ostajien kanssa asioimiseen. Organisaatiossa työskentelevät saisivat konkreettisia näkemyksiä asiakaskunnalta tekijöistä, jotka kokevat tärkeiksi ensiasuntoa ostaessa ja näin organisaatio voisi kehittää omaa asiakaspalveluansa ja toimintaansa. Tutkimuksessa on haastateltu ensiasunnon ostajia ja henkilöitä, jotka ovat parasta aikaa ostamassa ensimmäistä omaa kotiaan. Haastatteluiden tulosten tavoitteena on saada ensiasunnon ostajat pohtimaan, mitkä ovat heille ne tärkeimmät ja keskeisimmät tekijät ostoprosessin aikana.

Opinnäytetyön rakenne etenee tästä eteenpäin teoreettiseen tietoperustaan, jossa käsitellään mitä ovat kiinteistövälitysala, myyjä sekä välitys- ja myyntityö. Tavoitteenani oli kerätä monipuolista ja laadukasta tietoa kiinteistövälitysalasta ja alalla työskentelystä, jotta opinnäytetyön lukijalle syntyisi mahdollisimman selkeä kuva, mitä työ kiinteistövälitysalalla yleisesti ottaen on.

Tietoperustan jälkeen esitellään opinnäytetyössä käytetyt tiedonhankinnan ja aineiston keruun menetelmät sekä miten näihin menetelmiin päädyttiin. Lisäksi kerrotaan opinnäytetyön toteutuksesta ja esitellään ja analysoidaan tulokset. Näiden pohjalta syntyvät johtopäätökset ja lopuksi opinnäytetyöstä löytyy itsereflektio tehdystä opinnäytetyöstä.

2 Kiinteistövälitysala ja myyntityö

2.1 Kiinteistönvälitysala Suomessa

Kiinteistönvälitysala työllisti Suomessa vuoden 2021 loppuun mennessä hieman alle 5 200 työntekijää. Tuona vuonna välittäjäkaupan kokonaisarvo oli 15,8 miljardia euroa, joista vanhojen asuntojen osuus oli 14,9 miljardia euroa. Kappalemääräisesti kiinteistövälittäjät myivät hieman yli 80 000 asuntoa ympäri Suomen, joista vajaat 73 000 asuntoa oli vanhoja asuntoja. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto 2023b.)

Alalla toimii kaksi keskeistä auttavaa organisaatiota: Kiinteistönvälitysalan keskusliitto sekä Suomen Kiinteistönvälittäjät ry. Kiinteistönvälitysalan keskusliiton (2023) verkkosivuilla kerrotaan: ”Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto on perustettu 2008 edistämään parempaa asiakaspalvelua ja kiinteistönvälitysalan osaamista. Keskeisiä asioita ovat yhä vaikuttaminen alan koulutukseen, lainsäädäntöön sekä tutkimukseen. Liiton tavoitteena on pitää yllä alan toimintaedellytyksiä sääntelyn, teknologian ja toimintaympäristön muutoksissa. Käytännössä vaikutamme sääntelyä kehittämällä, osallistumalla yhteiskunnalliseen keskusteluun sekä alaa koskevien lausuntojen valmisteluun

sekä tuottamalla markkinatietoa alan kehityksestä.” (Kiinteistövälitysalan keskusliitto 2023a.)

Suomen Kiinteistönvälittäjät ry (SKVL) on voittoa tavoittelematon järjestö, jonka tavoitteena on turvallisen ja lainmukaisen asunnon vaihdon mahdollistaminen. SKVL on toiminut turvallisen ja lainmukaisen asuntokaupan puolesta vuodesta 1946 asti. SKVL:n jäsenverkoston avulla asunnon vaihtajan on mahdollista saada paikallinen, vastuullinen asiantuntija avukseen, jonka avulla asunnon vaihtaja saa kaiken tarvitsemansa lainmukaisen tiedon löytääkseen kodin turvallisesti. Suomen Kiinteistönvälittäjät ry toimii koko maassa luotettavan ja reilun kiinteistönvälityksen edistämiseksi. (Suomen Kiinteistönvälittäjät ry 2023.)

2.2 Välitystyö

Kiinteistönvälitystoiminta on asiakaspalvelua ja myyntityötä, jossa noudatetaan useita sääntöjä, normeja ja suuntaviivoja. Toimiala edellyttää myös syvempää ammatillista osaamista, joka kattaa oikeudelliset näkökulmat, talousasiat, tekniset seikat sekä yhteiskunnan ja yhteisöjen rakenteet. (Kasso 2011, 171.) Kiinteistönvälitysala on toimiala, johon voi liittyä kuluttajan eli asiakkaan kannalta turvallisuus- ja terveysriskejä sekä erityisesti omaisuuteen kohdistuvia taloudellisia riskejä. (Nevala, Palo, Siren & Haulos 2010, 27.) Välitysliikelain 1. §:n määrittelee kiinteistönvälityksen toiminnaksi, jossa sopijaosapuolet ovat tekemisissä toistensa kanssa taloudellisen edun saavuttamiseksi, kun on kyse kiinteistön tai sen osan, rakennusten, osakkeiden tai osuuksien luovutuksesta, jotka oikeuttavat hallintaoikeuden kiinteistöön tai sen osaan, huoneistoon tai rakennukseen. (Kasso 2005, 571.)

Suomen Kiinteistönvälittäjät ry:n (SKVL) mukaan Suomessa on vuonna 2023 noin 3500 alalla työskentelevää. Vuoden 2023 aikana SKVL arvioi, että alalta poistuu noin 500–600 välittäjää. Tämä johtuu haastavasta tilanteesta, joka on aiheuttavat asuntojen myyntimäärien rajun laskun vuoden 2023 aikana (Kuokkanen 2023.) Vertailtaessa asuntokauppamääriä tarkastelujaksolla 01/2022-08/2022 ja 01/2023-08/2023, voidaan todeta, että asuntokauppamäärät ovat laskeneet vuoden 2023 kahdeksalla ensimmäisellä

kuukaudella 33,87 prosenttia vuodesta 2022. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto 2023d.)

2.3 Myynti ja myyjä

Myynti voidaan nähdä kuunteluna ja ymmärtämisenä. Ilman syvällistä käsitystä asiakkaan tilanteesta on käytännössä mahdotonta saada aikaan myyntiä. Siksi ensisijainen tehtävä on asiakkaan tarpeiden kartoittaminen ja ymmärtäminen. Jos ei ole ymmärrystä siitä, mitä asiakas tekee tai jos asiakas ei näe tuotteen arvoa hänelle, on hyödytöntä jatkaa myyntiyrityksiä eteenpäin. (Luukkainen 2016.)

Myynti on myös taitoa herättää tunteita. Myyjän tehtävänä on ensin luoda asiakkaaseen luottamus ja saada hänet uskomaan, että kauppohen tekeminen on järkevää. Tämä helpottaa asiakkaan päätöksentekoa. Myyjän on myös osattava perustella tuotteen edut ja vakuuttaa asiakas tuotteen arvosta sekä uskottava itse siihen, mitä myy. Jos myyjä ei ole vakuuttunut omasta tuotteestaan, saattaa olla viisasta harkita vaihtoa alan vaihtoa. (Luukkainen 2016.)

Myynti ja myyntityö ovat suurelta osin henkilökohtaista vuorovaikutusta asiakkaan kanssa, ja tätä vuorovaikutusta tarvitaan kaikissa asiakassuhteen vaiheissa. Myynnissä korostuu ennen kaikkea asiakassuhteen rakentaminen: siinä ehdotetaan asiakkaalle ideoita ja ratkaisuja, ja näitä ehdotuksia pyritään saamaan hyväksytyiksi. Tavoitteena ei ole vain myydä tuotteita, tavaroita tai palveluita puhtaasti myynnin vuoksi. On harvinaista, että tuote myy itse itsensä; yleensä tarvitaan myyjä, joka osaa vakuuttaa asiakkaan perustellusti siitä, että tuote on hyödyllinen juuri hänelle. (Alanen, Mälkiä & Sell 2005, 13–14.)

Myyjä on Suomen yleisin ammatti. Paavo Helinin mukaan myyjiksi voidaan luokitella kaikki, jotka tarjoavat tuotteitaan, palveluitaan tai ideoitaan toisille tiettyä korvausta vastaan. Myyjän päätehtävänä on vakuuttaa, että juuri hänen tarjoamansa tuotteet täyttävät asiakkaan tarpeet parhaiten. Myyjän tulee aina ensin myydä itsensä ja vasta sen jälkeen tuotteensa. Myyjä on onnistunut

työssään silloin, kun on onnistuneesti välittänyt tuotteitaan, palveluitaan tai ideoitaan ja näin onnistunut vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. (Helin 2011, 107.)

2.4 Myyntineuvottelija vai kiinteistönvälittäjä?

Välittäjän ammattitaidon vaatimukset ovat moninaiset. Hyvä välittäjä on myyjä ja asiakaspalvelija, joka tuntee asumisen juridiikan. Vastuullisesti toimivalta kiinteistönvälittäjältä vaaditaan Hyvän välitystavan tuntemista ja noudattamista. Ammattitaitoinen välittäjä osaa hienotunteisesti kohdata erilaisia ihmisiä myös vaativissa tilanteissa. Urallaan menestyvä välittäjä tuntee myös markkinat, myyntiprosessin sekä asuntokaupan laajan lainsäädännön. Alalle tulijoille ei ole pätevyysvaatimuksia, mutta vain LKV-tutkinnon suorittaneet voivat toimia laillistettuina kiinteistönvälittäjinä. Jos henkilöllä ei ole LKV-pätevyyttä, hän voi aloittaa uransa myyntineuvottelijana tai asuntomyyjänä. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto 2023c.)

Laillistettu kiinteistönvälittäjä LKV on henkilö, joka on läpäissyt Keskuskauppakamarin järjestämän välittäjäkoelautakunnan kirjallisen LKV-kokeen menestyksekkäästi. Suomessa kiinteistönvälitysalaa, sen pätevyysvaatimuksia ja välittäjien kokeita ohjaa laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä. Tämän lain mukaan vain LKV-pätevyys saaneet henkilöt saavat kutsua itseään kiinteistönvälittäjäksi. Lisäksi vain rekisteröidyillä kiinteistönvälitysliikkeillä on lupa käyttää LKV-lyhennettä yrityksen nimen ja toiminnan yhteydessä. (Keskuskauppakamari 2023.)

Vuoden 2016 alusta lähtien Suomessa on edellytetty, että vähintään puolella kiinteistönvälitysliikkeen välittäjistä on oltava LKV-pätevyys. Tämä vaatimus koski aikaisemmin vain välitysliikkeen vastaavaa hoitajaa, mutta nyt se koskee kaikkia yrityksen välittäjiä. Tällä tavalla pyritään varmistamaan alan ammattitaidon korkea taso ja asiakkaiden luottamus kiinteistönvälityspalveluihin. (Keskuskauppakamari 2023.)

Kiinkon Kiinteistövälitysalan ammattilaiset -kyselytutkimuksen (2020) mukaan Kiinteistövälitysalan Keskusliitto on alan etujärjestö, joka jäsentensä kautta edustaa yli 80 % alan toimijoista. Tutkimuksen mukaan SKVL:n jäsenistön piirissä työskentelevistä yli 80 % on suorittanut LKV-tutkinnon vuonna 2020. Tietotaidon jatkuva päivittäminen on merkittävä tekijä menestyvän välittäjän reseptiä. Kiinkon tutkimuksen mukaan LKV-pätevyyden omaavien määrä on jonkinasteisessa kasvussa. Huomioitavaa kuitenkin on, että kaikki LKV-kokeen läpäisseet eivät kuitenkaan jää päätoimisiksi kiinteistövälittäjiksi, vaan pätevyys on yhä useammin edellytys muihin vaativiin kiinteistöalan tehtäviin (Kiinko 2020). LKV-kokeita järjestetään vuosittain kahdesta neljään. Keskimäärin 30–40 % kokeeseen osallistuvista läpäisee kokeen. Esimerkiksi syksyn 2021 LKV-kokeessa läpikäyprosentti oli noin 36 %, joka Keskuskauppakamarin lakimies Jaana Tikkusen mukaan noudattelee pitkän aikavälin keskiarvoja. (Keskuskauppakamari 2021.)

