



Veien til din første bolig

-Bachelorprosjekt våren 2023-

En webapplikasjon for førstegangskjøpere.

Brukerintervjuer

Dokumentasjon

Versjon <3.0>



REVISJONSHISTORIE

Dato	Versjon	Beskrivelse	Forfatter
24/02/23	1.0	Oppretting av dokumentet	Runar
24/02/23	1.1	Brukerintervju, innkallelser og referat	Runar
03/03/23	1.2	Brukerintervjuer testleder	Tora
31/03/23	1.3	Strukturere dokumentet. Ny innholdsfortegnelse. Lagt til bilder under kategorisering av intervjudata.	Tora
29/04/23	2.0	Fjerne kapitler om utførsel.	Tora
03/05/23	2.1	Skrive innledning, legge til vår POV og 5W+H	Tora
06/05/23	2.2	Lagt til funn fra Testleder sine brukerintervju og oppsummering av funn fra våre intervjuer.	Tora
13/05/23	3.0	Småjusteringer i dokumentet. Rettskriving.	Tora



INNHALDSFORTEGNELSE

1	INNLEDNING	1
2	INTERVJUGUIDE	2
2.1	FØRSTE UTKAST.....	2
2.2	ENDELIG UTKAST.....	3
3	INNKALLINGER OG REFERAT	6
3.1	INTERVJUOBJEKT 1	6
3.2	INTERVJUOBJEKT 2	10
3.3	INTERVJUOBJEKT 3	13
3.4	INTERVJUOBJEKT 4	16
3.5	INTERVJUOBJEKT 5	19
4	KATEGORISERING AV INTERVJUDATA	23
5	OPPSUMMERING AV FUNN OG RESULTATER	26
6	POV	28
7	5W+H	29
8	TESTLEDER SINE BRUKERINTERVJUER "UNGE I BOLIGKJØPSMODUS OG GJENNOMFØRT BOLIGKJØP SISTE 3 MÅNED"	30

1 Innledning

Dette dokumentet er opprettet som støttedokument i forbindelse med bachelorprosjektet "Veien til din første bolig - *en webapplikasjon for førstegangskjøpere*" i faget DAT191. Dokumentet gir en oversikt over arbeidet med brukerintervjuer i prosjektet. Brukerintervjuer er en viktig kilde til å opparbeide seg innsikt om brukernes behov og utfordringer. Det er med på å skape grunnlaget for å utvikle en løsning som møter disse behovene på best mulig måte. Dokumentet inneholder en guide for brukerintervjuene, innkallinger og referat fra brukerintervjuene, kategorisering av intervjudata, en oppsummering av funn og resultater, samt en POV- og 5W+H-analyse. I tillegg inkluderer dokumentet funnene fra testleder sine brukerintervjuer.

2 Intervjuguide

2.1 Første utkast

Før intervjuet starter:

Skal du kjøpe bolig de kommende årene? Alder, kjønn, situasjon (student, i jobb), kjøpe alene eller med noen? (kjæreste, venn eller familie)

Spørsmål 1:

Hvor i prosessen er du med tanke på kjøp av bolig?

Har du gjort noe, hva?

Spørsmål 2.

Hva vet du om boligkjøp i dag, og hvor har du fått den informasjonen fra?

Spørsmål 3.

Hvor ville du sett etter informasjonen for å komme i gang med prosessen med kjøp av bolig?

Oppfølging: Hvis du kunne bestemt det selv, hvor ville du ønsket å få informasjonen din?

Drømmescenario, hvor er du, hvem med, hva bruker du og hvordan, inngang?

Spørsmål 4.

Hvor lang tid tror du prosessen med boligkjøp tar? Fra du starter til du har nøklene i ånda?

Oppfølging: Hvor viktig er tid for deg?

Spørsmål 5.

Er det noe du ikke vet, som du skulle ønske du visste mer om?

Spørsmål 6.

Hva er viktig for deg for når du skal velge hvilken bank som skal finansiere lånet ditt?

Spørsmål 7.

Hvordan ønsker du i den ideelle verden å kommunisere med rådgiver?

Oppfølging: Hvor verdifullt er det for deg å ha en rådgiver tilgjengelig hele døgnet, ikke bare på dagtid?

Spørsmål 8.

Hvordan foretrekker du at informasjonen din ser ut?

Mye tekst/ lite tekst, video/illustrasjoner/animasjoner, spill/quiz/kurs

Spørsmål 9.

Vet du om en digital plattform som er flinke på å formidle informasjon?

Spørsmål 10.

