

**LUT School of Business and Management**

Kauppätieteiden kandidaatintutkielma

Talousjohtaminen

**Kiinteistövaihdannan palvelun omaksuminen**

Adoption of Kiinteistövaihdannan palvelu

13.05.2018

Tekijä: Anna-Sofia Naukkarinen

Ohjaaja: Anna Vuorio

## Tiivistelmä

**Tekijä:** Anna-Sofia Naukkarinen

**Tutkielman nimi:** Kiinteistövaihdannan palvelun omaksuminen

**Akateeminen yksikkö:** School of Business and Management

**Koulutusohjelma:** Kauppatieteet/ Talousjohtaminen

**Ohjaaja:** Anna Vuorio

**Hakusanat:** Innovaatio, omaksuminen, teknologian hyväksymismalli, innovaation diffuusioteoria, kiinteistövaihdannan palvelu, sähköinen asiointi

Tämän kandidaatin tutkielman aiheena on innovaation omaksuminen. Tässä tutkielmassa innovaationa tarkastellaan Kiinteistövaihdannan palvelua, joka tarjoaa sähköisen asiointimahdollisuuden kiinteistökaupassa. Tutkimuksen päätutkimuskysymyksenä oli selvittää mitkä tekijät vaikuttavat Kiinteistövaihdannan palvelun omaksumiseen.

Tutkimuksen teoriaosuus muodostui teknologian hyväksymismallista, innovaation diffuusioteoriassa esitetyistä innovaation perusominaisuuksista sekä innovaation vastustamisteorian osa-alueista. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksen empiirinen osuus kerättiin haastattelemalla kahta kiinteistövälittäjää (joulukuussa 2017 ja huhtikuussa 2018). Haastattelut toteutettiin temahaastatteluina.

Tutkielman tuloksien mukaan Kiinteistövaihdannan palvelun omaksumista edistäviä tekijöitä ovat ajasta ja paikasta riippumaton asiointimahdollisuus, taloudellinen hyöty sekä tietojen saatavuus yhdestä paikasta. Kiinteistövaihdannan palvelun nähtiin sopivan parhaiten useita kiinteistökauppoja vuodessa tekeville. Kiinteistövaihdannan palvelun omaksumista estävinä tekijöinä voidaan pitää ennakoasenteiden vaikutusta, palvelun monimutkaisuutta ja perinteisten toimintatapojen merkitystä. Kiinteistövaihdannan palvelua ei ole mahdollista kokeilla etukäteen, joten palvelun tarjoamien kokonaisyötyjen havaitseminen on vaikeaa. Merkittävämpänä omaksumista estävänä tekijänä voidaan pitää tietämättömyyttä. Tällä hetkellä moni ei tiedä palvelun olemassaolosta.

## **Abstract**

**Author:** Anna-Sofia Naukkarinen

**Title:** Adoption of kiinteistövaihdannan palvelu

**School:** School of Business and Management

**Degree programme:** Business Administration / Financial Management

**Supervisor:** Anna Vuorio

**Keywords:** innovation, adoption, technology acceptance model, diffusion of innovation, kiinteistövaihdannan palvelu, e-service

The main subject of this research is innovation adoption. The innovation chosen for this research was kiinteistövaihdannan palvelu, a e-service, which provides an opportunity to use e-service to field of real estate. The main research question was to find out factors affecting the adoption of Kiinteistövaihdannan palvelu.

Factors affecting the adoption of Kiinteistövaihdannan palvelu was researched through technology acceptance model, innovation diffusion theory especially innovation characteristics and innovation resistance theory. This research was conducted through qualitative methods. The empirical part was gathered using theme interview. Two real estate agents were interviewed (in december 2017 and in april 2018)

According to results of this study factors that affects positively to the adoption of Kiinteistövaihdannan palvelu are that you can use the service when and where ever you like, cost-benefits, and you can also find all information in one place. Kiinteistövaihdannan palvelu is best for the people who buys or sells many real estates each year. Factors that affects negatively to the adoption of Kiinteistövaihdannan palvelu are that people have preconceptions about the service, service is difficult to use and you can not try service in advance. It is also hard to see all the benefits the service offers. The most significant factor that affects negatively to the adoption of Kiinteistövaihdannan palvelu is that most people don't know anything about the Kiinteistövaihdannan palvelu.

# Sisällysluettelo

1. Johdanto .....	1
1.1 Tutkimuksen tavoitteet, tutkimuskysymykset ja rajaukset .....	1
1.2 Keskeiset käsitteet .....	2
1.3 Aikaisempi tutkimus.....	2
1.4 Teoreettinen viitekehys .....	3
1.5 Tutkimusmenetelmä ja – aineisto .....	4
1.6 Tutkimuksen rakenne.....	5
2. Innovaation omaksuminen.....	6
2.1 Teknologian hyväksymismalli .....	6
2.2 Innovaation ominaisuuksien vaikutus omaksumiseen .....	7
2.3 Innovaation omaksumisen esteet .....	10
2.4 Teoriaosuuden yhtäläisyydet .....	12
3. Kiinteistövaihdannan palvelun omaksuminen.....	13
3.1 Tutkimusmenetelmä ja aineiston analysointi.....	13
3.2 Kiinteistövaihdannan palvelu .....	14
3.3 Kiinteistövaihdannan palvelun omaksumiseen vaikuttavat tekijät.....	15
3.3.1 Kiinteistövaihdannan palvelun koettu hyöty ja helppokäyttöisyys.....	15
3.3.2 Kiinteistövaihdannan ominaisuuksien vaikutus omaksumiseen .....	15
3.3.3 Kiinteistövaihdannan palvelun omaksumiseen liittyvät esteet .....	19
4. Yhteenveto ja johtopäätökset .....	22
4.1 Tutkimuksen laadun arviointi ja jatkotutkimusehdotukset.....	24
Lähdeluettelo.....	26

Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys

Kuvio 2. Tutkimuksen rakenne

Kuvio 3. Teknologian hyväksymismalli

Kuvio 4. Innovaation ominaisuudet ja teknologian hyväksymismalli

Kuvio 5. Tutkielman tulokset

Taulukko 1. Haastatteluaineisto tiivistettynä

LIITE 1. Haastattelurunko

## 1. Johdanto

Sähköiset asiointipalvelut ovat yleistyneet nopeasti viime vuosien aikana. Sähköinen asiointi tarjoaa kuluttajille ja yrityksille ajasta sekä paikasta riippumattoman asiointimahdollisuuden, sekä luo uusia mahdollisuuksia perinteisen asioinnin rinnalle. Tilastokeskuksen (2018) mukaan vuonna 2017 suomalaisista 88 prosenttia käytti internetiä, alle 55-vuotiaista kaikki. Yleisemmin internetiä käytettiin asioiden hoitamiseen, tiedon etsimiseen ja eri medioiden seuraamiseen. Suomalaisten lisääntyneen internetin käytön myötä voidaan olettaa, että internetin käytön yhä yleistyessä, sähköisistä asiointipalveluista tulee entistä tärkeämpiä sekä kuluttajille että yrityksille. Tilastokeskuksen (2014) mukaan Suomea voidaan pitää eurooppalaisittain vertaillen sähköisen asioinnin yhtenä kärkimaana. Viranomaiset ja julkiset palvelut tarjoavat hyvin yleisesti mahdollisuutta hoitaa asioita sähköisesti. Sähköisen asioinnin tarjoamia hyötyjä ovat usein tiedonsaannin helppous, palveluiden parempi saatavuus sekä sähköisen asioinnin tarjoamat kustannussäästöt (Boyer, Hallowell & Roth 2002). Karjaluodon, Mattilan & Penton (2002) mukaan suurin sähköisen asioinnin tarjoama hyöty on ajasta ja paikasta riippumaton asiointimahdollisuus.

1.11.2013 alkaen myös kiinteistökauppoja on voitu tehdä sähköisesti. Kiinteistövaihdannan palvelu on Maanmittauslaitoksen tarjoama sähköinen asiointipalvelu, jossa voidaan laatia kiinteistöjen ja maanvuokrasoikeuksien luovutuksia koskevia asiakirjoja sekä hakea kiinnityksiä ja sähköisten panttikirjojen siirtoja (Haulos, Nevala, Palo & Siren 2017, 362). Kiinteistövaihdannan palvelu on ollut käytössä jo useamman vuoden, mutta palvelun omaksuminen on ollut kuitenkin hyvin vähäistä. Tutkielman tarkoituksena onkin selvittää, miksi palvelun hyödyntäminen on ollut vähäistä ja mitkä tekijät vaikuttavat palvelun omaksumiseen.

### 1.1 Tutkimuksen tavoitteet, tutkimuskysymykset ja rajaukset

Tämän kandidaatintutkielman aiheena on innovaation omaksuminen. Tutkielmassa innovaationa tarkastellaan Kiinteistövaihdannan palvelua, joka tarjoaa sähköisen asiointimahdollisuuden kiinteistöasioissa. Tutkielman tavoitteena on tunnistaa tekijöitä, jotka vaikuttavat Kiinteistövaihdannan palvelun omaksumiseen ja selvittää kiinteistövälittäjien näkemyksiä palvelusta. Tarkoituksena on tunnistaa tekijöitä, jotka edistävät Kiinteistövaihdannan palvelun omaksumista sekä mahdollisia omaksumista estäviä tekijöitä. Tutkielman tavoitteiden perusteella valittiin yksi päätutkimuskysymys, johon pyritään vastaamaan teorian ja empirian avulla:

#### **1. Mitkä tekijät vaikuttavat kiinteistövaihdannan palvelun omaksumiseen?**

- Mitkä tekijät edistävät palvelun omaksumista?
- Mitkä tekijät estävät palvelun omaksumista?

Alatutkimuskysymykset täydentävät päätutkimuskysymystä ja niiden avulla tullaan vastaamaan päätutkimuskysymykseen. Alatutkimuskysymysten tarkoituksena on kuvailla sekä omaksumista edistäviä että omaksumiseen päinvastaisella tavalla vaikuttavia tekijöitä.

Tutkielmassa tarkastellaan innovaation omaksumista yksilötasolla. Organisaatiotasolla tapahtuvaa omaksumista ei tulla käsittelemään, koska tutkielman tarkoituksena on selvittää yksilöiden käsityksiä Kiinteistövaihdannan palvelusta. Tutkittavana innovaationa on Maanmittauslaitoksen ylläpitämä Kiinteistövaihdannan palvelu. Tutkielmassa tullaan käsittelemään ainoastaan Kiinteistövaihdannan palvelun ominaisuuksien vaikutusta omaksumiseen. Omaksumiseen vaikuttavien tekijöiden vaikutuksen voimakkuuteen tai keskinäisiin suhteisiin ei tulla myöskään ottamaan kantaa. Tutkielman avulla saatuja tuloksia ei voida täysin yleistää, muita sähköisiä palveluita koskevaksi.

## 1.2 Keskeiset käsitteet

Tässä kappaleessa esitellään tutkielman kannalta keskeisten käsitteiden määritelmät. Käsitteiden määrittelyn avulla halutaan välttää mahdolliset väärinymmärrykset käsitteiden käytössä. Käsitteet tullaan käymään yksityiskohtaisemmin läpi tämän tutkielman teoriaosuudessa luvussa kaksi.

- **Innovaatio:** Innovaationa voidaan pitää ideaa, tuotetta, palvelua, toimintatapaa tai esimerkiksi laitetta, joka on käyttäjälleen uusi (Rogers 2003, 12; Kotler, Keller, Brady, Goodman & Hansen 2009, 567).
- **Omaksuminen:** Omaksuminen tarkoittaa yksilön päätöstä ryhtyä innovaation säännölliseksi käyttäjäksi. (Rogers 2003, 21; Kotler et al. 2009, 567)
- **Diffuusio:** Diffuusiolla tarkoitetaan innovaation leviämistä käyttäjältä toiselle tietyn kommunikaatiokanavan, ajan ja sosiaalisen ryhmän sisällä. (Rogers 2003, 5; Kotler et al. 2009, 567–568)
- **Innovaation vastustaminen:** Yksilö vastustaa innovaatiota eikä halua ottaa sitä käyttöön. Yksilö saattaa kohdata toiminnallisia tai psykologia esteitä, jotka vaikuttavat innovaation omaksumiseen. Innovaatio voi vaikuttaa esimerkiksi nykyisiin toimintatapoihin ja käytäntöihin. Yksilö voi kokea, että innovaatio ei sovi hänen arvoihinsa. (Ram & Sheth 1989)

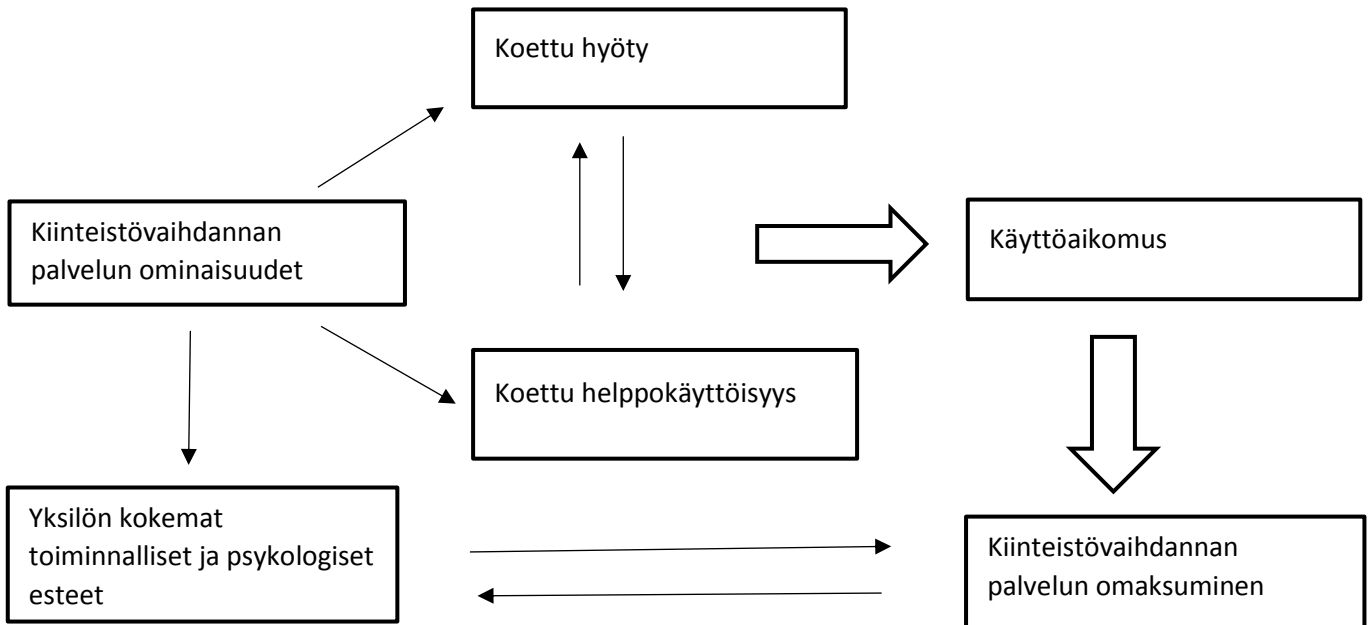
## 1.3 Aikaisempi tutkimus

Sähköisen asioinnin omaksumista kiinteistökaupassa ei ole juuri tutkittu. Kiinteistövaihdannan palvelu eli sähköinen kiinteistökauppa on ilmiönä uusi, niin Suomessa kuin kansainvälisestikin, joten samasta kontekstista ei juuri löydy aikaisempaa tutkimusta tai kirjallisuutta. Sähköistä asiointia etenkin pankkialalla on tutkittu runsaasti (Chemingui & Lallouna 2013; Amin 2009; Chan & Lu 2004; Laukkanen, Sinkkonen & Laukkanen 2008). Erilaiset palvelut voidaan nähdä innovaationa (Rogers 2003, 12; Kotler et al. 2009, 567), joten tässä tutkielmassa tullaan hyödyntämään innovaation omaksumista käsitteleviä tutkimuksia ja kirjallisuutta.

Innovaatioiden omaksumista on tutkittu paljon. Suurin osa innovaation omaksumista käsittelevistä tutkimuksista selittää tietoteknisten innovaatioiden omaksumista (Taylor & Todd 1995; Al-Gahtani 2003; Shin 2009; Moore & Benbasat 1991). Tietotekniikan omaksumista on tutkittu sekä organisaatiotasolla (Davis 1989; Ruppel & Howard 1998) että yksilötasolla (Amin 2009; Herbig & Day 1992; Moore & Benbasat 1991). Yksilöiden omaksumista käsittelevissä tutkimuksissa teoriapohjana on hyödynnetty pääsääntöisesti teknologian hyväksymismallia (Technology Acceptance Model) ja innovaation diffuusioteoriaa (Innovation diffusion theory), sekä näiden kahden yhdistelmiä (Al-Gahtani 2003; Lee, Hsieh & Hsu 2011; Agarwal & Prasad 1997, 2000). Innovaation omaksumiseen liittyvä aiempi tutkimus ja kirjallisuus ovat keskittyneet tarkastelemaan pääsääntöisesti tekijöitä, jotka edistävät innovaation omaksumista. Myös innovaation omaksumista estäviä tekijöitä (innovation resistance) on tutkittu (Ram & Sheth 1989; Laukkanen et al. 2008).

#### 1.4 Teorettinen viitekehys

Tutkielman teoreettisen viitekehysten tarkoituksena on antaa lukijalle kokonaiskuva tutkielman sisällöstä ja sen keskeisistä teemoista. Teorettisessa viitekehyksessä on huomioitu tämän tutkielman tavoitteet. Kiinteistövähdannan palvelun omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä tullaan käsittelemään useamman eri teorian avulla. Teoriapohjana hyödynnetään Fred. D Davisin (1989) esittelemää teknologian hyväksymismallia, joka tarkastelee teknologian ja tietotekniikan käyttöönottoon vaikuttavia tekijöitä. Toinen merkittävä teoria, jota hyödynnetään tässä tutkielmassa, on innovaation diffuusioteoria. Teoria auttaa ymmärtämään innovaation omaksumista innovaation ominaisuuksien vaikutuksen kautta. Nämä ominaisuudet vaikuttavat omaksumiseen joko edistäen tai estäen. Näiden kahden edellä mainitun teorian lisäksi teoriaosuudessa tarkastellaan innovaation vastustamista selittävää teoriaa (innovation resistance theory), joka tarkastelee innovaation vastustamista sekä omaksumista estäviä tekijöitä.



Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys

Edellä esitetty kuvio kuvaa tämän tutkielman teoreettista viitekehystä. Kiinteistövaihdamman palvelun omaksumiseen vaikuttavat keskeisesti palvelun ominaisuudet, jotka vaikuttavat potentiaalisen omaksujan käsityksiin koetusta hyödystä ja helppokäyttöisyydestä. Nämä kolme tekijää yhdessä vaikuttavat potentiaalisen omaksujan käyttöaikomukseen ja sitä kautta Kiinteistövaihdamman palvelun omaksumiseen. Potentiaalisen omaksujan havaitsemat toiminnalliset ja psykologiset esteet koskien kiinteistövaihdamman palvelun ominaisuuksia estävät tai hidastavat palvelun omaksumista

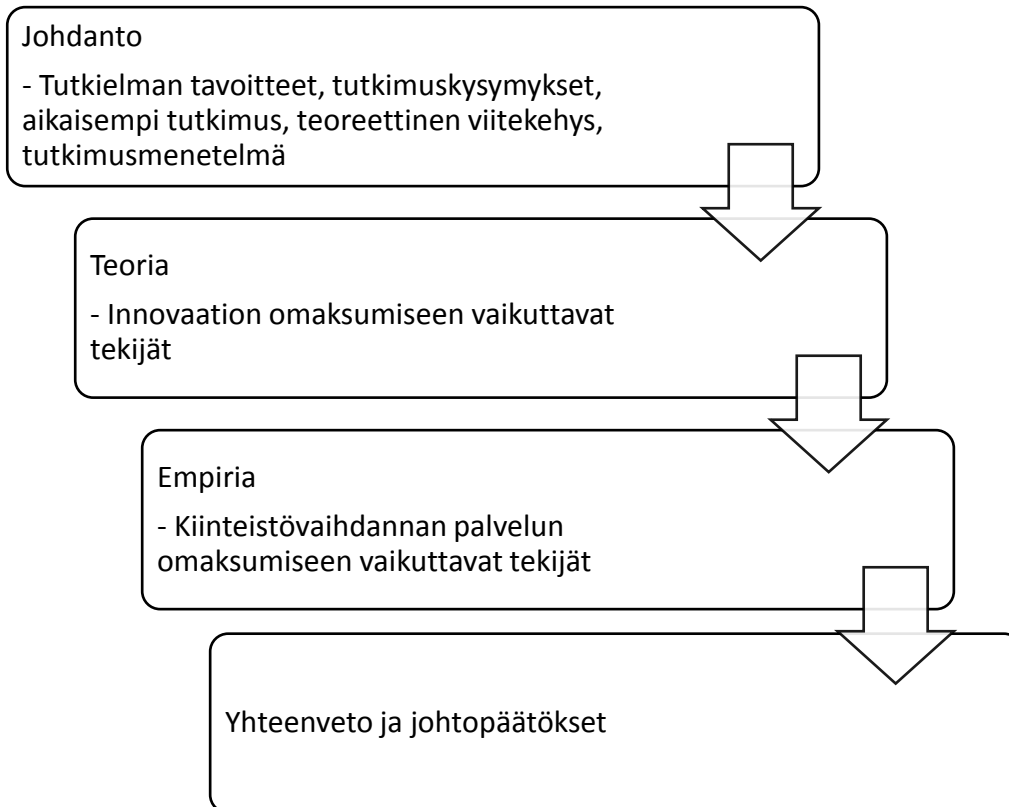
### 1.5 Tutkimusmenetelmä ja – aineisto

Tämä tutkielma toteutetaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimus pohjautuu teorian ja empirian väliseen vuorovaikutukseen ja tutkielman aihetta kuvaillaan kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 161, 164). Tutkimusmenetelmänä käytetään haastatteluja. Haastattelut toteutetaan teemahaastatteluina ja kysymykset on luonnosteltu teorian pohjalta, tutkimuksen tavoitteita hyödyntäen. Aineisto kerätään haastattelemalla kahta kiinteistövälittäjää, joilla molemmilla on useamman vuoden kokemus alalta. Tämän tutkielman tutkimusmenetelmää ja tutkimuksen toteutusta tullaan tarkastelemaan lisää kolmannessa luvussa.



## 1.6 Tutkimuksen rakenne

Tässä kappaleessa tarkastellaan tämän tutkielman rakennetta. Alla oleva kuvio auttaa hahmottamaan tutkielman rakennetta.



Kuvio 2. Tutkimuksen rakenne

Tutkielma rakentuu neljästä osasta. Tutkielman ensimmäisessä luvussa eli johdannossa esitellään tutkielman taustaa ja tavoitteita sekä tutkielman toteutukseen liittyviä muita tekijöitä lyhyesti. Tutkielman teoriaosuus alkaa luvusta kaksi, jossa tarkastellaan innovaation omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä yleisesti, hyödyntäen teknologian hyväksymismallia, innovaation diffuusioteoriaa ja innovaation vastustamista selittävää teoriaa. Tutkielman empiirinen osuus esitellään luvussa kolme, jossa tutustutaan ensiksi tarkemmin tutkielmassa käytettyyn tutkimusmenetelmään ja tutkimuksen käytännön toteutukseen, jonka jälkeen tarkastellaan kiinteistövaihdannan palvelua ja palvelun käytön omaksumista luvussa kaksi esitellyn teorian ja haastatteluilla kerätyn aineiston perusteella. Tutkielman neljännessä eli viimeisessä luvussa esitellään tutkimuksen keskeisimmät tulokset sekä muodostetaan johtopäätökset. Tulosten ja johtopäätösten lisäksi viimeisessä luvussa pohditaan mahdollisia jatkotutkimuskysymyksiä ja tehdään yhteenveto sekä arvioidaan tutkielman luotettavuutta.

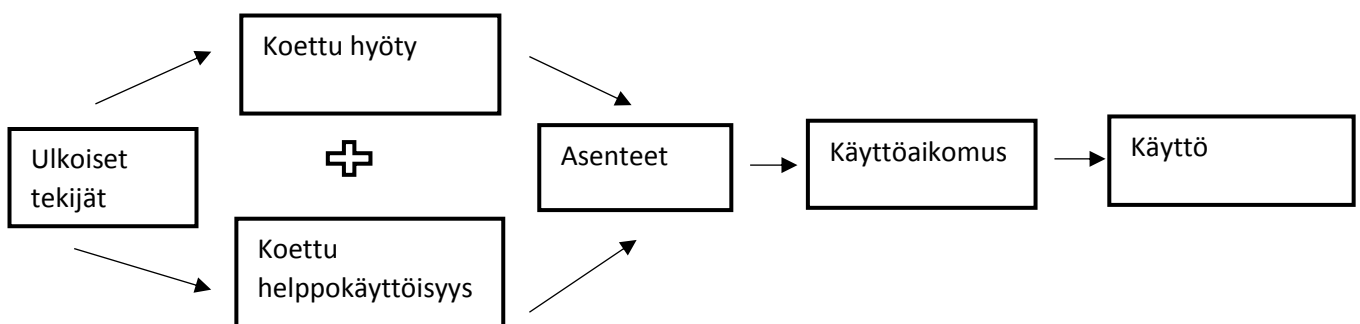
## 2. Innovaation omaksuminen

Tässä luvussa innovaatioiden omaksumista selittävästä teorioista tarkastellaan ensiksi teknologian hyväksymismallia, jonka jälkeen tarkastellaan innovaation diffuusioteoriaa ja erityisesti innovaation perusominaisuuksia. Viimeisenä tarkastellaan innovaation omaksumista estäviä tekijöitä innovaation vastustamisteorian avulla. Luvun viimeisessä kappaleessa tehdään yhteenveto teoriaosuudesta.

### 2.1 Teknologian hyväksymismalli

Teknologian hyväksymismalli kehitettiin alun perin ennakoimaan teknologian käyttöönottoa ja omaksumista. Teoria on kehitetty sosiaalipsykologian mallien, perustellun toiminnan (theory of reasoned action) ja suunnitellun toiminnan teorioiden (theory of planned behavior), pohjalta (Davis, Bagozzi & Warshaw 1989). Teorian avulla voidaan tunnistaa tekijöitä, jotka vaikuttavat tietotekniikan omaksumiseen tai omaksumatta jättämiseen. (Davis 1989; Chan & Lu 2004; Kotler et al. 2009, 136–137)

Teorian mukaan teknologian käyttöön vaikuttaa keskeisesti käyttöaikomus (behavioral intention). Käyttöaikomus muodostuu yksilön asenteesta (attitude) kyseistä toimintaa kohtaan ja asenne muodostuu kahdesta muuttujasta: koetusta helppokäyttöisyydestä (perceived ease of use) ja koetusta hyödystä (perceived usefulness). Koettuun hyötyyn ja helppokäyttöisyyteen vaikuttavat ulkoiset tekijät. (Kotler et al. 2009, 137; Agarwal & Prasad 1997, 1999; Shin 2009)



Kuvio 3. teknologian hyväksymismalli (Davis et al. 1989)

**Koetulla hyödyllä** tarkoitetaan teknologian käytöstä seuraavia hyötyjä. **Koettu helppokäyttöisyys** viittaa siihen, kuinka vaivattomana yksilö näkee teknologian käytön. Teknologian käyttöön liittyvä vaiva voi olla joko fyysistä tai henkistä. Jokainen yksilö kokee teknologian tarjoaman hyödyn ja sen helppokäyttöisyyden yksilöllisesti. Koettu hyöty ja helppokäyttöisyys muokkaavat yksilön asenteita teknologiaa kohtaan. Asenne teknologian käyttöä kohtaan muodostuu siis yksilön ennakoasenteiden ja arvojen perusteella. Asenne teknologiaa kohtaan voi olla joko positiivista tai negatiivista. Asenteen perusteella yksilö tekee käyttöönottopäätöksen tai hylkää sen. (Agarwal &

Prasad 1997; Davis 1989) Ulkoiset muuttajat, kuten esimerkiksi teknologian ominaisuudet vaikuttavat koettuun hyötyyn ja helppokäyttöisyyteen ja sitä kautta teknologian varsinaiseen käyttöön ja omaksumiseen (Venkatesh & Davis 2000).

Tutkimusten mukaan sekä koettu hyöty että koettu helppokäyttöisyys vaikuttavat voimakkaasti käyttöaikomukseen ja sitä kautta teknologian käyttöönottoon. Käyttöaikomus vaikuttaa voimakkaasti käyttöönottopäätökseen. Koetulla hyödyllä on tutkimusten mukaan merkittävämpi vaikutus teknologian omaksumiseen kuin koetulla helppokäyttöisyydellä. Teknologian omaksuminen tapahtuu siis ensisijaisesti sen tarjoaman hyödyn perusteella. Jos teknologian käyttö koetaan vaikeana, on sen omaksuminen myös vaikeaa. Jos teknologian nähdään tarjoavan merkittävää hyötyä, on potentiaalinen omaksuja valmis hyväksymään myös vaikeakäyttöisyyttä. (Davis 1989; Davis et al. 1989; Chan & Lu 2004) Amin (2009) tutki verkkopankkien käyttöaikomukseen vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksen mukaan koettu helppokäyttöisyys ja hyödyllisyys vaikuttavat keskeisesti verkkopankin käyttöaikomukseen.

## 2.2 Innovaation ominaisuuksien vaikutus omaksumiseen

Innovaation diffuusioteoria on Everett M. Rogersin 1960-luvulla esittelemä teoria, joka selittää innovaation omaksumista ja innovaatioiden leviämistä käyttäjältä toiselle. Teorian mukaan uudet ideat ja innovaatiot leviävät yksilön ja ryhmien välisen viestinnän kautta. Innovaation diffuusio on seurausta yksilöiden tekemistä päätöksistä, jotka muodostuvat omaksumisesta aiheutuvien hyötyjen ja haittojen vertailusta (Shin 2009). Tässä tutkimuksessa käsitellään innovaation diffuusioteorian osalta vain innovaation ominaisuuksia, jotka vaikuttavat innovaation omaksumiseen (Rogers 2003, 5-6 36). Tutkielman tavoitteiden kannalta ei ole oleellista käsitellä tarkemmin innovaation leviämisprosessia tai omaksujaryhmiä.

Rogersin (2003, 12) mukaan innovaatio on idea, käytäntö, palvelu tai esine, joka on potentiaaliselle omaksujalleen uusi. Innovaatiolla voidaan tarkoittaa myös laitetta, toimintatapaa tai digitaalista sisältöä. Innovaation ei tarvitse olla uusi tai vasta kehitetty. Riittää, että potentiaalinen omaksuja kokee innovaation itselleen uudeksi. (Mohr, Sengupta & Slater 2010, 9; Engel, Blackwell & Miniard 1995, 877) Innovaation tarkoituksena on muuttaa nykyisiä käytäntöjä ja toimintatapoja niin että, joko teknologinen, sosiaalinen tai taloudellinen suorituskyky paranee (Rogers 2003, 12). Antola ja Pohjola (2006, 20–21) luokittelevat innovaatioksi kaikki yritykselle taloudellista lisäarvoa tuottavat uudistukset ja parannukset, jotka voidaan ymmärtää prosessina, saavutuksena tai näiden kahden aikaansaaman yhteisvaikutuksen kautta.

Agarwal & Prasadin (1997) mukaan potentiaalisten omaksujien päätökseen siitä, hyväksyykö vai hylkääkö hän innovaation, vaikuttavat uskomukset ja havainnot koskien innovaation ominaisuuksia. Nämä viisi innovaation perusominaisuutta ovat suhteellinen hyöty (relative advantage), yhteensopivuus (compatibility), monimutkaisuus (complexity), kokeiltavuus (trialability) sekä havaittavuus (observability) (Rogers 2003, 15–16). Näiden viiden perusominaisuuden perusteella innovaation omaksijat tekevät päätöksen innovaation käyttöönotosta.

**Suhteellisella hyödyllä** tarkoitetaan sitä, missä määrin uutta innovaatiota pidetään parempana tai huonompana verrattuna vanhaan ideaan tai käytäntöön, jonka kyseinen uusi innovaatio korvaa tai voisi korvata. Potentiaalinen omaksuja vertailee innovaation käyttöönottoon liittyviä hyötyjä ja kustannuksia sekä arvioi tarjoaako innovaatio riittävästi hyötyjä. (Rogers 2003, 15, 229-; Engel et al. 1995, 881) Ei riitä että innovaation kehittäjä itse tietää innovaation olevan parempi tai hyödyllisempi kuin muut vastaavat innovaatiot. Olennaista on miten potentiaalinen omaksuja itse kokee innovaation hyödyt verrattuna muihin vastaaviin innovaatioihin. (Rogers 2003, 15; Mohr et al. 2010, 237) Suhteellinen hyöty voi olla taloudellista tai sosiaalista tai uusi innovaatio voi olla edeltäjänsä nopeampi tai tehokkaampi. (Ram 1987; Engel et al. 1995, 881; Rogers 2003, 15; Mohr et al. 2010, 237) Antolan ja Pohjolan (2006, 21) mukaan innovaatio käsitteenä pitää sisällään lupauksen uutuudesta. Uutuus voi olla aiempaan verrattuna pientä, mutta merkittävää, tai suurta, mutta ei niin merkittävää innovaation kannalta. Kaikista parhaiten menestyvät sellaiset innovaatiot, jotka tuottavat eniten lisäarvoa omaksujilleen (Engel et al. 1995, 881). Mitä suurempi yksilön kokemus suhteellinen hyöty on, sitä nopeammin yksilö omaksuu uuden innovaation (Rogers 2003, 229–230).

**Yhteensopivuudella** tarkoitetaan innovaation yhteensopivuutta olemassa oleviin käytäntöihin, arvoihin ja asenteisiin sekä innovaation omaksujan tarpeisiin ja aikaisempiin kokemuksiin (Rogers 2003, 15; Engel et al. 1995, 882; Herbig & Day 1992). Innovaation yhteensopivuus nykyisten toimintatapojen ja arvojen kanssa nopeuttaa innovaation omaksumista. Jos innovaatio vaatii uudenlaisten arvojen tai asenteiden omaksumista, sen omaksuminen on hitaampaa (Mohr et al. 2010, 237). Brancheaun (1987, 36) mukaan yhteensopivuutta arvioitaessa on otettava huomioon potentiaalisen omaksujan toimintaympäristö ja kaikki siihen liittyvät tekijät ja näiden tekijöiden on oltava yhteensopivia innovaation kanssa.

**Monimutkaisuus** viittaa siihen, kuinka vaikeaa uuden innovaation käyttö on (Mohr et al. 2010, 237). Monimutkaisuudella tarkoitetaan innovaation helppokäyttöisyyttä sekä ymmärrettävyyttä (Rogers 2003, 16; Herbig & Day 1992). Jos innovaatio on hyvin monimutkainen, sen tarjoamaa hyötyä voi olla vaikea havaita. Innovaation omaksuminen on nopeampaa, jos sen käyttäminen ei vaadi uusien asioiden opettelua ja ymmärtämistä. (Rogers 2003, 257) Mitä yksinkertaisempi ja käyttäjäystävällinen innovaatio on, sitä helpompi se on omaksua (Agarwal & Prasad 1997). Vaikeaselkoiset ohjeet ja vaikea käyttöisyys hidastavat innovaation omaksumista. (Engel et al. 1995, 881–882)

**Kokeiltavuus** viittaa siihen, missä määrin uutta innovaatiota voidaan testata ennen sen käyttöönottoa. Jos innovaatiota voidaan testata ennen varsinaista hankintaa ja asiakkaat pitävät tuotetta riskialttiina, kokeiltavuus voi auttaa lievittämään yksilön havaitsemaa riskiä (Rogers 2003, 16; Ram 1987) Mahdollisuus kokeiltavuuteen vaikuttaa positiivisesti innovaation omaksumiseen (Herbig & Day 1992). Potentiaalisella omaksujalla saattaa olla epävarmuutta ja pelkoa siitä, onko innovaatio tarpeeksi hyödyllinen käyttäjälleen ja onko hänellä tarpeeksi osaamista hyödyntää innovaatiota. Mahdollisuus kokeiltavuuteen vähentää epävarmuutta ja vaikuttaa näin ollen positiivisesti innovaation omaksumiseen. (Mohr et al. 2010, 237–238)

**Havaittavuus** kuvaa omaksuttavan innovaation tarjoamien hyötyjen näkyvyyttä ulkopuolisille ja muille potentiaalisille omaksujille. Potentiaalisen omaksujan on itse havaittava innovaation tarjoamat hyödyt. Potentiaalinen omaksuja suhtautuu luottavamemmin innovaatioon, kun hän näkee sen tarjoamat hyödyt käytännössä. Innovaation käyttäjälle hyöty voi olla ilmiselvä, mutta

muut potentiaaliset omaksujat eivät tätä välttämättä havaitse, jos innovaation tarjoamia hyötyjä ei voida arvioida tai havaita ulkoapäin seuraamalla. Jos innovaation tarjoamat hyödyt ovat helposti havaittavissa, myös innovaation omaksuminen on nopeampaa. (Mohr et al. 2010, 239; Rogers 2003, 16; Herbig & Day 1992; Kotler et al. 2009, 569) Innovaatioon liittyvää epävarmuutta voidaan lieventää tarjoamalla omaksujille lisää tietoa innovaatiosta. (McCardle, 1985)

Innovaation viidestä perusominaisuudesta positiivisesti innovaation omaksumiseen vaikuttavat suhteellinen hyöty, kokeiltavuus, havaittavuus sekä yhteensopivuus. Perusominaisuuksista monimutkaisuudella on yleensä negatiivinen vaikutus innovaation omaksumiseen (Rogers 2003; Conway & Steward 2009, 158; Mohr et al. 2010, 237–238). Suhteellisella hyödyllä on suurin positiivinen vaikutus innovaation omaksumiseen (Agarwal & Prasad 1997; Kleijnen, Lee & Wetzels 2009). Innovaation perusominaisuuksista yksilön kannalta tärkeimpiä ominaisuuksia ovat ainoastaan ne, jotka yksilö itse havaitsee ja tunnistaa. Innovaation omaksumiseen vaikuttavien perusominaisuuksien kohdalla on tärkeää muistaa, että kaikkia innovaatioita ei koskaan tulla omaksumaan kaikkien yksilöiden keskuudessa, ja toiset innovaatiot hylätään myöhemmin yksilöiden toimesta (Greenhalg, Glenn, Macfarlane, Bate & Kyriakidou, 2004). Innovaatioiden perusominaisuuksia arvioitaessa on otettava huomioon, että jokainen perusominaisuus vaikuttaa yksilöllisesti innovaation omaksumiseen ja potentiaaliset omaksujat kokevat perusominaisuudet eri tavoin (Brancheau 1987, 18).

Lee, Hsieh & Hsu (2011) tutkivat sähköisen oppimisen (e-learning) sovellusten omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä opettajien keskuudessa. Kaikilla viidellä perusominaisuudella havaittiin olevan vaikutusta omaksumiseen. Suhteellisella hyödyllä ja yhteensopivuudella oli tutkimuksen mukaan merkittävin vaikutus sähköisen oppimisen sovellusten omaksumiseen. Liao & Lu (2008) tutkivat innovaation ominaisuuksien vaikutusta sähköisen oppimisen verkkosivujen omaksumiseen. Myös heidän tutkimuksensa mukaan, suhteellisella hyödyllä ja yhteensopivuudella nähtiin olevan merkittävin vaikutus käyttöaikomukseen ja sitä kautta omaksumiseen. Myös aikaisemmalla käyttökokemuksella voidaan nähdä olevan merkittävä vaikutus omaksumiseen.

Al-Gahtani (2003) tutki tietotekniikan omaksumista Saudi Arabiassa. Tutkimustulosten mukaan yhteensopivuudella nykyisten toimintatapojen ja arvojen kanssa on kaikkein suurin vaikutus omaksumiseen. Suhteellisella hyödyllä, kokeiltavuudella ja havaittavuudella havaittiin olevan yhteensopivuuden ohella positiivien vaikutus omaksumiseen, kun taas monimutkaisuus vaikutti negatiivisesti omaksumiseen. Tutkimuksen mukaan tietotekniikan tarjoamia hyötyjä ovat kustannussäästöt ja sen tuoma sosiaalinen arvostus.

Chemingui & Lallouna (2013) tutkivat finanssialan mobiilipalveluiden omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksen mukaan kaikista suurin merkitys omaksumiseen oli yhteensopivuudella aiempien käytäntöjen kanssa sekä mahdollisuudella kokeilla palveluita etukäteen. Laukkanen et al. (2008) tutkivat myös sähköistä asiointia pankkialalla. Tutkimuksen mukaan sähköisen asiointin tarjoamia hyötyjä ovat käytännöllisyys, edullisuus ja palvelun saatavuus ajasta ja paikasta riippumatta, juuri silloin kuin itselle parhaiten sopii. Pikkarainen, Pikkarainen, Karjaluoto & Pahnla (2004) toivat tutkimuksessaan esiin informaation saatavuuden merkityksen sähköisen asiointin omaksumisessa. Tutkimuksen mukaan on tärkeää, että sähköisestä palvelusta on riittävästi tietoa saatavilla.

## 2.3 Innovaation omaksumisen esteet

Innovaation omaksumista tutkittaessa on otettava huomioon, että potentiaalisilla omaksujilla ei saata olla mahdollisuutta tai halukkuutta omaksua innovaatiota. Vaikka innovaatio olisi kuinka hyödyllinen ja suosittu, voi mennä jopa vuosia ennen kuin innovaatio omaksutaan. (Garcia, Bardhi, Friedrich 2007) Tutkimusten mukaan yksilö vastustaa todennäköisemmin innovaatiota, jos se ei ole hyödyllinen tai yhteensopiva nykyisten toimintatapojen kanssa, eikä sitä voi kokeilla etukäteen tai siihen liittyä riskejä (Ram 1987). Ram & Sheth (1989) tutkivat innovaation omaksumisen esteitä ja jakoivat nämä kahteen ryhmään: toiminnallisiin esteisiin (functional barriers) ja psykologisiin esteisiin (psychological barriers).

**Toiminnallisille esteille** on tyypillistä, että yksilö kokee innovaation omaksumisen vaikuttavan nykyisiin toimintatapoihin, tottumuksiin ja normeihin. (Ram & Sheth 1989; Kleijnen et al. 2009) Mikäli innovaation omaksuminen vaikuttaa merkittävästi yksilön nykyisiin toimintatapoihin ja rutiineihin, sitä suuremmalla todennäköisyydellä yksilö vastustaa innovaation käyttöönottoa. (Ram & Sheth 1989). Jos yksilö on tyytyväinen nykyiseen tilanteeseen ja nykyisiin toimintatapoihin, sitä suuremmalla todennäköisyydellä hän vastustaa uutta innovaatiota (Ram 1987; Kleijnen et al. 2009) Toiminnalliset esteet voidaan jakaa kolmeen osaan:

- **Käyttöön liittyvät esteet** (usage barriers) viittaavat siihen, että yksilö ei koe innovaatiota yhteensopivaksi nykyisten toimintatapojen ja rutiinien kanssa (Ram & Sheth 1989). Käyttöön liittyvät esteet kuvaavat yksilön käsitystä innovaation käytön helppoudesta (Laukkanen et al. 2008).
- **Arvoihin liittyvä este** (value barriers) liittyy innovaation hinta-laatu suhteeseen. Jos yksilö kokee, että innovaatio ei tarjoa tarpeeksi hyötyä verrattuna siitä koituviin kustannuksiin, hän todennäköisesti vastustaa innovaatiota. Yksilö mahdollisesti vertaa innovaatiota toiseen vastaavaan ja vertaa näiden kahden hyötyjä ja kustannuksia. (Ram & Sheth 1989)
- Toiminnallisena esteenä voidaan nähdä myös **riskeihin liittyvät esteet** (Risk barriers). Innovaatioiden käyttöön voi liittyä epävarmuutta ja yksilö voi kokea niistä aiheutuvan haittaa. Riskit voidaan jakaa edelleen neljään osaan: **Toiminnalliset riskit** (Functional risks) liittyvät epävarmuuteen innovaation toimivuutta kohtaan. Yksilö saattaa kokea, että innovaatiota ei ole testattu riittävästi ja toimimattomuus aiheuttaa esimerkiksi taloudellisia seurauksia yksilölle tai omaisuudelle. (Ram & Sheth 1989; Ram 1987) **Fyysiset riskit** (psysical risks) liittyvät siihen, että yksilö kokee innovaatiosta koituvan jotenkin haittaa itselle, lähipiirille tai fyysiselle omaisuudelle. Usein fyysiset riskit liittyvät siihen, että yksilö pelkää yksityisten ja luottamuksellisten tietojen päätymistä väriin käsiin, joka aiheuttaa haittaa yksilölle. (Ram & Sheth 1989; Laukkanen et al. 2008) **Taloudelliset riskit** (economic risks) liittyvät siihen, että yksilö kokee innovaation aiheuttavan taloudellista haittaa (Laukkanen et al. 2008). **Sosiaalista riskiä** (social risks) yksilö kokee, jos muut lähipiirissä epäilevät tai vastustavat innovaatiota (Ram & Sheth 1989).

**Psykologiset esteet** voidaan jakaa kahteen osaan:

- **Perinteisiin liittyvät esteet** (traditional barriers) liittyvät siihen että yksilö kokee innovaation olevan ristiriidassa perinteisen ja rutiinien kanssa. Jos innovaation käyttö vaikuttaa merkittävästi yksilön nykyisiin toimintatapoihin, sitä suuremmaksi innovaation vastustaminen muodostuu. (Laukkanen et al. 2008)
- **Näkemyksiin liittyvät esteet** (imago barriers) liittyvät siihen, että yksilölle on muodostunut negatiivinen näkemys innovaatiosta. Yksilö vastustaa innovaatiota näkemyksensä perusteella. Yksilön negatiivinen näkemys ei välttämättä liity itse innovaatioon. (Ram & Sheth 1989; Laukkanen et al. 2008)

Cunningham, Gerlach, Harper & Young (2005) tutkivat sähköisen asioinnin omaksumiseen liittyviä riskejä. Tutkimuksen mukaan yksilöiden kokemat riskit liittyvät usein luottamukseen, ajan hukkaamiseen, yksityisyyden menettämisen pelkoon ja taloudelliseen menetyksiin. Yang, Jun & Peterson (2004) mainitsevat että verkkokaupassa asioivat ovat huolissaan sivuston luotettavuudesta ja tietoturva-asioista. Tutkimuksen mukaan turvallisuus voidaan nähdä merkittävämpänä syynä sähköisen asioinnin käyttämättömyyteen. Myös Laukkanen et al. (2008) toivat tutkimuksessaan esiin luottamuksen roolin sähköisessä asiointissa. Gefenin (2002) ja Leen & Lin (2005) mukaan luottamus on merkittävin tekijä sähköisen palvelun koetussa laadussa. Luo & Lee (2011) tutkivat lentoyhtiöiden tarjoamia sähköisiä palveluita. Tutkimuksen mukaan luottamuksella ja hyödyllisyydellä on positiivinen vaikutus palveluiden laatuun. Chemingui & Lallouna (2003) tutkimuksen mukaan aikaisemmillä toimintatavoilla ja perinteillä on negatiivinen vaikutus finanssialan mobiilipalveluiden omaksumiseen. Palvelun laadulla on merkittävä positiivinen vaikutus luottamukseen.

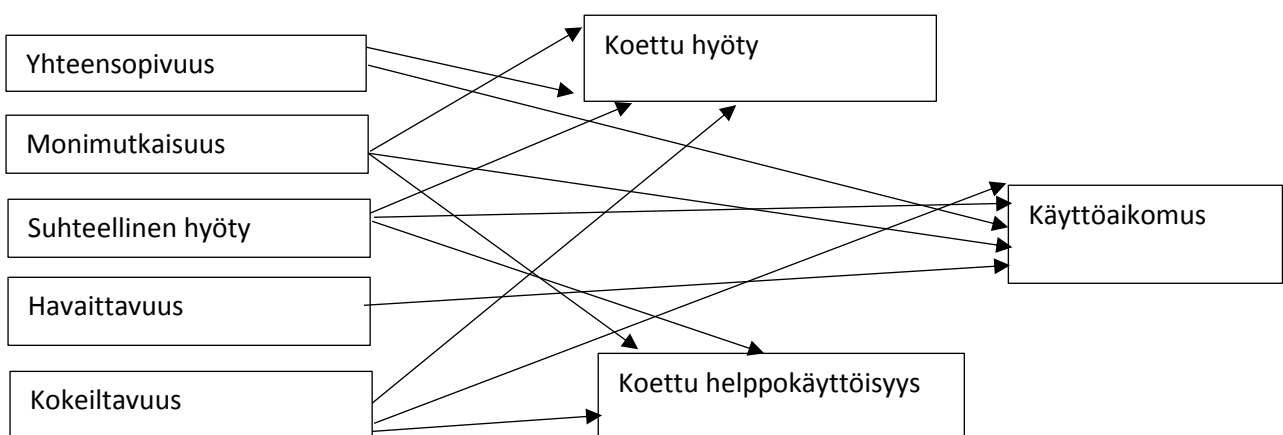
Karjaluoto et al. (2002) tutkivat suomalaisten pankkiasiointia. Tutkimuksen mukaan henkilöillä, joilla oli aikaisempaa kokemusta sähköisistä palveluista, hyödyntävät useammin sähköisiä palveluja, kuin henkilöt jotka, eivät ole tottuneita käyttämään sähköisiä palveluita. Myös Hammondin, McWilliamin & Diazin (1998) mukaan henkilöt, joilla on enemmän kokemusta internetin käytöstä, käyttävät enemmän sähköisiä palveluita ja saavat niistä enemmän hyötyä. Liao & Lu (2008) toivat myös esiin aikaisemman käyttökokemuksen merkityksen sähköisten palveluiden omaksumisessa. Sähköisen palvelun laadulla, turvallisuudella ja sen tarjoamilla hyödyillä on merkittävä vaikutus sähköisen asioinnin käyttöön (Taherdoost 2018).

De Ruyter, Wetzels & Kleijnen (2001) tutkivat sähköisen asioinnin omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksen mukaan suhteellisella hyödyllä ei ole vaikutusta potentiaalisen omaksujan kokemaan luottamukseen. Organisaation maine ja yksilön havaitsemat riskit vaikuttavat merkittävästi potentiaalisen omaksujan luottamukseen sähköistä asiointia kohtaan. Chan & Lu (2004) tutkivat verkkopankin omaksumista. Tutkimuksen mukaan potentiaalisia omaksujia epäilyttivät eniten riskit, jotka liittyvät verkkopankin käyttöön.

## 2.4 Teoriaosuuden yhtäläisyydet

Teknologian hyväksymismallilla, innovaation perusominaisuuksilla sekä innovaation omaksumiseen liittyvillä esteillä voidaan havaita olevan yhtäläisyyksiä. Teknologian hyväksymismalli ja innovaation ominaisuudet tarkastelevat tekijöitä, joilla on positiivinen vaikutus omaksumiseen. Innovaation vastustamista selittävä teoria tarkastelee tekijöitä, jotka estävät innovaation omaksumista. Innovaation ominaisuuksilla ja teknologian hyväksymismallilla voidaan nähdä olevan yhteisiä piirteitä. Innovaation viisi perusominaisuutta liittyvät myös innovaation vastustamista kuvaavaan teoriaan. Nämä viisi perusominaisuutta selittävät, joko omaksumista tai innovaation vastustamista. (Ram 1987) Agarwalin ja Prasadin (2000) mukaan innovaation potentiaaliset omaksujat tekevät omaksumis- tai hylkäämispäätöksen perustuen uskomuksiin ja näkemyksiin, joita heillä on innovaation ominaisuuksista.

Lee et al (2011) tutkivat sähköisen oppimisen (e-learning) sovelluksien omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä opettajien keskuudessa. He hyödynsivät tutkimuksessa sekä teknologian hyväksymismallia että innovaation viittä perusominaisuutta. Tutkimuksen mukaan innovaation perusominaisuuksilla ja koetulla hyödyllä sekä helppokäyttöisyydellä havaittiin olevan yhteisiä piirteitä. Kaikilla viidellä perusominaisuudella nähtiin olevan vaikutusta käyttöaikomukseen, mutta kaikilla ominaisuuksilla ei nähty olevan kuitenkaan suoraa yhteyttä koettuun helppokäyttöisyyteen ja koettuun hyötyyn. Tutkimuksen mukaan suhteellisella hyödyllä nähtiin olevan merkittävä vaikutus sekä koettuun hyötyyn että helppokäyttöisyyteen. Yhteensopivuudella nähtiin olevan merkittävä vaikutus koettuun hyötyyn. Monimutkaisuus ja kokeiltavuus vaikuttavat tutkimuksen mukaan sekä koettuun hyötyyn että helppokäyttöisyyteen. Tutkimus osoitti havaittavuuden vaikutuksen käyttöaikomukseen, mutta sen ei nähty vaikuttavan koettuun hyötyyn tai helppokäyttöisyyteen. (kuvio 4)



Kuvio 4. Innovaation ominaisuudet ja teknologian hyväksymismalli (Lee et al. 2011)



### 3. Kiinteistövaihdamman palvelun omaksuminen

Tässä luvussa käydään ensin läpi tutkimusmenetelmää ja aineiston analysointiin liittyviä tekijöitä sekä tutkielman toteutusta tarkemmin. Tämän jälkeen tarkastellaan Kiinteistövaihdamman palvelua yleisellä tasolla, jonka jälkeen käsitellään haastatteluiden avulla saatua aineistoa ja esitellään tutkielman tulokset.

#### 3.1 Tutkimusmenetelmä ja aineiston analysointi

Tämä tutkielma on toteutettu laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana pidetään todellisen elämän kuvaamista. Aineisto kerätään luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa, niin että tutkittavien näkökulmat ja mielipiteet tulevat paremmin esiin. (Hirsjärvi Remes & Sajavaara 2007, 157–160) Tämän vuoksi tässä tutkielmassa tutkimusmenetelmäksi valikoituinkin juuri laadullinen tutkimus ja aineistonkeruu toteutettiin haastatteluiden avulla. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein pieneen määrään tapauksia ja pyritään analysoimaan niitä mahdollisimman tehokkaasti. Tässä tutkielmassa aineisto kerättiin pienestä joukosta kiinteistövälittäjiä. Aineiston laatua pidetään tärkeämpänä kuin sen määrää. On tärkeää, että tutkija kykenee rakentamaan tutkimukselle vahvat teoreettiset perusteet, jotka ohjaavat aineiston hankintaa (Eskola & Suoranta 2003, 18). Tämän tutkielman teoriaosuudessa esitellyt teoreettiset mallit ohjaavat aineiston hankintaan ja haastatteluiden teemat on valittu tutkielman tavoitteiden ja tutkimuskysymysten perusteella.

Tutkielman aineisto on kerätty kiinteistövälittäjien haastatteluiden avulla. Haastatteluita voidaan pitää laadullisen tutkimuksen yleisempänä aineistonkeruumenetelmänä (Eskola & Suoranta 2003, 18). Haastattelut valikoituivat aineistonkeruumenetelmäksi, koska tällä tavoin oli mahdollista saada syvällistä tietoa Kiinteistövaihdamman palvelusta ja sen ominaisuuksista. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluin. Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto, jossa kysymysten tarkka aihealue on tiedossa, mutta haastattelukysymyksiä ei ole etukäteen tarkasti määriteltä (Metsämuuronen 2008, 41). Teemahaastatteluiden käyttö aineistonkeruumenetelmänä sopii hyvin tähän tutkimukseen, sillä tarkoituksena tässä tutkimuksessa oli selvittää Kiinteistövaihdamman palvelun käytön omaksumista sekä kiinteistövälittäjien mielipiteitä, ajatuksia ja tunteita palvelusta (Metsämuuronen 2008, 39) Teemahaastattelun käyttö haastattelumenetelmänä mahdollistaa tutkijalle lisäkysymysten esittämisen ja tutkijalla on mahdollisuus tarkentaa ilmauksia ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Haastatteluiden pääteemaksi valikoituivat innovaation omaksumiseen vaikuttavat viisi perusominaisuutta. Lisäksi haastattelussa kyseltiin haastateltavien näkemyksiä palvelun tarjoamista hyödyistä ja käytettävyydestä. Haastatteluissa käsiteltiin palveluun mahdollisesti liittyviä toiminnallisia ja psykologisia esteitä. Nämä kaikki tekijät vaikuttavat teoriaosuuden mukaan käyttöaikomukseen ja sitä kautta palvelun omaksumiseen.

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina joulukuussa 2017 ja huhtikuussa 2018. Tutkielmaa varten haastateltiin kahta kiinteistövälittäjää. Molemmat haastateltavat ovat suorittaneet LKV-tutkinnon ja heillä on useamman vuoden kokemus kiinteistökaupoista. Haastateltava A on toiminut alalla 45 vuotta ja haastateltava B 8 vuotta. Kokemusvuosien määrän vaihtelu tuo erilaisia näkemyksiä aiheesta.

Molemmat haastateltavat olivat tutustuneet aiemmin kiinteistövaihdannan palveluun ja olivat näin ollen tietoisia palvelun ominaisuuksista. Kumpikaan haastateltavista ei kuitenkaan ole hyödyntänyt palvelua kiinteistökauppaan liittyvissä asioissa. Kumpaankin haastatteluun oli varattu aikaa kaksi tuntia ja haastattelut nauhoitettiin, jotta aineiston analysointi olisi jälkikäteen helpompaa. Kun aineisto oli kirjoitettu puhtaaksi, aineistoista etsittiin tutkielman teema-alueisiin liittyviä ilmauksia sekä yhtäläisyyksiä ja eroja haastateltavien näkemyksissä ja mielipiteissä. Aineistosta esiin nousseet näkemykset ja ilmaukset jaettiin ensin kolmeen ryhmään haastattelun teemojen mukaisesti. Tämän jälkeen jokainen ryhmä jaettiin vielä pienempiin ryhmiin.

### 3.2 Kiinteistövaihdannan palvelu

Kiinteistövaihdannan palvelu on Maanmittauslaitoksen tarjoama ja ylläpitämä sähköinen asiointipalvelu, jossa kiinteistönostajat ja -myyjät voivat hoitaa kiinteistökauppaan ja kiinteistöjen panttioikeuksiin liittyviä asioita. Palvelu on otettu käyttöön 1.11.2013 ja se on tällä hetkellä ainoa vaihtoehto perinteiselle asiointille. Kiinteistövaihdannan palvelu tunnettiin aikaisemmin nimellä Kiinteistökaupan verkkopalvelu, mutta nykyinen nimi otettiin käyttöön helmikuussa 2017. Uuden nimen tarkoituksena on kuvata paremmin sitä, miten palvelu tukee koko kiinteistönvaihdannan prosessia pelkän kiinteistökaupan sijaan. Lisäksi palvelua on tarkoitus suunnata palvelemaan myös paremmin kiinteistöalan ammattilaisten, kuten kiinteistönvälittäjien ja muiden runsaasti kiinteistökauppoja tekevien yhteisöjen tarpeita. Kiinteistövaihdannan palvelussa voi myydä tai ostaa erilaisia kiinteistöjä, kuten esimerkiksi omakotitaloja, tontteja tai metsätiloja. Palvelussa voi luonnostella, laatia ja allekirjoittaa kiinteistöjen ja maanvuokraussopimuksien luovutus sopimuksia. Palvelussa voi hakea kiinnityksiä, sähköisten panttikirjojen siirtoja ja haltijan muutoksia sekä tarkastella kiinteistöjen perustietoja. Kiinteistönostaja ja -myyjä voivat halutessaan valtuuttaa esimerkiksi kiinteistövälittäjän tai pankin hoitamaan puolestaan kiinteistöasioita palvelussa. (Kiinteistövaihdannan palvelu, 2018)

Kiinteistövaihdannan palveluun kirjautuminen vaatii vahvaa tunnistautumista eli kirjautumista verkkopankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai sähköisellä henkilökortilla. Kun palveluun on kirjaututtu, ensimmäisenä tulee valita haluaako tehdä luovutusasiakirjan, valtakirjan vai hakemuksen. Yleensä myyjä ja ostaja ovat sopineet kaupanehdoista etukäteen. Myyjä täyttää kiinteistön sekä ostajan tiedot ja muut kauppaan liittyvät pakolliset tiedot. Kauppakirjaan voi halutessaan lisätä muita ehtoja sekä tarvittavia liitteitä omalta tietokoneelta. Kauppakirjaa voi muokata 30 päivän ajan, jonka jälkeen luonnos häviää palvelusta, jos kauppa ei toteuteta. Ostaja kirjautuu palveluun ja muokkaa halutessaan kaupanehdoja. Jos ostaja tekee muutoksia, myyjän pitää aina allekirjoittaa sopimus uudelleen. Myyjä allekirjoittaa sopimuksen aina ensimmäisenä. Kun molemmat kaupan osapuolet allekirjoittavat saman sisältöisen sopimuksen, sopimus on pätevä.

Molemmat osapuolet saavat tiedon, kun kauppa on syntynyt. Kun kauppa on tehty, palvelu laittaa lainhuudon vireille ja kiinnityksien haku on mahdollista. (Kiinteistövaihdannan palvelu 2018) Tutkielmaa varten ei löydetty tarkkaa tietoa palvelun tämän hetkisestä käyttöasteesta. Toinen haastateltavista kuitenkin kertoi, että hänen käsityksensä mukaan viime vuosina vain noin 1,5 % kaikista kiinteistökaupoista on tehty sähköisesti.

### 3.3 Kiinteistövaihdannan palvelun omaksumiseen vaikuttavat tekijät

Haastatteluiden avulla tutkittiin Kiinteistövaihdannan palvelun omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Haastatteluiden avulla tutkittiin mitkä tekijät edistävät Kiinteistövaihdannan palvelun omaksumista. Haastatteluiden avulla selvitettiin myös palvelun omaksumista estäviä tekijöitä.

#### 3.3.1 Kiinteistövaihdannan palvelun koettu hyöty ja helppokäyttöisyys

Molemmat haastateltavat olivat tutustuneet Kiinteistövaihdannan palveluun aikaisemmin, mutta kumpikaan ei ollut hyödyntänyt palvelua käytännössä. Molemmat olivat kuitenkin tietoisia palvelun toimintatavoista ja sen tarjoamista mahdollisuuksista. Haastateltavat suhtautuivat positiivisesti Kiinteistövaihdannan palveluun, eikä kumpikaan pitänyt mahdottomana palvelun hyödyntämistä jatkossa. Molemmat kertoivat olevansa halukkaita hyödyntämään palvelua, jos sellainen tilanne tulisi eteen. Haastateltavat mainitsivat palvelun olevan hyödyllinen. Haastateltavat kokivat palvelun henkilökohtaisesti helppokäyttöisenä. Haastateltavat kuitenkin mainitsivat, että ei-ammattimaiset myyjät ja ostajat saattavat kokea palvelun vaikeakäyttöisenä.

#### 3.3.2 Kiinteistövaihdannan ominaisuuksien vaikutus omaksumiseen

Tämän tutkielman teoriaosuudessa luvussa kaksi määriteltiin innovaation perusominaisuudet, jotka vaikuttavat innovaation omaksumiseen. Nämä viisi perusominaisuutta ovat suhteellinen hyöty, yhteensopivuus, monimutkaisuus, havaittavuus sekä kokeiltavuus. (Rogers 2003, 15–16) **Suhteellinen hyöty** tarkoittaa innovaation eli tässä tutkielmassa Kiinteistövaihdannan palvelun tarjoamia hyötyjä. Potentiaalinen omaksuja vertaa ja arvioi palvelun tarjoamia hyötyjä perinteiseen kauppatapaan verrattuna. Hyöty voi olla, esimerkiksi taloudellista tai sosiaalista. (Rogers 2003, 15; Engel et al. 1995, 881) Haastateltavat mainitsivat monenlaisia hyötyjä, joita palvelu tarjoaa, sekä heille että muille kiinteistökaupan osapuolille. Kaikista suurimpana hyötynä nähtiin ajasta ja paikasta riippumaton asiointimahdollisuus. Palvelu mahdollistaa sen, että kaupan voi tehdä juuri silloin kuin itselle parhaiten sopii. Ajasta ja paikasta riippumatonta asiointimahdollisuutta voidaan pitää tärkeänä kilpailuvalttina:

*”Kiinteistövaihdannan palvelun suurin etu on ehdottomasti se, että palvelu antaa mahdollisuuden tehdä kiinteistökauppa tai kiinteistön vuokrasopimus riippumatta osapuolen asuinpaikasta. Pankkitunnuksilla kauppa voidaan tehdä mihin vuorokauden aikaan hyvänsä ja missä hyvänsä”*  
(Haastateltava A)

*”Minun mielestä Kiinteistövaihdannan palvelun tarjoama suurin etu on nimenomaan ajasta ja paikasta riippumattomuus.”*(Haastateltava B)

Molemmat haastateltavat toivat esiin myös taloudellisen hyödyn. Kaupan teko Kiinteistövaihdannan palvelun kautta on edullisempaa, koska julkista kaupanvahvistajaa ei tarvita. Kaupan osapuolet säästävät myös mahdollisissa matka- ja aikakustannuksissa. Kiinteistökaupoissa, etenkin tontti- ja metsätilakaupoissa on hyvin yleistä että kaupan osapuolet saattavat asua hyvinkin kaukana toisistaan ja yhteisen kaupantekoaajan sopiminen voi tuottaa ongelmia.

*”Välillä on hyvin hankalaa löytää sellainen kaupantekoaika, mikä sopii sekä myyjälle että ostajalle. Toinen saattaa olla päivät töissä ja toinen tekee iltavuoroja. Jos toinen osapuoli asuu kauempana esimerkiksi toisella paikkakunnalla, hänen pitää varata kaupantekoon mahdollisesti koko päivän aikaa”* (Haastateltava B)

*”Palvelusta on hyötyä erityisesti niissä tilanteissa, joissa myyjä ja ostaja ovat molemmat eri paikkakunnilta. Säästyy aikaa ja matkakustannuksia”* (Haastateltava A)

*”Nykyisin on vaikea saada sovituksi pankkeihin henkilökohtaisia tapaamisaikoja, jotta kiinteistöjen panttioikeudet voitaisiin siirtää myyjältä ostajalle. Sähköisen palvelun avulla myös kiinteistöjen panttioikeudet siirtyvät kaupan yhteydessä samanaikaisesti”* (Haastateltava A)

Kiinteistöjen perustiedot, kuten rasite- ja omistajatiedot, löytyvät palvelusta ja ne ovat katsottavissa reaaliaikaisesti. Molemmat haastateltavat kokivat tästä olevan hyötyä. Palvelu tarkistaa tietojen oikeellisuuden automaattisesti ennen kaupantekoa ja tiedot ovat reaaliaikaisia.

*”Kaikki tiedot löytyvät kätevästi yhdestä paikasta ja kuka tahansa voi tarkistaa, että myyjä varmasti on oikea kiinteistön omistaja, joten mahdollisuus erilaisiin väärinkäytöksiin vähenee.”*  
(Haastateltava A)

*”Palvelun kautta on helppo tarkistaa kiinteistöjen rekisteritiedot, ja tiedot päivittyvät palveluun aina reaaliaikaisesti”* (Haastateltava B)

**Yhteensopivuudella** tarkoitetaan innovaation eli Kiinteistövaihdannan palvelun yhteensopivuutta olemassa oleviin käytänteisiin ja potentiaalisen omaksujan tarpeisiin (Rogers 2003, 15; Engel et al. 1995, 882). Molemmat haastateltavat mainitsivat Kiinteistövaihdannan palvelun sopivan erinomaisesti ammattimaisille myyjille ja ostajille, jotka tekevät useita kauppvoja vuosittain.

*”Ammattimaisille ostajille ja myyjille kuten, esimerkiksi metsäyhtiöille palvelu on hyödyllinen. Se tarjoaa oivallisen tavan hoitaa suuriakin kauppamääriä helposti. Ostajat ja myyjät saattavat olla eri puolilta Suomea, joten palvelu on hyvinkin tarpeellinen näissä tilanteissa”* (Haastateltava A)

*”Kiinteistövaihdannan palvelu sopii hyvin myös kiinteistövälittäjien tarpeisiin” (Haastateltava B)*

Molemmat haastateltavat toivat esiin myös sen, että kiinteistökaupan osapuolista ainakin toinen on usein iäkkäämpi henkilö, jolloin ennakoasenteet ja aiemmin opitut toimintatavat vaikuttavat palvelun käytön omaksumiseen.

*”Kiinteistövälitysvälityksen asiakkaista valtaosa on yksityisiä henkilöitä. Heille tuntuu olevan hyvin tärkeää se, että kaupat tehdään molempien osapuolten ollessa läsnä. Erityisesti omakotitaloon ja kesämökkiin sisältyy hyvin suuri tunnearvo. Myyjät haluavat nähdä, millaiselle ostajalle kohde siirtyy ja tutustua näin ollen paremmin ostajaan” Tämä on varmaan yksi syy siihen, että palvelu ei ole saavuttanut sitä suosiota, jota tavoiteltiin” (Haastateltava A)*

*”Iäkkäämmät ostajat ja myyjät eivät halua tehdä kiinteistökauppaa sähköisesti. Kiinteistökauppa on monella se elämän suurin kauppa ja kauppaan vaikuttaa monet tunnetekijät. Myyjät haluavat usein tavata kaupan toisen osapuolen henkilökohtaisesti, koska haluavat tietää, millaiselle henkilölle oma rakas kotitalo menee” (Haastateltava B)*

Toinen haastateltavista toi esiin myös ajatuksen siitä, että kaupan osapuolet haluavat luottaa perinteisiin toimintatapoihin.

*”Moni ostaja ja myyjä, ovat varmaan sitä mieltä, että kun kauppa on aina tehty perinteisin menetelmin ja perinteiset toimintatavat ovat olleet toimivia, niin miksi niitä pitäisi lähteä muuttamaan” (Haastateltava B)*

**Kokeiltavuus** tarkoittaa mahdollisuutta kokeilla innovaatiota etukäteen. Mahdollisuus kokeiltavuuteen vähentää potentiaalisten omaksujien kokemaa riskiä. (Rogers 2003, 16) Maanmittauslaitos tarjoaa yrityksille ja organisaatioille mahdollisuutta kokeille palvelun käyttöä testitunnuksilla. Palvelua ei ole muuten mahdollista kokeilla etukäteen, mutta Maanmittauslaitoksen sivuilta löytyy opastusta videoiden ja ohjeiden muodossa. Haastateltava A piti tärkeänä että palveluun pitäisi voida tutustua tarkemmin sekä kokeilla sen käyttöä etukäteen vapaasti. Haastateltava B piti tärkeänä, että palvelua voisi testata etukäteen esimerkin omaisesti.

*”Olisi tärkeää että palvelua pääsisi testaamaan, esimerkiksi niin että palvelussa voisi kokeilla kuvitteellisen kaupan tekoa, jotta saisi paremman käsityksen siitä miten palvelu käytännössä toimii” (Haastateltava A)*

*”Moni varmaan haluaisi, kokeilla miten se kauppa siellä palvelussa etenee ja mitä kaikkea tulee ottaa huomioon.” (Haastateltava B)*

Haastateltava A kertoi, että Maanmittauslaitos järjesti kiitettävästi koulutustilaisuuksia kiinteistönvälittäjille ennen palvelun käyttöönottoa. Haastateltava A piti kuitenkin tärkeänä että myös yksityishenkilöt pääsisivät kokeilemaan palvelua esimerkiksi demoversion avulla:

*”Maanmittauslaitos järjesti hyvin kiitettävästi koulutustilaisuuksia kiinteistönvälittäjille ennen palvelun käyttöönottoa. Itse olen testannut palvelun käyttöä demona ja havainnut palvelun hyväksi. Palveluun kannattaisi lisätä enemmän kokeilumahdollisuuksia”*

**Monimutkaisuudella** tarkoitetaan potentiaalisen omaksujan käsitystä innovaation eli tässä tutkielmassa Kiinteistövähdannan palvelun helppo/vaikeakäyttöisyydestä (Rogers 2003, 16; Mohr et al. 2010, 237) Haastatteluista ilmeni että Kiinteistövähdannan palvelun yleisilmettä pidetään selkeänä, mutta palvelun käyttöä ei pidetä yksinkertaisena. Molemmat haastateltavat mainitsivat että, kaupan ehtoja joudutaan sovitteluun useaan kertaan ja muutokset on hyväksyttävä molemmilla kaupan osapuolilla. Kun kiinteistökaupan osapuolet ovat yhtä aikaa paikanpäällä, on ehtoista helpompi sopia ja keskustella. Haastateltavat kokivat palvelun henkilökohtaisesti helppokäyttöisenä. Haastateltavat kuitenkin mainitsivat, että ei-ammattimaiset myyjät ja ostajat saattavat kokea palvelun vaikeakäyttöisenä.

*”On helpompaa kuin kaikki osapuolet ovat saman pöydän ääressä ja voidaan samanaikaisesti sopia kaikista kauppaan liittyvistä ehtoista, jos niihin halutaan tehdä vielä muutoksia. Sähköisessä palvelussa kaikkien osapuolten pitää kirjautua palveluun ja hyväksyttää kaikki muutokset vuorotellen. Perinteisessä kaupassa kaikki muutokset voidaan sopia yhdellä kertaa.”*

*Kaikkien osapuolten ei tarvitse kirjautua palveluun ja hyväksyttää kaikkia muutoksia vuorotellen, vaan kaikki muutokset voidaan sopia yhdellä kertaa” (Haastateltava B)*

*”On helpompaa kun osapuolet on kaikki samanaikaisesti paikalla, jos tarvitsee tehdä vielä viime hetken muutoksia. Jos kaikki on sovittu jo etukäteen, niin en näe palvelun käytön olevan hankalaa” (Haastateltava A)*

Etenkin haastateltava B oli sitä mieltä että 1990–2000 luvun vaihteessa syntyneille palvelun käytön omaksuminen tulee olemaan helpompaa kuin vähän varttuneimmille:

*”Nuorempi sukupolvi on tottunut käyttämään nettiä koko pienen ikänsä, joten heille palvelun käytön omaksuminen tulee olemaan luultavammin helpompaa, kuin henkilöille, joilla ei ole kokemusta sähköisistä palveluista. Enemmistö kiinteistökaupan osapuolista on vanhempaa sukupolvea, jotka eivät välttämättä ole tottuneet käyttämään sähköisiä palveluita. He voivat kokea palvelun käytön monimutkaisena ja ehkä myös hieman pelottavana, koska kyseessä on yleensä taloudellisesti merkittävä kauppa.”*

Myös haastateltava A toi esiin saman näkemyksen kuin haastateltava B edellä ja lisäsi myös, että palvelun käyttö vaatii opettelua:

*”Minusta palvelu on helppokäyttöinen sellaiselle, joka on tottunut hoitamaan tietokoneella muitakin palveluita, esimerkiksi pankkipalveluja. Tietenkin opettelu vaatii jonkin verran aikaa. Ehkä suurimpana ongelmana on se, että yleensä ihmisen tekee elinaikanaan korkeintaan pari-kolme kiinteistökauppaa, eikä sen vuoksi halua opetella tämän palvelun käyttöä. Monet kiinteistöjen myyjät ovat iäkkäämpiä ihmisiä ja heille tietokeen käyttö ei ole yhtä luontevaa kuin nuorelle sukupolvelle.”*

**Havaittavuudella** tarkoitetaan innovaation hyötyjen näkyvyyttä ulkopuolisille ja muille potentiaalisille omaksujille. Jos innovaation tarjoamat hyödyt ovat helposti havaittavissa ulkoapäin seuraamalla, omaksuminen on nopeampaa (Rogers 2003, 16; Mohr et al. 2010, 239) Haastateltava B piti palvelun tarjoamien hyötyjen havaitsemista yleisesti vaikeana. Molemmat kertoivat, että ajasta ja paikasta riippumaton asiointi on hyödyistä helpoiten havaittavissa, mutta palvelun kokonaishyötyjen havaitseminen on vaikeaa. Kokonaiskuvaa palvelun tarjoamista hyödyistä on hankala muodostaa. Yritysten kohdalla palvelun tarjoamien hyötyjen havaitseminen nähtiin helpompana kuin yksityishenkilöiden kohdalla.

*”Ajasta ja paikasta riippumaton asiointimahdollisuus on hyödyistä varmaan se, jonka jokainen havaitsee, vaikka ei olisi lähemmin tutustunut palveluun.” (Haastateltava B)*

*”Yritysten kohdalla hyötyjen havaitseminen on helpompaa, kuin yksityishenkilöiden kohdalla. Hyötyjä on vaikea havaita, jos kiinteistökauppoja tekee harvoin” (Haastateltava A)*

Haastateltava A mainitsi myös että, palvelun tarjoamat hyödyt ovat helposti havaittavissa, mutta palvelun suosittelu on vaikeaa, jos kauppaan liittyy vahva tunneside:

*”Palvelun edut ovat helposti todennettavissa, mutta suosittelu ei paljon auta, jos kaupan osapuolet eivät halua tehdä näin suurta oikeustoimea näkemättä kaupan toista osapuolta. Suosittelu ei myöskään auta, jos kauppaan liittyy vahva tunneside. Muutaman kerran olen ottanut asian puheeksi sellaisissa tapauksissa, joissa kaupan osapuolet ovat eri paikkakunnilta. Myös monen perikunnan kohdalla, jossa on useita osakkaita ja asuvat eri paikkakunnilla, olen ottanut asian puheeksi. Monta kertaa kuitenkin joku osakkaista haluaa tulla henkilökohtaisesti paikalle hoitamaan kaupan face to face.”*

### 3.3.3 Kiinteistövaihdannan palvelun omaksumiseen liittyvät esteet

Koetun hyödyn ja helppokäyttöisyyden sekä Kiinteistövaihdannan palvelun ominaisuuksien lisäksi haastateltavilta kysyttiin mielipiteitä ja näkemyksiä siitä, miksi Kiinteistövaihdannan palvelu ei ole saavuttanut suurta suosiota ja palvelun käyttö on ollut vähäistä. Tarkoituksena oli selvittää tekijöitä,

joilla on ollut vaikutusta siihen, että palvelua ei olla haluttu hyödyntää. Teorian mukaan omaksumista estäviä tekijöitä ovat **toiminnalliset esteet ja psykologiset esteet**. Toiminnallisille esteille on tyypillistä, että yksilö kokee innovaation omaksumisen vaikuttavan nykyisiin toimintatapoihin ja rutiineihin, eikä halua siksi omaksua innovaatiota (Ram & Sheth 1989; Kleijnen et al. 2009). Psykologisiin esteisiin liittyvät asiakkaan perinteet ja rutiinit sekä näkemys innovaatiosta (Ram & Sheth 1989) Kumpikaan haastateltavista ei kokenut että Kiinteistövaihdannan palvelun käyttö muuttaisi merkittävästi heidän toimintatapoja tai käytäntöjä. Haastateltavat kuitenkin mainitsivat että kaikki eivät välttämättä halua hyödyntää palvelua, koska ovat tottuneet aikaisempiin käytäntöihin.

”Osa haluaa tehdä kaupan perinteisellä tavalla, koska niin on aina tehty” (Haastateltava A)

”Moni ostaja ja myyjä, ovat varmaan sitä mieltä, että kun kauppa on aina tehty perinteisin menetelmin ja perinteiset toimintatavat ovat olleet toimivia, niin miksi niitä pitäisi lähteä muuttamaan” (Haastateltava B)

Molemmat haastateltavat mainitsivat, että hyvin harva tuntee olevan tietoinen Kiinteistövaihdannan palvelusta ja sen tarjoamista mahdollisuuksista. Haastateltava A kertoi, että odotti palvelun saavuttavan enemmän suosioita:

*”Itse oletin, että sähköisestä kiinteistökaupasta tulisi suosituampi kuin miltä nyt näyttää. Ajattelin sen helpottavan välittäjän työtä, kun ei tarvitse järjestää enää niin paljon henkilökohtaisia tapaamisia ja välittäjäkin voi osallistua kauppaan paikasta ja ajasta riippumatta. Olen jutellut kymmenien kollegoiden kanssa, enkä ole vielä tavannut yhtään välittäjää, joka olisi tehnyt kiinteistökaupan kiinteistövaihdannan palvelua hyödyntäen. Luin jostain tilastosta, että vuosittaisista kiinteistökaupoista vasta reilu 1 % tehdään sähköisesti. Toivottavasti tämä kauppamuoto pikkuhiljaa saavuttaisi enemmän suosiota, koska sähköiset palvelut tulevat kokoajan lisääntymään.”*

*”Kiinteistövaihdannan palvelu on käsitteenä monille tuntematon” (Haastateltava A)*

*”Hyvin harvaa tietää, että kiinteistökaupan voi tehdä sähköisesti. Itse kuulin alun perin palvelusta eräissä koulutustilaisuudessa, mutta muualla palvelu ei ole tullut vastaan. Harva yksityishenkilö tietää palvelun olemassaolosta tai sen tarjoamista mahdollisuuksista” (Haastateltava B)*

Molemmat haastateltavat toivat jo aikaisemmin esille sen, että kiinteistökauppa ei ole arkipäivää suurelle osalle. Moni kokee, että yhden kaupan takia ei viitsi lähteä opettelemaan uutta palvelua tai näe tarpeellisena miksi kauppa pitäisi tehdä sähköisesti.

*”Moni tekee vaan sen yhden kiinteistökaupan koko elämänsä aikana, eikä halua opetella uuden palvelun käyttöä yhden kaupan takia” (Haastateltava B)*

*”Monet eivät viitsi opetella palvelun käyttöä vain yhden kaupan takia” (Haastateltava A)*



Molemmat haastateltavat suhtautuivat luottavaisesti Kiinteistövähdännän palveluun. Kumpikaan ei kokenut että palvelun käyttöön liittyisi mitään riskejä. Haastatteluissa kuitenkin mainittiin, että kaikki eivät luota sähköiseen asiointiin tai ylipäätään verkkopalveluihin.

*”Kaikki eivät luota sähköisiin palveluihin. Osa saattaa pelätä että henkilökohtaiset tiedot joutuvat väärin käsiin ja eivät siksi halua käyttää palvelua” (Haastateltava B)*

*”Varsinkin ne, jotka eivät ole tottuneet käyttämään sähköisiä asiointipalveluita, eivät välttämättä luota sähköisiin palveluihin. Suurin osa kokee palvelun kuitenkin luotettavana, sillä kyseessä on Maanmittauslaitoksen lakiin perustuva palvelu” (Haastateltava A)*

Taulukko 1. haastatteluaineisto tiivistettynä

Suhteellinen hyöty/ Koettu hyöty	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajasta ja paikasta riippumaton asiointimahdollisuus</li> <li>- Taloudellinen hyöty</li> <li>- Tietojen saatavuus yhdestä paikasta</li> </ul>
Yhteensopivuus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sopii parhaiten useita kiinteistökauppoja vuodessa tekeville</li> <li>- Nykyisten toimintatapojen merkitys</li> <li>- Perinteet</li> <li>- Ennakkoasenteet</li> </ul>
Kokeiltavuus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- koulutustilaisuudet</li> <li>- Ei mahdollista kokeilla etukäteen</li> </ul>
Monimutkaisuus/koettu helppokäyttöisyys	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Palvelun yleisilme selkeä</li> <li>- Vaikeakäyttöinen ei-ammattimaisille myyjille ja ostajille</li> </ul>
Havaittavuus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kokonaishyötyjen havaitseminen vaikeaa</li> </ul>
Toiminnalliset ja psykologiset esteet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ennakkoasenteet</li> <li>- Perinteet</li> <li>- Tietämättömyys</li> </ul>

Edellä esitettyyn taulukkoon (taulukko 1) on tiivistetty haastatteluaineisto ja haastattelun tulokset. Aineisto on jaoteltu teoriaosuuden perusteella kuuteen osaan innovaation perusominaisuuksien ja innovaation omaksumisen esteiden mukaan. Seuraavassa luvussa käydään tarkemmin läpi tämän tutkielman tuloksia.

## 4. Yhteenveto ja johtopäätökset

Tämän kandidaatintutkielman tarkoituksena oli tutkia sähköisen asioinnin omaksumista kiinteistökaupassa. Tutkielmassa pyrittiin selvittämään mitkä tekijät vaikuttavat Kiinteistövaihdannan palvelun omaksumiseen. Tutkielman tavoitteena oli selvittää sekä omaksumista edistäviä sekä estäviä tekijöitä. Tarkoituksena oli muodostaa kuvaa mahdollisista omaksumiseen vaikuttavista tekijöistä, mutta tekijöiden voimakkuuteen ja keskinäisiin suhteisiin ei otettu kantaa. Tutkielman teoriaosuudessa käsiteltiin innovaation omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä yleisesti, hyödyntäen teknologian hyväksymismallia, innovaation diffuusioteoriassa esiteltyjä viittä perusominaisuutta sekä innovaation omaksumista estäviä tekijöitä. Tutkielman empiirisessä osuudessa tarkasteltiin Kiinteistövaihdannan palvelua ja aineisto kerättiin haastattelemalla kahta kiinteistövälittäjää. Tutkielman johdannossa määriteltiin tutkielman päätutkimuskysymys ja päätutkimuskysymystä täydentävät alatutkimuskysymykset. Tutkielman päätutkimuskysymyksenä oli seuraava: *Mitkä tekijät vaikuttavat Kiinteistövaihdannan palvelun omaksumiseen?* Päätutkimuskysymystä täydentämään valittiin kaksi alatutkimusta. Alatutkimuskysymykset olivat seuraavat: *Mitkä tekijät edistävät palvelun omaksumista?* ja *Mitkä tekijät estävät palvelun omaksumista.* Tutkimuksen tulokset on tiivistetty kuvioon 6., jonka jälkeen tutkimuksen tuloksia pohditaan syvällisemmin.



Kuvio 5. Tutkimuksen tulokset

Kiinteistövähdannan palvelun omaksumista edistävät palvelun tarjoamat hyödyt. Molemmat haastateltavat mainitsivat useita hyötyjä, joita palvelu tarjoaa heille sekä muille kiinteistökaupan osapuolille. Haastateltavat mainitsivat myös sellaisia hyötyjä, jotka eivät koskettaneet heitä, mutta ajattelivat niiden edistävän mahdollisesti muiden omaksumista. Hyötyinä mainittiin ajasta ja paikasta riippumaton asiointimahdollisuus, kustannussäästöt, tiedonsaannin helppous sekä ajankäyttöön liittyvät säästöt. Nämä hyödyt ovat hyvin verrattavissa aikaisempien tutkimuksien tuloksiin. (Boyer et al. 2002; Karjaluoto et al. 2002; Laukkanen et al. 2008.) Erilaisia hyötyjä tunnistettiin, mutta koska tutkielman tarkoituksena ei ollut selvittää vaikuttavien tekijöiden voimakkuutta, on vaikea sanoa, koetaanko hyödyt niin merkittävänä, että niillä olisi merkittävä vaikutus palvelun käyttöönottoon ja omaksumiseen. Molemmat haastateltavat toivat esille, että palvelun tarjoamat kokonaisyödyt eivät välttämättä ole niin merkittäviä, että palvelua tulisi hyödynnettyä esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, jossa kaupan osapuolet asuvat samalla paikkakunnalla. Aikaisempien tutkimusten mukaan suhteellisella hyödyllä sekä koetulla hyödyllä nähtiin olevan merkittävä vaikutus innovaation omaksumiseen (Agarwal & Prasad 1997; Kleijnen et al. 2009; Liao & Lu 2008; Lee et al. 2011) Palvelun tarjoamia hyötyjä on ehdottomasti tuotava paremmin esille, jotta palvelun omaksumista voitaisiin lisätä. Kiinteistövähdannan palvelun todettiin olevan yhteensopiva nykyisten toimintatapojen kanssa. Yhteensopivuus nykyisten toimintatapojen kanssa nopeuttaa palvelun omaksumista. Aiemmat tutkimukset ovat tuoneet esiin yhteensopivuuden merkittävän vaikutuksen omaksumiseen (Chemingui & Lallouna 2013; Al-Gahtani 2013). Palvelu sopii parhaiten ammattimaisten myyjien ja ostajien tarpeisiin. Palvelu tarjoaa eniten hyötyä, sellaisille myyjille ja ostajille, jotka tekevät useita kiinteistökauppoja vuodessa.

Kiinteistövähdannan palvelun omaksumista estävät perinteiset toimintatavat. Myös aiemmat sähköistä asiointia käsittelevät tutkimukset tukevat tätä väitettä. Chemingui & Lallouna (2013) tutkivat finanssialan mobiilipalveluiden omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksen mukaan perinteillä oli merkittävä negatiivinen vaikutus omaksumiseen. Kiinteistökauppa nähdään isona oikeustoimena ja kaupan osapuolet haluavat usein olla henkilökohtaisesti paikalla ja sopia kaupan ehdoista. Perinteitä on vaikea lähteä muuttamaan, mutta ne voivat ajan saatossa muuttua. Kun nuorella sukupolvelle tulee ajankohtaiseksi kiinteistökauppaan liittyvät tekijät, he luultavasti tulevat hyödyntämään palvelua enemmän. Nuori sukupolvi on tottunut käyttämään sähköisiä palveluita, joten heille sähköisten palveluiden käyttö on luonnollisempaa kuin vanhemmalle sukupolvelle. Muutaman vuoden kuluttua palvelusta voi tulla hyvinkin suosittu. Aikaisemmat tutkimukset tukevat kokemuksen vaikutusta sähköisen asioinnin omaksumisessa (Karjaluoto et al 2002; Hammond et al. 1998; Liao & Lu 2008) Voi myös käydä niin, että perinteisestä kauppatavasta tullaan myöhemmin luopumaan kokonaan, jolloin palvelu tarjoaa ainoan kaupantekomahdollisuuden.

Haastateltavat eivät itse kokeneet palvelun olevan monimutkainen tai vaikeakäyttöinen. Haastateltavat mainitsivat kuitenkin että ei-ammattimaisten myyjien ja ostajien kohdalla palvelu voidaan nähdä monimutkaisena. Useiden tutkimusten mukaan jos palvelu koetaan vaikeakäyttöisenä, sen omaksuminen on vaikeaa (Davis et al. 1989; Davis 1989; Chan & Lu 2004). Palveluun toivottiin lisää kokeilu mahdollisuuksia. Mahdollisuus kokeiltavuuteen edistäisi palvelun omaksumista, koska se hälventäisi palvelun käyttäjien epäilyksiä palvelun toimimattomuudesta. Kokeiltavuuden avulla kaupan osapuolet pystyisivät itse toteamaan palvelun toimivuuden ja sen tarjoamat hyödyt. Aikaisempien tutkimusten mukaan monimutkaisuudella nähtiin olevan negatiivinen vaikutus innovaation omaksumiseen. Kiinteistövähdannan palvelun omaksumisen

kannalta monimutkaisuudella voidaan nähdä myös olevan negatiivinen vaikutus. Jos käyttäjät kokevat palvelun käytön liian monimutkaisena, heidän on vaikea havaita palvelun tarjoamia hyötyjä, eivätkä he omaksu palvelua. Palveluun ei koettu liittyvän merkittäviä riskejä. Kysyttäessä mahdollisista riskitekijöistä haastateltavat mainitsivat tietoturva-asiat sekä palvelun toimimattomuuteen liittyvät pelot. Palvelun kokeilumahdollisuudella voitaisiin hälventää potentiaalisten omaksujien kokemia riskejä. Aikaisemmat tutkimukset tukevat tätä väitettä. Rogersin (2003,16) ja Ram (1987) mukaan kokeilumahdollisuus lieventää omaksujan kokemia riskejä. Molemmat haastateltavat kokivat palvelun luotettavana, eivätkä kokeneet palveluun liittyvän merkittäviä riskejä. Henkilöt, jotka eivät ole tottuneet käyttämään sähköisiä palveluja, voivat kokea pelkoa henkilökohtaisten tietojen joutumista väriin käsiin. Useat aikaisemmat tutkimukset ovat tuoneet esiin luottamuksen roolin sähköisen asioinnin omaksumisessa (Cunningham et al. 2005; Gefen, 2002; Lee & Lin 2011; Laukkanen et al. 2008)

Molemmat haastateltavat arvelivat, että suurin osa kiinteistökauppoja suunnittelevista eivät ole tietoisia palvelun olemassaolosta. Tällä voidaan nähdä olevan merkittävä vaikutus palvelun omaksumiseen. Palvelun tarjoamia hyötyjä on vaikea arvioida, jos ei ole tietoinen palvelun olemassaolosta ja sen tarjoamista mahdollisuuksista. Palvelua tulisi markkinoida enemmän, jotta tunnettavuutta saataisiin lisättyä. Ennakkoluulot sähköistä kaupankäyntiä kohtaan vähenevät sitä mukaa, kun ihmisten ystävä ja tuttavapiirissä on saatu positiivisia kokemuksia palvelun käytöstä.

#### 4.1 Tutkimuksen laadun arviointi ja jatkotutkimusehdotukset

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan on pystyttävä jatkuvasti arvioimaan tekemiään ratkaisuja ja ottamaan kantaa sekä analyysin kattavuuteen sekä tutkimuksen luotettavuuteen. Pääasiallinen luotettavuuden kriteeri on tutkija itse ja luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta ja tutkimuksen uskottavuutta lisää tutkimusprosessin ja tutkimuksessa käytettyjen menetelmien huolellinen ja tarkka kuvaus. On tärkeää, että tutkijan tulokset vastaavat tutkittavien käsityksiä ja mielipiteitä. (Eskola & Suoranta 2003, 208 - 213)

Laadullisessa tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka ja yksityiskohtainen selostus tutkimuksen toteuttamiseen liittyvistä tekijöistä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 227). Tämän tutkielman tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruu on kuvattu tarkasti aikaisemmin tässä luvussa. Haastattelujen toteutukseen liittyvät tekijät on kuvailtu myös kattavasti ja haastatteluiden teemat on perustellusti valittu teorian pohjalta, joten tämän tutkimuksen luotettavuutta ja toistettavuutta voidaan pitää kohtuullisen hyvänä. Valittu tutkimusmenetelmä sopii hyvin tutkimuksen tavoitteisiin, mutta määrällisen tutkimuksen avulla olisi voitu ottaa kantaa myös omaksumiseen vaikuttavien tekijöiden voimakkuuteen. Tutkimuksen luotettavuutta olisi lisännyt se, että haastateltavilla olisi ollut enemmän kokemusta Kiinteistönvaihdannan palvelusta. Molemmat haastateltavista olivat tutustuneet palveluun ja olivat tietoisia palvelun toimintatavoista. Kumpikaan haastateltavista ei kuitenkaan ollut tehnyt kauppaa palvelua hyödyntäen. Haastatteluihin pyrittiin saaman yksi haastateltava lisää, jolla olisi ollut kokemusta palvelun käytöstä, mutta sellaista ei löydetty. Molemmilla haastatteluiden osallistujilla on usean vuoden kokemus alalta ja kiinteistökaupoista,

joten haastattelussa esiin tulleita näkemyksiä voidaan pitää luotettavina. Pienen haastattelujoukon perusteella tutkimuksen tuloksia ei voida täysin yleistää koskemaan suurta joukkoa kiinteistön ostajia ja myyjiä. Kiinteistönvälittäjien näkemykset ovat kuitenkin kohtuullisen hyvin yleistettävissä kiinteistönvälittäjien näkemyksiksi tutkittavasta aiheesta. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Kiinteistövähdannan palvelun omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksen avulla tunnistettiin palvelun omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä, mutta tekijöiden vaikutuksen voimakkuuteen ei voida ottaa kantaa, eikä niin ollut tarkoituskaan.

Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia tarkemmin Kiinteistövähdannan palvelun omaksumisprosessia ja erilaisia omaksujaryhmiä. Tutkielmassa voisi tarkastella omaksumiseen vaikuttavien tekijöiden voimakkuutta ja keskinäisiä suhteita esimerkiksi hyödyntämällä kvantitatiivista tutkimusta. Aineistoa kannattaisi kerätä laajemmin haastattelemalla sekä ammattimaisia että ei-ammattimaisia myyjiä ja ostajia sekä selvittää tarkemmin eri ikäryhmien omaksumista. Tällä tavoin voitaisiin saada erilaisia näkemyksiä ja mielipiteitä palvelusta. Tutkimus kannattaisi toteuttaa myöhemmin uudelleen, kun palvelu on saavuttanut enemmän tunnettavuutta ja palvelun käyttö on lisääntynyt. Mediassa on viime vuosina ollut esillä myös asuntojen osakekirjojen siirtäminen sähköiseen muotoon. Tämä aiheuttaisi muutoksia myös asunto-osakekauppiin. Jos asunto-osakkeiden kauppa sähköistyy myös, olisi mielenkiintoista selvittää poikkeavatko palveluiden omaksumiseen vaikuttavat tekijät ja omaksumisaste palveluiden välillä.

## Lähdeluettelo

Agarwal, R. & Prasad, J. (1997) The role of innovation characteristics and perceived voluntariness in the acceptance of information technologies. *Decision Sciences*, 28 (3), 557–583

Agarwal, R & Prasad, J. (1999) Are individual differences germane to the acceptance of new information technologies? *Decision Sciences*, 30 (2), 361–392

Agarwal, R & Prasad, J. (2000) A field study of the adoption of software process innovations by information systems professionals. *IEEE Transactions of engineering management*, 47 (3) 295–308

Al-Gahtani, S. (2003) Computer technology adoption in Saudi Arabia: correlates of perceived innovation attributes. *Innovation Technology for Development* 10 (1) 57–69

Amin, H. (2009) An analysis of online banking usage intentions: An extension of the technology acceptance model. *International Journal Business and Society* 10 (1) 27–40

Antola, T. & Pohjola, J. (2006) *Innovatiivisuuden johtaminen*. Helsinki: Edita 2006

Boyer, K.K. Hallowell, R. & Roth, A.V. (2002) E-services: operating strategy – a case study and a method for analysing operational benefits. *Journal of Operations Management* 20, 175–188

Brancheau, JC. (1987). *The diffusion of information technology: testing and extending innovation diffusion theory in the context of End-user computing*. Umi Dissertation information service.

Chan, S. & Lu, M. (2004) Understanding internet banking adoption and use behavior: A Hong Kong perspective. *Journal of Global Information Management* 12 (3) 21–43

Chemingui, H. & Lallouna H. P. (2013) Resistance, motivations, trust and intention to use mobile financial service. *International Journal of Bank Marketing* 31 (7) 574–592

Conway, S. & Steward, F. (2009) *Managing and shaping innovation* 1st ed. New York, Oxford University Press Inc.

Cunningham, L.F, Gerlach, J.H, Harper, M.D, & Young, C. E (2005) Perceived risk and the consumer buying process; internet airline reservations. *International Journal of Service Industry Management* 16 (4)

Davis, F. D. (1989) Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quartely* 13 (3) 319–340.

Davis, F.D., Bagozzi, R. P. & Warshaw, P.R. (1989) User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science* 35 (8) 982–1003

De Ruyter, K. Wetzels, M. & Kleijnen, M. (2001) Customer adoption of e-service: an experimental study. *International Journal of Service Industry management* 12 (2) 184–207

Eskola, J. & Suoranta, J. (2003). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino 2003

Engel, J. Blackwell, R. & Miniard, P. (1995) *Consumer behavior*. The Dryden Press.

Garcia, R. Bardhi, F. & Friedrich, C. (2007) Overcoming consumer resistance to innovation. *MIT Sloan Management Review*, 48 (4) 81–88

Gefen, D. (2002) E-commerce: the role of familiarity and trust. *The international Journal of Management Science* 28 (6), 725–737

Greenhalg, T. Glenn, R. Macfarlane, F. Bate, P. & Kyriakidou, O. (2004). *Diffuusion of innovations in service organizations. Systematic Review and Recommendations*. The Millbank Quartely.

Hammond, K. McWilliam, G. Diaz A.N. (1998) Fun and work on the web: Differences in attitudes between novices and experienced users. *Advances in consumer Research*. 25 (1), 372–378

Haulos, S. Nevala, T. Palo, M. & Sirén, M. (2017) *Kiinteistövälittäjän käsikirja*. Helsinki: Suomen kiinteistönvälittäjäliitto. 7.painos

Herbig, P. A. & Day, R. L. (1992) Customer acceptance. The key to succesful introductions of innovations. *Marketing Intelligence & Planning*, 10 (1) 4-15

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008) *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press 2008.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. (2013) *Tutki ja kirjoita*. Porvoo: Bookwell oy

Karjaluoto, H. Mattila, M. & Pento, T. (2002) Electronic banking in Finland: consumer beliefs and reactions to a new delivery channel. *Journal of Financial Services Marketing* 6 (4) 346–361

Kleijnen, M. Lee, N. & Wetzels, M. (2009) An exploration of consumers resistance to innovation and its antecadents. *Journal of Economic Psychology*, 30 (1) 344–357

Kotler, P. & Keller, K. Brady, M. Goodman, M. & Hansen, T. (2009) *Marketing management*, 13th edition. Pearson Education

Laukkanen, P. Sinkkonen, S. & Laukkanen, T. (2008) Consumer resistance to internet banking: postponers, opponents and rejectors. *The International Journal of Bank Marketing*, 26 (6) 440–455

Lee Y.-H., Hsieh, Y.- C & Hsu C.- N (2011) Adding innovation diffusion theory to the technology acceptance model: Supporting employees` intention to use E-learning systems. *Educational technology & Society* 14 (4), 124–137

Lee, G-G. & Lin, H-F. (2005) Customer perceptions of e-service quality in online shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management*. 33(2), 161–176

Liao, H.-L., Lu, H.-P. (2008) The role of experience and innovation characteristics in the adoption and continued use of E-learning websites. *Computer & Education* 51 1405–1416

Luo, S-F. Lee, T-Z. (2011) The influence of trust and usefulness on customer perceptions of e-service quality. *Social Behavior and Personality: an International Journal*. 39 (6), 825–837



McCardle, K. 1985. Information acquisition and the adopting of new technology. *Management Science*. 31 (11)

Metsämuuronen, J (2008) *Laadullisen tutkimuksen perusteet*. Helsinki: International Methelp 2008. 3. uud. painos

Mohr, J. Sengupta, S. & Slater, S. (2010) *Marketing oh high-technology products and innovations*. Pearson Education

Moore, G. A & Benbasat, I. (1991) Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an informational technology innovation. *Informational System Research*, 2 (3), 192–222

Pikkarainen, T. Pikkarainen, K. Karjaluoto, H. Pahnila, S. (2004) Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model. *Internet Research* 14 (3) 224–235

Ram, S. (1987) A model of innovation resistance, *Advances in consumer research* 14 (1) 208–212

Ram, S & Sheth, J. N. (1989) Consumer resistance to innovations: The marketing problem and it s solutions. *The Journal of Consumer Marketing* 6 (2)

Rogers, E. M. (2003) *Diffusion of innovations*. 5th. edition. New York. The free press

Sheth, J. N. (1981) Psychology of innovation resistance: The less developed concept (LDN) in diffusion research. *Research in marketing* 4 (1) 273–282

Shin, D. H. (2009) Understanding user acceptance of DMB in South Korea Using the modified technology acceptance model, *International Journal of Human-Computer Interaction* 25 (3), 273–282

Taherdoost, H. (2018) Development of an adoption model to assess user acceptance of e-service technology: e-service technology acceptance model. *Behaviour & Information Technology* 1-25

Taylor, S. & Todd, P. A. (1995) Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information systems research* 6 (2), 144–176

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi 6.uud painos.

Venkatesh, V. & Davis, D. (2000) A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies. *Management Science*, 46 (2) 186–204

Yang, Z. Jun, M. & Peterson, R. (2004) Measuring customer perceived online service quality; scale development and managerial implications. *International Journal of Operations & Production Management*, 24 (11) 1149–1174

### **Verkkolähteet**

Kiinteistövaihdannan palvelu (2018) [verkkodokumentti] [viitattu 1.4.2018] saatavilla: <https://www.kiinteistoasiat.fi>

Tilastokeskus (2018): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkodokumentti] [viitattu 10.4.2018] saatavilla: <https://www.stat.fi/til/sutivi/2017>

Tilastokeskus (2014) Hyvinvointikatsaus 3/2014

## LIITE. 1: Haastattelurunko

Kuinka pitkään olette toimineet alalla?

Mitä mieltä olette Kiinteistövaihdannan palvelusta?

Oletteko käyttäneet Kiinteistövaihdannan palvelua? Miksi? Miksi et?

Aiotteko käyttää Kiinteistövaihdannan palvelua jatkossa?

Millaisia hyötyjä Kiinteistövaihdannan palvelu tarjoaa teille?

Millaisena koet Kiinteistövaihdannan palvelun käytön?

Kenelle Kiinteistövaihdannan palvelu sopii?

Voiko Kiinteistövaihdannan palvelua kokeilla etukäteen?

Koetteko kokeilumahdollisuuden tärkeänä?

Koetteko Kiinteistövaihdannan palvelun luotettavana?

Onko Kiinteistövaihdannan palvelun tarjoamien hyötyjen havaitseminen helppoa?