2.5 Ensiasunnon ostaja

Ensiasunnon ostaja on henkilö, joka on ostamassa ensimmäistä omaa kotiaan. Juridisesti, verottajan näkökulmasta ensiasunnon ostaja on henkilö, joka on kaupantekohetkellä 18–39 - vuotias henkilö, joka omistaa tehdyn kaupan jälkeen vähintään 50 prosenttia ostettavasta kohteesta eikä ole ennen kaupantekoa omistanut mistään asunto-osakkeesta tai asuinrakennuksesta 50 %:a tai enempää. Ensiasunnon ostaja ostaa asunnon omaan käyttöön vakituiseksi asunnoksi. Ensiasunto voi olla asunto-osake, kuten kerrostalo- tai rivitalohuoneisto. Se voi olla myös kiinteistö, esimerkiksi omakotitalo. Mikäli nämä ensiasunnon ostajan kriteerit täyttyvät, ei ensiasunnon ostajan tarvitse maksaa varainsiirtoveroa ostettavasta kohteesta. Suomessa asunto-osakkeen varainsiirtovero on ollut opinnäytetyön laatimishetkellä kaksi prosenttia velattomasta kauppahinnasta ja kiinteistöstä neljä prosenttia kauppahinnasta. (Verohallinto 2023.)

Valtioneuvosto (2023) 12.10.2023 esitti varainsiirtoverokantojen alentamista ja ensiasunnon ostajien verovapauden poistamista 1.1.2024 alkaen. Veromuutoksen tavoitteena on lainsäätäjien mukaan parantaa

asuntomarkkinoiden toimivuutta vähentämällä varainsiirtoveron vaikutusta muuttamiseen ja tehdä kiinteistövarallisuuden luovutuksen varainsiirtoverotuksesta neutraalimpaa. Hallituksen esityksen mukaan verokannat muuttuvat seuraavasti:”

- Kiinteistöjen varainsiirtoveroprosentti laskee 4 prosentista 3 prosenttiin.
- Asunto-osake- ja kiinteistöyhtiöiden osakkeiden varainsiirtoveroprosentti laskee 2 prosentista 1,5 prosenttiin.
- Muiden arvopapereiden varainsiirtovero alenee nykyisestä 1,6 prosentista 1,5 prosenttiin.” (Valtioneuvosto 2023.)

Monille ihmisille omistusasunnon hankinta on yksi elämän suurimmista päätöksistä, erityisesti silloin, kun kyseessä on ensimmäinen oma koti. Unelma omasta kodista on monille tärkeä haave ja päämäärä, vaikka se yleensäkin edustaakin suurinta omaisuuserää. Omistusasuminen tarkoittaa, että henkilö myy asuntonsa tai kiinteistönsä toiselle osapuolelle vastineeksi taloudellisesta korvauksesta, yleensä rahaa vastaan ja siirtää samalla omaisuuden hallinnan ja omistuksen uudelle omistajalle. Asunnon hankkiminen edellyttää yleensä lainan ottamista, mikä on pitkäaikainen, huolellisesti harkittava taloudellinen sitoumus. On myös hyvä pitää mielessä, että omistusasunto voi toimia sijoituskohteena, ja sen arvo voi kasvaa, kunhan se pidetään hyvässä kunnossa ja sitä hoidetaan asianmukaisesti. (Koivumäki 2020, 11–14.)

Vuonna 2022 ensiasunnon verovapautta sovellettiin noin 23 000 asunto-osakkeen sekä 13 000 asuinkiinteistön kaupassa (Valtioneuvosto 2023). Ensiasunnon ostajien keski-ikä on noussut tasaisesti. Vuonna 2019 ensiasunnon ostajien keski-ikä oli 29,7 vuotta, kun vuonna 2006 se oli 27,7 vuotta. (Tilastokeskus 2023.)

3 Ostopäätökseen vaikuttavat tekijät

Tässä kappaleessa käsitellään ostopäätösprosessia ja ostopäätökseen vaikuttavia eri tekijöitä. Lisäksi tarkastellaan ensiasunnon ostajien ostopäätöksen vaikuttavat tekijät ja ostopäätösprosessin syntymistä.

Kuluttajat tekevät päivittäin monenlaisia päätöksiä, kun he harkitsevat erilaisten tuotteiden ostamista. He saattavat esimerkiksi tuntea halua nopeasti valmistettavaan ruokaan, mutta mitkä tekijät ohjaavat heidän valintaansa tietyn tuotteen suhteen kaikkien muiden vaihtoehtojen joukosta? Tämä prosessi voidaan ymmärtää ostopäätöksenä. Mitkä eri tekijät vaikuttavat kuluttajan päätökseen valita tietty tuote laajasta valikoimasta sekä heidän toimintaansa ostopäätöksen tekemisen jälkeen. Päätöksentekoprosessi voi vaihdella tuotteen mukaan, ja se voi sisältää usein monia erilaisia vaiheita. (Solomon, Bamossy, Askegaard, & Hogg 2010.)

3.1 Ostopäätökseen vaikuttavat tekijät

Ostopäätöstä tarkasteltaessa on tärkeää ymmärtää, minkälaiset tekijät voivat mahdollisesti vaikuttaa kuluttajan tekemiin päätöksiin, valintoihin sekä henkilön ostokäyttäytymiseen. Kuluttajien ostopäätös syntyykin usean eri tekijän yhteisvaikutuksista. (Sheth, Newman & Gross 1991, 159–170.) Bergström & Leppänen ovat ryhmitelleet useita erilaisia ostopäätökseen vaikuttavia tekijöitä sisäisiksi tekijöiksi. Näitä sisäisiä tekijöitä ovat demograafiset, psykologiset sekä sosiaaliset tekijät. Sisäiset tekijät ovat yksilöllisiä tekijöitä, jotka auttavat meitä ymmärtämään kuluttajaa ja hänen toimintaansa. Nämä tekijät vaikuttavat kuluttajan ostokäyttäytymiseen, ja niihin sisältyvät erilaiset persoonallisuustekijät, kuten erilaiset ostopersonallisuudet. Kuluttajan ostopäätöksiä ohjaavat myös heidän ostohalunsa ja taloudelliset resurssinsa. (Bergström & Leppänen 2016, 94.)

3.1.1 Demograafiset tekijät

Demograafiset tekijät ovat väestötekijöitä, joilla tarkoitetaan yksilöiden ominaisuuksia, joita voidaan helposti mitata, analysoida ja selvittää.

Demograafiset tekijät ovat markkinoiden kartoituksessa käytettäviä perustietoja.

Näistä tekijöistä tärkeimpiä ovat ikä, sukupuoli, siviilisäätty, asuinpaikka, asumismuoto, perheen koko, ammatti, koulutus, kieli, uskonto ja rotu.

Demograafiset tekijät selittävät kuluttajien erilaisia tarpeita ja motiiveja, mutta niiden perusteella ei kuitenkaan voida kertoa, miksi kuluttajat valitsevat eri vaihtoehtoista juuri tietyn tuotteen. (Bergström & Leppänen 2016, 94–95.)

3.1.2 Psykologiset tekijät

Pystyäkseen selvittämään ja analysoimaan kuluttajan tekemiä valintoja, on tutkittava psykologisia sekä sosiaalisia tekijöitä. Psykologisiksi tekijöiksi luetaan motiivit, arvot, tunteet ja havainnoinnit, joiden avulla voidaan kuvata kuluttajan henkilökohtaisia piirteitä. Motiivi tai ostomotiivi ilmaisee, mikä motivoi kuluttajaa ostamaan. Tällä voidaan selittää, miksi kuluttaja hankkii tuotteen. Psykologiset ja sosiaaliset tekijät ovat hyvin samankaltaisia, eikä siitä syystä ole täysin mahdollista erotella kummasta tekijästä on missäkin tilanteessa kysymys. Ihmisten käyttäytymistä ohjaa myös muiden ihmisten kanssa tapahtuva kanssakäyminen. (Bergström & Leppänen 2016, 96.)

3.1.3 Sosiaaliset tekijät

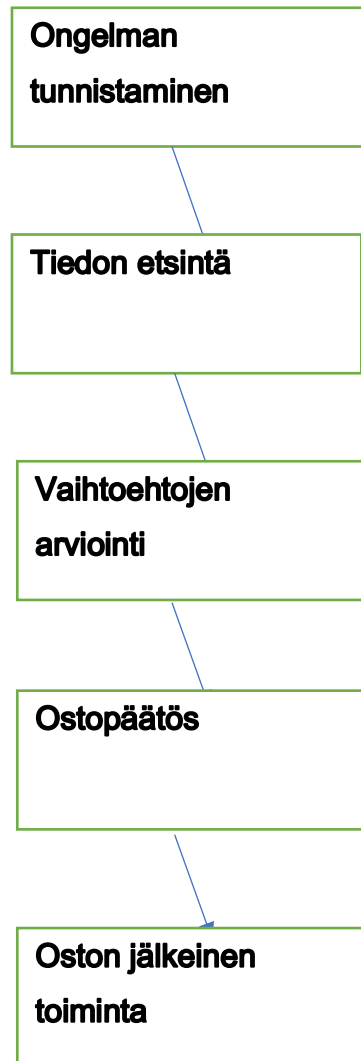
Sosiaalisia tekijöitä ovat esimerkiksi kulttuuri, perhe ja sosiaaliluokka.

Sosiaalisia tekijöitä tarkastellaan kuluttajan toiminnan kautta sosiaalisissa ryhmissä, sekä samalla kyseisten ryhmien merkitystä kuluttajalle. Näitä ryhmiä kutsutaan viiteryhmiiksi. Sosiaalisissa tekijöissä mitataan, millaisiin ryhmiin kuluttaja kuuluu, sekä mikä on hänen sosiaaliluokkansa. (Bergström & Leppänen 2016, 110.)

Viiteryhmillä tarkoitetaan ryhmiä, joihin kuluttaja voi samaistua. Eri viiteryhmillä on oma normistonsa, joiden mukaan kuluttaja toimii. Näiden normien perusteella voidaan tutkia, kuinka kuluttaja toimii ostotilanteissa. Perhe, ystävät, työyhteisö, sosiaaliset yhteisöt tai erilaiset ryhmät, kuten esimerkiksi harrastusryhmä, joihin kuluttaja voi kuulua ovat eri viiteryhmiä. Perhe on yksi suurimmista viiteryhmistä, joka vaikuttaa kuluttajan ostokäyttäytymiseen. Eri viiteryhmät vaikuttavat kuluttajan ostopäätöksiin – sekä ostokäyttäytymiseen, mutta niiden vaikutus ei aina ole yhtä suuri tai selvä. (Bergström & Leppänen 2016, 111–112.)

3.2 Ostopäätösprosessi

Kotler (2012) kuvaa ostopäätöksen viisivaiheiseksi prosessiksi (kuvio 1). Prosessin eri vaiheita ovat ongelman tunnistaminen, tiedon etsintä, vaihtoehtojen arviointi, ostopäätös sekä oston jälkeinen toiminta.



Kuvio 1. Ostopäätösprosessi (Kotler, 2012).