Forteller om ideen vår - Ville du brukt en slik løsning? Noen funksjoner du ville hatt?

Spørre om vi kan ta kontakt senere for brukertesting av prototype.

2.2 Endelig utkast

Innledning:

Tusen takk for at du tar deg tid til å hjelpe oss. Det setter vi stor pris på.

Vi har en bachelor oppgave der vi skal sjekke ut unges tanker om boligkjøp.

Vi skal snakke med fem stykker og dere er selvfølgelig helt anonyme i det videre arbeidet.

- Kan du si litt kort om deg selv, som f.eks. alder, studie, jobb, interesser ol.?
- Kan du si litt om hvor du bor nå?

Intervju:

Som sagt vi vil gjerne høre dine tanker om boligkjøp.

- Du har vært innom tanken på å kjøpe bolig. Kan du si litt om det?
 - Har du gjort noe utover tanken? I så fall hva?
 - Har du sett på boliger til salgs? Hvor?
 - Har du vært på visning?
- Når ca. i tid, ser du for deg at du kjøper din første bolig?

- Tror du det blir kjøp alene eller sammen med noen, som f.eks. kjæreste, venn eller familie?
- Snakker du med noen om boligkjøp?
 - Hender det du hører andre snakke om det?
 - Hva går det i da?
- Hva vet du eller tenker du, inngår i prosessen med å kjøpe bolig?
 - Det du vet – hvor har du det fra?
 - Liker du å snakke med noen eller å finne ut ting på egenhånd først?
 - Hvis snakke, hvem snakker du med?
 - Hvis googler, hvilke søkeord bruker du?
 - Hvilke treff går du inn på – hva anser du som trygg informasjons side om bolig?
- Hvis du skulle kjøpe bolig i dag, hvor og hvordan ville du startet prosessen?
- Har du tenkt noe om boliglån?
 - Tenker du på bolig og boliglån som 2 separate ting?
 - Aner du hva du kunne fått i lån?
 - Hvor tenker du at du kan få boliglån?
 - Ville du hentet tilbud fra mange steder?
 - Hva ville vært avgjørende for valget ditt tror du? Hva er viktig for deg?
 - Kunne du søkt boliglån helt selv digitalt eller ville du snakket med en rådgiver?
 - I den ideelle verden, hvordan ønsker du å kommunisere med rådgiver?
 - Hvor verdifullt er det for deg å ha en rådgiver tilgjengelig hele døgnet, ikke bare på dagtid?
- Hvor lang tid tror du prosessen med boligkjøp tar? Fra du starter til du har nøklene i hånda?
 - Hvor viktig er tid for deg?
- Tenk deg en drømmeverden – uten noen begrensninger

- Hvordan skulle boligkjøp være da?

Er det noe du ikke vet, som du skulle ønske du visste mer om?

- **Hvor og hvordan ville du likt å få informasjonen**
 - **Hvor treffer vi deg, sosiale medier el annet?**
 - **Sist du gikk inn på noe for å lese litt mer, hvor hva det og hva som gjorde at det vekket din interesse**

Hvordan foretrekker du at informasjonen din ser ut?

- Mye tekst/ lite tekst
- Video/ illustrasjoner/ animasjoner
- Spill/quiz/kurs

Hvis du kunne bestemt det selv, hvor ville du ønsket å få informasjonen din?

(Drømmescenario, hvor er du, hvem med, hva bruker du og hvordan, inngang?) – **superbra** og superviktig å få med alt her, kanskje skrive litt ut så en ikke glipper på å spørre om alt

- hvor er du
- hvem med
- når klokken
- hva bruker du og hvordan
- inngang

Vet du om eller har du hørt fra andre skryt om en digital plattform som er flinke på å formidle informasjon?

Forteller om ideen vår -

Ville du brukt en slik digital løsning? Noen funksjoner du ville hatt?

Spørre om vi kan ta kontakt senere for brukertesting av prototype.

3 Innkallinger og referat

3.1 Intervjuobjekt 1

Hei,

Du er hjertelig velkommen til intervju i bachelorprosjektet FB-15 "Veien til din første bolig".

Formålet med dette intervjuet er å skaffe innsikt om hvordan en enklest og best mulig kan få realisert drømmen om sitt første boligkjøp, gjennom digitale løsninger. Dine svar vil kunne bidra til å styre oss i riktig retning med å sette brukeren i fokus!

Du vil få en kinobillett som en liten takk for at du tar deg tid til å stille opp. Vi er svært takknemlig!

