



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

”Ens kerralla ulkoistetaan tää!”

Asunnonvaihtopalvelun kehittäminen palvelu- muotoilun keinoin

Temmes, Hanna

2017 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

”Ens kerralla ulkoistetaan tää!”
-Asunnonvaihtopalvelun kehittäminen
palvelumuotoilun keinoin

Temmes, Hanna
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma (YAMK)
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2017

Laurea-ammattikorkeakoulu
 Palvelujen asiakaskeskeisen kehittämisen koulutus
 Restonomi (ylempi AMK)

Tiivistelmä

Hanna Temmes

”Ens kerralla ulkoistetaan tää!” Asunnonvaihtopalvelun kehittäminen palvelumuotoilun keinoin

Vuosi	2017	Sivumäärä	93
-------	------	-----------	----

Palveluiden murros pakottaa perinteiset alat miettimään uudenlaisia tapoja vastata asiakkaiden muuttuvaan kysyntään. Markkinoille ilmestyy koko markkinaa muuttavia palveluita. Asunnonvaihto toimialana on toiminut samalla periaatteella pitkään. Voisi olettaa, että ala on parhailaan muutosmyrskyn silmässä.

Tämä opinnäytetyö tarkastelee omistusasuntojen vaihtamiseen (myyntiin ja ostamiseen) liittyviä palveluita laajana kokonaisuutena, joka tarjoaa paljon palvelumahdollisuuksia eri alojen osajille. Opinnäytetyön tavoitteena on ollut ymmärtää, miten asiakkaat kokevat asunnonvaihdon ja millaisia tarpeita ja toiveita heillä on asunnonvaihtoon liittyvien palveluiden suhteen. Asiakasymmärryksen keräämiseen on käytetty palvelumuotoilun menetelmiä. Kerätyn tiedon pohjalta on hahmoteltu yksi mahdollinen palvelumalli.

Nykyisellään asunnonvaihto on asiakkaan näkökulmasta työläs kokonaisuus. Tällä hetkellä omistusasuntoaan vaihtavia asiakkaita ei houkutella tehokkaasti käyttämään asunnonvaihtoon liittyviä palveluita ja asiakkaiden palvelutarpeet ja -halut poikkeavat tämän tutkimuksen tulosten perusteella siitä, mitä heille asunnonvaihtotilanteessa tarjotaan. Suuri osa asiakkaista päätyykin hoitamaan koko asunnonvaihdon itse tai käyttämään perinteistä kiinteistönvälitystä vain vanhan asunnon myymiseen. Asunnonvaihtoon liittyvien palveluiden koetaan olevan hajallaan ja niitä on etsittävä ja kilpailutettava erikseen.

Asunnonvaihtoon liittyviltä palveluilta toivottiin erityisesti ajansäästöä, helppoutta ja joustavuutta. Lisäksi asunnonvaihtohetken elämäntilanteen huomattiin vaikuttavan palvelutarpeisiin.

Tässä työssä hahmoteltu palvelumalli on avoimesti toimiva asiantuntijaverkosto, jossa yksi yritys toimii keskusyrityksenä kooten ja koordinoien asiakkaan saamaa, tarpeiden mukaan joustavaa palvelua. Toimijoiden verkostossa tieto ja osaaminen liikkuvat avoimesti ja asiakkaan asunnonvaihtoon liittyvät tarpeet ja toiveet tulevat paremmin huomioituiksi.

asunnonvaihto, asiakasymmärrys, palvelumuotoilu, palveluiden murros, kiinteistönvälitys

Temmes, Hanna

“Next time we’ll outsource this!” Improving the Selection of Moving Services

Year	2017	Pages	93
------	------	-------	----

New and radical innovations are challenging the traditional markets. The Finnish housing market has followed largely the same logic for a long time. It can be assumed that something will disrupt the market in the near future.

This thesis approaches the concept of “moving” as a process, which does not only include the selling and buying of real estate; It is regarded as a wider process, including various different stages and services from cleaning to renovation, and from legal advice to renting the moving van. Moving as a process and the housing market as a business offer a number of business opportunities to a wide range of service providers. Still, the services are not introduced to the customers in any centered or efficient way.

This thesis uses Service Design methods for gathering information about the moving business from the customers’ perspective. After understanding the status quo, the thesis takes an insight into customers’ needs and desires concerning the moving process. After outlining these needs and preferences, one possible model for organizing the services is introduced.

According to this study, customers expect time-saving, ease and flexibility from moving services. These three characters have also been chosen as the Design Drivers for further development of the broader moving service model.

The moving service model presented in this thesis is a loose network of services and service providers. One company acts as the central company and contact surface for customers. The same company functions as the platform for other companies to offer their services. Developing the network and improving customer experience are also the central company’s duties. In this network, information and learning move freely, allowing service providers to concentrate on their core business. A benchmark for this type of service platform can be found for example in the travel industry.

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Opinnäytetyön tausta	7
1.2	Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset.....	9
1.3	Opinnäytetyön rakenne.....	10
1.4	Aikaisemmat aiheeseen liittyvät tutkimukset	10
2	Opinnäytetyön tietoperusta	12
2.1	Asunnonvaihto-termin määrittely	12
2.2	Kiinteistönvälitys osana asunnonvaihtoa	15
2.3	Kiinteistönvälityksen vertailua Suomen ja Espanjan välillä	17
2.4	Palveluiden murros: yrityskeskeisyydestä verkostoihin ja alustatalouteen	20
2.5	Työn murros ja arvon yhteisluominen	22
2.6	Muotoiluajattelu ja asiakasymmärrys.....	24
3	Opinnäytetyön lähestymistapa, menetelmät ja työn kulku	25
3.1	Lähtötilanne.....	25
3.2	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	27
3.3	Opinnäytetyön menetelmien valinta	29
3.3.1	Haastattelukysymykset.....	33
3.3.2	Haastatteluiden osallistujat ja haastattelujen dokumentointi.....	34
3.3.3	Workshop.....	35
3.4	Palvelumuotoilu	39
3.5	Tässä opinnäytetyössä käytetyt palvelumuotoilun menetelmät	42
3.5.1	Tarinallistaminen	42
3.5.2	Persoonat	42
3.5.3	Design driverit.....	43
3.6	Aineiston käsittely ja analysointi	43
3.7	Kokemukset asunnonvaihdosta ja unelmien asunnonvaihto	45
3.7.1	Tutkimuskysymys 1: Millaisia asunnonvaihtokokemukset ovat?	46
3.7.2	Tutkimuskysymys 2: Millaista asunnonvaihdon toivottaisiin olevan?	47
3.8	Opinnäytetyön luotettavuuden arviointi	48
4	Aikaisemmat asunnonvaihtokokemukset ja toiveet asunnonvaihdolle	49
4.1.1	Vanhan asunnon myynti ja välittäjän käyttäminen	50
4.1.2	Uuden asunnon löytäminen.....	53
4.1.3	Muuttokuorma ja muut palvelut	54
4.2	Millainen asunnonvaihtopalvelu voisi olla?.....	57
5	Toiveita asunnonvaihtoon liittyvistä palveluista	62
5.1	Elämäntilanteen vaikutus asunnonvaihtoon	63
5.1.1	Vapaaehtoinen ja ennakoiva asunnonvaihto	64

5.1.2	Kriisitilanteen asunnonvaihto	65
5.2	Persoonat	66
5.3	Suunnitteluajurit	66
5.4	Asiakkaan rooli asunnonvaihdossa.....	69
5.5	Hahmotelma uudeltaisesta asunnonvaihtopalvelusta	70
6	Yhteenveto ja johtopäätökset	76
6.1	Opinnäytetyöprosessin reflektointi	80
6.2	Ehdotukset jatkotutkimukselle	81
	Lähteet.....	82
	Kuviot	87
	Liitteet	89

1 Johdanto

”Kun Uberin kaltainen yritys yhdistää kuljettajat ja asiakkaat, voittavat järjestelyssä kaikki - paitsi perinteiset taksirytykset.” (Geoffrey M. et al. 2016)

Asunnonvaihto ja asuntokauppa ovat toimineet samalla logiikalla jo pitkään. Yhdellä asiakkaalla on tarve saada uusi asunto itselleen ostettua ja toisella on tarve myydä vanha asuntonsa. Joko asunnon myynti on hoidettu itse tai asunnon omistaja on palkannut kiinteistönvälittäjän hoitamaan asunnon markkinointia ja myyntiä. Uutta asuntoa etsivä asiakas on yleensä etsinyt itse uutta kotia asuntojen markkinointikanavien kautta (aikaisemmin esimerkiksi Sunnuntain Helsingin Sanomat, nykyään esimerkiksi asuntoportaalit kuten Oikotie ja Etuovi), käynyt katsomassa häntä kiinnostavia asuntoja ja tehnyt kaupat asunnon myyjän tai myyntiä hoitaneen henkilön kanssa.

Asunnon vaihtamiseen kuitenkin liittyy paljon erilaisia työvaiheita asunnon myynnin hoitamisen lisäksi. Nämä vaiheet ovat samalla myös palvelumahdollisuuksia: asunnon etsintään, remontointiin, muuttokuormaan, stailaukseen, järjestelyyn, lakiasioihin ja vakuutusten ja pankkien kilpailutukseen liittyvät palvelut. Näitä palveluita tarjotaan asunnonvaihtotilanteessa oleville asiakkaille melko vähän, vaikka asunnonvaihtoon laajasti miellettyä liittyviä toimijoita on paljon. Asunnonvaihto on kansantaloudellisesti merkittävä (Kasso, 2014) toimiala ja siihen liittyy paljon palveluita, mutta ne toimivat markkinoilla melko erillään.

Asunnonvaihdossa palveluiden murros on nähtävissä kiinteistönvälitysliikkeiden tarjoamalla uusilla palveluilla. Palveluiden muuttuminen kuitenkin keskittyy pitkälti teknisiin ratkaisuihin ja teknologian mukanaan tuomiin uusiin mahdollisuuksiin kuten virtuaaliesittelyihin, lisättyyn todellisuuteen ja sähköisten palveluiden uudistamiseen.

Vaikka erilaiset sähköiset palvelut ovat lisääntyneet, asiakkaan halu tulla palvelluksi henkilökohtaisesti ja kokonaisvaltaisesti ei näytä kuitenkaan hävinneen. Erityisesti haastavissa elämäntilanteissa palveluista ollaan valmiita maksamaan, mutta palveluiden on tällöin oltava helposti saatavilla ja niiden on mukauduttava asiakkaiden tarpeisiin sekä tarjottava ajan säästöä.

Vaikka asunnonvaihdon voi Suomessa hoitaa itse, valtaosa asunto- ja kiinteistökaupoista tehdään edelleen kiinteistönvälittäjän avulla (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014). Perinteinen kiinteistönvälittäjän työ on keskittynyt asunnon myyntiin. Muut asunnonvaihtoon liittyvät palvelut (kuten uuden kodin etsiminen, siivous, stailaus, muutto, sähkösopimusten, pankkien ja vakuutusien kilpailutus) asunnonvaihtajan pitää erikseen etsiä tai hoitaa itse.

Palvelua, jossa asiakas saisi ”Broker”- tai ”Headhunter”- tyyppisesti yhdestä paikasta kaiken asunnonvaihtoon liittyvän, ei tällä hetkellä markkinoilla ole. Asiakkaita ei myöskään ole herätetty haluamaan asunnonvaihtopalveluilta enempää, vaikka asunnon vaihtaminen tarkoittaa valtavaa määrää eri toimintoja: aina asunnonvaihdon tarpeen heräämisestä viimeisen muutto-laatikon purkuun saakka.

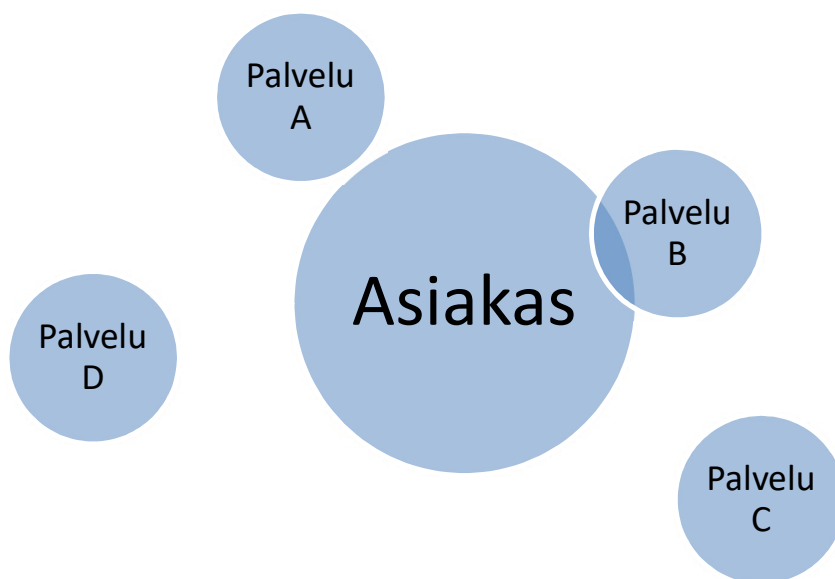
Nykyinen, nopeasti muuttuva toimintaympäristö asettaa palveluille uudenlaisia haasteita. Pitkälti tietotekniikan kehityksen myötä palvelutarjonnan voi havaita polarisoituvan niin, että asiat hoidetaan joko itse tai toisaalta ostetaan helppoutta ja kokonaispalveluita. Netinkäytön helpottuessa kasvava osa palveluista hoidetaan itse (verkkokaupat), mutta toisaalta havaittavissa on uudenlaista kysyntää räätälöidyille ja helppoutta myyville kokonaisratkaisuille (all inclusive, avaimet käteen, personal trainer ym.).

Tämä opinnäytetyö pyrkii selvittämään millainen malli voisi palvella asunnonvaihtajia nykyistä paremmin. Työ selvittää palvelumuotoilun keinoin, haastatteluilla ja workshoppeilla, miten asunnonvaihto tällä hetkellä koetaan ja millaisille uusille palveluille asunnonvaihdossa voisi olla kysyntää. Perustuen aikaisempaan tutkimukseen, tehtiin haastatteluihin, workshopin tuloksiin sekä kirjoittajan omiin kokemuksiin kiinteistönvälitystyöstä, esitellään tämän opinnäytetyön lopussa hahmotelma siitä, millainen asiakasta paremmin palveleva asunnonvaihtopalvelu voisi olla.

1.1 Opinnäytetyön tausta

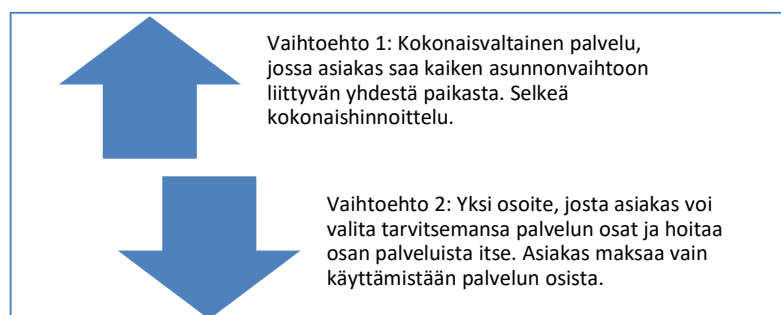
Tämä opinnäytetyö sai alkunsa kirjoittajan kiinteistönvälitystyössä kentällä tehdystä huomiosta liittyen kysynnän ja tarjonnan kohtaamiseen: asiakkailla oli selvästi enemmän ostohaluja ja palvelutarpeita kuin mitä kiinteistönvälittäjä pystyi tarjoamaan. Kokemus siitä, ettei pysty palvelemaan asiakasta haluamallaan tavalla ja ymmärrys siitä, että samalla menetetään liiketoimintamahdollisuuksia herätti pohtimaan ratkaisuja tähän kohdantaongelmaan.

Markkinoilla oli toki pieniä toimijoita, jotka voisivat ratkaista näitä asiakkaan ongelmia, mutta kysyntä ja tarjonta eivät tuntuneet kohtaavan. Tästä lähti kiinnostus perehtyä aiheeseen ja miettiä palveluratkaisuja. Kehitystyön taustalla oli myös ajatus mahdollisesta yrityksen perustamisesta mikäli tämän työn tuloksena löytyisi tarve palvelulle ja kehitystyön tuloksena syntyisi mielekäs ja toteutettavissa oleva palvelumalli.



Kuvio 1: Asiakas ja erilaiset asunnonvaihtoon liittyvät palvelut ovat tällä hetkellä irrallisina

Selvitystyön alkuvaiheissa huomattiin että myöskään yksittäisiä asunnonvaihdon osia, kuten kauppakirjojen tarkastusta, markkinointitekstien kirjoittamista, asuntonäytöissä käymistä tai muuta vastaavaa ei markkinoilla tarjottu. Ammattimaista kiinteistönvälityspalvelua käyttävällä asiakkaalla ei myöskään ollut mahdollisuutta hoitaa osaa asunnonvaihtoon liittyvistä palveluista itse, vaan tarjolla oli joko-tai- malleja. Selvitystyön alussa tarkasteltiin kahta vaihtoehtoa: palvelun pilkkomista tai kokonaispalvelun tarjoamista. Haastattelujen edetessä ja asiakasymmärryksen karttuessa kokonaisvaltainen palvelu nousi vahvemmin esiin haastateltujen palvelutoiveissa ja -tarpeissa. Palvelumallin suunnittelun alussa kuitenkin helpommaksi koettiin hahmotella ensin kokonaisvaltaista palvelua, joka jatkossa olisi helppo jakaa pienempiin osiin asiakkaiden niin halutessa.



Kuvio 2: Tämän kehitystyön alussa pohditut vaihtoehtoiset palvelumallit

Opinnäytetyöksi tämä uudenlaisen asunnonvaihtopalvelun kehittäminen alkoi muotoutua keväällä 2016. Siitä eteenpäin tehty tutkimus ja kehittämistyö on tehty opinnäytetyötä varten,

ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön kriteerien mukaisesti. Yrityksen perustaminen kehitetyn mallin mukaiseksi palveluksi on jäänyt taka-alalle tässä vaiheessa.

Tämän opinnäytetyön keskiössä on asiakasymmärryksen hankkiminen. Tarkoituksena on ollut selvittää, miten asunnonvaihto koetaan ja mitä siihen liittyviltä palveluilta toivotaan. Asiakasymmärryksen hankintaan on käytetty palvelumuotoilun menetelmiä, koska opinnäytetyö on osa kirjoittajan ”Palveluiden asiakaskeskeinen kehittäminen” ylemmän ammattikorkeakoulun (restonomi) opintoja.

1.2 Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset

Tämä opinnäytetyö pyrkii selvittämään, miten asunnonvaihto koetaan ja millainen palvelukonaisuus voisi vastata asiakkaiden toiveita ja haluja.

Tämän opinnäytetyön taustalla on ollut halu ymmärtää asiakasta. Ymmärrystä on hankittu kysymällä heidän kokemuksiaan aikaisemmista asunnonvaihtoista sekä heidän toiveistaan asunnonvaihtoon liittyen. Kokemusten ja toiveiden perusteella on saatu selville näkyviä ja piileviä tarpeita asunnonvaihtoon liittyen ja niiden perusteella hahmoteltua palvelumallia, joka voisi vastata asiakkaiden toiveita. Hahmoteltu malli on yksi ehdotus siihen, että palvelu vastaisi paremmin asiakkaiden toiveita. Mallin toivotaan herättävän lisää kysymyksiä ja tarjoavan lukijoille oivalluksia asiakkaan tarpeita vastaavan palvelun kehittämiseen.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- Millaisia asunnonvaihtokokemukset ovat?
- Millaista asunnonvaihdon toivottaisiin olevan?
- Millainen palvelu vastaisi asiakkaiden toiveita?

Tämä opinnäytetyö keskittyy kuvaamaan omistusasuntoihin liittyvää asunnonvaihtoa. Ulkopuolelle on jätetty asunnon vuokraamiseen, institutionaaliseen sijoittamiseen sekä liiketilojen vaihtoon liittyvät asiat. Myös harvinaisemman asumisen muodot kuten palvelutalot on rajattu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle.

Lisäksi tämän opinnäytetyön ulkopuolelle on rajattu palvelun toteutukseen liittyvät kannattavuus, ja markkinointi. Tämän työn tavoitteena ei ole luoda valmista toimintamallia vaan selvittää uudenlaisen palvelumallin asiakastarpeita ja -haluja sekä hahmotella asiakastarpeisiin vastaavaa palvelua.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Tässä opinnäytetyössä on kuusi lukua. Luvussa 2 käydään läpi opinnäytetyön tietoperusta. Siinä määritellään ensin mitä asunnonvaiholla tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan ja selvitetään aikasempaan tutkimukseen perustuen asunnonvaihto toimialana ja mitä palveluita siihen liittyy. Luvun 2 loppupuoli tarkastelee sitä, mitkä muutokset ajattelussa, työn ja arvon luomisessa sekä teknologisissa ratkaisuissa ovat aiheuttaneet yhteiskunnassa palveluiden murroksen ja mitä mahdollisuuksia murros tarjoaa uudentilanteille palveluille.

Kun opinnäytetyön tietoperustan tausta on esitelty, siirrytään luvussa 3 kuvaamaan tämän opinnäytetyön lähestymistapaa, menetelmiä ja työn kulkua. Luvussa käydään läpi lähtötilanne, tavoitteet ja menetelmien valinta. Lisäksi esitellään muotoilujattelua, palvelumuotoilua sekä tähän opinnäytetyöhön valittuja palvelumuotoilun metodeja. Tätä opinnäytetyötä varten tehdyt haastattelut ja workshop esitellään myös 3 luvussa ja käydään läpi miten tämän opinnäytetyön aineisto on kerätty ja analysoitu. Luvun lopussa arvioidaan vielä tämän opinnäytetyön luotettavuutta.

Luvussa 4 esitellään opinnäytetyön tulokset. Luvussa tehdään yhteenveto haastatteluista ja workshopista esittelemällä vastauksia tutkimuskysymyksittäin sekä analysoimalla niitä. Vastauksien esittely etenee haastattelukysymysten mukaisessa järjestyksessä eli ensin esitellään haastateltujen kokemukset asunnonvaihdoista ja asiakkaiden toiveita. Lisäksi luvussa 4 käydään läpi muita haastatteluissa esiin tulleita huomioita, kuten se, millaisissa elämäntilanteissa asunnonvaihtopalveluita käytetään tai voitaisiin käyttää.

Luvussa 5 analysoidaan kerättyä aineistoa ja nostetaan esiin aineistosta nousseita, asunnonvaihtoon liittyviä asioita. Luvussa esitellään elämäntilanteen vaikutus palvelutarpeisiin, palvelun suunnitteluajurit sekä persoonat. Luvussa 6 tehdään yhteenveto ja esitellään johtopäätökset sekä hahmotelma mahdollisesta palvelumallista ja annetaan jatkotutkimusehdotuksia.

1.4 Aikaisemmat aiheeseen liittyvät tutkimukset

Asunnonvaihtoon liittyvä aikaisempi tutkimus on pitkälti hinnoitteluun ja esimerkiksi kiinteistönvälityksen vastuisiin liittyvää. Pro gradu-tutkielmia on tehty paljon liittyen asuntojen hinnoitteluun, asuntopaikkajohdattamiseen, verotukseen ja markkinointiin sekä myyjän, ostajan tai kiinteistönvälityksliikkeen vastuiden jakautumiseen. Lisäksi opinnäytetöitä on tehty esimerkiksi maantieteen laitoksella muuttoliikkeisiin liittyen. Kaikissa tämän opinnäytetyön tekijän läpikäymissä pro gradu-tutkielmissa, joissa opinnäytetyön kohteena oli asuntokauppa, keskityttiin asuntomarkkinaan nimenomaan asuntojen tai kiinteistöjen myymisen ja ostamisen yhteydessä.

Asuntokauppaa laajempaan, muunkin kuin asunnon myynnin ja ostamisen käsittävänä kokonaisuutena, ei löytynyt.

Asunnonvaihdosta laajempaan kokonaisuutena löytyy vähän tutkimusta ja suomeksi julkaistu kirjallisuus keskittyy pitkälti kiinteistönvälitystoimintaan. Kiinteistönvälityksestä suuri osa kirjallisuudesta on asianajaja Matti Kasson toimittamaa. Matti Kasso on toiminut mm. Huoneistokeskuksen toimitusjohtaja ja Igglon varatoimitusjohtaja. Tällä hetkellä häntyöskentelee hetkellä asianajajatoimistossa. Hänen teoksiaan ovat mm.:

- Kiinteistönvälitys ja -arviointi (2. painos 2014)
- Kiinteistön kauppa ja omistaminen (2. painos 2014)
- Asunto- ja kiinteistöosakkeen kauppa ja omistaminen (2. painos 2014)
- Igglo - taivas kattona, kertomus liiketoiminnasta (2008)
- Näin teet asuntokaupan, opas asunto- tai kiinteistökaupasta kuluttajille (2006)
- Asunto- ja kiinteistö kauppa - yleisesitys asunto- ja kiinteistöjuridiikasta ja verotuksesta (4. painos 2005)

Lähde: (Kuhanen-Asikainen-Kanerva 2017)

Vuonna 2016 julkaistiin Mika Saavalaisen ”Kiinteistönvälittäjän menestyksen salaisuudet”, joka antaa neuvoja kiinteistönvälityksen parissa toimiville. (Saavalainen 2016). Kiinteistöalan kustannuksen julkaisut painottuvat isännöintiin, remonttien hallintaan, vastuukysymyksiin ja asuntoyhtiölakiin. (Kiinteistöalan kustannus Oy 2017) Kiinteistöalan koulutuskeskus (KIINKO) julkaisee esimerkiksi Kiinteistönvälityksen ammattilaiset-tutkimusta, jossa kolmen vuoden välein selvitetään mm. välittäjien työtyytyväisyyttä ja eri työtehtäviin käytettyä aikaa. (Kiinteistöalan koulutuskeskus 2017).

Sivustolta www.Theseus.fi löytyy ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä ja ne ovat kaikkien luettavissa. Hakusanalla ”asunnonvaihto” löytyi 29 opinnäytetystä, joista tuorein on vuodelta 2012, Tanja Tikkaniemen opinnäytetyö ”Asunnonvaihtoprosessi Jyväskylän Vuokra-Asunnot Oy:ssä” (Theseus.fi. Viitattu 28.1.2017).

Merja Kokkonen on vuonna 2010 mallintanut opinnäytetyössään asunnonvaihtoprosessia. Hänen työnsä keskittyy asunnonvaihtoprosessin mallintamiseen vuokra-markkinoilla. Vuonna 2016 julkaistiin Eetu Ehrolan opinnäytetyö ”Asuntovideoiden vaikutus kuluttajakäyttäytymiseen : Case Kiinteistömaailma Klingendahl”. (Theseus.fi 2017)

Muut Theseuksesta löydetty opinnäytetyöt käsittelevät kiinteistönvälitysliikkeiden asiakashankintaa, asuntopaikoittamista ja vuokra-asunnon hakemista. Omistusasuntoihin liittyvää asunnonvaihtoa ja siihen liittyvien palveluiden kehittämistä käsittelevää opinnäytetyöstä ei Theseuksesta löytynyt.

Koska asunnonvaihdosta siinä laajuudessa kuin sitä tässä opinnäytetyössä käsitellään, ei ole ollut laajasti saatavilla tutkimustietoa tai muita kirjallisia lähteitä, avataan asunnonvaihto-terminä tarkemmin seuraavan luvun alussa.

2 Opinnäytetyön tietoperusta

Tässä luvussa kuvataan aluksi tämän opinnäytetyön keskeiset käsitteet: asunnonvaihto, palveluiden murros ja asiakasymmärrys. Aluksi määritellään, mitä asunnonvaihdolla tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan ja vertaillaan Suomen käytänteitä Espanjan asunnonvaihtopalveluihin. Tämän jälkeen kuvataan asunnonvaihto toimialana sekä tarkastellaan asunnonvaihdon vaiheita ja siihen liittyviä palveluita.

2.1 Asunnonvaihto-termin määrittely

Koska tämän kehitystyön tarkoituksena on tarkastella asunnonvaihtoa uudesta näkökulmasta ja laajentaa asunnonvaihtoon yhdistettäviä palveluita, on tärkeä aluksi määritellä, mitä asunnonvaihdolla tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan.

Asuntoa voi vaihtaa vuokralta-vuokralle, omistusasunnosta-vuokralle tai toisinpäin taikka omistusasunnosta-omistusasuntoon. Lisäksi vaihto voi tapahtua osa-omistusasuntojen tai muiden asumismuotojen välillä, esimerkiksi omistusasunnosta palvelutaloon tai vastaanottokeskuksesta vuokralle tai omistusasuntoon. Muutto ulkomailta Suomeen tai Suomesta ulkomaille on myös asunnonvaihtoa. Omistusasuntoihin ja niiden vaihtamiseen on mahdollista yhdistää suurin määrä palveluita, sillä omistusasujaa eivät yleensä rajoita samanlaiset asiat kuin vuokra-asujaa (kuten oikeus remontoida asuntoa) ja omistusasuntojen kauppaan liittyy yleensä pankki ja lainaneuvottelut sekä todennäköisemmin esimerkiksi remonttitarpeet tai tarve lakineuvonnalle. Tässä opinnäytetyössä käsitellään nimenomaisesti siirtymistä kohteesta toiseen omistusasumismuodossa.

Asunnonvaihdon sijaan arkikielessä puhutaan ”muutosta” tai ”asunnon myynnistä”. Muuttaminen kuitenkin omistusasuntoa vaihtavalle tarkoittaa pitkää listaa asioita, jotka prosessin aikana on joko itse hoidettava tai ulkoistettava esimerkiksi kiinteistönvälittäjälle, muuttofirmalle, siivoojalle tai remonttiurakoitsijalle. Usein muutosta puhuva tarkoittaa muuttamisella koko tätä prosessia: muuttotarpeen heräämisestä muuttokuorman purkamiseen.

Sanahauulla ”asunnonvaihto” löytyy esimerkiksi Googlesta linkkejä lähinnä vuokra-asuntojen vaihtoon liittyen. Asunnonvaihto-sanalla löytyvät julkiset vuokra-asuntopalvelut kuten Heka, Helsingin kaupungin asunnot Oy, Nuorisosäätiö tai VVO Yhtymä Oyj. Myös loman ajaksi tarjotaan ”asunnonvaihtoa”. Tällöin kyseessä on päittäin vaihdettavat asunnot esimerkiksi Suomessa ja ulkomailla. Alla on lueteltu esimerkkejä hakutuloksista, joita Googlesta löytyi syksyllä 2016 eri asunnonvaihtopalvelun toimintoihin liittyvien sanojen hauilla.

”Uuden asunnon etsiminen”: kiinteistönvälitysyritykset (esimerkiksi Huoneistokeskus, Kiinteistömaailma, OP Kiinteistökeskus, Habita, Westpro)

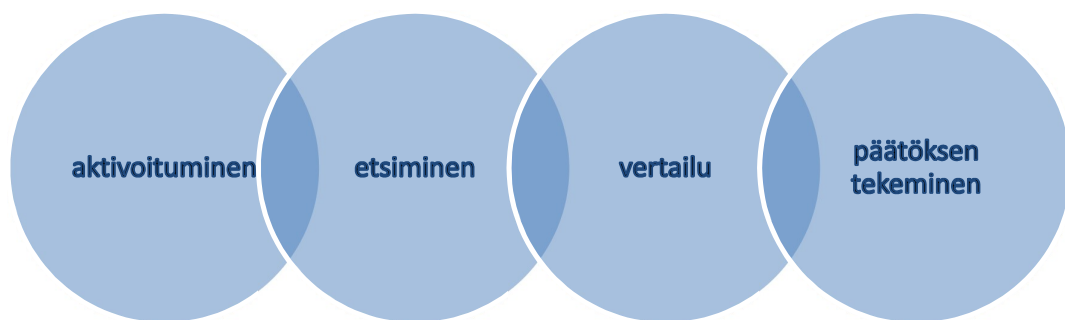
”Muuttosiivous”: Suomen siivouspalvelut, Sipulin siivous, SKN-Siivouspalvelut

”Muuttokuorma”: Niemi, Viktor Ek, Muuttopalvelu Forsman, kilpailuta muutto helposti-sivusto (www.kilpailutamuuttopalvelu.fi)

”Stailaus”: Stailaus Sami Nyman LKV, Lisäksi Less is More, joka tarjoaa nettisivuillaan myös kodin ostamiseen ja myymiseen liittyvää konsultointia sekä stailaus- ja sisustuspalveluita.

”Muuttokonsultti”: tällä hakusanalla ei löytynyt yhtäkään palvelua, ainoastaan muutoskonsultteja.

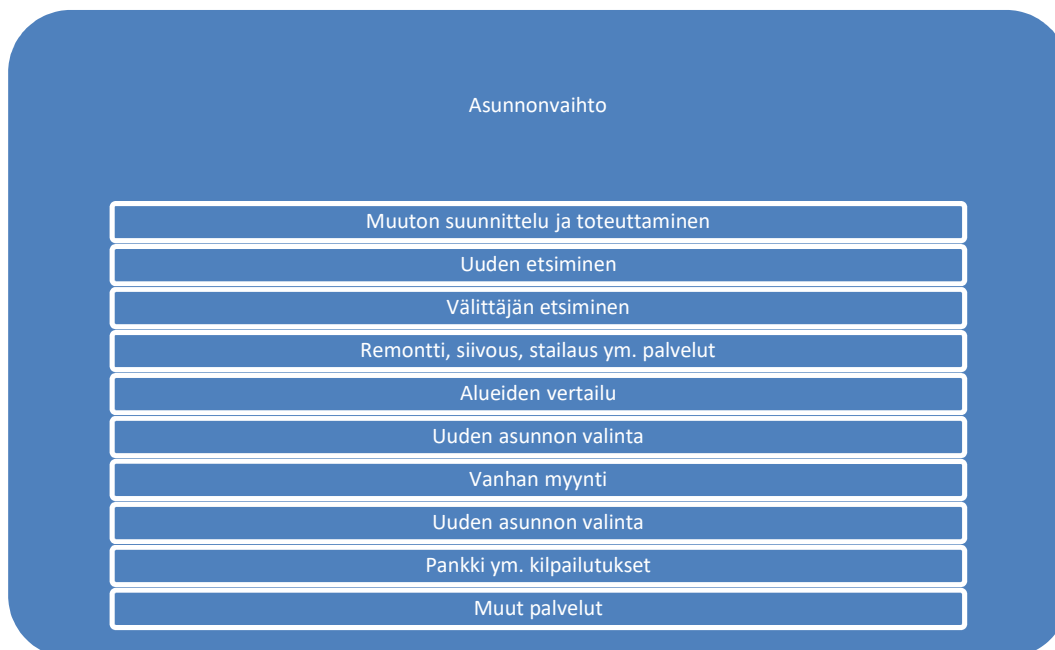
Matti Kasso jakaa teoksessaan ”Kiinteistönvälitys ja -arviointi” (2014) asunnon etsimisen neljään vaiheeseen: ”aktivoituminen, etsiminen, vertailu ja päätöksen tekeminen”.



Kuvio 3: Uuden asunnon etsimisen prosessi Kasson (2014) mukaan (Kasso, 2014, s. 137)

Kasson (2014) mukaan asunnonvaihtoa ohjaa pitkälti tarve ja siihen liittyy paljon asioita, jotka voivat olla raskaita ja monimutkaisia. Asunnonvaihdon tarve syntyy usein elämäntilanteen muutoksen seurauksena. Näitä tarpeita voivat olla esimerkiksi työn perässä muuttaminen toiselle paikkakunnalle, perheenlisäys, avioero, sairastuminen tai puolison kuolema. Joskus syyt liittyvät taloudellisiin asioihin (investointi) tai mukaavuustekijöihin (yhteenmuutto, halu vaihtaa asuinalueita). Tarpeen heräämisen jälkeen alkaa usein uuden asunnon etsiminen. Kasson teoksissa ei tuoda esiin muita, asunnonvaihtoon tai -välitykseen käytettäviä ammattilaisia, mitä voisivat olla ulkopuoliset, asuntojen myymisestä erillään toimivat konsultit, joiden palveluiden käyttäminen perustuisi esimerkiksi tuntiveloitukseen, ostettavan asunnon toteutuneen myyntihinnan sijaan.

Poiketen Matti Kasson (2014) määrittelystä ”aktivoituminen-etsiminen-vertailu-päätöksen tekeminen”, tässä opinnäytetyössä asunnonvaihtoa ja siihen liittyvää prosessin tarkastellaan laajempaan kokonaisuuteen joka alkaa jo ennen etsimistä ja joissain tapauksissa ennen muutotarpeen heräämistä. Lisäksi tämän opinnäytetyön asunnonvaihtoprosessiin kuuluu useita osittain samanaikaisia toimintoja, jotka kiinteistönvälitystä käsittelevässä kirjallisuudessa on usein jätetty huomiotta. Kuitenkin juuri nämä perinteisen kiinteistönvälityksen ja siihen yhdistettyjen palveluiden osat muodostavat sen, mitä perinteisen palvelun lisäksi voitaisiin asiakkaalle tarjota ja mitä mahdollisuuksia tämä opinnäytetyö tutkii.



Kuvio 4: Tämän opinnäytetyön määritelmä siitä, mitä palveluita asunnonvaihtoon voi liittyä

Tässä opinnäytetyössä asunnonvaihto on haluttu nähdä laajana kokonaisuutena, johon liittyy suuri määrä erilaisia palveluita asunnon myynnin asiakirjoista siivoukseen ja pankkiasioiden kilpailuttamiseen. Asunnonvaihdon tarkastelu laajana kokonaisuutena antoi tässä opinnäytetyössä mahdollisuuden tarkastella aihetta laajemmin sekä asiakkaan että palveluiden tarjoajienkin näkökulmista.

2.2 Kiinteistönvälitys osana asunnonvaihtoa

Suomessa kiinteistönvälitystä säätelee Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä. Laissa määrätään, että: ”Välitysliikkeen on suoritettava välitystehtävä ammattitaitoisesti, huolellisesti ja hyvää välitystapaa noudattaen sekä ottaen huomioon toimeksiantajan ja myös tämän vastapuolen edut.” (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 2000/1074) Lisäksi Aluehallintovirasto valvoo kiinteistönvälitysliikkeiden toimintaa (Aluehallintovirasto 2013). Kiinteistönvälitystyö on asiantuntijapalvelua ja vaatii erityisosaamista alan työntekijältä (Kiinteistövälitysalan keskusliitto 2017).

Laki säätelee pitkälti sitä, miten kiinteistönvälitysliikkeiden tulee toimia hoitaessaan kiinteistönvälitystehtäviä. Laki kuitenkin keskittyy mm. asunnon kuntoon ja kaupanteon vastuisiin liittyviin asioihin. Asunnonvaihtoon liittyvät kiinteistönvälityspalvelut ovat hyvin vakiintuneita. Muissa maissa käytänteet esimerkiksi kiinteistönvälittäjän toimintatavoissa ovat erilaisia. Suomessa kiinteistönvälitys ja samalla asunnonvaihtoon tarjotut palvelut keskittyvät edelleen vanhan asunnon (osakehuoneiston, tontin tai uudisrakennuksen) myymiseen.

Matti Kasso toteaa teoksessaan ”Kiinteistönvälitys ja -arviointi” (Kasso, 2014) kiinteistötoimialan olevan Suomessa ja koko maailmassa kansantaloudellisesti yksi merkittävimmistä klustereista. Kiinteistönvälitys on merkittävä työllistäjä ja siihen liittyy suuri määrä erilaisia palveluiden tuottajia, tuotteiden valmistajia ja asiantuntijoita (Kasso, 2014)

Suomessa kiinteistönvälityliike toimii yleensä myyjän lukuun, eli pyrkii saamaan asunnon myydäksi myyjän kannalta parhaaseen hintaan (Kasso, 2014) tai muuten myyjän kannalta parhain ehdoin. Kasso myös toteaa, että uuden asunnon etsimisen voi hoitaa itse tai käyttää siihen ammattilaista. Tässä Kasso kuitenkin edustaa perinteistä kiinteistönvälitysalaa ja viitanee ”ammattilaisen käyttämisellä” perinteisiin kiinteistönvälittäjiin, joiden ajatellaan palvelevan asiakasta myös uuden kodin etsimisessä. Kuitenkin kiinteistönvälittäjien palkkaus yleensä perustuu myytäväksi saatujen asuntojen kaupanteosta sovittuihin välityspalkkioihin ja välittäjän siitä saamaan provisioon. Tällöin kiinteistönvälittäjän ensisijaisesti hakee asiakkaalle uutta asuntoa edustamallaan välitysliikkeellä myynnissä olevista kohteista. Tämä poikkeaa merkittävästi esimerkiksi Espanjan mallista, jossa välittäjät voivat hakea asuntoja muidenkin myytävistä kohteista ja olla silti oikeutettuja välityspalkkioihin.

Esimerkiksi kiinteistönvälitysyritysten markkinointi keskittyi myynnissä olevien asuntojen esittelyyn ja palveluitaan tarjoavien välittäjien esittelyyn. Kiinteistönvälitysalalle houkutellaan työntekijöitä korostamalla LKV-tutkintoa (laillistettu kiinteistönvälittäjä), joka on kiinteistönvälitykseen liittyvään lainsäädäntöön keskittyvä tutkinto. Laajempaa palvelukokonaisuutta eivät ainakaan suuremmat kiinteistönvälitysliikkeet markkinoinnissaan tarjoa.

The screenshot displays the Real Estate Service website interface. At the top, there are navigation links for 'KOHDEHAKU', 'OSTAMASSA', 'MYYMÄSSÄ', 'VUOKRAAMASSA', 'RENTAX', 'RENTAX USA', and 'YHTEYSTIEDOT'. Below this, there are two main columns: 'Oletko ostamassa?' and 'Oletko myymässä'. The 'Oletko ostamassa?' section includes a search bar and a button 'Näin löydämme sinulle asunon'. The 'Oletko myymässä' section includes a search bar and a button 'Näin myymme asutosi'. To the right, there is a large banner for 'Kun on aika myydä, MYY.' with a sub-headline 'Myymme asutosi nopeasti ja parhaaseen hintaan - myös silloin kun muut toimivat.' and a button 'Tästä nyt ilmainen arvio asunnostasi'. Below the banner, there are three smaller sections: 'MIKSI RE:MAKI?', 'AJANKOHTAISTA', and 'ILMAINEN ARVIOINTI'. At the bottom, there is a large section titled 'Haluatko tietää kuinka moni on kiin...' with a button 'MAKSUTON ASUNTOARVIO'. Below this, there is a search form with fields for 'Etunimi', 'Sukunimi', 'Postinumero', and 'Puhelinnumero', and a 'LÄHETÄ' button. There is also a checkbox for 'Haluan vastaanottaa ajankohtaisia asunointia koskevia uutisia Realia Groupin** yhteisiltä sähköpostitse'.

Kuvio 5: Kuvankaappaukset 17.5.2017 neljän suuren Suomessa toimivan kiinteistönvälitysliikkeen nettisivujen etusivuista, joissa korostetaan kiinteistönvälityksen ammattitaitoa, asunnon myynnin tehokkuutta ja asunnon etsimistä.

2000-luvun ensimmäisen kymmenyksen loppupuolella, internetin vallankumouksen myötä Suomen perinteiselle kiinteistönvälitysalalle saapui uusi haastaja: igglo. Igglo kyseenalaisti vanhat tavat ja korkeat välityspalkkiot sekä käytännössä vei asunnonvälityksen nettiin. (Kasso, Igglo, taivas kattona 2008) Vaikka igglon käsitys asunnonvälityksestä oli huomattavasti perinteistä kiinteistönvälitystä laajempi ja moniulotteisempi, loppui asunnonvaihtoprosessi heidänkin mallissaan asunnon kaupantekoon.

Igglo kuitenkin kokeili erilaisia stailaus-, siivous- ja muita palveluita liitettäväksi asunnon myyntiin ja yrityksen kehityksessä pääpaino oli teknisillä ratkaisuilla. Igglo koetti mullistaa välitysmaailmaa ja monilta osin tekikin sen: se kehitti kiinteistönvälityksen internettoimintoja ja opetti asiakkaat hintatietoisemmiksi ja tinkimään välityspalkkioista. (Kasso 2008) Syksyllä 2008 Helsingin Sanomat osti nettivälitykseen erikoistuneen igglon ja yhdisti sen toimintoja oikotie.fi-palveluun (MTV3 uutiset 2008).

Kiinteistönvälitystoiminta ei ole kaikkialla samanlaista ja eri maiden välitystoiminta voi olla hyvinkin erilaista. Eroa havainnollistamaan on tähän opinnäytetyöhön vertailumaaksi valittu Espanja. Espanjan asunnonvaihdoista on hyvin saatavilla tietoa suomeksi ja maassa toimii useita suomalaisia asunnonvaihtopalveluyrityksiä. Seuraavassa luvussa tarkastellaan lähemmin Suomen ja Espanjan välisiä eroja kiinteistönvälitystoiminnassa.

2.3 Kiinteistönvälityksen vertailua Suomen ja Espanjan välillä

Suomeen verrattuna espanjalainen asunnonvälitys eroaa merkittävästi siten, että koko myyntitapahtuma on erilainen. (Haastattelu 2017) Suomen ja Espanjan kiinteistönvälityksen erojen tarkastelu on mielenkiintoista, sillä se tuo hyvin esiin suomalaisten käytäntöjen hyviä ja ehkä huonojakin puolia. Espanjassa toimii suomalaisia asunnonvaihdon palveluntarjoajia ja Espanjan käytänteistä on saatavilla hyvin tietoa suomeksi ja suomalaisia asiakkaita varten kirjoitettuna. Tässä luvussa haastateltu suomalainen välittäjä kertoo tilanteesta nimenomaan Andalusian maakunnan tasolla (Haastattelu 2017), eli Espanjassa maan sisällä voi olla muitakin käytänteitä.

”Välittäjän valinta suomalaiselle on Espanjassa erilainen tapahtuma kuin Suomessa. Kun ostetaan ulkomailta asunto, ensisijaisen tärkeätä on luottamusaspekti. Jos välittäjällä on esimerkiksi vain matkapuhelinnumero eikä ole lainkaan kiinteää liikepaikkaa, asiakkaan voi olla vaikea paikallistaa kyseistä välittäjää myyntitapahtuman jälkeen, jos syytä olisi. Luottamusksymys on avainsana täällä. Ulkomaalaiselle asiakkaalle myös välittäjän kielitaidolla on merkitystä. Jos myy osaamatta espanjaa, on vaikea uskoa että välittäjä tietäisi mistä puhuu, kun ei voi tutkia asuntoon liittyvää dokumentaatiota”, toteaa pitkään Fuengirolassa kiinteistönvälitystyötä tehnyt suomalaisyrittäjä. (Haastattelu 2017)

Kun Suomessa asunnon myymisestä tehdään yhden välitysliikkeen kanssa toimeksiantosopimus, voi Espanjassa asunto olla myynnissä usealla eri kiinteistönvälittäjällä. (Koti auringossa) Suomalaisen välitysliikkeen toimeksiantosopimuksessa on yleensä lauseke, joka kieltää asiakasta (myytävän asunnon omistajaa ja toimeksiannon tekijää) antamasta asuntoa välitettäväksi samanaikaisesti toiselle välitysliikkeelle. Suomessa, toisin kuin esimerkiksi Espanjassa, välittäjä ei ole oikeutettu palkkioihin löytäessään asiakkaalle uuden kodin toisen välitysliikkeen tarjonnasta. Espanjassa asiakasta edustava välittäjä voi käydä esittelemässä muilla välittäjillä myynnissä olevia asuntoja ja kaupoista saatavat myyntipalkkiot jaetaan sovituissa suhteissa asunnon myyntiin saaneen välittäjän ja asiakkaan löytäneen välittäjän kesken. (Mark Stücklin, 2016)

Espanjassa monet kiinteistönvälitysliikkeet toimivat verkostoina. Eri osapuolet hyötyvät tästä toimintamallista, sillä myydystä asunnosta saatavat välityspalkkiot jaetaan sovituissa suhteissa. Välittäjä, jolla on sopiva asiakas toisen välitysliikkeen markkinoimalle asunnolle, voi myydä

asunnon omalle asiakkaalleen, jonka jälkeen välittäjät jakavat palkkion. Mikäli välityspalkkio ei tällaisella järjestelyllä nouse ja koidu asiakkaan maksettavaksi, tällainen järjestely voi hyödyttää kaikkia osapuolia. Suomessa järjestetään yleisiä näyttöjä eli julkisesti ilmoitetaan etukäteen ajankohta, milloin asuntoon voi tutustua. Espanjassa kaikki näytöt räätälöidään ostavan asiakkaan aikataulujen mukaan eli asuntoon mennään aina vain yhden asiakkaan tai asiakaspariskunnan kanssa kerrallaan. (Haastattelu, 2017)

”Ihan kaikki eivät myy kaikkea”, toteaa Fuengirolassa toimiva suomalaisvälittäjä, ja jatkaa: ”Me toimimme yhteistyössä kaikkien virallisesti toimivien välitystoimistojen kanssa. Meillä on 23 yhteistyötoimistoa joihin lähtee tieto kaikista kohteista jotka meille tulee myyntiin. Mahdollisessa kauppatilanteessa jos meillä on myytävä kohde ja heiltä tulee asiakas, jaamme me 5 %:n palkkion keskenämme. Ostajalle ja myyjälle tämä on aivan sama onko välittäjiä yksi vai useampi.” (Haastattelu 2017)

Suomalaisvälittäjä mainitsee myös kohdanneensa tilanteita, joissa välittäjien määrän lisääntyessä kauppahintaakin on nostettu jotta välityspalkkiota saataisiin korkeammaksi. ”Valitettavasti Espanjassa on liian paljon työelämästä poissaolevia henkilöitä jotka harrastusmielessä toimivat välittäjinä. He tietävät, että naapurilla on asunto myynnissä ja koettavat sitten kaupata sitä ja ottaa palkkion siitä välistä. Yleinen välityspalkkio täällä on 5 % mutta nämä harrastelijavälittäjät toimivat pienemmällä palkkiolla.” Välittäjä ihmettee, miten ostajat uskaltavat ostaa näiltä henkilöiltä, jotka eivät hänen sanojensa mukaan ole alan ammattilaisia, eikä heillä välttämättä ole esimerkiksi myytävän asunnon rasitteet ja velkasitoumukset selvitettyinä. (Haastattelu 2017)

Kaupunkialueiden kiinteistönvälitystoimistojen lisäksi Espanjan syrjäseuduilla operoi paikallisia välittäjiä, espanjaksi ”Corredores”. He hallitsevat paikallista markkinaa tuntemalla yhteisön ja tietävät, jos joku on myyntiaikeissa heidän alueellaan. Corredoresien toiminta on epämuodollisempaa mutta myös edullisempaa: yleisesti he veloittavat välitytyöstä noin prosentin sekä myyjältä että ostajalta eli selkeästi vähemmän kuin kansainväliset tai kaupungeissa toimivat välitysliikkeet. (Stucklin 2016)

Fuengirolassa toimivan suomalaisvälittäjän mukaan kauppaprosessi ei Espanjassa pääty missään nimessä siihen, että kauppakirja allekirjoitetaan. Kaupanteon jälkeen välittäjät vaihtavat kaikki kulutussopimukset uuden ostajan nimiin. Tämä palvelee molempia osapuolia. Myyjän kannalta on tärkeä tietää että vesilaskut, sähkölaskut, jätemaksut, kiinteistöverot lakkaavat kulkemasta hänen nimissään ja toisaalta sopimukset eivät katkea vaan esim. sähkön saanti on keskeytymätöntä. Samalla suomalaista ostajaa voidaan palvella niin, että häntä autetaan esimerkiksi pankkitilin avaamisessa Espanjassa. ”Vaikka voisi kuvitella että SEPA-aikoina kävisi se, että kaikki laskut suoraveloitettaisiin ulkomaiselta tililtä, mutta käytännössä esimerkiksi eräs

iso sähkönjakelija ei toistaiseksi hyväksy ulkomaalaista pankkitiliä ollenkaan, eli on pakko avata täällä espanjalainen pankkitili.” (Haastattelu 2017)

Espanjassa kiinteistönvälitystoiminta ei ole lailla säädettyä yhtä tiukasti kuin Suomessa ja kuka tahansa voi periaatteessa harjoittaa välitystoimintaa. Kaikki asunnot ovat kiinteistöjä ja jokaisen kaupan vahvistaa notaari. Kauppaan liittyvä prosessi on Suomea valvotumpaa, sillä asiakirjat tulevat tarkastettua moneen kertaan. (Stucklin 2016)

Espanjassa asunnon ostamisen kulut poikkeavat merkittävästi suomalaisesta. ”Varainsiirtovero täällä on 8 prosenttia alle 400 000 euroa maksavista kiinteistöistä. Tuon summan ylimenevältä osuudelta se on 9 prosenttia aina 700 000 euroon asti. Sen ylittävältä osalta kiinteistön varainsiirtovero on 10 prosenttia. Varainsiirtoveron lisäksi ostajan maksettavaksi tulevat notariaattikulut ja maarekisterikulut. Niiden veloituserusteena on paitsi myytävän kiinteistön hinta, myös kauppakirjan sivumäärä.” (Haastattelu 2017)

Suomessa asunto-osakkeiden kauppa on irtaimen kauppaa eli sen voivat tehdä ostaja ja myyjä keskenään ja suullinen sopimuskin on periaatteessa sitova. Käytännössä toki asuntokaupat tehdään yleensä kirjallisina, mutta niiden sopimusmuoto on vapaa. Kiinteistöjen kohdalla kaupan teko on tarkemmin laissa säädeltyä. Kiinteistökaupassa kauppakirja on tehtävä kirjallisesti ja sen sisältöä säätelee Maakaari. Kauppakirjaan on sisällytettävä vähintään seuraavat tiedot: kiinteistön luovutustarkoitus, kiinteistön yksilöintitiedot, myyjän ja ostajan tiedot, kauppahinta ja muu vastike. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014)

Koska Espanjassa kaikki asuntokaupat ovat kiinteistökauppoja, vaativat ne aina notaarin hyväksynnän. Suomessa taas kiinteistökaupassa on aina läsnä kaupanvahvistaja. Suomessa kiinteistökaupan vahvistaminen ei ajallisesti juuri poikkea osakekaupan tekemisestä. Espanjassa taas ”Joka ikinen kauppakirja on 10-50 sivua kaksipuolista sivua tekstiä, jonka espanjalainen systeemi vaatii. Ihan sama onko kyseessä kerrostalohuoneisto vai omakotitalo, aina toimitaan samalla tavalla.” (Haastattelu 2017)

Alla olevassa taulukossa on eritelty Suomen ja Espanjan asuntokauppaan liittyviä keskeisiä eroja.

Suomi	Espanja
Kirjallinen sopimus yhden välityслиikkeen kanssa	Sopimuksia useiden välityслиikkeiden kanssa
Vain yksi välityслиike myy asuntoa	Useat välityслиikkeet voivat myydä asuntoa

Välityspalkkio kokonaisuudessaan asuntoa välittävälle yritykselle (joitain poikkeuksia)	Välityspalkkio jakautuu sovitussa suhteessa kohteen myyntiin ottaneen ja asiakkaan löytäneen yrityksen välillä
Osakekauppa on irtaimen kauppaa (Kauppalaaki) Kiinteistön myynti kiinteistökauppaa (Maa-kaari)	Kaikki asuntokaupat kiinteistökauppoja jotka vahvistaa notaari
Kiinteistönvälitystoiminta tarkasti säädeltyä (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneiden välityksestä)	Väljempi lainsäädäntö siitä kuka voi harjoittaa välitystoimintaa
Välitysliike hoitaa pääasiassa vain asunnon myyntiin liittyvät toimet tai ostotoimeksiansossa asunnon etsimisen ja kaupanteon	Välitysliike voi hoitaa laajemmin asunnon vaihtamiseen liittyviä käytännön asioita (esimerkiksi sähkösopimukset, vastikkeiden maksuunmenon ym.)
Kiinteistöjen varainsiirtovero 4 % ja osakehuoneistojen 2 % (2017). Lisäksi notaaripalkkio ja mahdollisia muita kuluja	Esimerkiksi Andalusian maakunnassa 8-10 % (2017) plus muut kulut kuten notariaattikulut ja maarekisterikulut. Myyjälle maksettavaksi Plusvalía eli maanarvonnousuvero ja myyntivoittovero.
Ei merkitystä sillä, onko ostaja tai myyjä suomalainen tai ei-suomalainen	Asuntokauppaprosessissa otettava huomioon, onko myyjä tai ostaja ulkomaalainen

Kuvio 6: Eroja Suomen ja Espanjan kiinteistönvälityksen välillä

2.4 Palveluiden murros: yrityskeskeisyydestä verkostoihin ja alustatalouteen

Uudenlaisille palveluille raivataan nyt vauhdilla tilaa erilaisten palveluinnovaatioiden muodossa. Yrityskeskeisestä ja yritysten hallitsemasta maailmasta ollaan siirrytty verkostotalouteen, eli samalla kun yritys keskittyy yhä enemmän omaan ydinosaamiseensa, palveluntuotannon verkostot hajoavat nykyistä laajemmalle maantieteellisesti. (Hakanen;Heinonen ja Sipilä 2007, 12) Esimerkkejä tällaisesta toiminnasta ovat alustataloudessa (Valtioneuvosto 2016) toimivat yritykset ja liikkeet kuten AirBnB tai Uber, Ravintolapäivä ja Wolt. Nämä vanhan mallin kyseenalaistavat ja uusia toimintamalleja hakevat palvelut rikkovat rajoja - ja monen mielestä jopa lakia ja järjestystä. (Kenney et al. 2016)

Maailmaan syntyy nyt palvelutarpeiden pohjalta ketjuja, joissa omaa osaamistaan tarjoavat eri alojen ammattilaiset tai yritykset ja palveluita kokoavat ja koordinoivat veturiyritykset (Hakanen;Heinonen ja Sipilä 2007). Työ pirstaloituu ja työn tekemisen muodot siirtyvät erilaisiin verkostoihin (Huhtala 2016). Kun talouden toiminnot siirtyvät yksittäisten yritysten ja asiakkaiden välisistä suhteista toimimaan globaaleille alustoille, kilpailu siirtyy kansainvälisiin

ekosysteemeihin. (Rinkinen & Harmaakorpi, 2014) Markkinat eivät ole enää tila, jossa kilpailaan passiivisten asiakkaiden huomiosta, vaan enemmänkin alusta, eli ”forum”, kuten Professorit C. K. Prahalad ja Venkat Ramaswamy (2004) tilaa kuvaavat. Sen sijaan, että yritys olisi yksittäinen, aktiivinen toimija, käyttävät Prahalad ja Ramaswamy yrityksestä nimitystä ”locus”, eli paikka tai alusta, joka tarjoaa mahdollisuuden kokonaisvaltaisille kokemuksille ja arvontuottamiselle. Prahalad ja Ramaswamy käyttävät termiä ”nodal company” kuvaamaan keskusyritystä, eräänlaista solmukohtaa, keskusyritystä tai fasilitaattoria, joka kokoaa tarvittavan osaamisen ja ammattilaisverkoston palvelemaan asiakkaan tarpeita. (Prahalad & Ramaswamy, 2004)



Kuvio 7: Teollinen aikakausi ja digitaalinen aikakausi (Accenture 2016) Mukailtu

Asiakkaat ovat tulleet entistä vaativammiksi ja tuotetietoisemmiksi. Enää yritys ei voi menestyä ja erottautua vain ajattelemalla perinteisesti omasta osaamisestaan käsin, vaan yrityksen johdon on pystyttävä uudistumaan ja samaistumaan kuluttajaan ymmärtääkseen mitä asiakas haluaa ja miten hän ajattelee. (Prahalad ja Ramaswamy 2004) Palvelut voidaan nähdä prosessina, jossa joukko yrityksen resursseja, kuten henkilökuntaa, on vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa niin, että asiakkaan prosessiin syntyy arvoa. (Grönroos, 2010).

Uudenlainen markkina on myös paikka, jossa kuluttajat voivat hakeutua omiin viiteryhmiinsä toteuttaakseen arvojaan. Asiakkaat haluavat olla sekä omaperäisiä että osa jotakin yhteistä sosiaalista verkostoa. Niinpä asiakkaiden verkostoituminen auttaa myös yrityksiä tavoittamaan yhden ihmisen sijaan kokonaisen potentiaalisen asiakaskunnan. Yrityksen on vain löydettävä tai luotava nämä verkostot. Yritys voi siis tarjota näitä kokoontumis - eli verkostoitumismahdollisuuksia - ja onnistuessaan se tavoittaa näin mieluisia kohderyhmiään helposti. (Benkler 2006)

Prahalad ja Ramaswamy kuvaavat että 2000-luvun alussa markkinatilanne ja toimintaympäristö muuttuivat kohti elämyksellisyyttä ja yhdessä asiakkaan kanssa luotavaa arvoa. Tämä ajattelu haastoi perinteisen Business-to-Business (yritykseltä-yritykselle) ja Business-to-Customer (yritykseltä-asiakkaalle) -ajattelun. Enää yritys ei ole toisena osapuolena ja joko kuluttaja tai toinen yritys toisena, vaan näitä osapuolia on useita. Yritykset toimivat lukuisten eri tahojen kanssa eikä kyseessä ole enää yksisuuntainen selkeä toimintamalli, vaan usein hyvin laaja ja monimutkainen toimintaverkosto ("network of multiple firms and consumer communities"). (Prahalad ja Ramaswamy 2004)

Lusch ja Vargo nostivat vuonna 2004 "Service-Dominant Logic":in eli palvelukeskeisen logiikan modernin yhteiskunnan vaihdantatavaksi ja arvoperustaksi. Keskeistä palvelukeskeisessä ajattelussa on, että yrityksen osaaminen ja sen tarjoamat mahdollisuudet nostetaan keskiöön ja haetaan markkinoilta ne, jotka voisivat hyötyä yrityksen osaamisesta. (Lusch, 2014)

Lusch ja Vargo (2004) korostivat myös "co-creation":in eli asiakkaiden kanssa tehtävän yhteistyön merkitystä. (Lusch 2014) Sen sijaan, että tuotteita ja palveluita kehitetään salassa toimistoilla, uuden ajattelun mukaan kehitystyötä ei enää tehdäkään vain asiakkaalle, vaan asiakkaan kanssa. (Lusch 2014, xvii ja Tschimmel 2011) Tämä mullistava ja uusi ajattelun suunta on entisestään vahvistunut verkostojen merkityksen kasvaessa sähköisten kanavien myötä. Erityisesti internetin mahdollistaessa asiakkaalta asiakkaalle- tai toimijalta-toimijalle -ajattelun ("Actor-to-Actor") (Lusch, 2014) ihmisten keskinäinen viestintä on tullut merkittäväksi osaksi yritysten palvelua ja viestintää. Palvelulähtöisestä logiikasta ollaankin parhaillaan siirtymässä Customer Dominant Logic:iin eli asiakaskeskeiseen ajatteluun. (Lusch, 2014)

Aikaisemmin se joka omisti alustan, esimerkiksi rautatien tai muun konkreettisen markkinapaikan, sai melko suojatusti toimia markkinapaikallaan. Kilpailevan rautatieverkon rakentaminen olisi ollut aikaavieppää ja kallista - ja tuskin kannattavaakaan. Nettiaikana uudenlaisen markkina-alustan perustaminen ja ylläpitäminen voi olla helppoa ja nopeaa, mutta toisaalta yhtä helposti kilpailija voi viedä asiakkaat. Samalla kun asiakkaat, jotka usein eivät maksa palvelun käytöstä, katoavat, katoavat myös mainostajat, jotka ovat maksaneet käyttäjien tavoittamisesta. (Evans ja Schmalensee 2016)

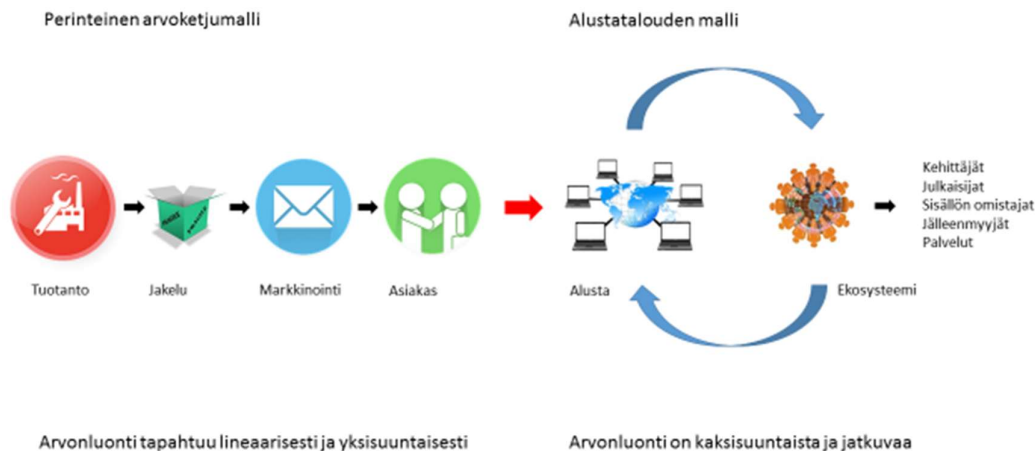
2.5 Työn murros ja arvon yhteisluominen

Prahalad ja Ramaswamyn (2004) mukaisessa arvon yhteisluomisessa työntekijän merkitys muuttuu. Vaikka prosessilla olisi selkeä tavoite ja keskusyritys ("nodal company"), kaikki ne tahot jotka luovat arvoa prosessiin, ovat työn tekijöitä. Kuitenkaan heitä ei voi perinteisin termein

kutsua työntekijöiksi, sillä arvon luominen on tapahduttava vapaaehtoisesti, joskin jossain määrin ohjatusti. (Pralhad ja Ramaswamy 2004)

C.K. Prahalad ja M.S. Krishnan (2011) kuvaavat uudenlaista innovaatioympäristöä sellaiseksi, missä toimijalla on mahdollisuus hankkia resursseja mistä päin maailmaa tahansa ja missä yksilö, eli yksi asiakas, muodostaa oman segmenttinsä. Massatuotannon ja laajojen asiakaskuntien sijaan innovaation on siis palveltava yhden segmenttiä, the segment of one. Jotta palvelua voitaisiin samanaikaisesti tuottaa jokaisen asiakkaan tarpeita vastaavasti mutta kuitenkin liiketoiminnallisesti kannattavasti, tulee yrityksen liiketoimintaprosessien olla joustavia. Joustavuus mahdollistaa kuluttajien alati muuttuviin tarpeisiin ja odotuksiin vastaamisen. Joustavuuden lisäksi resursseja ja osaamista on voitava hankkia kaikkialta maailmasta (Pralhad et al, 2011) Resurssien hankkimisessa mistä tahansa kyse voi olla osaamisen hankkimisesta maantieteellisesti sieltä missä resursseja ja osaamista on parhaiten ja edullisimmin tarjolla.

Liiketoimintaprosesseilta tällaiset yksilölliset kokemukset ja yhden asiakkaan segmentille tuotetut palvelut vaativat joustavuutta ja mahdollisuutta jatkuvaan innovointiin (Pralhad ja Krishnan 2011, 193). Alustataloudelle on ominaista kolmansien osapuolten innovaatioiden tekemisen mahdollistuminen, joka taas lisää kaikille osapuolille koituvaa hyötyä ja arvoa alustasta (Valtioneuvosto, 2016). Usein alustataloudesta esimerkeiksi nostetaan Googlen tai Applen kaltaiset teknologiajätit tai uudenaikaisella tavalla palveluita tarjoavat AirBnB ja Uber (Valtioneuvosto, 2016). Ensimmäisen kahden toiminta perustuu kokonaan tietotekniikkaan ja internetin tarjoamiin mahdollisuuksiin ja ne ovat täysin uudenaikaisia palveluita, jota ei ennen internetiä ollut. Jälkimmäisissä, kuten AirBnB:ssä, syntyy eri toimijoiden palveluketjuja, joissa yksi toimija kokoaa ja koordinoi kokonaisuutta (Hakanen et al. 2007). Prahalad ja Ramasawmy käyttävät tästä veturiyrityksestä (Hakanen et al. 2007) nimitystä ”nodal company” (2004) eli eräänlainen keskusyritys.



Kuvio 8: Perinteinen arvoketjumalli ja alustatalouden malli (Accenture 2016)

2.6 Muotoiluajattelu ja asiakasymmärrys

Innovaation tai pienemmänkin keksinnön syntyminen saattaa vaikuttaa sattumanvaraiselta, mutta lähemmin tarkasteltuna prosessi usein etenee muotoiluajatteluprosessin tavoin: inspi-raatio-ideointi-implemantaatio (Brown 2009). Tim Brownin yksi määritelmä muotoiluajattelusta on ”Simplify and Humanize” (Brown 2015), yksinkertaista ja inhimillistä. Brownin mukaan muotoiluajattelu ei ole niinkään lineaarinen sarja muotoiluprosessin tekoja, vaan enemmänkin päällekkäisiä tiloja, joissa ajatukset voivat muotoutua. (Brown, 2009) Brown (2015) korostaa juuri tunteiden keskeisyyttä ja tämän tuntemisen löytäminen ja sen oivaltaminen, miten se saadaan tuotua esille tuotteissa ja viestinnässä tulee Brownin (2015) mukaan ”from your gut”, eli suomeksi ”mutu-tuntumalla” eli intuitiolla.

Nigel Cross taas avaa kirjassaan ”Design Thinking” (2011) sitä, miten muotoilijat (”Designers”) ajattelevat ja millaisia muotoiluprosessit luovilla suunnittelijoilla voivat olla. Vaikka Cross keskittyy kirjassaan lähinnä tuotteiden muotoiluun, samat lainalaisuudet pätevät erilaisiin muotoiluprosesseihin. Nigel kuvaa suunnittelijan työn etenemisen eri vaiheita konkreettisesti ja nostaa piirtämisen hyvin keskeiseksi osaksi muotoiluajatteluprosessia. Hän kuvaa prosessin alkua kriittiseksi, sillä usein alussa ongelma ei ole kunnolla vielä hahmottunut. Itse ongelma saattaa olla pitkälti epämääräinen ja suunnittelija tietää, että tavoitteet voivat prosessin edetessä muuttua. Myös ajankäyttö asettaa omat haasteensa. Ratkaisuja hakiessa voi periaatteessa tehdä loputtoman määrän taustatyötä, mutta jotta prosessi etenisi, on työn vaiheille määriteltävä tietty aika. Erityisesti ryhmässä tehtävissä suunnitteluprosesseissa asetettujen aikataulujen ja -tavoitteiden noudattaminen on tärkeää. (Cross 2011)

Muotoiluajattelusta on tullut myös tapa johtaa. Anne Stenroosin (Miettinen, 2014) mukaan muotoilujohtaminen edellyttää luovaa ajattelua, rohkeutta ja visiota. Johtamiselle muotoiluajattelu antaa välineitä edistää muotoiluprosesseja yrityksessä (Tschimmel 2011). Muotoilujohtaminen on Suomessa melko uusi käsite, eikä alalta ei ole meillä tehty kattavaa tutkimusta eikä siihen ole erityistä koulutusta tarjolla (Miettinen 2014). Muotoilu on ollut aina olennainen osa tuotteiden kehittämisprosesseja mutta käyttäjälähtöisyyden merkityksen kasvun myötä (Miettinen, 2014) muotoiluajattelu on tullut yhä enemmän osaksi tuotekehitys- ja innovaatioprosesseja.

Käyttäjätieto, eli asiakasymmärrys, on palveluiden muotoilemisen ydin. Usein itsestäänselviltä vaikuttavat asiat paljastuvat monimutkaisiksi (Hyysalo, 2009). Hyysalon (2009) mukaan onnistuneen tuotteen tulee olla liiketoiminnallisesti kannattavaa, toteutettavissa sekä hyödyllistä ja haluttavaa (Hyysalo, 2009). Prahalad & Ramasawyn mukaan yritys ei voi menestyä ja erottautua vain ajatteleamalla omasta osaamisestaan käsin, vaan sen on ymmärrettävä, mitä asiakas haluaa ja miten asiakas ajattelee. (Pralhad ja Ramaswamy 2004)

Viimeisen, eli hyödyllisyyden ja haluttavuuden mittaus perustuu usein aikaisemmista tuotteista kerättyyn käyttäjätietoon ja palautteeseen. Tällöin saatu tieto kuitenkin voi olla vääristynyttä, sillä palautteen antavat usein vain ihmiset, jotka ovat reagoineet tuotteeseen tai palveluun hyvin voimakkaasti (Hyysalo, 2014) joko todella pettyneet tai erittäin tyytyväiset. Vaikka palvelumuotoilussa käytetään myös määrällisiä tutkimusmenetelmiä, tuottavat laadulliset menetelmät syvempää ymmärrystä käyttäjien toiveista ja tarpeista. (Tuulaniemi, 2011) Palvelun tai tuotteen käyttäjien seuraaminen saattaa paljastaa täysin uudenlaisia käyttötapoja, joita suunnittelija ei ole tullut edes ajatelleeksi. (Hyysalo, 2009)

3 Opinnäytetyön lähestymistapa, menetelmät ja työn kulku

Tämä luku kuvaa tehdyn opinnäytetyön lähestymistapaa, valittuja menetelmiä ja työn etenemistä. Luvussa selostetaan, miten haastateltavat valittiin, miten haastattelut toteutettiin ja dokumentoitiin sekä miten kerättyä aineistoa analysoitiin.

3.1 Lähtötilanne

Sen tutkiminen, olisiko uudelle asunnonvaihtopalvelulle kysyntää, sai alkunsa kiinteistönvälitystyössä kentällä tehdyistä huomiosta palveluiden kysynnän ja tarjonnan kohtaamattomuudesta sekä asiakkaiden saamien palveluiden nykytilan ja unelmien väliin jäävästä kuilusta.

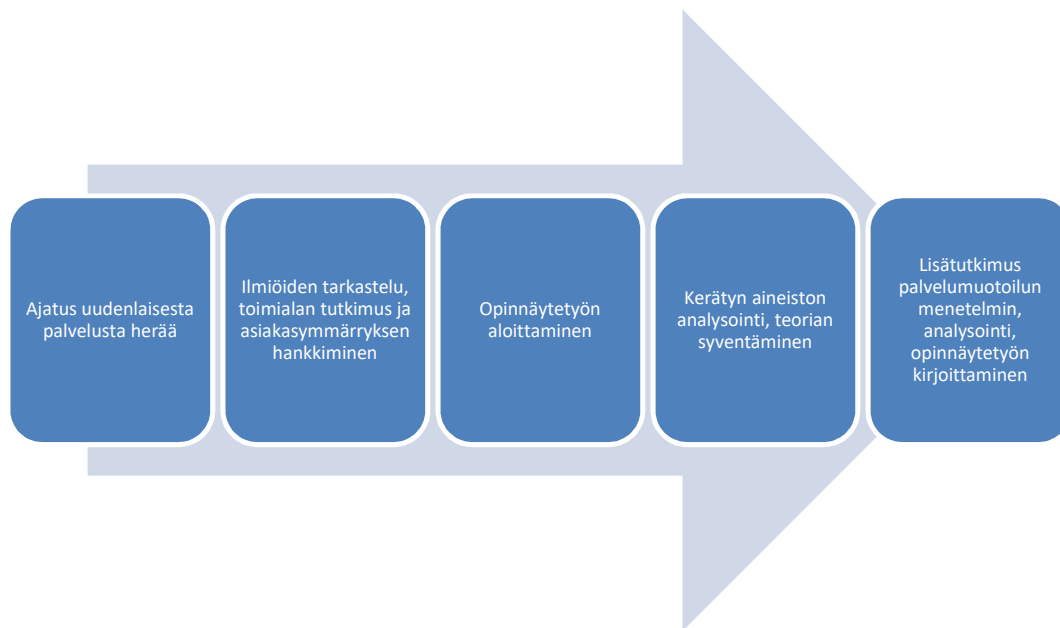


Kuvio 9: Kuva: Asunnonvaihdon kokemusten ja unelmien asunnonvaihdon väliin jäävä tila

Opinnäytetyön tekijä huomasi työskennellessään kiinteistönvälittäjänä että asunnon vaihtamiseen on tarjolla paljon erilaisia palveluita aina uuden etsimisestä muuttolaatikoiden purkuun, mutta tarjolla ei ollut sellaista kokonaisuutta, jossa palvelun eri osia tarjottaisiin asiakkaalle yhdestä osoitteesta. Myöskään yksittäisiä asunnonvaihdon osia, kuten kauppakirjojen tarkastusta, markkinointitekstien kirjoittamista tai asuntonäytöissä käymistä ei asuntoa etsivälle asiakkaalle tarjottu. Toisaalta asuntoa vaihtavalla asiakkaalla ei ollut mahdollisuutta hoitaa näitä asunnonvaihdon osia itse käyttäessään ammattimaista kiinteistönvälityspalvelua.

Tämän opinnäytetyön kirjoittajalla oli ajatus uudenlaisen palvelumallin kehittämisestä sekä mahdollisesta liiketoiminnan käynnistämisestä kehitetyn mallin perusteella. Asiakasymmärrystä ryhdyttiin hankkimaan syksyllä 2015 selvittämällä asunnonvaihtopalveluihin liittyviä piileviä palvelutarpeita. Kirjoittajalle heräsi epäily siitä, että asiakkailla voisi olla enemmän toiveita tai erilaisia tarpeita kuin mihin asunnonvaihtopalveluita tarjoavat yritykset sillä hetkellä tarjosivat ratkaisuja.

Asiakastarpeiden kartoittaminen palvelumuotoilun keinoin sekä uudenlaisen palvelumallin hahmottelu alkoivat ennen tämän opinnäytetyön tekemistä ja kirjoitusprosessin aloitusta. Tästä syystä tutkimusmenetelmät eivät ole alussa olleet tarkasti tieteellisen tutkimuksen vaatimuksen mukaisia. Koska kyseessä on uudenlaisen palvelun kehittäminen palvelumuotoilun menetelmin, iteroivat, luovat ja vapaammat työtavat (Ojasalo et al. 2015) mahdollistivat prosessin alussa uusien oivallusten tekemisen ja sen myötä mahdollisuuden tuottaa uusi liikeidea ja projektin yhteydessä syntynyt opinnäytetyö.

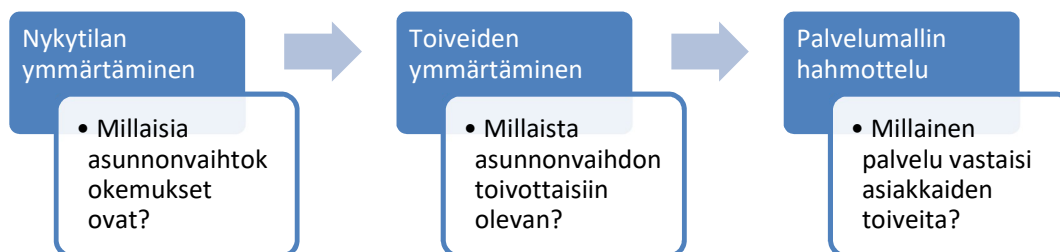


Kuvio 10: Opinnäytetyöprosessi

3.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämä opinnäytetyö pyrkii selvittämään, millainen palvelu vastaisi asiakkaiden toiveita ja tarpeita asunnonvaihdossa. Aluksi selvitetään, miten ihmiset kokevat asunnonvaihdon ja mitä he asunnonvaihtopalveluilta toivovat. Tämän ymmärryksen perusteella hahmotellaan uudenlaista asunnonvaihtopalvelua. Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- Millaisia asunnonvaihtokokemukset ovat?
- Millaista asunnonvaihdon toivottaisiin olevan?
- Millainen palvelu vastaisi asiakkaiden toiveita?



Kuvio 11: Mihin tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksillä pyritään

Kahteen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ”Millaisia asunnonvaihtokokemukset ovat?”

”Millaista asunnonvaihdon toivottaisiin olevan?” haettiin ymmärrystä palvelumuotoilussakin käytetyillä menetelmillä: haastatteluilla ja workshopilla. Menetelmät valittiin siksi, että tavoitteena oli ymmärtää asiakkaiden aikaisempia kokemuksia sekä unelmia ja toiveita. Lisäksi käytettiin opinnäytetyön tekijän omaa kokemusta kiinteistönvälitystyöstä ja aikaisemmista asiakaskohtaamisista. Myös osa kiinteistönvälitykseen liittyvästä kirjallisuudesta vastasi asiakkaiden kokemuksiin (esimerkiksi Kasso 2014).

Viimeiseen tutkimuskysymykseen ”Millainen palvelu vastaisi asiakkaiden toiveita?”, haettiin vastausta perustuen haastatteluista ja workshopista saatuihin aineistoihin sekä perehtymällä kirjallisiin lähteisiin arvon yhteisluomisesta, verkostotaloudesta ja palveluiden murroksesta (esimerkiksi Prahalad et al. 2004, Accenture 2016).

Alla on esitelty tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset sekä niihin käytetty lähdemateriaali:

Tutkimuskysymys	Lähteet
Millaisia asunnonvaihtokokemukset ovat?	haastattelut, workshop, keskustelut alan toimijoiden kanssa, kirjallisuus: Kasso 2014, kokemus kiinteistönvälitystyöstä
Millaista asunnonvaihdon toivottaisiin olevan?	haastattelut, workshop, kokemus kiinteistönvälitystyöstä, vastauksia analysoimalla asunnonvaihdon keskeisten vaiheiden ja asioiden esiin nostaminen sekä personien luominen ja suunnitteluaajurien valinta
Millainen palvelu vastaisi asiakkaiden toiveita?	Tutkimuksessa hankittuun asiakasymmärrykseen ja alan kirjallisuuteen perustuva, uudenlaisen palvelumallin hahmotelma. Kirjallisuus: Benkler, Y., 2006. The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom. Evans, D. S. & Schmalensee, R., 2016. Why Winner-Takes-All Thinking Doesn't Apply to the Platform Economy. Isotalus, P., 2016. Alustatalous murtaa perinteiset työsuhteet. Kenney, M. & Zysman, J., 2015. Choosing a Future in the Platform Economy: the Implications and Consequences of Digital Platforms.

	<p>Prahalad, C. K. & Krishnan, M. S., 2011. Innovaation uusi aika.</p> <p>Prahalad & Ramaswamy, 2004. The future of competition: the co-creating of unique value with customers.</p>
--	--

Kuvio 12: Tutkimuskysymykset ja käytetyt lähteet

3.3 Opinnäytetyön menetelmien valinta

Tämä opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Laadullisilla menetelmillä pyrittiin löytämään vastauksia siihen, miten asunnon vaihtaminen koetaan, millaista asunnonvaihtoa asiakkaat toivovat, sekä selvittämään, miten nykytilan ja unelmien välinen ero voitaisiin kuroa, eli millainen asunnonvaihtopalvelu vastaisi asiakkaiden toiveita ja tarpeita.

Kuten Hirsjärvi et al teoksessaan Tutki ja kirjoita (2013) kuvaavat, laadullisen opinnäytetyön ote on induktiivinen, eli sen pyrkimyksenä on luoda yleisiä merkityksiä yksittäisistä havainnoista (Hirsjärvi;Remes ja Sajavaara 2013). Tämän opinnäytetyön yksittäisiä havaintoja ovat sekä kirjoittajan omakohtaiset kokemukset kiinteistönvälitystyöstä että tätä opinnäytetyötä varten tehdyt haastattelut ja marraskuussa 2015 järjestetty workshop eli työpaja. Haastatteluissa ja workshopissa kerättiin yksittäisten ihmisten kokemuksia ja ajatuksia asunnonvaihtoon liittyen ja pyrittiin keräämään ymmärrystä siitä, millaisille palveluille asunnonvaihdossa voisi olla kysyntää. Näistä tilaisuuksissa tehdyt havainnot kerättiin teemoittain. Kun kerätyt havainnot yhdistetään aikaisemmin tehtyyn tutkimukseen, voidaan opinnäytetyöaiheesta tehdä yleistyksiä ja päätelmiä (Hirsjärvi;Remes ja Sajavaara 2013).

Laadullisen opinnäytetyön metodeja ovat aikaisempiin aihetta käsitteleviin tutkimuksiin perehtyminen sekä tämän opinnäytetyön puitteissa tehdyt haastattelut (Alasuutari 2011, 38-48) ja workshop. Alla oleva Kuvio kuvaa tämän kehitystyön vaiheita eli sitä mitä tehtiin, miten tehtiin, kuka teki ja miksi.

Mitä	Miten	Kuka	Miksi
Taustatutkimus	Perehtyminen alan kirjallisuuteen ja aikaisempiin tutkimuksiin		Ymmärrys nykytilasta, asunnonvaihtoon liittyvistä ilmiöistä ja toimintaympäristöstä
Haastattelut	Avoin haastattelu, kesto noin 30-90 minuuttia	1-2 henkilöä kerralla, vastaukset taltioidaan	Miten asunnonvaihto koetaan mitä teemoja nousee esiin
Workshop	Serious Lego Play Kuvakortit Mindmap Keskustelu	Asunnonvaihtoa miettivät, joille asunnonvaihto oli ajankohtainen	Syvempi ymmärrys kokemuksista ja toiveista asunnonvaihdon suhteen
Havaintojen analysointi ja kytkeminen teoriaan	Kirjoittaminen		Tähänastisten haastattelujen ja workshopin havaintojen raportointi
Kerättyjen havaintojen kytkeminen teoriaan, johtopäätökset	Kirjoittaminen		Johtopäätösten ja jatkoopinäytetyöehdotusten kirjoittaminen

Kuvio 13: Opinnäytetyön vaiheet, miksi ja miten mitäkin tehtiin

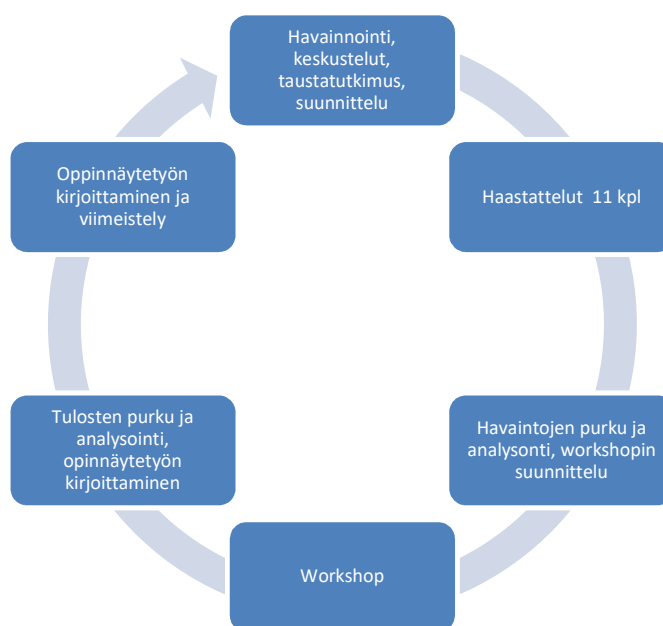
Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmiksi valittiin haastattelut ja workshop, koska vastauksia ja ymmärrystä haettiin ”vähän kartoitettuun, tuntematomaan alueeseen” (Hirsjärvi et al 2013). Lisäksi ennen ensimmäistä haastattelua ei voitu tietää vastausten suuntaa (Hirsjärvi et al 2013) vaan tutkimuksessa haluttiin nimenomaan kartoittaa haastateltavien suhtautumista (Ojasalo et al 2014) asunnonvaihtopalveluihin sekä niihin liittyviä asiakastarpeita.

”Service Design - from Insight to Implementation” -teoksessa Polaine et al (2013) tuovat esiin, että haastattelut ovat tehokas keino hankkia ymmärrystä haastateltavan käsityksistä kyseisestä asiasta sekä hänen käyttäytymisestään, tarpeistaan ja arvoistaan. Haastattelut antavat haastateltavalle mahdollisuuden kertoa kokemuksistaan ja tuntemuksistaan laajasti ja vapaasti. (Polaine et al 2013)

Ennen haastatteluja oltiin tietoisia siitä, että juuri avoimella- ja teemahaastattelulla Hirsjärvi et al (2013) tai puolistrukturoidulla haastattelulla (Ojasalo et al 2014), jossa haastattelutilanne

on hyvin vapaamuotoinen ja etenee pitkälti haastateltavan vastausten mukaan, voidaan haastattelun aikana ja niiden jälkeenkin pyytää haastateltavilta perusteluja ja tarkennuksia saatuihin vastauksiin (Hirsjärvi et al 2013)

Uudenlaisen palvelumallin kehitystyötä varten tehdyissä asunnonvaihtoon liittyvissä haastattelussa haastateltujen oli mahdollista kertoa kokemuksistaan vapaasti, sillä haastattelijat eivät esimerkiksi edustaneet jotain yritystä, jonka palvelukokemukseen liittyen haastattelua olisi tehty. Polaine et al. kehottavatkin haastattelutilanteiden luomista mahdollisimman miellyttäviksi (Polaine 2013). Haastateltavien tulee voida kertoa kokemuksiaan vapaasti, ilman, että haastattelijat puuttuvat kertomuksiin (Polaine 2013) ja siksi tämän opinnäytetyön haastattelussa haastateltavien annettiin kertoa kokemuksiaan ilman, että mahdollisia haastatellulle syntyneitä asuntokauppaan liittyviä väärinymmärryksiä olisi korjattu.



Kuvio 14: Opinnäytetyön vaiheet

Kun koettiin, että aiheeseen liittyvää taustatietoa oli riittävästi ja tutkimuskysymykset olivat selvillä, laadittiin haastattelukysymykset joilla oletettiin saatavan vastauksia tämän kehitystyön tutkimuskysymyksiin. Ensimmäiset haastattelut järjestettiin epämuodollisina tapaamisina syksyllä 2015. Haastatteluihin osallistui kerralla 1-2 henkilöä, joille asunnonvaihto oli ajankohtainen. Yhteensä haastateltiin yhtätoista ihmistä. Haastattelut olivat puolistrukturoituja, sillä haastattelukysymykset oli laadittu valmiiksi mutta niiden järjestys vaihteli ja sanamuodot olivat vapaita (Ojasalo et al 2014). Haastattelut toteutettiin haastateltavien kotona tai kahvilaympäristössä. Haastattelun muodossa päädyttiin edellä kuvattuihin ratkaisuihin, sillä asunnonvaihto - varsinkin silloin kun se on ajankohtainen - on opinnäytetyön tekijän kiinteistöväilytyökokemuksen perusteella aihe josta ihmiset keskustelevat mielellään. Omaan kotiin ja

muuttoon liittyvistä asioista puhutaan hyvinkin avoimesti jopa vieraisa ympäristöissä ja julkisilla paikoilla. Samasta syystä puolistrukturoitujen kysymysten uskottiin tuottavan riittävästi tietoa aiheesta.

Haastattelijoina toimivat tämän opinnäytetyön kirjoittaja sekä toinen, uudenlaisen asunnonvaihtokonseptin asiakasymmärryksen hankintaoprosessissa mukana ollut opiskelija. Haastattelussa työt oli jaettu niin, että toinen esitti kysymyksiä ja piti keskustelua yllä ja toinen kirjasi asioita tarkasti muistiin ja osallistui vain tarpeen mukaan keskusteluun.

Aineiston kerääminen aloitettiin syksyllä 2015, jolloin heräsi ajatus uudenlaisesta asunnonvaihtokonseptista. Haastatteluja alettiin tehdä mielenkiinnosta uudenlaisia toimintamalleja ja mahdollisuuksia ajatellen. Kun asiaan alettiin perehtyä kirjallisuuden ja keskusteluiden kautta, huomattiin, että aiheeseen kannattaa perehtyä ja siitä olisi hyvä tehdä myös opinnäytetyö. Samalla käynnissä olleet palvelumuotoiluopinnot antoivat luontevia välineitä aiheen syvempään selvittämiseen ja tarjosivat menetelmät opinnäytetyön vaatimaan tutkimukseen. Keväällä ja syksyllä 2016 tehtiin haastatteluja ja järjestettiin workshop. Syksy 2016 ja kevät 2017 kerättyä materiaalia työstettiin opinnäytetyöksi. Tässä vaiheessa ajatus yritystoiminnasta unohdettiin ja opinnäytetyön tavoitteeksi muotoutui asian tarkastelu sekä palvelumallin hahmottelu.

Alkusyksy 2015	Loppusyksy 2015	Kevät 2016	Syksy 2016	Kevät 2017
Ajatus uudenlaisesta, asiakastarpeisiin vastaavasta palvelusta herää.	Aihe alkaa vaikuttaa yhä kiinnostavammalta ja markkinoilta löytyy selkeä palvelutarve.	Aihe valikoiduu opinnäytetyön aiheeksi. Työmenetelmät muuttuvat tutkimukselliseksi.	Syventävät haastattelut, tiedyn selvitystyön saattaminen opinnäytetyömuotoon, teoreettinen viitekehys.	Opinnäytetyön viimeistely, palvelumallin hahmottelu.
Palvelumuotoiluopinnot antavat luovat työkalut vähän tutkitun ja perinteisen alan asiakasymmärryksen ja	Ensimmäiset haastattelut ja keskustelut sekä mallinnukset. Workshop.	Haastatteluja, keskustelua, ilmiöiden tutkimusta, alan aikaisempaan tutkimukseen perehtymistä	Alan viimeimpien ilmiöiden tarkastelu, tähänastisten tulosten reflektointi uusimpin ilmiöi-	

uusien toimintamallien tutkimiseen			hin, kehitettyyn malliin ja alan toimijoiden kanssa keskustelu	
------------------------------------	--	--	--	--

Kuvio 15: Kehitystyön eteneminen, työvaiheet

3.3.1 Haastattelukysymykset

Henkilöille, joille asunnonvaihto oli ajankohtainen (olivat hiljattain vaihtaneet asuntoa tai olivat parhaillaan vaihtamassa asuntoa) tehdyillä haastatteluilla sekä syksyllä 2015 järjestetyllä workshopilla, haettiin vastauksia erityisesti tämän opinnäytetyön kahteen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen:

- Millaisia kokemuksia asunnonvaihdosta on sekä
- Millaista asunnonvaihdon toivottaisiin olevan?

Haastatteleamalla asunnonvaihtajia, eli mahdollisia uuden asunnonvaihtopalvelun käyttäjiä, haluttiin kerätä ymmärrystä asiakkaiden kokemuksista ja tuntemuksista liittyen asunnonvaihtoon ja siihen liittyviin palveluihin. Koska kyseessä on palvelun kehittäminen, asiakasta haluttiin ymmärtää sekä tunteiden, tapojen, että toiveiden ja tottumusten tasoilla (Miettinen 2011). Tällaisessa kehitystyössä lähestymistapa on utelias ja inhimillinen, eli suunnittelu lähtee niistä ihmisistä, jotka palvelua oikeasti tulisivat käyttämään. (Tuulaniemi 2011) Kaikille haastatelluille esitettiin avoimen haastattelun aikana seuraavat kysymykset:

- Kuvaile edellinen asunnonvaihto ja miksi vaihdoit asuntoa?
- Millainen olisi unelmiesi muutto?

Näiden kysymysten oletettiin antavan sekä suoria vastauksia kahteen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen että johdattelevan haastateltuja kertomaan mahdollisimman laajasti, miten he ovat kokeneet aikaisemmat asunnonvaihdot ja mitä osia kokemuksista he olisivat ehkä jatkossa halukkaita ulkoistamaan.

Tutkimuskysymys	Esitetty haastattelukysymys
Millaisia asunnonvaihtokokemukset ovat?	Kuvaile edellinen asunnonvaihto ja miksi vaihdoit(te) asuntoa?
Millaista asunnonvaihdon toivottaisiin olevan?	Millainen olisi unelmiesi muutto?
Millainen palvelu vastaisi asiakkaiden toiveita?	-

Kuvio 16: Miten esitetyt kysymykset liittyvät tutkimuskysymyksiin

Kysymyksellä siitä, miksi asuntoa vaihdettiin, haluttiin saada tietoa siitä, millaisissa elämäntilanteissa asunonvaihto tapahtuu ja miten se vaikuttaa asunonvaihtokokemukseen ja palvelutarpeisiin.

3.3.2 Haastatteluiden osallistujat ja haastattelujen dokumentointi

Koska asunnonvaihto koskettaa suurta osaa ihmisistä jossain elämän vaiheessa, oli haastateltavien löytäminen melko helppoa. Käytännön syistä (etäisyydet, aikataulut, budjetti) haastateltavat haettiin Facebookin avulla laajennetusta tuttavapiiristä. Osan haastatelluista haastateltajat tiesivät ennestään, osa oli vieraita. Haastatellut henkilöt olivat taustoiltaan melko homogeeninen joukko (pääkaupunkiseutulaisia, noin 28-53-vuotiaita, omistusasuntoa vaihtaneita tai vaihtamassa olevia, työssäkäyviä henkilöitä). Merkittävin demografinen ero oli perhesuhteissa (perheellinen/sinkku, lapsia/ei lapsia). Tämä ihmisten samankaltaisuus lienee johtuvan siitä, että kun Facebookin kautta hakee ihmisiä, tavoitettava joukko muodostuu melko samantyyppiseksi. Lisäksi haetut haastateltavat haluttiin olevan sellaisia, joille (omistus)asunonvaihto on jollain tavalla ajankohtainen, sillä alkuperäinen motiivi tämän opinnäytetyön tekemiseen liittyi yritystoiminnan toimintamahdollisuuksien kartoittamiseen ja tällöin haastateltavia on turha lähteä hakemaan ryhmistä, joilla ei esimerkiksi ole mahdollisuuksia omistusasunnon hankkimiseen eikä heillä ole omistusasuntoa. Toki tällaisetkin ihmiset saattavat yllättäen esimerkiksi periä asunto-osakkeen ja näin tulla asunonvaihtopalvelun yritystoiminnan piiriin, mutta koska aika ja budjetti tämän opinnäytetyön tekemisessä oli hyvin rajallinen, jouduttiin haastatteluissa pidättäytymään suppeassa haastateltavien joukossa. Lisäksi haluttiin kuulla kokemuksia aikaisemmista asunonvaihtoista nimenomaan liittyen omistusasuntoihin, joten sellaiset ihmiset, jotka eivät olleet asian kanssa olleet koskaan tekemisissä, jouduttiin rajaamaan haastatteluista ja workshopista pois.

Haastateltuja oli yhteensä 11. Naisia ja miehiä saatiin haastateltaviksi lähes yhtä paljon ja haastatellut edustivat 1-4 hengen perhekuntia. Kaikki olivat Uudeltamaalta, mutta haastatellut

olivat kuitenkin eri puolilta pääkaupunkiseutua ja yksi Kirkkonummelta. Yksi haastatelluista kertoi asuvansa osan vuodesta ulkomailla.

Nimik.	n/m	Ikä	Perhekoko hlö	Asuinkunta
A	n	37	1	Vantaa
K	n	34	4	Espoo
P	m	32	4	Espoo
AS	n	44	3	Vantaa
X	m	53	3	Kirkkonummi
MK	n	46	4	Vantaa
JK	m	36	3	Helsinki
NV	n	37	3	Helsinki
MJ	n	51	3	Espoo/ulkomaat
TL	m	40	2	Vantaa
IK	n	29	4	Helsinki

Kuvio 17: Haastatteluun osallistuneet: nimikirjaimet, sukupuoli, ikä, perhekoko ja asuinkunta

Kaikilla haastatelluilla asunnonvaihto oli ajankohtainen mutta syyt asunnonvaihtoon vaihtelivat yllättävästä elämäntilanteen muutoksesta (työpaikan vaihto, avioero, sairastuminen) pidempään harkittuun syyhyn, kuten suuremman asunnon tuleva tarve perheenisäyksen myötä, taloyhtiössä alkavat remontit, lasten pois muuttaminen lähivuosina, suunniteltu ulkomaille muuttaminen, pariskunnilla yhteisen kodin etsiminen tai pelkkä vaihtelunhalu.

Toinen haastattelijoista teki tarkkoja muistiinpanoja ja toinen keskittyi keskustelun ylläpitämiseen ja kysymyksiin. Haastateltavan vastaukset kirjattiin niiltä osin, kun ne vastasivat niihin kysymyksiin, mihin haettiin vastauksia tai toivat esiin täysin uusia asioita tai aiheita. Heti haastattelun jälkeen kirjatut vastaukset siirrettiin tietokoneelle ja Excel-taulukkoon ja ryhmiteltiin teemojen mukaan. Lisäksi kirjattiin raportin muotoon huomioita, joita haastattelijat tekivät haastatteluiden aikana ja heti niiden jälkeen.

3.3.3 Workshop

Workshop, eli osallistava työpaja, pidettiin marraskuussa 2015 ja sitä valmisteltiin valitsemalla sopivimmat työkalut ja asettamalla työpajalle tavoitteet. Koska kehittämistyön alussa oli havaittu tiettyjen asunnonvaihtoon liittyvien asioiden nousevan toistuvasti esiin, päätettiin erityisesti niihin aiheisiin hakea syvempää ymmärrystä. Näitä aiheita olivat mm. halu käyttää palveluihin rahaa, aikaisempien asunnonvaihtojen hankaluus, unelmat helposta muutosta ym.

Workshopin tehtävät valittiin näitä aiheita silmällä pitäen. Ymmärrystä haettiin palvelumuotoilun keinoin erilaisia osallistavia ja havainnollistavia menetelmiä käyttäen (Miettinen 2011) (Tuulaniemi 2011).

Workshop järjestettiin Helsingin Maunulassa Lifestyle-liike Housemoussessa 29.11.2015. Osallistujia oli kuusi ja he olivat pääkaupunkiseutulaista iältään 30-40-vuotiaita, eri henkilöitä kuin haastatellut mutta kuten haastatellut, osallistujille asunnonvaihto oli jollain tavalla ajankoh- taista: he olivat juuri vaihtaneet tai vaihtamassa asuntoa tai harkitsivat uuden ostamista tai/ ja vanhan myymistä. Tilaisuus eteni laaditun suunnitelman mukaisesti ja kaikki suunnitellut kolme tehtävää saatiin suoritettua.

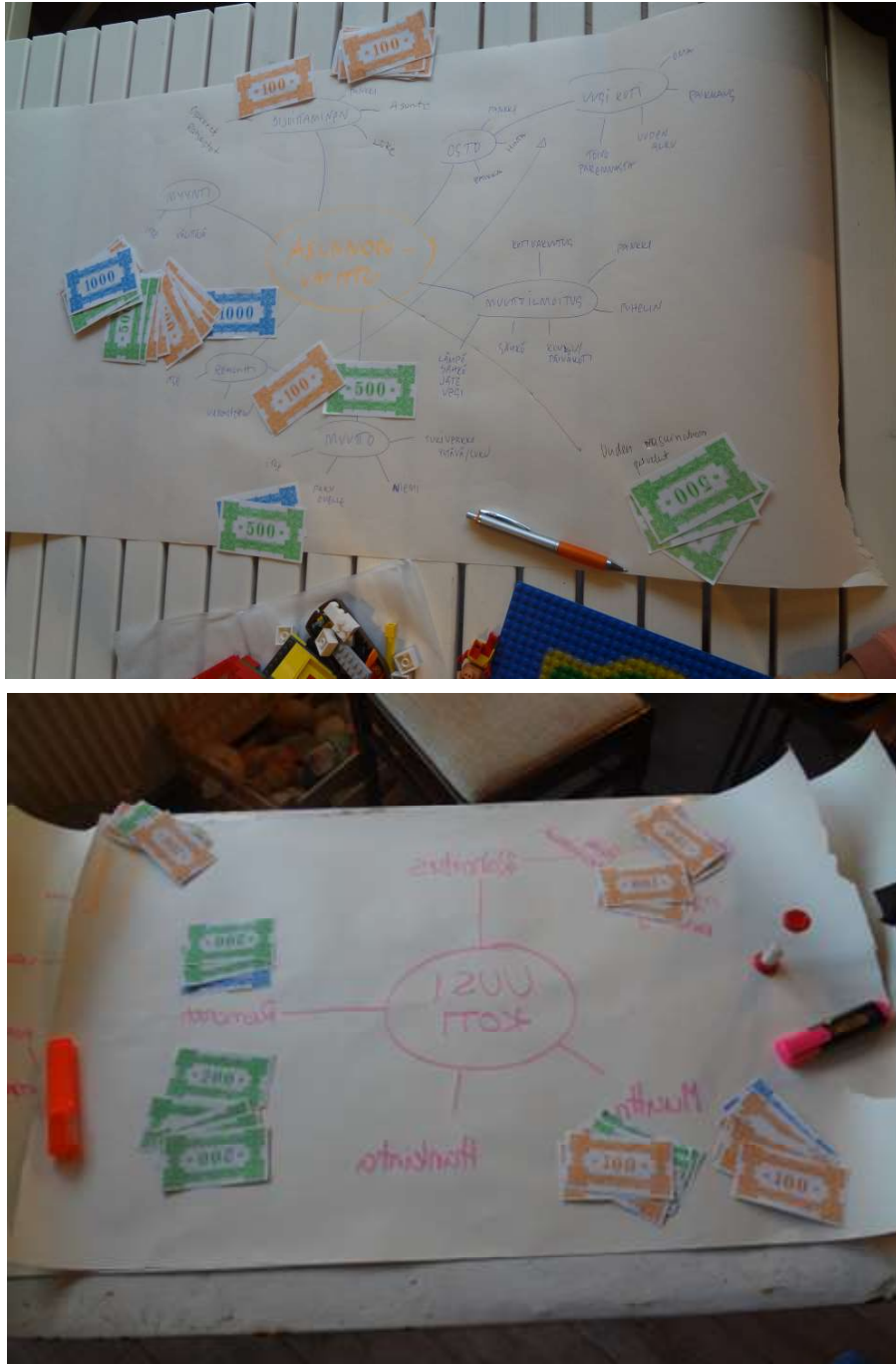
Nimik.	n/m	Ikä	Perhekoko hlö	Asuinkunta
V	n	36	1	Vantaa
J	m	34	2	Helsinki
H	n	32	4	Espoo
S	m	31	4	Espoo
HM	n	38	3	Helsinki
MV	n	37	4	Vantaa

Kuvio 18: Workshoppiin osallistujat, sukupuoli, ikä, perhekoko ja asuinkunta

Tehtäväksi valittiin LEGO® SERIOUS PLAY®, jossa osallistujat rakentavat annetussa ajassa (tässä tapauksessa 10 minuuttia) pyydetyn asunnonvaihtoon liittyvän tilanteen ja kertovat sitten siitä muille. Rakentaminen ja tilanteen kuvaaminen Legoilla auttavat hahmottamaan ja jäsentämään tilannetta ja tunnelmia ja tuntemuksia. Vastauksista tulee näin helposti syvempiä ja ne herättävät enemmän keskustelua kuin vain pelkkä puhuminen. (Lego 2016)



Kuvio 19: Lego Serious Play-tehtävä



Kuvio 21: Mindmap ja monopoly-rahat, ryhmä 1 ja Ryhmä 2

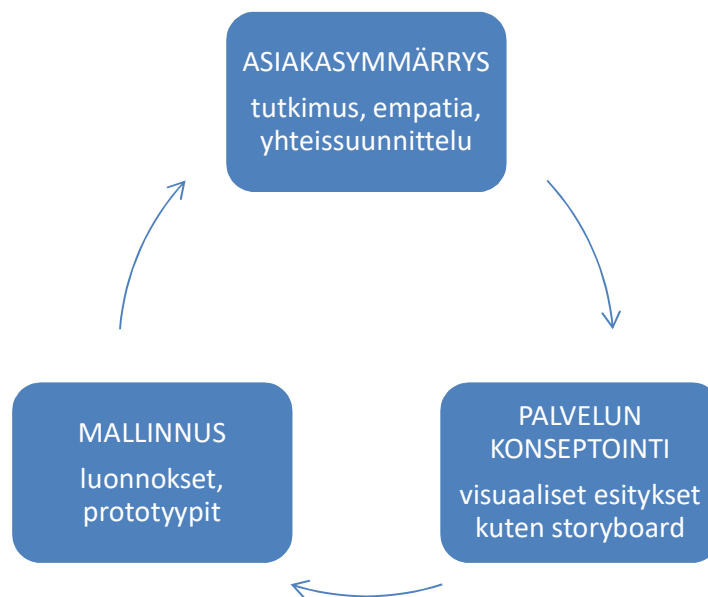
Yhdentoista haastattelun ja workshopin jälkeen koettiin, että saturaatiopiste (Ojasalo et al 2014) monien aihealueiden kohdalla saavutettiin, eli samat vastaukset ja asiat alkoivat toistua eivätkä tuottaneet opinnäytetyöhön enää uutta saturaatiopiste (Ojasalo et al 2014). Lisäksi, koska aikataulu ja budjetti olivat rajalliset, koettiin, että tarvittava määrä haastatteluja ja vastauksia on tässä vaiheessa saavutettu analysointia varten.

Koska erityisesti workshoppiin osallituneiden joukko oli melko pieni ja henkilöt edustavat melko yhdenmukaista asiakaskuntaa, ei workshopista saatujen vastausten perusteella voitu suoraan tehdä yleistyksiä ja päätelmiä. Kuitenkin se, että workshopissa oli useampia ihmisiä sai aikaan keskustelua ja vapaata ajatustenvaihtoa. Workshopissa tehdyt havainnot olivat yhtäläisiä haastatteluvastausten kanssa ja ne auttoivat nostamaan esiin keskeisiä asioita asunnonvaihtoon ja palvelutoiveisiin liittyen.

3.4 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu pyrkii ymmärtämään käyttäjää kokonaisvaltaisesti: asiakasta halutaan ymmärtää sekä tunteiden, tapojen, että toiveiden ja tottumusten tasoilla. (Miettinen 2011) Palvelumuotoilu on konkreettista tekemistä, visualisointia ja asiakkaan ottamista mukaan suunnittelu-prosessiin. Palvelumuotoilu korostaa asiakaspinnassa toimivan henkilökunnan merkitystä palvelun onnistumisessa ja antaa palvelun kehittämisprosessiin (uuden luomiseen tai vanhan parantamiseen) selkeän, systemaattisesti etenevän toimintatavan sekä konkreettiset työkalut sen toteuttamiseen. (Tuulaniemi, 2011)

Tyypillistä palvelumuotoiluprosessille on, että se on kokonaisvaltainen, joustava ja itseään korjaava eli iteratiivinen. (Ojasalo et al 2014) Lisäksi palvelumuotoilussa olennaista ovat erilaiset visualisoinnit, kuten piirroksot, prototyypit ja asiakaspolut. Lähestymistapa on utelias ja inhimillinen. Suunnittelu lähtee niistä ihmisistä, jotka palvelua oikeasti tulevat käyttämään. (Tuulaniemi 2011)

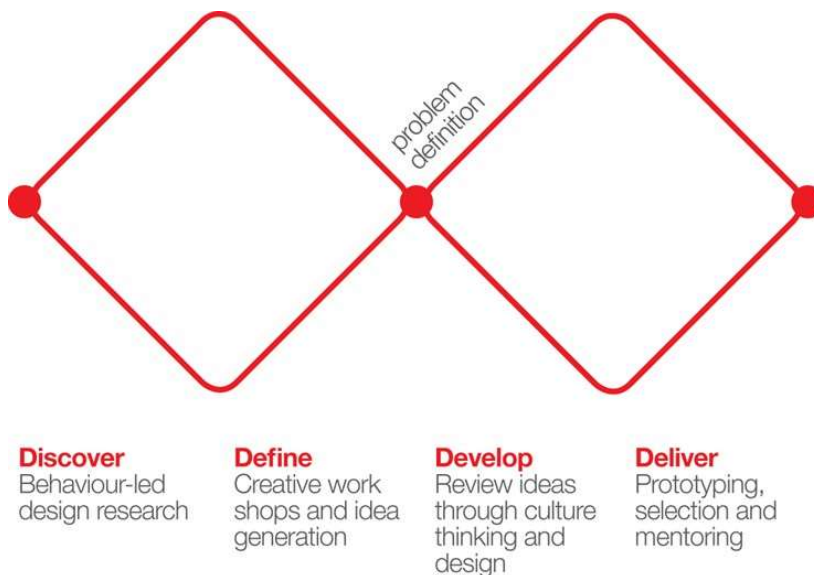


Kuvio 22: Mukailtu palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheet (Miettinen (toim.), 2011, 35)

Yksi palvelumuotoilun kulmakivistä on yhteissuunnittelu (co-design) eli uudenlaisen palvelun (tai tuotteen) suunnittelu yhdessä niiden asiakkaiden kanssa, jotka palvelua jatkossa tulisivat käyttämään (Tuulaniemi 2011) sekä muiden ammattilaisverkostojen kanssa (Miettinen, 2011). Avointa suunnittelua ovat mm. erilaiset yhteisölliset menetelmät, joissa ideasta ja sen etene- misestä tiedotetaan mahdollisimman monelle. (Ojasalo 2009) Palvelun tai tuotteen käyttäjien seuraaminen saattaa myös paljastaa täysin uudenlaisia käyttötapoja, joita suunnittelija ei ole tullut edes ajatelleeksi. (Hyysalo, 2009)

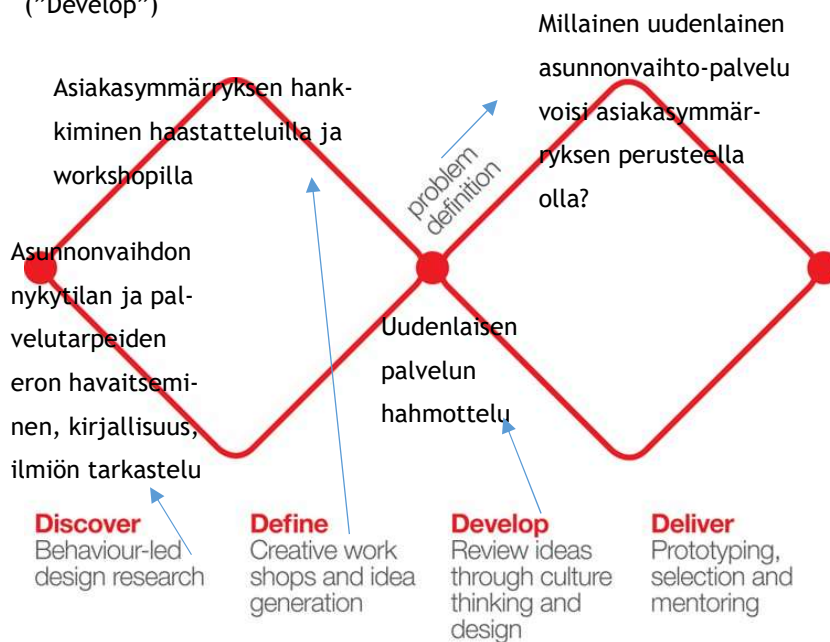
Palvelumuotoiluprosessi tarjoaa luovan ja systemaattisen lähestymistavan uudenlaisen palvelun kehittämiseen. Yksi palvelumuotoilussa yleisesti käytetty malli, on Design Councilin ”Tuplatimantti” (Hunter 2014).

Double Diamond-mallissa tutkimus aloitetaan havaitun ongelman kartoittamisella (Discover) sekä taustalla vaikuttavien ilmiöiden tarkastelulla. Ongelman hahmottumisen jälkeen siirrytään asiakasymmärryksen hankintaan, toimintaympäristön tarkempaan tutkimiseen ja ongelman sy- vällisempään ymmärtämiseen (Define). Syvään asiakasymmärrykseen ja toimintaympäristön ymmärtämiseen perustuen voidaan ongelma määritellä tarkasti (Problem Definition) ja siirtyä palvelun kehittämiseen kerätyn asiakasymmärryksen perusteella (Develop) testaus- ja proto- tyypointivaiheisiin (Deliver). (Hunter, 2014)



Kuvio 23 Design Councilin Double Diamond-malli (Hunter, 2014)

Tämänkin opinnäytetyön tutkimuksen voi pilkkoa Tuplatimantin mukaan alusta ”Develop”-vaiheeseen saakka. Tämä opinnäytetyö kuvaa aluksi havaitun ongelman ja pyrkii kirjallisuuden avulla tarkastelemaan taustalla vaikuttavia ilmiöitä. Ongelman hahmottumisen jälkeen (”Define”-vaihe) ongelmaa pyritään haastattelujen ja workshopin avulla ymmärtämään paremmin. Syvän asiakasymmärryksen keräämisen jälkeen ongelma voidaan määritellä tarkasti (”Problem definition”) ja siirtyä toiseen timanttiin, kehittämään ideoita mahdollista palvelumallia varten (”Develop”)



Kuvio 24: Tämän opinnäytetyön Tuplatimantti-mallin mukainen eteneminen. Mukailtu (Hunter 2014)

Seuraavaksi tarkastellaan lyhyesti niitä palvelumuotoilun metodeita, joita tässä opinnäytetyössä on käytetty.

3.5 Tässä opinnäytetyössä käytetyt palvelumuotoilun metodit

Palvelumuotoilun metodit ja työkalut tarjoavat monipuolisen valikoiman erilaisia tapoja kerätä asiakasymmärrystä ja ideoida palveluita. (Lockwood 2010) Seuraavissa alaluvuissa esitellään lyhyesti kolme, tässä opinnäytetyössäkin käytettyä palvelumuotoilun metodologiaa: tarinallistaminen, design driverit eli suunnitteluajurit, sekä persoonat.

3.5.1 Tarinallistaminen

Tarinallistaminen, eli storytelling tai storification, on yksi palvelumuotoilussa käytettyjä metodeja. Sen tavoitteena on luoda yritykselle ja sen palveluille tarinallinen kehys (framework) joka viestii asiakkaalle sitä muutosta, mitä yritys palvelullaan tarjoaa. (Kalliomäki, 2014)

Tarinallistamisella pystytään sitomaan yhteen yrityksen viestejä, sen edustamia arvoja ja asiakkaiden elämäntyyliä. Lisäksi tarinallistamisella voidaan saada aikaan syvempiä merkityksiä ja vahvempi muistijälki palvelusta ja samalla syvempi asiakaskokemus. (Kalliomäki, 2014)

Asiakasymmärryksen keräämisessä tarinankerronta on erinomainen apu, sillä se auttaa ihmisiä visualisoimaan aineettomia asioita. Esimerkiksi kun palvelukokemus kerrotaan tarinan muodossa, siitä paljastuu usein asioita ja yksityiskohtia, mitä ei ilman juonellista tarinaa olisi tullut esille. (Rauhala et al 2014)

Tässä opinnäytetyössä tarinallistaminen oli vahvasti mukana. Erityisesti workshopissa osallistujia pyydettiin kertomaan tarinoiden muodossa kokemuksia aikaisemmista asunnonvaihtoista sekä kuvailemaan unelmien asunnonvaihtoa omaan kotiin.

3.5.2 Persoonat

Yksi palvelumuotoiluprosessin osa on personien rakentaminen. Jotta palvelu voitaisiin kehittää mahdollisimman hyvin suunniteltuja asiakassegmenttejä ja heidän tarpeitaan palvelevaksi, on haastattelujen pohjalta rakennettu haastateltujen todelliseen elämäntilanteeseen ja annettuihin vastauksiin perustuen kuviteltuja käyttäjäpersoonia. (esimerkiksi Grudin & Pruitt ja Goodwin 2014). Persoonakuvausten tarkoituksena on auttaa määrittelemään kenelle palvelua tai tuotetta kehitetään ja markkinoidaan. Persoonat ovat fiktiivisiä mutta perustuvat oikeisiin, laajempiin käyttäjäryhmiin, heidän yhteneviin tapoihinsa ja mieltymyksiinsä. Lisäksi

persoonakuvaukset ovat osa tarinankerrontaa ja skenaarioita (Guðjónsdóttir, 2010) joita voidaan käyttää havainnollistettaessa tuotteen tai palvelun käyttöä todellisissa tilanteissa.

3.5.3 Design driverit

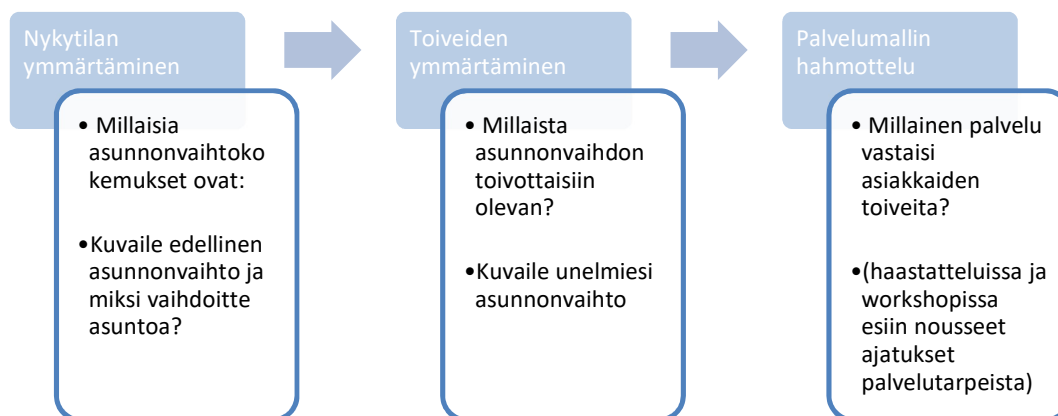
Design driverit eli suunnitteluajurit auttavat löytämään asiakkaalle tärkeitä kohtia suunniteltavassa palvelussa. (Tuulaniemi 2011).

Erittelemällä tämän opinnäytetyön haastatteluista ja workshopista saadut vastaukset teemoittain ja analysoimalla saatuja vastauksia aikaisempaan teoriaan, voidaan löytää joukko ominaisuuksia, jotka toistuivat haastateltavien vastauksissa ja workshopissa kerrotuissa tarinoissa liittyen asunnonvaihtoon liittyviin palveluihin.

3.6 Aineiston käsittely ja analysointi

Haastattelut, workshop sekä aikaisempaan tutkimukseen tutustuminen ja omat kokemukset kiinteistönvälitystyöstä sekä opinnäytetyön kirjoitusprosessin aikana median esiinnostamien, aiheeseen liittyvien ilmiöiden seuraaminen muodostavat tämän opinnäytetyön perustan. Tämän opinnäytetyön aineisto kerättiin puolentoista vuoden aikana perehtymällä aikaisempaan tutkimukseen, toteuttamalla yhteensä 11 haastattelua sekä järjestämällä yksi workshop, johon osallistui kuusi ihmistä.

Haastatteluista ja workshopista saadut vastaukset käsiteltiin keräämällä kiinnostavat kertomukset ja tarinat Exceliin. Tarinoita ryhmiteltiin tutkimuskysymysten mukaan. Kaksi ensimmäistä tutkimuskysymystä ”Millaisia asunnonvaihtokokemukset ovat?” sekä ”Millaista asunnonvaihdon toivottaisiin olevan?”, pyrkivät ymmärtämään asunnonvaihdon nykytilaa asiakkaan näkökulmasta ja löytämään niitä asiota, mitä asiakkaat asunnonvaihtopalvelulta toivovat.



Kuvio 25: Tulosten esittelyn eteneminen tutkimuskysymysten ja niihin liittyvien haastattelukysymysten mukaan sekä mihin ongelmaan mikäkin tutkimuskysymys vastaa

Haastatteluvastauksia jaoteltiin sen mukaan, minkä tutkimuskysymysten alle ne parhaiten sopivat. Koska haastattelut olivat noin tunnin mittaisia, tarinat rönsyivät ja samoihin aiheisiin palattiin haastattelun aikana useampaan kertaan. Moni vastauksista sopi myös useamman kysymyksen alle. Tämän jälkeen pyrittiin hakemaan vastauksista yhtäläisyyksiä ja linkittämään ne kunkin tutkimuskysymyksen alle sopiviin aihekokonaisuuksiin.



Kuvio 26: Esimerkki haastatteluvastauksen luokittelusta tutkimuskysymyksen ja luokittelun alaosikon alle

Aluksi vastataan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen asunnonvaihdon kokemuksista. Workshopissa vastauksia haettiin pyytämällä kuvailemaan aikaisempi asunnonvaihtokokemus

Lego Serious Play-tehtävällä ja unelmien muuttoon toivottiin saatavan vastauksia pyytämällä osallistujia kuvailemaan edellistä ja nykyistä muuttoa Alias-korteilla. Koska unelmien muuttoon kuvaavat kertomukset käsittelivät samoja aiheita kuin aikaisemmat kokemukset, ne voidaan esitellä samojen otsikoiden alle kuin ensimmäisen haastattelukysymyksen vastaukset. Tämän jälkeen eritellään vastauksia asunnonvaihtoon liittyviin toiveisiin.



Kuvio 27: Mihin tutkimuskysymyksen mikäkin haastattelukysymys vastaa

3.7 Kokemukset asunnonvaihdosta ja unelmien asunnonvaihto

Ensimmäinen tutkimuskysymys ”Millaisia asunnonvaihtokokemukset ovat?” pyrki ymmärtämään asunnonvaihdon nykytilaa asiakkaan näkökulmasta. Vastausta haettiin haastattelukysymyksellä ”Kuvaile edellinen asunnonvaihto ja miksi vaihdoitte asuntoa?”. Tähän kysymykseen saatiin vastaukseksi 11 erilaista tarinaa haastateltujen aikaisemmista asunnonvaihtokokemuksista. Vaikka haastateltua pyydettiin kuvailemaan vain edellinen asunnonvaihto, tarinat rönsyilivät ajoittain myös aikaisempiin asunnonvaihtokokemuksiin. Tämän ei kuitenkaan nähty haittaavan, sillä tavoitteena oli löytää mahdollisimman laajasti erilaisia kokemuksia ja tunteita liittyen asunnonvaihtoon eikä yksittäisten tarinoiden kronologinen eteneminen ja tarinan yhtenäisyys olleet tässä tutkimuksessa olennaista.

Kuitenkin opinnäytetyön ja tämän tutkimuksen kannalta tarkempi tavoitteiden määrittely haastatteluita ja workshoppeja varten olisi voinut tuottaa parempaa materiaalia analysointia varten. Kun tämän opinnäytetyön aikana on kerätty ymmärrystä aiheesta laajasti, olisi mahdollisessa jatkotutkimuksessa syytä asettaa tutkimuskysymykset tarkemmin ja syventää aihealueita, joista nyt saatiin tietoa vain hyvin yleisellä tasolla.

Edellisestä asunnonvaihdosta kaikilla haastateltavilla oli kerrottavanaan henkilökohtainen tarina. Haastateltavia kannustettiin kertomaan kokemuksiaan tarinoiden muodossa, sillä asiakasymmärryksen keräämisessä tarinankerronta on erinomainen apu, ja se auttaa ihmisiä visualisoimaan aineettomia asioita. Kun palvelukokemus kerrotaan tarinan muodossa, siitä paljastuu

usein asioita ja yksityiskohtia, mitä ei ilman juonellista tarinaa olisi tullut esille. (Rauhala ja Vikström 2014)

Toinen haastattelukysymys ”Millainen olisi unelmiesi muutto?” haettiin vastauksia toiseen tutkimuskysymykseen, ”Millaista asunnonvaihdon toivottaisiin olevan?”. Aikaisempiin kokemuksiin ja unelmien asunnonvaihtoon liittyvät asiat olivat hyvin samankaltaisia. Useimmilla juuri ne ikäväksi koetut asiat edellisessä asunnonvaihdossa olivat niitä, joita unelmien asunnonvaihdossa ei olisi.

Seuraavissa alaluvuissa esitellään vastausten käsittelyä esimerkein tutkimuskysymys kerrallaan.

3.7.1 Tutkimuskysymys 1: Millaisia asunnonvaihtokokemukset ovat?

Kaikkia haastateltuja pyydettiin kertomaan kokemuksiaan aikaisemmista asunnonvaihtoista, pyytämällä heitä kuvailemaan edellinen asunnonvaihto ja kertomaan, miksi asuntoa vaihdettiin. Kuultujen tarinoiden perusteella tällä kysymyksellä saatiin vastauksia ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ”Millaisia asunnonvaihtokokemukset ovat?”

Kokemukset jaoteltiin seuraavien otsikoiden alle, sillä näihin aiheisiin liittyen lähes kaikki haastatellut kertoivat kokemuksia ja lisäksi nämä aiheet tuntuivat mielekkäiltä kokonaisuuksilta:

- uuden asunnon etsiminen
- edellisen asunnon myynti
- muuttokuorma ja muut palvelut

Alla esimerkki haastattelussa kerrotusta tarinasta edellisestä asunnonvaihdosta, ja siitä, miten se kytkeytyy tutkimuskysymykseen ja miten kyseinen kokemus luokiteltiin eri otsikoiden alle.

”Edellinen asunto ostettiin ystävältä. Kaupparjassa oli virhe, joka koitui ostajan eduksi. Kävi klassinen moka kauppahinnan ja velattoman hinnan kanssa. Olisi harmittanut jos olisi käynyt itselle kalliimmaksi, nythän etu tuli itselle ja myyjä kärsi tappion mokastaan.”



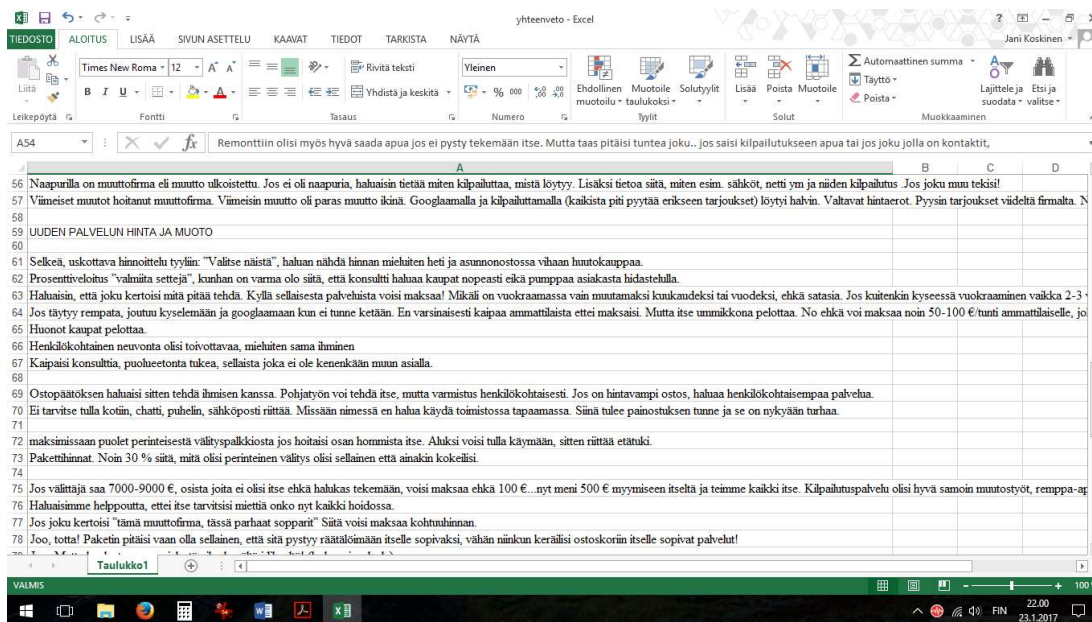
Kuvio 28: Kuva: Miten kerrottu kokemus kytkeytyi tutkimuskysymyksiin ja minkä otsikoiden alle se laitettiin

3.7.2 Tutkimuskysymys 2: Millaista asunnonvaihdon toivottaisiin olevan?

Kun kokemukset aikaisemmista asunnonvaihtoista oli luokiteltu otsikoiden alle, oli nykytilasta saatu jonkinlainen käsitys. Tämän jälkeen alettiin etsiä haastatteluista vastauksia, jotka koskivat asunnonvaihdon toivetilaa. Haastattelukysymyksellä ”Millainen olisi unelmiesi muutto?” pyrittiin löytämään vastauksia toiseen tutkimuskysymykseen ”Millaista asunnonvaihdon toivottaisiin olevan?” Näiden vastausten toivottiin auttavan asiakasymmärryksessä ja asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden löytämisessä.

Useilla vastaajilla samat ajatukset toistuivat, esimerkiksi muuttokuorman ja uuden asunnon etsimisen suhteen. Niistä nousi esiin ajatuksia siitä, että joku muu voisi hoitaa asian ensi kerralla heidän puolestaan. Moni haastatelluista sanoi suoraan palvelutoiveita, kuten ”asuntonäyttöä edeltävä siivous”.

Koska keskustelut olivat yli tunnin mittaisia, palattiin samoihin aiheisiin uudelleen keskustelujen aikana. Kun vastauksia ryhmiteltiin, huomattiin nopeasti, että tietyt kokemukset ja jopa hyvin samankaltaiset lauseet toistuivat eri vastaajilla.



Kuvio 29: Kuvankaappaus Excel-tiluksesta, jossa haastatteluvastauksia on ryhmitelty teemoittain. Kuvassa Exceliin poimittuja vastauksia, joissa haastateltavat kertovat ajatuksiaan laajemmän asunnonvaihtopalvelun hinnoittelusta ja siitä, mitä asunnonvaihtoon

Asiakasymmärrys rakennettiin keräämällä ymmärrys palveluiden nykytilasta ja asiakkaiden palvelutarpeista.

Uudenlaista palvelumallia hahmoteltiin kerätyn asiakasymmärryksen pohjalta. Hahmotelma esitellään tarkemmin luvussa 6. Palveluhahmotelmassa otettiin huomioon aineistosta nousseet asiat, joiden oletettiin vaikuttavan palveluiden tarpeisiin: eri elämäntilanteet sekä eri käyttäjät (persoonat). Lisäksi hahmotelussa käytettiin aineistosta esiin nousseita suunnitteluajureita: ajansäästö, helppous ja joustavuus.

3.8 Opinnäytetyön luotettavuuden arviointi

Tässä opinnäytetyössä käytettiin erilaisia laadullisen tutkimuksen menetelmiä.

Koska haastateltavia oli yhteensä 11 ja samankaltaiset vastaukset toistuivat useissa haastatteluisissa, voidaan haastatteluista saatuja vastauksia ryhmittelemällä rakentaa kuva asiakkaiden palvelutarpeista ja -haluista liittyen tutkimuskysymyksiin. Lisäksi ennen tämän opinnäytetyön tekemistä kirjoittaja oli kiinteistönvälitystyössä toimiessaan toistuvasti törmännyt vastaaviin ajatuksiin ja kommentteihin asiakkaitensa kanssa sekä kollegoiden kanssa keskustellessaan. Kuitenkin, koska kyseessä on induktiivinen tutkimus, jossa asunnonvaihtoon liittyviä yksittäistapauksia (haastatteluja) tarkastelemalla pyritään hankkimaan asiakasymmärrystä, on tiedossa, että tämä opinnäytetyö kattaa vain haastatellut henkilöt ja heidän mielipiteensä ja voi olla, että tarkastelun ulkopuolelle on jäänyt ihmisiä, joiden mielipiteillä ja kokemuksilla olisi

voinut olla merkitystä asiakasymmärrykseen laajemmin. Kuitenkin tämän opinnäytetyön rajallisten resurssien vuoksi haastattelut oli pakko rajata yhteentoista ja tämän opinnäytetyön tulokset perustuvat kyseisen joukon mielipiteisiin ja kokemuksiin.

Haastatelijat eivät työskennelleet millekään yritykselle tai kenenkään toimijan lukuun, eikä tämän opinnäytetyön kirjoittajakaan ole enää työsuhteessa mihinkään kiinteistövälitysyritykseen. Tästä syystä haastateltavien ei tarvinnut varoa puheitaan tai kaunistella sanomaansa ja he tiesivät, että haastattelu tehdään opinnäytetyötä varten ja vastaukset käsitellään anonyymisti.

Haastateltavien kapea ikäjakauma (30-54 vuotta) huononsi vastausten monipuolisuutta ja sitä kautta kehitystyön luotettavuutta. Koska aikataulu ja käytännön syyt (kuten budjetti) rajoittivat haastateltavien ja workshopin osallistujien määrää, olivat haastattelut hyvin samantaustaisia. Jatkossa olisikin mielenkiintoista selvittää asunnonvaihtopalvelun tarpeita ja toiveita aivan muunlaisissa asiakasryhmissä (esimerkiksi ikäihmiset, palvelutalojen asukkaat, maakunnista Helsinkiin muuttavat tms.). Tämän kehitystyön alkuperäinen tarkoitus oli kuitenkin toimia uudenlaisen palvelun kehittämisen alkuna ja tarjota asiakasymmärrystä palvelun varsinista kehittämistä varten. Vaikkei näin suppean haastateltujen määrän perusteella voi tehdä yleistyksiä, asunnonvaihtopalveluiden tarpeeseen liittyen saatiin vastauksia yleisellä tasolla ja mahdollisessa jatkotutkimuksessa näitä havaintoja voi hyödyntää. Haastatteluvastauksia käydään läpi ja analysoidaan seuraavassa luvussa.

4 Aikaisemmat asunnonvaihtokokemukset ja toiveet asunnonvaihdolle

Tämän luvun alussa käydään läpi haastattelujen ja workshopin tuloksia. Tulosten esittely etenee tutkimuskysymysten mukaisessa järjestyksessä.

Koska molempien kysymysten vastauksissa toistuivat pitkälti samat aiheet ja tunteet, pystyttiin molempien kysymysten vastaukset jaottelemaan samojen otsikoiden alle. Lisäksi monissa vastauksissa samaan lauseeseen oli niputettu sekä aikaisempi kokemus että toive siitä, miten jatkossa haluaisi asian olevan. Esimerkiksi: ”Se muuttokuorma oli ihan kaaosta, ens kerralla ei hoideta itse vaan otetaan Niemen pojat!”. Lauseessa kerrotaan aikaisempi kokemus ja kuvailaan toivetta seuraavan asunnonvaihdon suhteen.

Aineisto jaoteltiin seuraavien otsikoiden alle:

- vanhan asunnon myynti ja välittäjän käyttäminen
- uuden asunnon löytäminen
- muuttokuorma ja muut palvelut

Nämä samat aiheet olivat myös nousseet esiin ennen tutkimuksen aloittamista kirjoittajan kokemuksista kiinteistönvälitystyössä. Näistä aiheista nousivat myöhemmässä vaiheessa myös tämän opinnäytetyön design driverit eli suunnitteluajurit. Seuraavissa alaluvuissa on esitelty vastauksia ylläolevien otsikoiden alla.

Seuraavissa alaluvuissa käydään läpi vastauksia kahteen ensimmäiseen haastattelukysymykseen aihealueittain.

4.1.1 Vanhan asunnon myynti ja välittäjän käyttäminen

Vanhan asunnon myyntiin liittyi lähes kaikissa kertomuksissa epävarmuutta. Vain kolme haasteltua oli hoitanut myynnin joskus kokonaan itse, mutta heilläkin oli kaikilla kokemusta kiinteistönvälittäjästä aikaisemmissa asuntokaupoissa. Vanhan asunnon myyntiin liittyi paljon tunteita. Asunnosta oli joidenkin mielestä haikea luopua ja oma asunto arvioitiin paljon kalliimmaksi kuin mitä esimerkiksi kiinteistönvälittäjän hinta-arvio asunnosta oli ja mikä oli asunnon lopullinen myyntihinta.

”Eikös sitä aina arvioi oman asuntonsa tai autonsa paljon arvokkaamaksi kun mitä se muiden mielestä on? Siinä mielessä on hyvä pyytää ulkopuolisen arvio kodista, kun itse näkee kaiken hyvän mitä siinä on ollut.” (mies 35, Espoo)

”Oli vaikeeta päästä alkuun, en vaan saanu tilattua tän asunnon papereita tai tehtyä mitään päätöksiä kun tää on kuitenkin niin pitkään ollu meidän perheen koti. Tähän liittyy myös se, että lapset muuttaa omilleen eli on tosi haikeeta luopua. Vaikka toisaalta haluaisin jo johonkin muualle välillä.” (nainen, 46, Vantaa)

”Musta tuntuu, että tehtiin muuttoa kaksi vuotta. Koko ajan oli asunto myynnissä ja piti siivota ja elää välittäjän aikataulujen ja näyttöjen mukaan. Ihan kauheeta, koko aika meni sillee sumussa.” (nainen 35, Espoo)

”Koska mulla ei sillä hetkellä ollut vakituista työsuhdetta vaan määräaikainen, en meinannut saada lainaa. Pankkivirkailija, nainen, myös antoi ymmärtää, että tällaisia lainojahan ei yleensä naiset ota yksin.” (nainen, 29, Helsinki)

Tiedon etsiminen koettiin työlääksi ja hankalaksi löytää. Nekin haastatellut, jotka olisivat voineet hoitaa osia asunnonvaihdosta itse (esimerkiksi myymisen tai näytöt) olisivat halunneet jonkun, jolta kysyä tarkempia tietoja. Netistä tiedettiin löytyvän perustietoa, mutta sitä ei

koettu täysin kattavaksi. Välittäjä otettiin avuksi usein siksi, että pelättiin riskejä eikä aina luotettu omaan osaamiseen.

”Ongelmana on, ettei ole ketään, keneltä kysyä, netistä hankala etsiä. Periaatteessa voisi hoi-
taa itse mutta haluan välttää sudenkuopat. Tietää riskeistä. Että joku kertoisi mitä pitää tehdä
ja mitä riskejä vuokraukseen sisältyy.” (nainen, 32, Espoo)

”Ajattelen, että välittäjällä olisi kontaktit ja osaaminen myydä 1950-luvun talo 2010-luvun ta-
loa etsivälle.” (nainen, 36, Espoo)

Jokainen haastateltu, joka oli aikaisemmissa muutoissaan käyttänyt kiinteistönvälityspalvelua,
alkoi kertoa kiinteistönvälittäjistään. Haastatellut kertoivat joko siitä henkilöstä, joka oli hoi-
tanut haastateltavan oman muuton tai jostain toisesta kiinteistönvälittäjästä, joka oli osunut
asunnonvaihtoprosessin aikana kohdalle ja jäänyt mieleen. Kertomuksiin liittyi aina myös jon-
kinlainen toteamus liittyen kiinteistönvälittäjän persoonaan. Kertomuksissa keskityttiin enem-
män välittäjään itseensä kuin yritykseen, jota hän edusti.

Haastatteluissa nousi esiin, että mikäli asunto oli saatu nopeasti ja toivottuun hintaan kaupaksi,
välittäjäkin koettiin asiantuntevaksi ja välitystyö onnistuneeksi. Tyytyväisiä välittäjensä palve-
luihin olleet mainitsivat usein asioita, joita välittäjä oli heidän mielestään tehnyt ylimääräi-
sesti, eli enemmän kuin mitä tehdyn välityssopimuksen perusteella olisi odottanut.

”Mulla oli mahtava se välittäjä. Se kertoi kaiken mitä halusin tietää, vaikkei sen kuulu, tiedän,
se auttoi mua uuden ostonkin kanssa. Oli kyllä tosi tehokas ja mukava. Tuli sellanen olo, että
toi tietää kyllä mitä tekee ja saa ihan varmasti mun kodin kaupaks. Ja sai. Ja mä sain enemmän
kun olin odottanu!” (nainen 46, Vantaa)

”Välittäjäni oli tosi avulias ja asiantunteva, käytän toistekin. Jos itse myyn, otan kyllä häneen
yhteyttä. Epäröin tarjouksen jättämistä, välittäjä sanoi, että tarjous on jo ja hän näytti tar-
jouksen, peitti nimen, enkä sitten jäänyt empimään. (nainen 36, Vantaa)

”Vaikutuksen teki se, että pankin kanssa oli pirusti ongelmia, kiinteistönvälittäjäni auttoi,
vaikkei hänen olisi tarvinnut. Se teki vaikutuksen kun olin ensi kertaa asialla.” (nainen, 36,
Vantaa)

”Mä katsoin välittäjää silmiin ja kysyin, että jos olisin sun oma tyttäresi, ja sanoisin että tässä
on mun kaikki rahat nyt pöydässä ja jos tää menee pieleen, olen ihan kusessa. Välittäjä totesi,
että älä tarjoa enempää tästä. Eli kyllä luottaisin samaan välittäjään uudelleenkin” (nainen,
29, Helsinki)

”Mä oon niin sairaan pihi, enkä maksais mistään mitään. Siksi me otettiin se edellinen huono välittäjäkin, kun sen palkkio oli niin halpa.” (nainen, 37, Vantaa)

”Edellisellä kerralla napattiin välittäjä näytöltä. Hintataso oli tiedossa eli tiedettiin siinä mielessä mitä tehtiin.” (mies, 35, Espoo)

Ne haastatellut, jotka kokivat asunnonvaihdon pitkäksi ja raskaaksi prosessiksi ja joita asunnosta saatu myyntihintakaan ei täysin tyydyttänyt, kokivat myös välittäjän toiminnassa puutteita.

”Konniahhan ne on kaikki välittäjät mutta en mä ehkä jaksa kuitenkaan ite ruveta myymään.” (mies, 40, Vantaa)

”Naapurustossa pistettiin huhu kiertämään että oltais myymässä. Sitten pyysin sieltä, mikä se nyt on se XX:n värinen? - Just sieltä pyysin välittäjän arvioimaan ja kovasti se toki välityspalvelua tarjosi. Se välittäjä oli jäämässä seuraavana päivänä lomalle eikä koskaan palannut asiaan. Sitä kyllä ihmettelin. Mutta löydettiin sitten naapureiden kautta ostaja ja meillä on nyt asiat sovittuna, papereita ei olla vielä tehty.” (nainen, 51, Espoo)

Kaikki haastatellut eivät edes muistaneet, mitä välitysvälittäjiä olivat käyttäneet tai joutuivat muistelemaan asiaa jonkin aikaa. Moni haastateltu haki värin kautta välitysvälittäjän nimeä. Aina ei muistettu, mikä yritys oli hoitanut edellisen asunnon myynnin.

”Otettiin asuntonäytöltä se välittäjä kun oltiin ostamassa sitä mitä se oli myymässä. En muista mikä firma se oli...ei mikään niistä isoista, mitä ne isot nyt onkaan? Se sininen, olisko ollu XX.” (nainen 37, Vantaa)

”Ostettiin kiinteistö XX:sta ilman välittäjää. Osoitautui ihan muuksi kuin piti. Kiinteistöä ei haluttu eikä uskallettu lähteä myymään itse vaan otettiin ”kylän paras välittäjä” joka kuitenkaan ei saanut mitään aikaan, paikalla kävi kaksi katsojaa. Eivätkö kemiatkaan oikein kohdanneet. Sitten otettiin XX.” (nainen, 36, Espoo)

”Ehkä oma välittäjä tuntui niin hyvältä kun näytöissä näki niin huonoja. Siellä oli ihan uskomattomia tyyppejä! Yksikin kiinteistönvälittäjä alkoi myydä naapureita, kun olin tullut ostamaan asuntoa!” (nainen, 36, Espoo)

”Nykyistä kotiani kun tulin sitten ostamaan, oli kyllä niin laiska välittäjä vastassa. Sanoin, että mulla on tässä rahat ja nykyinen asunto menee alta viikon kuluttua ja haluan tehdä tästä tarjouksen jos vain selvitetään ensin muutama kuntoon liittyvä asia. Välittäjä totesi, että hänen pitää selvittää ja että soittaa sitten takaisin. Minä siihen sitten että siis olen tullut tänne ostamaan tätä asuntoa tänään, ei tässä nyt enää myöhemmin soitella, vaan haluan vastaukset nyt. No sitten välittäjä soitti, selvitti asiat siinä ja tein tarjouksen. Nyt mulla on tämä uus koti.” (nainen 46, Vantaa)

4.1.2 Uuden asunnon löytäminen

Asunnonvaihtoon kuuluu usein sen päättäminen, mitä nykyiselle asunnolle tehdään. Kyseessä voi olla esimerkiksi nuoren pois kotoa muuttaminen ja ensiasunnon osto, jolloin senhetkisen asunnon suhteen ei välttämättä tarvitse miettiä, miten toimitaan. Kyseessä voi myös olla tilanne, jossa nykyinen omistusasunto laitetaan vuokralle tai tehdään joku muu ratkaisu kuin asunnon myynti. Kuitenkin usein kyseessä on ketju, jossa ensin on myytävä vanha asunto ja samanaikaisesti etsittävä uusi.

Uuden asunnon löytäminen oli osalle haastatelluista kertomusten perusteella asunnonvaihdon rasittavin vaihe. Toisille haastatelluille uuden asunnon etsiminen saattoi olla mieluisaa ja jopa harrastusmaista tekemistä ja myytävistä asunnoista ja hintatasosta oltiin hyvin perillä.

”Kyllä mä edelleen sunnuntain Hesarista katon kämpät läpi ja joskus surffailen oikotiellä. Saatan kattoa, mikä meidän nykyisen kodin arvo olis.” (nainen, 37, Helsinki)

Muutamalle haastatellulle, jotka miettivät muuttoa uudelle asuinalueelle, oli stressaavaa kun alueesta ei tiennyt, miten palvelut on järjestetty ja miten kaikki toimii. Jos ei tuntenut ketään toiselta asuinalueelta, oli netistä saatujen tietojen varassa. Kaavoitus nousi esiin useammassa haastattelussa ja aihe liitettiin siihen, tulisiko välittäjää käyttää vai voiko itse hankkia tiedot kaavoista ja muista asuin ympäristön muutoksiin liittyvistä asioista.

”Kaipaen tietoa alueesta ja fiiliksestä. Nyt haetaan tietoa esim. Wikipediasta.” (mies, 36, Espoo)

”Mielellään netissä palvelussa sitten linkkejä esim kaavoitukseen ja taas joku neuvoisi, mitä pitää kaavoitusasioissa ottaa huomioon.” (nainen, 37, Vantaa)

Haastatelluista kukaan ei kertonut käyttäneensä erikseen apua asunnon ostoon, eli tehneensä ostosopimusta välittäjän kanssa. Kuitenkin kiinteistönvälitysliikkeet tarjoavat ostotoimeksiantopalvelua. Tuttavapiirissä saatettiin kysellä ja käyttää esimerkiksi Facebookia uuden asunnon etsimiseen.

Haastatellut kertoivat hakeneensa tuttavapiirin lisäksi asuntoa asuntoportaaleista, kuten oikotie ja Etuovi sekä sunnuntain Helsingin Sanomista. Kukaan haastatelluista tai workshoppiin osallistuneista ei maininnut, että kiinteistönvälittäjä olisi aktiivisesti etsinyt tai löytänyt heille uutta asuntoa.

”Mä olen viimeisen kuukauden roikkunu koko ajan netissä oikotiellä ja etuolessa etsimässä asuntoa. Tuntuu, että olin koko ajan tabletti kädessä, se oli mulla vessassakin mukana!” (nainen 37, Helsinki)

”Näytössä ramppaaminen on aika rasittavaa mutta mitä enemmän käy, sitä enemmän alkaa olla sisällä siinä asiassa, homman jujusta. Käynnit kasvattavat ymmärrystä.” (mies, 26, Helsinki)

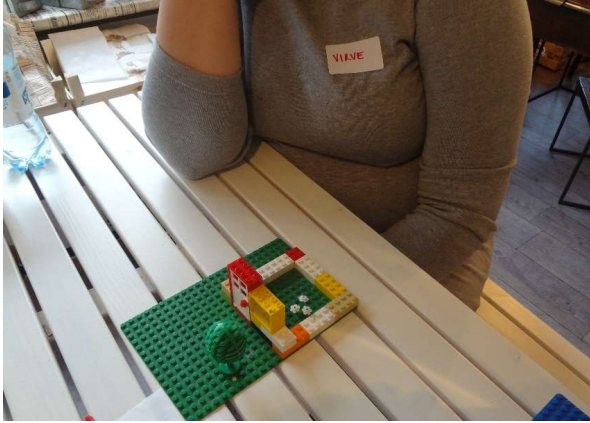
”Olin mä kyllä niin tyytyväinen kun sain edellisestä just sen mitä halusin ja tää uus tuntuu niin kodilta ja maltoin pitää hinnasta kiinni.” (nainen, 46, Vantaa)

”Kyllä vaimo on käyttänyt ihan hirveesti aikaa kaikkien papereiden tekemiseen. Se halus tehdä ite ja kyllähän me saatiin itse myydyksikin. Mutta jos laskee paljonko aikaa on kaikkien kuvien ja esitteiden kanssa mennyt...no ei kannata laskea, pääasia että meni lopulta hyvin.” (mies, 32, Espoo)

”Oli se kyllä raskastakin. Jotenkin jälkikäteen tajuan, että olin ihan puhki kun siihen sitten liittyi niin paljon kaikkea ja kaikki menikin niin nopeesti.” (nainen, 46, Vantaa)

4.1.3 Muuttokuorma ja muut palvelut

Asunnonvaihtoon liittyvien palveluiden käytössä oli suuria eroja haastateltujen välillä. Kuitenkin jokaisessa kertomuksessa nousi esiin jollain tavalla fyysinen muutto. Workshopin Lego-tehtävän, missä osallistujia pyydettiin rakentamaan joku edellisestä asunnonvaihdosta mieleen jäänyt kohta, liittyivät kaikkien tarinat jollain tavalla tavaroiden kantamiseen ja muuttokuorman. Osa rakennelmista esitti helppoa muuttoa, osa sitä kaaosta ja raskautta, mitä tavaroiden siirtämiseen liittyi.



Kuvio 30: Workshop, osallistuja V oli tyytyväinen edelliseen muuttoonsa ja kuvasi siistin kodin, jonka ikkunalla on kukkia

Osa vastaajista kertoi käyttäneensä muuttofirmaa, ja yksi totesi sellaisen löytämisen aikaa vieväksi, kun yritykset piti ensin etsiä netistä, lähettää tarjouspyyntö (tai soittaa) ja sopia puhe- ja sähköpostitse muuttoajasta ja hinnasta.

Yksi workshopin osallistuja kuvasi tilannetta, jossa he olivat perheen kanssa muuton ja pintaremontin aikana ulkomailla ja Suomessa muuttota koordinoi sisustussuunnittelija. Hän totesi: ”Ilman tätä koordinoivaa henkilöä, muutosta ei olisi tullut mitään”.



Kuvio 31: Kuvio 22: Workshop, Lego-rakennelma, osallistuja M, muuton ajan ulkomailla

Workshopissa kaikki osallistajat toivat Lego-rakentamistehtävässä esiin muuttokuorman tai kuvailivat asunonvaihtotilannetta, jossa tavarat olivat kontissa. Osallistuja M:n kertomuksen perusteella muutkin osallistajat alkoivat haaveilla ääneen siitä, että joku vain hoitaisi koko homman. Ainoastaan osallistuja H totesi, että osaa ja haluaakin hoitaa muita asunonvaihtoon liittyviä asioita itse, mutta juuri muuttokuorman voisi ulkoistaa. Osallistuja V totesi olevansa niin

monta kertaa muuttanut, ettei enää osaa stressata tai harmitella muuttoa, se kun ”menee jo rutiinilla”.

”Mulla on itellä rekkakortti ja saan pakun, eli ite en usko että seuraavassakaan muutossa tarttis muuttoapua. Mutta uskon kyllä että niillä, joilla ei oo tällasia mahdollisuuksia itellään, haluisivat mielellään käyttää ulkopuolista palvelua. Mun veli tekee työkseen siivouksia eli ulkoistin sen homman niille. En tiedä, olisinko muuten tehnyt itse. Varmaan joku muutto plus siivous olis hyvä jos ei olis itellä suhteita.” (nainen 29, Helsinki)

”Missään ei ole koottuna tietoa muuttofyrmoista, kauhea hakeminen mistä ja miten saa tarjouksia. Vie aikaa. Ja aina epäily, oliko kuitenkin halvin minkä otti.” (nainen, 38, Helsinki)

Haastatellut vaikuttivat olevan tietoisia siitä, että erilaisia asunnonvaihtoon liittyviä palveluita olisi saatavilla. Moni haastateltu totesi, että osaisi myös etsiä kyseiset palvelut, mutta haastattelun edetessä selvisi, ettei moni haastateltu ollut tullut ajatelleeksi näiden ylimääräisiksi koettujen palveluiden etsimistä asunnonvaihtotilanteessa. Palveluiden löytäminen koettiin hankalaksi muutenkin kiireisessä tilanteessa.

”Netistä pitäisi löytyä tieto, millä arvioida remppafyrmojen hinnoittelua, avoin hinnoittelu, vertailumahdollisuus.” (nainen, 46, Vantaa)

Ne, jotka olivat edellisessä asunnonvaihdossa käyttäneet muuttoyritystä, sanoivat käyttävänsä sellaista jatkossakin.

”En kyllä enää ikinä hoida muuttoa itse, ei mitään järkeä!” (nainen, 36 vuotta, Helsinki)

”Missään ei ole koottuna tietoa muuttofyrmoista, kauhea hakeminen mistä ja miten saa tarjouksia. Vie aikaa. Ja aina epäily, oliko kuitenkin halvin minkä otti.” (nainen, 38, Helsinki)

Haastatellut eivät myöskään kertoneet että heille olisi tarjottu muita asunnonvaihdon palveluita kuten muutto-, stailaus-, tai siivouspalveluita asunnonvaihtoprosessin aikana. Henkilöt, joiden kanssa asunnonvaihtoprosessin aikana oltiin tekemisissä (esimerkiksi kiinteistönvälittäjä) eivät haastateltujen kertomusten perusteella olleet tarjonneet muita asunnonvaihdon palveluita.

”Kukaan ei edes tarjonnut stailaus-, siivous- tai muuttopalveluita.” (nainen, 35, Vantaa)

Workshopissa keskustelua herätti se, tarvitaanko muuttamiseen ehkä sittenkin tietty aika sekä fyysinen ja henkinen rasite. Epäiltiin, että jotta ihminen voisi kokea siirtyvänsä paikasta toiseen

ja tehdä mahdollisen surutyön edellisestä asunnosta irtautumisessa, täytyy muuttoon liittyä myös negatiivisia tunteita.

Workshopin osallistuja H kertoi tarinan isoisästään, joka muutti itserakentamastaan talosta palvelutaloon. Hänen puolestaan hoidettiin muutto ja yhtäkkiä hän vain huomasi istuvansa uudessa kodissa ja tauluja myöden kaikki oli laitettu paikoilleen. Osallistuja H:n mukaan tämä oli ollut äärimmäisen traumaattinen kokemus iäkkäälle isoisälle ja vasta jälkikäteen ymmärrettiin, että hän ei itse ollut ollut muutossa oikeastaan mukana ollenkaan vaan ollut vain sivustakatsoja.



Kuvio 32: Alias-kortit, millainen edellinen asunnonvaihto oli ja mitä toivoisit seuraavalt asunnonvaihdolta, ryhmä 1

Lähes kaikki totesivat että he mielellään antaisivat ainakin joitan asunnonvaihdon osia muiden hoidettavaksi. Kuitenkin useampi haastateltu totesi ajatelleensa näin myös edellisellä asunnonvaihtokerralla, mutta asunnonvaihdon ollessa ajankohtainen niin ei kuitenkaan toimittu. Esimerkiksi muuttokuorma ja siivous hoidettiin lopulta itse vaikka edellisen asunnonvaihdon yhteydessä on suunniteltu toisin.

”Aina mä kiroan, että tää on sitte viimeinen kerta ku kannan näitä kamoja, ens kerralla saa tulla Niemen pojat. Mutta sitte taas on muutto ja huomaan ite kantavani laatikoita. Ehkä jos joku osais tyrkyttää mulle ja tarjota palvelua oikeeseen aikaan, tarttuisin tarjoukseen.” (nainen, 37, Vantaa)

4.2 Millainen asunnonvaihtopalvelu voisi olla?

Tähän lukuun on kerätty haastatteluista ja workshopista nousseita haastateltujen ajatuksia siitä, millainen asunnonvaihtopalvelu voisi asiakkaiden mielestä olla. Aineistosta oli havaittavissa, että henkilökohtaisesta palvelusta ei haluta luopua mutta toisaalta osia palveluista oltaisiin valmiita tekemään itse ja hoitamaan netissä mikäli se alentaisi palvelun hintaa. Termit ”konsultti”, ”broker” ja ”personal trainer”, esiintyivät useissa tarinoissa. Moni totesi osaavansa

periaatteessa hakea tietoa, mutta esimerkiksi kaupantekotilanteessa, jossa riskien koetaan olevan suuret, oltaisiin kaivattu tukea. Myös hyvin käytännölliset asiat kuten näyttöä edeltävä siivous, kukkakimppu näytölle, kauppakirjojen tarkastus ja ammattijärjestelijän palvelut mainittiin tarinoissa.

”Kokonaispaketti olisi hyvä. Ihme, ettei sellaista palvelua ole vielä olemassa!” (Nainen, 38 vuotta, Vantaa)

”Netistä pitäisi löytyä tieto, millä arvioida remppafirmojen hinnoittelua, avoin hinnoittelu, vertailumahdollisuus.” (nainen, 46, Vantaa)

”Osittain ulkoistettava muuttoprosessi voisi maksaa 100-300 € / palvelu jos esim olisi 5-6 eri toimintoa valittavana.” (nainen, 32, Helsinki)

”Kaipaisin konsulttia, puolueetonta tukea, sellaista joka ei ole kenenkään muun asialla.” (nainen, 37, Helsinki)

”Ottaisin lisäpalvelut mielelläni. Sitten lastenhoitopalvelu. Sellainen olisi mahtava muuttopäivälle.” (nainen, 35, Espoo)

”En halua tehdä näyttöjä itse. Mutta näyttösiivouksesta olisin valmis todellakin maksamaan!! Voimme olla vaikka koko päivän pois. Stressaavin asia myynnissä! (nainen, 36, Espoo)

”Haluan mieluummin kokonaisuuden, enkä ehkä tekisi osia itse.” (nainen 32, Espoo)

”Ehdottomasti haluan asioida sähköpostitse, että voin lukea ja vastata sillon kun mulle sopii. En tarte henkilökohtaista palvelua kuin ehkä jossain erityisessä tilanteessa.” (nainen, 35, Espoo)

”Joku Broker-tyyppinen olis hyvä. Sellanen joka tietäisi mitä me halutaan ja se tekis sen työn että etsis niistä sopivia, se vie hirveesti aikaa. Ja kuitenkin osa menee tiskin alta. Toisaalta alueellinen toimisto, olispa välitysfirmassa edes yksi henkilö joka tietää, mitä just me halutaan.” (nainen, 51, Espoo)

”Jos joku tsekkaisi että paperit on kunnossa, ehkä voisi maksaa noin 50 €.” (mies, 32, Espoo)

”Mun mielestä on kiva, että siinä myynnissä on välissä joku. Ostajanakin toivon, että asuntoa myy välittäjä, eikä asukkaat itse, mutta muuten voisi olla juttuja, mitä tekisi itse.” (nainen, 37, Vantaa)

”Nyt tässä vaiheessa mua nyppii eniten se kämpän siivoaminen näyttöön. Eli konseptiin voisi hyvin kuulua, että joku tulisi tänne parin laatikon kanssa ja veisi mukanaan ne tavarat, jotka pitää aina laittaa jemmaan. Lisäksi välittäjällä voisi kulkea autossa tulppaanikimppu, ei tarttis ite ostaa joka viikko uusia kukkia tohon pöydälle.” (nainen, 37, Espoo)

”Pelkästään se, että on sopinu tapaamisen jonkun asiaan liittyvän henkilön kanssa, saa mut tekemään asioita, joita muuten lykkäisin. Se, että joku vähän patistaa tekemään asioita, auttaa ja kai siitä voisi maksaakin.” (nainen, 46, Vantaa)

”Muuttojärjestäjä olisi kiva. Joku, joka hoitaisi kilpailutuksen.” (nainen, 38, Helsinki)

Yksi haastatelluista oli sitä mieltä, että hinnalla ei olisi niin väliä, kunhan säästäisi aikaa ja hermoja ja joku hoitaisi. Kuitenkin esimerkiksi oman asunnon myynnissä koettiin ammattilaisen käyttämisen lopulta säästävän rahaa ja vähentävän riskejä.

”Prosenttiveloitus niinku valmiita settejä, kunhan on varma olo siitä, että konsultti haluaa kaupat nopeasti eikä pumpkaa asiakasta hidastelulla.” (nainen, 36, Vantaa)

Joillekin haastatelluista asunnonvaihdossa esimerkiksi vanhan myynti oli mieluisaa valokuvauksineen ja esittelymateriaalin tuottamisineen. Kuitenkin nämäkin henkilöt joille markkinointi ja myyminen oli heidän kertomansa mukaan mieluisaa, olisivat kaivanneet kertomansa mukaan apua ja tukea esimerkiksi kauppakirjojen laatimiseen ja kaupantekotilanteeseen. Myös remonttien suunnittelu ja sopimusten kilpailutus (netti, sähkö ym.) ulkoistettaisiin mielellään. Kilpailuttaminen ja asioiden selvittely koettiin raskaaksi kaiken muun asunnonvaihtoon liittyvän työn jälkeen.

”Ei se ilmoituksen tekeminen ollu mikään ongelma. Mutta kun sitten niitä hommia kasaantuu muuttoon niin paljon, ei jaksaisi enää säätää kaikkien sähköjen ja muiden kanssa. Sitä ottaa vaan jonku. Paitsi jos jostain sähköfirmasta just soitetaan. Sitte jaksaa taas miettiä.” (mies, 35, Espoo)

”Apua mieluummin hinnan arviointiin, papereihin erityisesti sekä sopimukseen ja vastuisiin.” (nainen, 36, Vantaa)

Haastattelujen perusteella apua kaivattiin uuden asunnon etsimiseen. Haastatellut kertoivat, ettei kukaan oikein tee sitä työtä, että etsisi asiakkaalle uutta kotia. Uuden kodin hakeminen koettiin vastausten perusteella turhauttavaksi ja aikaavieväksi.

”Kun joku auttais siinä, mihin voisi muuttaa. Expat-tyyppinen tai relocation-palvelu. Nyt kun haen uutta, kaipaisin jotain vertailuja alueiden välillä. Tai jos pitäis muuttaa kokonaan uuteen kaupunkiin.” (nainen, 52, Helsinki)

Perinteinen kiinteistönvälitys nähtiin vaihtoehtona vanhan asunnon myynnissä mutta pelkän asunon myymisen hoitamisen rinnalle kaivattiin lisää palveluita. Mikäli asunto ajateltiin myydä itse, jonkinlaista apua kaivattiin esimerkiksi asunnon myymiseen liittyvien dokumenttien tekemiseen.

”Uuden ostossa voisi olla joku konsultointi siinä mielessä, että kun Etuovelta bongaa jonkun asunnon, voisi jo heti kysellä jotain kysymyksiä. Esim yhdessä kohteessa ei ole mitään papereita enää olemassa, niin mä olisin kysellyt mun konsultilta, että mitä se tarkoittaa ja mitä haittaa siitä on, vaikka niistä periaatteessa vastaakin sen talon myyjä, mutta silti.” (nainen, 32, Helsinki)

Haastatteluista nousi esiin, että asuntoon ja taloyhtiöön liittyvät dokumentit, kuten talousarvio, tase ja isännöitsijäntodistus sekä kauppakirja ja siihen liittyvät yksityiskohdat koettiin vieraiksi. Vaikka asuntoa olisi vaihtanut (ostanut ja myynyt) aikaisemminkin useita kertoja, mainitsivat lähes kaikki haastatellut, että juuri papereiden tarkastamiseen ja läpikäyntiin kaivataisiin apua. Moni haastateltu käytti termiä ”puolueeton apu” miettiessään asuntokauppaan liittyviä papereita.

”Luotettava, puolueeton palvelu olisi hyvä. Luulen, että monella, etenkin ensiasunnon ostajalla olisi tarvetta sellaiselle joka kävisi heidän kanssaan paperit läpi. Tämä [henkilö] voisi kertoa asunnon eduista ja haitoista ja kuluista.” (mies, 40, Vantaa)

”Oli se kyllä hurjaa kun oot ekaa kertaa ostamassa asuntoa etkä ymmärrä niistä papereista yhtään mitään, taseet, tuloslaskelmat, isännöitsijäntodistukset... Mulla on tuttuja jotka ymmärtää ja onneks ehdin laittaa niille paperit katottavaks. Mutta niin, jos esimerkiksi ei olis ketään ja vaikka tutut olis ollu lomalla, kyllä mä olisin voinu käyttää jotain sellasta palvelua, jossa joku puolueettomasti lukisi läpi ne paperit ja kertois mulle niistä. Kyllä sellasesta voisi 70-80 euroa tunti maksaa. En mä sen enempää mitään apua tarvis mutta niihin papereihin ja joku joka olisi puolueeton.” (nainen, 29, Helsinki)

Osa haastatelluista ajatteli voivansa hoitaa esimerkiksi asuntoesittelyt itse mutta hintaneuvotteluihin he toivoisivat ammattilaisen apua. Eräs vastaaja taas ei missään nimessä halunnut esitellä asuntoaan mutta koki, että voisi hoitaa muita myyntiprosessin osia, kuten kaupanteon, itse.

”Jos välittäjä saa 7000-9000 €, osista joita ei olisi itse ehkä halukas tekemään, voisi maksaa ehkä 100 €. ...nyt meni 500 € myymiseen itseltä ja teimme kaikki itse. Kilpailutuspalvelu olisi hyvä samoin muutostyöt, remppa-apu, koordinointi.” (mies, 38, Espoo)

Kukaan haastatelluista ei kertonut suunnitelleensa, miten asunnonvaihdon voisi hoitaa toisin. Kuitenkin kaikki vastaajat kokivat, että jollain tavalla prosessia voisi muuttaa ja parantaa, mutta toisaalta vanhaan malliin oltiin kuitenkin myös tyytyväisiä.

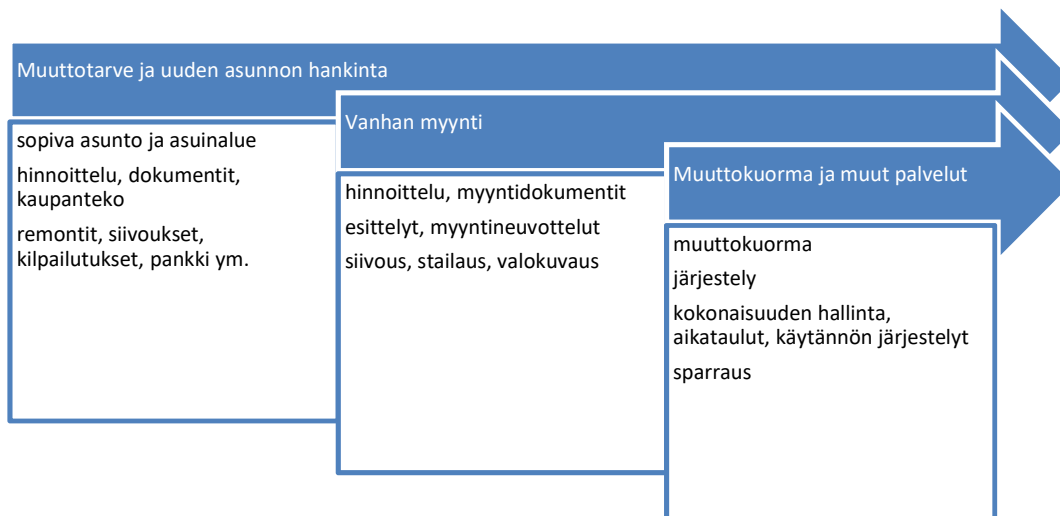
”Puolueeton Personal Shopper-tyyppinen jolla olisi joku vastuu ja johon voi luottaa. Vähän kuin se sukulainen, jota yleensä käyttää näissä. Kertoo, mitä pitää varoa, mikä on hyvä, mitä pitää ottaa huomioon. Konsultti.” (nainen, 36, Vantaa)

”Saitti, josta saisi infoa, selkeät hinnat ja palvelupaketit.” (nainen, 37, Helsinki)

”Kaupanteon kanssa olisi kaivannut tukea, siinä oli epävarma olo. Juuri siinä kaupantekohetkellä.” (mies, 32, Espoo)

”Remonttiin olisi myös hyvä saada apua jos ei pysty tekemään itse. Mutta taas pitäisi tuntea joku.. jos saisi kilpailutukseen apua tai jos joku jolla on kontaktit, tarjoaisi/suosittelisi remonttifirmaa joka olisi hyvä, ehkä saisi sen näyttämään että pystyy saamana 20 % jopa alennusta hinnasta, käyttäisin ehdottomasti osana palvelua. Sellainen hinta ja paketti, ettei edes joutuisi miettimään, kannattaisiko kuitenkin itse vertailla hintoja.” (nainen, 32, Espoo)

Kysyttäessä, olisiko haastateltu valmis maksamaan tällaisesta palvelusta, vastasivat kaikki apua toivoneet myöntävästi. Maksuhalukkuutta ei kuitenkaan tässä tutkimuksessa tarkemmin tutkittu.

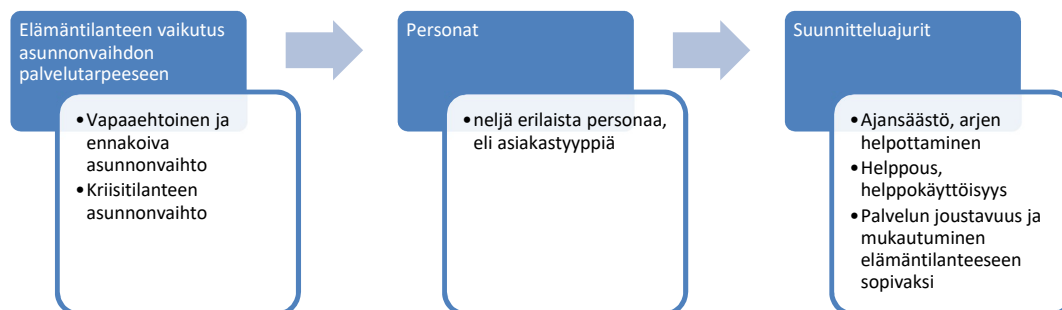


Kuvio 33: Esimerkkejä haastatteluista ja workshopista nousseista vastauksista asunnonvaihtoprosessin eri vaiheiden palvelutarpeisiin ja -toiveisiin liittyen

5 Toiveita asunnonvaihtoon liittyvistä palveluista

Tässä luvussa pyritään rakentamaan asiakasymmärrystä uudenlaisen asunnonvaihtopalvelun hahmottelua varten ja samalla vastaamaan toiseen tutkimuskysymykseen: Millaista asunnonvaihdon toivottaisiin olevan. Asiakasymmärrys perustuu edellisessä luvussa esiteltyihin haastatteluvastauksiin.

Ensin esitellään aineistosta löydettyä kaksi erilaista asunnonvaihtoon vaikuttavaa elämäntilannetta: vapaaehtoinen ja ennakoiva asunnonvaihto sekä kriisitilanteen asunnonvaihto. Elämäntilanteiden mukaisen jaon perusteella on myös rakennettu neljä persoonaa kuvaamaan neljää erilaista asiakastyyppeä. Kerätyn asiakasymmärryksen perusteella tämän luvun lopussa eritellään keskeisiksi nousseet palvelun ominaisuudet eli suunnitteluajurit.

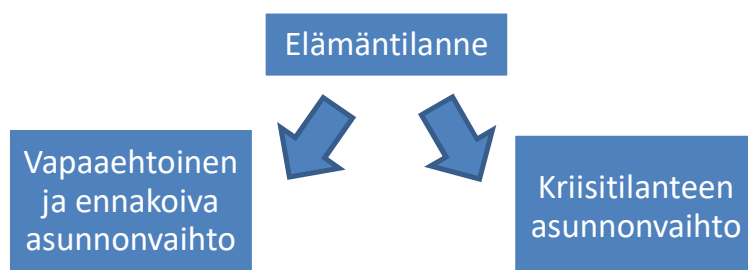


Kuvio 34: Tämän luvun eteneminen: elämäntilanne, personat ja suunnitteluajurit

5.1 Elämäntilanteen vaikutus asunnonvaihtoon

Aineistosta ja kirjoittajan kiinteistönvälittäjänä hankkiman kokemuksen perusteella toiveet palveluiden suhteen voivat muuttua merkittävästi eri elämänvaiheissa. Sama henkilö tai esimerkiksi pariskunta saattaa kokea asunnonvaihdon hyvin eri tavalla eri elämäntilanteissa, esimerkiksi: pariskuntana, lapsiperheenä, eläkeläisinä, leskinä tai eronneina.

Asunnonvaihtotilanteet voidaan tämän perusteella jakaa kahteen erilaiseen tilanteeseen: vapaaehtoiseen ja ennakoivaan sekä kriisitilanteen asunnonvaihtoihin.



Kuvio 35: Kaksi erilaista asunnonvaihtoa elämäntilanteen mukaan

Monet haastatellut totesivat, että toisenlaisessa elämäntilanteessa he olisivat ehkä toimineet toisin. Esimerkiksi työssäkäyvät pienten lasten vanhemmat olivat halukkaita ulkoistamaan ainakin osan asunnonvaihtoon liittyvistä töistä. Samat haastatellut kuitenkin saattoivat todeta, että toisenlaisessa elämänvaiheessa, kuten silloin kun olivat vielä vain kahdestaan, he eivät olisi olleet valmiita maksamaan yhtään ylimääräistä. Tällöin he luultavasti olisivat koettaneet ensin hoitaa asunnonvaihtonsa itse tai kilpailuttaneet palveluita tarvittavilta osin. ”Ennen lapsia olisi voitu hoitaa kaikki itse.” (nainen, 36, Espoo)

Toisaalta esiin nousivat tilanteet, joissa ihminen on juuri asunnonvaihdon hetkellä estynyt itse hoitamaan kaikkia prosessiin liittyviä asioita. Näitä tilanteita voivat olla sairaus, henkilökohtaisen elämän kriisit (muuttaminen ulkomaille, avioero, läheisen kuolema, sairaus). Yllättävissä tilanteissa oltaisiin haastatteluvastausten perusteella halukkaita käyttämään laajempaakin palvelukokonaisuutta kuin vain kiinteistönvälitys, ja näissä tilanteissa korostui palvelun helppous ja luotettavuus. Asunnonvaihdon syyt ja aikataulu vaikuttivat haastatteluiden perusteella myös pitkälti siihen, miten asunnonvaihto haluttaisiin hoitaa.

Niille haastatelluille, joille koti oli lähinnä paikka säilyttää tavaroita ja käydä nukkumassa, asunnonvaihtoprosessiin ei juuri tuntunut liittyvän tunteita, eikä esimerkiksi kiinteistönvälittäjän persoonalla tai sillä, tuliko välittäjän kanssa hyvin juttuun, vaikuttanut olevan niin suurta merkitystä. Näiden haastateltujen tarinoissa korostuivat prosessin vaivattomuus ja nopeus.

Vapaaehtoinen ja ennakoiva asunnonvaihto	Kriisitilanteen asunnonvaihto
esim. yhteenmuutto, perheenisäys, lähestyivät remontit, vaihtelunhalu	esim. puolison kuolema, yllättävät talousvaikeudet, nopea ulkomaille muutto
halutaan ja voidaan hoitaa asioita itse, palveluita aikaa kilpailuttaa ja harkita	palveluiden tarve suurempaa
palveluiden käyttöhalu yleensä sama kuin normaalisti arjessa	ei välttämättä kykene hoitamaan kaikkia niitä asioita itse, jotka yleensä hoitaisi

Kuvio 36: Vapaaehtoisen ja ennakoivan sekä kriisitilanteen asunnonvaihdon eroja

Seuraavassa alaluvussa näitä kahta eri asunnonvaihtotilannetta tarkastellaan lähemmin.

5.1.1 Vapaaehtoinen ja ennakoiva asunnonvaihto

Esimerkkinä vapaaehtoisesta ja ennakoivasta asunnonvaihdosta on yhteen muuttaminen. Tällöin usein ratkaisua voidaan miettiä pidempään, mutta toisaalta muuttamisessa nähdään myös haasteita, kuten intressien yhteensovittaminen, mahdollisten nykyisten asuntojen myynti tai vuokraus sekä epävarmuus siitä, onko muutto oikea ratkaisu.

”Kun hain itelleni poikamiesboksia, oli erilaiset hakukriteerit. Silloin mietin sijaintia ja suunnilleen millanen sisältä. Nyt oon vaativampi siitä mitä on, ei vain mennä ja osteta vaan molemmilla, puolisollla ja mulla, on vähän eri hakukriteerit.” (mies, 40, Vantaa)

Koska yhteen muuttaminen koetaan positiivisena, asunnonvaihtoon ollaan valmiita käyttämään aikaa ja omaa panostusta. Kun asuntoa ollaan vaihtamassa (tai esimerkiksi haetaan ensiasuntoa) väljemmällä aikataululla ja pitkälti ”fiilistellen”, sähköisten palveluiden selkeys ja informatii-

visuus korostuvat. Kun ei vielä olla tosiaikeissa, ei mielellään haluta olla yhteydessä henkilökohtaisesti vielä kehenkään, vaan palvelutarjontaa ja asunnonvaihtoprosessia tutkitaan varovaisemmin ja itsenäisesti juuri netissä.

Haastateltujen joukossa ei ollut henkilöitä joiden edellinen muutto olisi ollut kriisitilanteen muutto, vaan tarinoiden perusteella kaikki kuvasivat edellistä muuttoaan vapaaehtoisena. Joissain vastauksissa tuli ilmi huoli omasta ja yleisestä taloudellisesta tilanteesta, ja asunnonvaihtoon oli olemassa jonkinlainen paine. Kuitenkin esimerkiksi taloyhtiön remonttien lähestymisestä johtuvat asunnonvaihdon suunnittelut koettiin järkevänä ennakkointina, eikä ainakaan kertomuksista noussut esiin erityistä kiirettä tai pakkoa. Yhdellä haastatelluista taloyhtiössä oli lähivuosina alkamassa suuria ja kalliita remontteja ja samanaikaisesti vastaajan lapset alkoivat olla sen ikäisiä, että he pian muuttaisivat pois kotoa. Tässä tilanteessa vastaaja koki hyväksi ennakoita ja vaihtaa asumiskustannuksiltaan edullisempaan kotiin hyvissä ajoin, jotta kohonneet kustannukset eivät pääsisi yllättämään.

Kiireen aiheuttama paniikinomainen tunne nousi esiin joistain vastaksista, mutta haastatelluilla tämä kiire johtui joko siitä, että oma asunto oli jo myyty eikä uutta oltu vielä löydetty tai uudesta haluttiin tehdä kaupat mutta oma edellinen asunto oli vielä myymättä. Näitä tilanteita ei tässä opinnäytetyössä kuitenkaan käsitetä ”kriisitilanteen asunnonvaihtoina”, sillä tilanne on ollut tiedossa ja on osaltaan itse aiheutettu ja kuuluu asuntokauppaan.

Vastakohtana ennakoivalle ja vapaaehtoiselle asunnonvaihdolle on asunnonvaihto kriisitilanteessa. Sitä tarkastellaan lähemmin seuraavassa alaluvussa.

5.1.2 Kriisitilanteen asunnonvaihto

Haastatteluaineistossa ei ollut yhtään niin sanottua kriisitilanteen muuttoa. Kuitenkin haastatellut nostivat esiin tilanteita, joissa asunnonvaihto voisi olla muuta kuin vapaaehtoinen. Lisäksi kiinteistönvälittäjänä työskennellessä kirjoittaja kohtasi tilanteita, joissa yllättävän elämäntilanteen muutoksen (esimerkiksi puolison kuolema, työttömyys, avioero, sairastuminen) vuoksi asiakas joutui ehkä vasten tahtoaan myymään pikaisesti asuntonsa ja löytämään uuden.

Mikäli kyseessä on esimerkiksi ulkomaille muutto, asunnonvaihtoon ei välttämättä ole mahdollisuuksia käyttää kaikkea sitä aikaa mitä toisenlaisessa tilanteessa ehkä olisi.

Vaikka haastatellut eivät tällä hetkellä kokeneet olevansa elämässään missään erityisessä kriisissä ja siksi asuntoa vaihtamassa, nousivat keskusteluissa kuitenkin esiin mahdolliset tai koetut

kriisitilanteet. Useat haastatelluista käyttivät ”mutta jos olisin vaikka juuri eronnut tai sairas-tunut...”-tyyppisiä lauseenaloituksia kertoessaan nykytilanteestaan ja tämänhetkisistä toiveis-taan asunnonvaihtopalvelulle.

5.2 Persoonat

Tehtyjen haastattelujen ja niistä saatujen vastausten teemoittelun avulla voidaan laatia per-sonia, eli erilaisia tyyppisiä käyttäjiä, jotka edustavat laajempia käyttäjäryhmiä. Näistä käyt-täjäryhmistä nousevat esiin tietyt yhtäläisyydet, jotka huomattiin vaikuttavan palvelutarpeisiin ja palveluihin liittyviin toiveisiin. Tätä opinnäytetyötä varten haastatellut ihmiset edustivat melko suppeaa ikäryhmää (noin 30-50 vuotta) sekä maantieteellisesti vain pääkaupunkiseutua. Kuitenkin tämänkin ryhmän sisältä voitiin löytää neljä asunnonvaihtajatyyppeä, joiden arkea on liitteenä olevissa persoona-kuvauksissa esitelty tarkemmin. Persoonat perustuvat edellä esitel-tyyn jaotteluun vapaaehtoinen ja ennakoiva sekä kriisitilanteen asunnonvaihto.

Kriisitilanteen asunnonvaihdossa asiakas ei välttämättä pysty toimimaan samoin kuin toimisi normaalioloissa. Tällöin esimerkiksi se miten on normaalisti arjessa tottunut käyttämään pal-veluita tai miten normaalioloissa suhtautuu palveluiden käyttämiseen asunnonvaihdossa eivät välttämättä kerro siitä, miten halukas olisi yllättävässä kriisitilanteessa käyttämään kokonais-valtaista asunnonvaihtopalvelua.

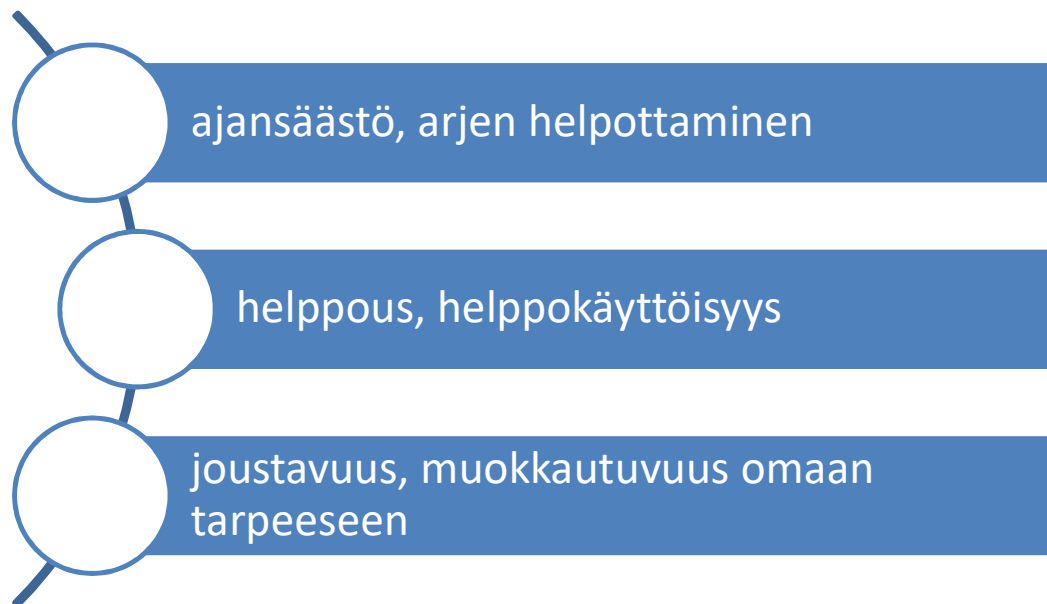
Persoonat kuvattu Liitteissä.

5.3 Suunnitteluajurit

Design driverit ovat suunnitteluajureita, jotka auttavat suunnittelijoita löytämään asiakkaan kannalta tärkeimpiä kohtia suunniteltavassa palvelussa. (Tuulaniemi 2011) Erittelemällä tämän opinnäytetyön haastatteluista ja workshopista saadut vastaukset teemoittain sekä analysoi-malla niistä saatuja vastauksia, voidaan löytää joukko ominaisuuksia, jotka toistuiivat haasta-teltavien vastauksissa. Ne kertovat toiveista, joita haastatelluilla oli uudenlaista asunnonvaih-topalvelua kohtaan.

”Haluaisimme helppoutta, ettei itse tarvitsisi miettiä onko nyt kaikki hoidossa.”

”Ostopäätöksen haluaisi sitten tehdä ihmisen kanssa. Pohjatyön voi tehdä itse, mutta varmistus henkilökohtaisesti. Jos on hintavampi ostos, haluaa henkilökohtaisempaa palvelua.”



Kuvio 37: Suunnitteluajurit

Ajansäästö ja arjen helpottaminen oli monille haastateluille merkittävä syy ulkoistaa osia asunnonvaihdosta. Uuden asunnon etsiminen nousi esiin haastatteluissa aikaa vievänä osana asunnonvaihtoa. Se koettiin usein raskaaksi mikäli uusi asunto ei tahtonut löytyä heti. Haastatellut eivät kokeneet, että kiinteistönvälittäjät olisivat kiinnostuneita panostamaan uuden asunnon löytämiseen. Kaksi haastateltua kuitenkin totesi, että heidän asuntonsa myynyt välittäjä auttoi myös uuden asunnon papereihin tutustumisessa ja tämä koettiin erityisen hyväksi palveluksi.

”En halua tehdä näyttöjä itse. Mutta näyttösiivouksesta olisin valmis todellakin maksamaan!! Voimme olla vaikka koko päivän pois. Stressaavin asia myynnissä!! Myös järjestelypalvelu kiinnostaisi uudessa asunnossa.”

Helppous nousi esiin niissä tarinoissa, missä toivottiin kokonaisuuksia, joissa ei tarvitsisi erikseen kilpailuttaa eri palveluita. Helppokäyttöisyydellä viitattiin esimerkiksi nettisivuihin ja tavoitettavuuteen. Helppokäyttöisyyttä pidettiin jopa itsestäänselvänä osana sähköistä palvelua ja palvelun käyttämisen edellytyksenä. Palveluiden helppo saavutettavuus koettiin tärkeäksi. Mikäli asiakas tekisi osan esimerkiksi asunnon myyntiprosessista itse, tulisi tilauksen tekeminen ja yhteydenpito olla helppoa.

Helppous korostui myös workshopissa, kun osallistujia pyydettiin kuvaamaan Alias-korteilla edellistä muuttoa sekä unelmien muuttoa. Edellistä asunnonvaihtoa kuvaaviin tarinoihin liittyi paljon liikkuvia osia, kaaosta, väsymystä ja fyysistä raskautta. Seuraavaa, unelmien muuttoa kuvaavissa korteissa taas kuvien määrä väheni oleellisesti ja pöydälle jätetyt kuvat olivat iloisia kuvia.

Lämpö (aurion kuva), kodikkuus (omakotitalokuva, kukkaset), helppous (avain, sateenkaari) ja iloiset ihmiset korostuivat näissä tarinoissa. Lisäksi joitakin yksittäisiä tavaroita nostettiin symboloimaan nimenomaan helppoa muuttoa. Yksi osallistuja valitsi kuvan hienosta peilistä kuvaamaan sitä, että hän haluaa itse stailata asunnon, muttei tehdä muuta itse.



Kuvio 38: Alias-korteilla esitetty edellinen asunnonvaihtokokemus (yläkuva) ja unelmien asunnonvaihto (alakuva)

Myös pelkkä kiire, kuten esimerkiksi yllättävä ulkomaankomennus lapsiperheessä, saattaa aiheuttaa tilanteen, jossa asunnonvaihtoa hoitavat aikuiset eivät pysty hoitamaan asunnonvaihtoa samalla tavalla kuin tekisivät tilanteessa, jossa asunnonvaihto on vapaaehtoista ja ennakkoivaa ja koko asunnonvaihtoprosessi kiirettömämpää.

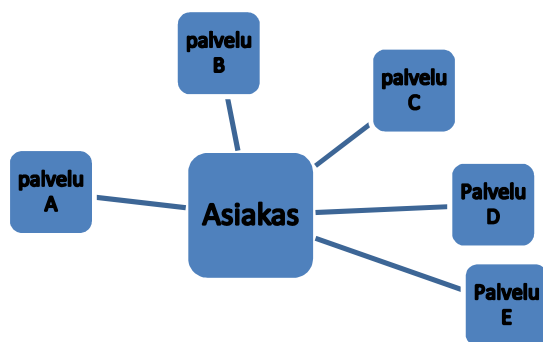
”Expat-toiminnot, voisi ajatella muuttoa laajemmin, erityisesti lapsiperheille haastavaa kun on kyseessä suuri elämänmuutos, expat-tyyppinen palvelu olisi hyvä. Sellainen kotouttamispalvelu: joku kartoittaisi palvelut uudella asuinalueella. Harrastukset, koulut, työmatkat...” (nainen 32, Espoo)

”Paketti, jossa pystyy räätälöimään itselle sopivan, vähän niinkun keräilisi ostoskoriin itselle sopivat palvelut!” (nainen, 36, Vantaa)

Personien ja suunnitteluajureiden avulla palvelua voidaan alkaa hahmotella. Seuraavassa luvussa esitellään yksi malli verkostossa toimivasta asunnonvaihtopalvelusta.

5.4 Asiakkaan rooli asunnonvaihdossa

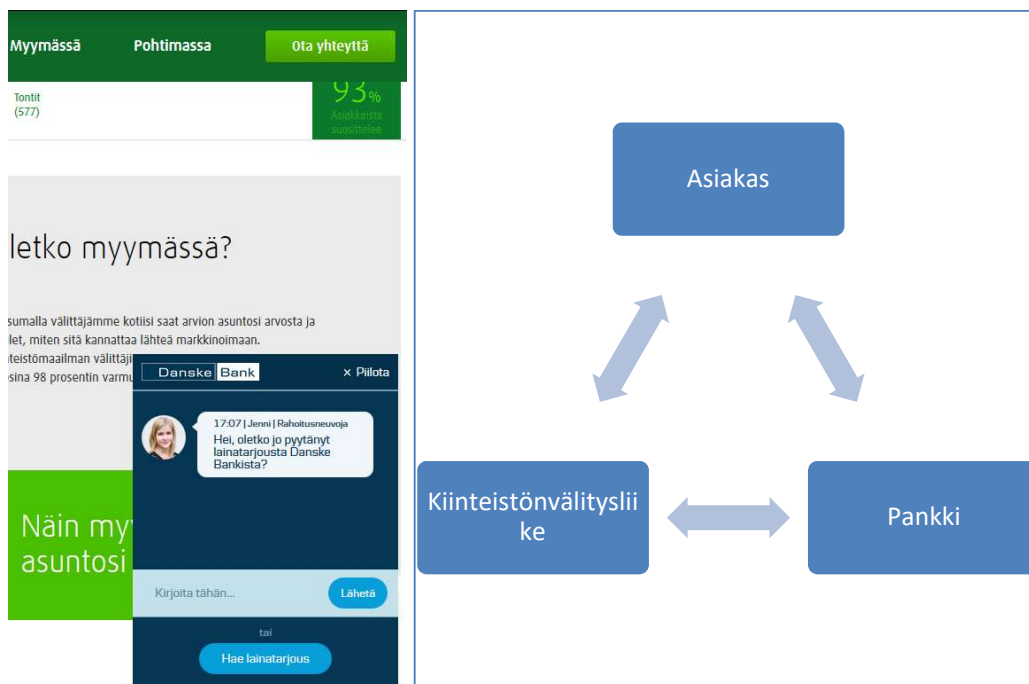
Haastatteluiden perusteella asiakkaan rooli tällä hetkellä asunnonvaihdossa on olla palveluiden käyttäjä. Asiakas ei ole mukana palvelun tuottamisessa eikä juurikaan toimi suoraan verkoston muiden osien, kuten toisten asiakkaiden tai muiden sidosryhmien kanssa. Palvelut virtaavat palveluntarjoajalta asiakkaalle ja asiakas maksaa palveluistaan palveluntuottajalle.



Kuvio 39: Malli, jossa asiakas hankkii asunnonvaihtoon liittyviä palveluita eri toimijoilta

Haastatteluissa nousi esiin pankkien ja kiinteistönvälitysliikkeiden yhteistyö. Esimerkiksi Danskebank omistaa Kiinteistömaailma-brändin ja yksittäiset kiinteistönvälitysliikkeet ovat yksityisiä

toimien franchising-periaatteella. (Kiinteistömaailma Oy 2017) Tällöin yhteistyö on luonnollista. Tällaisessakin yhteistyössä palvelutarjonta kuitenkin rajoittuu usein välitykseen ja pankkiasioihin, kuten tehdyistä haastatteluista voi havaita.



Kuvio 40: Vasemmalla kuva Kiinteistömaailman nettisivuilta (www.kiinteistomaailma.fi, 17.5.2017), jossa Danske Bankin chat-ikkuna aukeaa sivun alalaitaan. Oikealla esimerkki tiedonkulun nykytilasta asiakkaan, kiinteistönvälitysliikkeen ja pankin välillä

5.5 Hahmotelma uudenlaisesta asunnonvaihtopalvelusta

Tässä aluvussa vastataan kolmanteen tutkimuskysymykseen:

- Millainen palvelu vastaisi asiakkaiden toiveita.

Kysymykseen haettiin vastausta hahmottelemalla palvelua, joka vastaisi haastatteluiden perusteella esiin nousseita asiakstarpeita sekä vastaisi käynnissä olevaan palveluiden murroksen asettamiin haasteisiin. Hahmotellussa mallissa yksi kärkiyritys koordinoi palveluita asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Palvelun hahmotteluun vaikuttivat aikaisemmin tässä luvussa kuvatut toiveet asunnonvaihdon suhteen sekä eri elämäntilanteiden vaikutus palvelutarpeisiin.

Matti Kasson (2014) mukaan asunnonvaihdon tarve syntyy usein elämäntilanteen muutoksen seurauksena. Myös tämän opinnäytetyön haastatteluista nousi esiin elämäntilanteen vaikutus

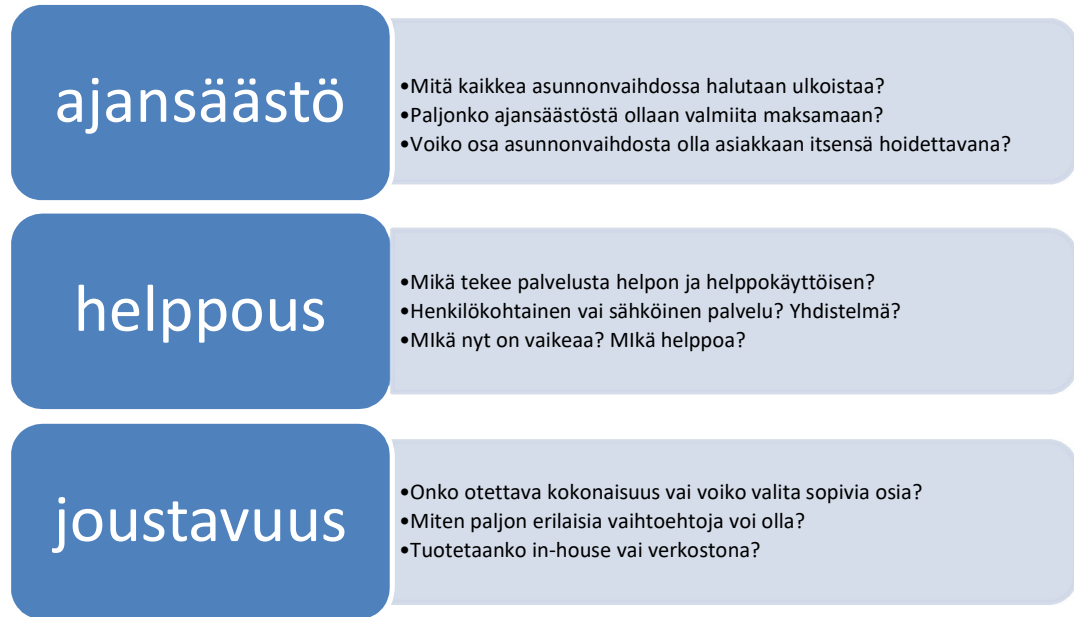
asunnonvaihtoon eli palveluiden tarve voi eri elämäntilanteessa poiketa ihmisten normaalin arjen palveluiden käyttötavoista. Esimerkiksi joku, joka normaalisti hoitaisi kaikki asunnovaihtoon liittyvät asiat itse (uuden asunnon etsimisestä muuttokuorman purkuun ja kodin remontointiin) saattaa yllättävässä tilanteessa (esimerkiksi puolison kuollessa) toimia täysin toisin. Suuri osa haastatelluista totesi, että he käyttävät tällä hetkellä vain vanhan asunnon myynnissä perinteistä asunnonvälityspalvelua ja muut osiot asunnonvaihdossa hoidetaan itse. Palveluita kaivataan mutta niiden tulee vastata asiakkaan sen hetkistä elämäntilannetta.



Kuvio 41: Esimerkkejä palvelutoiveista, jotka nousivat esiin haastatteluissa ja workshopissa

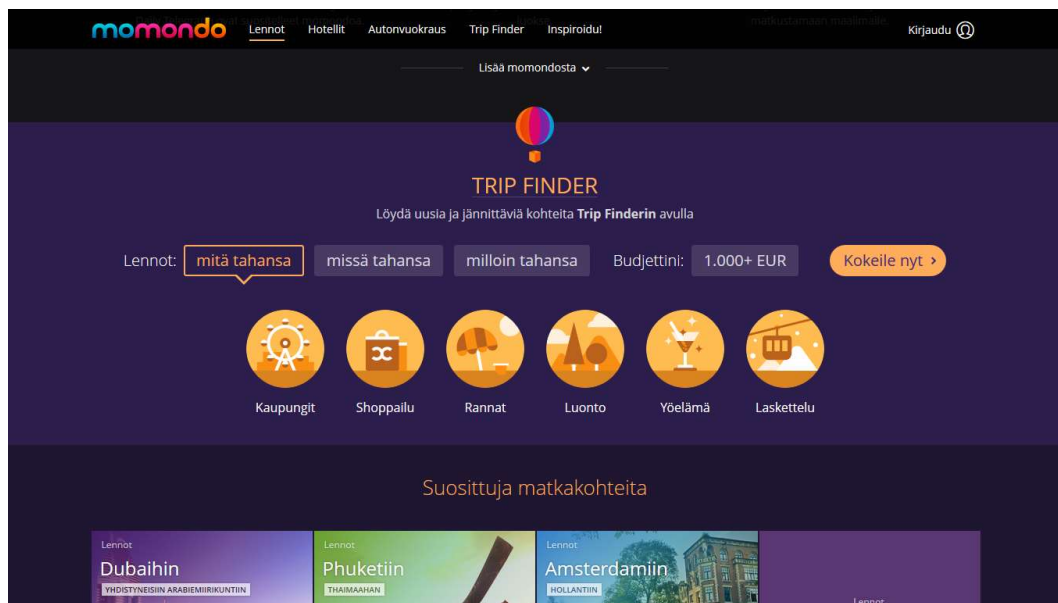
Ajansäästö, helppous ja joustavuus, olivat ominaisuuksia joita asunnonvaihtopalvelulta tämän opinnäytetyön haastatteluiden ja workshopista saatujen vastausten perusteella toivotaan. Nämä kolme ominaisuutta nostettiin suunnitteluajureiksi ohjaamaan palvelun hahmottelua. Ajansäästö, helppous ja joustavuus voisivat asunnonvaihtopalvelussa toteutua esimerkiksi siten, että yksi keskusyrityksenä toimiva yritys tarjoaisi laajaa palveluvalikoimaa, josta asiakas voisi valita haluamansa osat.

Alla olevassa kuvassa on joitakin ideoita siitä, miten aikaa säästävää, helppoa ja joustavaa palvelua voisi lähteä kehittämään eteenpäin.



Kuvio 42: Suunnitteluajurit ja esimerkkejä siitä, minkä kysymysten avulla niitä voisi lähteä kehittämään

Hahmotellussa mallissa asiakkaan haluamat palvelut koordinoitaisiin yhden yrityksen toimesta, mutta eri alojen osaajat toteuttaisivat ne. Palvelumalli on tuttu esimerkiksi matkailualalta, missä yhdestä osoitteesta voi ostaa pakettimatkan, joka sisältää esimerkiksi lennot, hotellit, ja kuljetukset, tai vaihtoehtoisesti koota kokonaisuuden hyvinkin pienistä osista: lennot, autovuokra majoitukset yms. Matkatoimisto tai matkailualan portaali hoitaa asiakkaiden ja palveluntuottajien kohtaamisen: markkinoinnin ja myymisen, muttei tuota palveluita, kuten lentoja tai majoitusta. Samankaltainen malli voisi kattaa laajasti asunnonvaihtoon liittyvien palveluiden tarjoamisen.



Kuvio 43: Kuvankaappaus momondo.fi-matkailusivustosta, jossa asiakas voi räätälöidä omia tarpeitaan vastaavan kokonaisuuden (Momondo 2017)

Joustoa voidaan aikaansaada sillä, että asiakas voi matkan varrella muokata tarjolla olevia palveluita ja tarvittaessa räätälöidä niitä itselleen sopiviksi ja maksaa vain saamastaan palvelusta. Joustavuus korostuu myös uudenaissa liiketoimintamalleissa, joissa yksilölliset kokemukset ja yhden asiakkaan segmentille tuotetut palvelut vaativat joustavuutta ja mahdollisuutta jatkuvaan innovointiin (Pralhad et al 2011). Ajansäästöä ja helppoutta voidaan lisätä selkeällä palvelulla sekä tarjoamalla asiakkaalle selvästi eri tilanteisiin sopivia valmiita kokonaisuuksia.

Alla hahmotelma siitä, miten matkailusivuston toimintaideaa voisi käyttää asunnonvaihtopalvelussa. Esimerkkikuvissa on kaksi vaihtoehtoa: joko kokonaispaketti jossa hintaan on sisällytetty kaikki tai palvelu, jossa asiakas valitsee haluamansa osat.

ASUNNONVAIHTOPALVELU X Palaa etusivulle

ALL INCLUSIVE

Rentoudusinä, me hoidamme asunnonvaihdon. Sinulle jää vain uuden kodin valitseminen, me hoidamme kaiken muun.

Palvelu sisältää:

- Uuden kodin haku [tarkempi kuvaus](#)
- Vanhan myynti [tarkempi kuvaus](#)
- Stailaus, järjestely [tarkempi kuvaus](#)
- Täysmuutto [tarkempi kuvaus](#)
- Siivoukset [tarkempi kuvaus](#)
- Tavarajärjestely [tarkempi kuvaus](#)
- Kilpailutukset [tarkempi kuvaus](#)

Hinta XXXX € (sis Alv) Tilaa

Note: A callout box points to the 'tarkempi kuvaus' link for 'Uuden kodin haku' with the text 'Tarkempi kuvaus pop-upina'.

Kuvio 44: Hahmotelma siitä, millainen palvelun nettisivu voisi esimerkiksi olla: All Inclusive-paketti

ASUNNONVAIHTOPALVELU X Palaa etusivulle

LEARN & SELL

Kaipaavat apua joihinkin asunnonvaihdon osiin. Tästä saat esim. siivouksen, stailauksen tai apua näyttöihin. Maksat vain siitä, mitä tarvitset!

Valitse näistä, mitä palveluita tarvitset. Voit tutustua jokaiseen osioon tarkemmin. Kun kokonaisuus on mieleisesi, valitse tilaa ja tee tilaus verkkokaupassamme. Voit aina tehdä lisätilauksia.

- Uuden etsintä (tarkempi kuvaus) 50€
- Myyntiapu (tarkempi kuvaus) 50€
- Stailaus (tarkempi kuvaus) 50€
- Valokuvaus (tarkempi kuvaus) 50€
- Muutto (tarkempi kuvaus) 50€
- Siivoukset (tarkempi kuvaus) 50€
- Tavaranjärjestely (tarkempi kuvaus) 50€

Hinta-laskuri Tilaa

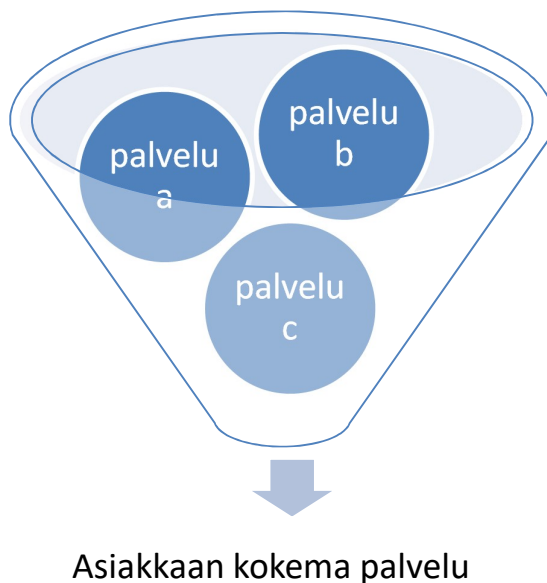
YHTEENSÄ _____ €

Note: A callout box points to the 'tarkempi kuvaus' link for 'Uuden etsintä' with the text 'Tarkempi kuvaus pop-upina'.

Kuvio 45: Hahmotelma siitä, millainen palvelun nettisivu voisi esimerkiksi olla: palvelu, jossa asiakas valitsee vain haluamansa palvelun osat

Tässä opinnäytetyössä vertailtiin lyhyesti Suomen ja Espanjan kiinteistönvälityksen eroja. Espanjassa kiinteistönvälittäjän palvelu kattaa lähtökohtaisesti laajasti asunnonvaihtoon liittyviä toimintoja: pelkän asunnon myymisen lisäksi hoidetaan mm. erilaisten juoksevien maksujen (esimerkiksi vastikkeet) maksuunpano (Haastattelu 2017). Vaikka Espanjan malli ei sellaisenaan

olisi sovellettavissa suomalaisen kiinteistönvälitystoimintaan, ajatellaan Espanjassa kiinteistönvälitys palveluna laajemmin kuin Suomessa. Espanjassa palvelut hoitaa sama välittäjä tai välitysliike. Tämän opinnäytetyön hahmotellussa palvelumallissa palveluiden tuottajat ovat eri toimijoita kuin kokonaisuutta tarjoava yritys.



Kuvio 46: Malli, jossa eri palvelut yhdistyvät asiakkaalle tarjottavaksi kokonaisuudeksi (Esim. Prahalad & Ramaswamy, 2004)

Palvelu voisi olla yhden keskusyrityksen koordinoima kokonaisuus, jossa asiakas kokisi saavansa asunnonvaihtoon liittyvät palvelut yhdestä paikasta. Asiakkaat voisivat myös olla osana tuottamassa arvoa palveluun (Benkler 2006) esimerkiksi jakamalla tietoa asuinalueista ja kokemuksista, kuten tämän opinnäytetyön haastatteluvastauksissa toivottiin. Tämä mahdollistaisi asiakkaille kokonaisvaltaisemman palvelukokemuksen, kun ammattilaisverkosto palvelisi kohdenneusti asiakkaan tarpeita. (Pralhad & Ramaswamy, 2004)



Kuvio 47: Verkosto, jossa tieto, osaaminen, kehitys ja asiakkuudet kulkevat keskusyrityksen ympärillä ja palveluntuottaja ja asiakas ovat osa verkostoa ja arvonluontia (Esim. Prahalad & Ramaswamy, 2004)

6 Yhteenveto ja johtopäätökset

Vanhan mallin kyseenalaistavat palvelut rikkovat rajoja (Kenney ja Zysman 2016) ja pakottavat perinteiset alat tarkastelemaan toimintatapojaan. Kiinteistöväilytykseen liittyy suuri määrä erilaisia palveluiden tuottajia, tuotteiden valmistajia ja asiantuntijoita (Kasso 2014) mutta alaan liittyvät liittyvät palvelut eivät tunnu tavoittavan asiakkaita asunnonvaihtotilanteissa.

Perustuen ajatukseen palvelutarpeiden pohjalta syntyvien eri osaamista tarjoavien palveluntuottajien ketjuista (Hakanen et al. 2007), tämä opinnäytetyö tarkasteli asunnonvaihtoa laajempaa kokonaisuutena ja pohti monipuolisempia mahdollisuuksia asunnonvaihtopalveluille. Jotta uudenlaista palvelua voisi alkaa hahmotella, pyrki tämä opinnäytetyö ensin selvittämään, miten asiakkaat kokevat asunnonvaihdon nyt ja millaisia toiveita heillä asunnonvaihdon suhteen on. Se, mitä asiakas haluaa ja miten hän ajattelee (Prahalad ja Ramaswamy 2004) on keskeistä palvelun suunnittelulle.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat:

- Millaisia kokemuksia asunnonvaihdosta on?
- Millaista asunnonvaihdon toivottaisiin olevan?
- Millainen palvelu vastaisi asiakkaiden toiveita?

Kahteen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen haettiin vastauksia 11 avoimella haastattelulla, jotka järjestettiin syksyn 2015 ja syksyn 2016 aikana. Kaikilta haastatelluilta kysyttiin ainakin seuraavat kysymykset:

- Kuvaile edellinen asunnonvaihto ja miksi vaihdoitte asuntoa?
- Millainen olisi unelmiesi muutto?

Lisäksi marraskuussa 2015 järjestettiin workshop, johon osallistuneet kuusi henkilöä tekivät erilaisia palvelumuotoilusta tuttuja tehtäviä. Tehtävillä haettiin vastauksia samoihin kahteen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen.

Haastatteluilla ja workshopista kerätyn ja analysoidun aineiston perusteella aineistosta nousi esiin asunnonvaihdon kolme vaihetta, joihin palveluita kaivataan:

- Vanhan asunnon myyminen ja välittäjän käyttäminen
- Uuden asunnon löytäminen
- Muuttokuorma ja muut palvelut

Aineisto jaoteltiin näiden kolmen kokonaisuuden alle. Tutkimusaineiston sekä Matti Kasson (2014) perusteella tarpeet asunnonvaihdon palveluille määräytyvät pitkälti elämäntilanteen mukaan. Asunnonvaihto voi olla joko:

- vapaaehtoinen ja ennakoiva tai
- kriisitilanteen asunnonvaihto.

Tässä opinnäytetyössä esitellyt neljä persoonakuvausta perustuvat näihin kahteen elämäntilanteeseen sekä muuhun haastatteluista kerättyyn aineistoon. Personakuvausten on tarkoitus helpottaa erilaisten asiakkaiden ymmärtämistä ja palvelun kohdentamista heille sopivaksi. Persoonat on esitelty tarkemmin tämän opinnäytetyön liitteissä.

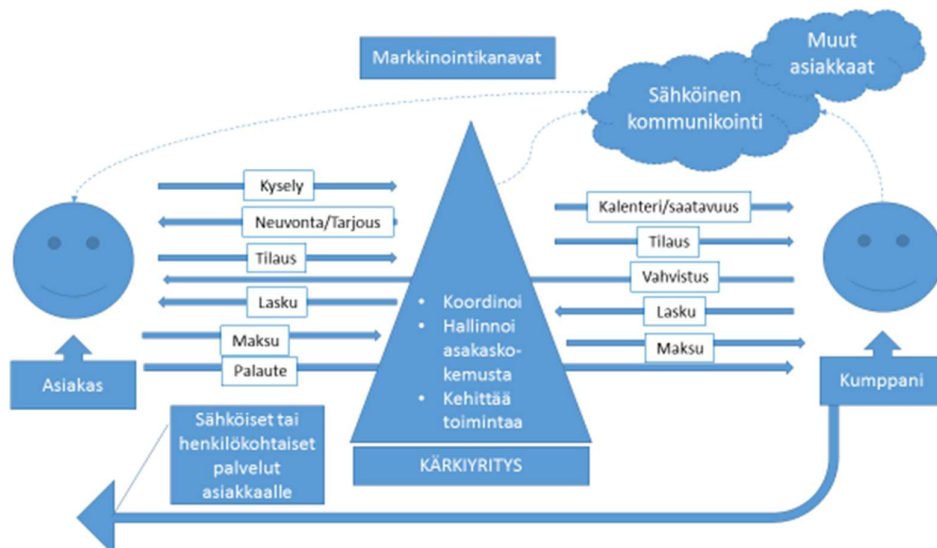
Haastatteluaineistossa toistuivat usein seuraavat palveluihin liittyvät toiveet ja ominaisuudet, jotka nostettiin hahmotteluun suunnitteluajureiksi:

- arjen helpottaminen, ajansäästö
- helppous, helppokäyttöisyys
- joustavuus ja mukautuminen elämäntilanteeseen

Matti Kasson kirjallisuudesta, eikä tällä hetkellä markkinoilla toimivien kiinteistönvälitysliikkeiden markkinoinnista välity sellainen ajattelu, että kiinteistönvälitystä tarkasteltaisiin laajempaan kokonaisuutena kuin vain asunnon markkinointi, myynti ja kaupanteko sekä niihin liittyvä välitön asiantuntemus. Sellaiset palvelut kuten siivous, ammattijärjestelijä, kilpailutuksessa tai lakiasioissa neuvominen tms. eivät näy kiinteistönvälitysliikkeiden markkinoinnissa tai kiinteistönvälitysalan kirjallisuudessa ja tutkimuksissa. Myöskään verkostomaiseen toimintamalliin tai ”coaching”-tyyppiseen toimintaan ei alan kirjallisuudessa (Matti Kasso, Kiinteistöalan keskusliitto, Kiinteistöalan kustannus yms.) tai alan toimijoiden markkinoinnissa viitata.

Vaikka Rinkinen et al. (2014) mukaan talouden toimintojen siirtyessä globaaleille alustoille, kilpailu siirtyy kansainvälisiin ekosysteemeihin, tulee kiinteistönvälitys paikallisen luonteensa vuoksi (asunnot sijaitsevat kiinteästi Suomessa) toimimaan ainakin osittain paikallisesti (esimerkiksi siivouksen toteutus). Näitä sekä paikallisia että mahdollisesti globaaleja palveluita kokoavat ja koordinoivat yritykset (Huhtala 2016) ovat linkkinä asiakkaan ja palveluntuottajien välillä. Palveluiden koordinointi ja muut tehtävät, jotka on mahdollista suorittaa netin välityksellä, voivat siirtyä asunnonvaihdossakin etätyönä tehtäväksi. Esimerkiksi kauppakirjan voi tarkastaa mistä päin maailmaa tahansa, pankit ja vakuutusyhtiöt voi kilpailuttaa muualta. Myös esimerkiksi asunnon esittelyvideot ja -tekstit voi tuottaa ulkomailla ja jopa muutto- ja remontti palveluiden tarjoajien verkostoa voi ylläpitää toiselta puolelta maailmaa.

Tämän opinnäytetyön ehdotus asiakasta elämäntilanteeseen sopivasti ja joustavasti palveleva asunnonvaihtopalvelu voisi olla yhden keskusyrityksen koordinoima palvelukokonaisuus, jossa asiakas kokisi saavansa asunnonvaihtoon liittyvät palvelut yhdestä paikasta. Asiakas voisi valita itselleen tarpeelliset palvelun osat. Keskusyritys vastasi asiakaskokemuksesta, palvelun kehittämisestä ja verkoston ylläpidosta. Palvelumallia voisi verrata esimerkiksi matkailusivustoon, josta asiakas saa itse valita lennot, hotellit ja muut palvelut tarpeensa mukaan ja palvelut kokoava yritys toimii asiakkaan ja palveluntuottajan kohtaamisen mahdollistavana markkinapaikkana.



Kuvio 48: Ehdotettu toimintamalli: Verkosto, jossa kärkiyritys hallinnoi palveluntarjoajien ja asiakkaiden verkostoa

Asiakkaan asioidessa yhden, palvelut kokoavan luotettavan kumppanin kanssa, hän ei joutuisi hakemaan palvelun osia eri paikoista ja kilpailuttamaan niitä itse. Asiakas tulisi mahdollisesti myös löytäneeksi uusia palveluita, joita hän ei ehkä ollut aikaisemmin ajatellut käyttävänsä. Tämä uusien palveluiden löytäminen hyödyttäisi palveluntuottajia, jotka saisivat tätä kautta uusia asiakkuuksia ja voisivat käyttää aikansa ydinosaamisensa (Hakanen;Heinonen ja Sipilä 2007) myymiseen asiakashankinnan sijasta. Lisäksi osaaminen ja tieto lisääntyisivät avoimessa asiantuntijaverkostossa (Pralhad ja Ramaswamy 2004).

Joustavuutta voisi tuoda esimerkiksi ottamalla mallia nykyisistä matkailupalveluista, joissa asiakas voi tarpeensa ja tilanteensa mukaan valita niitä palveluita mitä sillä hetkellä haluaa ja tarvitsee. Matkatoimisto toimii keskusyrityksenä, joka tuo asiakkaalle tarjolle palveluita. Osa palveluista on valmiiksi niputettuja ja osan asiakas voi rakentaa halunsa mukaan. Asunnonvaihdossa alustana voisi olla sivusto, mistä asiakas pääsisi tutustumaan palveluvalikoimaan ja valitsemaan itselleen sopivat palikat. Asiakas asioi pääasiassa tämän keskusyrityksen kanssa, mutta tieto ja asiakkuudet liikkuvat verkostoissa niin, että tarvittaessa muutkin palvelussa mukana olevat voivat olla toisiinsa yhteydessä.

Asunnonvaihtopalvelun suunnittelu tarjoaa mahdollisuuden koota suuri määrä palveluita asiakkaalle helposti löydettäväksi. Suunnittelun tulee lähteä asiakkaan tarpeista. Koska kokonaisuuden tuottavat useat eri toimijat, jää kokonaisuutta koordinoivalle yritykselle verkoston ylläpito,

kehittäminen ja asiakaskokemuksesta huolehtiminen. Palvelumuotoilu tarjoaa erinomaisen lähestymistavan asunnonvaihtoon liittyvien palveluiden uudelleenlaiselle tarkastelulle sekä työkalut uudelleenlaisen asunnonvaihtopalvelun asiakaslähtöiselle kehittämiselle.

6.1 Opinnäytetyöprosessin reflektointi

Tämä opinnäyttyö oli lähes kaksi vuotta kestänyt projekti, joka alkoi palvelumuotoiluopintojen herättämistä ajatuksista liittyen palveluiden murookseen. Kokemus työskentelystä kiinteistönvälittäjänä oli herättänyt kysymyksiä asiakkaiden tarpeiden ja palveluiden kohtaamisen haasteista. Palvelumuotoilu antoi työkalut asian tarkastelemiselle uudesta näkökulmasta.

Tämän opinnäytetyön teki haastavaksi aikaisemman tutkimuksen vähyys sekä aiheen epätarkka määrittely. Erityisesti ongelman määrittelyn epäselvyys alussa hankaloitti työn tekemistä. Jatkossa tulisi malttaa vastaavissa töissä pistää tutkimukselliset vaatimukset oman innostukseksi edelle ja tehdä pohjatyo huolellisemmin.

Kirjoittajana pidän tätä opinnäytetyötä enemminkin keskustelunavauksena kuin suoraan työelämään hyödynnettävänä tutkimuksena. Uudenlainen näkökulma totuttuihin toimintatapoihin on palvelumuotoilulle ominaista ja tässä mielessä työ heikkouksistaan huolimatta vastaa muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun tapaan tarkastella ongelmia.

Verkostossa toimiva palvelumalli vaatii toimiakseen paljon erilaista osaamista ja toivonkin, että asunnonvaihtopalvelun tutkiminen uudesta näkökulmasta avaa mahdollisuuksia uudenlaisen palvelun kehittymiselle ja jatkotutkimukselle.

Jälkikäteen ajateltuna tämä opinnäytetyö olisi pitänyt alusta asti rajata tarkemmin ja tutkimuskysymykset olisi pitänyt laatia huolellisemmin. Lisäksi haastatteluiden olisi pitänyt olla tavoitteellisempia, jotta tämä opinnäytetyö olisi paremmin vastannut sille asetettuja akateemisia tavoitteita.

Sana ”opinnäytetyö” mielestäni viittaa siihen, että oppilas näkee vaivaa osoittaakseen oppineensa opiskelemaansa alaa. Tässä mielessä koen onnistuneeni, sillä palvelumuotoiluopinnoista saamillani teorialla ja työkaluilla olen pystynyt avaamaan keskustelua uudesta palvelumallista, jolle vaikuttaa asiakkailla olevan tarvetta.

Koska tätä opinnäytetyötä ei tehty yhteistyönä minkään yrityksen kanssa, se ei ole suoraan hyödynnettävä eikä työelämäyhteistyö toteudu välittömästi työn valmistuttua. Toivon kuitenkin, että tämän opinnäytetyön hyödyt tulevat esiin myöhemmin ja että voin jatkaa aiheeseen perehtymistä ja olla mukana palvelukulttuurin kehittämistä.

6.2 Ehdotukset jatkotutkimukselle

Tämä opinnäytetyö keräsi ja analysoi pienen asiakasjoukon ajatuksia asunnonvaihtoon liittyen. Tämän tutkimuksen pohjalta voi kuitenkin nähdä nykyisen tarjonnan ja asiakkaiden palveluhalujen ja -tarpeiden välillä olevan kuilun. Tämän kuilun täyttäminen uudella palvelulla olisi luonteva jatkotutkimus tälle opinnäytetyölle. Lisäksi tulisi perehtyä ansaintamalleihin ja alan kilpailutilanteeseen.

Tämän tutkimuksen ja tätä tutkimusta tukeneen, palveluiden murrokseen liittyvän kirjallisuuden perusteella perusteella asiakkaat hakevat säästöjä, helppoutta ja joustavuutta. Näiden ominaisuuksien ympärille voisi lähteä kehittämään palvelua, joka huomio eri elämäntilanteet ja käyttää tehokkaasti hyväksi nykyteknologian tuomia toimintamahdollisuuksia, kuten alustataloutta ja avointa dataa. Verkostossa toimivan palvelun mahdollisuuksia voisi selvittää eteenpäin, sillä asunnonvaihtoon liittyvien alojen pienillä toimijoilla olisi varmasti kiinnostusta yhteistyöhön.

Lisäksi voisi tarkastella sitä, kenen olisi luontevaa toimia niin sanottuna keskusyrityksenä. Tulisiko välitysliikkeiden laajentaa vai kaventaa nykyistä työnkuvaansa? Tutkia voisi, tulisiko kiinteistönvälityksen alana ottaa hallintaansa alusta, toimia keskusyrityksenä vai tuleeko välitystyöstä yksi osa uutta, laajaa kokonaisuutta, joka palvelee asiakasta kokonaisvaltaisemmin.

Lähteet

Airisto (toim.), 2016. Onko Suomi jäämässä alustatalouden junasta? Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 19/2016.

Alasuutari, P., 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. neljäs uudistettu painos toim. Tampere. Vastapaino.

Benkler, Y., 2006. The Wealth of Networks. How Social Production Transforms Markets and Freedom. Ensimmäinen painos toim. New Haven and London. Yale University Press.

Brown, T., 2009. Change by design. how design thinking can transform organizations and inspire innovation. New York. HarperCollins Publishers.

Evans, D. S. & Schmalensee, R., 2016. Why Winner-Takes-All Thinking Doesn't Apply to the Platform Economy. Harvard Business Review, Issue May 4.

Grönroos, C., 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Juva. WS Bookwell Oy.

Guðjónsdóttir, R., 2010. Personas and Scenarios in Use. Stockholm. Kungliga Tekniska högskolan.

Helsingin Sanomat, 19.7.2016. 1 300 ihmistä työllistävä Anttila meni konkurssiin - tavaratalot jatkavat toistaiseksi toimintaansa. Helsingin Sanomat. 2016.

Hakanen, M., Heinonen, U. & Sipilä, P., 2007. Verkostojen strategiat - Menesty yhteistyössä. Helsinki. Edita Prima Oy.

Jakonen, M. & Silvasti, T., 2015. Talouden uudet muodot. Riika. Into kustannus.

Kalliomäki, A., 2014. Tarinallistaminen - Palvelukokemuksen punainen lanka. Viro. Talentum Media Oy.

Kasso, M., 2008. Igglo, taivas kattona. Talentum Media Oy.

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

Kenney, M. & Zysman, J., 2015. Choosing a Future in the Platform Economy. the Implications and Consequences of Digital Platforms. Amelia Island, Florida, Kauffman Foundation New Entrepreneurial Growth Conference.

Kenney, M. & Zysman, J., 2016. The Rise of the Platform Economy. Issues in Science and Technology.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P., 2013. Tutki ja kirjoita. Porvoo. Bookwell Oy.

Huhtala, T., 2016. Korkeakoulujen on pakko uudistua. Helsingin Sanomat, 9.9.2016

Hunter, M., 2014. What is Design and why it matters, Design Council.

Hyysalo, S., 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Helsinki. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 97.

Lockwood, T., 2010. Design Thinking - Integrating Innovation, Customer Experience, and Brand Value. New York. Allworth Press.

Lusch, R. Vargo. S., 2014. Service-Dominant-Logic. Premises, Perspectives, Possibilities. Cambridge. Cambridge University Press.

Miettinen, S., 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J., 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

Polaine, A., Lavrans, L. & Reason, B., 2013. Service Design - from Insoght to Implemantation. New York. Rosenfeld Media Ltd.

Prahalad, C. K. & Krishnan, M. S., 2011. Innovaation uusi aika. Helsinki. Tietosanoma Oy.

Prahalad & Ramaswamy, 2004. The future of competition. the co-creating of unique value with customers. Harvard Business School Press.

Rauhala, M. & Vikström, T., 2014. Storytelling työkaluna- Vaikuta tarinoilla bisneksessä. Viro. Talentum Media Oy.

Rinkinen, S. & Harmaakorpi, V., 2014. Ekosysteemit - ekosysteeminäkökulma innovaatiopolitiikkaan. Tekes.

Tuulaniemi, J., 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna. Talentum.

Valtioneuvosto. Onko Suomi jäämässä alustatalouden junasta? Valtioneuvosto, 2016.

Sähköiset lähteet:

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetietokanta www.theseus.fi. 2017. Viitattu 27.1.2017.

Accenture. 2016. "Platform Economy. Technology-driven business model innovation from the outside in." https://www.accenture.com/fr-fr/_acnmedia/PDF-2/Accenture-Platform-Economy-Technology-Vision-2016-france.pdf Tulostettu 15.8.2016.

Espoon kaupunki. Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Viitattu 6.9.2016.
http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf

Isotalus, Päivi. Kauppalehti, mielipidekirjoitus. "Alustatalous murtaa perinteiset työsuhteet." 29. 8 2016. <http://app.kauppalehti.fi/uutiset/alustatalous-murtaa-perinteiset-tyosuhteet/6XiM6iGt/uusimmat>. Viitattu 4.9.2016

Kiinteistöalan koulutuskeskus. Suomalaisen kiinteistövalittajien työ on vaativaa ja kiireistä - mutta samalla entistä mielekkäämpää. 2017.
<http://www.kiinko.fi/ajankohtaista/uutiset/suomalaisen-kiinteistovalittajien-tyo-on-vaativaa-ja-kiireista-mutta-samalla-entista-mielekkaampaa>. Viitattu 15.5.2017.

Kiinteistöalan kustannus Oy. <https://www.kiinkust.fi/> Viitattu 5.5.2017.

Kiinteistömaailma Oy. Kiinteistömaailma lyhyesti. <https://www.kiinteistomaailma.fi/lyhyesti> Viitattu 28. 1. 2017.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Kilpailu- ja kuluttajavirasto Tietoa ja Ohjeita. 2014.
<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/asuntokauppa/> Viitattu 6.4.2017.

Kuhanen-Asikainen-Kanerva. <http://www.kak-laki.fi/fi/etusivu/> Viitattu 18.5.2017

–. Tietoa ja ohjeita - välittäjän palvelut asuntokaupassa. 13.5.2014.

<http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/asuntokauppa/kiinteistonvalitys/>.

Koti Auringossa. Koti Auringossa. <http://www.koti-auringossa.com/kiinteistonvalittaja-espanjassa-ja-asiantuntijoiden-valinta/> (viitattu 6.4.2017).

Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä. 15.12.2000/1074.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20001074>. Viitattu 15.5.2017

Lego. LEGO® SERIOUS PLAY®. Viitattu 5.9.2016.

<http://www.lego.com/fi-fi/seriousplay/the-method>.

Momondo. www.momondo.fi. Viitattu 17.5.2017

MTV3. "Helsingin Sanomat ostaa igglon". <http://www.mtv.fi/uutiset/talous/artikkeli/helsingin-sanomat-ostaa-igglon/2105108> Viitattu 18.5.2017.

Stucklin, Mark. Spanish Property Insight. 2016.

<http://www.spanishpropertyinsight.com/buying-property-in-spain/real-estate-agents/types/>
Viitattu 7. lokakuu 2016.

Valtioneuvosto. Kilpailukyky sopimus sai nimet alleen. Viitattu 14.6.2016.

http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/kilpailukyky_sopimus_sai_nimet_allen.

Yle Puhe. "Robotin kasvattaja voi olla tulevaisuuden ammatti - kone ei voi korvata vuorovaikutusta ja välittämistä."

http://yle.fi/uutiset/robotin_kasvattaja_voi_olla_tulevaisuuden_ammatti__kone_ei_voi_korvata_vuorovaikutusta_ja_valittamista/9162591. Yle uutiset. Viitattu 13.9.2016.

Yle Uutiset. Yle Uutiset. 14.. syyskuu 2016.

http://yle.fi/uutiset/kansainvalinen_muotoilulehti_hehkuttaa_helsinki_on_maailman_kolman_neksi_paras_kaupunki_asua_vuonna_2016/9165700.

Opinnäytetyöt ja haastattelut:

Kokkonen, Merja. ”Asunnonvaihtoprosessin kuvaus ja kehittäminen, Case. Lahden Talot Oy.”
Lahden ammattikorkeakoulu, 2010.

Pitkään Espanjan Aurinkorannikolla välitystyötä tehnyt suomalainen kiinteistönvälittäjä.
Haastattelu 28.3.2017. Sähköposti ja WhatsApp.

Kuviot

Kuvio 1: Asiakas ja erilaiset asunnonvaihtoon liittyvät palvelut ovat tällä hetkellä irrallisina	8
Kuvio 2: Tämän kehitystyön alussa pohditut vaihtoehtoiset palvelumallit	8
Kuvio 3: Uuden asunnon etsimisen prosessi Kasson (2014) mukaan (Kasso, 2014, s. 137)	13
Kuvio 4: Tämän opinnäytetyön määritelmä siitä, mitä palveluita asunnonvaihtoon voi liittyä	14
Kuvio 5: Kuvankaappaukset 17.5.2017 neljän suuren Suomessa toimivan kiinteistönvälitysliikkeen nettisivujen etusivuista, joissa korostetaan kiinteistönvälityksen ammattitaitoa, asunnon myynnin tehokkuutta ja asunnon etsimistä	16
Kuvio 6: Eroja Suomen ja Espanjan kiinteistönvälityksen välillä	20
Kuvio 7: Teollinen aikakausi ja digitaalinen aikakausi (Accenture 2016) Mukailtu	21
Kuvio 8: Perinteinen arvoketjumalli ja alustatalouden malli (Accenture 2016)	24
Kuvio 9: Kuva: Asunnonvaihdon kokemusten ja unelmien asunnonvaihdon väliin jäävä tila	26
Kuvio 10: Opinnäytetyöprosessi	27
Kuvio 11: Mihin tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksillä pyritään	27
Kuvio 12: Tutkimuskysymykset ja käytetyt lähteet	29
Kuvio 13: Opinnäytetyön vaiheet, miksi ja miten mitään tehtiin	30
Kuvio 14: Opinnäytetyön vaiheet	31
Kuvio 15: Kehitystyön eteneminen, työvaiheet	33
Kuvio 16: Miten esitetyt kysymykset liittyvät tutkimuskysymyksiin	34
Kuvio 17: Haastatteluun osallistuneet: nimikirjaimet, sukupuoli, ikä, perhekoko ja asuinkunta	35
Kuvio 18: Workshoppiin osallistujat, sukupuoli, ikä, perhekoko ja asuinkunta	36
Kuvio 19: Lego Serious Play-tehtävä	36
Kuvio 20: Alias-korteilla kuvattava unelmien muutto	37
Kuvio 21: Mindmap ja monopoly-rahast, ryhmä 1 ja Ryhmä 2	38
Kuvio 22: Mukailtu palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheet (Miettinen (toim.), 2011, 35)	40
Kuvio 23 Design Councilin Double Diamond-malli (Hunter, 2014)	41
Kuvio 24: Tämän opinnäytetyön Tuplatimantti-mallin mukainen eteneminen. Mukailtu (Hunter 2014)	41
Kuvio 25: Tulosten esittelyn eteneminen tutkimuskysymysten ja niihin liittyvien haastattelukysymysten mukaan sekä mihin ongelmaan mikäkin tutkimuskysymys vastaa	44
Kuvio 26: Esimerkki haastatteluvastauksen luokittelusta tutkimuskysymyksen ja luokittelun alaotsikon alle	44
Kuvio 27: Mihin tutkimuskysymykseen mikäkin haastattelukysymys vastaa	45
Kuvio 28: Kuva: Miten kerrottu kokemus kytkeytyi tutkimuskysymyksiin ja minkä otsikoiden alle se laitettiin	47
Kuvio 29: Kuvankaappaus Excel-taulukosta, jossa haastatteluvastauksia on ryhmitelty teemoitain. Kuvassa Exceliin poimittuja vastauksia, joissa haastateltavat kertovat ajatuksiaan laajemman asunnonvaihtopalvelun hinnoittelusta ja siitä, mitä asunnonvaihtoon	48
Kuvio 30: Workshop, osallistuja V oli tyytyväinen edelliseen muuttoonsa ja kuvasi siistin kodin, jonka ikkunalla on kukkia	55
Kuvio 31: Kuvio 22: Workshop, Lego-rakennelma, osallistuja M, muuton ajan ulkomaille	55
Kuvio 32: Alias-kortit, millainen edellinen asunnonvaihto oli ja mitä toivoisit seuraavalt aasunnonvaihdolta, ryhmä 1	57
Kuvio 33: Esimerkkejä haastatteluista ja workshopista nousseista vastauksista asunnonvaihtoprosessin eri vaiheiden palvelutarpeisiin ja -toiveisiin liittyen	62
Kuvio 34: Tämän luvun eteneminen: elämäntilanne, personat ja suunnitteluajurit	63
Kuvio 35: Kaksi erilaista asunnonvaihtoa elämäntilanteen mukaan	63
Kuvio 36: Vapaaehtoisen ja ennakoivan sekä kriisitilanteen asunnonvaihdon eroja	64
Kuvio 37: Suunnitteluajurit	67
Kuvio 38: Alias-korteilla esitetty edellinen asunnonvaihtokokemus (yläkuva) ja unelmien asunnonvaihto (alakuva)	68
Kuvio 39: Malli, jossa asiakas hankkii asunnonvaihtoon liittyviä palveluita eri toimijoilta	69
Kuvio 40: Vasemmalla kuva Kiinteistömaailman nettisivuilta (www.kiinteistomaailma.fi, 17.5.2017), jossa Danske Bankin chat-ikkuna aukeaa sivun alalaitaan. Oikealla esimerkki tiedonkulun nykytilasta asiakkaan, kiinteistönvälitysliikkeen ja pankin välillä	70
Kuvio 41: Esimerkkejä palvelutoiveista, jotka nousivat esiin haastatteluissa ja workshopissa	71

Kuvio 42: Suunnitteluajurit ja esimerkkejä siitä, minkä kysymysten avulla niitä voisi lähteä kehittämään	72
Kuvio 43: Kuvankaappaus momondo.fi-matkailusivustosta, jossa asiakas voi räätälöidä omia tarpeitaan vastaavan kokonaisuuden (Momondo 2017).....	73
Kuvio 44: Malli, jossa eri palvelut yhdistyvät asiakkaalle tarjottavaksi kokonaisuudeksi (Esim. Prahalad & Ramaswamy, 2004)	75
Kuvio 45: Ehdotettu toimintamalli: Verkosto, jossa kärkiyritys hallinnoi palveluntarjoajien ja asiakkaiden verkostoa.....	79
Kuvio 46: Verkosto, jossa tieto, osaaminen, kehitys ja asiakkuudet kulkevat keskusyrityksen ympärillä ja palveluntuottaja ja asiakas ovat osa verkostoa ja arvonluontia (Esim. Prahalad & Ramaswamy, 2004)	76
Kuvio 47: Hahmotelma siitä, millainen palvelun nettisivu voisi esimerkiksi olla: All Inclusive-paketti	74
Kuvio 48: Hahmotelma siitä, millainen palvelun nettisivu voisi esimerkiksi olla: palvelu, jossa asiakas valitsee vain haluamansa palvelun osat.....	74

Liitteet



Anni & Marko, 35

Kuva: Pixabay

VAPAAEHTOINEN JA ENNAKOIVA ASUNNONVAIHTO

Tilanne. muuttamassa yhteen erillisistä omistusasunnoista. Pohditaan uutta asuinalueita, nykyisten asunnon vuokrausta tai myyntiä, asunnon koko ja asuinalue haussa. Ei kiire.

Asumismuoto. 1-2 h omistusasunnot kerrostaloissa, ei lemmikkejä, ei pihaa, ei lapsia, Markolla auto

Työ. tietoliikenneasiantuntija (Anni), tuotepäällikkö (Marko)

Harrastukset. vaellus, savenvalanta ja käsityöt, uinti (Anni); sähly, pokeri, maastopyöräily (Marko)

Tietokoneen käyttö. päivittäistä, erittäin hyvä osaaminen, yhteydenpito ystäviin paljon sähköisesti

Palveluiden käyttö arjessa. palveluita käytetään paljon. taksi, julkinen liikenne, take-out ravintolat, kahvilat, verkkokaupat (vaatteet, harrastusvälineet, matkat), personal trainer, lifecoach, kirjasto, urheilupaikat, hieronta, kampaaja, työterveyshuolto, palveluita käytetään pitkälti mukavuuden ja vähäisen vapaa-ajan vuoksi, valmiita ostamaan palveluita ulkopuolisilta, hintatietoisia ja kilpailuttavat, ystävien suosituksilla merkitystä. Uutta kokeillaan herkästi, halu pysyä ilmiöissä mukana.

Suhtautuminen kotiin ja asunnonvaihtoon. käytännöllinen, kotona ei kauheasti ehditä viettää aikaa, elämä kodin ulkopuolella, kodin tulee olla toimiva, samoin arjen.

Vaatimukset uudelle kodille. palveluiden ja julkisen liikenteen pitää olla lähellä (mieluiten juna), työhuone, parveke, ei isoja remontteja tulossa, kahvila ja take-out ruokapaikka pitää löytyä naapurustosta.



Niina & Jari 33 sekä Martta, Lauri, Venla ja Musti

Kuva: Pixabay

KRIISITILANTEEN ASUNNONVAIHTO

Tilanne. Perheen sairastapauksen vuoksi tarve muuttaa pikaisesti takaisin kaupunkiin kerrostaloon, työmatkojen ja lastenhoidon helpottumisen vuoksi. Eletään kiireisiä ruuhkavuosia, jossa pyritään karsimaan kaikki ylimääräinen ja asunnonvaihtoonkin halutaan apua. Toisen vanhemman sairastuminen hankaloittaa tilannetta. Talous on tiukoilla.

Asumismuoto. omakotitalo, 3 lasta, pieni koira, 2 autoa

Työ. asiakaspäällikkö (Niina, osa-aikatyössä), tutkija (Jari)

Harrastukset. kuoro, pihatyöt (Niina), moottoripyörät, kalastus, kielitieteet (Jari)

Tietokoneen käyttö. Niina käyttää arjessa jatkuvasti verkkokauppaa, somea ja kirjoittaa blogia; Jari käyttää työssään mutta välttää koneen käyttöä vapaa-ajalla, isommat lapset pelaavat ja somettavat

Palveluiden käyttö arjessa. nettiostokset, kauppakassi-palvelulla ruokaostokset, luomu-ruokapiiritilaukset, julkiset palvelut (lapset), kerhot, ravintola, kauneudenhoito, hieronta, teatteri, kirjasto, naapuri tekee lumityöt ja ajaa nurmikon korvausta vastaan, lastenhoitopalvelu, kotimyynti, sisustussuunnittelu

Suhtautuminen kotiin ja asunnonvaihtoon. Kotiin suhtaudutaan lämmöllä mutta arki ja sen toimivuus ratkaisevat. Muutto on ollut jo jonkin aikaa tiedossa mutta nyt nuorin menee kouluun. Muutto koetaan stressaavana, etsimiseen ei olisi aikaa mutta taloudelliset rajoitteet ohjaavat päätöksiä ja pakottavat miettimään kustannuksia tarkasti. Uusille ideoille ja palveluille ollaan erittäin avoimia ja ostetaan jos vain voidaan. Vaihdamataloutta pidetään yhtenä vaihtoehtona palveluiden hankkimisessa.



Maria, 45

Kuva: Pixabay

VAPAAEHTOINEN JA ENNAKOIVA ASUNNONVAIHTO

Tilanne. Miettiä yhtiön remonttien alta muualle muuttamista, luultavasti hiukan pienempään, otettava huomioon lasten koulut, asumiskulut, asunnon koko ja sijainti, haluaa käyttää välittäjää vanhan myynnissä, uuden etsiminen ja irtautuminen vanhasta ahdistaa

Asumismuoto. rivitalo 4 h, pieni piha, oma auto, lapsia 2, eronnut, kissa

Työ. itsenäinen hyvinvointialan konsultti, liikKuvio työ

Harrastukset. työ vie suuren osan ajasta, ystävien ja lasten kanssa oleminen, liikunta, jatko-opiskelu Tietokoneen käyttö. osa työasioista koneella (hallinnolliset tehtävät, yhteydenpito asiakkaisiin ja tuttuihin), vapaa-ajalla vähäistä, mieluummin ihmisten kanssa kasvokkain ja aktiivista tekemistä vapaa-ajalla

Palveluiden käyttö arjessa. liikuntapalvelut, lapset käyttävät julkisia palveluita, einekset arjessa, isoissa asioissa kuten asunnonvaihto käytetään välittäjää, ulkopuolista apua arjen asioihin, remonteihin ym. apu löytyy yleensä tuttavapiiristä. Uutuuksia kokeillaan mikäli esimerkiksi taloudellinen etu on nähtävissä. Trendeistä ollaan tietoisia, mutta ne eivät ohjaa kulutusta. Ylimääräisistä ei mielellään makseta palveluista.

Suhtautuminen kotiin ja asunnonvaihtoon. asuntoon liittyy tunteita, asuminen ja lasten arki sovitettava, mietittävä lähivuosien tilannetta kun lapset muuttavat kotoa, remonteja vältetään.



John, 29

Kuva: Pixabay

ENNAKOIVA-/KRIISITILANTEEN ASUNNONVAIHTO

Tilanne. Saanut työpaikan ulkomailta, työt alkavat pian ja Suomen asunto on saatava myydyksi tai vuokratuksi. Miettiä myymisen ja vuokraamisen vaihtoehtoja, ei aikaa hoitaa asioita itse, olisi valmis ulkoistamaan kaiken asunnonvaihtoon liittyvän täällä päässä jos sopiva ja järkevän hintainen palvelu löytyy, muualla kiire.

Asumismuoto. kerrostalo, 3 h, auto, sinkku, ei lapsia

Työ. projektipäällikkö, suuren osan ajasta matkoilla

Harrastukset. triathlon, elokuvat, pelit, autot

Tietokoneen käyttö. työ pitkälti koneella, vapaa-ajalla pelaa, ei kovin paljon nettiostoksia tai somea

Palveluiden käyttö arjessa. kuntosali, ravintolat, baarit, einekset, pikaruoka, urheiluhallit, taksi, polkupyörän korjauspalvelu, hieroja, parturi, fysioterapeutti, osteopaatti, hinta ja tottumukset ratkaisevat palveluissa, uutta ei helposti kokeilla paitsi kavereiden suosittamana

Suhtautuminen kotiin ja asunnonvaihtoon. Koti on lähinnä nukkumiseen ja tavaroiden säilytykseen. Ei tunnesidettä mutta pitää olla käytännöllinen ja parkkipaikka sekä mielellään autotalli pitäisi olla. Hyvien yhteyksien päässä autoilijalle, eli valtateille ja lentokentälle pitäisi olla mahdollisimman nopea matka. Samoin työpaikalle ja keskustaan pitää päästä suhteellisen nopeasti.