Ostopäätösprosessi alkaa useimmiten uuden tarpeen heräämisellä tai nykytilanteessa olevan ongelman tunnistamisella. Kotlerin (2012) mukaan kyseinen vaihe käynnistyy, kun kuluttaja tunnistaa ulkoisen tai sisäisen ärsyksen itsessään. Ulkoisia ärsyksiä voivat olla esimerkiksi läheisen ihmisen hankkima esine tai palvelu ja tästä voi syntyä itselle ulkoinen tarve hankkia vastaavanlainen esine tai palvelu itselle. Sisäisiä ärsyksiä voivat olla ihmisen normaalit halut ja tarpeet, jotka ajavat siten kuluttajan toimimaan asian eteen. (Kotler, 2012.)

Seuraava vaihe on tiedon etsiminen. Tässä vaiheessa kuluttajat ovat tunnistaneet tarpeen hankkia jokin tuote tai palvelu. Bakshin (2012) mukaan

tiedon etsinnän voi jaotella kahteen eri kategoriaan. Ensimmäisessä tapauksessa kuluttaja alkaa hakea tietoa tuotteista vasta, kun jokin ärsyke on herättänyt tarpeen kyseisen tuotteen hankkimiseen. Toisen tyyppisessä tiedon etsinnässä kuluttaja taas etsii jatkuvasti uutta tietoa huvin vuoksi ja pitääkseen itsensä ajan tasalla siitä, mitä markkinoilla tapahtuu. (Bakshin, 2012.)

Tiedon etsinnän jälkeen kolmantena vaiheena on vaihtoehtojen arviointi. Koska jokainen ihminen on erilainen, on vaikeata löytää yhtä selkeää kaavaa tähän vaiheeseen. Kotlerin (2012) mukaan on tärkeä muistaa, että ostoprosessissa kuluttaja yrittää tyydyttää jonkin tietyn halunsa, joka hänelle on syntynyt. Kuluttaja odottaa valitsemaltaan tuotteelta tiettyjä hyötyjä tämän tarpeen tyydyttämiseksi. Jokainen tarjolla oleva tuote nähdään usein erilaisten ominaisuuksien kokonaisuutena, ja kuluttaja pyrkii valitsemaan itselleen parhaan vaihtoehdon näiden attribuuttien perusteella. (Kotler, 2012.)

Ostopäätösvaiheessa tehdään valinta edellisen vaiheen arvioinnin perusteella. Ostovaiheessa kaikki polun aiemmat vaiheet tulevat esiin. Muiden ihmisten mielipiteet yhdistettynä omiin arvoihin ja asenteisiin vaikeuttavat ostopäätöksen tekoa. (Solomon, Bamossy, Askegaard, & Hogg 2010.)

Viimeisimpinä vaiheena tehdyn ostopäätöksen jälkeen on oston jälkeinen toiminta. Vaikka ostopäätös onkin jo tehty, ei ostopäätösprosessi pääty vielä siihen. Yritysten tulisikin vielä jatkaa asiakkaan seuraamista ja varmistaa, että kuluttaja on tyytyväinen valitsemaansa tuotteeseen. (Kotler, 2012.)

3.3 Ensiasunnon ostajien ostopäätöksen rakentuminen

3.3.1 Tarve

Ostopäätösprosessi alkaa tavallisesti tarpeen heräämisellä tai ongelman tunnistamisella. Näin myös asunnon hankinnan kohdalla. Ensiasunnon ostaja voi huomata ja tunnistaa asian joko ulkoisen tai sisäisen ärsyksen kautta. Sisäisiä ärsyksiä voivat olla esimerkiksi ostajan itse havaitsema tarpeen

tunne, kun taas ulkoisia ärsykyksiä voi saada esimerkiksi mainosten ja mainonnan välityksellä. (Heinonen 2018.)

Ensiasunnon hankkimisen tarve syntyy yleensä tietyssä iässä elämänvaiheiden muuttuessa. Tavallisia vaiheita, jolloin ihmiset harkitsevat ensimmäisen asunnon ostamista, ovat esimerkiksi opintojen päättäminen ja siirtyminen työelämään sekä vakiintunut parisuhde, jolloin kaivataan usein lisää tilaa asumiseen sekä halutaan lähteä rakentamaan omaa itsenäistä elämää omassa kodissa. Usein uuden asunnon ostoa käynnistyy tarpeesta saada enemmän tilaa ja koska edellinen asunto ei enää vastaa tarpeita. Ensiasunnon hankinnan tavoitteena on yleensä vakauden ja pysyvyyden lisääminen omassa elämässä, ja monet näkevät sen myös järkevänä sijoituksena. Ensiasunnon ostajat pitävät oman asuntolainan lyhentämistä huomattavasti kannattavampana ja mielekkäämpänä vaihtoehtona, kuin vuokran maksamista. (Kaitasuo 2008.)

3.3.2 Vaihtoehtojen kartoittaminen ja tietoisuuden kasvattaminen

Tiedon etsintä ja vaihtoehtojen selaaminen ovat tärkeitä askeleita matkalla ensimmäisen oman kodin hankkimiseen. Tarpeen tunnistamisen jälkeen ostajat alkavat etsimään sellaista kotia, joka täyttää heidän tarpeensa. Tiedon etsimiseen käytetty aika riippuu paljon siitä, kuinka vahva tarve ostajalla on uudelle asunnolle. Oman asunnon ostaminen on yksi ihmisen rahallisesti suurimmista hankinnoista elämän aikana, joten sen etsintään käytetään usein paljon aikaa. Ensiasunnon ostajat etsivät asuntoihin ja asuntomarkkinoihin liittyvää tietoa pääasiallisesti internetistä, asuntokauppaan liittyvistä julkaisuista, kiinteistönvälittäjiltä sekä ystäviltaan, että perheiltään. Tutkimuksen mukaan ensiasunnon ostajien asiantuntemus entuudestaan asuntomarkkinoista ja asuntokaupasta vaikuttaa tiedon etsinnän määrään ja laajuuteen. (Heinonen 2018.)

Kun ensiasunnon ostajalla on tarpeeksi tietoa kasassa asunnon ostamiseen liittyvistä asioista ja vaiheista, aloitetaan vaihtoehtojen etsiminen ja niiden arviointi. Ostaja arvioi eri vaihtoehtoja vahvuuksien ja heikkouksien mukaan ja

pyrkii näin saamaan vaihtoehdot paremmuusjärjestykseen. Yksi tärkeimmistä ja keskeisimmistä vertailutekijöistä ja vaihtoehdon kiinnostavuuteen liittyvistä asioista ensiasunnon ostajalla on asunnon hinta. Ostajan mielestä omaan budjettiin sopiva hinta herättää kiinnostuksen, mutta myös muut tekijät ovat merkityksellisiä asunnonvalinnassa. Erityisesti asunnon sijainti, koko, pohjaratkaisu, asuntoon sekä taloyhtiöön tehdyt ja tulevat remontit, asumiskustannukset sekä asuinalueen maine nousevat tärkeiksi valintakriteereiksi. Myös asuinalueen palvelut sekä liikenneyhteydet koetaan tärkeiksi tekijöiksi asuntoa valittaessa. (Kaitasuo 2008.)

3.3.3 Valinta

Kun ensiasunnon ostaja on kasvattanut tietouttaan, tehnyt vertailua eri vaihtoehtojen välillä ja löytänyt mieleisensä asunnon, on ostopäätöksen teon aika. Ostopäätöksessä ostaja tekee valinnan eri vaihtoehtojen väliltä. Ensiasunnon ostaja asettaa hankinnalleen tiettyjä minimivaatimuksia, joiden on täyttyvä, jotta ostopäätös voi syntyä. Näitä voivat olla esimerkiksi asunnon koko tai huonemäärä, hinta, sijainti, mahdollisuus autopaikkaan tai jokin muu asunnon varusteluun liittyviä tekijä, kuten sauna tai parveke. Osa ensiasunnon ostajista haluaa, että asunto on muuttovalmis ja vaatimukset täyttyvä, kun taas osa haluaa hieman huonokuntoisemman kohteen, jolloin asunnon saa itse remontoida mieleisekseen. Kokonaisuus on kuitenkin ostopäätöksen kannalta tärkeimmässä roolissa eikä niinkään yksittäinen vahvuus tai heikkous. (Kaitasuo 2008.)

4 Opinnäytetyön toteutus

Tässä osiossa ja kappaleessa kerrotaan opinnäytetyön kohdeyrityksestä. Yritys esitellään siltä osin kuin se on mahdollista, jotta yritys pysyy anonyyminä. Tämän jälkeen seuraavassa kappaleessa kerrotaan tutkimusmenetelmästä, esitellään opinnäytetyön aineistonkeruu sekä analysointimenetelmät. Lopuksi

osion viimeisessä kappaleessa pohditaan opinnäytetyön reliabiliteettia ja validiteettia.

4.1 Kohdeyritys

Tämän opinnäytetyön kohdeyrityksenä toimii joensuulainen kiinteistövälitysyritys, joka on toiminut alalla- ja kaupungissa jo vuodesta 1993 alkaen. Yritys harjoittaa kiinteistöjen ja asunto-osake huoneistojen välitystyötä, vuokraustoimeksiantojen hoitamista, arvioiden tekemistä sekä konsultointityötä. Pääasiallisena toimialueena on Joensuu ja sen lähialueet. Yritys työllistää opinnäytetyön tekohetkellä kolme henkilöä. Lisää kohdeyrityksestä ja opinnäytetyön tarpeesta ja taustasta voi lukea luvusta 1.1.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmillä tarkoitetaan empiirisen tutkimuksen konkreettisia aineiston keruu- ja analyysitapoja sekä tekniikoita, jotka voidaan jaotella laadullisiin eli kvalitatiivisiin ja määrällisiin eli kvantitatiivisiin menetelmiin. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään yksittäistapauksiin, ja tutkimuksen keskiössä on tutkija, joka kerää ja analysoi tiedon. Siihen liittyy suora kontakti tutkijan ja tutkittavan välillä. Tutkimusentekijä paneutuu tutkittavaan ilmiöön tai asiaan haastatteleamalla ja havainnoimalla. Laadullisella tutkimuksella on mahdollista saada syvälinen ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. Analyysi itsessään ohjaa koko tutkimusprosessia ja tiedonkeruuta. (Kananen 2008, 24–25.)

Tämä opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisena tapaustutkimuksena. Tapaustutkimus eli case study, on nimensä mukaisesti tutkimusta, jossa keskitytään tiettyyn yksittäiseen tapahtumaan tai korkeintaan muutamaan yksittäiseen tapaukseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tapaustutkimuksen tavoitteena on antaa kattava kuva tutkittavasta asiasta. Tämä edellyttää perusteellista perehtymistä aiheeseen, ilmiöön tai asiaan monipuolisesti. Tapaustutkimuksen aineisto voi sisältää erilaisia elementtejä,

kuten haastatteluja, havainnointia, tilastoja tai asiakirjoja. Analyysimenetelmät ja viitekehykset voivat vaihdella merkittävästi tapaustutkimuksen toteutuksessa. (Kallinen & Kinnunen 2022.)

Laadullisen tapaustutkimuksen prosessi seuraa samankaltaista kaavaa kuin muidenkin tutkimustyyppien. Aluksi asetetaan tutkimuskysymykset ja rakennetaan tutkimusasetelma. Tämän jälkeen harkitaan ja valitaan tapaukset, samalla määritellen teoreettiset näkökulmat. Seuraavana vaiheena on harkita tutkimuksen logiikkaa ja pohtia, miten saada aineisto, tutkimuskysymykset ja teoreettinen viitekehys keskustelemaan keskenään. Viimeisenä vaiheena tulee pohtia ja päättää raportointitapaa ja valita aineiston analyysitavat. (Vaasan ammattikorkeakoulu 2021.)

Tapaustutkimus ei ole vain aineistonkeruumenetelmä, koska siinä hyödynnetään monipuolisesti erilaisia tiedonkeruun ja analysoinnin tapoja. Tämä ominaisuus antaa joustavuutta menetelmävalintoihin, eikä sitä voida rajoittaa yksinomaan aineistonkeruuseen. Tässä tutkimuksessa kuitenkin päätettiin käyttää kvalitatiivista menetelmää kvantitatiivisen tai niiden yhdistelmän sijaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tapaustutkimuksen soveltuvuus tutkimukseen perustuu sen käyttökelpoisuuteen kuvailuun ja ymmärrykseen tähtäävässä tutkimuksessa. Tapaustutkimus on erityisen soveltuva tutkimusstrategia, kun halutaan vastata kysymyksiin miksi tai miten? (Saarela-Kinnunen & Eskola 2010, 191.)

4.3 Aineiston keruu ja analysointi

Tämän opinnäytetyön aineisto kerättiin haastattelemalla ensiasunnon ostaneita sekä ensiasunnon ostamista suunnittelevia kohdeorganisaation asiakkaita. Haastattelut ovat olennainen aineistonkeruumenetelmä tutkimuksessa, tarkoituksena kerätä tietoa tutkittavasta aiheesta. Aineiston analyysin avulla voidaan tuottaa tuloksia kerätystä aineistosta ja syventyä tutkimusongelmaan. Vaikka haastattelut ovat yksi yleisimmistä aineistonkeruutavoista, niillä on kuitenkin heikkoutensa, kuten se, että ne voivat antaa rajoitetun näkökulman, joka perustuu yhden henkilön tulkintaan asiasta. Haastattelut voidaan jakaa

kahteen päätyyppiin: strukturoituun lomakehaastatteluun ja puolistrukturoituun/strukturoimattomaan avoimeen haastatteluun. Haastattelun muodon, rakenteen ja kysymysten valinta on olennaista riippuen siitä, millaista tietoa tutkimuksessa pyritään saamaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Haastattelumenetelmäksi valikoitui puolistrukturoitu haastattelu. Puolistrukturoitu haastattelu antaa tiettyjä vapauksia ja se voi elää aineiston keruun yhteydessä. Se voi olla rakennettu tiettyjen teemojen ympärille, mutta se voi myös sisältää tarkkoja kysymyksiä, kuin myös avoimia laajempia kysymyksiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Aineistonkeruumenetelmänä haastattelun etuna on sen joustavuus. Siinä voidaan huomioida tilanne ja haastateltava eri tavalla kuin muissa menetelmissä. Haastateltavat voivat taas perustella ja selittää avoimesti vastauksiaan, riippuen toki hieman haastattelu tyypistä. Haastattelujen huonoja puolia ovat jo aikaisemmin mainitut vastausten mahdollinen virheellisyys, jonka lisäksi haastattelun toteuttaminen on työlästä vaatien paljon suunnittelua ja valmistautumista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007.)

Opinnäytetyön aineisto kerättiin haastatteleamalla henkilöitä, jotka olivat jonkin ajan sisään ostaneet ensiasunnon ja sellaisia henkilöitä, joilla kyseinen prosessi oli meneillään ja ensiasunnon ostaminen suunnitelmissa. Haastateltavia henkilöitä oli yhteensä kuusi kappaletta, joista neljä olivat hiljattain ensiasunnon ostaneita henkilöitä ja kaksi, jotka suunnittelivat parasta aikaa ensimmäisen oman kodin ostamista. Viisi kuudesta haastatteluihin osallistuneesta henkilöstä oli Pohjois-Karjalasta ja yksi henkilö oli Etelä-Suomesta.

Haastattelurunko (liite 1) muodostui pitkälti keskeisimpien ensiasunnon ostamiseen liittyvien teemojen ympärille. Kysymykset aseteltiin avoimiksi, jotta vastaajien olisi helppo niihin vastata ja vastauksien ympärille syntyisi keskusteluja. Keskustelujen avulla tavoiteltiin sitä, että esille nousisi vielä enemmän vastauksia, huomioita ja kokemuksia liittyen ensiasunnon ostamiseen.

Haastattelut suoritettiin 5.12.2023-19.12.2023 välisenä aikana käyttäen Microsoft Teams -ohjelmistoa. Jokainen haastattelu nauhoitettiin haastateltavan luvalla. Ennen haastattelujen suorittamista, tutkija arvioi, että yhden haastattelun kestoksi tulisi noin 15 minuuttia. Haastattelut kestivät 19 minuutin ja 25 minuutin väliin, keskiarvon ollessa tasan 21 minuuttia. Haastattelujen alkuun, haastateltaville painotettiin tutkimuksen anonymiteettia ja kuinka aineisto tullaan käsittelemään. Haastattelut purettiin Microsoft Teams -ohjelmiston litterointi työkalua käyttäen, jonka pohjalta aineistosta muodostettiin tuloksia. Koska kaikki kysymykset olivat sen omaisia, joissa keskustelua ja laajoja vastauksia toivottiin syntyvän, tutkija rohkaisi haastateltavia kertomaan mahdollisimman paljon omia kokemuksiaan.

4.4 Reliabiliteetti ja validiteetti

Tilastokeskuksen (2023a) määritelmän mukaan reliabiliteetti ilmaisee sen, miten luotettavasti ja toistettavasti käytetty mittari mittaa haluttua ilmiötä.

Reliabiliteettia voidaan arvioida esim. toistomittauksilla. Validiteetti ilmaisee Tilastokeskuksen (2023b) määritelmän mukaan sen, miten hyvin tutkimuksessa käytetyllä mittaamenetelmällä on onnistuttu mittaamaan juuri sitä tutkittavan ilmiön ominaisuutta, jota on tarkoituskin mitata. Esimerkiksi tutkiessa kuinka hyvin henkilö viihtyy työssään, ei kysymys työpaikan ilmanvaihdosta riitä vielä mittaamaan tutkimusongelmaa.

Laadullisen tutkimuksen yhteydessä mittareiden arviointi on huomattavasti haastavampaa verrattuna kvantitatiiviseen tutkimukseen. Tällainen arviointi edellyttää syvempää perehtymistä koko tutkimuskokonaisuuteen, painottuen kokonaisvaltaiseen harkintaan enemmän kuin yksittäisen mittarin tai aineiston luotettavuuden ja siirrettävyyden arviointiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009.)

Myös tämän tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia arvioitaessa tulee ottaa huomioon useita eri asioita ja tekijöitä. Tutkijan läheinen suhde toimialaan ja ensiasunnon ostamisen prosessiin voi vaikuttaa tutkimuksen tulosten tulkintaan.

Lisäksi tässä tutkimuksessa tutkija itse on tuntenut osan haastateltavista. Nämä asiat ovat voineet vaikuttaa tutkimuksen haastattelutilanteisiin, haastateltaviin ja mahdollisesti tutkijaan itseensä tuloksia arvioidessa. Haastatteluja toteutettiin yhteensä kuusi kappaletta, jota voidaan pitää verrattaen pienenä otoksena. Vaikka otoskoko on perusteltua pitää pienehkönä, niin vastauksissa oli huomioitavissa paljon toisteisuutta ja samankaltaisia vastauksia. Lisäksi ensiasunnon ostaminen on elämän isoimpia hankintoja, joten on luonnollista, että jokainen ihminen kokee asiat eri tavalla ja näin vastauksissa näkyikin eroavaisuuksia. Aiempaan liittyen pidän tutkimustani luotettavana.

5 Tulokset

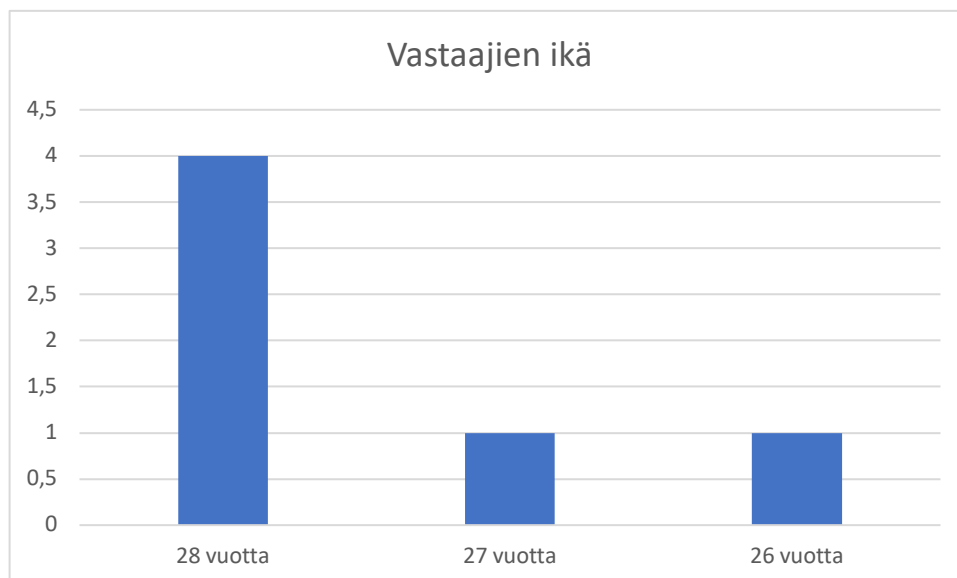
Tässä osiossa käsitellään opinnäytetyön tutkimuksen tulokset. Tulokset on pyritty jakamaan ja esittämään mahdollisimman selkeästi ja ne käsitellään haastattelulomakkeen pohjalta kohta kohdalta. Vastauksissa ei ole numeraalisia vastauksia, joten kaikki vastaukset ovat suullisia ja keskusteluun pohjautuvia.

5.1 Taustatiedot

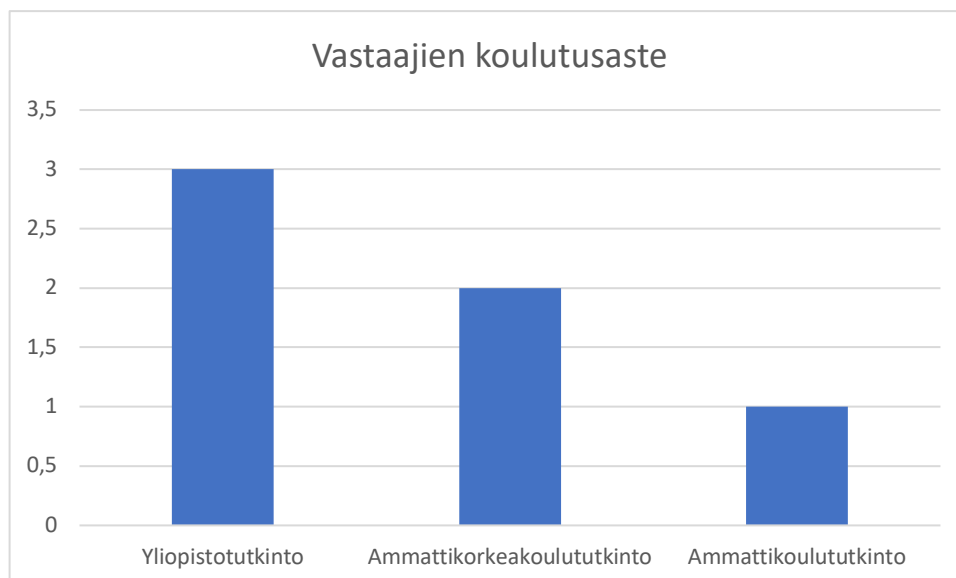
Taustatietokysymyksinä haastatteluun osallistuneilta selvitettiin perustietoja eli haastateltavan sukupuoli, ikä, parisuhdetilanne, onko haastateltava tällä hetkellä opiskelija vai työelämässä ja onko henkilö ostanut jo ensiasunnon vai ostamassa parasta aikaa. Parisuhdetilanteen selvittämiseksi viitattiin siihen, että onko henkilö ostamassa tai ostanut asunnon yksin vai yhdessä puolison kanssa.

Kuudesta vastanneesta neljä oli ostanut ensiasunnon itselleen ja kahdella se oli suunnitelmassa ja työn alla. Neljä haastatelluista oli miehiä ja kaksi naisia. Haastatelluista neljä oli 28-vuotiaita, yksi 27-vuotias ja yksi 26-vuotias (Kuvio 2). Keski-ikäksi näin ollen tulee 27,5 vuotta, joka alittaa alaluvussa 2.5. mainitun Tilastokeskuksen vuoden 2019 tilastoiman ensiasunnon ostajien keski-ikä, joka

oli 29,7 vuotta. Yksi jo asunnon ostaneista oli parisuhteessa, mutta hän oli ostanut asunnon yksin. Myös yksi ei vielä asunnon ostaneista vastaajista oli parisuhteessa ja hänellä oli suunnitelmassa ostaa ensiasunto yhdessä puolisonsa kanssa. Hän ei kokenut asialla muuten olevan merkitystä asunnon ostamiseen liittyen, mutta koki, että yhdessä ostamalla on mahdollisuus hankkia arvokkaampi asunto, jolloin vaihtoehtoja on enemmän. Kaikki vastanneet olivat työelämässä erilaisissa ammateissa. Kuten kuvioista 3 selviää, että kolmella haastatteluun vastanneista oli yliopistotutkinto, kahdella ammattikorkeakoulututkinto ja yhdellä oli ammattikoulututkinto. Tutkimukseen oli toiveena saada erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä, joilla on erilaiset koulutustaustat ja työtilanteet, joten vastausmäärään peilaten, näen, että tässä onnistuttiin.



Kuvio 2. Vastaajien ikä.



Kuvio 3. Koulutusaste.

5.2 Ensiasunnon ostamisen ajankohtaistuminen

Taustatietojen jälkeen siirryttiin varsinaisten tutkimuskysymysten pariin. Haastattelulomakkeen kysymykset olivat laadullisia kysymyksiä, joiden tavoitteena oli saada vastaaja pohtimaan aihetta ja nostamaan esille kokemiaan asioita. Vastaajien vastaukset saattoivat olla hyvinkin laajoja tai osaksi hyvinkin lyhyitä, muutaman sanan mittaisia vastauksia.

Ensimmäisenä kysyttiin, milloin kiinnostus oman asunnon ostamiseen syntyi ja mitkä asiat vaikuttivat siihen. Kuten alaluvussa 5.1. ilmeni, kuudesta haastatteluun osallistuneesta neljä oli ostanut itselleen ensiasunnon ja kahdella asia oli ajankohtainen parasta aikaa. Kaikista haastatteluista esille nousi, että suurimpana tekijänä kiinnostuksen syttymiseen oli sopiva elämäntilanne, opintojen valmiiksi saattaminen ja tutkinnon saaminen sekä vakituinen työpaikka, joka koettiin isoimpana tekijänä mahdollistavan rahoituksen saamisen ja asunnon ostamisen. Kaksi vastanneista koki, että paluu kotikaupunkiin ja elämän vakinaistuminen oli iso tekijä, joka lisäsi halua ostaa oma asunto. Lisäksi suurin osa eli viisi kuudesta koki, että on mieluisaa ja järkevää maksaa itselle eli asua omassa asunnossa kuin maksaa ulkopuoliselle vuokranantajalle vuokraa asumisesta. Kahdelle vastaajalle myös poistuva

varainsiirtoverovapaus, josta kerrotaan alaluvussa 2.5., oli merkittävä tekijä, joka vauhditti ensiasunnon ostoprosessia.

5.3 Ensiasunnon valintaan vaikuttavat tekijät

Seuraavaksi kysyttiin haastatteluihin osallistuneilta ensiasunnon valintaan vaikuttavia tekijöitä. Tähän kysymykseen jatkokysymyksenä vastaajia pyydettiin listaamaan heidän mielestään kolme eniten vaikuttavaa tekijää, jotka liittyvät ensiasunnon valintaan.

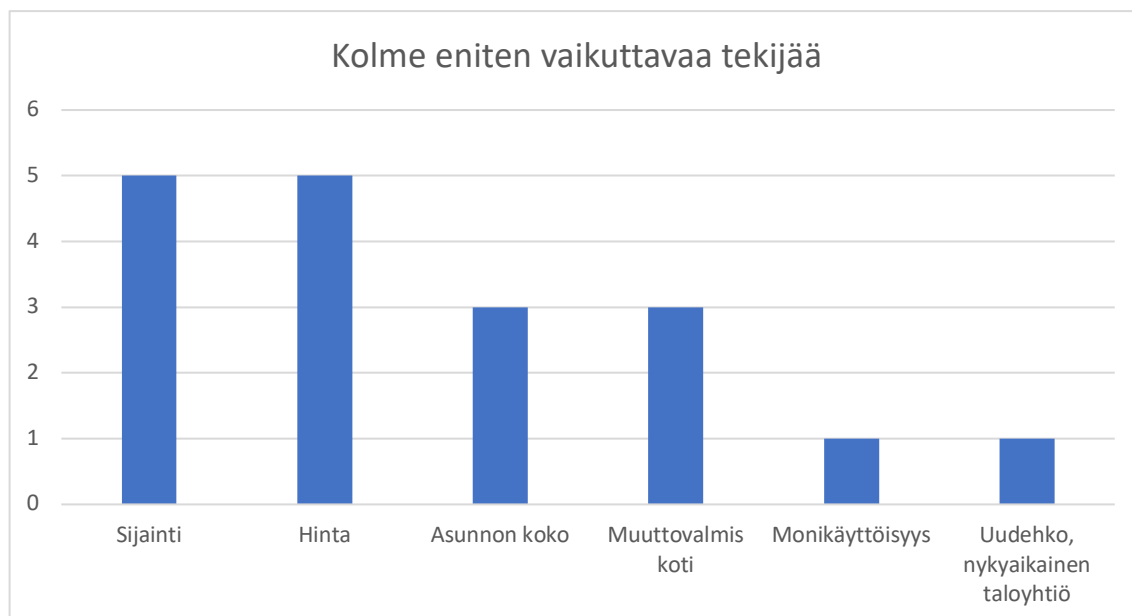
Kahden vastaajan, jotka eivät vielä olleet ostaneet ensiasuntojaan, vastauksissa oli yhteneväisyyksiä. Molemmille sijainti oli tärkeä kriteeri, koska haluttiin asunto keskeiseltä sijainnilta töiden ja arjen sujuvuuden kannalta. Lisäksi asunnon hinnan todettiin vaikuttavan ostopäätökseen paljon. Molemmat vastaajat kokivat, että nousseet elämisen kustannukset ja nousut korkotasot vaikuttavat paljon asunnon ostamiseen. Toinen näistä vastaajista koki myös merkitykselliseksi sen, onko asuntoa ostamassa yhdessä puolison kanssa vai yksin. Nousseiden asuntolainan korkojen takia yksin ostamista ei pidetty kaikista mieleisempänä ratkaisuna. Lisäksi ostettavalta ensiasunnolta toivottiin sitä, että se palvelisi ostajia pitkällä tähtäimellä. Tällä vastaajat tarkoittivat sitä, että heti ei tarvitsisi muuttaa uudelleen ja olla ostamassa uutta kotia.

Kun otetaan huomioon kaikki vastaajat, niin vaikuttavimmiksi tekijöiksi koettiin asunnon hinta, sen koko sekä sijainti. Puolella vastanneista monikäyttöisyys ja mahdollinen vuokrausmahdollisuus tulevaisuudessa koettiin tärkeänä ensiasunnon ostoon vaikuttavana tekijänä. Heillä kaikilla oli haaveena jättää ensiasunto tulevaisuudessa sijoitusasunnoksi, mikäli tämä olisi mahdollista. Kolme kuudesta vastanneesta halusi, että ensiasunto olisi muuttovalmis eikä tarvitsisi tehdä remonttia. Isompi remontintarve koettiin hankalaksi rahoituksen kannalta, koska vastaajilla oli kokemusta, että pankit eivät mielellään rahoita asuntoa sekä remonttia. Kahdelle vastaajalla uudehko taloyhtiö oli merkittävä ensiasunnon valintaan vaikuttava tekijä. He kokivat, että uudemmassa taloyhtiöstä ostettaessa asunnot ovat nykyaikaisempia, hoitovastiketason ovat matalampia ja tulevaisuuden taloyhtiöremontit ovat kaukana edessä eikä niitä

koettu riskitekijänä samalla tavalla kuin vanhemmissa taloyhtiöissä. Yksi vastaajista nosti esille erityisesti tärkeänä tekijänä sen, että taloyhtiön kunto on hyvä ja sen, että taloyhtiössä on asiat hoidettu mallikkaasti. Kolme kuudesta vastaajasta piti tärkeänä, että taloyhtiöstä tai ostettavasta kohteesta löytyy autolle säilytyspaikka.

5.3.1 Kolme eniten vaikuttavaa tekijää

Vastaajia pyydettiin listaamaan kolme eniten vaikuttavaa tekijää ensiasunnon ostamiseen liittyen. Kuten jo aiemmassa alaluvussa 5.3. esille tuli, niin eniten koettiin olevan vaikutusta asunnon hinnalla ja sen sijainnilla. Tämä voidaan todeta myös alla olevasta kuviosta 4. Asunnon koko ja muuttovalmis koti saivat molemmat kolme mainintaa. Muuttovalmiilla kodilla vastaajat viittasivat siihen, että asunto on joko uusi tai uudehko tai remontoitu eikä heti oston jälkeen ole tarvetta tehdä remonttia asuntoon. Aiemmassa alaluvussa 5.3. useampi vastaaja nosti esille asunnon monikäyttöisyyden ja sen mahdollisen käytön sijoitusasuntona tulevaisuudessa. Kuitenkin kolmea tärkeintä tekijää kysyttäessä vain yksi vastaajista koki tämän niin tärkeänä, että sijoitti sen kolmen kärkeen. Yhdelle vastaajista uusi tai uudehko, nykyaikainen taloyhtiö oli tärkeä vaikuttava tekijänä.



Kuvio 4. Kolme eniten vaikuttavaa tekijää

Vastauksista voidaan todeta, että asunnon sijainti ja hinta ovat tärkeitä, eniten vaikuttavia tekijöitä ja että, asunnon koko sekä asunnon hyvä kunto ja sen muuttovalmius ovat myös tekijöitä, joita arvostetaan. Muuten vastauksista voidaan todeta, että yksilökohtaisia eroavaisuuksia löytyy mitä kukakin arvostaa eikä kaikenkattavia johtopäätöksiä ja linjauksia voi tehdä koskemaan kaikkia ensiasunnon ostajia.

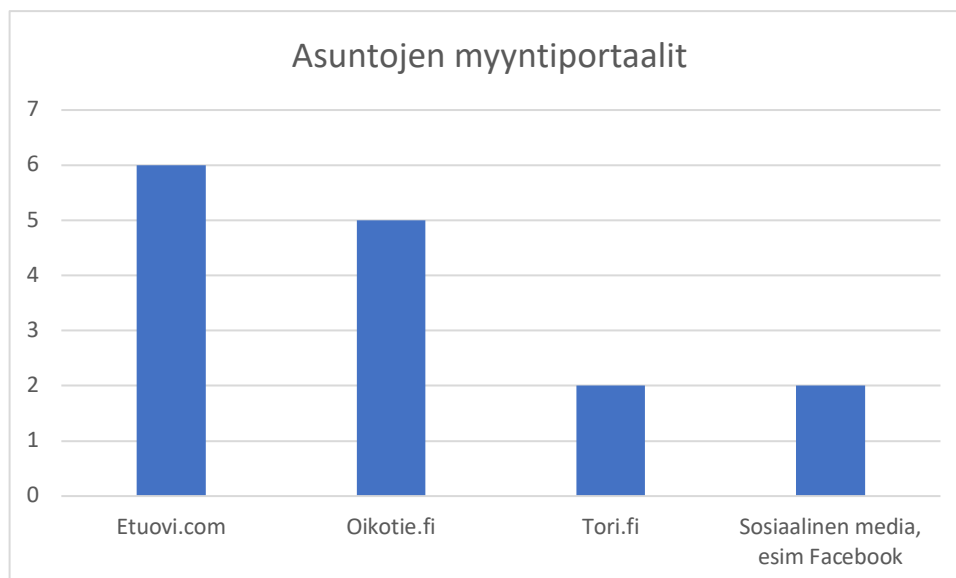
5.4 Vaihtoehtojen etsiminen

Seuraavana kysymyksenä haastattelussa kysyttiin: ”Kun olit / olet ostamassa ensimmäistä omaa asuntoa, mistä etsit vaihtoehtoja ja myytävänä olevia kohteita?” Heti ensimmäisestä haastattelusta alkaen huomasin, että tämä kysymys ei auennut vastaajille, sillä tavalla, kuten oli tarkoitus. Itse alalla työskentelevänä ajattelin, että tämä kysymys ymmärretään siten, että mistä eri lähteistä ja asuntoportaaleista vastaajat ovat etsineet ja etsivät vaihtoehtoja. Näin oli kysymyksen alkuperäinen tarkoitus. Kuitenkin heti ensimmäisistä haastatteluista lähtien vastaajat ymmärsivät tämän niin, että miltä paikkakunnilta ja asuinalueilta ovat etsineet ja etsivät vaihtoehtoja omaksi ensiasunnokseen. Tästä syystä jouduin avaamaan kysymyksen tarkoitusta aiottua enemmän ja keskustelemaan asiasta vastaajien kanssa. Koska

vastaajat aloittivat vastaamisen lähes aina kertomalla mistä kaupungeista ja asuinalueilta ovat asuntoja etsineet, otin sen keskusteluun mukaan jokaisen kohdalla ja osaksi vastauksia.

Viidelle sijaintina Joensuu ja sen keskustan lähellä olevat asuinalueet olivat mieluisimpia sijainteja, kun taas yhdellä vastaajista pohdinnassa oli asunto useilta eri paikkakunnilta. Tähän hänellä vaikuttivat oma ja puolison työtilanne, perheiden sijainnit, tulevaisuuden suunnitelmat sekä asuntojen hintatasot. Usealla vastaajalla asunnon ostaminen kotipaikkakunnalta eli Joensuusta oli selvä ykkösvaihtoehto. Monet vastaajista olivat opiskelleet eri puolilla Suomea, jonka ansiosta kotipaikkakunnalle paluu oli muotoutunut mieluisammaksi vaihtoehdoksi.

Kysymyksen alkuperäiseen tarkoitukseen vastaukset olivat monimuotoisempia. Yleisimmät internetin asuntoportaalit, joista vastaajat asuntoja etsivät olivat Etuovi.com ja Oikotie.fi (kuvio 5). Etuovi.com sai jokaiselta vastaajalta maininnan ja Oikotie.fi viideltä kuudesta vastaajasta. Myös Tori.fi ja sosiaalisen median kanavat, kuten Facebook saivat muutamalta maininnan. Erialaisten internetin asuntoportaaleiden lisäksi henkilökohtaiset kontaktit, kuten perhe ja ystävät koettiin tärkeinä lähteinä, joilta voi saada vinkkejä heidän tutuilta myyntiinsä tulevista asunnoista. Mielestäni otantaan nähden vastaukset antavat selkeän kuvan, mistä ihmiset Suomessa asuntoja etsivät. Etuovi.comin (2023) mukaan heidän sivustonsa on Suomen suosituin ja kattavin asumisen palvelu. Heillä ilmoituksia oli 85 553 per 30.12.2023. Saman väitteen sanoo Oikotie.fi (2023), jonka sivusto mainostaa heitä Suomen suosituimpana asuntopalveluna, jolla oli 139 998 ilmoitusta per 30.12.2023. Haastattelujen vastaukset tukevat näiden kahden suosituimman asuntoportaalin mainostamaa sanomaa.



Kuvio 5. Asuntojen myyntiportaalit

5.5 Välitysliike vai yksityinen myyjä

Seuraavana kysymyksenä vastaajilta kysyttiin, oliko heille/onko heille merkitystä sillä myykö asuntoa välitysliike vai yksityinen henkilö. Yksityisellä henkilöllä viitataan henkilöön tai yritykseen, joka ei ole välitysliike. Kuten kuviosta 6 käy ilmi, että puolelle vastaajista asialla oli merkitystä ja puolet eivät antaneet painoarvoa sille, onko välitysliike myymässä asuntoa vai myykö sitä yksityinen henkilö.



Kuvio 6. Onko merkitystä myykö asuntoa välitysliike vai yksityinen henkilö?

Osalle vastaajista välitysliike myyjän edustajana ja välikätenä toi luotettavuutta ja helpon tavan saada apua asunnon ostamiseen ja koko myyntiprosessiin. Puolelle vastaajista myyjällä tai välitysliikkeen roolilla ei ollut merkitystä. He kokivat, että asunto määrittää heidän kiinnostuksensa, eikä se kuka sitä myy. Vastauksista voidaan päätellä, että ajatus välitysliikkeen roolista ja merkityksestä asuntokaupassa vaihtelee yksilökohtaisesti.

5.6 Odotukset kiinteistövälittäjää kohtaan

Seuraavina kahtena kysymyksenä tiedusteltiin, mitä ensiasunnon ostajana odotit tai odotat kiinteistövälittäjältä ja millaisia toiveita on siitä, miten kiinteistövälittäjä osaisi huomioida sinut ensiasunnon ostajana? Yhden vastaajan kohdalla hänen kokemuksensa perustuivat muutamalla asuntonäytöllä koettuihin asioihin sekä omiin toiveisiin, koska hän oli päätenyt ostamaan asunnon suoraan yksityiseltä henkilöltä. Muiden kohdalla ajatukset ja kokemukset perustuivat joko omiin kokemuksiin ensiasunnon ostamisesta välitysliikkeen kautta tai kahden vastaajan kohdalla asuntonäytöillä koettuihin asioihin ja ennako-odotuksiin. Alla muutama suoravastaus kysymyksiin liittyen:

”No kyl varmaan ihan selkeä on, että jos sä oot jonkun alan asiantuntijan kanssa tekemisissä, niin odotat sitä asiantuntijuutta, että osaa vastata kysymyksiin ja poistaa niitä esteitä niinku ostamisessa, että pystyy sitten perustelemaan ja argumentoimaan myös ja tietää myös myytävän kohteen mitä on myymässä. Ja tietty pystyy tekemään prosessista mahdollisimman helpon, asunnon osto ei kuitenkaan ole ikinä mikää helppo päätös. Niin pystyy olemaan asiantuntijana siinä välillä.”

”En mie sinänsä mitään odottanut. Oletin, että jos mulla tulee kysyttävää, niin toisella puolella on tietoa enemmän, että osataan vastata. Niinku asunnon ostamisen käytänteisiin.”

”No mitäs mie ootan siltä.. sen että sais mahdollisimman näppärästi näytön sovittuu ja toki osais siitä asunnosta jotaki kertoa, niinku mahdollisimman

rehellisesti kertoa, ettei sitte pimitä mitään, koska tälleen ensiasunnon ostajana ei tiedä asioista nii paljoo, nii toivoo myös sitte silleen, että on ainaki rehellinen.”

Vastaajat pitävät tärkeinä myyntineuvottelijan tai kiinteistövälittäjän asiantuntijuutta, myytävän kohteen tuntemusta ja taitoa vastata kysymyksiin rehellisesti ja monipuolisesti. Lisäksi tärkeäksi koettiin se, että myyntineuvottelija tai kiinteistövälittäjä osaa perustella ja argumentoida asiat, kuten hinnan ja esittää asiat selvästi ja ymmärrettävästi. Ensiasunnon ostajana toivottiin sitä, ettei myyntineuvottelija tai kiinteistövälittäjä olettaisi mitään vastapuolesta, vaan huolehtisi, että kaikki tulee selvästi esille ja, että kaikkiin kysymyksiin tulisi selvyys. Prosessin ja kokonaisuuden hallinta koettiin tärkeänä, että myyntineuvottelija tai kiinteistövälittäjä osaisi neuvoa ja ohjeistaa sekä kuljettaa kaupan osapuolet jouhevasti läpi koko ensiasunnon ostoprosessin. Vastaajat kokivat, että nopeat vastaukset ja asiakaspalvelu sekä säännöllinen yhteydenpito ovat tärkeitä asioita. Kaikki vastaajat nostivat esille, että on tärkeää, että myyntineuvottelijasta tai kiinteistövälittäjästä tulee tunne, että on aidosti molempien osapuolten puolella ja ajaa tasapuolisesti molempien näkökantoja ja asioita liittyen ensiasunnon ostamiseen ja kauppaprosessiin.

5.7 Kiinteistövälittäjän tärkeimmät tehtävät

Seuraavana kysyttiin, mitkä ovat vastaajien mielestä myyntineuvottelijan tai kiinteistövälittäjän tärkeimmät tehtävät ensiasunnon ostoprosessissa.

Ensiasunnon ostoprosessi ei eroa sinänsä tavallisesta asunnon ostoprosessista. Kysymyksessä haluttiinkin korostaa, millaisia kokemuksia ostajalla on juuri ensimmäisen asunnon ostamisesta itselleen.

Kaikkien vastaajien mielestä yksi myyntineuvottelijan tai kiinteistövälittäjän tärkeimmistä tehtävistä on se, että hän osaa esitellä myytävän kohteen ja tietää kertoa siitä rehellisesti kaiken tarvittavan. Myös se, että asiakas saa sovittua esittelyn vaivattomasti ja asiakaspalvelu ja yhteydenpito on nopeaa, koettiin tärkeäksi. Useampi vastaaja vastasikin, että myyntineuvottelijan tai kiinteistövälittäjän tärkeimpiä tehtäviä on olla hyvä asiakaspalvelija.

Ensiasunnon ostoprosessiin liittyen vastaajien mielestä kuului tärkeäksi osaksi se, että myyntineuvottelija tai kiinteistövälittäjä on tukena koko prosessin ajan ja pystyy yhdistämään ostajan ja myyjän. Tällä suurin osa vastaajista tarkoitti sitä, että välitysliikkeen edustaja on tasa-arvoisesti molempien kaupan osapuolten puolella ja osaa neuvoa molempia saavuttaen kompromissin eli kaupan. Jotta ensiasunnon ostoprosessi menisi sujuvasti maaliin, kahden vastaajan mielestä myyntineuvottelijalla tai kiinteistövälittäjällä tulisi olla monialaista asiantuntijuutta, taitoa osata neuvoa ja konsultoida ensiasunnon ostoprosessin vaiheisiin liittyen. Lisäksi esille nousivat neuvottelussa auttaminen, hinnan perustelemine ja markkinan tuntemine. Tärkeänä ja pääasiallisena tehtävänä liittyen itse kaupanteossa vastaajat kokivat, että myyntineuvottelijan tai kiinteistövälittäjän tehtävänä on osata ja hallita tehdä asiakirjat oikein ja varmistaa prosessin oikeaoppinen ja laillisesti oikein menevä läpivienti.

Tässä vastaajien mielestä tärkeimmiksi koetut tehtävät:

- nopea ja sujuva yhteydenpito sekä helposti onnistuva esittelyn sopiminen
- myytävän kohteen esittely, kaikkien tietojen ja asioiden rehellinen esille tuonti
- neuvottelussa auttaminen, ostajan ja myyjän yhdistäminen
- prosessin sujuva läpivienti
- lainsäädännön ja ohjeistuksen tunteminen
- olla hyvä ja rehellinen asiakaspalvelija.

5.8 Haasteet ensiasunnon ostoprosessissa ensiasunnon ostajana

Seuraavana kysymyksenä esitettiin, mitä asioita ensiasunnon ostajana koit tai koet hankalaksi? Ja koitko tai koetko, että myyntineuvottelija tai kiinteistövälittäjä osasi tai osaa auttaa sinua näiden asioiden kanssa? Vastaajat joutuivat miettimään todella paljon pitempään tämän kysymyksen vastauksia. Esille nousivat yleinen epävarmuus ensiasunnon ostamisesta, siihen liittyvästä valinnasta, prosessin kulusta ja itse päätöksestä. Viisi kuudesta vastaajasta mainitsi, että kyseessä on tähänastisen elämän isoin taloudellinen päätös ja sitoumus. Muita hankalaksi koettuja asioita olivat sopivan kokoisen ja hintaisen asunnon löytäminen. Kaksi vastaajista koki erityisen haastavaksi löytää sopivaa

kohdetta, koska heidän mukaansa markkinoilla on hyvin vähän tarjontaa tällä hetkellä. Lisäksi he kokivat, että nousseet asuntolainojen korot sekä nousseet elämisen kustannukset ovat vaikeuttaneet ja tuoneet haasteita sopivan kodin löytämiseen.

Itse asunnon ostamisessa haastavimpina asiana koettiin tarjousneuvottelut, koska neuvottelemisen ja oikean hinnan löytäminen koettiin jännittävänä ja epävarmana asiana. Ne vastaajat, jotka olivat jo ensiasunnon ostaneet, olivat sitä mieltä, että myyntineuvottelija tai kiinteistövälittäjä osasi auttaa hyvin tässä kohdassa ostoprosessia ja he kokivat sen todella tärkeänä. Vastaajista ne kaksi, jotka eivät vielä asuntoa olleet ostaneet, toivoivat, että saisivat apua tarjousneuvotteluihin sekä yleistä tukea koko prosessin ajan. Useampi vastaaja nosti esille haasteet pankkien kanssa. Moni piti pankkiasiointia vaikeampana kuin itse ensiasunnon ostamista.

Alla muutamia suoria kommentteja kysymykseen liittyen:

”No varmaan semmonen epävarmuus siitä, että tuota mitäs tässä ollaan nyt tekemässä, kun ei oo tietoa siitä, että minkälainen proseduuri on kyseessä, mutta sitte pankki ja kaikki auto selvittämään minkälaine prosessi on menossa ja sitte oppi itekki. Enite mietitytti mitä tapahtuu seuraavaks.”

”En mie kyllä koe, että mikkään vaikeaa oli. Vaikeimmat asiat oli pankin kanssa käytäviä asioita miusta, ne on nii juridisia. Tuo tuo, en mie niinku ite asuntokaupasta nää, että helppo oli sähkösenä hoitaa nuo tarjousasiat, jättää viralline tarjous. En mie koe mittää hankalaa ensiasunnon ostajana tai vaikka olis ollu neljäs asunto.”

”No ehkä se kokonaisymmärrys esimerkiksi, että mikä vaikutus esimerkiksi vaikka taloyhtiöllä on asunnon ostamiseen, et onko taloyhtiössä asiat hyvin. Toivottavasti välittäjän kanssa välttyi sit niiltä ikäviltä yllätyksiltä, että on tulossa vuoden päästä joku remontti, mistä ei ollu tietoa tai ei sanottu. Ja että ymmärtää sen taloyhtiön tausta-asioiden, kuten taloustilanteen.”

5.9 Ei-merkitykselliset asiat ensiasunnon ostoprosessissa

Viimeisenä varsinaisena kysymyksenä haastatteluihin osallistuneilta kysyttiin, millä asioilla he eivät kokeneet tai eivät koe olevan merkitystä ensiasunnon ostamisessa. Tähän kysymykseen vastauksia tuli vähänlaisesti. Puolet vastaajista nostivat esille sen, että myyjällä tai myyjän edustajana toimivalla välitysvälityksellä ei ole merkitystä ensiasunnon ostossa. Yhdelle vastaajista asunnon muodolla eli sijaitseeko asunto kerrostaloyhtiössä, rivitaloyhtiössä vai onko kyseessä omakoti- tai paritalo ei ollut merkitystä. Tärkeimpänä tekijänä hän piti sitä, että asunto palvelee omia tarpeita. Kolmelle vastaajalle asunnon kunnolla ei ollut suurta merkitystä. Kaksi heistä taas tarkensi vastaustaan sillä tavoin, että asunnon ei tarvitse olla täysin remontoitu tai että siinä ei olisi mitään laitettavaa, kun taas yhdelle vastaajista asunnon kunnolla ei ollut ollenkaan merkitystä, kunhan asunnon kunto vastaa asunnon hintaa. Myöskään puolelle vastaajista asunnon tai taloyhtiön iällä ei ollut suurta merkitystä. Yksi vastaajista ei pystynyt nimeään yhtäkään asiaa, jolla ei olisi merkitystä.

5.10 Tekisitkö jotain toisin?

Tämä kysymys kysyttiin niiltä neljältä, jotka olivat jo ensiasunnon ostaneet. Kenellekään heistä ei tullut mieleen erityistä asiaa tai tekijää, jonka olisivat tehneet toisin tai johon olisivat näin jälkikäteen kaivanneet muutosta. Kaikki vastaajat kokivat olevansa tyytyväisiä tekemiinsä päätöksiin.

6 Johtopäätökset

6.1 Yhteenveto ja kehittämissideat

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitkä asiat vaikuttavat ensiasunnon ostajien päätöksentekoon ja valintoihin etsiessään ja ostaessaan ensiasuntoa itselleen. Opinnäytetyötä lähdettiin viemään eteenpäin ensiksi keräämällä teoreettista viitekehystä, jonka aiheet painottuivat välitysalaan Suomessa,

myyntityöhön, ensiasunnon ostajaan sekä ennen kaikkea ostopäätökseen vaikuttaviin tekijöihin. Opinnäytetyön aineisto kerättiin haastatteleamalla henkilöitä, joista osa oli jo hankkinut itselleen ensiasunnon ja osa oli hankkimassa ensiasuntoa haastatteluhetkellä. Haastatteluihin haluttiin saada eri tilanteissa olevia ihmisiä, jotta vastaukset ja näkökannat olisivat mahdollisimman monipuolisia. Haastatteluissa tavoitteena oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat ensiasunnon valintaan ja ostopäätökseen, mitä asioita ensiasunnon ostajat kokevat hankala sekä millaisena he näkevät myyntineuvottelijan tai kiinteistövälittäjän roolin tässä kaikessa.

Mitä sitten tutkimustuloksista voidaan havaita? Ensinnäkin ensiasunnon ostajan keski-ikä on Suomessa noussut koko ajan kohti 30 ikävuotta ja tämän tutkimuksen otanta ja tutkimustulos tukee tätä tilastokeskuksen (2023) tilastoimaa huomiota. Vastaajista 83% koki, että on mieluisaa ja järkevää maksaa itselle eli asua omassa asunnossa kuin maksaa ulkopuoliselle vuokranantajalle vuokraa asumisesta. Jotta tähän pisteeseen on päästy, suurin osa vastaajista kertoi, että tutkinnon ja työpaikan saaminen ja vakiintunut elämäntilanne ovat suurimpia syitä, jonka takia ensiasunnon ostaminen on tullut ajankohtaiseksi. Kaikki haastatteluihin osallistuneet kertoivat etsineensä myytävänä olevia, itselleen sopivia kohteita Etuovi.com -sivustolta. Vastaajista 83% vastaajista kertoi käyttävänsä myös Oikotie.fi -sivustoa. Nämä ovatkin Suomen suosituimmat asuntoportaalit, joten tämän tutkimuksen tulos tukee tätä.

Mitkä tekijät sitten vaikuttavat ensiasunnon valintaan ja ostopäätökseen? Vastaajien mielestä asunnon hinta ja sijainti ovat kaksi keskeisintä vaikuttavaa tekijää. Myös asunnon koko ja se, että asunto on siistissä kunnossa ja niin sanotusti muuttovalmis koettiin tärkeäksi. Asunnon koolta vastaajat toivoivat sitä, että asunto palvelisi pitkään eikä tarvitsisi olla heti muuttomassa uudelleen. Puolet vastanneista oli sitä mieltä, että monikäyttöisyys ja mahdollinen vuokrausmahdollisuus tulevaisuudessa koettiin tärkeänä ensiasunnon ostoon vaikuttavana tekijänä.

Miten sitten vastaajat näkivät myyntineuvottelijan ja kiinteistövälittäjän roolin ensiasunnon ostoprosessissa? Puolelle vastaajista oli merkitystä sillä, myykö asuntoa välitysliike vai yksityinen henkilö. Tämä kertoo siitä, että asunto itsessään määrittää ensiasunnon ostajan kiinnostuksen eikä se, myykö asuntoa välitysliike vai yksityinen henkilö. Jos asunto oli välitysliikkeellä myynnissä, myyntineuvottelijan tai kiinteistövälittäjän roolia pidettiin tärkeänä. Välittäjän tärkeimpinä tehtävinä pidettiin kykyä olla hyvä asiakaspalvelija ja vastata nopeasti yhteydenottoihin ja kohteeseen liittyviin kysymyksiin, esitellä kohdetta, auttaa tarjousneuvotteluissa ja yhdistää myyjä ja ostaja sekä kauppaprosessin sujuva kokonaisvaltainen läpivienti lainsäädäntöä ja ohjeistuksia noudattaen.

Tässä on muistilista, josta löytyy tutkimustuloksista poimittuja, tärkeäksi koettuja asioita ja niistä muodostettuja huomioita, jotka myyntineuvottelijan tai kiinteistövälittäjän tulisi ottaa huomioon ensiasunnon ostajan kanssa asioitaessa. Näiden avulla toimija voi kehittää asiakaskohtaamista ensiasunnon ostajan kanssa asioitaessa:

1. Reagoi nopeasti yhteydenottoihin ja tee esittelyn sopimisesta vaivatonta asiakkaalle.
2. Keskity asiakkaaseen ja hänen tarpeisiinsa.
3. Kuuntele mitkä asiat ovat merkityksellisiä ensiasunnon ostajalle.
4. Muista, että ensiasunnon ostajalle asunnon ostamiseen liittyvät asiat ovat uusia, joten puhu selvästi ja ymmärrettävästi, selitä asiat, jotta ei jää epäselvyyksiä.
5. Ansaitse asiakkaan luottamus!
6. Avaa ja havainnoi koko asunnon ostamiseen liittyvä prosessi, älä tee oletuksia.
7. Ole tavoitettavissa ja valmiina auttamaan ja vastaamaan kysymyksiin. Ensiasunnon ostaja ostaa itselleen ensimmäistä omaa kotia, joten prosessi on hänelle kokonaan uusi. Ostaja voi tarvita apua, tukea ja uskon vahvistusta.
8. Kouluta itseäsi, ole alasi asiantuntija.
9. Jokaisesta asiakaskohtaamisesta voi oppia. Pysähdy miettimään miten asiat sujuivat ja voisiko jatkossa jotakin tehdä toisin.

10. Kysy palautetta työkavereiltasi ja asiakkailtasi! Näin voit kehittää omaa tekemistäsi.

6.2 Reflektio tehdystä opinnäytetyöstä

Oman kehittymisen ja oppimisen kannalta oli mielenkiintoista haastatella ja keskustella ensiasunnon ostaneiden ja parasta aikaa ensiasunnon ostoprosessia parhaillaan läpikäyvien kanssa. Aihe oli mielestäni mielenkiintoinen ja ennen kaikkea ajankohtainen, niin itselleni oman työni kannalta kuin paljon julkisuudessa esillä olleen asuntomarkkinoiden tilanteen ja ensiasunnon ostajien varainsiirtoverovapauden poistumisen myötä. Kohdeorganisaatio ja opinnäytetyön toimeksiantaja toivottavasti hyötyy tutkimustuloksista ja tuo muistilistan ja kehitysehdotukset työntekijöilleen päivittäiseen tekemiseen ensiasunnon ostajien kanssa asioitaessa. Myynti- ja asiakaspalvelualalla on erityisen tärkeää pysähtyä pohtimaan omaa tekemistä, seurata mitä ympärillä tapahtuu ja kehittää omaa tekemistään koko ajan eteenpäin, jotta kilpailukyky säilyy ja henkilöstö kehittyy. Näin myös itse päivittäisen tekemisen tulokset parantuvat ja asiakaspalvelu- ja tyytyväisyys kehittyvät.

Itselleni opinnäytetyön tekeminen oli opettava kokemus. Koen, että kehityin tutkijana akateemisesti ja koen, että opinnäytetyön tekeminen kehitti minua samalla ammatillisesti, kun koko ajan mielti ja vertasi teoreettista tietoa ja haastatteluista saatuja vastauksia omaan päivittäiseen työhön ja tekemiseen. Olen aina osannut aikatauluttaa tekemiseni hyvin, mutta vaativan ja kiireisen työn yhteen sovittaminen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon kanssa oli itselleni välillä haastavaa. Kiireiseen työarkeen ja opiskeluun kun lisätään säännöllinen, useita kertoja viikossa tapahtuva urheileminen, parisuhde sekä muut arjen haasteet ja kiireet, niin se vaati kyllä opettelua. Kaikesta kuitenkin selvittiin ja tämäkin kokonaisuus varmasti opetti enemmän kuin otti.

Lähteet

- Alanen, V., Mälkiä, T. & Sell, H. 2005. Myyntityön Käsikirja. Jyväskylä: Tietosanoma Oy.
- Etuovi.com. 2023. Etusivu. <https://www.etuovi.com>. 30.12.2023.
- Bakshi, S. 2012. Impact of gender on consumer purchase behaviour. Journal of Research in Commerce and Management.
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2011. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Espoo: Johtajatiimi.
- Heinonen, J. 2018. Kuluttaja-asiakkaan puukerrostaloasunnon ostopäätökseen vaikuttavat tekijät. Tampereen teknillinen yliopisto. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/123456789/26382/Heinonen.pdf?se-%20quence=4&isAllowed=y>. 2.11.2023.
- Helin, P. 2011. Minä - Myyjä. Lahti: Esa Print Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Kananen, J. 2008. Kvalitaatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän Yliopistopaino.
- Kaitasuo, T. 2008. Ensiasunnon hankinta ja sen taustalla olevat arvot. Tampereen yliopisto.
- Kasso, M. & Talentum Media Oy. 2005. Asunto- ja kiinteistökauppa. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Kasso, M. 2011. Kiinteistönvälitys ja –arviointi: Helsinki: Talentum.
- Keskuskauppakamari. Laillistettu kiinteistönvälittäjä LKV. 2023. <https://kauppakamari.fi/palvelut/tutkinnotjakokeet/lkv/>. 23.9.2023
- Keskuskauppakamari. 2021. Kiinteistöalalle 192 uutta laillistettua välittäjää. <https://kauppakamari.fi/tiedote/kiinteistoalalle-192-uutta-laillistettua-valittajaa/>. 23.9.2023.
- Kiinko. 2020. Kiinteistönvälitysalan ammattilaiset 2020. <https://kiinteistonvalitysala.fi/wp-content/uploads/2021/04/Kiinteistonvalitysalan-ammattilaiset-2020.pdf>. 23.9.2023.
- Kiinteistönvälitysalan keskusliitto. 2023a. Meistä. <https://kiinteistonvalitysala.fi/meista/>. 3.9.2023.
- Kiinteistönvälitysalan keskusliitto. 2023b. Toimialan kehitys. <https://kiinteistonvalitysala.fi/toimialan-kehitys/>. 3.9.2023.
- Kiinteistönvälitysalan keskusliitto. 2023c. Ura kiinteistönvälitysalalla. <https://kiinteistonvalitysala.fi/ura-kiinteistonvalitysalalla/>. 3.9.2023.
- Kiinteistönvälitysalan keskusliitto. 2023d. Hintaseurantapalvelu. <https://www.hintaseurantapalvelu.fi/#/search#searchResults>. 23.9.2023
- Koivumäki, A. 2020. Neliöt liikkuu – kodin ostajan opas. Helsinki: Otava.
- Kotler, P., Keller, K., Goodman, M., Hansen, T. & Brady, M. 2012. Marketing management. Harlow : Pearson.
- Kuokkanen, V. Asuntokauppa sakkaa, ja sadat kiinteistönvälittäjät lähtevät alalta, arvioi liitto. 9.5.2023. Helsingin Sanomat. 23.9.2023.
- Nevala, T., Palo, M., Sirén, M. & Haulos, S. 2010. Kiinteistönvälittäjänkäsikirja: Helsinki: Yliopistopaino.

- Oikotie.fi. 2023. Etusivu. https://asunnot.oikotie.fi/?_ga=2.4808379.987200765.1703935171-1366551750.1703227370. 30.12.2023.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. kvalitatiivisten menetelmien verkkopikirja. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampereen Yliopisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>. 19.11.2023.
- Saaranen-Kauppinen, S. & Puusniekka, A. 2006. Tapaustutkimus. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.html. 15.11.2023.
- Saarela-Kinnunen, M. & Eskola, J. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. I, Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä. PS-kustannus.
- Sheth, J., Newman, B. & Gross, B. 1991. Why we buy what we buy: A theory of consumption values. Journal of business research.
- Solomon, M., Bamossy, G., Askegaard, S. & Hogg, M. 2010. Consumer behavior: A European perspective. Harlow England. Pearson education.
- Suomen Kiinteistönvälittäjät ry. 2023. Meistä. <https://skvl.fi/skvl/meista/>. 3.9.2023.
- Tilastokeskus. 2023. Liite taulukko ensiasunnon ostajat 2006-2019. https://www.stat.fi/til/asas/2019/01/asas_2019_01_2020-10-14_tau_007_fi.html. 8.10.2023.
- Tilastokeskus. 2023a. Reliabiliteetti. <https://www.stat.fi/meta/kas/haku.html?q=Reliabiliteetti>. 19.11.2023.
- Tilastokeskus. 2023b. Validiteetti. <https://www.stat.fi/meta/kas/validiteetti.html>. 19.11.2023.
- Valtioneuvosto.2023. Varainsiirtoveroa lasketaan, ensiasunnon verovapaus poistuu. <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/varainsiirtovero>. 2.11.2023.
- Vaasan Ammattikorkeakoulu. 2021. Tapaustutkimus eli Case Study. 22.9.2021. Blogi. <https://energiaa.vamk.fi/osaaminen/tapaustutkimus-eli-case-study/>. 19.11.2023.
- Verohallinto. 2023. Ensiasunnon ostaja – tarkasta verovapaus. https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/asuminen/varainsiirtovero/ensiasunnon_ost/. 3.10.2023.

Haastattelulomake

Perustiedot:

- Sukupuoli:
- Ikä:
- Siviilisääty:
- Elämäntilanne
 - Jos opiskelet, kuinka pitkällä opintosi ovat?
 - Jos työelämässä, millaisessa ammatissa tai työtehtävissä olet?
- Oletko jo ostanut ensiasunnon: Kyllä / En

Jos olet, seuraa kysymyksiä 1-13

Jos et, seuraa kysymyksiä 14-25

Ostopäätökseen vaikuttavat tekijät:

1. Milloin kiinnostus ensimmäisen oman kodin hankintaan syttyi?
2. Mitkä asiat vaikuttivat siihen, että asia tuli ajankohtaiseksi?
3. Millaiset tekijät tai asiat vaikuttivat ensimmäisen oman kodin valintaan?
4. Millaisia asioita koit tärkeänä, kun olit etsimässä ensimmäistä omaa kotia?
5. Mitkä olivat kolme tärkeintä tekijää, jotka vaikuttivat asunnon valintaan?
6. Kun olit ostamassa ensimmäistä omaa kotia, mistä etsit vaihtoehtoja ja myytävänä olevia kohteita?
7. Oliko sinulle merkitystä sillä, myikö asuntoa välitysliike vai yksityinenhenkilö?
8. Jos asuntoa myi välitysliike, mitä ensiasunnon ostajana odotit kiinteistövälittäjältä?
9. Miten toivoit, että kiinteistövälittäjä osasi huomioida sinut ensiasunnon ostajana?
10. Mitkä olivat mielestäsi kiinteistövälittäjän tärkeimmät tehtävät asunnon ostoprosessissa?
11. Mitkä asiat koit hankalaksi tai haastavaksi ensiasunnon ostajana?
 - Koitko, että kiinteistövälittäjä osasi tai pystyi auttamaan sinua näiden hankalaksi koettujen asioiden kanssa?
12. Millä tekijöillä et kokenut olevan suurta merkitystä, kun ostit ensiasunnon?

13. Näin jälkikäteen ajateltuna, koetko nyt, että jotain olisi pitänyt osata ottaa huomioon eri tavalla?
14. Milloin kiinnostus ensimmäisen oman kodin hankintaan syttyi?
15. Mitkä asiat vaikuttavat siihen, että asia tuli ajankohtaiseksi?
16. Oletko etsinyt ostettavaa kohdetta kauan?
17. Millaiset tekijät tai asiat vaikuttavat kohdallasi ensimmäisen oman kodin valintaan?
18. Mitkä ovat kolme tärkeintä tekijää, jotka vaikuttavat asunnon valintaan?
19. Kun olet tällä hetkellä ostamassa ensimmäistä omaa kotia, mistä etsit vaihtoehtoja ja myytävänä olevia kohteita?
20. Onko sinulle merkitystä, myykö asuntoa välitysliike vai yksityinen henkilö?
21. Jos asuntoa myy välitysliike, mitä ensiasunnon ostajana odotat kiinteistövälittäjältä?
22. Miten toivot, että kiinteistövälittäjä osaa huomioida sinut ensiasunnon ostajana?
23. Mitkä ovat mielestäni kiinteistövälittäjän tärkeimmät tehtävät asunnon ostoprosessissa?
24. Mitkä asiat koet hankalaksi tai haastavaksi ensiasunnon ostajana?
 - Koetko, että kiinteistövälittäjä osaa tai pystyy auttamaan sinua näiden hankalaksi kokemiesi asioiden kanssa?
25. Millä tekijöillä et koe olevan suurta merkitystä, kun ostat ensiasuntoa?