Vi setter opp 45 minutter, da vi er litt usikre på hvor lang tid det vil ta. Det vil nok ikke ta så lang tid.

Tid: 12:00 – 12:45

Rom: E333

Sted: HVL Kronstad

Vi ser frem til intervjuet!

Vennlig hilsen.

Runar, Tora og Simen

Info

Alder: 25

Kjønn: Mann

Studie: Dataingeniør

Jobb: Fått jobb, men ikke begynt enda

Interesser: Trening, aktiv

Bostatus: Leier

Referat

Bruker mest Youtube når han er på nettet.

Leier leilighet i Bergen per nå, men er klar for å komme seg ut av å leie.

Har tenkt på å kjøpe leilighet, men ikke med det første. Vært på finn.no for å drømme seg litt vekk og se hvilke preferanser han har på leilighet. Har ikke tenkt over hva ordene eller tallene i salgsannonsen betyr, slik som felleskostnad, prisantydning, omkostninger, formuesverdi, osv. Ikke brukt andre nettsider enn finn.no.

Vært på visning, men ikke for sin egen del. Overrasket over hvor mange folk det er på visning samtidig.

Ser for seg at han skal begynne å se etter å kjøpe seg bolig om 2-3 år. Ikke realistisk å kjøpe i Bergen. Har samboer som studerer og ser for seg at de skal kjøpe sammen. Derfor ser han ikke for seg å kjøpe bolig før samboer er ferdig på studie.

Diskuterer boligkjøp med venner, har mange barndomsvenner som eier bolig. Snakker om pris, størrelse, beliggenhet og mye oppussing. Fleste av kjente har kjøpt oppussingsprosjekter. Ønsker ikke å ha totalreovering i eventuell bolig han kjøper, men er åpen for å pusse opp. Gleder seg til å gjøre boligen til sin egen ved oppussing og reovering.

Snakket med familien om kausjonist, egenkapital og beliggenhet i forhold til samboer og familie.

Føler han ikke vet nok om egenkapital, usikker på prosenten man må ha og nøyaktig hva kausjonisten gir som fordel. Vet at man ikke kan låne mer enn 5 ganger årslønnen sin. Nevner også at studielån vil påvirke størrelsen på lånet han vil kunne ta, men vet ikke hvordan.

Har grei kontroll på hva en kausjonist er, verdi i huset til kausjonist, kan kjøpes ut.

Prosesen i å finne seg en bolig: Finne bolig, finansieringsbevis (brukte ikke ordet finansieringsbevis), visning og kjøpe bolig.

Denne infoen har han fått ut ifra samtaler, ikke søkt etter dette på nettet.

Foretrekker å spørre personer som har vært gjennom prosessen ovenfor å lese om det, fordi han føler informasjonen er tungvint å lese og vanskelig å forstå.

Startet med å få informasjon om lån av familie, deretter finnet ut av det selv på nettet. Når han mener han er klar for å kjøpe bolig vil han ta kontakt med banken for veien videre, men har en høy terskel for å ta kontakt med banken om informasjon.

Søkeord han ville brukt: «boligkjøp egenandel» «samlet inntekt boliglån»

Ville gått til «bank nettsider» og «skatteetaten» linker for å finne informasjon. Også komfortabel med å lese artikler om dette.

Ville begynt boligreisen med å se på finn etter boliger deretter kontaktet banken for å se hva han kan låne.

Ser på bolig og boliglån som 2 separate ting.

Vet ikke om han ville holdt seg lojal til sin egen bank, veldig usikker på hva som er vanlig rente osv. Ville kontaktet familie for informasjon.

Har testet lånekalkulatorer, testet med forskjellige summer for å se hva som skal til for å få et lån.

Ikke lest på forskjellige lån og vet ikke hvilke lån som finnes. Vet ikke mye om renter.

Avgjørende valg for å velge lån vil være gode vilkår. Ville (kanskje) sjekket ulike tilbud fra andre banker.

Ønsker at prosessen skal være effektiv og enkel, ønsker all informasjonen samlet på et oversiktlig sted.

Hadde brukt muligheten til å gjøre alt digitalt så lenge han har nok informasjon om lånet. Ville ikke reist i banken hvis han føler han har alt av informasjon han trenger til å ta lånet digitalt.

Ønsker at en eventuell rådgiver skal være tilgjengelig både formiddag og ettermiddag. Ønsker svar så fort som mulig når som helst. Er på ettermiddagen han har tid til å se på boliger og finne informasjon, så ville helst ta kontakt på ettermiddagen.

Vil begynne å se på boliger lenge før han skal kjøpe for å se hva som finnes på markedet, pris i forskjellige områder.

I en drømmeverden vil boligkjøp være så enkelt som mulig, direkte uten tull. Ønsker å dra minst mulig til banken på møter osv. «klikk og hent» for bolig.

Alt av informasjon på en plass! På nettet, ikke et program man må laste ned. Ville googlet og åpnet en nettside ovenfor app.

Ville ønsket en chatbot som svarer på alt han trenger å vite, men mener dagens løsninger ikke er gode nok. De er for generelle og svarer aldri på det han lurere på.

Ser mye reklame fra SPV på Snapchat, Tiktok osv. Trykket på reklame angående jobbannonser fra SPV. Ville vært naturlig å trykke på en annonse angående boliger når han er i markedet for å kjøpe.

Foretrekker å få informasjonen sin ved kort tekst og brukerengasjerte verktøy som kalkulator. Ønsker ikke video fordi det tar for lang tid.

Quiz som sjekker hva han kan om boliglån, og gir informasjon om hva han ikke kunne.

Ville sett etter viktig informasjon på pc, men for kjapp informasjon og læring er telefonen mest optimal.

Ikke hørt om digitale løsninger angående boliglån annet enn finn som har vært merkbart fra venner og familie.

Funksjoner som ville vært kult:

- Legge inn sine personlige tall og ønsker og fått forslag til boliger.

- Kalkulator som ville gitt forslag til forbedringer til lånet. For eksempel øke egenkapital og gi en tidsbegrensning og hvor mye som må spares per mnd. Gi forslag på boliger som har budrunde rundt tiden i tidsbegrensningen er ferdig.

3.2 Intervjuobjekt 2

Hei,

Du er hjertelig velkommen til intervju i bachelorprosjektet FB-15 "Veien til din første bolig".

Formålet med dette intervjuet er å skaffe innsikt om hvordan en enklest og best mulig kan få realisert drømmen om sitt første boligkjøp, gjennom digitale løsninger. Dine svar vil kunne bidra til å styre oss i riktig retning med å sette brukeren i fokus!

Du vil få en kinobillett som en liten takk for at du tar deg tid til å stille opp. Vi er svært takknemlig!

Vi setter opp 45 minutter, da vi er litt usikre på hvor lang tid det vil ta. Det vil nok ikke ta så lang tid.

Tid: 12:45 – 13:30

Rom: E333

Sted: HVL Kronstad

Vi ser frem til intervjuet!

Vennlig hilsen,

Runar, Tora og Simen

Info

Alder: 24

Kjønn: Mann

Studie: Dataingeniør

Jobb: Arbeidsledig

Interesser: Roing, gameing

Bostatus: Leier

Referat

Leier leilighet med en venn.

Ikke tenkt mye på å kjøpe bolig i nærmeste fremtid pga økonomi, vil leie frem til videre.

Ønsker ikke å kjøpe seg et stort hus som førstegangskjøp, men heller en mindre leilighet (50km²).

Sett litt på boliger på finn.no for sin mor. Sett mest på priser og beliggenhet. Vet ikke hva de ulike begrepene på salgsannonsen egentlig betyr. Så etter en mulighet å kjøpe leilighet med sin mor som han skulle bo i da han flyttet til Bergen for å studere. Ble for dyrt til å gjennomføre.

Har vært på privat visning for å finne leilighet å leie. Lagt merke til at mange sjekker vasker og kraner.

Åpen for å kjøpe leilighet med familiemedlemmer, men ikke bodd sammen med dem. Ikke tenkt mye på dette.

Har hørt om at foreldre kjøper leiligheten for dem og at barnet betaler foreldrene ned som et lån. Snakket en del med familie om boligkjøp, også snakket en del med venner om det, overasket over antall venner som har foreldre som hjelper med kjøpet.

Tanker rundt prosessen ved å kjøpe bolig: Mye arbeid

Ville tatt kontakt med familie angående kjøp når han skal kjøpe. Ville gått til rådgiver hvis de mente det var nødvendig.

Ser ikke på å kontakte en rådgiver som et stort tiltak.

Ser på å muligheten til å kontakte rådgiver på ettermiddag som positiv og nødvendig.

Mener det er rimelig å bruke 6 måneder på prosessen i å kjøpe en bolig.

Søkeord han ville brukt: så få ord som mulig som «Boliglån». Søker etter andres meninger angående tema. Bruker mye reddit.com som er en åpen diskusjonsnettside.

Liker ikke sider som hemmelig reklamerer for produkter. Trykker ikke på annonserte sider på google.

Prosessen ved å kjøpe bolig:

- Snakke med familie
- Google og se på muligheter
- Finn.no

Sett hovedsakelig på beliggenhet. Vet ikke hva han foretrekker i en bolig enda, så er villig til å bruke mye tid på å finne dette ut.

Ser på bolig som en egen ting, men de henger sammen ved at med en bolig så vil du ha et boliglån.

Bruker huset til sin mor som eksempel, at lånet vil henge på huset lenge.

Vet ikke hvor mye han har muligheten til å ta lån. Snakker om studielån og at det vil svekke egenskapen hans til å få lån.

Har ikke mange tanker angående hvordan han ville gått frem i å se etter hvor han skal ta lån. Tror han ville gått til der han sparer mest. Villig til å bytte bank.

Hadde det vært fremtidige fordeler med å holde seg til en bank ville han holdt seg til samme bank.

Ville ha kommunisert med en fysisk rådgiver ovenfor en digital. Ønsker å bli sett. Ser på det som verdifullt å kunne kontakte rådgiver hele døgnet, men ikke nødvendig.

Hvis han skulle gjort hele reisen digital uten visning osv. Ville han ønsket et stort valg av filtre for å finne boligen. Gangvei til sentrum, rolig område osv.

Ser på VR som en fremtidig løsning på visninger hvis man ønsker å flytte til en annen by/land.

Han skulle ønske han viste mer om lån generelt, vet veldig lite. Ønsker å vite om hva han kan gjøre tidlig for å få bra lån.

Ønsker å få informasjonen hovedsakelig gjennom video og lite tekst, men ikke ingen tekst.

Ønsker ikke for mye «reklameaktige» videoer, men heller en profesjonell enkel video uten egen promotering.

Får hovedsakelig telefonen for å få informasjon, men også pc. På skolen, hjemme, spiller på pc-en og bussen.

Ville brukt en løsning hvor all informasjonen er på et sted. Ønsker en intuitiv løsning med steg for hva som må gjøres.

3.3 Intervjuobjekt 3

Hei,

Du er hjertelig velkommen til intervju i bachelorprosjektet FB-15 "Veien til din første bolig".

Formålet med dette intervjuet er å skaffe innsikt om hvordan en enklest og best mulig kan få realisert drømmen om sitt første boligkjøp, gjennom digitale løsninger. Dine svar vil kunne bidra til å styre oss i riktig retning med å sette brukeren i fokus!

Du vil få en kinobillett som en liten takk for at du tar deg tid til å stille opp. Vi er svært takknemlig!

Vi setter opp 45 minutter, da vi er litt usikre på hvor lang tid det vil ta. Det vil nok ikke ta så lang tid.

Tid: 1605-1650, tirsdag 31.01.23

Sted: Jonsvollsgaten 2, 5011, Bergen

Oppmøte: Utenfor inngangen, vi slepper deg inn.

Vi ser frem til intervjuet!

Mvh,

Runar, Simen og Tora

Info

Alder: 26

Kjønn: Kvinne

Studie: Nei

Jobb: Prioritering av bemanning

Interesser: Trening og reise

Bostatus: Leier

Referat

Leier leilighet med samboer.

Ønsker å kjøpe bolig sammen med kjæreste i Bergen.

Spart BSU og sparer generelt i fonn.

Sett på boliger på finn.no, men ikke vært på visning. Vet hva noen av begrepene og tallene i salgsannonser betyr, men fremdeles ikke helt sikker. Ser for seg å kjøpe seg en bolig i løpet av 2023.

Deler erfaring med kollegaer og venner angående boligkjøp. Snakker om egenkapital, beliggenhet, pris og oppussing av bolig.

Prosessen med å kjøpe bolig:

1. Finne beliggenhet
2. Kontakte banken om hva som er mulig å få til
3. Sjekke opp i hva man kan få i lån
4. Dra på visning og legge inn bud

Ser på sparing som en generell ting og ikke kun for bolig

Gjort research angående boligkjøp. Vært i banken og diskutert hva som er mulig, men ikke tenkt på å skaffe finansieringsbevis enda.

Søkeord for boliglån: Korte konkrete søkeord, søker etter spørsmål «hva må man ha i egenkapital?»

Ser etter nettsider til banker for det meste, ikke forumer med diskusjoner.

Ville først kontakte rådgiver i banken for hva hun kan få i lån.

Hva som kreves for å få lån:

- Hva man har i egenkapital
- Studielån
- Hvor flink man har vært til å spare
- