



Høgskulen
på Vestlandet

BACHELOROPPGAVE

“Vil den teknologiske utviklingen i eiendomsbransjen true eiendomsmeglerens rolle og tjenester i fremtiden?”

Av
75 og Leonard Nazareno Dones
10 og Andreas Øvrestrand

"Will the technological development in the real estate industry threaten the real estate agent's role and services in the future?"

Høgskolen på Vestlandet
BO6-2011
Eiendomsmegling
Våren 2018

Ansvarlig veileder har vært Willy Myhre

Jeg bekrefter at arbeidet er selvstendig utarbeidet, og at referanser/kildehenvisninger til alle kilder som er brukt i arbeidet er oppgitt, jf. Forskrift om studium og eksamen ved Høgskulen på Vestlandet, § 10.

Forord

Denne bacheloroppgaven ble skrevet som en avsluttende del av vår treårig utdanning innen eiendomsmegling ved Høgskolen på Vestlandet, våren 2018.

Vi er to studenter som har valgt å skrive om dette temaet på bakgrunn av interesse og nysgjerrighet. Fremtidens megler har vært omtalt mye i mediene i det siste etter at “selge bolig selv” tjenester har blitt satt i fokus. Eiendomsbransjen har blitt påvirket av den teknologiske utviklingen og vi ønsket å finne ut mer om dette. Arbeidet bak bacheloroppgaven har vært til tider vært krevende og frustrerende, men motivasjonen har alltid vært på topp og støtte fra alle rundt oss har vært viktig.

Vi vil takke alle som hjulpet oss gjennom hele prosessen. Vi ønsker å takke Willy Myhre som har vært en flink veileder med gode råd og innspill til arbeidet. Samtidig ønsker vi å takke alle som har bidratt i undersøkelsen ved å svare på spørreskjemaene vi sendte ut. Og ikke minst vil vi takke venner og familie som har kommet tips, hjelp og gode tilbakemeldinger.

Sammendrag

Eiendomsmeglere har i flere tiår tatt seg av de fleste eiendomssalgene i Norge og utført de fleste aspektene i salgsprosessen. Den teknologiske utviklingen har ført med seg tjenester hvor forbrukerne kan utføre salgsprosessen og selge eiendom uten å benytte eiendomsmegler.

Problemstillingen vår “Vil den teknologiske utviklingen i eiendomsbransjen true eiendomsmeglerens rolle og tjenester i fremtiden?” tar hovedsakelig utgangspunkt i tre aspekt ved den teknologiske utviklingen. Vi ser på om utviklingen er med på å redusere kommunikasjon blant meglere og kunder, om nettbaserte tjenester vil overta eiendomssalg, og om eiendomsmeglere kan tilpasse seg den teknologiske utviklingen.

Den teoretiske bakgrunnen for vårt studie består i hovedsak av sekundærdata som fagrapporter, lærebøker, nettbaserte artikler og lovverk som omhandler kjøp og salg. Forskningen i dette studiet er basert på kvantitativ metode med bruk av utvalgsundersøkelse som baserer seg på flere enheter og få variabler. Undersøkelsen er nettbasert med konsise spørsmål og svar delt opp i forskjellige spørreskjema til eiendomsmeglerkontor og privatpersoner.

Resultatene fra undersøkelsen er etter vår oppfatning interessante. Vi har sett på hva forbrukere verdsetter med salgsprosessen. Videre ser vi på forbrukernes syn på teknologi i fremtiden opp mot eiendomsmeglernes fremtidstanker.

Summary

For decades, real estate agents have taken care of most of the property sales in Norway and performed most aspects of the sales process. The technological development has brought services where consumers can perform the sales process and sell real estate without using real estate agents.

Our research question "Will the technological development in the real estate industry threaten the real estate agent's role and services in the future?" addresses mainly three aspects of technological development. We look at whether development will reduce communication among real estate agents and customers, whether online services will take over property sales and whether real estate agents can adapt to technological developments.

The theoretical background of our study consists mainly of secondary data such as academic reports, textbooks, online articles and legislation that deals with buying and selling. The research in this study is based on quantitative method using survey sampling based on multiple units and few variables. The survey is based online with concise questions and answers divided into different questionnaires to real estate agencies and private individuals.

The results of the survey are, in our opinion, interesting. We have looked at what consumers appreciate with the sales process. Furthermore, we look at consumer views on technology in the future against real estate agents' thoughts on the future.

Innholdsfortegnelse

Forord	2
Sammendrag	3
Summary	4
Kapittel 1 - Innledning	7
1.1 Bakgrunn for problemstilling	7
1.2 Problemstilling	7
1.3 Presisering	8
1.4 Forventninger til oppgaven og Avgrensning	8
Kapittel 2 - Teori	9
2.1 Eiendomsmegling	9
2.2 Eiendomsmeglerens arbeidsrutiner	9
2.3 God meglerskikk	11
2.4 Kvalitetssikring av eiendomsmegling	11
2.5 Tidligere forskning på temaet	12
Kapittel 3 - Metode	13
3.1 Forskningsdesign	13
3.2 Kvantitativ metode	13
3.3 Kvalitativ metode	14
3.4 Valg av metode	14
3.5 Primær- og sekundærdata	13
3.6 Fordeler og ulemper	15
3.7 Innsamling av data og utvalg av data	13
3.8 Utvalgsteknikkene	13
3.9 Feilkilde	17
Kapittel 4 - Data	19
4.1 Eiendomsmeglerens framtidutsikter	19
4.2 Spørreskjema: forbruker	19
4.3 Spørreskjema: ansatte som jobber hos meglerkontor	26
Kapittel 5 - Analyse og drøfting	31
5.1 Krysskorrelasjon	31
5.2 Viktige funn	37
5.2.1 Hvem nytter megler?	37
5.2.2 Tidligere erfaringer opp mot fremtidig bruk	38
5.2.3 Fremtiden med ny teknologi	39

5.2.4 Meglers syn på ny teknologi	41
5.3 Konklusjon	41
5.4 Videre forskning	42
Referanser	43
Vedlegg	44

Kapittel 1 - Innledning

Eiendomsmeglere jobber som mellommenn i eiendomshandler. En kan forvente kompetanse og trygghet i salgsprosessen ettersom eiendomsmegler tittelen er beskyttet med krav om utdanning og praksis. Likevel stilles det spørsmål rundt eiendomsmeglerens fremtid. Det er usikkert hvordan ny teknologi og tankegang vil påvirke yrket.

1.1 Bakgrunn for problemstilling

Nettbaserte tjenester har i senere år blitt mer aktuelt og fått en større rolle i flere bransjer.

Den teknologiske utviklingen har også påvirket eiendomsbransjen de siste årene, noe som har ført til en utvikling i tjenestemetodene. Media har satt mer søkelys mot tjenestene og forbrukere har blitt mer nysgjerrig.

Nettbaserte selge selv tjenester som lar privatpersoner markedsføre og selge eiendom uten bruk av eiendomsmegler fremstår som en trussel for den tradisjonelle eiendomsmeglertjenesten. Ettersom forbrukeren kan unnlate seg å benytte eiendomsmegler, kan han også kutte kostnadene ved salgsprosessen.

Den teknologiske utviklingen har også ført til forandringer innad i de interne meglerkontorene. Teknologien har oppdatert meglersystemer som har ført til at eiendomsmeglerne må ha tilpasset seg. Oppgaver som visninger og kontraktsmøter er nå i ferd med å bli overtatt av virtuell visning og elektronisk Bank-id signering, så partene ikke trenger å møte opp på kontraktsmøte, noe som også har minimert tiden for salgsprosessen. Spørsmålet er om digitaliseringen stopper her, eller fortsetter og truer flere av meglerens arbeidsoppgaver. Kommer ny teknologi til å ta over hele salgsprosessen, eller vil forbrukere fortsatt benytte seg av eiendomsmeglere i fremtiden?

1.2 Problemstilling

Vil den teknologiske utviklingen i eiendomsbransjen true eiendomsmeglerens rolle og tjenester i fremtiden?

1.3 Presisering

For å få bedre forståelse og innsikt i hovedproblemstillingen velger vi å sette opp delspørsmål. På den måten kan vi få innsyn i flere aspekter i området rundt den teknologiske utviklingen i eiendomsbransjen og dens påvirkning. Spørsmål som:

1. Er den teknologiske utviklingen med på å redusere kontakt og kommunikasjon mellom Eiendomsmegleren og kundene?
2. Vil nettbaserte tjenester som Propr overta eiendomsmeglerens rolle under boligsalg?
3. Hvordan tilpasser eiendomsmegleren seg til utfordringene som kommer av teknologisk utvikling og “selge selv” bevegelsen?

1.4 Forventninger til oppgaven og Avgrensning

Ved datainnsamling, analyse og diskusjon av temaet vil vi å få bedre innsikt i eiendomsmeglerens fremtidige arbeid. Vi vil få bedre forståelse for hvordan den teknologiske utviklingen påvirker meglerens tjenester og rolle, hvor tilpasningsdyktig megleren er til disse endringene og hva det har å si for boligsalget. Vi innhenter ny kunnskap om kjøper og selgers synspunkter av nyere tjenester utformet av den teknologiske utviklingen, samt deres egne erfaringer av det.

Vi har satt begrensninger på hvor vi skal hente inn data fra og hva vi skal se bort ifra i forhold til dette temaet. Vi innhenter data fra privatpersoner og ansatte som har jobber hos meglerkontorer. Firmaer som driver tjenestene Propr og andre “selge bolig selv” tjenester ser vi bort ifra. Vi utforsker heller ikke andre teknologiske innovasjoner som ikke har med problemstillingen å gjøre, dermed blir hovedfokuset på teknologisk utvikling innenfor eiendomsbransjen.

Kapittel 2 - Teori

2.1 Eiendomsmegling

Hva er en eiendomsmegler? Etter eiendomsmeglingsloven § 1-2, andre ledd, menes eiendomsmegling å *opptre som mellommann*. En mellommann er en person som bistår i kjøpsprosessen for fremmed regning. Det vil si at megleren ikke er personen som står med risikoen i eiendomshandelen. Det er likevel i mellommannens interesse at handelen går bra, ettersom rykte og omdømme verdsettes høyt i megleryrket. Det kan også være vanlig at mellommannen får betalt gjennom provisjon, så en vellykket handel er i alles beste interesse. (Bråthen & Røse Solli, 2011, s. 19)

For å få tittelen eiendomsmegler må en i tillegg til generell studiekompetanse ta et treårig bachelorgrad i eiendomsmegling etterfulgt av to år med praksis fra jobb hos et eiendomsmeglerforetak eller foretak som driver eiendomsmegling. Minst ni måneder må være fra et eiendomsmeglingsforetak som utfører vanlige salgsoppdrag. Under praksis årene anvender man tittelen “Eiendomsmeglerfullmektig” og jobber da under oppsyn av ansvarlig megler. (Bråthen & Røse Solli, 2011, s. 36)

Kjøp og salg av bolig er en av de viktigste beslutningene vi tar i livet. Det er beslutninger som har stor betydning for hverdagen og tilværelsen vår. Eiendommene vi eier og skal selge er et “hjem” og et sted man kan føle seg trygg på. Derfor er det viktig at eiendomsmeglingstjenester er med på å håndtere boligen på best mulig måte under salgsprosessen.

2.2 Eiendomsmeglerens arbeidsrutine

For å forstå hvordan den teknologiske utviklingen påvirker eiendomsmeglerens rolle og tjenester må vi først se på den typiske arbeidsrutinen en megler har. Dette er en kort gjennomgang og vi starter med befaring.

Befaring av eiendom betraktes som en tillitserklæring og meglers mulighet for å få inn et salgsoppdrag. Før befaringen er det viktig at megleren har innhentet så mye kunnskap som mulig om boligen, naboeiendommene og området boligen befinner seg i. Under befaring går megler og eier rundt og befarer eiendommen. Dersom oppdragsavtale blir signert etter

befaring begynner boligsalgs arbeidet til megleren. Megleren må først *innhente opplysninger* om boligen som skal stå i salgsoppgaven og meglersystemet. Innhenting av opplysninger til en eiendom er en av de viktigste oppgavene en Eiendomsmegler gjør, ettersom kjøper og selger kan risikere erstatningsansvar ved feil (Bråthen & Røse Solli, 2011, s. 75). Megleren må alltid «sørge for at kjøperen før handels sluttes får opplysninger denne har grunn til å regne med å få og kan få betydning for avtalen.» Jf. Eiendomsmeglingsloven § 6-7. Emgll § 6-7 er bare et minimumskrav for hva slags opplysninger skal innhentes. Hvis ikke alle opplysningene er gitt, må dette bli informert om av megler før avtale inngås. Neste steg er utforming av *salgsoppgaven*. Den skal lages og prospekt skal bestilles. Alle salgsoppgaver og prospekt skal godkjennes skriftlig av oppdragsgiver før bruk. Salgsoppgaven skal gi de nødvendige opplysningene som kjøper skal inneha før avtale jf. emgll 6-7.

Interessenter/kjøper MÅ kunne stole på at alle opplysninger er oppgitt eller blir oppgitt før avtaleinngåelse.

Visning kan være avgjørende for om interessenter velger å gi bud på eiendommen eller ikke. Interessenter kikker gjerne på Finn.no, avisannonser eller hører rykter om eiendommen fra bekjente. Nå har det også blitt mer vanlig å dele Finn annonse linken på Facebook.no for at så mange som mulig kan se annonsen. Viktige faktorer for at visninger skal gå bra er forberedelse før visning, væremåte på visning og opplysninger som blir gitt til interessenter. I tillegg til tradisjonell visning der potensielle kjøpere kommer for å se på eiendommen, har det i det siste blitt spekulert mye rundt virtuell visning, hvor du kan se på eiendommen gjennom VR-briller uten å måtte forlate huset ditt. Enkelte mener at det kan bli en substitutt for den tradisjonelle formen for boligvisning (Borchgrevink, 2016). *Budrunde* foregår etter visningsdagen. Etter visningsdagen skal ikke megler formidle bud med kortere akseptfrist enn kl. 12.00 første virkedag etter siste annonserte visning. Budrunder går gjerne fort og det er mye å passe på som megler. Megleren er pålagt til å føre på Budjournal og loggføre alle bud. Han må holde kommunikasjonen med selger og budgivere hele veien. Han har her omsorg for begge parter jf. emgll § 6-3 (1) om «God meglerskikk». Han skal råde partene og få til en avtale dem imellom.

Kontraktsmøte skal holdes snarest som mulig og ikke senere enn en uke etter aksept. Alt av kjøpekontrakt, dokumenter og forsikring klargjøres før møtet. Når kontraktsmøte holdes skal selger og kjøper signere de nødvendige papirene for å gjennomføre boligsalget. Megler bør gjennomgå kontrakten med partene. Det må nevnes at i de siste årene har signering gjennom

«Bank-ID» blitt mer vanlig. Nå kan selger og kjøper velge å signere kjøpekontrakten ved å signere med Bank-ID som gjør at de ikke trenger å møte opp fysisk på kontraktsmøtet på meglerkontoret. Kartverkets nyeste tinglysingssystem har gjort noen av arbeidsoppgavene i forbindelse med oppgjør enklere og tidsbesparende. Megler bør følge opp partene i ettertid. Det skaper mer tillit og større sjanse for at de bruker samme megler/meglerkjede i ettertid.

2.3 God meglerskikk

God meglerskikk er et sentralt begrep i meglerbransjen og et krav til mellommannen etter eiendomsmeglingsloven. *“Oppdragstaker skal i sin virksomhetsutøvelse opptre i samsvar med god meglerskikk med omsorg for begge parters interesser. Oppdragstakeren må ikke opptre på noen måte som er egnet til å svekke tilliten til oppdragstakerens integritet og uavhengighet.”* Jf. emgll. § 6-3, første ledd. Mellommannen skal med andre ord opptre helt nøytral for begge parter, og ta etisk korrekte beslutninger. At mellommannen syner god moral og gir råd og informerer om alle opplysninger angående eiendommen og handelen, er å forvente etter § 6-3, 1. og 2. ledd. En eiendomsmegler som tar beslutninger etter sin egen interesse, opptre ikke med god meglerskikk. Eksempel på dette kan være å holde tilbake grunnleggende informasjon i en handel, eller sette en kunstig høy salgssum.

Etter *god meglerskikk* må megler tilpasse seg etter partenes profesjonalitetsnivå. Grunnen dette er at noen aktører som er profesjonelle ofte er innom eiendomsmarkedet og har et høyere kunnskapsnivå enn for eksempel kjøpere som sjeldent er innom markedet. Av den grunn har parter hvor det er naturlig å karakterisere som “forbrukere” gjerne et sterkere vern enn de som er profesjonelle. ”Styrkeforholdet skal være utjevnet gjennom rettslige beskyttelsesmekanismer til fordel for den svakere parten, i dette tilfelle forbrukeren” (Rosen & Torsteinsen, 2008, s. 235)

Utførelser av dårlig meglerskikk blir sett på som grovt brudd på emgll. og kan få store konsekvenser. Med dårlig meglerskikk ødelegger den bestemte eiendomsmegleren ikke bare sitt eget renommé, men også ryktet til andre eiendomsmeglere. Om mellommannen ikke stiller seg nøytral i handelen vil det gi kunne gi avtalen et dårligere utfall.

2.4 Kvalitetssikring av eiendomsmegling

Kvaliteten på jobben eiendomsmegleren har utført er ikke alltid like lett å måle. Selv om en eiendomshandel er utført betyr det nødvendigvis ikke at kjøper og selger er fornøyde med

eiendomsmeglers utførelse (Bråthen & Røse Solli, 2012, s. 13). Eiendomsmeglerforetak er derfor pålagt etter emgll å ha en fagansvarlig person til å *“sikre at foretaket drives i samsvar med lover, forskrifter og god meglerskikk”* jf emgll § 2-9, andre ledd. Fagansvarlig skal også sørge for at internkontroller blir dokumentert, gjennomført og overvåket på en forsvarlig måte. Utføringen av internkontrollene skal basere seg både på emgll og internkontrollforskriften. Dersom det kommer frem gjentatte avvik, skal dette rapporteres til styre. Brudd på reglene som kommer frem i internkontrollene kan gå ut over fagansvarlig, ansvarlig megler og foretak (Bråthen & Røse Solli, 2012, s. 32).

Norges Eiendomsmeglerforbund har en egen liste av etiske regler som skal nyttast på linje med den lovpålagte § 6-3 om god meglerskikk i emgll. Til kontrast til emgll § 6-3 er disse etiske reglene detaljerte og tiltenkt medlemmene i Norges Eiendomsmeglerforbund.

For å unngå uopløselige konflikter mellom eiendomsmeglerforetak og forbrukere, er foretakene pålagt å være med i Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester som har som mål å løse tvister for forbrukere. Gjennom å søke hjelp fra reklamasjonsnemnda kan forbruker få hjelp og oppfølging til å løse uenigheter etter utførelse av eiendomsmegling. Forbrukere kan også søke etter tips og råd hos Forbrukerrådet som informerer om forbrukerrettigheter og tilbyr sjekklister.

2.5 Tidligere forskning på temaet

Vi vil i denne oppgaven henvise til to forskningsrapporter fra Mary Ann Stamsø, førsteamanuensis ved høgskolen i Oslo og Akershus. Hver av de to rapportene virker høyst relevante for vårt arbeid med oppgaven.

Forskningsrapporten *“Kjøp og salg av bolig: Eiendomsmeglerens rolle”* fra 2011, er en fagrapport med et bredt spekter av undersøkelse. Stamsø ser på hvordan utviklingen og konkurransesituasjonen for meglertjenester har utformet seg. Stamsø tar videre fatt i eiendomsmeglerens rolle og arbeidsoppgaver, og hvordan ulike aspekter gjennomføres. (Stamsø, 2011)

Forskningsrapporten *“Holdninger til eiendomsmeglere og grunner til å selge bolig selv”* fra 2012, tar for seg forbrukernes tanker rundt muligheten til å selge bolig selv og meninger om

bruk av eiendomsmeglere. Forskningsrapporten er omfattende utført med data av over 1400 respondenter fordelt over hele Norge. (Stamsø, 2012)

Kapittel 3 - Metode

Metode er en måte å gå fram på for å samle inn empiri. Metoden er da et “hjelpemiddel til å gi en beskrivelse av den såkalte virkeligheten” (Jacobsen, 2005, s. 24). Vi kan se på metode som “hjelpemiddelet” som skal avgjøre hvilken fremgangsmåte en nytter i undersøkelsen. Valget av metoden blir derfor avgjørende for hvordan en velger å løse selve oppgaven og finne svarene en ønsker. Det er finnes flere forskjellige typer metoder. Kvalitativ metode og kvantitativ metode er de som blir lagt mest vekt på. Der kvalitativ metode baserer seg på informasjon i form av ord fra intervjuer, notater fra observasjonsundersøkelser, medietekster og andre dokumenter som er av interesse, innebærer kvantitativ metode at man setter tall på det som skal analyseres (Hjerm & Lindgren, 2011, s. 85). Ved bruk av data i tallformat kan en utarbeide alt fra prosentregning til avanserte ligningsmodeller.

3.1 Forskningsdesign

Forskningsdesignet bestemmer utførelsen av oppgaven. Det finnes utallige typer design å velge mellom. Av den grunn er det viktig å vurdere hva en egentlig vil komme fram til ut fra problemstillingen, ettersom forskningsdesignet avgjør hvordan en kommer fram til resultatet. Selv om det finnes en mengde forskjellige forskningsdesign er det imidlertid valget mellom intensive- og ekstensive design som ble sentralt for oss. Intensive design er lagt opp for å gå i dybden av et fenomen. Det blir lagt opp til å gjøre forsøk på få enheter, men ha med mange variabler. Målet er da å få detaljerte nyanser for et spesifikt fenomen. Dette kan være ideelt dersom en vil lage en Case-studie, som vektlegger få tilfeller og går i dybden på disse. Til kontrast vil ekstensive design, også kalt utvalgsundersøkelse, baserer seg på flere enheter og få variabler. Dette gir muligheten til å gå i bredden og få en presis beskrivelse av omfanget (Jacobsen, 2005, s. 94). Vi har valgt å gå for et utvalgsundersøkelse. Målet våres er å gjøre forsøk på en størst mulig populasjon og generalisere funnene våres. Ut fra problemstillingen ser vi at det passer best med et ekstensivt design som kan gi oss tydelige data etter forsøket.

3.2 Kvantitativ metode

Kvantitativ metode er en forskningsmetode som baserer seg på å samle inn data i form av tall

og andre målbare former. Den kvantitative metoden blir omtalt som *ekstensiv* hvor man tar for seg mange enheter og *lukket* hvor selve informasjonen som innsamles er styrt av forskeren på forhånd (Jacobsen, 2015, s. 251). Kvantitativ metode har i hensikt å organisere og standardisere dataen på. Ved innsamling av primærdata i kvantitativ metode bruker man ofte *spørreskjema* med lukkede svaralternativer. Forskeren lager spørsmål ut fra problemstilling, delspørsmål og det man vil finne ut av. Spørsmålene leder inn i svarkategori av typen “ja” “nei” og “vet ikke” svar. Dermed kan forskeren analysere resultatet og bruke statistikken i forskningen.

3.3 Kvalitativ metode

Kvalitativ metode er en måte å innhente empiri på, hvor selve dataene samles inn som ord og ikke tall (Jacobsen, 2015, s. 145). Den kvalitative metoden blir omtalt som *intensivt* hvor det er få enheter og *åpent* hvor innsamlingen er mindre forhånds styrt av forskeren. Utvalget av data er gjerne få utvalgte enheter og man bruker metoder som observasjon, åpent intervju, fokusgruppeintervju og dokumentundersøkelse. Åpent individuell intervju er den vanligste metoden å bruke ved innsamling av kvalitativ data og kjennetegnes ved at respondent og informant prater sammen. Dette skjer vanligvis ansikt til ansikt, men telefon og e-post blir også brukt ved innsamling av data. Kvalitativ metode er en god måte å gå inn i dybden på enhetene. Samtidig kommer ressurspørsmål inn hvor man ikke har tid og ressurser til å undersøke alle aspekter ved problemstillingen. Det er ikke alltid mulig å gjennomføre flere typer datainnsamling og en må da prioritere den ene måten fremfor den andre. (Jacobsen, 2015, s. 172).

3.4 Valg av metode

Vi kommer til å nytte oss av kvantitativ forskningsmetode. Ved å benytte kvantitativ metode, får vi lettere datainnsamling på en større populasjon enn vi kunne gjort med kvalitative intervju. Målet med analysen er å få tydelige svar fra populasjonen som er enkle å lese og systematisere. Etter fullført kvantitativ analyse håper vi å få klare resultat vi kan ta med i tolkningsfasen for å konstatere hva populasjonen ser etter når det kommer til bolighandel i fremtiden. For å gjennomføre dette på en ryddig måte, har vi valgt å nytte kategorisvar i spørreundersøkelsen. Kategorisvar utføres med klare svaralternativer som stilles for populasjonen. Hensikten er å måle holdninger for og imot, eller å finne ut om respondenten har gjort no eller ikke (Jacobsen, 2005, s. 241). Vi tenker at denne måten å innhente primærdata på egner seg best i forhold til oppgaven og temaet vi skriver om.

3.5 Primær- og sekundærdata

Primærdata er opplysninger forskeren selv samler inn for første gang direkte fra kilden. Fordelen med primærdata er at en selv kan tilpasse datainnsamlingen slik at det oppfyller problemstillingen på en fullkommen måte. Dersom det allerede eksisterer informasjon om det bestemte temaet som forskeren ikke selv har samlet inn, blir dette sett på som sekundærdata (Jacobsen, 2005, s. 137). Her baserer en seg på andres innhentet data. Dersom en selv ikke har gode nok ressurser til en fullstendig datainnsamling kan sekundærdata være nødvendig. Utfordringen med sekundærdata kan være at den er innhentet til et annet formål enn den bestemte forskningen en selv gjør, og derfor ikke optimal for problemstillingen.

3.6 Fordeler og ulemper

Ved bruk av kvantitativ metode er det fordeler og ulemper vi har måttet være påpasselig med. Som nevnt tidligere valgte vi å samle inn primærdata ved bruk av spørreundersøkelse med ulike alternative svar. Ulempen ved denne type metode er at svar på spørsmålene ikke blir like utfyllende som det hadde vært hvis vi hadde brukt kvalitativ metode. Ved kvalitativ metode hadde det vært mulig å gå mer inn i dybden av temaet. Dermed kan det være avvik mellom den nye kunnskapen vi vil oppnå og faktisk kunnskap vi innhenter etter spørreundersøkelsen. Utvalget av hvem vi samler inn primærdata fra er også en begrensning. Angående hovedproblemstillingen og delspørsmålene skal vi samle data fra personer som har vært gjennom boligsalg selv og personer som har tenkt til å selge boligen sin. Vi skal også sende spørreundersøkelse til meglere angående den teknologiske utviklingen og deres tilpasning til denne. Gruppen som mangler her er personer som jobber med “selge bolig selv” tjenester som Propr, Selgboligselv, Selgprivat og andre foretak som innehar disse nettbaserte tjenestene. Dette er en ulempe da vi ikke får sett innsyn i deres synspunkter og perspektiver i dette området. Sterke sider ved å bruke kvantitativ metode i vår forskning er det at vi får data fra mange respondenter. Etter utsendelse av spørreskjema tok det ikke lang tid før vi fikk var fra et godt antall respondenter. Dette er en effektiv måte å samle inn data på.

3.7 Innsamling av data og utvalg av data

Før gjennomføringen av datainnsamlingen brukte vi veldig mye tid på å utforme spørsmål og svaralternativer som på best mulig måte kunne besvare hovedproblemstillingen vår. Noen av spørsmålene var satt opp på en slik måte at delspørsmålene også ble satt i fokus. På den

måten bygger vi opp et godt grunnlag for det vi ville få svar på i forskningen. For å få et bredere perspektiv i henhold til hovedproblemstillingen valgte vi å sende ut spørreskjemaer til to ulike grupper. Vi lagde to differensierte spørreskjemaer som var unike for gruppene. Det ene spørreskjemaet sendte vi ut til den generelle befolkningen som inneholdt personer som har vært selgere, kjøpere og andre som ikke har kjøpt eller solgt eiendom tidligere. Her stilte vi spørsmål og svaralternativer som var sentrert rundt “selge bolig selv” tjenester og deres synspunkter om jobben eiendomsmeglere gjør, samt hva slags teknologi de selv bruker for å finne eiendom under boligjakt. Den andre gruppen vi valgte å sende spørreskjema til var ansatte som jobber hos et eiendomsmeglerforetak. Deltakerne her bestod av Eiendomsmeglere, eiendomsmeglerfullmektig, medhjelpere, ansatte hos oppgjørsavdeling og andre som til dagligdags jobber hos meglerkontor. Deres spørreskjema bestod i hovedsak av spørsmål som har med den teknologiske utviklingen innenfor eiendomsbransjen og deres tilpasning, samt deres synspunkter om “selge bolig selv” tjenester. Ved å stille spørsmål om “selge bolig selv” i begge gruppene sine spørreskjemaer kan man sette svarene opp mot hverandre og analysere funnene. Valget om å lage to forskjellige spørreskjemaer til to ulike grupper var for å få svar på de ulike områdene rundt hovedproblemstillingen og delspørsmålene. På denne måten kunne vi analysere og drøfte resultatene på best mulig måte. Analyse og drøftelse kommer vi tilbake til i kapittel 5.

3.8 Utvalgsteknikkene

Innhenting at data kan gjøres på flere måter, der hovedkategoriene er sannsynlighetsutvalg og ikke-sannsynlighetsutvalg. Hovedforskjellen er at sannsynlighetsutvalg baserer seg på helt tilfeldig utvalg av populasjonen. Alle medlemmene i populasjonen har da like stor sannsynlighet for å bli testet. En kan derfor anta at dette er beste måten utvalget blir representert. Sannsynlighetsutvalg lar seg likevel ikke alltid utføre. For å gjennomføre sannsynlighetsutvalg korrekt bør en nytte database eller liste over populasjonen. Ettersom vi med den store undersøkelsen våres hadde som ønske å nå fram til flest mulig som har erfaring med eiendomsmeglere, var populasjonens størrelse ukjent. Sannsynlighetsutvalg lot seg derfor ikke gjøre. På bakgrunn av dette valgte vi derfor å nytte Convenience sampling, eller praktisk prøvetaking, på undersøkelsen for privatpersoner. Convenience sampling baserer seg på ikke-sannsynlighetsutvalg og blir brukt der en ønsker å få en rimelig tilnærming av sannheten (Leedy & Ormrod, 2015, s. 182). Etter at spørreskjemaet var ferdig bearbeidet sendte vi det til bekjente vi visste hadde erfaringer med eiendomsmegler, men også til personer som ikke har erfaring med eiendomsmegler, for å studere kontrasten i svarene. For å

nå ut til en større populasjon, la vi undersøkelsen ut på Facebook gruppene “Kjøpe - Selge - Leie - Bytte - Gis bort i Førde og omegn” og “HISF Kjøp & Salg” i en kortere periode. Dette var i vårt tilfelle en god måte å innhente data for en større populasjon.

Judgemental sampling, eller målrettet prøvetaking, ble nyttet som utvalgsteknikk til datainnsamlingen fra meglerkontoret. Judgemental sampling brukes når forskeren søker respondenter basert på kunnskap eller kompetanse (Yang, 2010, s. 38). Ettersom kompetansen og tankene til eiendomsmeglere var det vi var ute etter, passet dette utmerket. Det er et ikke-sannsynlighetsutvalg ettersom meglerkontorene var de eneste som fikk tilsendt spørreskjemaet.

3.9 Feilkilde

Reliabilitet og validitet. Disse størrelsene blir knytt opp mot operasjonalisering, der en “vellykket operasjonalisering har høy grad av både validitet og reliabilitet” (Thrane, 2018, s. 47).

Validitet kan omtales som gyldigheten til en undersøkelse og om data fra undersøkelsen faktisk er med på å besvare det teoretiske spørsmålet en ville finne svar på eller måle med undersøkelsen. Validitet er ikke alltid enkel å måle i en undersøkelse, noe som fører oss videre til reliabiliteten på undersøkelsen. Reliabiliteten kan vi si er kvaliteten på målingene våres. For å teste reliabiliteten til undersøkelsen kan vi sammenligne målingene med tidligere målinger på samme emne (Hjerm & Lindgren, 2011, s. 32). Etter fullført datainnsamling setter vi resultatene våres opp mot resultatene til Mary Ann Stamsøs forskningsrapporten “Holdninger til eiendomsmeglere og grunner til å selge bolig selv” som stiller flere tilsvarende spørsmål til sine 1400 respondenter.

En faktor som svekker validiteten til undersøkelsen er hvor respondentene fra de to forskjellige spørreskjemaene er bosatt. På spørreskjemaet som ble tildelt forbrukerne svarer 76,4% at det er bosatt på Vestlandet. Svarene fra spørreskjemaet til meglerkontorene viser at bortimot 90% av eiendomsmeglerne som har besvart er bosatt på Østlandet. Skjevfordelingen viser vår mangel på nettverk. Vi har tatt utgangspunkt i meglerkontor basert på østlandet og privatpersoner på vestlandet, og ikke behersket å nå ut til befolkningen i hele landet på en god nok måte.

Etter fullført datainnsamling observerte vi en del feil svar der respondentene har svart noe som ikke gir mening om en ser på hva han/hun besvarte på det foregående spørsmålet.

Spørsmålene dette ble observert hyppigst på var “Har du kjøpt/solgt eiendom tidligere?” sammen med “Har du benyttet megler til salg tidligere?” Her forekom det at personer krysset

av for “Ingen av delene” på spørsmålet om de har kjøpt/solgt, og svart “Nei” på om de har benyttet megler til salg tidligere i steden for å svare “Har ikke solgt eiendom”. 10 av 45 respondenter krysset feil på dette spørsmålet. På samme måte har 7 personer som har benyttet megler til salg krysset av at de bare har kjøpt eiendom, i stede for begge deler eller bare “solgt”. Dette kan tyde på at vi ikke har vært klare nok i spørsmålene og svarene våres, noe som har ført til mistolkning hos flere respondenter. Det kan også ha vært en enkel trykkfeil fra deres side. Vi har valgt å ikke fjerne eller endre besvarelsene til disse respondentene.

Kapittel 4 - Data

4.1 Eiendomsmeglerens framtidsutsikter

Spørreundersøkelsen som var sendt til den generelle befolkningen fikk til sammen 140 respondenter, mens spørreundersøkelsen som var sendt til ansatte i meglerkontor fikk 29 respondenter.

4.2 Spørreskjema: forbruker

1. Kjønn

Svaralternativ	Hyppighet/frekvens	I prosent
Mann	78	55,7
Kvinne	62	44,3
Totalt	140	100,0

Tabell 4.1

2. Alder

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
1-18	5	3,6
19-25	55	39,3
26-35	41	29,3
36-45	17	12,1
46-	22	15,7
Totalt	140	100,0

Tabell 4.1

Av 140 respondenter er det flest personer mellom 19 og 25 år. Her har 39,3% oppgitt seg i denne kategorien. Dette kan syne bruken vår av en ikke-sannsynlighets utvalgsteknikk som er bygget på et internettbasert spørreskjema som ble sendt via Google og Facebook. Dette kan også ha en sammenheng med at den største delen av nettverket våres også er personer i samme aldersgruppe. Likevel var det god respons også på de andre aldersgruppene, noe som viste seg å bli essensielt, ettersom aldersgruppene 1-18 og 19-25 står for 77,8% av respondentene som verken har kjøpt eller solgt eiendom. Ser vi tilbake på kjønnsfordelingen, er fordelingen mellom mann og kvinne relativt lik.

3. Hvor er du bosatt?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
Vestlandet	107	76,4
Sørlandet	2	1,4
Nord-Norge	8	5,7
Østlandet	23	16,4
Totalt	140	100,0

Tabell 4.3

Bruken av convenience sampling er synlig når en ser på hvor svar representantene er bosatt. Det at 76,4% er bosatt på vestlandet kan være et resultat på at vi i hovudsak har nådd ut til personer vi kjenner. Valg av Facebook grupper, kan også ha hatt en innvirkning og en faktor at vi ikke har nådd ut til nord-norge og sørlandet på samme måte som vestlandet.

4. Utdanning

Svaralternativer	Hyppighet/Frekvens	I prosent
Grunnskole	5	3,6
Videregående skole	42	30
Høyskole/universitet	81	57,9
Høyere utdanning	12	8,6
Totalt	140	100,0

Tabell 4.4

5. Har du kunnskap om 'Selg bolig selv' tjenester?

Svaralterativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
Ja	53	37,9
Nei	87	62,1
Totalt	140	100,0

Tabell 4.5

Av de 140 respondentene er det bare 53 som har kunnskap om 'Selg bolig selv' tjenester, noe som også sier at 62,1% ikke har kunnskap om disse tjenestene.

6. Har du kjøpt/solgt eiendom tidligere?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
Solgt	3	2,1
Kjøpt	45	32,1

Begge deler	47	33,6
Ingen av delene	45	32,1
Totalt	140	100,0

Tabell 4.6

På dette spørsmålet fikk vi jevnt fordelte svar. Vi stilte dette spørsmålet for å se om respondentene har erfaring med eiendomshandel tidligere eller ikke, noe som 67,9% av respondentene har.

7. Har du benyttet megler til salg tidligere?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
Ja	47	33,6
Nei	31	22,1
Har ikke solgt eiendom	62	44,3
Totalt	140	100,0

Tabell 4.7

Dette er et oppfølgingsspørsmål til spørsmålet over. Her ville vi se hvor mange av de som har solgt som benyttet seg av eiendomsmegler til salgsprosessen, og hvor mange som lot være.

8. Hva er det viktigste for deg når du skal selge eiendom?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens
Høy salgspris	91
Trygg handel	94
Minst arbeid	39
Hurtighet	24
Billig salgsform	31
God kontroll/oversikt	68
Ingen av delene	1

Tabell 4.8

På dette spørsmålet fikk respondentene muligheten til å avlegge flere svar ettersom en gjerne ser på flere faktorer når en skal selge eiendom. Høy salgspris, trygg handel og god kontroll/oversikt er de tre hyppigste svarene. Hurtighet og billig salgsform virker som å være de minst relevante faktorene når respondentene skal selge.

9. Dine tidligere erfaringer ved bruk av eiendomsmegler har vært...

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
------------------	--------------------	-----------

Bra	36	25,7
Dårlig	1	0,7
Midt på treet	31	22,1
Har aldri brukt megler	72	51,4
Totalt	140	100,0

Tabell 4.9

10. Dersom du har brukt megler tidligere, har megleren vært flink til å holde kontakten under boligsalget?

Svaralternativer	Hypighet/frekvens	I prosent
Ja, megleren var flink til å holde kommunikasjon	54	38,6
Nei, megleren var ikke flink til å holde kontakten	14	10
Har aldri brukt megler	72	51,4
Totalt	140	100,0

Tabell 4.10

Spørsmål 9 og 10 handler om respondentenes erfaring med eiendomsmegler. På spørsmål 9 svarte litt over halvparten at de aldri har brukt eiendomsmegler med 51,4 %. 25,7 % har hatt bra erfaring med megler og 1 person har hatt dårlig erfaring med megler og utgjør 0,7 %. 22,1 % har hatt erfaring som har vært midt på treet. Her er resultatet varierende. Spørsmål 10 om megleren har vært flink til å holde kontakten svarer 38,6 % at *ja, megleren var flink til å holde kontakten* og 10 % svarte *nei*. 51,4 % svarte at de aldri har brukt megler, som er samme prosentandel som på spørsmål 9.

11. Dersom du skulle solgt eiendommen din, hva tror du hadde gitt deg høyest salgssum?

Svaralternativer	Hypighet/frekvens	I prosent
Eiendomsmegler	90	64,3
Selge selv uten megler	15	10,7
Vet ikke	35	25
Totalt	140	100,0

Tabell 4.11

De fleste av respondentene svarte at eiendomsmegler ville gitt høyest salgssum med 64,3 % fremfor å selge selv som fikk 10,7 % i svar. 25 % svarte *vet ikke*.

12. Kommer du til å nytte eiendomsmegler dersom du skal selge eiendom i fremtiden?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
Ja	87	62,1
Nei	7	5
Vet ikke	46	32,9
Totalt	140	100,0

Tabell 4.12

13. Synes du rådgivning fra eiendomsmegler er viktig under boligsalget?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
Ja, jeg synes råd fra megler er viktig	114	81,4
Nei, jeg stoler ikke på det eiendomsmegler sier	7	5
Nei, jeg trenger ikke råd fra megler	19	13,6
Totalt	140	100,0

Tabell 4.13

Spørsmål 12 om respondentene ville brukt megler ved sitt boligsalg svarte over halvparten ja med 62,1 %. 5 % svarte nei og 32,9 svarte vet ikke. Ut ifra dataene tyder dette på at mange føler trygghet ved å bruke eiendomsmegler for å selge boligen sin. På spørsmål 13 svarte flertallet med *ja, råd fra megler er viktig*. 5 % svarte at de ikke stoler på megler og 13,6 % mener at de ikke trenger råd fra megler. Disse utgjør til sammen 18,5 %.

14. Ville du spart mer penger ved å bruke "selge boligen selv" tjenester enn å bruke eiendomsmegler?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
Ja	46	32,9
Nei	15	10,7
Jeg ville brukt like mye penger uansett hva jeg velger å bruke	5	3,6
Vet ikke	74	52,9
Totalt	140	100,0

Tabell 4.14

15. Ville du selv kjøpt bolig ved privatsalg? Anta at du ikke kjenner selger fra før

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
------------------	--------------------	-----------

Ja	34	24,3
Nei	42	30
Usikker	64	45,7
Totalt	140	100,0

Tabell 4.15

På spørsmål 14 spurte vi respondentene ville spart mer penger ved å bruke eiendomsmegler enn å selge selv. 32,9 % svarte *ja*, 10,7 % svarte *nei* og 3,6 % svarte at de ville brukt *like mye* penger på boligsalget ved bruk av eiendomsmegler. Litt over halvparten av respondentene med 52,9 % svarte *vet ikke*. På spørsmål 15 var resultatet varierende hvor 24,3 % svarte *ja* til at de ville kjøpt bolig hvor selger var privatperson og 30 % svarte *nei*. 45,7 var usikre og svarte *vet ikke*.

16. Dersom du er på boligjakt, bruker du noen av disse kildene for å finne bolig?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens
Aviser	50
Sosiale medier (facebook, instagram osv...)	65
Annonser på vinduene til meglerkontorer	31
Apper på mobil (Finn.no-app, boligsøker-app laget av meglerselskapene selv osv...)	114
Meglerkontorene sine egne nettsider	36

Tabell 4.16

På dette spørsmålet har vi ikke satt begrensninger på antall svaralternativer respondentene kunne velge. Mange har tilgang til de fleste av alternativene via mobil og internett, samt mulighet for å kikke på aviser og gå innom meglerkontorer. Man kan bruke flere kilder samtidig, derfor var det viktig for oss å unngå begrensninger på hvor mange de kunne svare på. Hele 114 respondenter bruker apper på mobil. Deretter bruker 65 personer sosiale medier, 50 bruker aviser og 31 bruker annonser på vinduene til meglerkontorene. 36 respondenter søker seg inn på meglerkontorene sine egne nettsider for å lete etter bolig. Ut fra dataen så ser vi at mange bruker internett og mobil for å lete etter bolig. Det kan ha noe å gjøre med den hyppige teknologiske utviklingen de siste årene. Man kan enkeltvis få en oppdatering av boliger som blir lagt ut for salg og det skal bare få tastetrykk til for å se bilder og informasjonen om boligen.

17. Tror du det hadde vært flere antall interessenter ved bruk av eiendomsmegler enn ved privatsalg?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
Ja	88	62,9
Nei	4	2,9
Antall interessenter hadde vært likt uansett	14	10
Vet ikke	34	24,3
Totalt	140	100,0

Tabell 4.17

Mange av respondentene svarte *ja* til at det ville komme flere antall interessenter ved bruk av eiendomsmegler og utgjør 62,9 %. 2,9 % svarte *nei* og 10 % svarte at det ville være likt antall interessenter uansett om eiendomsmegler blir tatt i bruk eller ikke. 24,9 % av respondentene var usikre og svarte *vet ikke*.

18. Hva tenker du om "Virtuell visning" hvor du kan dra på visning fra sofaen ved hjelp av VR-briller?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
Jeg kunne tenke meg å prøve det	51	36,4
Det er bedre å dra på visning selv for å få full oversikt over boligen	79	56,4
Jeg er likegyldig til dette konseptet	10	7,1
Totalt	140	100,0

Tabell 4.18

36,4 % av respondentene svarte med at de var villige til å prøve *virtuell visning* konseptet. Samtidig svarte 56,5 % at de syntes det var bedre å dra på visning for å se boligen ansikt-til-ansikt. I følge dataen kan begrunnelsen for dette være at folk flest får mer detaljert bilde av boligen og informasjon om den dersom de går på visning selv. Det er kanskje lettere å spørre megler om ting og boligen blir nøyere gjennomgått. 7,1 % svarte at de er *likegyldig* til *virtuell visning* konseptet.

19. Tror du "selge selv tjenester" vil ta over eiendomsmeglerrollen i fremtiden?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
Ja	36	25,7

Nei	61	43,6
Vet ikke	43	30,7
Totalt	140	100,0

Tabell 4.19

Her ser vi at svaralternativene har vært varierende. 25,7 % har svart *ja* til at “selge bolig selv” tjenester vil ta over eiendomsmeplerens rolle i fremtiden og 43,6 prosent har svart *nei*. Som vi ser, er en del av respondentene positive til at megler rollen fortsatt har betydning i fremtiden. 30,7 % av respondentene har svart *vet ikke*.

4.3 Spørreskjema: ansatte som jobber hos meglerkontor

I denne spørreundersøkelsen hadde vi totalt 29 respondenter som jobber hos et meglerforetak. Som nevnt ovenfor er dette judgemental sampling hvor vi har vært selektive på hvor vi får denne type data fra. Grunnen til det er at ansatte som jobber hos meglerkontor ofte må tilpasse seg etter ny teknologi og ser konkurransen med “selge bolig selv” tjenesten direkte. Vi tenker da at disse individene har erfaring og fagkompetanse til å gi oss givende svar og riktig bilde av realiteten av den teknologiske utviklingen i bransjen. Vi har brukte nettverket vi har tilknyttet meglerkontorer og sendt e-post med spørreskjema til respondentene.

1. Kjønn

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
Mann	15	51,7
Kvinne	14	48,3
Totalt	29	100,0

Tabell 4.20

2. Alder

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
1-18	0	0
19-25	12	41,4
26-35	9	31
36-45	6	20,7
46-	2	6,9

Totalt	29	100,0
---------------	-----------	--------------

Tabell 4.21

3. Hvor er du bosatt?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
Vestlandet	3	10,3
Sørlandet	0	0
Nord-Norge	0	0
Østlandet	26	89,7
Totalt	29	100,0

Tabell 4.22

Vi ser her at 51,7 % av de utvalgte er menn og 48,3 er kvinner. Alder også varierende, men de som fleste som svarte på spørreundersøkelsen er mellom alder 19 til 25 år med 12 i antall og utgjør 41,4 %. Dette er av gruppen jobber som medhjelpere og eiendomsmeglerfullmektig. De fleste respondentene er bosatt i Østlandet med 89,7%, samt 3 respondenter fra Vestlandet som utgjør 10,3 %.

4. Tror du digitalisering av rutiner og kontrollsystemer er med på å skape mer trygghet ved boligsalg?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
Ja	26	89,7
Nei	2	6,9
Vet ikke	1	3,4
Totalt	29	100,0

Tabell 4.23

5. Se for deg at ny teknologi og utvikling vil forandre på meglersystemet du bruker, er du tilpasningsdyktig?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
Ja, jeg er flink til å tilpasse meg	21	72,4
Ja, men det tar tid	8	27,6
Nei, alt av ny teknologi er vanskelig å få med seg	0	0
Vet ikke	0	0
Totalt	29	100,0

Tabell 4.24

På spørsmål 4 ser vi at 89,7 % respondentene tenker digitalisering er med på å skape trygghet, der 6,9 % har svart nei og 3,4 % har svart vet ikke. Dette tyder på at teknologien kan gå i en positiv retning med tanke på tryggheten bak et boligsalg. På spørsmål 5 svarer de fleste respondentene at de er tilpasningsdyktig. Ingen har svart nei eller vet ikke. 72,4 % svarer at de er flinke til å tilpasse seg. 27,6 % er flinke, men bruker gjerne litt lenger tid.

6. Kryss av de du synes det burde være mest fokus på med tanke på teknologisk utvikling/fornyelse..

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens
Meglersystemer	21
Befaring	3
Innhenting av opplysninger	20
Salgsoppgave/prospekt	14
Visning	1
Budrunder	6
kontraktsmøte	10
Oppgjør	16
Ingen av delene	2

Tabell 4.25

Her har vi satt opp flere svaralternativer respondentene kunne velge mellom. Vi satte ingen begrensninger på hvor mange svaralternativer de kunne krysse av. Vi tenkte at respondentene med sin erfaring og kompetanse kunne velge de områdene i et boligsalg som det kunne bli satt mer fokus på i forhold til utvikling og fornyelse. Vi ser at de områdene respondentene synes det burde vært mest fokus på er “meglersystemer” med 21 svar og “innhenting av opplysninger” med 20 svar. Visning og befarings delen var det minst klikk på og trenger minst fokus på. Det ble 2 svar på “ingen av delene” som tilsier at 2 synes at det ikke trengs utvikling eller fornyelse i noen av disse områdene ved boligsalg.

7. Tror du konseptet "Virtuell visning" ved bruk av VR-briller blir mer populært enn vanlig visning?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
------------------	--------------------	-----------

Ja, virtuell visning sparer tid for interessenter	3	10,3
Nei, interessenter foretrekker å komme på visning	23	79,3
Usikker	3	10,3
Totalt	29	100,0

Tabell 4.26

Dataen her tilsier at 79,3% av respondentene mener at “virtuell” visning via VR-briller ikke vil bli populært i fremtiden. Begrunnelsen kan være at folk flest vil komme på visning og se boligen ansikt til ansikt. 10,3 % har svart ja og mener at “virtuell visning” kan bli populært og sparer interessentene for tid. 10,3 % var usikre på om det blir populært eller ikke.

8. Er du kjent med "selge bolig selv" tjenester som Propr, Selgboligselv, Selgprivat etc..?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
Ja	27	93,1
Nei	2	6,9
Totalt	29	100,0

Tabell 4.27

9. Føler du deg truet av "selge bolig selv" tjenester?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
Ja	2	6,9
Nei	25	86,2
Vet ikke	2	6,9
Totalt	29	100,0

Tabell 4.27

Spørsmål 8 og 9 handler om “selge bolig selv” tjenester og respondentenes forhold til dem. 27 (93,1 %) respondenter har svart ja til om de er kjent med tjenestene og 2 har svart at de ikke er kjent med disse tjenestene. Spørsmål 9 om de føler seg truet av tjenestene har stor prosentandel med 86,2 % som har svart nei, mens 6,9 % har svart ja. 6,9 % som har svart *vet ikke* kan være de samme som svarte at de ikke er kjent med tjenestene på spørsmål 8. Bakgrunnen for dette kan være at “selge bolig selv” tjenestene ble etablert for bare et par år siden og ansatte som jobber i meglerkontor som har oversikt over markedet merker kanskje ikke stor konkurranse fra disse tjenestene.

10. Vil den teknologiske utviklingen true eiendomsmeglerens rolle og tjenester i fremtiden?

Svaralternativer	Hyppighet/frekvens	I prosent
Ja, eiendomsmegleren finnes ikke mer i fremtiden	1	3,4
Nei, eiendomsmeglere vil ha like stor rolle i fremtiden	11	37,9
Nei, men eiendomsmeglere vil ha en mindre rolle i fremtiden	15	51,7
Vet ikke	2	6,9
Totalt	29	100,0

Tabell 4.28

Det siste spørsmålet handler om selve hovedproblemstillingen og kun 1 respondent, altså 3,4 % har svart at den teknologiske utviklingen er truende for eiendomsmegleren i fremtiden. 37,9 % har svart nei, eiendomsmegleren vil ha like stor rolle og 51,7 % svarte nei, men eiendomsmeglere vil ha en mindre rolle i fremtiden. Respondentene som svarte “nei” utgjør til sammen 89,6 %. 6,9 % svarte “vet ikke”.

Kapittel 5 - Analyse og drøfting

I dette kapittelet skal drøfte og analysere dataen vi har samlet inn gjennom spørreundersøkelsene som var sendt ut til den generelle befolkningen og ansatte som jobber for eiendomsmeklerkontor. Vi skal ta for oss de viktigste funnene og drøfte det opp mot forskningsrapport, bacheloroppgave og tidligere teori samt vise til statistiske tabeller. Ved å innhente informasjon fra den generelle befolkningen får vi synspunkter fra forbrukere som allerede har kjøpt/solgt bolig tidligere og potensielle forbrukere som skal kjøpe/selge bolig i fremtiden. Samtidig får vi bredere kunnskap om hvordan den teknologiske utviklingen i eiendomsbransjen påvirker de som jobber med eiendom daglig. Innhenting av data fra ansatte hos meglerkontor gir oss det vi trenger for å få et detaljbilde av deres tilpasning til ny teknologi og formeninger om eiendomsmeklerens framtidssutsikter.

5.1 Krysskorrelasjon

		Har du benyttet megler til salg tidligere?			Total	
		Ja	Nei	Har ikke solgt eiendom		
Har du kjøpt/solgt eiendom tidligere?	Solgt	Antall	2	1	0	3
			4,3%	3,2%	0,0%	2,1%
	Kjøpt	Antall	7	11	26	44
			14,9%	35,5%	41,9%	31,4%
	Begge deler	Antall	38	9	1	48
			80,9%	29,0%	1,6%	34,3%
	Ingen av delene	Antall	0	10	35	45
			0,0%	32,3%	56,5%	32,1%
	Total	Antall	47	31	62	140
			100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 5.1: Krysskorrelasjon mellom "Har du kjøpt/solgt eiendom tidligere?" og "Har du benyttet megler til salg tidligere?"

Denne krysstabellen viser sammenhengen med kjøp og salg av eiendom og benytting av eiendomsmegler. Vi kan med andre ord her se om respondentene har benyttet eiendomsmegler eller ei når de solgte eiendom. Vi fokuserer her på respondentene som har nyttet eiendomsmegler i en salgsprosess ettersom det i hovedsak er selgeren som hyrer inn eiendomsmegler, og kan derfor se vekk svaralternativene “Kjøpt” og “Ingen av delene” på den grå delen, og “Har ikke solgt eiendom” på det vertikale spørsmålet. Gjennom å bare se på svarene for “Solgt” og “Begge deler”, utelukker vi også flesteparten av svarene vi oppfattet som ukorrekte i disse spørsmålene, som nevnt under 3.9 Feilkilde.

Ut fra krysstabellen ser vi at 38 av de 48 respondentene som både har kjøpt og solgt eiendom har benyttet eiendomsmegler til salg tidligere. Dette utgjør 79% av besvarelsene for gruppen. Fra den samme gruppen er det 9 respondenter som ikke har nyttet eiendomsmegler til salg tidligere. Disse besvarelsene utgjør i underkant av 19% av besvarelsene for gruppen. Ser vi på gruppen respondenter som bare har solgt eiendom, som består av 3 respondenter, er det 2 av disse som har nyttet eiendomsmegler til salg tidligere mens 1 har ikke nyttet eiendomsmegler. Legger vi dataene sammen ser vi at 80% av respondentene som har solgt eiendom har nyttet eiendomsmegler.

		Kommer du til å nytte eiendomsmegler dersom du skal selge eiendom i fremtiden?			Total	
		Ja	Nei	Vet ikke		
Dine tidligere erfaringer ved bruk av eiendomsmegler har vært..	Bra	Antall	32	1	3	36
			36,8%	14,3%	6,5%	25,7%
	Dårlig	Antall	0	0	1	1
			0,0%	0,0%	2,2%	0,7%
	Midt på treet	Antall	17	3	11	31
			19,5%	42,9%	23,9%	22,1%
	Har aldri brukt megler	Antall	38	3	31	72
			43,7%	42,9%	67,4%	51,4%
Total	Antall	87	7	46	140	
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Tabell 5.2: Krysskorrelasjon mellom "Dine tidligere erfaringer ved bruk av eiendomsmegler har vært.." og "Kommer du til å nytte eiendomsmegler dersom du skal selge eiendom i fremtiden?"

Denne tabellen viser hvilke tidligere erfaringer respondentene har hatt med eiendomsmegler, og om det kommer til å nytte eiendomsmegler dersom de skal selge eiendom i fremtiden. Av de 68 respondentene som har nyttet eiendomsmegler har 36 av respondentene gode erfaringer med de, der 32 kommer til å nytte megler dersom de skal selge i fremtiden, noe som sier at 89% av de som har gode erfaringer er sikre på å bruke megler under neste salg. 1 av de 36 kommer ikke til å nytte megler i fremtiden mens 3 er usikre. Bare 1 respondent har hatt dårlige erfaringer med bruk av eiendomsmegler, og vet ikke om han/hun kommer til å nytte megler i fremtiden. Av respondentene med midt på treet erfaringer kommer 55% til å nytte megler til et eventuelt salg i fremtiden mens 35,5% er usikre. Av de som ikke har nyttet megler og heller ikke innrettet seg noe erfaring fra eiendomsmegleren, vil likevel 53% nytte megler i fremtiden. 43% av respondentene fra denne gruppen er usikre mens 4% ikke kommer til å nytte eiendomsmegler.

			Alder					
			1-18	19-25	26-35	36-45	46-	Total
Hva tenker du om "Virtuell visning" hvor du kan dra på visning fra sofaen ved hjelp av VR-briller?	Kunne tenkt meg å prøve	Antall	3	23	10	8	7	51
			60,0%	42,6%	24,4%	44,4%	31,8%	36,4%
	Bedre med visning	Antall	2	26	27	9	14	78
			40,0%	48,1%	65,9%	50,0%	63,6%	55,7%
	Likegyldig	Antall	0	5	4	1	1	11
			0,0%	9,3%	9,8%	5,6%	4,5%	7,9%
Total		Antall	5	54	41	18	22	140
			100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 5.3: Krysskorrelasjon mellom "Hva tenker du om 'Virtuell visning' hvor du kan dra på visning fra sofaen ved hjelp av VR-briller?" og "Alder"

Denne krysskorrelasjon viser hva de forskjellige aldersgruppene synes om å nytte VR-teknologi til visning av eiendom. Til sammen var det 51 respondenter som kunne tenkt seg å prøve VR, og relativt jevnt fordelt på alle aldersgruppene. Vi ser at aldersgruppa 19-25 har størst oppslutning med 23 kandidater, men tar vi i betraktning at det også er flest respondenter i denne aldersgruppen, er det gruppen 36-45 som virker mest for å prøve VR-teknologi. Minst med bare 24,4% av sin aldersgruppe på dette alternativet er gruppen 36-45, som virker minst interessert i å teste ut VR. På svaret "Bedre å dra på visning selv.." var det også ganske like meninger blant gruppene, men mest enighet i gruppen 26-35 år der nesten 66% av respondentene i denne gruppen synes det vil være bedre med visning.

			Tror du "selg selv tjenester" vil ta over eiendomsmeidlerrollen i fremtiden?			Total
			Ja	Nei	Vet ikke	
Har du kunnskap om Selg bolig selv tjenester?	Ja	Antall	19	21	12	52
			52,8%	34,4%	27,9%	37,1%
	Nei	Antall	17	40	31	88
			47,2%	65,6%	72,1%	62,9%
Total	Antall		36	61	43	140
			100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 5.4: Krysskorrelasjon mellom "Har du kunnskap om *Selg bolig selv* tjenester?" og "Tror du *selg bolig selv* tjenester vil ta over eiendomsmeidlerrollen i fremtiden?"

Krysstabellen over viser om de som mener at "selg selv" tjenester vil overta eiendomsmeidlerens rolle i hele tatt har kunnskap om "selg selv" tjenester. 88 av respondentene hadde ikke kunnskap om det, meden 52 hvertfall til en grad, mener at de har kunnskap om tjenestene. 36,5% av de med kunnskap om tjenestene mener at dei vil ta over for eiendomsmeidlerrollen, mens 40% mener nei. De resterende 23,5% vet ikke hva som vil skje.

Krysskorrelasjon fra skjema til meglerkontorene

			Er du tilpasningsdyktig?		Total
			Ja, jeg er flink til å tilpasse meg	Ja, men det tar tid	
Tror du digitalisering av rutiner og kontrollsystemer er med på å skape mer trygghet ved boligsalg?	Ja	Antall	20	6	26
			95,2%	75,0%	89,7%
	Nei	Antall	0	2	2
			0,0%	25,0%	6,9%
	Vet ikke	Antall	1	0	1
			4,8%	0,0%	3,4%
Total	Antall	21	8	29	
		100,0%	100,0%	100,0%	

Tabell 5.5: Krysskorrelasjon mellom “Tror du digitalisering av rutiner og kontrollsystemer er med på å skape mer trygghet ved boligsalg?” og “Se for deg at ny teknologi og utvikling vil forandre på meglersystemet du bruker, er du tilpasningsdyktig?”

I denne krysstabellen ser vi sammenhengen på om eiendomsmeglerne ser på teknologien som en trygghet og om de mener de er tilpasningsdyktige eller ikke. Ettersom andelen eiendomsmeglere som har svart på skjema er betydelig lavere enn privatpersoner er svarfordelingen ikke like synlig. 69% av alle 29 respondentene mener at digitalisering av rutiner og kontrollsystemer er med på å skape mer trygghet, og mener selv at de er tilpasningsdyktige. 20% av alle det 29 mener det samme, med forskjellen at det vil ta tid å tilpasse seg. 2 respondenter tror at digitalisering og kontrollsystemer ikke vil skape mer trygghet i boligsalget, men at de vil tilpasse seg ny teknologi over tid.

			Vil den teknologiske utviklingen true eiendomsmeplerens rolle og tjenester i fremtiden?				
			Ja, eiendomsmepleren finnes ikke mer i fremtiden	Nei, eiendomsmepleren vil ha like stor rolle i fremtiden	Nei, men eiendomsmepleren vil ha en mindre rolle i fremtiden	Vet ikke	Total
Se for deg at ny teknologi og utvikling vil forandre på meplersystemet du bruker, er du tilpasningsdyktig?	Ja, jeg er flink til å tilpasse meg	Antall	1	9	10	1	21
			100,0%	81,8%	66,7%	50,0%	72,4%
	Ja, men det tar tid	Antall	0	2	5	1	8
			0,0%	18,2%	33,3%	50,0%	27,6%
Total		Antall	1	11	15	2	29
			100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 5.6: Krysskorrelasjon mellom “Se for deg at ny teknologi og utvikling vil forandre på meplersystemet du bruker, er du tilpasningsdyktig?” og “Vil den teknologiske utviklingen true eiendomsmeplerens rolle og tjenester i fremtiden?”

5.2 Viktige funn

5.2.1 Hvem nytter megler?

Kryss-korrelasjonene gir oss flere interessante funn fra datainnsamlingen. Ser vi først på tabell 5.1 er det tydelig at de fleste som har solgt eiendom, har benyttet seg av eiendomsmepler. Hele 80% av respondentene som har solgt eiendom har nyttet eiendomsmepler, noe som viser at mepleren har hatt en betydelig rolle når det kommer til kjøp og salg hos respondentene. Hvorfor har de valgt å benytte seg av eiendomsmepler? Mary Ann Stamsø har i sin fagrapporten stilt det samme spørsmålet til 1426 respondenter, der de måtte velge den viktigste faktoren (Stamsø, 2012, s. 25). “For mye arbeid å selge selv” er den hyppigste besvarelsen med 34,4% av stemmene. “Er redd for å gjøre feil” kom like bak med 27% av stemmene. Resultatet Stamsø fikk tyder på at selger ser på boligsalg som en stor og komplisert oppgave med store konsekvenser dersom det ikke utføres korrekt.

Respondentene i hennes undersøkelse virker derfor å ha som interesse å gi fra seg arbeidet og konsekvensene rundt boligsalget til noen med større kompetanse på feltet. Spørreskjemaet vi gav til privatpersonene i våres undersøkelse hadde et liknende spørsmål, henviser til tabell 4.8, der respondentene kunne trekke frem flere av de viktigste faktorene når de skulle selge eiendom. “Trygg handel” var den hyppigste besvarelsen med 94 stemmer, noe som gjør at det er samsvar mellom Stamsøs undersøkelse og våre når det kommer til hva respondentene vektlegger høyest i et eiendomssalg. Videre kan en spørre seg om det er andre spesifikke årsaker til at enkelte velger å benytte seg av eiendomsmegler. Da vi spurte respondentene om de kom til å nytte eiendomsmegler i fremtiden, svarte 62,8% av mennene og 61,3% av kvinnene i undersøkelsen “Ja” (Vedlegg: Tabell 5.15). Videre er 30,8% av mennene og 35,5% av kvinnene usikre. Det er tydelig at med så like verdier på 140 respondenter at det ikke kan sies at kjønn er en faktor når det kommer til hvilken metode en velger å selge eiendom på. Til forskjell har Stamsø sett på om kvinner og menn vektlegger ulike verdier ved ønske om bruk av eiendomsmegler (Stamsø, 2012, s. 29). Ut fra Tabell 3-6 i Stamsøs fagrapport, er det likevekt i besvarelsene mellom kvinne og menn.

Til kontrast for funnet om at kjønn ikke gir forskjellige utslag, finn vi forskjeller når det kommer til utdanning (Vedlegg: Tabell 5.14). Både hos de som har videregående- og Høyskole/Universitetsutdanning er det høy oppslutning av de som kommer til å nytte eiendomsmegler i fremtiden. Respondentene med høyere utdanning har til motsetning bare en oppslutning på 38,5 på ønske om å benytte eiendomsmegler, og nesten like høy verdi på å ikke benytte megler. Det er vanskelig å gi et konkret svar på hvorfor de med høyere utdanning er mer tvilende til å nytte eiendomsmegler i fremtiden enn det andre gruppene. En potensiell begrunnelse er at gruppen med høyere utdanning kan mer om “selg bolig selv” tjenester enn de andre gruppene, noe vi også kan se ut fra krysskorrelasjon mellom “selg bolig selv” og “utdanning” (Vedlegg: Tabell 5.16). Dette kan vi likevel ikke fastslå ettersom utvalget av respondenter med høyere utdanning ikke kan bli sett på som representativt med 9 respondenter.

5.2.2 Tidligere erfaringer opp mot fremtidig bruk

Ettersom bruken av eiendomsmegler til salg er så høy hos våre respondenter er det interessant å studere deres erfaringer med eiendomsmegler, og om de kommer til å benytte seg av denne ordningen i fremtiden. Samtidig kan dette gi svar på delspørsmål “Er den teknologiske utviklingen med på å redusere kontakt og kommunikasjon mellom Eiendomsmegleren og kundene?”. Krysskorrelasjonen fra Tabell 5.2 gir oss mulighet til å studere om de ulike

erfaringene til respondentene har gitt ulike utslag for fremtidig bruk av eiendomsmegler. Av de 68 respondentene som har benyttet eiendomsmegler er det 1 som har hatt dårlig erfaring. Denne respondenten er usikker på om han kommer til å bruke megler i fremtiden. Vi kom frem til at 89% av respondentene med gode erfaringer kommer til å nytte eiendomsmegler ved neste salg. Av de 36 med gode erfaringer er det bare 1 respondent som ikke kommer til å nytte megler til neste salg. Det kan derfor med sikkerhet sies at dersom forbrukeren ikke har hatt dårlige erfaringer med eiendomsmegler, er dette en ordning han kan tenke seg å benytte i fremtiden. Resultatene fra denne analysen kan sies å se positive ut i en eiendomsmeglers favør. Først fordi mengden av positive tilbakemeldinger er i så stor grad høyere enn tilbakemeldingene for “midt på treet” og dårlige. Likeledes ser vi at den største mengden av de som aldri har benyttet eiendomsmegler også ønsker bruke megler i fremtiden. Totalt sett vil 62% av respondentene våre nytte eiendomsmegler i fremtiden, uavhengig av tidligere erfaringer. Stamsø har i sin undersøkelse sett på hvilke alternativ for salgsmetoder respondentene ønsket å nytte seg av. Stamsøs Tabell 5-1 viser at 72,8% av respondentene hennes ønsket å benytte eiendomsmegler til salgsprosessen (Stamsø, 2012, s. 38). Stamsø har 10% flere respondenter som ønsket å benytte eiendomsmegler enn det vi har kommet frem til av egen undersøkelse. Dette mener vi skyldes at hennes fagrapport ble skrevet i 2012 som er før “selge selv” tjenester ble aktuelle. Propr, som er en av det mest populære tjenestene av denne typen, kom ikke før 2016. Ettersom flere har gjort seg kjent med tjenesten den siste tiden, mener vi at dette er grunnen til at respondentene har blitt mer usikre i valget sitt.

5.2.3 Fremtiden med ny teknologi

Nettportaler har blitt essensielle under salgsprosessen for eiendommer. Før 2010 hadde ikke privatpersoner tilgang til nettportaler, og hadde derfor bare mulighet til å markedsføre boligsalget gjennom avisannonser ettersom en måtte være eiendomsmegler eller advokat for å få adgang til nettportalene. Da privatpersoner fikk tilgang til nettportalene i 2010, åpnet dette også dørene for privatpersoner, som ikke lenger var avhengige av eiendomsmeglere for å markedsføre eiendommen (Stamsø, 2011, s. 80).

Selv om tjenester som Propr er kjente for oss meglerstudenter, er det ikke sikkert at andre privatpersoner nødvendigvis vet så mye om selge selv tjenester. Bare 37% av respondentene i vår undersøkelse sier de har kunnskap om selge selv tjenester. Vi fikk ikke målt i hvilken grad de har kunnskap om tjenestene, så vi går ut fra at de skjønner at det er tjenester der man får solgt bolig selv uten megler. For å finne ut se om respondentene tror at disse tjenestene vil ta over for den tradisjonelle meglerrollen, fant vi det naturlig å bare inkludere de som faktisk

har kunnskap om tjenestene. 36,5% av denne gruppen tror at selge selv tjenester vil ta over eiendomsmegler-rollen i fremtiden, mens 40% mener nei. De resterende 23,5% vet ikke hva som vil skje. Resultatet gir oss svar på delspørsmål “Vil nettbaserte tjenester som Propr overta eiendomsmeglerens rolle under boligsalg?”. Det er vanskelig å si hva bakgrunnen for dette funnet er, men man kan tenke seg at noen av de som allerede innehar kunnskap om selge selv tjenester har gjort sine formeninger om disse tjenestene og om det faktisk kan lønne seg fremfor bruk av megler. Privatpersoner kan tenke at bruk av eiendomsmegler er dyrt og selge selv tjenester kan minske kostnadene ved boligsalg. De 40 % som tror at meglerrollen fortsatt er tilstede i fremtiden har kanskje et realistisk bilde av behovet for megler. En eiendomsmegler skal ikke bare selge boligen din, han skal også gjøre sitt beste for å ivareta deg som kunde, komme med råd og hjelpe deg under hele salgsprosessen. Han vet at mennesker er forskjellig og tilpasser seg etter de han kommer i kontakt med. Dette har noe å gjøre med den sosiale kontakten megleren har til kunden og det kan ikke erstattes med selge selv tjenester. Av undersøkelsen viste det seg at 81% av respondentene setter pris på råd fra eiendomsmegleren (Tabell 4.13). Når det kommer til å vise menneskelig tillit, på lik linje med kompetanse, finnes det enda ingen teknologisk substitutt for eiendomsmegleren.

Virtuell visning er teknologi det spekuleres mye i. Enkelte mener at det kan bli en substitutt for den tradisjonelle formen for boligvisning (Borchgrevink, 2016). Tanken om å kunne se på en bolig uten forlate sitt eget hjem høres nok fristende ut for noen. Som flere andre teknologiske innovasjoner kan en spørre seg om dette er en kortvarig trend, eller et verktøy som vil bli brukt i fremtiden. Etersom Virtuell visning vi VR-briller ikke er ferdigstilt til kommersielt bruk enda, er det vanskelig å spå noe konkret svar. Vi spurte respondentene våre om hva det tenker om å nytte VR-briller til visning. 56,4% mener det er bedre å dra på visning og 36,4% kunne tenkt seg å prøve VR. Selv om de kunne tenkt seg å teste ut VR til visning, er det ikke sikkert at det er noe de hadde kommet til å nytte i fremtiden.

Funksjonalitet vil nok være den største faktoren for videre bruk. Inntrykket må være på linje med det en får med tradisjonell visning for at det skal ha noen funksjon. Generasjon Y og Z blir gjerne regnet å være de teknologiinteresserte mens generasjon X og Babyboomere fremtrer som mer konservativet på feltet. Vi ville teste respondentene, og se om dette også er tilfelle for virtuell visning. Ut fra tabell 5.3 som viser krysskorrelasjon mellom VR og alder, ser vi lite sammenheng med uttalelsen om generasjonene. Den gruppen som er mest skeptisk til teknologien er dem mellom 26-35 år. De som kunne tenke seg å prøve virtuell visning er kanskje de som åpen for nye innovasjoner som gjør det lettere for forbrukere i fremtiden. Det

kan være at de tenker at dette vil spare tid. Fra et annet ståsted vil de som synes at det er bedre å dra på visningen selv tenke at det er mer praktisk å se på boligen ansikt til ansikt. De får gjerne et mer detaljert bilde av hvordan tilstanden til boligen faktisk er og får en følelse av “her kan jeg bo” dersom objektet treffer dem.

5.2.4 Meglers syn på ny teknologi

Meglers syn på ny teknologi er interessant og vi kommer tilbake til delspørsmål “Vil nettbaserte tjenester som Propr overta eiendomsmeglerens rolle under boligsalg?” og “Hvordan tilpasser eiendomsmegleren seg til utfordringene som kommer av teknologisk utvikling og “selge selv” bevegelsen?”. Eiendomsmeglere jobber med boligsalg daglig og er utsatt for den teknologiske utviklingen med en gang det skjer noe nytt. Vi spurte ansatte som jobber for meglerkontor om de føler seg “truet av selge bolig selv tjenester” og fikk til svar at hele 86,2% ikke følte seg truet, 6,9% følte seg truet og 6,9% svarte vet ikke. De som jobber med eiendom daglig har et godt innblikk i markedet og danner seg tanker om “selge bolig selv” tjenester faktisk truer dem direkte. I tillegg har de gjerne troen på at forbrukere kommer til dem for råd, veiledning og sikkerhet ved boligsalg. Vi spurte respondentene også om hovedproblemstillingen “Vil den teknologiske utviklingen true eiendomsmeglerens rolle og tjenester i fremtiden?” og fikk til svar at 37,9% svarte “nei, men eiendomsmegleren vil ha like stor rolle i fremtiden”, 51,7% svarte “nei, men eiendomsmegleren vil ha en mindre rolle i fremtiden”, 3,4% svarte ja, eiendomsmegleren finnes ikke mer i fremtiden og 6,9% svarte vet ikke. Til sammen utgjør de som ikke tror at meglerrollen er truet hele 89,6%. Dette kan ha sammenheng med spørsmålet om de selv føler seg truet hvor resultatene er positive. De som har svart at megleren vil ha en “mindre” rolle tenker gjerne at den teknologiske utviklingen og selge bolig selv tjenester vil bli bedre med tidene samt har en større rolle for forbrukere i fremtiden.

5.4 Konklusjon

Formålet med studiet var å finne ut om den teknologiske utviklingen truer eiendomsmeglerens rolle. For å få en korrekt tilnærming av situasjonen meglerbransjen befinner seg i nå, og i potensiell fremtid, måtte vi i komme i kontakt med eiendomsmeglere og forbrukere.

Funnene våre tilsier at den teknologiske utviklingen ikke reduserer kontakten og kommunikasjonen mellom meglere og forbrukere. Flertallet av forbrukerne vil i fremtiden utføre kjøp- og salgsprosessen på tradisjonelt vis kontra å bruke teknologi som virtuell

visning. Nærheten og sikkerheten en eiendomsmegler gir i sin veiledning og rådgivning er noe kundene verdsetter. På samme grunnlag vil ikke nettbaserte selge selv tjenester overta meglerrollen. Ut fra studiet vi har gjennomført vil flertallet av de som ikke har benyttet megler, og de som har benyttet megler, fortsatt benytte eiendomsmegler dersom de skal selge i fremtiden.

Vi konkluderer med at den teknologiske utviklingen ikke er truende for eiendomsmegleren som mellommann, men at megleren kan få en mindre rolle i fremtiden. Samtidig blir oppgaver som angår rådgivning, veiledning og sikkerhet viktige aspekter for eiendomsmegleren i fremtiden.

5.5 Videre forskning

I denne oppgaven har vi vært gjennom flere felt innenfor den teknologiske utviklingen i eiendomsbransjen og dens påvirkning. Vi har sett på privatpersoners erfaringer med eiendomsmegler, deres synspunkter på “selge selv” tjenester, meglers tilpasningsdyktighet til ny teknologi samt deres syn på “selge selv” tjenester.

Vi foreslår videre forskning på andre mulige faktorer innenfor dette temaet som lønnsomhet ved bruk av “selge selv” tjenester fremfor eiendomsmeglingstjenester, hvordan nyere teknologi kan kvalitetssikre arbeidet til megleren, og hvordan lover og regler bør bli strengere dersom “selge selv” tjenester blir enda mer populært.

Undersøkelsen vår tar ikke høyde for å innhente data fra samme fokuserte geografiske områder. Som nevnt i oppgaven ble det innhentet flest respondenter fra Vestlandet av privatpersoner og flest respondenter fra Østlandet av de som jobber hos meglerkontorer. Dette er en svakhet i vår oppgave. Vi foreslår derfor at videre forskning innenfor dette temaet innhenter data fra konsistente fokusområder hvor geografien ikke er til hinder for gode resultater.

Referanser

- Borchgrevink, P. S. (2016). Slik drar vi på visning i fremtiden. *Alt om bolig*. Hentet fra <http://www.dnbeiendom.no/altombolig/kjop-og-salg/boligpriser1/prognoser/framtidsprognoser/vr-visning/>
- Bråthen, T. & Røse Solli, M. (2011). *Lærebok i praktisk eiendomsmegling del 1*. Drøbak: Bookline Digitaltrykk.
- Bråthen, T. & Røse Solli, M. (2012). *Lærebok i praktisk eiendomsmegling del 2*. Oslo: Repreo & Montasje A/S.
- Hjerm, M. & Lindgren, S. (2011). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig analyse*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Jacobsen, D. I. (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?*. Kristiansand: Høyskoleforlaget AS.
- Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?*. Oslo: Cappelen Damm AS
- Leedy, P. D. & Ormrod, J. E. (2015). *Practical Research: Planning and Design*. Essex: Pearson Education Limited.
- Rosen, K. & Torsteinsen, D. H. (2008). *Eiendomsmegling - Rettslige spørsmål 2. utgave* Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Stamsø, M. A. (2011). *Kjøp og salg av bolig: eiendomsmegleres rolle*. (nr. 1 -2011). Hentet fra <https://www.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2011/06/Kj%C3%B8p-og-salg-av-bolig.pdf>
- Stamsø, M. A. (2012). *Holdninger til eiendomsmeglere og grunner til å selge bolig selv*. (nr. 6 -2016). Hentet fra http://www.hioa.no/extension/hioa/design/hioa/images/sifo/files/file78564_fagrapport_nr_6-2012.pdf
- Thrane, C. (2018). *Kvantitativ metode: en praktisk tilnærming*. Oslo: Cappelen Damm AS.
- Yang, K. (2010). *Making sense of statistical methods in social research*. London: SAGE Publications Ltd.

Vedlegg

Spørreskjema: forbrukere

10.5.2018

Eiendomsmeglerens fremtidsutsikter

Eiendomsmeglerens fremtidsutsikter

Spørreundersøkelse til bacheloroppgave der vi ønsker å finne ut om den teknologiske utviklingen i eiendomsbransjen truer eiendomsmeglerens rolle og tjenester i fremtiden. Denne spørreundersøkelsen er anonym, men det er muligheter for at Bacheloroppgaven hvor dine svar er trukket frem kan bli publisert på HVL (Høgskulen på Vestlandet) sine publikasjoner, Brage, ved en senere anledning. Dersom du vil hjelpe kan du gjerne dele denne til venner og bekjente.

* Required

1. Kjønn *

Mark only one oval.

- Mann
 Kvinne

2. Alder *

Mark only one oval.

- 1-18
 19-25
 26-35
 36-45
 46-

3. Hvor er du bosatt? *

Mark only one oval.

- Vestlandet
 Sørlandet
 Nord-Norge
 Østlandet

4. Utdanning *

Mark only one oval.

- Grunnskole
 Videregående skole
 Høyskole/Universitet
 Høyere utdanning

5. Har du kunnskap om 'Selg bolig selv' tjenester? *

Mark only one oval.

- Ja
 Nei

6. Har du kjøpt/solgt eiendom tidligere? **Mark only one oval.*

- Solgt
 Kjøpt
 Begge deler
 Ingen av delene

7. Har du benyttet megler til salg tidligere? **Mark only one oval.*

- Ja
 Nei
 Har ikke solgt eiendom

8. Hva er det viktigste for deg når du skal selge eiendom? **Check all that apply.*

- Høy salgspris
 Trygg handel
 Minst arbeid
 Hurtighet
 Billig salgsform
 God kontroll/oversikt
 Ingen av delene

9. Dine tidligere erfaringer ved bruk av eiendomsmegler har vært... **Mark only one oval.*

- Bra
 Dårlig
 Midt på treet
 Har aldri brukt megler

10. Dersom du har brukt megler tidligere, har megleren vært flink til å holde kontakten under boligsalget? **Mark only one oval.*

- Ja, megleren var flink til å holde kommunikasjonen
 Nei, megleren var ikke flink til å holde kontakten
 Har aldri brukt megler

11. Dersom du skulle solgt eiendommen din, hva tror du hadde gitt deg høyest salgssum? **Mark only one oval.*

- Eiendomsmegler
 Selge selv uten megler
 Vet ikke

12. Kommer du til å nytte eiendomsmegler dersom du skal selge eiendom i fremtiden? **Mark only one oval.*

- Ja
 Nei
 Vet ikke

13. Synes du rådgivning fra eiendomsmegler er viktig under boligsalget? **Mark only one oval.*

- Ja, jeg synes råd fra megler er viktig
 Nei, jeg stoler ikke på det eiendomsmegler sier
 Nei, jeg trenger ikke råd fra megler

14. Ville du spart mer penger ved å bruke "selge boligen selv" tjenester enn å bruke eiendomsmegler? **Mark only one oval.*

- Ja
 Nei
 Jeg ville brukt like mye penger uansett hva jeg velger å bruke
 Vet ikke

15. Ville du selv kjøpt bolig ved privatsalg? Anta at du ikke kjenner selger fra før? **Mark only one oval.*

- Ja
 Nei
 Usikker

16. Dersom du er på boligjakt, bruker du noen av disse kildene for å finne bolig? **Check all that apply.*

- Aviser
 Sosiale medier (facebook, instagram osv...)
 Annonser på vinduene til meglerkontorer
 Apper på mobil (Finn.no-app, boligsøker-app laget av meglerselskapene selv osv...)
 Meglerkontorene sine egne nettsider

17. Tror du det hadde vært flere antall interessenter ved bruk av eiendomsmegler enn ved privatsalg? **Mark only one oval.*

- Ja
 Nei
 Antall interessenter hadde vært likt uansett
 Vet ikke

18. Hva tenker du om "Virtuell visning" hvor du kan dra på visning fra sofaen ved hjelp av VR-briller? *

Mark only one oval.

- Jeg kunne tenke meg å prøve det
- Det er bedre å dra på visning selv for å få full oversikt over boligen
- Jeg er likegyldig til dette konseptet

19. Tror du "selge selv tjenester" vil ta over eiendomsmeglerrollen i fremtiden? *

Mark only one oval.

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Spørreskjema: Ansatte som jobber hos meglerkontor

10.5.2018

Eiendomsmeglerens fremtidsutsikter og tilpasningsdyktighet

Eiendomsmeglerens fremtidsutsikter og tilpasningsdyktighet

Spørreundersøkelse til bacheloroppgave der vi ønsker å finne ut om "den teknologiske utviklingen i eiendomsbransjen truer eiendomsmeglerens rolle og tjenester i fremtiden." Denne spørreundersøkelsen er anonym, men det er muligheter for at Bacheloroppgaven hvor dine svar er trukket frem kan bli publisert på HVL (Høgskulen på Vestlandet) sine publikasjoner, Brage, ved en senere anledning. Dine svar vil ikke viderefordles til din arbeidsgiver eller andre utenforstående. Takk for at du deltar!

* Required

1. Kjønn *

Mark only one oval.

- Mann
 Kvinne

2. Alder *

Mark only one oval.

- 1-18
 19-25
 26-35
 36-45
 46-

3. Hvor er du bosatt? *

Mark only one oval.

- Vestlandet
 Sørlandet
 Nord-Norge
 Østlandet

4. Tror du digitalisering av rutiner og kontrollsystemer er med på å skape mer trygghet ved boligsalg? *

Mark only one oval.

- Ja
 Nei
 Vet ikke

5. Se for deg at ny teknologi og utvikling vil forandre på meglersystemet du bruker, er du tilpasningsdyktig? *

Mark only one oval.

- Ja, jeg er flink til å tilpasse meg
- Ja, men det tar litt tid
- Nei, alt av ny teknologi er vanskelig å få med seg
- Vet ikke

6. Kryss av de du synes det burde være mest fokus på med tanke på teknologisk utvikling/fornyelse... *

Check all that apply.

- Meglersystemer
- Befaring
- Innhenting av opplysninger
- Salgsoppgave/prospekt
- Visning
- Budrunder
- Kontraktsmøte
- Oppgjør
- Ingen av delene

7. Tror du konseptet "Virtuell visning" ved bruk av VR-briller blir mer populært enn vanlig visning? *

Mark only one oval.

- Ja, virtuell visning sparer tid for interessenter
- Nei, interessenter foretrekker å komme på vanlig visning
- Usikker

8. Er du kjent med "selge bolig selv" tjenester som Propr, Selgboligselv, Selgprivat etc... ? *

Mark only one oval.

- Ja
- Nei

9. Føler du deg truet av "selge bolig selv" tjenester? *

Mark only one oval.

- Ja
- Nei
- Vet ikke

10. Vil den teknologiske utviklingen true eiendomsmeglerens rolle og tjenester i fremtiden? *

Mark only one oval.

- Ja, eiendomsmegleren finnes ikke mer i fremtiden
- Nei, eiendomsmegleren vil ha like stor rolle i fremtiden
- Nei, men eiendomsmegleren vil ha en mindre rolle i fremtiden
- Vet ikke



Krysskorrelasjon:

			Dersom du skulle solgt eiendommen din, hva tror du hadde gitt deg høyest salgssum?			
			Eiendomsme gl er	Selge selv uten megler	Vet ikke	Total
Kommer du til å nytte eiendomsme gler dersom du skal selge eiendom i fremtiden?	Ja	Antall	73	3	11	87
			81,1%	20,0%	31,4%	62,1%
	Nei	Antall	0	4	3	7
			0,0%	26,7%	8,6%	5,0%
	Vet ikke	Antall	17	8	21	46
			18,9%	53,3%	60,0%	32,9%
	Total	Count	90	15	35	140
			100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 5.11: Krysskorrelasjon mellom “Kommer du til å nytte eiendomsmebler dersom du skal selge i fremtiden?” og “Dersom du skulle solgt eiendommen din, hva tror du hadde gitt deg høyest salgssum?”

				Kommer du til å nytte eiendomsmegler dersom du skal selge eiendom i fremtiden?			
Har du kunnskap om Selg bolig selv tjenester?				Ja	Nei	Vet ikke	Total
Ja	Tror du "selg selv tjenester" vil ta over eiendomsmeglerrollen i fremtiden?	Ja	Antall	6	4	9	19
				17,6%	80,0%	69,2%	36,5%
		Nei	Antall	21	0	0	21
				61,8%	0,0%	0,0%	40,4%
		Vet ikke	Antall	7	1	4	12
				20,6%	20,0%	30,8%	23,1%
Total			Antall	34	5	13	52
				100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Nei	Tror du "selg selv tjenester" vil ta over eiendomsmeglerrollen i fremtiden?	Ja	Antall	8	0	9	17
				15,1%	0,0%	27,3%	19,3%
		Nei	Antall	31	1	8	40
				58,5%	50,0%	24,2%	45,5%
		Vet ikke	Antall	14	1	16	31
				26,4%	50,0%	48,5%	35,2%
Total			Antall	53	2	33	88
				100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Total	Tror du "selg selv tjenester" vil ta over eiendomsmeglerrollen i fremtiden?	Ja	Antall	14	4	18	36
				16,1%	57,1%	39,1%	25,7%
		Nei	Antall	52	1	8	61
				59,8%	14,3%	17,4%	43,6%
		Vet ikke	Antall	21	2	20	43
				24,1%	28,6%	43,5%	30,7%
Total			Antall	87	7	46	140
				100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 5.12 : Krysskorrelasjon mellom “Tror du "selg selv tjenester" vil ta over eiendomsmeglerrollen i fremtiden?” *
 “Kommer du til å nytte eiendomsmegler dersom du skal selge eiendom i fremtiden?” og “Har du kunnskap om Selg bolig selv tjenester?”

			Alder					
			1-18	19-25	26-35	36-45	46-	Total
Kommer du til å nytte eiendomsmegler dersom du skal selge eiendom i fremtiden?	Ja	Antall	3	34	28	11	11	87
			60,0%	63,0%	68,3%	61,1%	50,0%	62,1%
	Nei	Antall	0	1	2	2	2	7
			0,0%	1,9%	4,9%	11,1%	9,1%	5,0%
	Vet ikke	Antall	2	19	11	5	9	46
			40,0%	35,2%	26,8%	27,8%	40,9%	32,9%
Total		Antall	5	54	41	18	22	140
			100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 5.13: krysskorrelasjon mellom “Kommer du til å nytte eiendomsmegler dersom du skal selge eiendom i fremtiden?” og “Alder”

			Utdanning				Total
			Grunnskole	Videregående skole	Høyskole/Universitet	Høyere utdanning	
Kommer du til å nytte eiendomsmegler dersom du skal selge eiendom i fremtiden?	Ja	Antall	1	25	56	5	87
			20,0%	59,5%	70,0%	38,5%	62,1%
	Nei	Antall	0	2	1	4	7
			0,0%	4,8%	1,3%	30,8%	5,0%
	Vet ikke	Antall	4	15	23	4	46
			80,0%	35,7%	28,8%	30,8%	32,9%
Total	Antall	5	42	80	13	140	
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Tabell 5.14: Krysskorrelasjon mellom “Kommer du til å nytte eiendomsmegler dersom du skal selge eiendom i fremtiden?” og “Utdanning”

			Kjønn		Total
			Mann	Kvinne	
Kommer du til å nytte eiendomsmegler dersom du skal selge eiendom i fremtiden?	Ja	Antall	49	38	87
			62,8%	61,3%	62,1%
	Nei	Antall	5	2	7
			6,4%	3,2%	5,0%
	Vet ikke	Antall	24	22	46
			30,8%	35,5%	32,9%
Total	Antall	78	62	140	
		100,0%	100,0%	100,0%	

Tabell 5.15: Krysskorrelasjon mellom “Kommer du til å nytte eiendomsmegler dersom du skal selge eiendom i fremtiden?” og “Kjønn”

		Utdanning				Total	
		Grunnskole	Videregående skole	Høyskole/Universitet	Høyere utdanning		
Har du kunnskap om Selg bolig selv tjenester?	Ja	Antall	1	13	29	9	52
			20,0%	31,0%	36,3%	69,2%	37,1%
	Nei	Antall	4	29	51	4	88
			80,0%	69,0%	63,8%	30,8%	62,9%
Total	Antall	5	42	80	13	140	
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Tabell 5.16: Krysskorrelasjon mellom “Har du kunnskap om Selg bolig selv tjenester?” og “Utdanning”