



# Asuntoa etsimässä - tutkimus tulevaisuuden asumisesta

Tiina Kostamo, Hannu Nurmi

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Asuntoa etsimässä - tutkimus tulevaisuuden asumisesta

Tiina Kostamo, Hannu Nurmi

Tradenomi, Liiketalous

Opinnäytetyö

Marraskuu, 2023

Tiina Kostamo, Hannu Nurmi

**Asuntoa etsimässä - tutkimus tulevaisuuden asumisesta**

Vuosi

2023

Sivumäärä

84

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi kiinteistönvälitysyritys Huoneistokeskus Oy, joka halusi kartoittaa millaisia odotuksia asunnon vaihtoa seuraavan viiden vuoden aikana suunnittelevilla henkilöillä on. Aihetta tarkasteltiin erityisesti kestävän kehityksen näkökulmasta. Tutkimustulosten perusteella yritykselle tuotettiin raportti, joka sisälsi tutkimuksen tulokset, kehitysehdotukset, asiakasprofiilit ja parannellun asiakaspolun. Yrityksen sisäiseen käyttöön tarkoitettu raportti valottaa kestävän asumisen merkitystä asuntomarkkinoilla ja tarjoaa käytännön ratkaisuja, joilla Huoneistokeskus voi vastata asiakkaidensa muuttuviin tarpeisiin.

Tutkimuksessa hyödynnettiin sekä laadullisia että määrällisiä tutkimusmenetelmiä. Internetissä tehty kysely antoi laajempaa tietoa asunnon vaihtoa suunnittelevien odotuksista, ja haastattelut toivat syvempää ymmärrystä yksilöiden motiiveista. Palvelumuotoilun menetelmiä hyödynnettiin asiakasprofiilien ja parannellun asiakaspolun luomiseksi. Tutkimuksessa analysoitiin myös kuluttajakäyttäytymistä ja nykyisiä ja tulevia asuntomarkkinoihin vaikuttavia megatrendejä.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että kestävä kehitys on jossain määrin tärkeää asunnonostajille. Vaikka ympäristöystävälliset ratkaisut eivät ole etusijalla asuntoa valitessa, energiatehokkuus ja ekologisuus ovat monille jossain määrin merkityksellisiä. Lisäksi tutkimus osoittaa, että asunnonostajat arvostavat kiinteistönvälittäjän kykyä tarjota perustietoa energiatehokkuudesta ja ympäristöystävällisistä ratkaisuista.

**Laurea University of Applied Sciences**  
Degree Programme in Business Administration  
Bachelor of Business Administration

**Abstract**

Tiina Kostamo; Hannu Nurmi

**Looking for a home - a study on future housing**

Year	2023	Pages	84
------	------	-------	----

---

This thesis project was commissioned by the real estate company Huoneistokeskus Oy, which wanted to find out what expectations people who were planning to switch homes in the next five years had. The topic was examined from the point of view of sustainable development. Based on the results of the study, a report was produced for the company, which presents the results of the survey, suggestions for development, customer profiles and an improved customer journey. The report, which was intended for internal use within the company, sheds light on the importance of sustainable housing in the housing market and offers practical solutions to help Huoneistokeskus meet the evolving needs of its customers.

Both qualitative and quantitative research methods were used in the project. An online survey provided a broader insight into the expectations of those considering a change of home, while interviews provided a deeper understanding of individuals' motivations. Service design methods were used to create customer personas and an improved customer journey. The study also analysed consumer behaviour and current and future megatrends affecting the housing market.

The results of the study showed that sustainability is to some extent important for homebuyers. Although environmentally friendly solutions are not a priority when choosing a home, energy efficiency and ecological solutions are of some importance to many. The survey also shows that home buyers value the ability of the real estate agent to provide basic information on energy efficient and environmentally friendly solutions.

Keywords: research, real estate, service design, survey, sustainability

1	Johdanto.....	6
2	Kestävä kehitys ja asuminen.....	7
2.1	Rakennetun ympäristön kestävyys.....	8
2.2	Kestävän kehityksen tavoitteet asumisen näkökulmasta.....	8
2.2.1	Edullista ja puhdasta energiaa.....	9
2.2.2	Kestävät kaupungit ja yhteisöt.....	10
2.2.3	Vastuullista kuluttamista.....	10
2.3	Megatrendit asumisessa ja rakennetussa ympäristössä.....	11
2.4	Ekologinen asuminen.....	13
3	Benchmarking.....	15
4	Kuluttajakäyttäytyminen.....	17
4.1	Kestävät valinnat kuluttamisessa.....	19
5	Tutkimus.....	21
5.1	Tutkimusongelma.....	21
5.2	Tutkimusmenetelmät.....	21
5.3	Kyselylomake.....	22
5.4	Kyselyn tulokset.....	24
5.4.1	Perustiedot.....	24
5.4.2	Asumisen ekologisuus.....	28
5.4.3	Kiinteistönvälitys.....	30
5.4.4	Yhteenveto.....	33
5.5	Tutkimushaastattelu.....	34
5.6	Haastatteluiden tulokset.....	35
6	Palvelumuotoilu.....	39
6.1	Tutkimusseinä.....	39
6.2	Asiakaspersoonat.....	41
6.3	Asiakaspolku.....	45
7	Kehitysehdotukset.....	48
7.1	Verkkosivujen päivitys.....	48
7.2	Sisällöntuotanto.....	50
7.3	Sovellus.....	52
8	Johtopäätökset.....	53
	Lähteet.....	54
	Kuviot.....	58
	Taulukot.....	58
	Liitteet.....	59

## 1 Johdanto

Kestävä elämäntapa on ajankohtainen aihe nykymaailmassa, kun väestö jatkaa kasvuaan ja ihmisen toiminnan vaikutukset ympäristöön tulevat yhä selvemmiksi. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tunnistaa uutta kotia etsivien ihmisten nykyiset ja tulevat toiveet kestävän asumisen suhteen ja antaa Huoneistokeskukselle näkemyksiä siitä, miten näihin toiveisiin ja odotuksiin voidaan vastata. Viime vuosina tietoisuus kestävän kehityksen tarpeesta asunomarkkinoilla on lisääntynyt. Monet etsivät nyt energiatehokkaita, vähäisiä ympäristövaikutuksia ja terveellistä elinympäristöä edistäviä koteja.

Opinnäytetyön toimeksiantaja Huoneistokeskus Oy on aloittanut toimintansa vuonna 1953, ja se on yksi Suomen vanhimmista kiinteistövälitysalan toimijoista. Yritys toimii 34 paikkakunnalla ympäri Suomea ja työllistää noin 300 henkilöä. Huoneistokeskus on ollut alan edelläkävijä Suomessa, tuoden maahan modernin kiinteistövälitystavan. Heidän tavoitteenaan on korkea asiakastyytyväisyys ja -lojaliteetti, ja heidän visioonsa ja arvoihinsa kuuluvat vahvasti yhteistyö, uudistuminen ja vastuullisuus. (Huoneistokeskus 2023.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa kestävään asumiseen liittyviä tarpeita, erityisesti ympäristönäkökulmasta. Huoneistokeskus halusi kartoittaa sekä nykyisten että potentiaalisten asiakkaiden toiveita ja tarpeita kestävän asumisen suhteen. Tämä tieto auttaisi heitä ymmärtämään paremmin eri asiakasryhmiensä odotuksia ja mahdollistaisi asiakaskokemuksen parantamisen.

Tässä opinnäytetyössä pyrittiin selvittämään kestävän kehityksen kontekstissa asunnon ostajille tärkeitä näkökulmia, mukaan lukien energiatehokkuus, uusiutuvien energialähteiden käyttö, veden säästö ja sisäilman laatu. Tutkimuksen keskiössä olivat kolme erilaista asiakasryhmää: ensiasunnon ostajat, lisätilaa tarvitsevat henkilöt ja ne, jotka etsivät pienempää asuntoa. Opinnäytetyössä ei tarkasteltu demografisia tekijöitä, kuten ikää, asuinpaikkaa tai tulotasoa. Sen sijaan keskityttiin pureutumaan syvemmin siihen, miten nämä erilaiset asiakasryhmät suhtautuvat kestävään asumiseen ja millaisia odotuksia heillä on tulevalta asunnoltaan.

Tutkimuksen tarkoituksena oli myös tunnistaa mahdollisia eroavaisuuksia näiden asiakasryhmien välillä. Pyrittiin selvittämään, ovatko ensiasunnon ostajien, lisätilaa tarvitsevien henkilöiden ja pienempää asuntoa etsivien näkemykset ja tarpeet tulevalta asunnolta erilaisia. Tämä tieto antoi mahdollisuuden muokata kehitysehdotuksia toimeksiantajalle ottaen huomioon näiden ryhmien yksilölliset tarpeet ja odotukset.

Opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät sisälsivät kyselyn, joka tehtiin potentiaalisille tai nykyisille asunnon ostajille. Kyselyn avulla kerättiin tietoa asunnonostajien odotuksista ja toiveista kestävän asumisen suhteen. Lisäksi pienemmän asunnonostajaryhmän edustajia haastateltiin laadullisen tiedon keräämiseksi. Näillä menetelmillä pyrittiin saavuttamaan kokonaisvaltainen käsitys aiheesta sekä määrällisestä että laadullisesta näkökulmasta. Tätä tavoitetta tuettiin palvelumuotoilun menetelmien avulla.

Tutkimustulosten perusteella kehitetyt asiakasprofiilit edustavat uutta kotia etsivien yksilöiden eri segmenttejä. Nämä henkilöt sisältävät yksityiskohtaista tietoa väestötiedoistaan, käyttäytymismalleistaan, kipupisteistään ja tavoitteistaan. Lisäksi asiakasprofiilien avulla luotiin paranneltu asiakaspolku, joka ottaa huomioon uutta kotia etsivien yksilöiden tarpeet ja odotukset.

## 2 Kestävä kehitys ja asuminen

”Kestävä kehitys tarkoittaa kehitystä, joka turvaa nykyisille ja tuleville sukupolville hyvät elämän mahdollisuudet.” (Suomen YK-liitto 2022.)

Kestävä kehitys ei ole uusi ajatus tai termi. Kestävä kehitys nostettiin poliittisesti tärkeäksi tavoitteeksi 1980-luvun lopulla, kun kestävän kehityksen määritelmää laajennettiin koskemaan myös taloudellista, kulttuurista sekä sosiaalista kehitystä, joka kuitenkin mahdollistaa tulevien sukupolvien kehityksen. Kestävän kehityksen kolme pääaluetta ovat ekologinen, taloudellinen sekä sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys. (Suomen YK-liitto 2022.)

Ekologinen kestävyys tarkoittaa ennen kaikkea ekosysteemien ja luonnon monimuotoisuuden säilyttämistä sekä luonnon kestokyvyn huomioimista taloudellisessa kehityksessä. Taloudellinen kestävyys tarkoittaa hyvää talouskasvua vaarantamatta luonnonvaroja, mutta ennen kaikkea tasapainoista kasvua velkaantumista sekä varantojen häviämistä vältellen. Kestävän talouden turvin taataan hyvinvointia myös tulevaisuuden haasteita ajatellen, kuten väestön ikääntymisen tuomia menoja ja yhteiskuntarakenteeseen tulevia muutoksia. (Ympäristöministeriö, 2022.)

Taloudellinen, sosiaalinen ja ekologinen kestävyys ovat toisistaan riippuvaisia. Kestävyystavoitteet on asetettava yhteensopiviksi, varmistamalla samalla mahdollisuus taloudelliseen kasvuun. Kehityksessä on tärkeää huomioida yhteiskunta kokonaisuutena, mutta myös osana globaalia taloutta. Ekologista kestävyttä edellyttävät teknologian uusiutuminen, investoinnit sekä innovaatiot ilmastonmuutoksen torjuntaan vaativat sekä talouden kasvua että kestävyttä, kun taas talouden perustana toimii ekologinen kestävyys, luonnonvarat sekä luonnon monimuotoisuus. (Valtioneuvosto, 2021).

## 2.1 Rakennetun ympäristön kestävyys

Kiinteistö- ja rakennusalaalla kestävyys on ekologisen, taloudellisen ja sosiaalisen kestävyuden tasapainottelua. Suomi on yksi edelläkävijämaista hiilineutraalissa rakennuttamisessa, ja muutosta kohti kestävää asumista ja rakentamista ajaa Suomessa valtion sitoumus olla hiilineutraali vuoteen 2035 mennessä. Asiaa edistää myös sitoumus, jonka mukaan kaiken uudisrakentamisen tulisi olla hiilineutraalia vuoteen 2035 mennessä (Ympäristöministeriö, 2022). Kiinteistöalalla vastuullisuuden pääpaino on ympäristönäkökulmissa, mutta yritysstrategioissa laajemman huomion saavat myös taloudellinen ja sosiaalinen vastuu. Rakennetun ympäristön merkittävyys on suuri koko yhteiskunnan tasolla ajatellen kestävä kehityksen edistämistä, sillä kokonaisuuteen voidaan laskea kuuluvaksi myös sitä tuottava ja ylläpitävä kiinteistö- ja rakennusala. (KTI Kiinteistötieto Oy, 2013).

Kestävyyskriisiin, toisin sanoen ilmastonmuutos, luonnonmonimuotoisuuden kato sekä ylikulutus, pyritään Suomessa puuttumaan kokonaisvaltaisesti, muun muassa rakentamisen hiilijalanjäljen pienentämällä, kiertotalouden edistämällä, lähes päästöttömällä sähkön- ja lämmön tuotannolla vuoden 2030 loppuun mennessä. Ympäristöministeriön tavoitteena on myös vuoden 2025 mennessä vahvistaa lainsäädäntö, joka ohjaa rakennuksen elinkaaren aikaista hiilijalanjälkeä. Säädännön tarkoituksena on vähentää rakentamisen, mutta ennen kaikkea rakennusmateriaalien hiilijalanjälkeä ja edistää asetettujen ilmastotavoitteiden toteutumista. (Ympäristöministeriö, 2022.) Suomessa säädökset ja lakiesitykset koskevat toistaiseksi vielä enimmäkseen uudisrakentamista, kun taas esimerkiksi Norjassa ja Englannissa ollaan erityisen kiinnostuneita jo rakennetun asuntokannan korjausmahdollisuuksista ja vaikutuksista hiilineutraaliuden tavoittelussa (Sustainable buildings market study, 2021).

Kiinteistö- ja rakennusalaalla muutos kohti kestävyyttä on jo näkyvässä, kun energiatehokkuuden parantamisen lisäksi tärkeiksi päämääriksi mielletään muun muassa elinkaariajattelu, kiertotalouden lisääminen sekä jätteiden vähentäminen ja -hallinta (Sustainable buildings market study, 2021).

Rakennetun ympäristön päästöjen vähentämisessä kaupungit ovat avainasemassa, mahdollisuuksia päästöjen vähentämiseen löytyy muun muassa kaupunkisuunnittelun, liikennejärjestelyiden ja uusiutuvien energialähteiden kautta. Lisäksi asuntojen käyttöiän lisäämiseen tulisi kiinnittää huomiota, joka saavutetaan laadukkaan ja muuntautuvan asuntokannan kautta. (Ympäristöministeriö, 2019.)

## 2.2 Kestävä kehityksen tavoitteet asumisen näkökulmasta

Vuonna 2016 määriteltiin globaalisti Kestävä kehityksen 17 tavoitetta (Sustainable Development Goals), joiden avulla toimintaohjelma Agenda 2030- käynnistettiin. Agenda 2030 on kestävä kehitystä edistämään luotu ohjelma vuosille 2016-2030. Ohjelma toimii mahdollistajana



talouskasvulle, joka on sosiaalisesti ja ekologisesti kestävä. Keskeisimpänä tavoitteena on äärimmäisen köyhyyden poistaminen, muina tärkeimpinä tavoitteina ovat kestävän kehityksen tavoittelemisen talouden, ihmisten hyvinvoinnin sekä ympäristön kannalta. (Ulkoministeriö, 2022.)



Kuvio 1: YK:n Kestävän kehityksen tavoitteet. (Suomen YK-liitto 2022.)

Asuminen ja rakennettu ympäristö ovat kestävän kehityksen tavoitteiden saavuttamisen kannalta tärkeässä roolissa, asumiseen liittyvät niin ekologiset, taloudelliset kuin sosiaaliset näkökulmat, puhumattakaan yksilötason päätöksistä esimerkiksi kuluttajakäyttäytymisen näkökulmasta. Asumiseen tiiviimmin liittyvät kestävän kehityksen tavoitteet ovat energiaa, kestäviä kaupunkeja sekä vastuullista kuluttamista käsittelevät tavoitteet, jotka linkittyvät kokonaisuutena toisiinsa. Alla kuvataan asumiseen liittyviä tavoitteita tarkemmin.

### 2.2.1 Edullista ja puhdasta energiaa

Kestävän kehityksen yhdennentoista tavoitteen tarkoituksena on pystyä tarjoamaan universaalisti mahdollisuus edullisiin, luotettaviin sekä moderneihin energia palveluihin sekä nostaa vuoteen 2030 mennessä uusiutuvan sähkön määrää, samoin kuin parantaa kansainvälistä yhteistyötä, jotta puhtaan energian tutkimus sekä teknologian kehittyminen voidaan taata. Tavoitteena on myös mahdollistaa investointi energian infrastruktuuriin sekä puhtaan energian tuotantoon. (Suomen YK-Liitto, 2022.)

Globaalisti 80 % energiasta tulee fossiilisista polttoaineista, jotta ilmastonmuutos voitaisiin torjua, täytyisi uusiutuvan energian määrän nousta prosentuaalisesti uusiutumattoman tilalle. Tärkeintä on pyrkiä energian tehokkaaseen eli säästävään käyttöön. (Suomen YK-Liitto, 2022.)

Suomessa asumisen ja rakennusten hiilijalanjäljen vähentämistä edistetään edelleen tuke-  
malla energiatehokkuusremontteja sekä lämmitystapamuutoksia nostamalla kotitalousvähen-  
nysten määrää. On myös selvitetty mahdollisuutta muihin kotitalousvähennyksiin koskien laa-  
jempaa määrää energiaremontteja. (Ympäristöministeriö, 2019.)

### 2.2.2 Kestävät kaupungit ja yhteisöt

Vuoteen 2030 mennessä arviolta 60 prosenttia maailman väestöstä asuu kaupungeissa. Kau-  
punkien ollessa tärkeitä taloudellisia keskittymiä, samanaikaisesti kaupungit tuottavat 70 pro-  
senttia hiilipäästöistä sekä käyttävät jopa 60 prosenttia luonnonresurseistamme. (Suomen  
YK-Liitto, 2022.) Ilmastopäästöistä merkittävä osa kaupungeissa aiheutuu energian tuotan-  
nosta ja kulutuksesta sekä liikenteestä, joihin on mahdollista vaikuttaa niin kaupunkien kuin  
päättäjänsäkin toimesta (Kuntaliitto, 2022). Kestävässä kaupunkikehityksessä älykäs teknolo-  
gia, kuten älykkäät energiaverkot, älyliikenne tai älykäs asuminen edesauttavat ekologisen  
kestävyyden lisäämistä. (Kataja, 2014.)

Kaupungeissa joukkoliikenne on yksi tärkeimmistä ilmastoratkaisuista ja kestävien liikkumista-  
pojen odotetaan yleistyvän kaupungistumisen myötä. Tulee kuitenkin huomioida, että vain  
suuri väestöpohja tekee ratkaisusta kannattavan. Suurissa kaupungeissa myös Suomessa pyri-  
tään vähentämään henkilöauton tarvetta tiiviin kaupunkirakenteen sekä toimivan joukkolii-  
kenteen turvin. (Kuntaliitto, 2023.)

Ratkaisevassa asemassa ovat siis kaupungit. Odotuksena onkin, että kaupunkiasuminen tulee  
tiiviytyä ja muuttumaan entistä yhteisöllisemmäksi. Pienissä asunnoissa tiiviimmin asumi-  
nen on ekologisempaa, ja uudenlainen yhteisöllisyys näkyy palveluiden sekä yhteisten kaupun-  
kitilojen käytön kasvuna. Vaikkakin viisaalla kaupunkisuunnittelulla tähdätään niin energiaa-  
sekä kuluja säästävään kestäväan asumiseen, nousee tärkeään rooliin myös ihmisten hyvin-  
vointia lisäävien sekä ympäristöä säästävien kulutustottumusten omaksuminen. (Nissinen,  
2015.)

### 2.2.3 Vastuullista kuluttamista

Kestävän kehityksen kahdennentoista tavoitteen päämääränä on varmistaa kulutus- ja tuotan-  
totapojen kestävyys. Globaali taloudellinen kehitys on viime vuosisadan aikana johtanut ym-  
päristön tilan huononemiseen, kun tuotanto ja kulutus ovat kasvaneet ympäristömme ja luon-  
nonvarojemme kustannuksella. Tavoitteen päämääränä on muun muassa varmistaa luonnonva-  
rojen kestävä ja tehokas käyttö, vähentää merkittävästi jätteiden syntymistä, mutta myös  
edesauttaa kestävä elämäntavan omaksumista yhteiskunnassa ja edesauttaa siirtymää kohti  
vähähiilistä ja vihreää taloutta. (Suomen YK-Liitto, 2022.)

### 2.3 Megatrendit asumisessa ja rakennetussa ympäristössä

Megatrendi voidaan kuvata laajaksi globaaliksi kehityssuunnaksi, joka koostuu useasta ilmiöstä. Megatrendien avulla pyritään hahmottelemaan tulevaisuutta suurissa linjoissa, vaikkakin nämä ilmiöt ja asiat ovat nähtävissä jo tässä hetkessä. Tarkempien trendien sekä heikkojen signaalien avulla megatrendejä voidaan tarkastella tarkemmin. Kuitenkin yksittäisiä trendejä tärkeämpää on kyky hahmottaa kokonaisuuksia sekä jännitteitä trendien välillä. Megatrendit ovat kriittinen osa tulevaisuuden pohdintaa, ja tämän rinnalle on noussut tulevaisuuskyvykkyyden ajatus, jolla tarkoitetaan yhteiskunnan tai yksilön kykyä kuvitella vaihtoehtoisia tulevaisuuksia, sekä kykyä toimia halutun tulevaisuuden eteen. (Dufva, 2020.)

Vaikkakin megatrendit ovat globaaleja kehityssuuntia, ovat ne silti osittain sidoksissa maantieteelliseen sijaintiin, ja joiden kulkuun vaikuttavat niin poliittiset kuin muut ennalta arvaamattomat muutokset. Sitran (2020) mukaan ekologisen jälleenrakentamisen kiire on merkittävintä yksittäinen megatrendi, sillä se toimii peilausalustana sekä pohjana muille kehityssuunnille. Tähän megatrendiin nivoutuvat muun muassa ilmaston lämpenemisen, jätteiden kasvun sekä resurssien ylikulutuksen trendit. Ekologisella jälleenrakentamisella tarkoitetaan siirtymää yhteiskuntaan, jossa ympäristön tilaa sekä ihmisten hyvinvointia pyritään parantamaan. (Dufva, 2020.)

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan trendejä, megatrendejä sekä heikkoja signaaleja Suomen yhteiskunnan näkökulmasta sekä erityisesti asumiseen ja asumisen muutoksiin vaikuttavista näkökulmista. Asumiseen ja rakennettuun ympäristöön peilaten tärkeimpiä kehityssuuntia ovat edelleen jatkuva kaupungistuminen, demografinen muutos eli väestön ikääntyminen, ilmaston muutos sekä digitalisaatio. Asumisen muutoksen pysyviä trendejä ovat olleet muun muassa talouskasvu, ja kuten mainittu, kaupungistuminen sekä ikääntyminen ja näiden trendien odotetaan vaikuttavan myös tulevaisuudessa. Toisaalta kauan vakaana pidettyjä asumisen muutokseen vaikuttavia trendejä, kuten kotikeskeisyyttä, pientalojen suosimista, yksityisyyttä tai oman asunnon merkitystä tärkeimpänä sijoitusmuotona voivat tulevaisuudessa muuttaa merkitystään. (Juntto, 2008.)

Väestön ikääntyminen ja monimuotoistuminen on ilmiönä laaja jopa koko Euroopan tasolla. Suomessakin ikääntyneiden osuus väestössä kasvaa ja tämä nousee haasteeksi samanaikaisen syntyvyyden laskun vuoksi ja tulevaisuuden kannattelemisen jää vähemmistönä olevan nuorison tehtäväksi. (AAL Forum, 2021.) Väestön ikääntyminen aiheuttaa vääjäämätöntä muutosta yhteiskuntarakenteessa esimerkiksi terveydenhuollon tarpeessa, mutta näkyy myös asumisessa, ajatellen yksin asuvia vanhuksia, avun tarvetta ja jopa kuntarakennetta. Ikääntymisen yhteydessä puhutaan usein kolmannesta ja neljännessä iässä. Kolmannen iän voidaan sanoa olevan uudenlaisen vanhuuden aikaa, jolle tyypillistä on yksilöllisten valintojen korostumisen kulutuksen, kulttuurin sekä elämäntavan valintojen muodossa. Vauriissa maissa ilmentyvä

kolmas ikä näyttäytyy aktiivisena elämäntyylinä juuri eläköityneiden ryhmässä, pitkän työuran jälkeen ja ennen varsinaista vanhuutta, edellyttäen taloudellisia resursseja sekä pitkää eläkkeellä oloaikaa. (Koskinen, 2007, Juntto, 2008.)

Suomessa ikääntyneet asuvat pitkään omissa kodeissaan ja mahdollisuutta jatkaa omassa kodissa asumista yli vanhuusvuosien määrittää lähipalveluiden kattavuus sekä asuinympäristön sopivuus. Ikääntyvistä tulee myös asuntomarkkinoilla aktiivinen ryhmä, varallisuuden kasvu yhdistettynä kasvavaan vapaa-aikaan sekä halu vaikuttaa omaan asumiseen ja mukavuuteen sekä yleisesti ikääntyvien kasvava joukko nostavat tämän ryhmän merkittäväksi joukoksi myös asuntomarkkinoilla. (Juntto, 2008.)

Toisaalta neljännen iän, eli varsinaisen vanhuuden mukana tuoma tarve pienemmille asunnolle sekä mahdollisesti avustetulle asumiselle tuovat uudet haasteet rakennuttamiselle ja asuntopolitiikkaan yleensä. (Juntto, 2008.) EU:n tasolla puhutaan "silver economy"-talouden nousemisesta väestön ikääntymiseen liittyen ja Euroopassa on arvoitu jopa 75% asunnoista olevan sopimattomia vanhuuden itsenäiseen asumiseen. (AAL Forum, 2021.)

Myös monipaikkaisuus vahvistuu, kun asuminen sekä työnteko tapahtuvat eri paikkakunnilla. Asumisen monipaikkaisuus nousi keskustelunaiheeksi erityisesti pandemian aikana, kun etätyöskentely lisääntyi merkittävästi, jääden myös ainakin osittain pysyväksi työskentelymalliksi. On arvioitu, että asumisen monipaikkaisuus vaikuttaa välillisesti väestöään menettävien alueiden elinvoimaan. Etätyöskentelyn vaikutus näkyy siis moninaisesti, kuten asuntojen muunneltavuudessa ja pohjaratkaisuissa. (Ympäristöministeriö, 2020.) Toisaalta pandemian seurauksena oman kodin funktio myös työnteon paikkana on vahvistunut, nähtäväksi jää, kuinka uudet megatrendit ennustavat näitä kehityssuuntia.

Asumisen muutosta tutkittaessa suurin näyttäytyvä tekijä on väestön erilaistuminen, toisin sanoen väestön eriytyminen kulttuurin, elinvaiheen tai perhemuodon mukaan, unohtamatta kuitenkin väestön ikääntymisen tuomia haasteita. Asumisen erilaistuminen ja moninaistuminen näkyy myös juuri tulo- ja varallisuuserojen myötä. Asunnosta tulee entistä enemmän ulospäin annettava sosiaalinen viesti, joka kertoo asukkaan elämäntavasta ja -tyylistä sekä tulo- ja varallisuusasteesta. Uudenlaiset asumismallit ja konseptit vahvistavat asumisen moninaistumisen kehityssuuntaa, joka näkyy muun muassa asuntojen räätälöintinä ja tuotteistamisena. (Juntto, 2010.) Kokonaisuudessaan asumisen tulevaisuuskuva on vahvasti sidoksissa yhteiskunnan kokonaiskehitykseen ja esimerkiksi maailmantalouden suuntaan, energiakustannusten, ja -teknologian kehitykseen sekä ympäristö- ja rakentamista koskeviin poliittisiin päätöksiin.

Megatrendit vaikuttavat asumiseen liittyviin tarpeisiin ja muutoksiin. Niin kulutustottumusten muutos kuin palveluiden kysynnän kasvu ohjaava alaa uuteen suuntaan. Asumisen käsite sekä siihen liittyvä arvonmuodostus tulee laajentumaan, ja asumista tullaan ajattelemaan lähiympäristöä sekä keskeisiä elämänalueita koskevaksi kokonaisuudeksi. Muutostrendit ajavat myös

koko alan toimijoita kohti uudenlaista liiketoimintaa, eriyttäen vakiintuneita toimintamalleja, tuoden uusia digitaalisia mahdollisuuksia data- ja alustataloutta hyödyntäen. (VTT, 2021).

## 2.4 Ekologinen asuminen

Yleinen trendi asumisessa on ollut tilan tarpeen kasvu sekä asumismukavuuksien ja laadun parantaminen. (Juntto, 2008.) Varallisuuden ja tulotasojen kasvaessa rakentamiseen ja asumiseen yleensä on panostettu enemmän, elin- ja asumistason kasvu näkyy kuitenkin myös kasvavana energian ja raaka-aineiden tarpeena sekä lämmitys- ja jäähdytystarpeen lisääntymisenä, ympäristöpolitiikan kannalta suunta on ollut päinvastainen ajatellen muun muassa kansainvälisiä ilmastositoumuksia, joihin Suomi on sitoutunut.

Asumisen ekologinen kestävyys muodostuu pienestä hiilijalanjäljestä, luonnon monimuotoisuuden turvaamisesta sekä luonnonvarojen säästämisestä. Ekologinen asuminen saavutetaan uusiutuvien energiamuotojen hyödyntämisen avulla, mutta lisäksi energian kulutukseen tulisi kiinnittää huomiota, niin tekniikkaa kuin asumistapoja ajatellen. Näiden lisäksi kodin rakennusmateriaalit, tilatehokkuus ja pihan käsittely vaikuttavat kokonaisvaltaisesti asumisen aiheuttamaan hiilijalanjälkeen sekä ympäristökuormaan. Tärkeä huomio on, että asukkailleen oikeankokoinen talo kuluttaa vähemmän luonnonvaroja ja energiaa kuin liian väljä. (Hänninen, 2022.)

Rakentamisesta puhuttaessa energiatehokkuus on yksi ekologisen asumisen keskeisin, mutta ei ainut osatekijä. Esimerkiksi lämmitysenergian tarvetta voidaan vähentää ulkovaipan, ikkunoiden sekä ovien lämmöneristyskyvyn avulla. On laskettu, että energiatehokkuus nostaa rakennuskustannuksia muutaman prosentin verran, mutta voi vähentää lämmityskustannuksia merkittävästi, kuluttaen vain 15-25% tavanomaisesta tarpeesta. Myös asukkaiden elintavat vaikuttavat energiatehokkuuteen. Ekologisen talosta tekee pitkäkestoiset, helposti korjattavat ja kierrätettävät rakenteet ja osat. (Hänninen, 2022.)

Rakentamisen yhteydessä voidaan puhua myös rakennusten uusiokäytöstä tai käyttötarkoituksen muutoksista. Suomessa ilmiö esimerkiksi vanhojen teollisuusrakennusten muuttamisesta asuinkäyttöön on vielä alkutaipaleella, mutta esimerkkejä tästä kuitenkin löytyy. Esimerkiksi Helsingin alueella on hyödynnetty satama- ja teollisuusalueita uudisrakentamisen pohjana sekä Helsingissä on aloitettu entisten toimistorakennusten muuttaminen asuinkäyttöön, tänä vuonna valmistuivat Keskon entisen pääkonttorin muutostyöt, mutta esimerkkejä löytyy muitakin. (Takala, 2023.) Uusiokäyttö tukee niin kaupunkikehitystä, mutta myös kestävän kehityksen tavoitteita.

Euroopan komissio on asettanut useita ilmastotavoitteita vuodelle 2030 ja sen jälkeiselle ajalle, joiden tavoitteena on vähentää kasvihuonekaasupäästöjä ja siirtyä kestävämpään ja vähähiilisempään talouteen. EU:n tavoitteisiin sisältyy, että kasvihuonekaasupäästöjä

vähennetään vuoteen 2030 mennessä vähintään 55 prosenttia vuoden 1990 tasosta, ja koko Euroopan unionin alue on täysin hiilineutraali vuoteen 2050 mennessä. (Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle, 2020, 2.)

Rakennusalan osuus EU:n energiankulutuksesta ja kasvihuonekaasupäästöistä on merkittävä, sillä 40 prosenttia energian loppukulutuksesta ja 36 prosenttia päästöistä tulee alalta. Tällä hetkellä 75 prosenttia EU:n rakennuskannasta on energiankulutuksen kannalta tehotonta. Monet kodit lämmitetään edelleen vanhentuneilla järjestelmillä, jotka perustuvat saastuttaviin fossiilisiin polttoaineisiin, kuten hiileen ja öljyyn. Vaikka uusien rakennusten kulutus on vain puolet 1980-luvun tyyppillisistä rakennuksista, noin 35 prosenttia EU:n rakennuksista on yli 50 vuotta vanhoja. Rakennusten peruskorjausastetta on siis nostettava merkittävästi nykyisestä noin 1 prosentista vähintään kaksinkertaiseksi vuoteen 2030 mennessä. Tämä edellyttää rakennusten vaipan perusteellisia peruskorjauksia, rakennusten älykästä digitalisointia ja uusituvien energialähteiden integrointia rakennuksiin. (Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle, 2020, 9.)

Euroopan komissio on asettanut useita ilmastotavoitteita vuodelle 2030 ja sen jälkeiselle ajalle, joiden tavoitteena on vähentää kasvihuonekaasupäästöjä ja siirtyä kestävämpään ja vähähiilisempään talouteen. EU:n tavoitteisiin sisältyy, että kasvihuonekaasupäästöjä vähennetään vuoteen 2030 mennessä vähintään 55 prosenttia vuoden 1990 tasosta, ja koko Euroopan unionin alue on täysin hiilineutraali vuoteen 2050 mennessä. (Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle, 2020, 2.)

Rakennusalan osuus EU:n energiankulutuksesta ja kasvihuonekaasupäästöistä on merkittävä, sillä 40 prosenttia energian loppukulutuksesta ja 36 prosenttia päästöistä tulee alalta. Tällä hetkellä 75 prosenttia EU:n rakennuskannasta on energiankulutuksen kannalta tehotonta. Monet kodit lämmitetään edelleen vanhentuneilla järjestelmillä, jotka perustuvat saastuttaviin fossiilisiin polttoaineisiin, kuten hiileen ja öljyyn. Vaikka uusien rakennusten kulutus on vain puolet 1980-luvun tyyppillisistä rakennuksista, noin 35 prosenttia EU:n rakennuksista on yli 50 vuotta vanhoja. Rakennusten peruskorjausastetta on siis nostettava merkittävästi nykyisestä noin 1 prosentista vähintään kaksinkertaiseksi vuoteen 2030 mennessä. Tämä edellyttää rakennusten vaipan perusteellisia peruskorjauksia, rakennusten älykästä digitalisointia ja uusituvien energialähteiden integrointia rakennuksiin. (Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle, 2020, 9.)

### 3 Benchmarking

Toimeksiantajan pyynnöstä toteutettiin benchmarking-vertailu, jossa verrattiin Suomen kestävän kehityksen rakentamista ja asumista Tanskan ja Alankomaiden vastaaviin toimenpiteisiin. Vertailun tavoitteena oli saada kattava käsitys siitä, millaisia kestävän kehityksen edistämistoimia näissä maissa on toteutettu asumisen alalla.

Benchmarking, eli vertailuanalyysi on palvelumuotoilun menetelmä, jolla mitataan ja verrataan yrityksen, organisaation tai järjestelmän suorituskykyä alan parhaisiin käytäntöihin tai standardeihin. Se sisältää alansa parhaiksi katsottujen organisaatioiden prosessien ja suorituskykymittareiden tunnistamisen ja analysoinnin sekä näiden tietojen käytön organisaation suorituskyvyn parantamiseksi. Benchmarkingin tavoitteena on tunnistaa ja ymmärtää parhaita käytäntöjä, joita parhaiten suoriutuvat organisaatiot käyttävät, ja käyttää näitä tietoja vertailun kohteena olevan organisaation suorituskyvyn parantamiseen. Tämä menetelmä voi auttaa organisaatioita tunnistamaan alueita, joilla niiden on parannettava, tunnistamaan uusia kasvumahdollisuuksia ja saavuttamaan kilpailuetua. (Tuulaniemi 2011, luku 3.)

Tanska on yksi vihreän rakentamisen edelläkävijämaista. Vuonna 2020 Tanska asetti tavoitteeksi vähentää kasvihuonepäästöjä 70 prosenttia vuoteen 2030 mennessä verrattuna vuoteen 1990. Tanskan tavoitteena on, että vuonna 2050, kaikki maan energia tuotetaan uusiutuvalla energialla. Rakentaminen ja asuminen kattavat noin 40 prosenttia kaikesta Tanskan energiankäytöstä ja 30 prosenttia maan hiilidioksidipäästöistä. Energiankäytöstä 25 prosenttia käytetään tilan ja veden lämmitykseen. Tanskan ympäristöministeri arvelee että 85 prosenttia asunnoista, joissa asutaan vuonna 2050, ovat jo olemassa. (Energy renovation of buildings 2022, 4.)

Tanskalla on maailman tiukimpiin kuuluvat rakentamismääräykset. Rakentamismääräyksiä tarkistetaan viiden vuoden välein, jotta säännökset ovat ajan tasalla rakennusalan teknologian ja innovaatioiden kanssa (Energy renovation of buildings 2022, 9). Rakennusmääräyksissä on tarkkaan rajattu kuinka paljon uudisrakennus saa käyttää vuodessa energiaa lämmitykseen, ilmanvaihtoon, viilennykseen ja lämpimään käyttöveteen. Esimerkiksi 150m<sup>2</sup> asuintalon energiantarve vuodessa saa olla maksimissaan 20kwh/m<sup>2</sup>, kun maksimiraja vuonna 2010 oli 63,5kwh/m<sup>2</sup> ja vuonna 1995 116kwh/m<sup>2</sup> (Energy efficiency in new buildings 2015, 5). Mutta vain 1-2 prosenttia vuotuisesta rakentamisesta on uudisrakentamista. Tämän vuoksi olemassa olevien rakennusten muuttaminen energiatehokkaammiksi on keskeinen osa Tanskan energia-politiikkaa (Energy renovation of buildings 2022, 9).

Tanskassa on ollut vuodesta 2006 lähtien käytössä energialuokat, jotka ilmaisevat kuinka energiatehokas talo on. Rakennukselle on annettava aina energialuokka, kun se myydään tai vuokrataan. Energialuokka on kerrallaan voimassa 10 vuotta ja sen antaa konsultti. Energialuokat vaihtelevat A:sta (korkea energiatehokkuus) G:hen (heikko energiatehokkuus).

Rakennuksen energialuokkaan vaikuttaa lämmitysmuodon valinta, eristeiden paksuus, ikkunoiden ja ovien eristävyys ja asukkaiden lukumäärä. (Energy renovation of buildings 2022, 10.)

Tanskan energiaministeriön vuonna 2016 tilaaman raportin mukaan korkealla energiamerkinnällä on myönteinen vaikutus asunnon arvoon. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että 100 neliömetrin kokoisen talon kohdalla jokainen askel ylöspäin energialuokassa nostaa kiinteistön arvoa 5400-7400 euroa. Samassa tutkimuksessa haastateltiin useita kiinteistönvälittäjiä, joiden mukaan korkeampi energialuokitus johtaa nopeampaan myyntiin ja korkeampaan myyntihintaan. Kiinteistönvälittäjien mukaan huonoimmilla energiamerkinnöillä (G, F ja D) varustetut talot ovat haasteellisempia myydä. (Næss-Schmidt, Hansen, Heebøll, Steen-Knudsen, Fredslund & Wilke, 2016. 5, 32.)

Alankomaat on erityisen haavoittuvainen ilmastonmuutoksen seurauksille, kuten merenpinnan nousulle, tulville ja kuivuudelle, siksi Alankomaat on myös sitoutunut tekemään toimia ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi. Maan rakennettu ympäristö vastaa peräti 38 prosenttia maan kasvihuonekaasupäästöistä, ja suurin osa näistä päästöistä johtuu rakennusten energiankulutuksesta. Uudisrakentamisen osuus päästöistä on verrattain pieni, vain 11 prosenttia. (Whole life carbon 2021, 5-6.)

Alankomaiden tavoitteena on saavuttaa vuoteen 2050 mennessä hiilineutraali ja energianeutraali rakennettu ympäristö, joka ei tuota CO<sup>2</sup>-päästöjä. Rakennusala on yksi resurssitehottomimmista aloista Alankomaissa. Rakennusteollisuuden arvioidaan käyttävän 50 % raakamateriaaleista, 40 % kokonaisenergiankulutuksesta ja 30 % kokonaisvedenkulutuksesta, lisäksi suuri osa jätteestä, noin 40 % liittyy rakennus- ja purkujätteeseen. Rakennus- ja purkujätteen uudelleenkäyttöaste on varsin korkea (>95%) kaupallisessa rakentamisessa, kuten toimistot ja kaupat, mutta materiaaleja ei käytetä uudelleen samalla tai korkeammalla tasolla, vaan purkujätettä käytetään mm. tiehankkeissa. Hiilineutraalin rakentamisen saavuttamiseksi Alankomaissa etsitäänkin uusia innovaatioita, jotta vuonna 2050 rakentaminen, ylläpito ja purkuprosessi tapahtuisi kestävä kehityksen periaatteiden mukaisesti, ja mikäli uusia raakamateriaaleja tarvitaan, ne hankitaan hiilineutraalisti ja ympäristöä vahingoittamatta. (A circular economy in the Netherlands by 2050, 5, 58-59.)

Olemassa oleva asuntokanta on keskeisessä asemassa näiden tavoitteiden saavuttamisessa. Alankomaiden asuntokanta koostuu 7,5 miljoonasta asunnosta, joista suurin osa on termisesti huonossa kunnossa ja lämmitetään pääosin maakaasulla. Tavoitteeseen pääsemiseksi uudisrakennuksien on pitänyt olla lähes hiilineutraaleita vuodesta 2021 lähtien ja olemassa olevia rakennuksia remontoidaan energiatehokkaammaksi 50.000 rakennuksen vuositaitia. Tätä määrää on tarkoitus kasvattaa joka vuosi ja tavoitteena on, että vuonna 2030 olemassa olevia rakennuksia remontoidaan vähäpäästöisiksi 200.000 vuodessa. (Visscher 2019, 2.)



Koska Suomi, Tanska ja Alankomaat ovat sitoutuneet EU:n tavoitteeseen olla ensimmäinen hiilineutraali maanosa Euroopassa (European Green Deal), sekä YK:n Agenda 2030 -sopimukseen, näiden maiden tavoitteet ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi ja kestäväen kehityksen edistämiseksi ovat hyvin samankaltaisia. Vuonna 2021 Suomi nousi ensimmäistä kertaa ykkös-sijalle kestäväen kehityksen maavertailussa, joka seuraa kuinka hyvin eri maat edistyvät Agenda 2030 -tavoitteiden saavuttamisessa. Tanska sijoittui tutkimuksessa sijalle 3. ja Alankomaat sijalle 11. (Sustainable Development Report 2021, 10.)

Vertailu osoitti, että Suomi ei jää jälkeen Tanskasta tai Alankomaista kestäväen kehityksen ja ilmastonmuutoksen hillitsemisessä, vaan on niiden tasolla ja jopa edellä joissakin asioissa. Maiden välinen vertailu antoi kuitenkin arvokasta tietoa tulevaisuuden asumiseen vaikuttavista tekijöistä. Se korosti, että kestävyiden ja ilmastonmuutoksen torjunnan huomioiminen asumisessa ei ole enää vain valinnaista, vaan se on keskeinen osa tulevaisuuden kiinteistömarkkinoita. Energiatehokkuus, ympäristöystävälliset rakennusratkaisut ja vihreät teknologiat ovat nousevia trendejä, jotka vaikuttavat sekä nykyisiin, että tuleviin asuntoihin.

#### 4 Kuluttajakäyttäytyminen

Kulutussyhteiskunnassa se, kuinka ja mitä kulutamme heijastaa määritelmäämme persoonas-tamme ja sosiaalisesta identiteetistämme, ja viestivät arvoistamme ja toiveistamme. (Solomon, Bamossy, Askegaard & Hogg 2016, luku 1.) Kulutusta on jo kauan yhteiskunnassamme pidetty tärkeänä talouden mittarina. Talouden perustana on pidetty jatkuvaa kasvua ja sen myötä kasvavaa kulutusta. Ihmisiä on kannustettu jatkuvaan kuluttamiseen, joka on lopulta johtanut ylikuluttamiseen sekä asettanut haasteen kestäväälle yhteiskunnalle. (Salomon ym. 2016, luku 3.)

Kuluttamisen yhteydessä puhutaan ostokäyttäytymisestä, joka vaikuttaa niin yritysten toimintaan kuin kuluttajien valintoihin. Ostokäyttäytyminen ohjailee ostosten valintojen tekoa sekä sitä, missä ja miten ostetaan. Asiakasryhmittely eli segmentointi pohjaa nimenomaan ostokäyttäytymiselle. Yhteiskunnalliset tekijät, kuten kulttuuri sekä taloudellinen tilanne ohjaavat ostokäyttäytymistä ulkoa päin. Toisaalta voimakas vaikuttaja ovat ostajien henkilökohtaiset ominaisuudet, arvot, persoonallisuus ja elämäntapa sekä yleinen suhtautuminen ostamiseen ja kuluttamiseen. (Bergström & Leppänen, 2019.)

Bergströmin (2019) mukaan ostokäyttäytymisen laukaisevat tarpeet ja sitä ohjaavat motiivit, kuitenkin on muistettava, että ostokyky on kuluttamista ajatellen merkittävä tekijä. Kuluttaminen ja ostotottumukset ovat alttiita muutoksille, esimerkiksi hintojen noustessa. Asuntomarkkinat ovat käyneet läpi suuria muutoksia viime vuosien aikana, jolloin on koettu niin

asuntomarkkinoiden räjähtävä kasvu sekä poliittisten ja taloudellisten muutosten tuoma äkillinen hidastuminen muun muassa pankkien korkojen jyrkän nousun myötä.

Bergströmin (2019) mukaan ostokäyttäytymistä ohjaavat yksilön elinympäristö, maailman tilanne sekä ympäröivä yhteiskunta. Demografiset tekijät, kuten ikä, asuinpaikka, asuinmuoto sekä perheen elinvaihe ja -koko vaikuttavat merkittävästi analysoitaessa ostokäyttäytymistä. Asumisen ostamista ajatellen ikä, perhetilanne sekä tulot vaikuttavat tarpeeseen, ostohalukkuuteen sekä lopulta ostopäätökseen.

Yhdessä kuluttajan psykologisten ja sosiaalisten sekä demografisten tekijöiden kanssa muodostuu elämäntyyli. Elämäntyyli määrittelee sen, miten elämää eletään, kuinka ympäristöön sekä elämään yleisesti suhtaudutaan sekä miten aikaa ja rahaa käytetään. (Bergström ym. 2019.) Asuntoa ostettaessa puhutaan harkitusta ostosta, jolloin ostaja käy läpi täydellisen ostoprosessin. Harkitus ostoprosessissa käytetään paljon aikaa tiedon hankkimiseen ja vertailuun, ostoon käytettävä rahasumma on suuri, joten riski on myös merkittävä. Ostoprosessi itsessään käynnistyy havaitusta tarpeesta, tai ratkaisua kaipaavasta ongelmasta. Toisaalta myös ärsyke voi aloittaa ostoprosessin. Motivaatio taas toimii eräänlaisena prosessin vauhdittajana ja eteenpäin viejänä. (Bergström ym. 2019.)

Asumiseen liittyviin valintoihin vaikuttavat Junton mukaan monet taustatekijät, kuten tarjolla olevat asunnot, taloudelliset resurssit sekä arkielämään liittyvät muuttujat, esimerkiksi työpaikan sekä koulun tai päiväkodin sijainti. Kuten jo aiemmissa luvuissa mainittu, väestön kehitys- sekä ennusteet vaikuttavat myös voimakkaasti asumisen kehitykseen. Asumisen muutoksen pysyviä trendejä ovat olleet muun muassa talouskasvu, kaupungistuminen ja ikääntyminen, näiden trendien odotetaan vaikuttavan myös tulevaisuudessa. Toisaalta kauan vakaana pidettyjä asumisen muutokseen vaikuttavia trendejä, kuten kotikeskeisyyttä, pientalojen suosimista, yksityisyyttä tai oman asunnon merkitystä tärkeimpänä sijoitusmuotona voivat tulevaisuudessa muuttaa merkitystään. (Junto, 2008.)

Asumista tutkittaessa puhutaan asumispreferensseistä, joilla kuvataan asumiseen liittyviä toiveita, tarpeita ja arvostuksia, eli mikä asumiseen liittyvä vaihtoehto katsotaan parhaaksi. Asumista tutkittaessa vaihtoehtojen vertailu on kuitenkin haastavaa, eikä esimerkiksi talotyyppien tai asuinalueiden vertailu ole yksiselitteistä. Asumisen preferensseihin liittyy niin rationaalista kuin irrationaalista ajattelua, ja valintoja asumisen suhteen tehdään paljon myös perustuen puhtaasti tunteeseen. Myös kuluttajanäkökulmasta vertailun tekeminen vaihtoehtojen kesken on vaikeaa, sillä asumista ja asuntoa ajatellen puhutaan kokonaisuuksista, jotka muodostuvat muun muassa asuinalueesta, asunnon laadusta ja palveluista, vertailtavat kohteet ovat siis harvoin yhdenvertaisia. Taloudellinen näkökulma, asunnon hankkijan henkilökohtainen, kuin yleinen taloudellinen kehitys vaikuttaa päätöksentekoon yhtä lailla. (Hasu, 2010.)

Asumisen katsotaan olevan pitkälle omaa elämäntapaa edustavaa ja asumisvalinnat muuttuvatkin lähes poikkeuksetta asunnon vaihdon yhteydessä, muutettaessa uusi asunto poikkeaa usein vanhasta merkittävästi. Kun asumiseen liittyviä kysymyksiä ja valintoja sidotaan elämäntapaan, voidaan asukasta tarkastella kuluttajana, onhan kuluttaminen vahvasti läsnä puhuttaessa asumisesta. Kuluttajan käyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä voivat olla kulttuurisidonnaiset tekijät, asumisen preferensseissä tämä tarkoittaa erityisesti elämäntapakulttuureita, viitaten ryhmiin, joilla samankaltaiset arvopohjat. (Hasu 2010.)

Sosiaaliset tekijät sivuuttavat kulttuurisidonnaisia tekijöitä, kuten perhesuhteet- ja vaiheet, sosiaaliset roolit ja statushakuisuus. Hyvin voimakas vaikutus asumiseen liittyvissä päätöksissä on perheellä, sillä asumiseen liittyvä arvomaailma peritään lapsuuden kodista ja vanhemmilta. Lapsuuden kodin mieltymykset näkyvät usein selkeästi aikuisin kodissa. (Hasu 2010, Horrelli, 1993.)

Henkilökohtaiset tekijät ohjaavat kulutuskäyttäytymistä myös asumisessa, kuluttajan ikä, elämänvaihe, minäkäsitys sekä persoona vaikuttavat päätöksen tekoon voimakkaasti yhdessä taloudellisen tilanteen kanssa. Psykologiset tekijät, kuten motivaatio, uskomukset ja asenteet vaikuttavat valintoihin voimakkaasti. Se kuinka yksilö havainnoi ympäristöään ja sen tarjoamia mahdollisuuksia, peilaten niitä asumispreferensseihinsä, voivat johtaa hyvin erityyppisiin asumisratkaisuihin. (Hasu, 2010).

#### 4.1 Kestävät valinnat kuluttamisessa

Kulutusyhteiskunnan sosiaaliset ja poliittiset seuraukset näkyvät muun muassa pahenevana ilmastonmuutoksena sekä ylikulutuksen vaikutuksesta ilmastonmuutokseen. Yhteiskunnallinen keskustelu sekä tietoisuus kulutusvalintojen vaikutuksista laajassa mittakaavassa ovat synnyttäneet uuden vastuullisen, niin kutsutun eettisen kuluttajan, joka valikoi omia arvojaan vastaavia tuotteita ja yrityksiä. (Salomon ym. 2016, luku 3.) Vihreää kulutusta pidetään eettisenä kuluttamisena, ja vihreää kuluttajaa pidetään harkitsevana, tietoa hankkivana sekä kulutusvalintoja tarkkailevana, hyvin rationaaliseksi ja moraaliseksi toimijaksi. (Moisander, J. 2004.)

Eettiseen konsumerismiin voidaan liittää poliittisen aktivismin käsite, jolloin kuluttajan ajatteluaan arvioivan ja kuluttavan tuotetta myös sen tuotannon kautta. Eettistä kuluttajaa voidaan pitää jopa radikaalina toimijana, joka valikoi kuluttamansa tuotteet hyvin tarkkaan tai jättää jopa ostamatta tuotteita. Tämä osoittaa myös kuluttajan omaavaa vaikutusta ja valtaa yhteiskunnallisesti sekä yrityksiä kohtaan, boikotoimalla epäeettisiä tai kyseenalaisia tuotteita sekä yrityksiä kuluttaja pakottaa yrityksiä muutoksiin. (Britannica, 2016.) Myös kestävä kehityksen tavoittelussa niin Suomen kuin Euroopan tasolla on korostettu kuluttajan roolia, ja siirretty vastuuta pois yhteiskunnalta ja yrityksiltä kohti kuluttajan valintoja. (Etäranta, K. & Moisander, J.) Toisaalta kestävä yhteiskunta rakennetaan globaalisti poliittisten päätösten ja sopimusten kautta.

Fibsin vuonna 2022 teettämän kuluttajatutkimuksen mukaan suuri osa suomalaisista pitää kulutuskäyttäytymistään vastuullisena. Yleisesti kiinnostus vastuullisuutta kohtaan on korkea ja vaikuttaa näin myös ostopäätöksiin. (Finnish Business & Society, 2022.)

Sitra (2021) taas on tutkinut motivaatioita, jotka ohjaavat kohti kestävämpää elämäntapaa ja kulutustottumuksia. Tutkimuksessa ilmenee uudenlainen fokuusoituminen itselle tärkeisiin asioihin ja turhan tavarankarsimisena. Elämäntapojen kestävyysvaikutteisissa motivaatiotekijöissä näkyy erityisesti lähiluonnon merkitys ja sen vaaliminen. Arjessa näkyvät teot kestävyysnäkökulmasta ovat useimmiten pyöräilyn tai kävelyn suosimista lyhyitä matkoja kuljettaessa, kotimaisten yritysten suosimisessa, maltillisessa kuluttamisessa ja turhan karsimisessa sekä ruokahävikin tietoisessa vähentämisessä. (Kaitosalmi, Tuomisto, Saarikoski, 2021.)

Vaihtoehtoja kulutusyhteiskunnalle on jo tarjolla, esimerkiksi kiertotalous sekä jakamistalous, joiden avulla tuotanto- ja kulutuskäyttäytymistä pyritään muuttamaan. Sitran tutkimuksen mukaan kestävä valinta ovat yleistyneet, etenkin nuoret ovat olleet edelläkävijöitä arkea koskevilla ympäristöteoilla. (Hietaniemi ym, 2019.) On myös todettu, että sukupuolella sekä koulutuksella on vaikutusta suhtautumisessa ympäristöystävällisyyteen, ja ympäristömyönteisyys näyttää enemmän tyttöjen ja korkeasti koulutettujen naisten keskuudessa. (Lassila, A.2013, Autio, M. 2006.) Palveluiden kehittyminen ja yhteisöllisyyden lisääntyminen, kuten sovellusten sekä yhteiskäyttö- tai vuokrauspalveluiden yleistyminen ovat vauhdittaneet kulutuskäyttäytymisen muutosta. Tutkimuksen mukaan yli puolet suomalaisista on ympäristöystävällisyyttä vähentänyt kuluttamistaan. (Hietaniemi ym, 2019.)

Asumiseen liittyvät kestävä valinta ovat monitahoinen asia. JM Oy:n tuottaman tutkimuksen mukaan tulevaisuudessa on yhä tärkeämpää asua kestävässä asunnossa ympäristön kannalta. Kuitenkin kestävä rakentaminen, ja sitä kautta asumista ohjataan vahvasti viranomaisten kautta, ja sillä minkälaisia vaatimuksia rakentamiselle asetetaan. Säännösten ja vaatimusten kautta kestävästä asumisesta voi muodostua jopa uusi standardi. (JM Oy, 2021.) Rakennus- alalla pakottavana tekijänä lineaarisesta ajattelutavasta kohti kiertotaloutta on vauhdittanut rakennusmateriaalien toimitusvaikeudet pandemian jälkeen, jossa globaali riippuvaisuus näytetään vahvasti. (Sustainable buildings market study, 2021.)

Kestävyttä ja ekologisuutta suhteessa kuluttamiseen on tutkittu paljon, myös tässä opinnäytetyössä viitataan motivaatiotekijöihin sekä ostoprosessia ohjaaviin tekijöihin, jotka määrittelevät kuluttajakäyttäytymistä. Tutkimus ekologisista kulutusvalinnoista on perustunut kuitenkin pienen riskin sekä vähäisen taloudellisen sijoituksen tuotteisiin. Kanadalainen tutkimus ympäristöystävälliseksi sertifioitun kodin ostopäätökseen vaikuttavista tekijöistä nostaa esiin luottamuksen sekä tiedon merkityksen. Tällä voidaan tarkoittaa sekä kuluttajan tietoisuutta yleisesti energiaa säästävän kodin taloudellisen investoinnin hyötysuhteesta pitkällä

aikavälillä, toisin sanoen suuremman alkuinvestoinnin sekä pienempien asumiskustannusten välisestä tasapainosta. Tiedon jakamisen vastuuta voidaan tutkimuksen mukaan jakaa niin rahoituslaitoksille, kuten pankeille, jotka voisivat olla etulinjassa kertomassa vihreän rakennuttamisen eduista. (Foti & Devine, A. 2019.)

Tutkimuksen mukaan kiinteistönvälittäjillä niin ikään on merkittävä rooli asunnon ostajien neuvomisessa energiaa säästävien, kestävien kotien hyödyistä myös taloudellisesta näkökulmasta. Kiinteistönvälittäjä nähdään luotettavana tiedonlähteenä, voidaan sanoa, että kiinteistönvälittäjällä on ratkaiseva rooli ostajan päätöksen tekoon syntyvän luottamussuhteen kautta. Ongelmaksi muodostuukin se, ettei kiinteistönvälittäjien koulutus kestävästä asumisesta sekä energiaa säästävistä vaihtoehdoista ole ajan tasalla ja näin asunnon ostajan informointi sekä vakuuttaminen parhaista valinnoista jää vaillinaiseksi. (Foti & Devine, 2019.)

## 5 Tutkimus

Tässä kappaleessa perehdytään opinnäytetyön empiiriseen vaiheeseen, jossa kerätään ja analysoidaan tutkimusaineistoa. Aluksi esitellään tutkimusongelma, joka määrittelee tutkimuksen aiheen ja tavoitteen. Seuraavaksi kuvataan valitut tutkimusmenetelmät, joilla pyrittiin saamaan monipuolista ja luotettavaa tietoa tutkimusongelmasta. Tämän jälkeen esitellään valitut tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen tulokset.

### 5.1 Tutkimusongelma

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa, millaisia odotuksia asunnon vaihtoa seuraavan viiden vuoden sisällä harkitsevilla on tulevalta asunnoltaan, kestävästä kehityksen näkökulmasta. Toimeksiantajan toiveena oli, että tutkimus toteutetaan kyselynä sosiaalisessa mediassa. Tutkimuksessa pyrittiin keräämään tietoa erityisesti kolmesta eri asiakasryhmästä: Ensiasunnon ostajista, lisätilan tarvitsijoista ja pienempää asuntoa etsivistä. Lisäarvoa tutkimukselle oli mahdollista luoda palvelumuotoilun menetelmiä käyttämällä.

Tutkimustuloksien pohjalta toimeksiantaja halusi powerpoint-muotoisen raportin, jossa esitellään tutkimustulokset ja esitellään kehitysehdotukset. Raporttia käytetään toimeksiantajan sisäisesti liiketoiminnan kehittämiseen.

### 5.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusongelman ja tutkimuksen tavoitteen ollessa selvillä, valitaan tiedon keräämiseen käytettävät tutkimusmenetelmät. Tutkimusmenetelmät on jaettu kahteen luokkaan. Laadullinen (kvalitatiivinen) tutkimus keskittyy ihmisten ajatusten, tunteiden ja kokemusten ymmärtämiseen. Määrällinen (kvantitatiivinen) tutkimus on tutkimusmenetelmä, joka käyttää

numeroita, tilastoja ja muuta mitattavissa olevaa dataa vastatakseen objektiivisesti kysymyksiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 104-105).

Laadullinen tutkimus on parempi tapa saada luotettavaa tietoa siitä, mitä ihmiset ajattelevat jostakin aiheesta, kun taas määrällinen tutkimus soveltuu paremmin, kun halutaan saada luotettavaa tietoa siitä, kuinka monella ihmisellä on tiettyjä mielipiteitä tai uskomuksia. (Vilka, 2021, luku 3.)

Tutkimushankkeissa on myös mahdollista käyttää monimetodista tutkimustapaa, tätä kutsutaan triangulaatioksi. Monimetodisen lähestymistavan tavoitteena on lisätä tutkimuksen luotettavuutta ja kattavuutta. (Vilka, 2021, luku 3). Se voi myös auttaa tutkijoita saamaan kattavamman käsityksen tutkimusaiheesta ja tunnistamaan mahdolliset erot tai epäjohdonmukaisuudet eri menetelmien välillä. Triangulaatiota käytetään perustellusti sen vuoksi, että yksittäisellä tutkimusmenetelmällä voi olla vaikeuksia saada kattavaa kuvaa tutkimuskohteesta. Useiden menetelmien yhdistäminen voi korjata luotettavuusvirheitä ja tarjota laajempia näkökulmia tutkimukseen. (Eskola & Suoranta, 1998, luku 2.) Tutkimuksessa käytettiin kyselylomaketta, tutkimushaastattelua ja palvelumuotoilun menetelmistä benchmarkingia, asiakaspersoonia ja asiakaspolkua.

### 5.3 Kyselylomake

Toimeksiantajan toiveena oli kerätä tietoa asumiseen liittyvistä toiveista internetissä tehtävällä kyselylomakkeella. Kysely toteutettiin käyttämällä Google Forms-lomaketyökalua sen helppokäyttöisyyden vuoksi, sekä kysymyksien laatimisessa, että mahdollisuudesta siirtää kerätty data helposti Exceliin jatkoanalyysiä varten.

Kyselylomake on yksi perinteisesti käytetyistä tavoista kerätä tutkimusaineistoa. Internet-kyselyt ovat suosittu ja kustannustehokas tutkimusmenetelmä, jolla voidaan kerätä tietoa suurelta määrältä ihmisiä. Internet-kyselyiden tärkein etu on, että ne ovat halvempia ja vähemmän aikaa vieviä kuin muut menetelmät, kuten haastattelut tai puhelinkyselyt. Internet-kyselyiden suurin haittapuoli on kerätyn tiedon pinnallisuus, koska niillä ei pystytä keräämään laadukasta tietoa tai tuottamaan syvällisiä vastauksia. Internetissä tehty kysely ei myöskään voi antaa tietoa vastaajien käyttäytymisestä tai tietotasosta kysyttävään aiheeseen, mikä voi olla tärkeää joissakin tutkimustarkoituksissa. (Ojasalo ym. 2015, 121-122).

Lomaketta jaettiin toimeksiantajan sosiaalisen median kanavissa, sekä maksettuna mainoksena Facebookissa. Vastauksia kerättiin 5.-18 joulukuuta 2022. Facebookin maksettu mainos tavoitti 30147 henkilöä, joista 804 klikkasi kyselylomaketta. Vastauksia kyselyyn kertyi vajaan kahden viikon aikana 439.

Kyselylomake muodostui saatekirjeestä, varsinaisesta kyselylomakkeesta ja kiitosviestistä. Saatekirjeen tarkoituksena on motivoida vastaajia osallistumaan kyselyyn, selventää tutkimuksen taustaa ja tarkoitusta sekä antaa ohjeita vastaamista varten. Saatekirjeellä pyritään herättämään vastaajien kiinnostus ja luomaan positiivinen vaikutelma tutkimuksesta (Heikkilä 2016, luku 3.). Saatekirjeessä esiteltiin tutkimuksen toteuttajat, toimeksiantaja, tutkimuksen tavoite, kyselyn kesto ja tutkimustietojen tietoturvasuus. Kirjeessä oli myös kiitosviesti sekä maininta siitä, että kyselyn lopuksi vastaaja saa kiitoksena osallistumisesta lahjakoodin mobiilisovellukseen.

Kysymykset jaettiin viiteen kategoriaan: Taustatiedot, nykyinen asuminen, tuleva asunto, asumisen ekologisuus ja kiinteistönvälitys. Kyselylomake oli suunniteltu siten, että vastaajien antamat vastaukset vaikuttivat siihen, mitkä kysymykset heille esitettiin. Jos henkilö harkitsi muuttavansa kerros- tai rivitaloon, heidän ei tarvinnut vastata omakotitaloasumista koskeviin kysymyksiin ja päinvastoin. Tämä järjestely varmisti, että kysymykset olivat relevantteja vastaajille eikä heitä pyydetty vastaamaan kysymyksiin, jotka eivät heitä koskeneet.

Kysymyslomake rakentui suljetuista kysymyksistä, joita kutsutaan myös strukturoiduiksi kysymyksiksi. Suljetuissa kysymyksissä on valmiit vastausvaihtoehdot, jotka vastaaja voi ympyröidä tai rastittaa. Kun vastausvaihtoehdot ovat valmiina, vastaaminen voi tuntua vähemmän vaivalloiselta ja houkuttelevammalta. Suljettujen kysymysten muita etuja ovat nopea vastaaminen ja helppo tilastollinen käsittely. Haittoja puolestaan ovat harkitsemattomien vastauksien antaminen ja "en osaa sanoa"-vaihtoehdon houkuttelevuus. (Heikkilä, 2016, luku 3.).

Kysymysten huolellinen suunnittelu on erittäin tärkeää, sillä huonosti suunniteltu tai puutteellinen tutkimuslomake voi vaikuttaa koko tutkimuksen laatuun. Kysymysten muodon on oltava selkeä, ymmärrettävä ja vältettävä monitulkintaisia ilmaisuja. Lisäksi kysymysten järjestys tulisi suunnitella siten, että ne etenevät loogisesti ja luovat selkeän kokonaiskuvan tutkitavasta aiheesta. (Heikkilä, 2016, luku 3.)

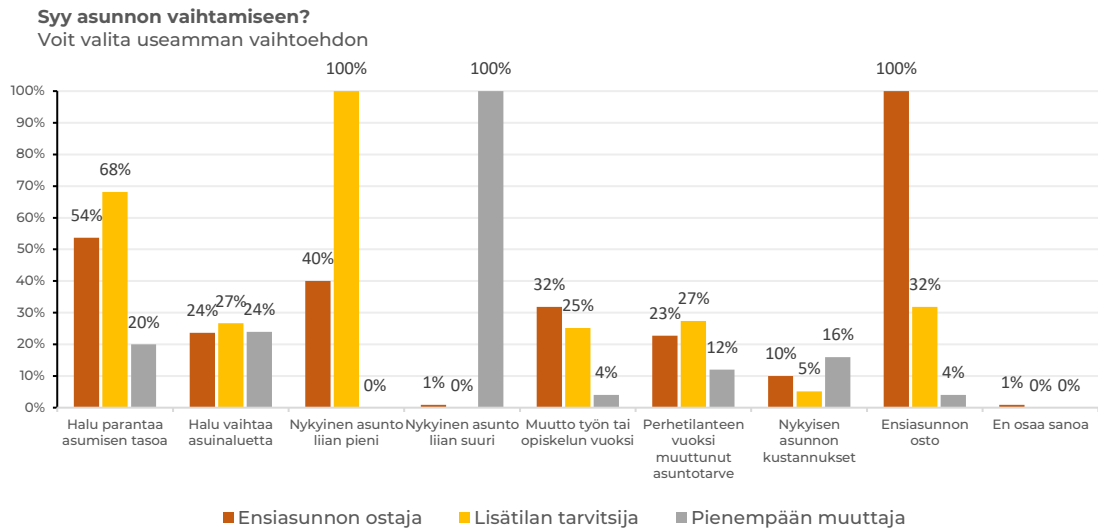
Tutkimuksessa hyödynnettiin viisiportaista Likertin asteikkoa, joka on yksi yleisesti käytetyistä asteikkotyypeistä mielipidetiedusteluissa. Likertin asteikko perustuu väittämiin, joihin vastaajat ottavat kantaa valitsemalla sopivan vaihtoehdon asteikolta. Likertin asteikko on yleensä 4- tai 5-portainen järjestysasteikko, jossa vastaajaa pyydetään ilmaisemaan oma käsityksensä tai mielipiteensä väittämästä. Asteikon ääripäissä on yleensä vastaukset, kuten "täysin samaa mieltä" ja "täysin eri mieltä". Vastaajan tehtävänä on valita asteikon väliltä se vaihtoehto, joka parhaiten vastaa hänen näkemystään kyseisestä väittämästä. (Heikkilä, 2016, luku 3.).

Käyttämällä suljettuja kysymyksiä ja Likertin asteikkoa pystyimme rakentamaan tehokkaan ja käyttäjäystävällisen kyselylomakkeen, jossa vastaajat pystyivät ilmaisemaan mielipiteensä noin kahdeksaankymmeneen kysymykseen tai väittämään 10-15 minuutin aikana.



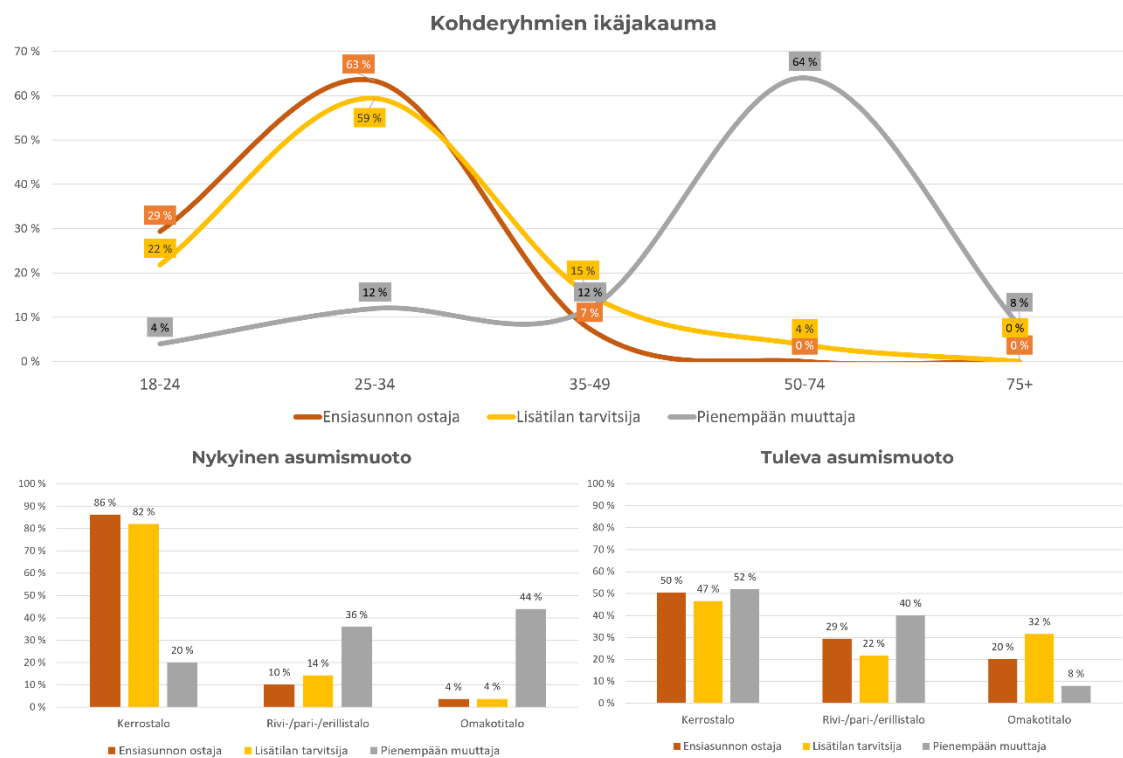


muuttoaikeistaan seuraavan viiden vuoden aikana. Monet elämänvalinnat ja tilanteet voivat vaikuttaa toisiinsa, ja siksi kyselyssä haluttiin varmistaa, että vastaajat voivat valita kaikki ne syyt, jotka ovat merkityksellisiä heidän tilanteessaan.



Taulukko 2: Syy asunnon vaihtamiseen

Kyselyyn vastanneista ensiasunnon ostajista 40 % etsi myös lisätilaa, vastaavasti lisätilan tarvitsijoista 32 % on ostamassa ensiasuntoa. Pienempään asuntoon muuttavilla on usein vain yksi syy muuttoon, tarpeisiinsa liian suuri asunto. Ensiasunnon ostajista ja lisätilaa tarvitsevista yli puolet valitsivat myös yhdeksi syyksi muuttoon halun parantaa asumisen tasoa.



Taulukko 3: Kohderyhmien iät ja asumismuodot

Kyselyyn osallistuneet ensiasunnon ostajat olivat kaikki alle 50-vuotiaita, mutta suurin osa heistä (92 %) kuului 18-34-vuotiaiden ikäryhmään. Myös lisätilaa tarvitsevista vastaajista valtaosa (81 %) oli tässä ikäryhmässä, kun taas loput 19 % olivat yli 35-vuotiaita. Sen sijaan pienempää asuntoa tulevaisuudessa etsivät vastaajat olivat pääasiassa 50-74-vuotiaita (64 %).

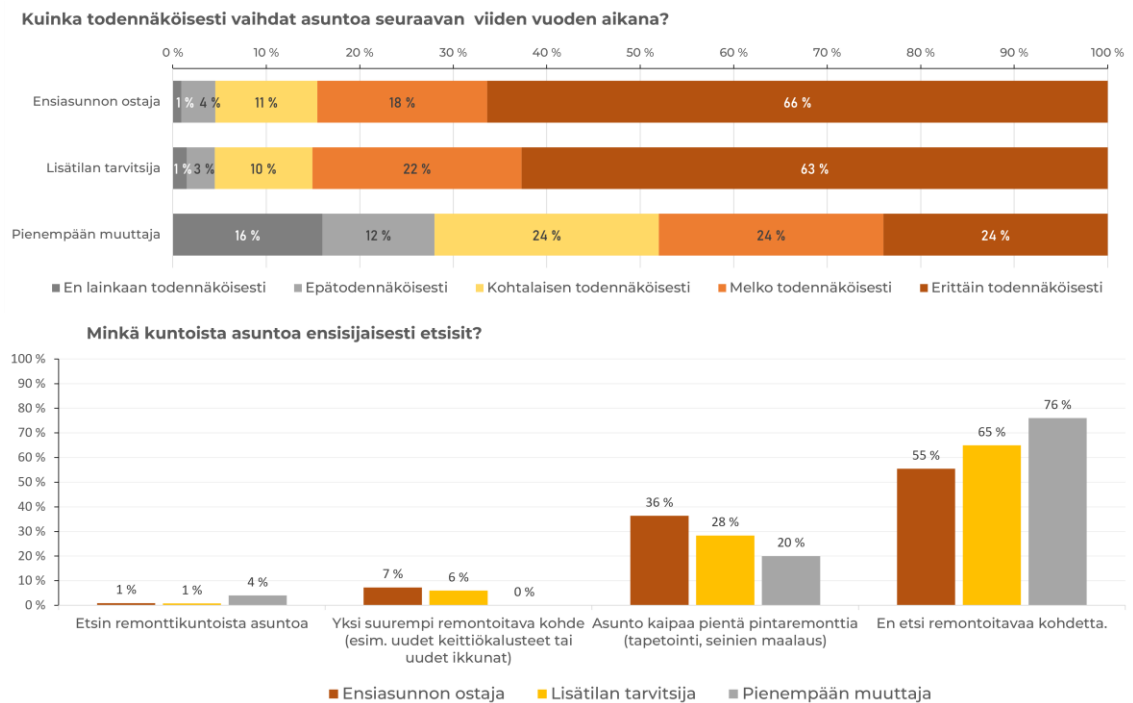
Nykyinen asumismuoto vaihteli kyselyn kohderyhmien välillä. Ensiasunnon ostajien ja lisätilaa tarvitsevien yleisin asumismuoto oli kerrostalo, jossa asui yli 80 % molemmista ryhmistä. Kaikki ensiasunnon ostajat, jotka asuivat omakotitalossa, asuivat vanhempiensa luona. Pienempää asuntoa tulevaisuudessa etsivät asuivat useimmiten omakotitalossa (44 %) tai rivitalossa (25 %). Pari- tai erillistalossa asui vain muutama vastaaja jokaisesta ryhmästä.

Tulevaisuuden asumismuoto poikkesi nykyisestä useilla vastaajilla. Ensiasunnon ostajista suurin osa aikoi edelleen asua kerrostalossa, mutta moni oli kiinnostunut rivitalosta (+18 %-yksikköä) tai omakotitalosta (+16 %-yksikköä). Lisätilaa tarvitsevista jopa 32 % (+28 %-yksikköä) suunnitteli muuttavansa omakotitaloon. Pienempää asuntoa tulevaisuudessa etsivistä enemmistö halusi muuttaa kerrostaloon (+32 %-yksikköä).

Nykyinen huoneluku vaihteli myös kyselyn kohderyhmien välillä. Ensiasunnon ostajista 26 % asui yksiosassa ja 47 % kaksiossa. Lisätilaa tarvitsevista suosituimmat huoneluvut olivat yksiö 35 % ja kaksio 33 % osuuksilla. Pienempää asuntoa tulevaisuudessa etsivistä suurin osa, 40% asui neliössä ja 28 % kuuden huoneen tai sitä suuremmissa asunnoissa.

Tulevaisuuden huoneluku erosi nykyisestä useilla vastaajilla. Ensiasunnon ostajat ja lisätilaa tarvitsevat etsivät tulevaisuudessa keskimäärin yhtä lisähuonetta nykyiseen verrattuna, kun taas pienempää asuntoa tulevaisuudessa etsivät aikoivat muuttaa keskimäärin 1,5 huonetta pienempään asuntoon.

Yksin tai puolison kanssa asuminen on yleisintä kaikissa kolmessa kyselyn kohderyhmässä. Yksin asuvien osuus oli 49 % ensiasunnon ostajista, 44 % lisätilaa tarvitsevistä ja 36 % pienempää asuntoa tulevaisuudessa etsivistä. Puolison kanssa asuvien osuus oli 35 % ensiasunnon ostajista, 43 % lisätilaa tarvitsevistä ja 36 % pienempää asuntoa tulevaisuudessa etsivistä. Puolison ja lasten kanssa asuvien osuus oli vain 11 % lisätilaa tarvitsevistä ja 12 % pienempää asuntoa tulevaisuudessa etsivistä.

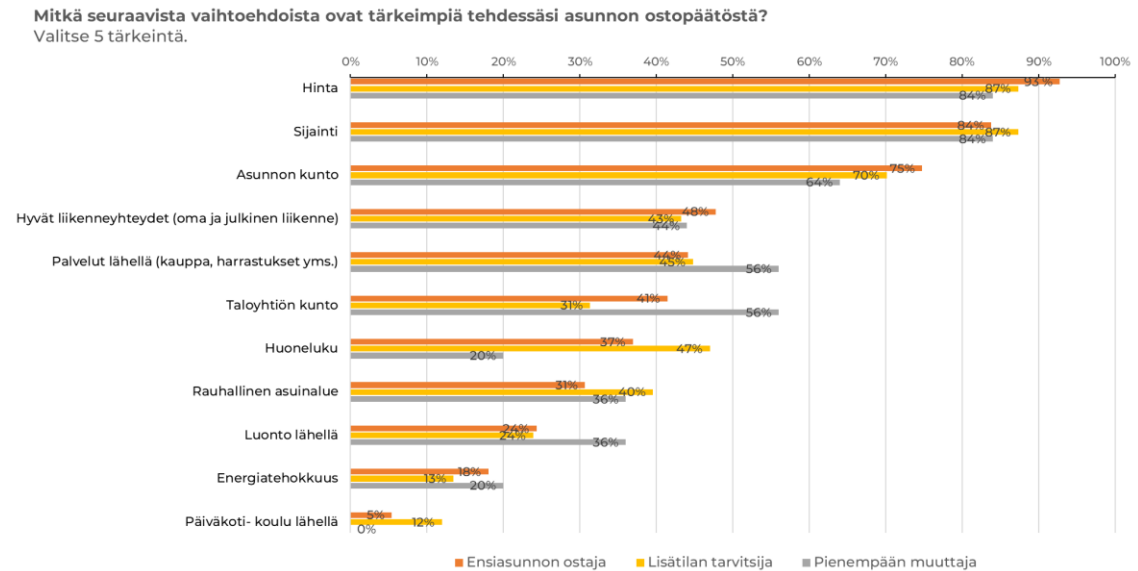


Taulukko 4: Muuton todennäköisyys ja asunnon kunto

Ensiasunnon ostajilla ja lisätilaa tarvitsevilla oli korkea todennäköisyys muuttaa lähitulevaisuudessa, sillä melkein 80 % kummastakin ryhmästä arvioi muuttavansa melko tai erittäin todennäköisesti seuraavan viiden vuoden aikana. Pienempää asuntoa tulevaisuudessa etsivät ovat vähemmän halukkaita muuttamaan, sillä vain 48 % heistä pitää muuttoa seuraavan viiden vuoden aikana todennäköisenä. 28 % heistä pitää muuttoa seuraavan viiden vuoden aikana epätodennäköisenä.

Kaikki kolme kyselyn kohderyhmää välttävät merkittäviä remontteja ja etsivät mieluiten muuttovalmista asuntoa. Kuitenkin noin kolmasosa ensiasunnon ostajista ja lisätilaa

tarvitsevista olisi valmis tekemään tulevassa asunnossaan pientä pintaremonttia, kuten maa-  
lausta tai tapetointia.



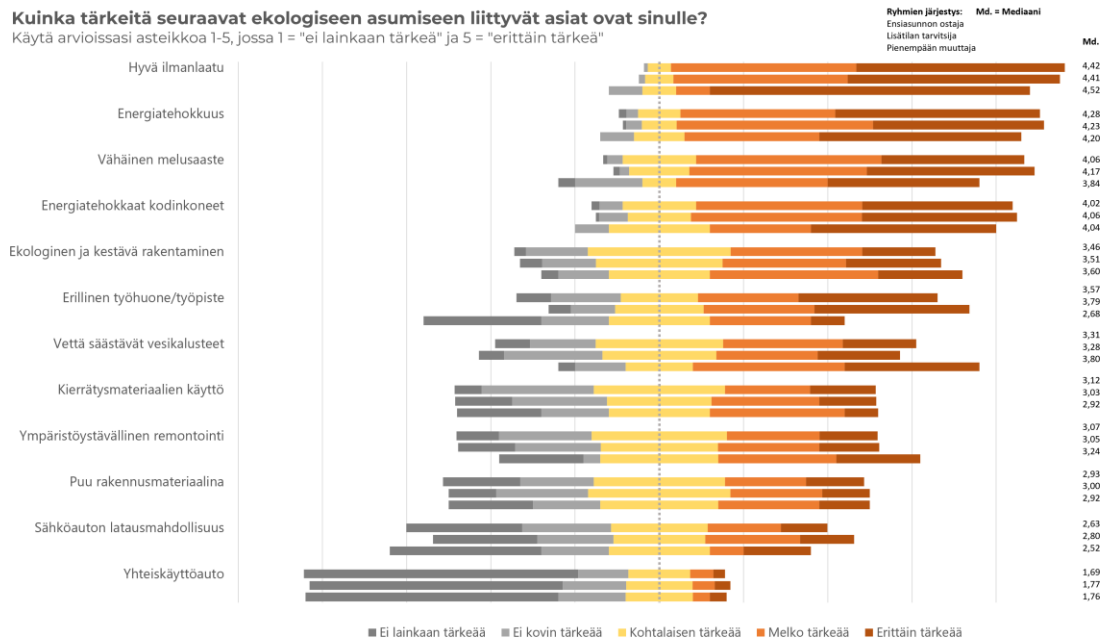
Taulukko 5: Ostopäätökseen vaikuttavat tekijät

Kyselyssä kartoitettiin myös, mitkä seikat ovat tärkeimpiä asunnon ostopäätöksessä. Vastaa-  
jille annettiin useita vaihtoehtoja, joista he valitsivat heille viisi tärkeintä tekijää. Kaikkien  
kolmen kohderyhmän yhteisiä tärkeimpiä tekijöitä olivat hinta, sijainti ja asunnon kunto,  
jotka nousivat selvästi muiden yläpuolelle. Hyvät liikenneyhteydet olivat myös merkittävä te-  
kijä lähes puolelle vastaajista kaikissa ryhmissä.

Kohderyhmien välillä oli kuitenkin myös eroja asumistavoissa. Pienempää asuntoa etsivät ar-  
vostivat palveluiden ja luonnon läheisyyttä sekä taloyhtiön kuntoa enemmän kuin muut. Lisä-  
tilaa tarvitsevat painottivat huoneluvun ja rauhallisen alueen merkitystä enemmän kuin muut.  
Ensiasunnon ostajat puolestaan pitivät hintaa selvästi tärkeimpänä tekijänä, kun taas muille  
ryhmille hinta ja sijainti olivat yhtä tärkeitä. Päiväkodin tai koulun läheisyys ei ollut kovin  
tärkeää millekään ryhmälle, ainoastaan lisätilaa tarvitsevista 12 % mainitsi sen viiden tärkeim-  
män tekijän joukossa.

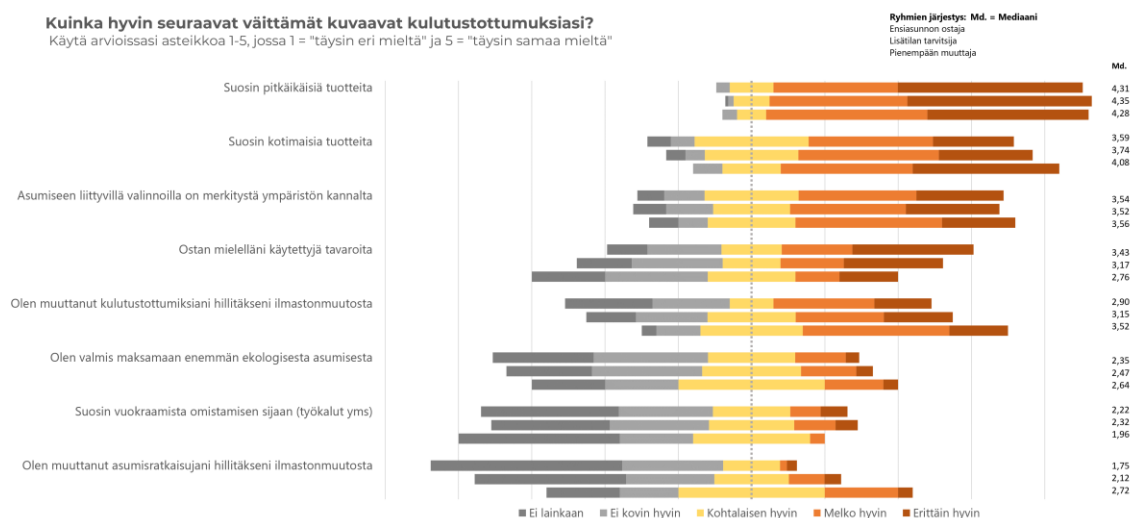
#### 5.4.2 Asumisen ekologisuus

Tässä osiossa tarkastellaan kyselyn tuloksia, jotka koskevat vastaajien kiinnostusta, arvostusta  
ja käytäntöjä kestävästä ja ekologisesti asumisesta. Kysymyksillä selvitettiin, millaisia  
kestävän kehityksen asumiseen liittyviä tekijöitä vastaajat pitivät tärkeinä ja millaisia ilmas-  
totoimia he toteuttivat arjessaan.



Taulukko 6: Ekologisen asumisen tärkeys

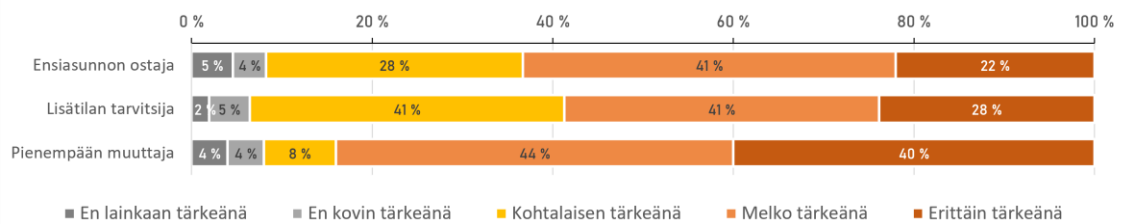
Vastauksista käy ilmi, että hyvä ilmanlaatu, energiatohokkuus, vähäinen melusaaste ja energiatohokkaat kodinkoneet ovat tärkeitä kaikille ryhmille. Yli puolet pienempään muuttajista piti hyvää ilmanlaatua erittäin tärkeänä tekijänä. Ensiasunnon ostajille ja lisätilaa tarvitseville oli tärkeää, että tulevasta kodista löytyy erillinen työhuone/-piste, kun taas pienempää asuntoa etsiville se ei ollut tärkeää. Kaikille ryhmille oli jonkin verran merkitystä, että remontointi ja rakentaminen tehdään ympäristöystävällisesti. Sen sijaan sähköauton latausmahdollisuus ja yhteiskäyttöauto eivät olleet erityisen tärkeitä millekään ryhmälle.



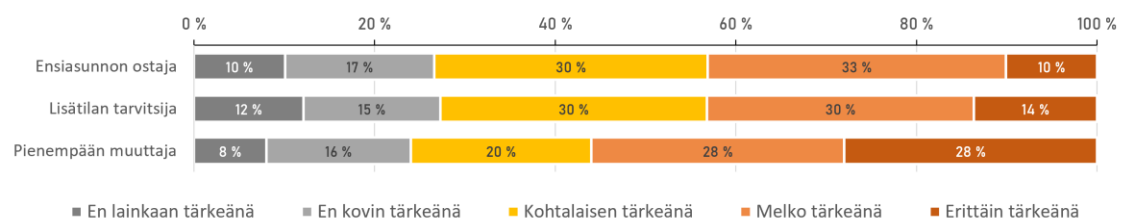
Taulukko 7: Kulutustottumukset

Kaikki ryhmät pitivät tärkeänä kestäväää ja ekologista asumista. He suosivat kestäviä ja kotimaisia tuotteita ja uskoivat, että heidän asumispäätöksensä vaikuttivat ympäristöön. Kaikki ryhmät myös kierrättivät ja ostivat käytettyjä tavaroita, mutta ensiasunnon ostajat ja lisätilan tarvitsijat tekivät niin hieman enemmän. Pienempään muuttajat olivat muuttaneet useammin kulutustottumuksiaan ilmaston hyväksi ja valinneet myös muita ryhmiä useammin ekologisempia asumisvaihtoehtoja.

#### Kuinka tärkeänä pidät ympäristöystävällisyyttä ja ekologista ajattelua yleisesti?



#### Kuinka tärkeänä pidät kiinteistönvälittäjäsi tietämystä liittyen kestäväään asumiseen?



### Taulukko 8: Ympäristöystävällinen ajattelu

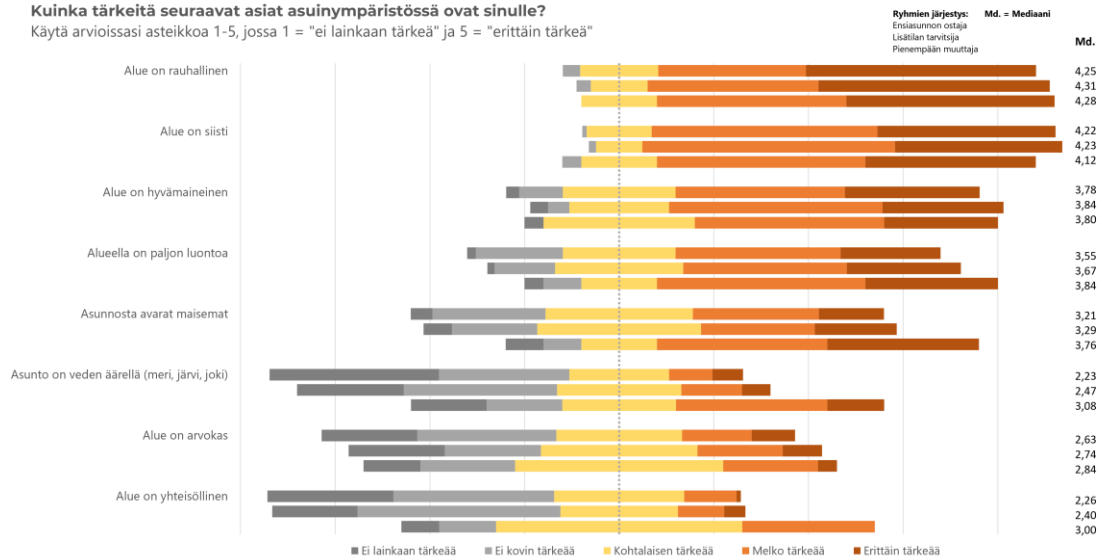
Ympäristöystävällisyys ja ekologisuus olivat tärkeitä kaikille ryhmille, mutta erityisesti pienempään muuttajille, joista jopa 84% piti ekologista ajattelutapaa vähintään melko tärkeänä. Yli puolet vastaajista halusi, että heidän kiinteistönvälittäjänsä olisi ainakin kohtalaisen perillä kestävä kehityksen periaatteista. Sen sijaan kiinteistönvälittäjän tieto kestävästä asumisesta ei ole tärkeää noin 25 prosentille vastaajista. Tämä kertoo, että useimmilla vastaajilla on vahvat ympäristöarvot, mutta he eivät odota samaa kiinteistönvälittäjiltään.

#### 5.4.3 Kiinteistönvälitys

Kyselyn viimeisessä osassa perehdyttiin kiinteistönvälitykseen liittyviin kysymyksiin. Tämän osan avulla haluttiin saada selville, millaisia odotuksia ja toiveita vastaajilla oli kiinteistönvälittäjien palvelusta ja uudesta asuinympäristöstään. Tämän osan tarkoituksena oli myös selvittää, mitkä asiat olivat merkityksellisiä tai merkityksettömiä asunnon etsijöille.

### Kuinka tärkeitä seuraavat asiat asuinympäristössä ovat sinulle?

Käytä arvioissasi asteikkoa 1-5, jossa 1 = "ei lainkaan tärkeää" ja 5 = "erittäin tärkeää"



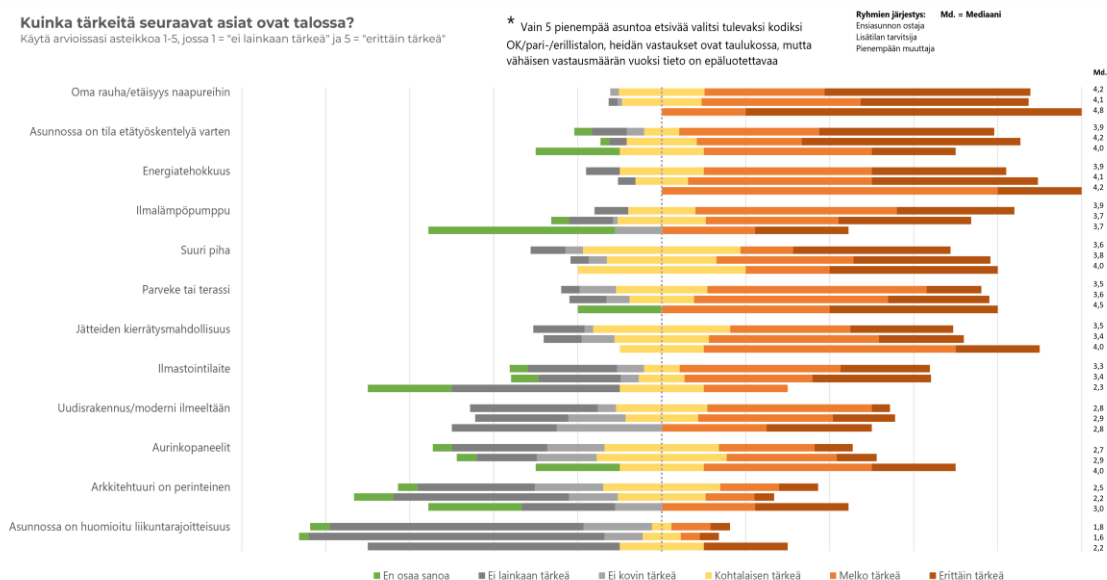
### Taulukko 9: Asuinympäristö

Rauhallinen, siisti ja hyvämaineinen asuinympäristö kiinnosti kaikkia kolmea ryhmää. Luontoa ja avaria maisemia arvostetaan enemmän pienempää asuntoa etsivien keskuudessa, mutta myös ensiasunnon ostajat ja lisätilan tarvitsijat pitävät niitä tärkeinä. Veden äärellä asuminen tai asuinalueen yhteisöllisyys ei ole kovin tärkeää ensiasunnon ostajille ja lisätilan tarvitsijoille, mutta yli puolet lisätilan tarvitsijoista pitää niitä ainakin jossakin määrin tärkeinä.

### Kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat talossa?

Käytä arvioissasi asteikkoa 1-5, jossa 1 = "ei lainkaan tärkeää" ja 5 = "erittäin tärkeää"

\* Vain 5 pienempää asuntoa etsivää valitsi tulevaksi kodiksi OK-/pari-/erillistalon, heidän vastaukset ovat taulukossa, mutta vähäisen vastausmäärän vuoksi tieto on epäluotettavaa

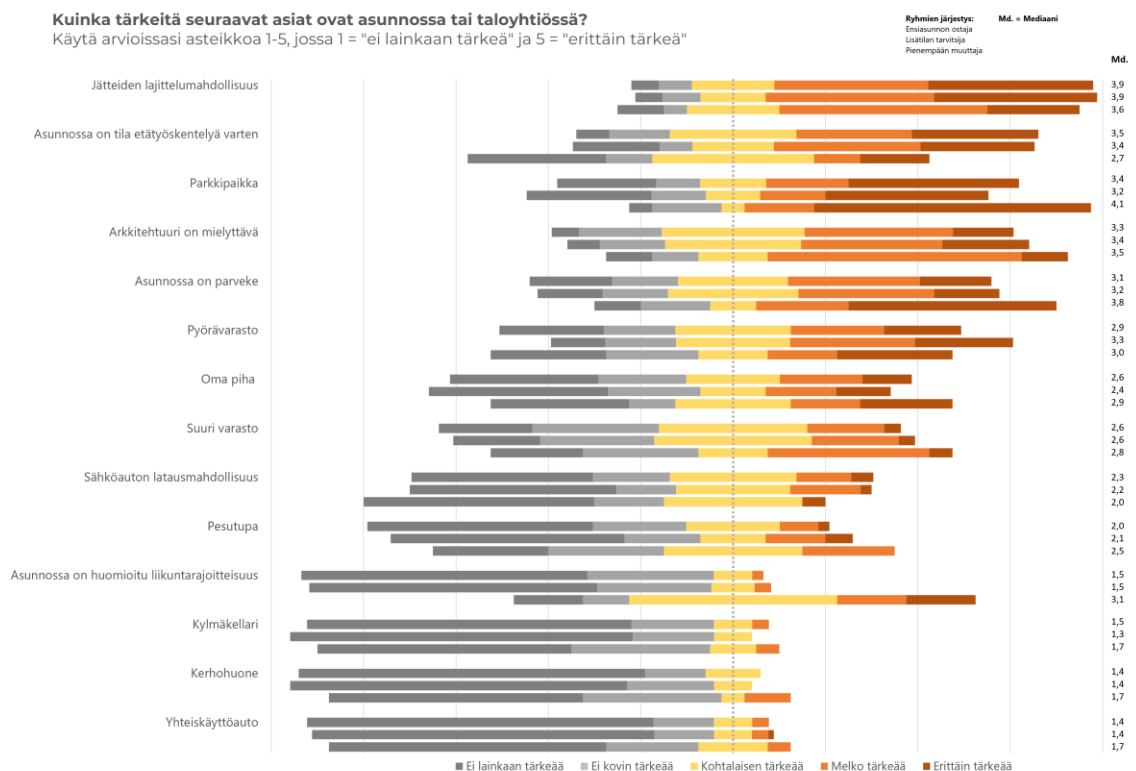


### Taulukko 10: Tärkeät tekijät OK-, Pari- ja erillistalossa

Omat kysymykset oli valmisteltu niille, jotka etsivät tulevaisuudessa OK-, pari- tai erillistaloa. On huomattava, että vain 5 pienempää asuntoa etsivää vastaajaa aikoi muuttaa näihin

asumismuotoihin tulevaisuudessa, ja siksi heidän osaltaan kerätty tieto oli epäluotettavaa. Toisin kuin kyselyn monissa muissa osissa, kysymykseen sai valita ”en osaa sanoa”-vaihtoehdon, koska kaikki vastaajat eivät välttämättä tienneet asumisen teknologioiden toiminnasta.

Ensiasunnon ostajat ja lisätilan tarvitsijat toivoivat tulevalta omaa rauhaa, etätyöskentelytilaa ja energiatehokkuutta. He pitivät myös tärkeinä erilaisia kodin teknologioita, kuten ilmalämpöpumppua, ilmastointilaitetta ja aurinkopaneeleita. Ilmastointilaitteelle ja aurinkopaneeleille oli kuitenkin myös merkittävä vähemmistö, jotka eivät pitäneet niitä lainkaan tärkeinä. Näille ryhmille liikuntarajoitteisuuden huomioiminen ei ollut lainkaan tärkeää.

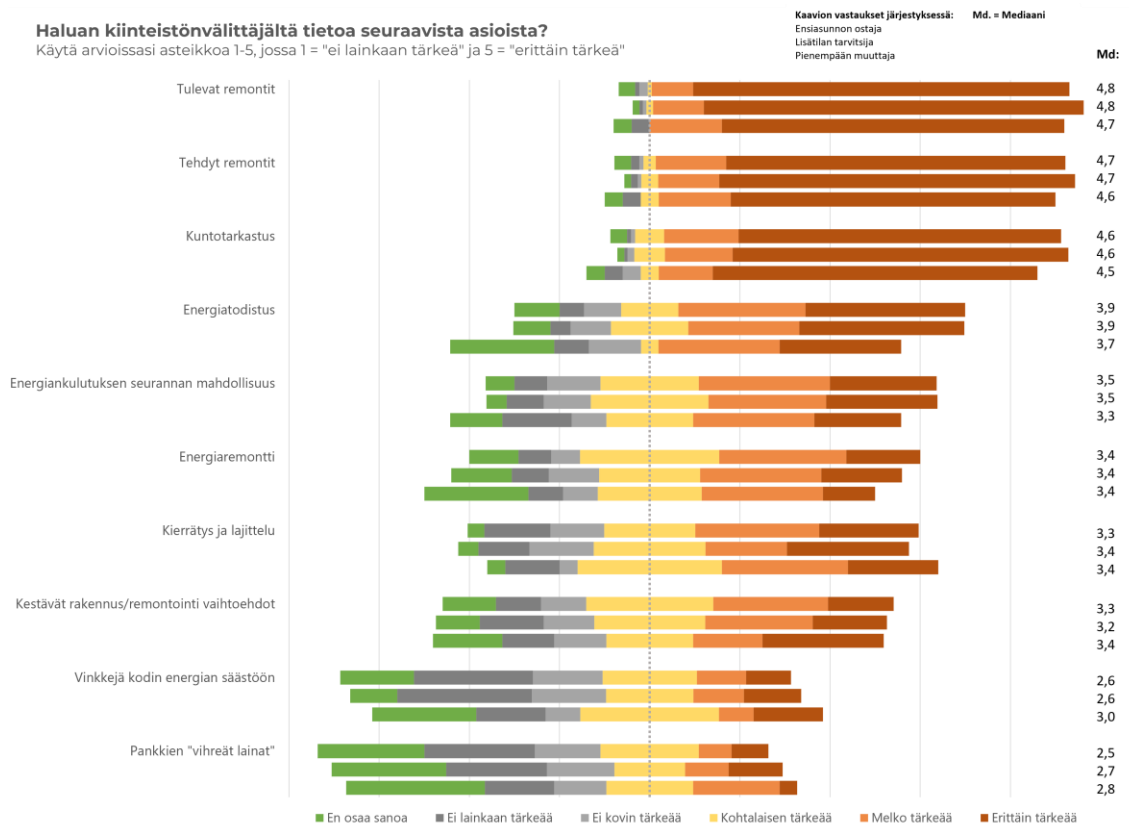


Taulukko 11: Tärkeitä tekijät kerros- ja rivitalossa

Kerros- tai rivitaloon muuttaville tarkoitetussa kysymyksessä tehtiin yllättävä havainto jätteiden lajittelumahdollisuudesta, joka nousi odottamatta tärkeäksi tekijäksi. Kyselyn jälkeisissä haastattelussa haastateltavilta kysyttiin, miksi tämä näkökohta koettiin niin merkittäväksi. Haastateltavat kertoivat, että he pitävät jätteiden lajittelumahdollisuutta itsestäänselvytenä ja odottavat kiinteistönvälittäjän mainitsevan sen asuntoesittelyssä.

Kerrostaloa etsivien keskuudessa taloyhtiöiden yhteisiä tiloja ei pidetä lainkaan tärkeänä, vain pyörävaraston olemassaoloa arvostettiin korkealle. Pienempään muuttajista yli puolet toivovat, että talossa olisi jollakin tavalla huomioitu liikuntarajoitteisuus. Heistä myös yli puolet piti parkkipaikkaa erittäin tärkeänä.





Taulukko 12: Millaista tietoa kiinteistönvälittäjältä odotetaan

Asuntoa etsivien odotukset kiinteistönvälittäjien tarjoamista tiedoista keskittyvät erityisesti asunnon kuntoon liittyviin seikkoihin. Tulevat ja tehdyt remontit sekä kuntotarkastus nousivat yleisesti ensisijaisen tärkeiksi tiedoiksi, joita vastaajat odottavat kiinteistönvälittäjiltä.

Toisena tärkeysjärjestyksessä ovat energiakysymykset. Kuitenkin on merkillepantavaa, että merkittävä osuus vastaajista ilmoitti "en osaa sanoa" -vaihtoehdon kysymyksiin liittyen energiatodistukseen ja energiaremontteihin. Pienempään muuttajista 20% vastasi "en osaa sanoa" energiatodistusta koskevaan kysymykseen. Pankkien "vihreät lainat"-kysymys keräsi myös merkittävän määrän "en osaa sanoa"-vastauksia, ensiasunnon ostajista 23%, lisättilan tarvitsijoista 25% ja pienempään muuttajista 28% valitsi kyseisen vaihtoehdon.

#### 5.4.4 Yhteenveto

Asumisen tarpeet ja toiveet ovat yksilöllisiä, mutta myös yhteisiä. Kyselyn tulokset osoittavat, että riippumatta siitä, mihin ryhmään vastaajat he kuuluivat, useimmat asunnonostajat haluavat samanlaisia ominaisuuksia kodeiltaan. He haluavat kiinteistön hyvällä paikalla, josta on hyvät liikenneyhteydet palveluihin, kuten töihin tai kauppaan. Lisäksi he haluavat kodin, joka on tilava, mukava ja joka vastaa heidän tarpeitaan. Kiinteistönvälittäjältä halutaan tietoa erityisesti asunnon kuntoon liittyvissä asioissa, kuten tehdyt ja tulevat remontit.

Tuloksissa tuli myös ilmi ristiriita kestävästä kehityksen tavoitteiden ja toiminnan välillä. Vaikka monet asunnonostajat pitivät ympäristönsuojelua tärkeänä, he eivät olleet tehneet nykyiseen asuntoonsa muutoksia, jotka vähentäisivät sen ympäristövaikutuksia. Asunnonostajat ovat kuitenkin tietoisia tulevan kodin hiilijalanjäljestä ja sen pienentämisen mahdollisuuksista. Suuri osa vastaajista toivoo, että heidän tulevassa asunnossa olisi teknologiaa, joka vähentäisi heidän energiankulutustaan, kuten aurinkopaneelit tai ilmalämpöpumppu. Nämä ratkaisut eivät kuitenkaan olleet ensisijaisesti ympäristömotivoituneita, vaan taloudellisesti houkuttelevia. Asunnonostajat haluavat säästää rahaa asumisen kustannuksissa, ja kokevat ympäristöystävällisten teknologioiden olevan hyödyllisiä tämän tavoitteen saavuttamisessa.

### 5.5 Tutkimushaastattelu

Tutkimuksen luotettavuuden parantamiseksi haastattelua hyödynnettiin kyselyn tukena. Haastattelun avulla pyrittiin saamaan kattavampi ja moniulotteisempi kuva tutkimuskohteesta. Tämä perustui ajatukseen siitä, että yksittäinen tutkimusmenetelmä saattaa tuottaa rajallisen näkökulman ja luotettavuusvirheitä, mutta useiden menetelmien yhdistäminen voi korjata näitä puutteita (Eskola & Suoranta 1998, luku 2.).

Haastattelu on yksi suosituimmista tiedonkeruumuodoista. Haastattelu on tutkimusmenetelmänä joustava ja sopii moniin tutkimustarkoituksiin. Haastattelun suurena etuna kyselylomakkeeseen verrattuna on, että haastateltava on suorassa vuorovaikutuksessa haastattelijan kanssa, mikä mahdollistaa haastateltavan vastausten taustalla olevien motiivien ja esitettyjen mielipiteiden perustelun. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 34-35).

Haastattelumenetelmäksi valittiin lomakehaastattelu. Lomakehaastattelu on yksi yleisimmin käytetyistä haastattelumenetelmistä tutkimuksessa. Tässä menetelmässä haastattelu toteutetaan valmiin lomakkeen avulla, jossa kysymykset ja väitteet on määritelty etukäteen ja niiden esittämisjärjestys on tarkasti määrätty (Hirsjärvi & Hurme 2015, luku 4.).

Lomakehaastattelun käyttö mahdollisti myös sen, että haastattelija pysyi mahdollisimman neutraalissa roolissa. Haastattelijan neutraalius on tärkeä tekijä haastattelutilanteessa, jossa hänellä on sekä osallistuva että tutkiva rooli. Vaikka haastattelija on luonnollisesti osallisena tilanteessa ihmisenä, hänen tehtävänsä on minimoida oma osuutensa ja säilyttää puolueettomuus. Neutraali haastattelija ei vääristä vastaajan vastauksia tai ohjaa keskustelua haluttuun suuntaan, mikä puolestaan tuottaa luotettavampaa ja objektiivisempää tietoa. (Hirsjärvi & Hurme 2015, luku 6.)

Kysymällä haastateltavilta heidän kokemuksistaan, tarpeistaan ja toimistaan asunnon vaihtoa suunniteltaessa, voitiin tunnistaa kipukohtia, joita he kohtasivat asunnonostoprosessin aikana. Näitä löydöksiä hyödynnettiin kehitysehdotuksien laatimisessa toimeksiantajalle.

## 5.6 Haastatteluiden tulokset

Haastattelut toteutettiin kolme viikkoa verkkokyselyn jälkeen, 26.1.-5.2.2023. Tämä antoi tutkijoille mahdollisuuden analysoida verkkokyselystä kerättyjä tietoja ja valmistella tarkentavia kysymyksiä halutuista aiheista. Haastatteluihin valittiin kuusi henkilöä. Haastateltavat henkilöt valittiin heidän mahdollisen tulevan asunnonvaihdon syyn vuoksi, kaksi olivat mahdollisesti ostamassa ensiasuntoa, kaksi etsivät tilavampaa kotia ja kaksi haastateltavaa olivat tulevaisuudessa muuttamassa pienempään asuntoon. Haastatteluihin osallistui ihmisiä eri ikäryhmistä, aina nuorista aikuisista vanhempiin ikäluokkiin. Tällainen ikäjakauma mahdollisti sen, että saimme kattavamman käsityksen siitä, miten asumistoiheet vaihtelevat eri elämäntilanteissa.

Haastattelut tehtiin haastateltavien kotona, haastateltavat täyttivät verkossa julkaistun kyselylomakkeen ja kertoivat perustelunsa vastauksilleen. Haastateltaville oli myös valmisteltu muutamia kysymyksiä kiinteistönvälitykseen liittyen (Liite 2), joissa kysyttiin heidän kokemuksestaan kiinteistönvälittäjien kanssa ja millaista tietoa he kiinteistönvälittäjiltä haluavat. Haastatteluiden lopuksi haastateltavia pyydettiin käymään toimeksiantajan verkkosivuilla selaamassa asuntojen myynti-ilmoituksia. Haastateltavilta kysyttiin sivuston käyttökokemuksesta ja ilmoitusten informatiivisuudesta.

Kyselyyn vastaajista merkittävä osa kertoi yhdeksi tulevan asunnon syyksi halun parantaa asumisen tasoa. Kysyimme haastateltavilta mitä heille tarkoittaa asumisen tason parantaminen. Useat haastateltavat mainitsivat, että asumisen tason parantaminen liittyi ensisijaisesti mukavuuteen ja viihtyvyyteen. Tämä sisälsi esimerkiksi kodin tilan paremman riittävyuden omien tarpeiden täyttämiseen, palveluiden läheisyyden ja paremmassa kunnossa olevan asunnon. Eräs haastateltava kertoi:

*” ... tämä asunto on jo melko ränsistynyt, ikkunat vetää, rappukäytävästä ja naapureista äänet kantautuu tänne. Keittiö on pieni komero. Tarkoitin sellaista yleistä viihtyvyyttä. Että koti ei olisi ränsistynyt ja siellä olisi mukava viettää aikaa. Sitten olisi ruokakauppaa ja muitakin liikkeitä lähellä.”*

Tulevan asunnon iällä ei ollut monille haastateltaville merkitystä, vaan he painottivat enemmän rakennuksen hyväkuntoisuutta ja sitä, ettei suuria remontteja olisi tulossa lähivuosina. Monet kuitenkin mainitsivat toivovansa, että asunnossa olisi kohtuullisen moderni keittiö ja kylpyhuone. Työkäisistä haastateltavista vain yksi kertoi, ettei tarvitse tulevalta asunnoltaan työhuonetta tai työtilaa, muille oli tärkeää, että tulevassa asunnossa olisi rauhallinen paikka työskennellä.

Kerrostaloon tulevaisuudessa muuttavat eivät kokeneet taloyhtiön yhteisiä tiloja tärkeiksi. Kerhuhuone ja kylmävarasto koettiin lähinnä taakaksi, jos niille ei ole tarpeeksi käyttöä. Kaksi

eläkkeellä olevaa haastateltavaa piti suurta varastoa tärkeänä, koska nykyisessä talossa on paljon tavaroita, joista ei haluta luopua pienempään asuntoon muuttamisen vuoksi. Pyörä oli monelle tärkeä kulkuväline ja pyörävarasto koettiin arvokkaaksi. Pesutupaan haastateltavat suhtautuivat neutraalisti.

Asuinympäristöön liittyvissä kysymyksissä haastateltavat arvostivat rauhallisuutta, alueen hyvää mainetta, siisteyttä ja luontoa. Kaikki haastateltavat halusivat asunnon sijaitsevan alueella, jossa ei olisi merkittävää liikenteen tai ihmisten aiheuttamaa melua. Eläkkeellä oleva haastateltava kertoi seuraavaa, kun kysyimme mitä hänelle tarkoittaa rauhallinen alue:

*”Rauhallinen on sitä, että kotiin ei kantaudu liikenteen melu tai mitkään muutkaan äänet, ettei poliisit ajele pillit päällä joka yö ikkunan alta. Sitten olisi se, että voisi ulkona liikkua eikä siellä olisi sitten mitään humalaisia ja huumeidenkäyttäjiä norkoilemassa puistoissa.”*

Puolet haastateltavista mainitsi erikseen humalaiset ja huumeidenkäyttäjät tekijöinä, joita he haluavat välttää asuinympäristössään. Tämä heijastui myös kysymykseen siitä, oliko haastatelluille merkitystä asunnon sijainnilla arvokkaalla alueella. Vain yksi haastateltavista kertoi, että tulevan asunnon arvon säilyminen tai nousu on heille tärkeää, kun taas muut kokivat, että arvokkaammalta alueelta asunnon ostamisella vältetään humalaisia, huumeidenkäyttäjiä ja rikollisuutta. Yksi haastateltava kuvasi alueen rauhallisuutta ja arvokkuutta seuraavasti:

*”Asunnot on yleensä hinnoiteltu sen verran korkeaksi, että ihmisillä, joilla ei ole oma elämä kunnossa, ei ole siellä varaa asua. Näin tiivistetysti. Kyllä ne ongelmat yleensä keskittyy tosi pieneen alueeseen, että voi olla yksi talo jossa on kaupungin halvin vuokra, niin sinne ne kaikki ongelmaihmiset sitten muuttaa... (asunnon arvolla) ei oikeastaan ole väliä, vähän kuitenkin että välttää nuo huonoimmat asuinalueet.”*

Toinen haastateltava puolestaan kertoi seuraavaa, *”Mutta kertoo se hintatasokin kai siitä alueestakin jotakin, että en minä mitään halvinta asuntoa mikä vastaan tulisi ottaisi.”* ja kolmas *”Ne liittyy kai siihen, että millaista väkeä siellä asuu. Että parempituloisten asuinalueella asukkaat lähtökohtaisesti eivät vaikka tee varkauksia tai käy pöllumässä autoista katalysaattoreita.”*

Humalaisten ja huumeidenkäyttäjien koettiin vaikuttavan asumisen viihtyvyyteen monilla eri tavoilla. Heidän käyttäytymisensä ja toimintansa voivat aiheuttaa meluhaittoja, epämiellyttäviä tilanteita ja turvattomuuden tunnetta. Lisäksi tällaiset naapurit voivat vaikuttaa alueen maineeseen ja jopa vaikuttaa asunnon arvoon.

Naapureiden vaikutus asumisen viihtyvyyteen nousi haastatteluissa esiin merkittävänä tekijänä. Haastatellut korostivat, että naapureiden käyttäytyminen ja asumistavat voivat vaikuttaa suuresti siihen, kuinka miellyttäväksi he kokevat asuinympäristönsä. Vaikka asuinalueen

yhteisöllisyys ei ollut haastatelluille kovin tärkeää, he haluavat kuitenkin asua naapurustossa, jossa häiriötekijät ja konfliktit ovat mahdollisimman vähäisiä.

Kestävään kehitykseen ja kulutustottumuksiin liittyvissä kysymyksissä nousi esille, että haastateltaville ympäristön huomioiminen oli tärkeässä osassa monille. Useat korostivat pyrkivänsä vähentämään kulutustaan ostamalla pitkäikäisiä tai käytettyjä tavaroita, kierrättämään ja suosimaan kotimaista tuotantoa. Suurin osa haastateltavista asuu kerrostalossa, eivätkä tämän vuoksi kokeneet, että heillä on mahdollisuuksia vaikuttaa oman asumisensa hiilijalanjälkeen merkittävästi. Yksi kerrostalossa asuva kertoi olleensa taloyhtiön hallituksessa ja silloin hän oli pyrkinyt saamaan lisää kierrätyspisteitä ja vähentämään taloyhtiön sähkön kulutusta mm. saunavuoroja tiivistämällä ja vaihtamalla ulkoalueiden lamput energiatehokkaisiin.

Energiankulutus nousi esiin keskeisenä aiheena monien haastateltavien keskuudessa. Useat heistä korostivat tarvetta asuntojen tiiviimmälle rakentamiselle, jotta lämpöhävikkiä ja energiankulutusta voitaisiin vähentää. Tutkimusta tehtäessä sähkön korkea hinta vaikutti havaittavasti haastateltavien käsityksiin energiankulutuksen tärkeydestä. Yksi omakotitalossa asuva haastateltava kertoi: *”Kyllä viimeisen vuoden aikana on energiatehokkuuden tärkeys noussut kakkosesta neloseen.”* kun toinen henkilö, joka odotti sähkön hinnan putoamista, kertoi seuraavaa: *”...veden ja lämmön säästöä nyt tehdään jossain määrin. Sitten kun se sähkökin meillä on nyt pörssinä, niin laitetaan tiski- ja pesukone sitten eco-ohjelmalla hurisemaan aamuyöllä, että ne on sitten aamulla valmiit.”*

Molemmat omakotitalossa asuvat haastateltavat kertoivat tehneensä ekologisia muutoksia koiteihinsa vuosien varrella sähkön säästämiseksi. Kummankin henkilön motiiveina muutoksille oli pitkällä aikavälillä tulevat säästöt asumisen kustannuksissa ja asunnon arvon kasvattaminen/säilyminen. Vaikka asumisen ekologisuus koettiin tärkeänä, se ei kuitenkaan ollut päämotiivina muutoksille.

Toinen heistä kertoi muutoksien motiiveista seuraavaa:

*”Pitkässä juoksussa tulee halvemmaksi asua, ei tarvitse tehdä tulevaisuudessa energiaremontteja, talo säilyttää arvonsa tulevaisuudessakin. Sitten jos mietitään vaikka 10- tai 20-vuoden päähän, varmaan silloin jo taas tiukempaa, että paljonko omakotitalo saa kuluttaa sähköä tai mikä on minimi energialuokka talolle. Että kun näistä ilmastonmuutoksen hidastamisesta ja hiilineutraaliudesta on koko ajan vain enemmän ja enemmän puhetta ja niitä muutoksiakin alkanut nyt tulemaan, niin entäs jos vaikka 2040 tuleekin voimaan jokin EU-laki että jokaisen talon pitää olla vähintään energialuokkaa A? Sellaisiakin kannattaa miettiä ja ottaa huomioon, että en ala tässä suhteessa sitten venyttämään penniä.”*

Vaikka asunnon energiankulutus koettiin tärkeäksi tiedoksi, useimmilla haastateltavilla ei kuitenkaan ollut tietoa, miten asunnon energiamerkintä määräytyy ja millainen käytännön merkitys sillä on. Ensiasunnon ostaja vertasi energialuokkia kodinkoneisiin seuraavasti:

*”...tästä energialuokasta varmaan pitäisi jotenkin tutkia enemmän tai osaisiko se välittäjä kertoa, että kun vaikka mikro on A tai F luokan tehokas, niin ei sillä sitten lopulta vaikka vuoden aikana suurta merkitystä sähkön kulutuksessa ole. Mutta sitten varmaan talossa on jo isokin ero että onko se A vai F, tai miten nämä asunnoissa eroavat, kun tämä tässä on C2013.”*

Yksi haastateltava oli yrittänyt perehtyä asunnon energialuokkien määräytymiseen, muttei kuitenkaan saaneensa tarvitsemaansa tietoa: *”Sitä koitin joskus katsoa netistä, että mitä ne energialuokat tarkoittaa, mutta siihen ei ollutkaan mitään yksinkertaista logiikkaa.”* Energialuokkien hankalan tulkitsemisen vuoksi osa haastateltavista toivoi, että myynti-ilmoituksissa näkyisi edellisen asukkaan sähkönkulutus, joka koettiin helpommin ymmärrettäväksi.

Kiinteistönvälittäjiltä toivottiin tietoa tulevista ja tehdyistä remonteista, kuntotarkastuksesta ja energiatodistuksesta, näitä tietoja ei pitäisi haastateltavien mukaan erikseen kysyä, vaan tietojen pitäisi tulla, kuten yksi haastateltava kuvaili *”kuin apteekin hyllyltä”*. Kiinteistönvälittäjien kestävä kehityksen tietämyksen suhteen mielipiteet jakautuivat haastateltavien välillä. Osa haastateltavista koki, ettei kiinteistönvälittäjä ole pätevä kertomaan remontointiin ja teknologiaan liittyvistä asioista ja pitivät näitä kiinteistönvälittäjän työnkuvaan kuulumattomina. Toisaalta molemmat ensiasunnon etsijät vastasivat kysymykseen siitä, millaista tietoa tai palvelua he toivoisivat saavansa kiinteistönvälittäjältään ekologisen ja kestäväan asumiseen liittyen:

*”Olisi todella hyvä, että voisi ”myydä” kestäväää asumista ajatustasolla, esittelyissä kertoisi luonnollisesti vaihtoehtoista energiaremontteja yms. koskien tai ylipäätään remonteista ja erityisesti kestäväällä tavalla ja suositella tekijöitä.”*

*”Ehkä sellainen että jos jokin asia on tehty ympäristöystävällisesti esiteltävässä asunnossa, niin sellaisen mainitseminen olisi ehkä myyntivaltti. Ainakin minulle.”*

Haastatellut olivat kuitenkin yksimielisiä siitä, että he odottavat kiinteistönvälittäjiltä perustietoa ekologisista ratkaisuista, energiatehokkuudesta ja kestävä kehityksen periaatteista. Erityisesti toivottiin, että kiinteistönvälittäjät voisivat tarjota perustietoa esimerkiksi aurinkopaneeleista, ilmalämpöpumpuista ja muista tekniikoista, jotka vaikuttavat energiatehokkuuteen ja asunnon arvoon.

Haastattelutulokset vahvistivat kyselyn tuloksia ja tarjosivat arvokasta tietopohjaa työssä myöhemmin käytetyille menetelmille. Haastatteluiden tulokset olivat merkittävä perusta

monien kehitysehdotusten ja asiakaspersoonien muodostamisessa. Haastatteluiden avulla kykenimme tunnistamaan lukuisia asunnonvaihtoon liittyviä tekijöitä, jotka eivät riippuneet yksilöiden elämäntilanteesta, lisäksi tulosten avulla tunnistettiin eri ryhmille tyypillisiä kipupisteitä ja asunnon vaihtoon liittyviä odotuksia.

## 6 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu voidaan kuvata usean osaamisalueen yhdistäväksi ajatusmalliksi, prosessiksi ja työkaluvalikoimaksi, joiden avulla voidaan kehittää menestyviä palveluita, jossa yhdistetään muotoilun toimintatavat palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoilun avulla innovoidaan uusia tai parannetaan jo olemassa olevia palveluita, jolloin niistä saadaan toimivampia, käyttäjäystävällisempiä, houkuttelevampia asiakkaille sekä tehokkaampia organisaatioille. (Stickdorn & Schneider, 2010). Yritykset ja organisaatiot voivat käyttää palvelumuotoilua apuna havaitsemaan strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassaan (Tuulaniemi, 2011).

Palvelumuotoilun lähtökohtana on holistinen, ihmiskeskeinen ajattelutapa, jossa empaattisuuden avulla pyritään ymmärtämään asiakkaan tarpeita paremmin. (Tuulaniemi, 2011) Asiakas on palvelumuotoilun keskiössä, jolloin asiakkaiden ja asiakasryhmien aito ymmärtäminen on ehdotonta. Palvelumuotoilussa käytettyjen työkalujen tarkoituksena on auttaa muotoilijaa asettumaan asiakkaan asemaan ja ymmärtämään yksilöllinen palvelukokemus syvemmin. (Stickdorn & Schneider, 2010).

Muotoiluprosessi on projektilähtöinen, jolloin sopivat työkalut ja prosessi valitaan kyseisen projektin tarpeiden mukaan. Prosessina palvelumuotoilu on yhteiskehittämistä kaikkien projektiin liittyvien sidosryhmien kanssa, erityisesti asiakkaan mukaan ottaminen varhaisessa vaiheessa edesauttaa palvelun menestymisessä. Asiakasymmärryksen kasvattaminen onkin yksi palvelumuotoilun tärkeimmistä vaiheista. Asiakastutkimuksen avulla pyritään löytämään kohderyhmälle merkityksellisiä asioita sekä taustalla toimivia todellisia motiiveja. Tutkimusta on tarkoituksenmukaista ohjata ja toteuttaa löydösten mukaisesti. Kerätyn tiedon analysoinnin ja tulkinnan kautta saavutetaan vahva ymmärrys asiakkaasta. Tärkeää on myös, että kerätty ja analysoitu tieto osataan hyödyntää oikein. (Tuulaniemi 2011.)

Luontevaksi osaksi tutkimustyötä sekä toimeksiantajan tarpeeseen vastaten menetelmiksi valikoitui erityisesti asiakaspersoonien luominen sekä tulevaisuuden asiakaspolku, jotka kuvataan jäljempänä.

### 6.1 Tutkimusseinä

Tutkimusseinä on työkalu, joka mahdollistaa monimuotoisen tiedon järjestämisen, visualisoinnin ja käsittelyn. Voisi sanoa, että se toimii ikään kuin tieteen ja taiteen yhdistelmänä, missä

monenlaiset aineistot, kuten asiakaslausunnot, kerätty data, käyttäjäkokemuskertomukset ja muut löydökset tuodaan näkyviin visuaalisesti, tämä mahdollistaa tiedon selkeän järjestämisen ja auttaa tutkijoita havaitsemaan yhteyksiä, joita pelkkä data ei välttämättä paljasta. (Stickdorn, Hormess, Lawrence, Schneider 2018, luku 5.3)

Yksi palvelumuotoilun keskeisistä piirteistä on, että ei pyritä välttämään virheitä, vaan pikemminkin tutkimaan niitä mahdollisimman monta (Stickdorn, Schneider 2011, 123). Tämän peruseriaatteen mukaisesti kaikki eri menetelmillä kerätyt tiedot ja oivallukset koottiin muistilappuina tutkimusseinälle. Muistilaput ovat yksinkertainen ja nopea työkalu prosessien visualisointiin, yhteyksien ja suhteiden havainnollistamiseen sekä muistisääntöjen tarjoamiseen ideointiprosessin aikana (Stickdorn & Schneider 2011, 123).



Kuvio 2: Asiakaspersoonan rakennus tutkimusseinällä

Tutkimusseinää käytettiin erityisesti asiakaspersoonien ja tulevaisuuden asiakaspolun rakentamiseen. Tiedot kerättiin ja visualisoitiin asettamalla ne tutkimusseinälle, mikä mahdollisti erilaisten asiakastietojen konkreettisen hahmottamisen ja erilaisten asiakasryhmien syvällisen ymmärtämisen. Tutkimusseinää käytettiin myös kehitysehdotusten, kuten mobiilisovelluksen, luomisessa.

Ideoiden luominen ja hylkääminen ovat keskeisiä vaiheita palvelumuotoilussa ja innovaatioprosessissa. Muistilappuja käyttämällä voitiin nopeasti kokeilla erilaisia lähestymistapoja ja konsepteja. Muistilaput voitiin helposti siirtää ja järjestää seinällä, mikä mahdollisti ideoiden nopean organisoimisen ja visualisoinnin. Tämä antoi mahdollisuuden tarkastella ideoita kokonaisuutena ja tehdä päätöksiä niiden hyödyllisyydestä.

Samalla kun uusia ideoita syntyi, voitiin myös vaivattomasti hylätä huonot tai toteuttamiskelvottomat ideat. Tutkimusseinän avulla hylätyt ideat säilyivät näkyvissä, mikä saattoi myöhemmin inspiroida uusia lähestymistapoja tai ratkaisuja.



## 6.2 Asiakaspersoonat

*Persoon*a on fiktiivinen asiakasprofiili, jonka avulla voidaan kuvata tiettyä, samoja intressejä, yhteisiä käyttäytymismalleja tai samoja demografisia samankaltaisuuksia jakavaa asiakasryhmää. (Stickdorn & Schneider, 2010). Tuulaniemen mukaan asiakasprofiilit (persoonat) ovat keskeinen asiakastutkimuksista saadun tiedon kiteyttämisen ja esittämisen menetelmä. Asiakastutkimuksista saatu tieto asiakasryhmien käyttäytymismalleista, motiiveista, arvoista sekä toimintaa estävistä peloista tiivistetään asiakasprofiileihin. (Tuulaniemi, 2011.)

Yleinen tapa työstää persoonia on ensin järjestellä kerätty tutkimustieto samankaltaisuuksien perusteella ryhmiin, josta voidaan muodostaa tarkempi henkilöahho, eli persoonat. Erityisen tärkeää persoonan toimivuuden kannalta on sen kiinnostavuus, johon voidaan vaikuttaa myös sillä, kuinka persoonat esitellään, visuaalisuus on siis tärkeässä osassa. (Stickdorn & Schneider, 2010.)

Persoonat voidaan hyödyntää monin tavoin yrityksen palveluita kehitettäessä, esimerkiksi tiettyjen kohderyhmien määrittämiseen tai aktivointiin. Persoonien avulla voidaan päästä lähemmäksi oikeita ihmisiä ja asiakkaita, verraten abstraktiin demografiseen ryhmään. Parhaimmillaan persoonat ilmentävät yritystä tai sen palvelua ympäröiviä käsityksiä. (Stickdorn & Schneider, 2010.)

Persoonien työstäminen aloitettiin Huoneistokeskuksen toimeksiannon myötä, tarkoituksena kartoittaa tiettyjen asiakasryhmien tulevaisuuden asumisen ja ostamisen toiveita ja tarpeita. Asiakasymmärrystä kerättiin kyselyn sekä haastatteluiden avulla, verraten aineistoa toimeksiantajalta saatuun aiempaan tutkimustietoon. Kerätty tieto analysoitiin ja yhtäläisyyksiä keräten Huoneistokeskukselle muodostui tutkimustiedon pohjalta neljä persoonaa, joista kaksi edusti ensiasunnonostajia, yksi suurempaan asuntoon muuttajaa sekä yksi pienempään asuntoon muuttajaa. Tarkoituksena oli luoda kiinnostavia realistisia kohderyhmiä edustavia hahmoja, jotka ohjaavat Huoneistokeskuksen fokusta kohti parempaa asiakaskokemusta sekä asiakastuntemusta.



Kuvio 3: Asiakaspersoonaa, Esko

*Esko-Ensiasunnon ostaja*-persoonaa pohjautuu vahvasti kyselyn tuloksiin, jossa suurin osa vastaajista oli nuoria miehiä, edustaen näin yhtä keskeisintä asiakasryhmää Huoneistokeskuskelle. Tällä hetkellä ensiasunnon ostaja asuu yleisimmin vuokralla joko yksin tai puolison kanssa. Tutkimuksemme mukaan asunnon ostaminen lähitulevaisuudessa vaikuttaa hyvin todennäköiseltä, sillä jopa 75% kyselyyn vastanneita aikoo seuraavan viiden vuoden kuluessa vaihtaa asuntoa. Ensiasunnon ostaminen sekä asumisen tason parantaminen sekä tilan tarve ovat suurimmat syyt asunnon vaihtamiseen. Vuokralla asumista, ja erityisesti kimppa- tai hotelimaista asumista ei pidetä houkuttelevana.


Ensiasunnon ostajat suunnittelevat enimmäkseen kerrostaloasunnon ostamista. Tulevan asunnon tilan ja neliöiden suhteen toiveet ovat maltillisia, ja yleisesti toiveena on lisätä huonelukua nykyiseen verrattuna yhdellä huoneella, jonka käyttötarkoitukseksi useimmin määriteltiin työhuone.

Ostopäätöstä tehdessään ensiasunnon ostajalle tärkeimmät tekijät ovat asunnon hinta, sijainti sekä asunnon kunto, ja ensiasunnon ostajat ovatkin hieman muita halukkaampia tekemään pientä pintaremonttia.

Esko-ensiasunnon ostaja kuvaa tätä asiakasryhmää hyvin. Hän on elämää systemaattisesti suunnitteleva, tulevaisuuteen optimistisesti suhtautuva, uraa aloitteleva mies, jolle seuraava luonteva askel elämässä on ensimmäisen omistusasunnon hankkiminen. Tässä persoonassa erityisesti rationaalisuus ja harkitsevaisuus johdattelee valintoja, jolloin asunnon hinta sekä sijainti ovat ratkaisevassa asemassa ostopäätöstä tehtäessä. Kestävää elämäntapaa sekä

ekologista ajattelua pidetään yleisesti tärkeänä, mutta energiatehokkuus nousee tärkeimmäksi tekijäksi myös taloudellisuus-näkökulman vuoksi.

Teknologian ja älykkään asumisen toivotaan tuovan ennen kaikkea säästöä energia kustannuksissa, terveydellisiä vaikutuksia ei koeta niinkään tärkeäksi.



## ELVIIRA-ENSIASUNNON OSTAJA

**25-VUOTTA**      **TULEVA KOTI**      2-3 huonetta, hyvin suunnitellut nelöt, ei ylimääräisiä nelöitä. Pieni pintaremontin tarve ei haittaa, jos hinnasta voi tinkiä.

**ASUU YKSIN**  
**KERROSTALO**  
**YKSIÖSSÄ**

Olen **korkeasti kouluttautunut** ja työskentelen alalla, jossa pääsen auttamaan muita ja hyödyntämään osaamistani toisten avuksi. Olen tietoinen, mitä maailmalla tapahtuu ja **sivistän itseäni erityisesti ympäristöön liittyvissä asioissa** aktiivisesti tutkimalla ja lukemalla tietoa monista tietolähteistä. **Ekologinen ajattelu on minulle luontaista** ja haluan myös tulevaisuudessa tehdä **asumiseen liittyviä valintoja** enemmän perustuen **kestävään kehitykseen ja ympäristöä ajatellen**. Vapaa-ajallani tapaan ystäviäni, kiertelen kirpputoreja ja vietän aikaa paljon luonnossa sekä kotona, jonka haluan olevan riittävän tilava ja kotoisa. Minulle **suunnitelmallisuus sekä resurssien tarkka hyödyntäminen** on tärkeää, en halua elää tuhlaavaisesti. **Pehmeät arvot, perhe, ympäristö sekä muista välittäminen ovat minulle tärkeitä.**

**MOTIVAATIOI JA TARVE**

- Vaikuttaminen tulevaisuuteen, ilmastonmuutos, elämän laadun parantaminen.
- Rauhallinen elinympäristö, jossa omaa tilaa. Kotoisa asunto, jossa riittävät nelöt, kuitenkin hukkatilaa välttään.

**OSTO KRITTEERIT**

Hinta: ●●●●●●●●

Sijainti: ●●●●●●●●

Asunnon kunto: ●●●●●●●●

Liikenneyhteydet: ●●●●●●●●

**EKOLOGINEN ASUMINEN**

Ympäristöarvot:

Hyvä ilma-laatu:

Energiatehokkuus:

**ARVOT**

- Ympäristö- ja kestävät arvot ovat tärkeitä ja ohjaavat pitkälle kulutusvalintoja.

**ESTEET**


- Raha toimii ajoittain esteenä valintoja tehdessä, "paremmasta valinnasta" ei olla valmiita maksamaan ylimääräistä.

Kuvio 4: Asiakaspersoonana, Elviira

Toinen persoona on myös ensiasunnon ostaja-asiakasryhmää kuvaava. *Elviira-ensiasunnon ostaja* pohjautuu vahvasti sekä haastatteluista saatuun tietoon sekä kyselyn tuloksiin. Tutkimuksesta saadun tiedon mukaan ilmeni tarve luoda kaksi erilaista profiilia ensiasunnon ostajille, sillä erot näissä kahdessa ryhmässä olivat merkittävät erityisesti arvojen, elämäntavan sekä tarpeiden suhteen. Elviira edustaa nuorta korkeasti koulutettujen naisten asiakasryhmää, jolle ympäristöarvot sekä yhteiskunnallinen vaikuttaminen on erityisen tärkeää. Tulevaisuuteen pyritään vaikuttamaan omien valintojen sekä arvojen kautta, ilmastonmuutos sekä ympäristön, mutta myös yhteiskunnan tila ovat tälle ryhmälle suuri huolenaihe, joka näkyy vahvasti myös kulutustottumuksissa.

Elviira-ensiasunnon ostaja on itseään aktiivisesti kehittävä ja sivistävä, jolle ympäristöarvot ovat hyvin tärkeitä, hän suhtautuu elämään ja asumiseen käytännönläheisesti ja myös asuimista käsittelevissä kysymyksissä arvot ja käytännön läheinen ajattelu ohjaavat valintoja. Myös raha on tärkeä valintoja ohjaava tekijä. Elviira suosii käytettyjä, kotimaisia tuotteita, jotka ovat pitkäikäisiä. Luonto ja koti ovat tärkeitä paikkoja, mutta kotiin ei kaivata

ylimääräistä tilaa. Suunnitelmallisuus sekä resurssien tarkka hyödyntäminen ovat hänelle ominaisia piirteitä.



## ELSA-ELÄKELÄINEN

75-VUOTTA

ASUU PUOLISON  
KANSSA  
OMAKOTITALOSSA

TULEVA KOTI


Tilava kolmio, jossa olisi tilaa huonekaluille ja harrastuksille, mutta ei hukkatilaa. Uudehko asunto, jonka huoltamisesta ei tarvitse stressata.


Olen **aktiivista elämää** harrastusten parissa viettävä eläkeläinen. Työura tehty ja kotia remontoitu vuosien varrella, nyt on aika siirtyä **vaivattomammasta elämästä nauttimaan**. Muutolla lähemmäksi palveluita tilavaan kerrostaloasuntoon siirretään myös huoli korjauksista taloyhtiön huoltomiehelle. Etsinnässä **loppuelämän koti**. **Asuinympäristön rauhallisuus** ja luonto tärkeitä mukavan asumisen tekijöitä. **Ympäristöystävällinen ajattelu** on muotoutunut osaksi rutiineja, ja pieniä tekoja tehdään arjessa päivittäin.


MOTIVAATIOT JA TARVE

- Elämästä nauttiminen, asumisen helppous, aikaa harrastuksille
- Elämän helpottaminen muuttamalla pienempään, mutta tilavaan asuntoon, jossa tilaa harrastaa. Hyväkuntoinen, uudehko asunto, jossa remonteista ei tarvitse huolehtia.


EKOLOGINEN ASUMINEN


Ympäristöarvot 


Hyvä ilmalaatu 


Energiatehokkuus 

OSTO KRITEERIT

Hinta 

Sijainti 

Asunnon kunto 

Liikenneyhteydet 

ARVOT

- Kotimaisuus, pitkäikäiset tuotteet, luonto, ympäristöystävällisyys, perhe, rauhallisuus

ESTEET

- Luopuminen kodista, jossa perhe kasvatettu. Terveystietä vaikutus päätökseen muuttamisesta. Hinnan oltava kohdallaan.

Kuvio 5: Asiakaspersoona, Elsa

Kolmas persoona edustaa pienempää asuntoa etsiviä. Asiakasryhmä edustaa iäkkäämpää ryhmää, joka hakee asumiseen uudenlaista mukavuutta. Nykyisessä omakoti- tai rivitalo kodissa on asuttu kauan, jopa mahdollisesti perhe kasvatettu täällä, elämän myötä kotiin on kertynyt paljon muistoja, myös tavaran muodossa ja luopuminen kodista tuntuu toisaalta haikealta, mutta antaa paljon mahdollisuuksia mukavampaan, vaivattomampaan elämään. Etsinnässä on loppuelämän asunto.

Koetaan, että elämän työ on tehty, kodit remontoitu ja nyt olisi aika siirtyä todella keskittymään omiin harrastuksiin, elämästä nauttimiseen kotona ja lähemmäksi palveluita. Uudessa kodissa arvostetaan sen kokonaisilmettä ja asunnon toivotaankin olevan suhteellisen uusi kerrostaloasunto, jotta suuremmilta remonteilta vältytään. Myös kodin huoltotyöt jätetään mielellään huoltoyhtiölle.

Ekologisuus ja ympäristöystävällisyys koetaan suuremmaksi yhteiskunnalliseksi asiaksi, kuitenkin omaan arkeen ovat jo muotoutuneet ympäristöystävälliset tavat. Kotimaisia, pitkäikäisiä tuotteita arvostetaan korkealle ja niistä ollaan valmiita maksamaan enemmän. Asiakasryhmässä arvostetaan laadukkaita, luonnollisista materiaaleista tehtyjä huonekaluja, tuotteita, jotka kestävät pitkään. Elämässä vältetään turhaa kuluttamista, arvostetaan mukavaa asumista, kodissa täytyy kuitenkin olla riittävästi tilaa ja väljyyttä.

Elsa-eläkeläinen on aktiivista elämää elävä, joka arvostaa omaa aikaa harrastusten sekä kodin parissa. Elämässä velvollisuudet on hoidettu ja on aika siirtyä nauttimaan elämästä itselle tärkeiden asioiden parissa. Kodissa tilan tuntu on tärkeää, välttämättä turhia neliöitä. Ympäristöarvot ovat hyvin tärkeät, ja kestävä tavat ovat muotoutuneet osaksi arkea noudattelella yleisiä ohjeita jätteiden lajittelusta sekä kierrättämisestä sekä seuraamalla yleistä keskustelua aiheista.



Kuvio 6: Asiakaspersoonaa, Antti

*Antti-asunnonkasvattaja* edustaa neljättä asiakaspersoonaa. Suuremman asunnon ostoa suunnittelevien ryhmä on tutkimuksessa myös merkittävä, huomioiden nykyiset asuntomarkkinat Suomessa. Juuri perheasunnot ovat vaikeassa markkinatilanteessa edelleen käyneet kaupaksi ja säilyttäneet hintatasonsa. Suurempaan asuntoon muuttajien asiakasryhmä koostuu ruuhkavuosia elävistä perheistä, jotka haaveilevat omakotitaloasumisesta. Elämää ohjailee perheen hyvinvointi ja elämään kaivataan helpoutta palveluiden läheisyydellä. Kotiin kaivataan lisätilaa ja mukavuutta erityisesti yhteisiin tiloihin sekä tilaa työskentelyä varten. Asiakasryhmässä valintoja ohjaa raha sekä realistinen ajattelu, sekä elämäntavan muutos perheen myötä. Rahan ja taloudellisen ajattelun merkitys näkyy myös suhtautumisessa ympäristöön sekä ekologiseen asumiseen, valintoja tehdään enemmänkin kustannustehokkuuteen pohjautuen kuin omia arvoja peilaamaan. Ekologista asumista ajatellaan pitkäaikaisena investointina, joka maksaa itsensä nopeasti takaisin esimerkiksi energiakuluissa säästämällä.

### 6.3 Asiakaspolku

Asiakaspolun avulla visualisoidaan palvelun käyttäjän kokemus. Polun määrittely aloitetaan tunnistamalla kosketuspisteet, joissa asiakkaan tai palvelun tuottajan välillä tapahtuu

vuorovaikutusta. Vuorovaikutus voi vaihdella kasvotusten tapahtuvasta palvelukokemuksesta virtuaaliseen, joka käydään vain esimerkiksi nettisivujen kautta. Asiakaspolkuun kartoitetaan asiakkaan tärkeimmät hetket palvelua käyttäessä, tunteet ja ajatukset, joita palvelun käyttäminen herätti sekä kerättyä asiakastietoa apuna käyttäen kuvataan tarinan ja visualisoinnin keinoin asiakkaan kulkema ”polku” palvelun parissa. Asiakaspolku antaa tarkan yleiskuvan asiakaskokemukseen vaikuttavista tekijöistä. (Stickdorn ym., 2010.)

Asiakaspolun tarkoituksena on auttaa identifioimaan asiakaskokemuksen ongelma- ja mahdollisuusalueita, sekä mahdollisuuden tarkastella yksittäisiä kosketuspisteitä tarkemmin. Asiakaspolun visuaalisuus ja rakenne mahdollistaa helpon ja nopean vertailun esimerkiksi palveluiden tai erillisten polkujen välillä. (Stickdorn ym., 2010.)

Huoneistokeskukselle hahmoteltiin *Tulevaisuuden asiakaspolku*, jossa kuvataan asiakkaan kokemus kehitysehdotusten kautta. Asiakaspolku kuvaa asiakkaan kokemuksen parannuksineen *tarpeen, harkinnan, ostopäätöksen/asiakkuuden* sekä *kanta-asiakkuuden* kosketuspisteiden kautta. Vaikka asiakaspolku kuvataan tulevaisuuden polkuna, keskittyen erityisesti parannusehdotuksiin, peilaa asiakaspolku vahvasti nykytilan asiakaspolkuun sekä tutkimuksen tuloksiin.

Koska tutkimuksen pääpaino ei ollut tuottaa valmista ratkaisua toimeksiantajalle, vaan pikemminkin toimittaa tutkimuspaketti, on asiakaspolku käytännöllinen poikkileikkaus palvelun kulusta.

Asiakaspolku alkaa *tarpeesta*, jolloin asiakkaalle on noussut ajatus asunnon vaihtamisesta. Tässä vaiheessa kartoitetaan omia tarpeita ja toiveita asumiseen liittyen ja katsotaan mahdollisesti elämää kokonaisuudessa peilaten asumiseen ja elämäntyylisiin. Ongelmana ensimmäisessä vaiheessa näkyy valinnan paljous sekä omien tarpeiden tunnistaminen. Tulevaisuuden asiakaspolkua ajatellen tärkeää olisi tavoittaa asiakas ja luoda kontakti jo tässä vaiheessa. Erityisesti paranneltu sähköpostivastaus antaa Huoneistokeskukselle mahdollisuuden luoda alku asiakassuhteelle jo hyvin aikaisessa vaiheessa asiakaspolkua. Sosiaalisessa mediassa sekä sovelluksessa näkyvän uuden sisällön näkyminen tuo Huoneistokeskusta tärkeimpien asiakassegmenttien, erityisesti nuorten ensiasuntoa ostavien pariin. Tavoitteena on, että Huoneistokeskus-sovellus nostaa yrityksen näkyvyyttä ja kiinnostusta asunnonostajien parissa, ja laadukas sekä informatiivinen sisältö houkuttelee tutustumaan myös yritykseen paremmin.

*Harkinta* vaiheessa asuntomarkkinoihin tutustutaan tarkemmin, tehdään tarkkaa vertailua ja pohditaan omaa budjettia sekä pyritään sovittamaan budjetti sekä tarjonta yhteen. Harkintavaihe usein kirkastaa tarpeen. Kipuja aiheuttaa epäselvät asuntoilmoitukset, ei-sopivat kohteet sekä kokemus ajantuhlaamisesta, niin ”väärin” kohteiden näkemisessä tai puutteellisten tietojen vuoksi. Asiakaspolun tässä vaiheessa erityisesti sovellus sekä parannellut nettisivut toimivat kosketuspisteenä, tavoitteena auttaa helpossa yhteydenpidossa sekä tiedonsaannin välineenä. Sovelluksen kautta voidaan varata helposti näyttökalerista omaan aikatauluun

sopiva näyttö ja välittäjältä saa kysytyä lisäkysymyksiä mielenkiintoisista kohteista. Huoneistokeskus tarjoaa uusien palvelukanavien myötä informaatiota niin remonteista, kustannuksista, kestävyiden näkökulmasta sekä rahoitukseen ja asumiseen yleisesti liittyvissä kysymyksissä.

*Ostopäätös* vaiheeseen tultaessa tutustutaan syvällisemmin kiinnostaviin kohteisiin ja vertailaan. Keskustelu välittäjän kanssa syvenee ja tietoa kaivataan vielä lisää, mahdollisesti myös rahoitukseen liittyen. Epätietoisuus asumisen, remontoinnin tai lainan kuluista sekä mahdollinen suuri velka aiheuttaa kipupisteen ostopäätöksen muodostumisessa. Huoneistokeskuksen oppaiden sekä ajankohtaisten artikkeleiden avulla tietoa on helposti saatavilla, tässäkin vaiheessa korostetaan sovelluksen kautta helppoa yhteydenpitoa välittäjään, joka luo asiakkaalle turvaa ja luottamusta jatkaa asiakkuussuhdetta. Sovelluksessa ja nettisivuilla oleva faktoihin perustuva tieto on arvokasta ja edesauttaa ostotarjouksen tekemistä. Uusien kosketuspisteiden myötä asiakkuus pääsee syvenemään lähemmäksi kanta-asiakkuus tasoa, jonka tavoitteena on lojaalius yritystä kohtaan pitkäaikaisten asiakkaiden sekä suositusten muodossa.

*Kanta-asiakkuus* on asiakaspolun vaativin osuus. Asuntokaupat ovat yksittäistä asiakasta ajatellen harvoin tapahtuvia, jolloin kiinteistövälitys-yrityksen tulisi pystyä luomaan merkityksellinen asiakkuussuhde yhden asiakaspolun aikana. Asiakaspolun viimeisessä vaiheessa asuntokaupat tehdään vaivattomasti osaltaan myös uusien työkalujen, kuten sovellus, ansiosta. Asumisen ostamisen kokemus asiakkaalle kokonaisuutena positiivinen. Kipupisteeksi muodostuu se, ettei hyvää asiakassuhdetta jatketa kaupanteon jälkeen. Asiakaskokemuksesta saadaan parempi, kun asiakassuhdetta hoidetaan vielä kaupanteon jälkeen, esimerkiksi kokemuksen onnistumisen kysymisellä ja yhteydenpidon säilyminen esimerkiksi sovelluksen kautta. Sovellus tarjoaa arvokasta tietoa asumiseen liittyen myös muuton ja asuntokauppojen jälkeen. Kiinteistöalalla ja asumisessa tapahtuu paljon muutoksia myös säännösten ja lakien kautta, energia-asiat ovat muutosten kohteena sekä asuntolainat aiheuttavat kysymyksiä, joista voi saada tietoa Huoneistokeskuksen palveluiden kautta.

	TARVE Huomataan tave vaihtaa asuntoa	HARKINTA/VERTAILU Asuntojen vertailu/budjetti	ASIAKKUUS/OSTOPÄÄTÖS Esittelyt, rahoitus, kaupanteko	KANTA-ASIAKKUUS Huoneistokeskus ambassador
TOIMINNOT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verkossa ilmoitusten katselua</li> <li>Asuntojen ja alueiden vertailua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asuntomarkkinoihin tarkemmin tutustuminen</li> <li>Oman budjetin/tarjonnan yhteensovittaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keskustelua välittäjän kanssa korjauksista, sopimuksesta</li> <li>Viimeistellään asuntolainaa pankin kanssa, ostotarjous</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muutto uuteen kotiin, kokemusten jakaminen</li> </ul>
KYVUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Omien tarpeiden kartoittaminen</li> <li>Valinnan paljous</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Epäselvät ilmoitukset, ajan tuhlaukset</li> <li>Ei-sopivat kohteet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Epätietoisuus korjauksista, kuluista, tulevista energiaremonteista</li> <li>Suuri velka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hyvä asiakassuhde ei jatku kaupan teon jälkeen</li> </ul>
PARANNUS-EHDOTUKSET	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kohderyhmien tavoittaminen, tietoisuus</li> <li>Some, sovellus, mainonta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Netti, omat verkkosivut, sähköposti, puhelin</li> <li>Etuovi, Oikotie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sovellus</li> <li>nettisivut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jälkimarkkinointi</li> </ul>
KOSKETUS-PISTEET				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paranneltu sähköpostivastaus asiakkaan kyselyyn</li> <li>Sovelluksen myötä noussut kiinnostus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sovellus toimii helppona yhteydenotto ja tiedon saanti välineenä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neuvot, vinkit, yhteydenpito</li> <li>Kohteen asiakirjat</li> <li>Ostotarjous</li> </ul>	

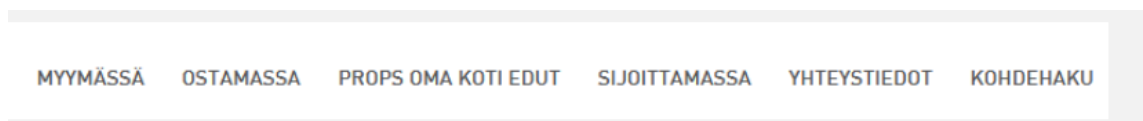
Taulukko 13: Tulevaisuuden asiakaspolku

## 7 Kehitysehdotukset

Kehitysehdotusten tavoitteena on luoda parempi asiakaskokemus yrityksen verkkosivuilla ja sosiaalisen median kanavissa ja auttaa asiakkaita löytämään tarvitsemansa tieto helposti ja nopeasti. Muutoksilla kasvatetaan yrityksen uskottavuutta ja luotettavuutta. Muutosten tavoitteena on erityisesti saavuttaa asiakaspolun alkuvaiheessa olevia henkilöitä, jotka ovat suunnittelemassa asunnonvaihtoa ja etsimässä tietoa asunnon vaihtoon liittyen. Kehitysehdotukset perustuvat tietoihin, jotka on kerätty kyselyllä, haastatteluilla ja palvelumuotoilun menetelmillä.

### 7.1 Verkkosivujen päivitys

Kiinteistönvälitystoimiston verkkosivut ovat tärkeä osa asiakaspolkua, sillä ne ovat usein ensimmäinen kohtaaminen asiakkaan ja yrityksen välillä. Asiakkaan luottamuksen saavuttaminen tässä vaiheessa on erittäin tärkeää, jotta asiakas haluaa jatkaa asiakkuuttaan kiinteistönvälitystoimiston kanssa.



Kuvio 7: Kuvakaappaus Huoneistokeskuksen navigointipalkista.



Ensimmäinen kehitysehdotus koskee sivuston navigointipalkkia. Haastateltavista suurin osa yritti löytää asuntoilmoituksia ostamassa-linkin takaa, kun asuntoilmoitukset löytyvät järjestyksessä viimeisenä olevasta kohdehaku-linkistä. Kaksi haastateltavista navigoi ostamassa-valikon linkkejä niin kauan että ilmoittivat turhautumisensa ja tarvitsivat haastattelijalta apua ilmoitusten löytämiseen. Siirtämällä kohdehaku-linkki navigointipalkin ensimmäiseksi vaihtoehdoksi, voidaan parantaa sivuston käyttökokemusta huomattavasti.

The image shows two versions of a contact form. The left form, titled "Ota yhteyttä", includes a section "Asiani koskee:" with radio buttons for "Olen myymässä.", "Olen ostamassa.", and "Muu asia.". Below are input fields for "Etunimi", "Sukunimi", "Postinumero", "Puhelin", and "Sähköpostiosoite", followed by a "Vapaa viesti" text area and a checkbox "Kyllä kiitos! Haluan saada asumiseen ja kodinvaihtoon". The right form is a zoomed-in view of a similar form, showing a warning message: "Yhteydenottopyyntösi lähetetään myynnistä vastaavalle välittäjälle. Yhteydenottopyyntösi koskee:" followed by the same input fields.

Kuvio 8: Kuvakaappaukset Huoneistokeskuksen yhteydenottolomakkeista.

Toinen kehitysehdotus oli yhteydenottolomakkeiden päivittäminen. Tällä hetkellä monet yhteydenottolomakkeet ovat hyvin yksinkertaisia kenttiä, joissa käyttäjä syöttää nimensä, sähköpostiosoitteensa ja viestinsä. Vaikka tällaiset lomakkeet ovat perustoiminnallisuudeltaan toimivia, ne eivät välttämättä tarjoa parasta mahdollista käyttäjäkokemusta.

Tavoitteena oli parantaa yhteydenottolomakkeen käyttäjäkokemusta tekemällä siitä ystävällisempi ja madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä yritykseen, mutta myös antaa Huoneistokeskusselle mahdollisuus vahvempaan asiakkaan ensikontaktiin. Ehdotuksena lomakkeisiin sisällytetään tervetulo viesti, joka toivottaa käyttäjiä lämpimästi tervetulleiksi ottamaan yhteyttä. Lisäksi viestissä luvataan vastata heidän viestiinsä mahdollisimman nopeasti.

Toinen muutosehdotus yhteydenottolomakkeeseen oli sisällyttää pudotusvalikko. Pudotusvalikko tarjoaa käyttäjille valmiita vaihtoehtoja, joista he voivat valita oman tilanteensa tai tarpeensa mukaisen vaihtoehdon. Valikko säästää käyttäjien aikaa ja vaivaa, kun heidän ei tarvitse kirjoittaa tietoja itse tekstikenttiin. Sen sijaan he voivat valita sopivan vaihtoehdon pudotusvalikosta, mikä tekee lomakkeen täyttämisestä nopeampaa ja vaivattomampaa.

Tervetuloa ottamaan yhteyttä!  
Olemme täällä palvelemaan sinua.

Asiani koskee: \*

- Ensisunnon ostaja
- Uudisostaja
- Paikkakunnan vaihto
- Osto & Myynti
- Sijoittaja
- Muu

Etunimi \*

Postinumero \*

Sähköpostiosoite \*

Vapaa viesti

Kiitos, että otit meihin yhteyttä!  
Vastaamme viestiisi mahdollisimman nopeasti.

Kuvio 9: Ehdotus päivitetystä yhteydenottolomakkeesta.

Pudotusvalikon sisällyttäminen tarjoaa monia etuja myös yritykselle. Kun asiakas valitsee sopivan vaihtoehdon valikosta, yritys saa välittömästi tärkeää tietoa asiakkaasta. Tämä mahdollistaa asiakkaiden tarpeiden ennakoimisen ja valmistautumisen vastaamaan niihin etukäteen. Lisäksi pudotusvalikon keräämää dataa on helppo analysoida ja raportoida, mikä auttaa yritystä ymmärtämään paremmin asiakkaidensa tarpeita. Näiden tietojen avulla yritys voi kehittää entistä parempaa palvelua asiakkailleen.

## 7.2 Sisällöntuotanto

Kehitysehdotus sisällöntuotantoon oli luoda oppaita ja artikkeleita, jotka vastaavat yleisimpiin kysymyksiin kodin ostamiseen tai myymiseen liittyen. Kun ihmiset etsivät tietoa tai neuvoja kodin ostamisesta tai myymisestä, he etsivät usein tietoa internetistä. Luomalla sisältöä, joka vastaa yleisiin kysymyksiin ja käsittelee asunnon vaihtamisen kipukohtia, toimeksiantaja voi houkuttaa potentiaalisia asiakkaita, jotka ovat osto- tai myyntiprosessin alkuvaiheessa ja rakentaa luottamusta alan asiantuntijana.

ASUMISEN ARTIKKELIT JA TRENDIT	KESTÄVÄ KEHITYS	KODIN VAIHTAJAT	ENSIASUNNON OSTAJA	SENIORI-ASUMINEN
Yleistä tietoa: Alan uutiset, muutokset, tietoa nykyasunto-markkinoista, yleisesti ja paikallisesti.	Energiatehokkaat kodit: Vinkkejä ja neuvoja kodin energiatehokkuuden parantamiseen.	Kodin valmistelemisen myyntiin: Neuvoja ja ohjeita kuinka valmistella koti esittely- ja myyntikuntoon. <b>Myynnin</b>	Osto- ja myyntiprosessi: Yleiskatsaus asunnon ostoprosessista, kuten kiinteistönvälittäjän löytäminen, ennakkohyväksynnän saaminen	Vanhusten asumisvaihtoehdot: Tietoa ikääntyville ja heidän lapsilleen, jotka harakitsevat muuttoa omakotitalosta

<p><b>Juridiset oppaat:</b> Ostoon ja myyntiin liittyvä juridiikka, perintötilan verotus, kiinteistövero ym.</p>	<p><b>Kierrätys:</b> Vinkkejä ja neuvoja kierrätykseen, kompostointiin, jätteen vähentämiseen.</p> <p><b>Ekologiset asuinalueet:</b> Tietoa kestävästä yhteisöistä ja lähiöistä.</p> <p><b>Energialuokat &amp; Energiansäästö:</b> Mitä energiamerkinnät ovat ja miten ne lasketaan, mittaristo</p> <p><b>Kestävä remontointi:</b> Yhteistyökumppaneiden tietoja, vinkkejä ympäristöystävällisestä remontoinnista</p>	<p><b>neuvottelemisen:</b> Asunnon myyntiin liittyvä neuvotteluprosessi, mukaan lukien tarjousten, vastatarjousten ja yllättävien tapahtumien käsittely.</p> <p><b>Kodin kuntotarkastus ja arviointi:</b> Opas kodin tarkastusprosessiin ja mitä odottaa ammatitarkastukselta.</p>	<p>asuntolainalle ja tarjouksen tekeminen.</p> <p><b>Isännöitsijäntodistuksen lukuohje:</b> Kuinka isännöitsijäntodistusta luetaan ja huomioitavat asiat.</p> <p><b>Asuntoesittelyn muistilista:</b> Mitä esittelyssä kannattaa tarkistaa ja kiinnittää erityistä huomiota, mitä kysyä välittäjältä.</p> <p><b>Rahoituksen liittyvät asiat</b></p>	<p>kerrostaloon/palvelukotiin/avustetun asunon taloon.</p> <p><b>Teknologia ja tukipalvelut:</b> Tietoa millaisia kodin muutoksia, teknologiaa ja palveluita on tarjolla henkilöille, jotka tarvitsevat tukea voidakseen asua kotona pidempään.</p>
--	---	--	--	---

Taulukko 14: Artikkelit ja oppaat

Artikkelit ja oppaat on jaettu viiteen eri kategoriaan asiakasryhmien ja kiinnostuksen kohteiden mukaan. Kategoriat on luotu selkeyttämään, kenelle artikkelit ja oppaat ensisijaisesti on suunnattu, mutta niiden sisältö voi hyödyttää kaikkia asiakkaita.

Oppaat ja artikkelit toimivat myös tehokkaana markkinoinnin työkaluna. Oppaiden ja artikkeleiden käyttö sosiaalisen median markkinoinnissa tarjoaa yritykselle tilaisuuden laajentaa näkyvyyttään ja vaikuttaa positiivisesti potentiaalisiin asiakkaisiin. Kun yritys jakaa sisältöä, joka on yrityksen seuraajien mielestä hyödyllistä, he voivat helposti jakaa sisältöä eteenpäin omille kontakteilleen, mikä avaa mahdollisuuden laajemman yleisön tavoittamiselle. Tämän vuorovaikutuksen myötä yrityksen sosiaalisen median seuraajien määrä voi kasvaa organisesti. Hyödylliseksi koettu sisältö voi johtaa asiakasuskollisuuden kasvuun ja potentiaalisten asiakkaiden kiinnostukseen yritystä kohtaan.

Oppaat ovat myös hyödyllisiä yritykselle hakukoneiden kautta, sillä ne auttavat tavoittamaan ihmisiä, jotka etsivät tietoa asunnon vaihtoon liittyen. Hakukoneoptimointi (SEO) on avainasemassa oppaiden ja artikkeleiden hyödyntämisessä markkinoinnin työkaluna. Kun yritys panostaa hakukoneoptimointiin, sen oppaat ja artikkelit voivat sijoittua korkeammalle hakukoneiden tuloksissa. Google ja muut hakukoneet käyttävät monimutkaista algoritmia arvioimaan verkkosivustojen sisältöä ja määrittelemään niiden relevanssin tietyille hakusanoille. Algoritmi perustuu useisiin eri tekijöihin, kuten avainsanojen käyttöön, sisällön laatuun, sivuston linkkeihin ja kävijöiden käyttäytymiseen. Hakukoneet arvostavat sisältöä, joka vastaa käyttäjien kysymyksiin ja tarjoaa hyödyllistä tietoa. Sisällön laatu vaikuttaa siihen, kuinka kauan

kävijät viiptyvät sivustolla ja miten he sitä jakavat muiden kanssa, mikä puolestaan vaikuttaa sivuston hakukonenäkyvyyteen. (Google, 2023). Oppaat toimivat pitkäaikaisena ja jatkuvana markkinointityökaluna hakukoneiden kautta. Hyvin optimoitu sisältö säilyy hakukoneiden kärkeisijoilla pidempään, jolloin se houkuttelee jatkuvasti uusia kävijöitä yrityksen verkkosivuille.

### 7.3 Sovellus

Kolmas kehitysehdotus oli kehittää mobiilisovellus, jossa korostuu helppokäyttöisyys, tavoitettavuus ja asiakaslähtöisyys. Kehitystyössä on hyödynnetty erityisesti haastatteluista saatuja tietoja, joissa yli 60-vuotiaat henkilöt ovat kertoneet haasteistaan teknologian käytössä.

Sovellus tarjoaa käyttäjäystävällisen ja intuitiivisen käyttökokemuksen, joka on helppo omak-  
sua kaikille käyttäjille, riippumatta heidän teknisestä osaamisestaan. Selkeä ja yksinkertainen  
käyttöliittymä mahdollistaa vaivattoman navigoinnin ja toimintojen löytämisen. Sovelluksessa  
on sisäänrakennettu ohje-ominaisuus, joka tarjoaa käyttäjille selkeät ja yksityiskohtaiset oh-  
jeet sovelluksen käyttämiseen. Ohjeita tarjotaan käyttäjälle, kun hän navigoi sovelluksen eri  
osioissa tai suorittaa erilaisia toimintoja.

Käyttäjät voivat asettaa sovelluksessa omat hakukriteerinsä ja toiveensa, jonka jälkeen sovel-  
lus seuraa automaattisesti myynti-ilmoituksia, kun kriteerit täyttävä asunto tulee myyntiin,  
käyttäjät saavat automaattisesti ilmoituksen puhelimeensa. Tämän ominaisuuden avulla käyt-  
täjien ei tarvitse aktiivisesti seurata asuntoilmoituksia.

Ehdotuslista sovelluksen avainominaisuuksista:

1. Hakutoiminto: Sovellus mahdollistaa monipuolisen ja tarkan haun eri kriteerein, kuten sijainnin, koon, asuntotyypin, hintaluokan ja huoneluvun perusteella. Hakutoiminto hyödyntää käyttäjän antamia tietoja ja lähettää ilmoituksia puhelimeen.
2. Virtuaalikerrokset: Käyttäjät voivat tehdä virtuaalisia kierroksia asunnoissa sovelluk-  
sen avulla. Tämä antaa heille mahdollisuuden tutustua asuntoihin etukäteen ja saada  
realistinen kuva kohteista ennen varsinaista esittelyä.
3. Ota yhteyttä välittäjään: Käyttäjät voivat ottaa helposti yhteyttä asunnon välittäjään  
suoraan sovelluksen kautta ilman tarvetta selata erillisiä sähköposteja. Tämä mahdol-  
listaa nopean viestinnän ja antaa käyttäjille mahdollisuuden pyytää lisätietoja tai so-  
pia asuntoesittelyistä vaivattomasti.
4. Esittelykalenteri: Sovellus tarjoaa tulevien asuntonäyttöjen esittelykalenterin, josta  
käyttäjät voivat tarkistaa kätevästi tulevat näyttöajat ja varata ajan yksityisnäyttöön  
suoraan sovelluksen kautta.

5. Kartta: Sovelluksessa on interaktiivinen karttanäkymä, joka visualisoi asuntojen sijainnit sekä niiden läheisyydessä olevat palvelut. Kartta tarjoaa myös tietoa etäisyyksistä ja matka-ajoista eri kulkuvälineillä.
6. Oppaat ja artikkelit: Sovelluksessa on kattava valikoima oppaita ja artikkeleita, jotka tarjoavat käyttäjille arvokasta tietoa ja neuvoja asunnonvaihtoprosessiin liittyen.
7. Pankki ja rahoitus: Sovelluksessa on integroitu pankki- ja rahoitusosio, joka auttaa käyttäjiä löytämään rahoitusvaihtoehdot ja laskemaan asuntolainan lyhennykset.

Viimeisen viiden vuoden aikana mobiililaitteiden suosio internet-liikenteessä on kasvanut merkittävästi. Saksalaisen datan keräämiseen ja visualisointiin erikoistuneen yrityksen, Statistan mukaan mobiililaitteet ovat vuodesta 2020 lähtien olleet suosituimpia laitteita verkon selaamiseen (Bianchi 2023). Tällä hetkellä Suomen markkinoilla on ainoastaan yksi asuntokauppaan keskittyvä mobiilisovellus, Schibstedin ylläpitämä Oikotie.

Vaikka sovelluksemme ei pysty kilpailemaan Oikotien valikoiman laajuudessa, se on silti erinomainen valinta henkilöille, jotka eivät halua käyttää aikaa aktiiviseen asunnon etsimiseen ja arvostavat henkilökohtaista palvelua. Sovellus tarjoaa rajoitetumman, mutta huolellisesti valitun valikoiman asuntoja, jotka vastaavat käyttäjän kriteerejä ja toiveita. Lisäksi henkilökohtainen palvelu ja helppo yhteydenpito välittäjään antavat käyttäjille mahdollisuuden saada asiantuntevaa opastusta ja tukea koko asunnonvaihtoprosessin ajan.

## 8 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa, millaisia odotuksia asunnon vaihtoa seuraavan viiden vuoden aikana suunnittelevilla on tulevalta asunnoltaan ja kehittää löydöksiensä pohjalta kehitysehdotuksia, joita toimeksiantaja voi käyttää liiketoimintansa kehittämisessä.

Tutkimuksen keskiössä oli verkossa tehty kysely, josta kerätty tieto toimi ensimmäisenä askelena odotusten ja tarpeiden ymmärtämisessä, jonka jälkeen käytettiin muita menetelmiä syventämään kyselystä saatuja tietoja. Tämä monivaiheinen lähestymistapa loi luotettavan tietopohjan kehitysehdotusten muodostamiseksi.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että kolmen eri asiakasryhmän - ensiasunnon ostajien, lisäksi laa tarvitsevien ja pienempää asuntoa etsivien - välillä ei ilmene merkittäviä eroja tulevan asunnon suhteen. Tulevan asunnon valintaan vaikuttaa enemmän henkilöiden tulotaso, ikä ja asuinpaikka. Tämä havainto oli yhdenmukainen toimeksiantajan alkuperäisten odotusten kanssa eikä aiheuttanut yllätyksiä.

Kehitysehdotusten päämääränä on tavoittaa potentiaaliset asunnonvaihtajat varhaisessa vaiheessa asiakaspolkua, keskittymällä passiiviseen ja kustannustehokkaaseen markkinointiin. Tavoitteena on tarjota helppoja tapoja saada tarvittavaa tietoa ja rohkaista potentiaalisia asiakkaita ottamaan ensimmäiset askeleet asunnonvaihtoprosessissa ja rakentamaan luottamuksellisen suhteen toimeksiantajaan.

Opinnäytetyölle asetetut tavoitteet toteutuivat ja toimeksiantaja oli tyytyväinen kerättyjen tietojen laajuuteen, kehitysehdotuksiin ja yrityksen sisäiseen käyttöön tarkoitettun raportin kattavuuteen. Huoneistokeskus on lähitulevaisuudessa päivittämässä kotisivujaan ja sivuston suunnittelussa käytetään tutkimuksessa kerättyjä tietoja sekä annettuja kehitysehdotuksia. Näiden lisäksi yritys aikoo käyttää tutkimusta sosiaalisen median markkinoinnin tukena.

#### Lähteet

#### Painetut

Ahola, S. 2017. Kirjava käsikirja kestävään kehitykseen. Helsinki: Tammi.

Hasu, E. 2010. Asumisen päätöksiä- järjellä vai tunteella? Asumisen unelmat ja arki. Anneli Juntto. Helsinki: Gaudeamus.

Hänninen, P. 2022. Ekologisesti kestävä talo. Helsinki: Rakennustieto.

Juntto, A. 2010. Asumisen unelmat ja arki. Helsinki: Gaudeamus.

Solomon, R. Michael, Bamossy, J. Gary, Askergaard, Soren, Hogg, K. Margaret. 2016. Consumer behaviour. A European perspective. 12. painos. Iso-Britannia: Pearson.

Stickdorn, M, Schneider, J. 2010. This is service design thinking. Alankomaat: Bis Publishers.

Takala, S. 2023. Helsingistä löytyy jo toimistoiksi muutettuja asuntoja. Helsingin Sanomat. 277. Sanoma Media Finland Oy. A18-A19.

Tuulaniemi, J. Palvelumuotoilu. 2011. 2.painos. Helsinki: Talentum.

#### Sähköiset

AAL Forum. 2021. The Global ageing megatrend: Building homes for the future. Viitattu 3.10.2023. <https://www.aalforum.eu/global-ageing-megatrend-building-homes-future/>

A circular economy in the Netherlands by 2050. 2016. Alankomaiden ympäristö- ja liikenneministeriö. Viitattu 8.9.2023 [https://circulareconomy.europa.eu/platform/sites/default/files/17037circulaireconomie\\_en.pdf](https://circulareconomy.europa.eu/platform/sites/default/files/17037circulaireconomie_en.pdf)

- Bianchi, T. 2023. Share of global mobile website traffic 2015-2022. Statista. Viitattu 20.8.2023 <https://www.statista.com/statistics/277125/share-of-website-traffic-coming-from-mobile-devices/>
- Dufva, M. 2020. Sitran selvityksiä 162 Megatrendit 2020. Sitra. Erweko Vantaa. Viitattu 18.10.2022. <https://www.sitra.fi/app/uploads/2019/12/megatrendit-2020.pdf>
- Energy efficiency in new buildings 2015. Danish energy agency. Viitattu 3.5.2023. [https://ens.dk/sites/ens.dk/files/Globalcooperation/tool\\_ee\\_byg\\_web.pdf](https://ens.dk/sites/ens.dk/files/Globalcooperation/tool_ee_byg_web.pdf)
- Energy renovation of buildings 2022. State of green. Viitattu 4.3.2023. <https://stateof-green.com/en/publications/energy-renovation-of-buildings/>
- Eskola, J & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadullisen tutkimukseen. E-kirja. Tampere: Vastapaino.
- Etäranta, K. Moisander, J. Miten kuluttajaa hallitaan markkinoilla ympäristöpoliittisena toimijana? Arkielämän ympäristöpolitiikka. Aalto yliopiston kauppakorkeakoulu. Gaudeamus. 17-23. Viitattu 2.10.2023. [https://www.researchgate.net/publication/236732319\\_Miten\\_kuluttajaa\\_hallitaan\\_markkinoilla\\_ymparistopoliittisena\\_toimijana](https://www.researchgate.net/publication/236732319_Miten_kuluttajaa_hallitaan_markkinoilla_ymparistopoliittisena_toimijana)
- Foti, L. Devine, A. 2019. High Involvement and Ethical Consumption: A Study of the Environmentally Certified Home Purchase Decision. Viitattu 2.10.2023. <https://doi.org/10.3390/su11195353>
- Google 2023. Vinkkejä verkkosivuston parantamiseen. Viitattu 4.3.2023 <https://support.google.com/google-ads/answer/7653020?hl=fi>
- Heikkilä, T. 2016. Tilastollinen tutkimus. E-kirja. Helsinki: Edita.
- Hietaniemi, E. Kohl, A. 2019. Kestävät elämäntavat ovat tulleet osaksi arkea. Sitra. Viitattu 8.8.2023. <https://www.sitra.fi/blogit/kestavat-elamantavat-ovat-tulleet-osaksi-arkea/>
- Hirsjärvi, H. Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2. painos. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.
- Huoneistokeskus 2023. Viitattu 8.9.2023. <https://www.huoneistokeskus.fi/meilla-yhteinen-arvopohja-johon-sitoudumme-tyossamme>
- Juntto, A. 2008. Asumisen muutos ja tulevaisuus. Rakennetarkastelu Erilaistuva asuminen, osaprojekti 1. Suomen ympäristö. 33/2008. Ympäristöministeriö. Viitattu 18.10.2022. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/4bbf1ee8-3190-414d-a762-5233755d9f69/content>
- Kaitosalmi, K. Tuomisto, T. Saarikoski, E. 2021. Kestävän elämäntavan motivaatioprofiilit. Sitra. Viitattu 31.8.2023. <https://www.sitra.fi/julkaisut/kestavan-elamantavan-motivaatioprofiilit/#kunnianhimoinen-elamysten-metsastaja-motivaattorit-ja-esteet-kestavaan-elamantapaan>
- Kiiski Kataja, E. 2014. Sitran trendit: Mega kaupungit. Sitra. Viitattu 31.8.2022. <https://www.sitra.fi/artikkelit/sitran-trendit-megakaupungit/>
- Kirchhoff, Christopher. 2016. "Ethical consumerism". Encyclopedia Britannica. Viitattu 29.11.2022. <https://www.britannica.com/money/topic/ethical-consumerism>
- KOMISSION TIEDONANTO EUROOPAN PARLAMENTILLE, NEUVOSTOLLE, EUROOPAN TALOUS- JA SOSIAALIKOMITEALLE JA ALUEIDEN KOMITEALLE. Euroopan komissio 2020. Viitattu 14.1.2023. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0562&from=EN>

KTI Kiinteistötieto Oy. 2013. Vastuullisuus kiinteistöliiketoiminnassa. Viitattu 14.08.2023. <https://esignals.fi/kategoria/vastuullisuus/onko-kulutussyhteiskunnalle-vaihtoehtoja/#fbcd9e11>

Kuntaliitto. Kaupunkikehittäminen. Viitattu 3.10.2022. <https://www.kuntaliitto.fi/yhdyskunnat-ja-ymparisto/kaupunkikehittaminen>

Moisander, J. 2004. Vihreä kulutus yhteiskunnallisena ilmiönä Suomessa. Ympäristö ja liiketoiminta - arkiset käytännöt ja kriittiset kysymykset. Gaudeamus. 291-302. Viitattu 3.10.2023. [https://www.researchgate.net/publication/321483642\\_Vihrea\\_kulutus\\_yhteiskunnallisena\\_ilmiona\\_Suomessa](https://www.researchgate.net/publication/321483642_Vihrea_kulutus_yhteiskunnallisena_ilmiona_Suomessa)

Næss-Schmidt, S. Hansen, M. Heebøll, C. Steen-Knudsen, J. Fredslund, N. Wilke, S. 2023. Do homes with better energy efficiency ratings have higher house prices? Copenhagen economics. Viitattu 3.10.2023. <https://copenhageneconomics.com/wp-content/uploads/2022/05/copenhagen-economics-2016-do-homes-with-better-energy-efficiency-ratings-have-higher-house-prices.pdf>

Nissinen, H. 2015. Sitran trendit: Kaupunkien roolit korostuvat. Sitra. Viitattu 8.8.2023. <https://www.sitra.fi/artikkelit/sitran-trendit-kaupunkien-roolit-korostuvat/>

Ojasalo, K. Moilanen, T. Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3-4. painos. E-kirja. Helsinki: Sanoma Pro.

Ramboll. 2021. Sustainable buildings market study. Viitattu 31.08.2022. <https://ramboll.com/-/media/files/rgr/documents/markets/buildings/s/sustainable-buildings-market-study-2021-1.pdf?la=en>

Rissanen, A. 2019. Valtionvarainministeriö. Väestön ikääntyminen ja keskittyminen aiheuttavat haasteita kunnille. Viitattu 31.8.2023. <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/vaeston-ikaantyminen-ja-keskittyminen-aiheuttavat-haasteita-kunnille>

Stickdorn, M., Hornets, M., Lawrence, A., Schneider, J. 2018. This Is Service Design Methods. E-kirja. USA: O'Reilly media.

Sustainable development report 2021. Cambridge university press. Viitattu 3.9.2023 <https://s3.amazonaws.com/sustainabledevelopment.report/2021/2021-sustainable-development-report.pdf>

Triantafyllidou, E. Zabaniotau, A. 2021. From Theory to Praxis: 'Go Sustainable Living' Survey for Exploring Individuals Consciousness Level of Decision-Making and Action-Taking in Daily Life Towards a Green Citizenship. Viitattu 23.11.2022. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s43615-021-00046-9.pdf>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Helsinki: Talentum.

Ulkoministeriö 2022. Agenda 2030- kestävä kehityksen tavoitteet. Viitattu 18.10.2022. <https://um.fi/agenda-2030-kestavan-kehityksen-tavoitteet>

Unece. 2020. People-smart Sustainable Cities. [https://unece.org/sites/default/files/2021-01/SSC%20nexus\\_web\\_opt\\_ENG\\_0.pdf](https://unece.org/sites/default/files/2021-01/SSC%20nexus_web_opt_ENG_0.pdf)

United Nations. 2022. Sustainable development goals. Viitattu 29.11.2022. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/cities/>



Valtioneuvosto. 2021. Hallituksen kestävyystiekartta. Viitattu 31.8.2023. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163068/VN\\_2021\\_43.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163068/VN_2021_43.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Visscher, H. 2019. Innovations for a carbon free Dutch housing stock in 2050. IOP Conference Series. Viitattu 23.9.2023 <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/329/1/012003/pdf>

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ympäristöministeriö. 2019. Kohti vähähiilistä rakentamista. Viitattu 29.11.2022. [https://www.rt.fi/globalassets/toimialat/tuoteteollisuus/rm-jaosto/tiilikainen\\_20190130.pdf](https://www.rt.fi/globalassets/toimialat/tuoteteollisuus/rm-jaosto/tiilikainen_20190130.pdf)

Ympäristöministeriö. 2022. Hiilineutraali Suomi 2035. Viitattu 29.11.2022. <https://ym.fi/hiili-neutraalisuomi2035>

Ympäristöministeriö. 2022. Mitä on kestävä kehitys. Viitattu 29.11.2022. <https://ym.fi/mita-on-kestava-kehitys>

Whole life carbon. 2021. Dutch green building council. Viitattu 2.3.2023. [https://www.dgbc.nl/upload/files/Circulariteit/BuildingLife/Position%20Paper%20Whole%20Life%20Carbon\\_EN.pdf](https://www.dgbc.nl/upload/files/Circulariteit/BuildingLife/Position%20Paper%20Whole%20Life%20Carbon_EN.pdf)

#### Julkaisemattomat

Kostamo, T. Nurmi, H. 2022. Kysely tulevaisuuden asumisesta. Kyselylomake. Internet-kysely.

Kostamo, T. 2023. Ensiasunnon ostaja 2 haastattelu. Haastattelu. 5.2.2023. Helsinki.

Nurmi, H. 2023. Ensiasunnon ostaja 1 haastattelu. Haastattelu. 26.1.2023. Tampere.

Nurmi, H. 2023. Lisätilan tarvitsija 1 haastattelu. Haastattelu. 30.1.2023. Tampere.

Nurmi, H. 2023. Lisätilan tarvitsija 2 haastattelu. Haastattelu. 29.1.2023. Tampere.

Nurmi, H. 2023. Pienempään muuttaja 1 haastattelu. Haastattelu. 3.2.2023. Tampere.

Nurmi, H. 2023. Pienempään muuttaja 2 haastattelu. Haastattelu. 2.2.2023. Tampere.

## Kuviot

Kuvio 1: YK:n Kestävän kehityksen tavoitteet. (Suomen YK-liitto 2022.) .....	9
Kuvio 2: Asiakaspersoonan rakennus tutkimusseinällä .....	40
Kuvio 3: Asiakaspersoonaa, Esko .....	42
Kuvio 4: Asiakaspersoonaa, Elviira .....	43
Kuvio 5: Asiakaspersoonaa, Elsa .....	44
Kuvio 6: Asiakaspersoonaa, Antti .....	45
Kuvio 7: Kuvakaappaus Huoneistokeskuksen navigointipalkista .....	48
Kuvio 8: Kuvakaappaukset Huoneistokeskuksen yhteydenottolomakkeista. ....	49
Kuvio 9: Ehdotus päivitetystä yhteydenottolomakkeesta. ....	50

## Taulukot

Taulukko 1: Kyselyn vastaajat .....	24
Taulukko 2: Syy asunnon vaihtamiseen .....	25
Taulukko 3: Kohderyhmien iät ja asumismuodot .....	26
Taulukko 4: Muuton todennäköisyys ja asunnon kunto .....	27
Taulukko 5: Ostopäätökseen vaikuttavat tekijät .....	28
Taulukko 6: Ekologisen asumisen tärkeys .....	29
Taulukko 7: Kulutustottumukset .....	29
Taulukko 8: Ympäristöystävällinen ajattelu .....	30
Taulukko 9: Asuinympäristö .....	31
Taulukko 10: Tärkeät tekijät OK-, Pari- ja erillistalossa .....	31
Taulukko 11: Tärkeät tekijät kerros- ja rivitalossa .....	32
Taulukko 12: Millaista tietoa kiinteistönvälittäjältä odotetaan .....	33
Taulukko 13: Tulevaisuuden asiakaspolku .....	48
Taulukko 14: Artikkelit ja oppaat .....	51

## Liitteet

Liite 1: Kysely tulevaisuuden asumisesta.....	60
Liite 2: Haastattelurunko.....	79

## Liite 1: Kysely tulevaisuuden asumisesta

## Kysely tulevaisuuden asumisesta

Tervetuloa vastaamaan Tulevaisuuden asuminen-kyselyyn!

Kyselyssä kartoitetaan lähitulevaisuuden toiveita ja tarpeita asumiseen liittyen.

Kysely on osa Laurea- ammattikorkeakoulun opiskelijoiden opinnäytetyötä, joka tehdään toimeksiantona Huoneistokeskukselle.

Kyselyn kesto on noin 10-15 minuuttia.

Kyselyssä ei kerätä henkilötietoja eikä kyselyyn vastaaminen vaadi rekisteröitymistä. Kiitoksena vastauksistasi saat käyttöäsi Huoneistokeskuksen Props OmaKoti-edut.

Kiitos vastaamisesta!

Sukupuoli? \*

Nainen

Mies

Muu

Minkä ikäinen olet? \*

18-24

25-34

35-49

50-74

75+

Montako henkilöä asuu taloudessasi, itsesi mukaan luettuna? \*

Yksi

Kaksi

Kolme

Neljä

Viisi+

Mikä seuraavista kuvaa elämänvaihettaisi parhaiten? \*

- Asun vanhempien luona
- Asun yksin
- Asun puolison kanssa
- Asun puolison ja lasten kanssa
- Olen yksinhuoltaja
- Muu
- En halua vastata

Montako lasta asuu taloudessasi? \*

- Yksi
- Kaksi
- Kolme
- Neljä
- Viisi+
- Ei lapsia

Mitkä ovat taloutesi yhteenlasketut vuositulot veroja vähentämättä? \*

- Alle 20.000 euroa
- 20.001 - 35.000 euroa
- 35.001 - 50.000 euroa
- 50.001 - 85.000 euroa
- 85.001 - 100.000 euroa
- Yli 100.000 euroa
- Ei vastausta
- En osaa sanoa

Asuinpaikan asukasluku? \*

- Pääkaupunkiseutu
- Muun yli 50.000 asukkaan kaupungin keskusta tai lähiö
- Alle 50.000 asukkaan kaupungin keskusta tai lähiö
- Taajama harvaan asutulla alueella kaupungissa tai muussa kunnassa
- Harvaan asuttu alue
- En osaa sanoa

Asuinmaakunta? \*

Choose ▼

**Nykyinen asuminen**

Asutko... \*

- Kerrostalossa
- Rivi-/pari-/erillistalossa
- Omakotitalossa tonttimaalla
- Omakotitalossa viljelystilalla
- Muualla

Nykyisen asunnon koko neliönä? \*

- Alle 20m<sup>2</sup>
- 21-40m<sup>2</sup>
- 41-60m<sup>2</sup>
- 61-80m<sup>2</sup>
- 81-100m<sup>2</sup>
- 101-150m<sup>2</sup>
- 151-200m<sup>2</sup>
- 201m<sup>2</sup> +
- En osaa sanoa

Nykyisen asunnon huoneluku? \*

- 1H
- 2H
- 3H
- 4H
- 5H
- 6+H

Minkälainen on asuntosi omistussuhde? \*

- Omistusasunto
- Vuokra-asunto
- Asumisoikeusasunto
- Osaomistusasunto
- Virka- tai työsuhdeasunto
- Muu

### Tuleva asunto

Kuinka todennäköisesti vaihdat asuntoa seuraavan viiden vuoden aikana? \*

1 2 3 4 5

En lainkaan todennäköisesti      Erittäin todennäköisesti

Minkä kuntoista asuntoa ensisijaisesti etsisit? \*

Valitse sopivin vaihtoehto.

- Etsin remonttikuntoista asuntoa
- Yksi suurempi remontoitava kohde (esim. uudet keittiökaluusteet tai uudet ikkunat)
- Asunto kaipaa pientä pintaremonttia (tapetointi, seinien maalaus)
- En etsi remontoitavaa kohdetta.

Mikä olisi tulevan asunnon asuntotyyppi? \*

- Kerrostalo
- Rivitalo
- Pari-/erillistalo
- Maa- tai viljelystila
- Omakotitalo

**Kerros/rivitalo**

Tässä osiossa kartoitamme millaisia odotuksia sinulla on tulevalta kodilta, ajattele omaa tilannettasi realistisesti.

**Tulevan asunnon huoneluku? \***

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- 1H
- 2H
- 3H
- 4H
- 5H
- 6+H
- En osaa sanoa

**Tulevan asunnon koko neliöinä? \***

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Alle 20m<sup>2</sup>
- 21-40m<sup>2</sup>
- 41-60m<sup>2</sup>
- 61-80m<sup>2</sup>
- 81-100m<sup>2</sup>
- 101-150m<sup>2</sup>
- 151-200m<sup>2</sup>
- 201m<sup>2</sup> +
- En osaa sanoa

**Mikä olisi tulevan asunnon omistussuhde? \***

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Omistusasunto
- Vuokra-asunto
- Asumisoikeusasunto
- Osaomistusasunto
- Virka- tai työsuhdeasunto
- Muu
- En osaa sanoa



Syy asunnon vaihtamiseen? \*

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Halu parantaa asumisen tasoa
- Halu vaihtaa asuinalueetta
- Nykyinen asunto liian pieni
- Nykyinen asunto liian suuri
- Muutto työn tai opiskelun vuoksi
- Perhetilanteen vuoksi muuttunut asuntotarve
- Nykyisen asunnon kustannukset
- Ensiasunnon osto
- En osaa sanoa

Minkä ikäistä asuntoa ensisijaisesti etsisit? \*

- Uudisrakennus
- 1-4 vuotta vanha
- 5-10 vuotta vanha
- 11-20 vuotta vanha
- 21-40 vuotta vanha
- 41-60 vuotta vanha
- Yli 60 vuotta vanha
- Asunnon iällä ei ole minulle merkitystä
- En osaa sanoa

Kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat asunnossa tai taloyhtiössä? \*

Käytä arvioissasi asteikkoa 1-5, jossa 1 = "ei lainkaan tärkeä" ja 5 = "erittäin tärkeä"

	1	2	3	4	5
Oma piha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parkkipaikka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköauton latausmahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arkkitehtuuri on miellyttävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnossa on huomioitu liikuntarajoitteisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnossa on parveke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnossa on tila etätyöskentelyä varten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kylmäkellari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suuri varasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kerhuhuone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pyörävarasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jätteiden lajittelumahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pesutupa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteiskäyttöauto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuinka tärkeitä seuraavat asiat asuinympäristössä ovat sinulle? \*

Käytä arvioissasi asteikkoa 1-5, jossa 1 = "ei lainkaan tärkeä" ja 5 = "erittäin tärkeä"

	1	2	3	4	5
Alue on rauhallinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alue on hyvämaineinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alue on siisti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alue on arvokas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alue on yhteisöllinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alueella on paljon luontoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnosta avarat maisemat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunto on veden äärellä (meri, järvi, joki)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Omakotitalo & pari-/erillistalo

Tässä osiossa kartoitamme millaisia odotuksia sinulla on tulevalta kodilta, ajattele omaa tilannettasi realistisesti.

#### Tulevan asunnon huoneluku? \*

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- 1H
- 2H
- 3H
- 4H
- 5H
- 6+H
- En osaa sanoa

#### Tulevan asunnon koko neliöinä? \*

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Alle 20m<sup>2</sup>
- 21-40m<sup>2</sup>
- 41-60m<sup>2</sup>
- 61-80m<sup>2</sup>
- 81-100m<sup>2</sup>
- 101-150m<sup>2</sup>
- 151-200m<sup>2</sup>
- 201m<sup>2</sup> +
- En osaa sanoa

#### Mikä olisi tulevan asunnon omistussuhde? \*

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Omistusasunto
- Vuokra-asunto
- Asumisoikeusasunto
- Osaomistusasunto
- Virka- tai työsuhdeasunto
- Muu
- En osaa sanoa

Syy asunnon vaihtamiseen? \*

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Halu parantaa asumisen tasoa
- Halu vaihtaa asuinalueetta
- Nykyinen asunto liian pieni
- Nykyinen asunto liian suuri
- Muutto työn tai opiskelun vuoksi
- Perhetilanteen vuoksi muuttunut asuntotarve
- Nykyisen asunnon kustannukset
- Ensiasunnon osto
- En osaa sanoa

Minkä ikäistä asuntoa ensisijaisesti etsisit? \*

- Uudisrakennus
- 1-4 vuotta vanha
- 5-10 vuotta vanha
- 11-20 vuotta vanha
- 21-40 vuotta vanha
- 41-60 vuotta vanha
- Yli 60 vuotta vanha
- Asunnon iällä ei ole minulle merkitystä
- En osaa sanoa

Kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat talossa tai taloyhtiössä? \*

Käytä arvioissasi asteikkoa 1-5, jossa 1 = "ei lainkaan tärkeä" ja 5 = "erittäin tärkeä"

	En osaa sanoa	1	2	3	4	5
Suuri piha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uudisrakennus/moderni ilmeeltään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arkkitehtuuri on perinteinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnossa on huomioitu liikuntarajoitteisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parveke tai terassi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnossa on tila etätyöskentelyä varten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oma rauha/etäisyys naapureihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jätteiden kierrätysmahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Energiätehokkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aurinkopaneelit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmalämpöpumppu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmastointilaitte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuinka tärkeitä seuraavat asiat asuinympäristössä ovat sinulle? \*

Käytä arvioissasi asteikkoa 1-5, jossa 1 = "ei lainkaan tärkeä" ja 5 = "erittäin tärkeä"

	1	2	3	4	5
Alue on rauhallinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alue on hyvämaineinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alue on siisti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alue on arvokas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alue on yhteisöllinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alueella on paljon luontoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnosta avarat maisemat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunto on veden äärellä (meri, järvi, joki)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Asumisen ekologisuuteen ja kestävyteen liittyvät kysymykset

Kyselyssä kestäväällä ja ekologisella asumisella tarkoitetaan ympäristöä säästävää tapaa elää ja toimia, elämiseen liittyvien valintojen pohjautumista esimerkiksi ilmastonmuutoksen hidastamiseen tai luonnonvarojen säästämiseen.

Kuinka kiinnostunut olet asumaan ekologisella asuinalueella tai ekokylässä? \*

Ekokylällä tarkoitetaan kestävää ja ympäristöystävällistä, alhaisen kulutuksen omaavaa elämäntapaa.

Käytä arvioissasi asteikkoa 1-5, jossa 1 = "en lainkaan kiinnostunut" ja 5 = "erittäin kiinnostunut"

Valitse 0 ohittaaksesi kysymys.

0 1 2 3 4 5  
Ohita kysymys       Erittäin kiinnostunut

Kuinka tärkeänä pidät ympäristöystävällisyyttä ja ekologista ajattelua yleisesti? \*

1 2 3 4 5  
En lainkaan tärkeänä      Erittäin tärkeänä

Kuinka tärkeitä seuraavat ekologiseen asumiseen liittyvät asiat ovat sinulle? \*

Käytä arvioissasi asteikkoa 1-5, jossa 1 = "ei lainkaan tärkeä" ja 5 = "erittäin tärkeä"

	1	2	3	4	5
Hyvä ilmanlaatu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vettä säästävät vesikalusteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Energitehokkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vähäinen melusaaste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Energitehokkaat kodinkoneet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erillinen työhuone/työpiste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteiskäyttöauto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ekologinen ja kestävä rakentaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kierrätysmateriaalien käyttö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ympäristöystävällinen remontointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköauton latausmahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puu rakennusmateriaalina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Kuinka tärkeitä seuraavien palveluiden läheisyys on sinulle? \*

Käytä arvioissasi asteikkoa 1-5, jossa 1 = "ei lainkaan tärkeää" ja 5 = "erittäin tärkeää"

	1	2	3	4	5
Kauppa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päiväkoti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaupunkikeskus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Julkinen liikenne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terveystieteiden tutkimuskeskus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpaikka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ravintolat, kahvilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harrastustilat (kuntosali, uimahalli, ym.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvaavat kulutustottumuksiasi? \*

Käytä arvioissasi asteikkoa 1-5, jossa 1 = "täysin eri mieltä" ja 5 = "täysin samaa mieltä"

	1	2	3	4	5
Olen muuttanut asuninratkaisujani hillitäkseeni ilmastonmuutosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen muuttanut kulutustottumuksiani hillitäkseeni ilmastonmuutosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen valmis maksamaan enemmän ekologisesta asumisesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asumiseen liittyvillä valinnoilla on merkitystä ympäristön kannalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suosin kotimaisia tuotteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suosin pitkäikäisiä tuotteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ostan mielelläni käytettyjä tavaroita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suosin vuokraamista omistamisen sijaan (työkalut yms)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuinka tärkeänä pidät että tulevassa kodissa on älykästä teknologiaa? \*

	1	2	3	4	5	
Ei lainkaan tärkeää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin tärkeää

Mikäli asunnossa on älykästä teknologiaa? \*

Järjestä seuraavat asiat tärkeysjärjestykseen.

Käytä arvioissasi asteikkoa 1 = "vähiten tärkeä" ja 5 = "tärkein"

	1	2	3	4	5
Säästö asumisen kustannuksissa (esim. Lämmityksen ajastus sähkön hinnan mukaan).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ekologisuus (Asumisen hiilijalanjalan vähentäminen.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvallisuus (Kameravalvonta, hälytysjärjestelmä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terveys (Ilmanvaihto)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viihtyvyyys (Valaistuksen säätö, mobiililaitteella ohjattavat kodinkoneet ym.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä seuraavista vaihtoehtoista ovat tärkeimpiä tehdessäsi asunnon ostopäätöstä? \*

Valitse 5 tärkeintä.

- Hinta
- Sijainti
- Huoneluku
- Asunnon kunto
- Taloyhtiön kunto
- Energiatehokkuus
- Päiväkoti- koulu lähellä
- Luonto lähellä
- Rauhallinen asuinalue
- Hyvät liikenneyhteydet (oma ja julkinen liikenne)
- Palvelut lähellä (kauppa, harrastukset yms.)

### Kiinteistönvälitys

Tässä osioissa kysymme toiveitasi liittyen ekologiseen ja kestäväan asumiseen asunnonvaihdon näkökulmasta.

Haluan kiinteistönvälittäjältä tietoa seuraavista asioista? \*

	En osaa sanoa	1	2	3	4	5
Energiatodistus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuntotarkastus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kestävät rakennus/remontointi vaihtoehdot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Energiaremontti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tehdyt remontit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulevat remontit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kierrätys ja lajittelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pankkien "vihreät lainat"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Energiankulutuksen seurannan mahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vinkkejä kodin energian säästöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuinka tärkeänä pidät kiinteistönvälittäjäsi tietämystä liittyen kestäväan asumiseen? \*

	1	2	3	4	5	
Ei lainkaan tärkeää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin tärkeää

Minkälaista tietoa tai palvelua liittyen ekologiseen ja kestäväan asumiseen toivoisit saavasi kiinteistönvälittäjältäsi?

Your answer

Kuinka tärkeänä pidät kiinteistönvälittäjäsi tietämystä liittyen kestäväan asumiseen? \*

1      2      3      4      5

Ei lainkaan tärkeää                        Erittäin tärkeää

Minkälaista tietoa tai palvelua liittyen ekologiseen ja kestäväan asumiseen toivoisit saavasi kiinteistönvälittäjästäsi?

Your answer

---

Mikäli saisit 10.000 euroa remonttirahaa, mihin sen käyttäisit? \*

- Tarpeelliset peruskorjaukset
- Sisustus
- Uudet kodinkoneet
- Energiatehokkuuden parantaminen
- Parvekkeen tai terassin kunnostus
- Tilaratkaisujen muuttaminen esim. etätyötila
- Muu

Vapaa sana. (vapaaehtoinen)

Mikäli kyselyssä ei otettu huomioon sinulle tärkeää seikkaa tai sinulle heräsi jokin muu ajatus tulevaan asuntoon liittyen, voit jakaa sen tässä.

Your answer

---

Suuret kiitokset kyselyyn vastaamisesta!

Kiitoksena vastauksistasi saat pääsyn Huoneistokeskuksen Props OmaKoti -etuohjelmaan, jolla saat etuja lukuisista asumiseen, remontointiin ja hyvinvointiin liittyvistä tuotteista ja palveluista.

Näin saat edut käyttöösi:

1. Lataa Props app omasta sovellus kaupastasi (AppStore tai Google Play)
2. Kirjaudu sisään koodilla XXXXXXXXXX

Lue lisää: [Props Oma Koti- laajin kodinvaihtajan etuohjelma](#)



## Liite 2: Haastattelurunko

## Haastattelu

**Perustiedot**

Sukupuoli?

Minkä ikäinen olet?

Montako henkilöä asuu taloudessasi, itsesi mukaan luettuna?

Mikä seuraavista kuvaa elämänvaihettasi parhaiten?

Montako lasta asuu taloudessasi?

Mitkä ovat taloutesi yhteenlasketut vuositulot veroja vähentämättä?

Asuinpaikan asukasluku?

Asuinmaakunta?

**Nykyinen asuminen**

Asutko kerrostalossa/rivitalossa ym.

Nykyisen asunnon koko neliöinä?

Nykyisen asunnon huoneluku?

Minkälainen on asuntosi omistussuhde?

**Tuleva asunto**

Kuinka todennäköisesti vaihdat asuntoa seuraavan viiden vuoden aikana?

Minkä kuntoista asuntoa ensisijaisesti etsisit?

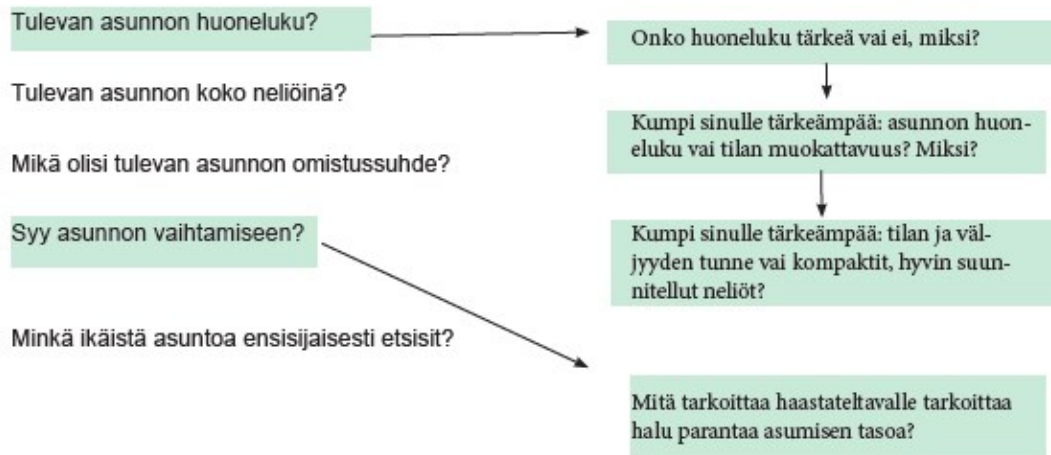
Mikä olisi tulevan asunnon asuntotyyppi?

Tulevan asunnon koko neliöinä?

Halu remontoida vai ei,  
Miksi remontoitava tai muuttovalmis  
koti?

((Senioreille kysymys: Oletko kiinnostunut  
asumaan senioritalossa? tai ylipäätään  
tietoinen.))  
(senioritaloissa ei ole henkilökuntaa tai  
palveluja. Asunnot ovat rakennettu esteettö-  
miksi ja talossa asuu saman ikäistä väkeä.)

## OK-, Pari-, erillistalo

**Kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat talossa?**

Suuri piha

Uudisrakennus/moderni ilmeeltään

Arkkitehtuuri on perinteinen

Asunnossa on huomioitu liikuntarajoitteisuus

Parveke tai terassi

Asunnossa on tila etätyöskentelyä varten

Oma rauha/etäisyys naapureihin

Jätteiden kierrätysmahdollisuus

Energiatehokkuus

Aurinkopaneelit

Ilmalämpöpumppu

Ilmastointilaite

**Kuinka tärkeitä seuraavat asiat asuinympäristössä ovat****sinulle?**

Alue on rauhallinen

Alue on hyvämaineinen

Alue on siisti

Alue on arvokas

Alue on yhteisöllinen

Alueella on paljon luontoa

Asunnosta avarat maisemat

Asunto on veden äärellä (meri, järvi, joki)

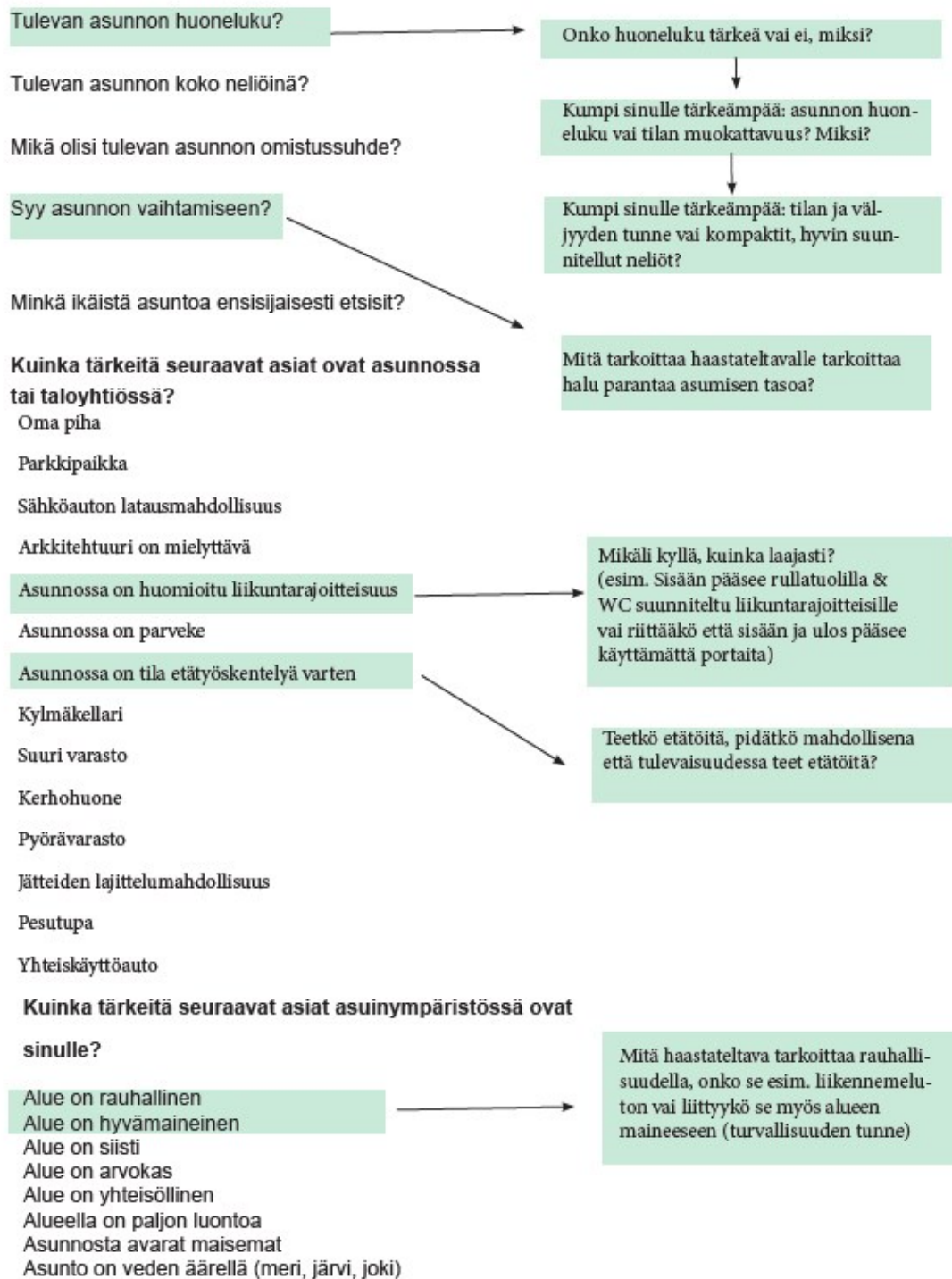
Mikäli kyllä, kuinka laajasti?  
(esim. Sisään pääsee rullatuolilla & WC suunniteltu liikuntarajoitteisille vai riittääkö että sisään ja ulos pääsee käyttämättä portaita)

Teetkö etätöitä, pidätkö mahdollisena että tulevaisuudessa teet etätöitä?

Mitä haastateltava tarkoittaa rauhallisuudella, onko se esim. liikennemeluton vai liittyykö se myös alueen maineeseen (turvallisuuden tunne)



## Kerros/rivitalo



Kuinka tärkeänä pidät että tulevassa kodissa on älykästä teknologiaa?

Mikäli asunnossa on älykästä teknologiaa?

Säästö asumisen kustannuksissa (esim. Lämmityksen ajastus sähkön hinnan mukaan)  
 Ekologisuus (Asumisen hiilijalanjäljen vähentäminen.)  
 Turvallisuus (Kameravalvonta, hälytysjärjestelmä)  
 Terveys (Ilmanvaihto)  
 Viihtyvyyt (Valaistuksen säätö, mobiililaitteella ohjattavat kodinkoneet ym.)

Tietääkö henkilö mitä älykäs teknologia on, mitä se tarkoittaa haastateltavalle?

Yleinen tietämys, esim. tietääkö että lämmityksen ajastaminen hinnan mukaan on mahdollista

Mitkä seuraavista vaihtoehtoista ovat tärkeimpiä tehdessäsi asunnon ostopäätöstä?

#### Kiinteistönvälitys

Kuinka tärkeänä pidät kiinteistönvälittäjäsi tietämystä liittyen kestäväan asumiseen?

Haluan kiinteistönvälittäjältä tietoa seuraavista asioista?

Energiatodistus

Kuntotarkastus  
 Kestävät rakennus/remontointi vaihtoehdot  
 Energiaremontti  
 Tehdyt remontit  
 Tulevat remontit  
 Kierrätys ja lajittelu  
 Pankkien "vihreät lainat"  
 Energiankulutuksen seurannan mahdollisuus  
 Vinkkejä kodin energian säästöön

(Kyselyyn vastaajat pitivät tärkeänä)

Välittäjän tietämys ekologisesta asumisesta, mitä sen mielestäsi tulisi kattaa ja kuinka tämä näkyy välittäjän työssä asiakkaalle?

Nykyään pakollinen, kyselyn perusteella ei kuitenkaan pidetty tärkeänä  
 Onko haastateltavalla tietoa mikä energiatodistus on ja mitä se tarkoittaa

Asumisen ekologisuuteen ja kestävyteen liittyvät kysymykset

**Kuinka kiinnostunut olet asumaan ekologisella asuinalueella tai ekokylässä?**

Onko haastateltava tietoinen mitä näillä tarkoitetaan?  
Haastattelija kertoo tarvittaessa

**Kuinka tärkeänä pidät ympäristöystävällisyyttä ja ekologista ajattelua yleisesti?**

Mitä ekologisuus ja kestävä kehitys tarkoittaa sinulle yleisesti, mitä se tarkoittaa asumisessa?

Kuinka tärkeitä seuraavat ekologiseen asumiseen liittyvät asiat ovat sinulle?

Kuinka tärkeitä seuraavien palveluiden läheisyys on sinulle?

**Kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvaavat kulutustottumuksiasi?**

Olen muuttanut asuinratkaisujani hillitäkseni ilmastomuutosta  
Olen muuttanut kulutustottumuksiani hillitäkseni ilmastomuutosta  
Olen valmis maksamaan enemmän ekologisesta asumisesta  
Asumiseen liittyvillä valinnoilla on merkitystä ympäristön kannalta  
Suosin kotimaisia tuotteita  
Suosin pitkäikäisiä tuotteita  
Ostan mielelläni käytettyjä tavaroita  
Suosin vuokraamista omistamisen sijaan (työkalut yms)

Mitä olet tehnyt omassa arjessa/asumisessa hillitäksesi ilmastomuutosta? (Tai muuten ympäristöystävällisyyttä?)

Mitkä asiat/tekijät toimivat esteenä muutosten tekemiselle omassa elämässä (asumisessa)?

Mikä on ollut tärkein motiivi muutosten tekemiseen?

Mitkä asiat/tekijät toimivat esteenä muutosten tekemiselle omassa elämässä (asumisessa)?

Voisiko valtion tuet ja kannustimet yksityishenkilöille ja talonyhtiöille toimia, saisiko sinut tekemään muutoksia omassa asumisessa?

Tietoisuus valtion myöntämistä tuista energiaremontteja varten

## Kiinteistönvälitys jatkuu

Minkälaista tietoa tai palvelua liittyen ekologiseen ja kestäväan asumiseen toivoisit saavasi kiinteistönvälittäjältäsi?

Oletko käyttänyt kiinteistövälityspalveluita, milloin?

Mistä etsit asuntoa? Netistä, lehdestä, liikkeen ikkunasta?

TÄSSÄ VAIHEESSA SIIRRYTÄÄN HUONEISTOKESKUKSEN SIVUILLE JA ETSITÄÄN KOHDE JOTA HAASTATELTAVA VOISI HARKITA ASUNNOKSEEN

Haastateltava kertoo onko sivuston käyttö helppoa, löytyykö kohde helposti, onko ilmoituksessa hänen kaipaamansa tiedot, puuttuuko jotakin? Onko jokin tehty todella hyvin?

Mitä tietoja odotat saavasi välittäjältä kohteesta yleisesti?

Energia-asiat ovat hyvin pinnalla tänä päivänä, onko esimerkiksi myyntiesitteissä saatavilla oleva tieto energialuokista ja energiankulutuksesta riittävää? (Tai yleisesti uutisoinnin, taloyhtiön tiedotteiden tms kautta?)

Mikä ollut yleinen kokemuksesi kiinteistönvälityksestä? Haluatko jakaa jonkin erityisen hyvän/huonon kokemuksen?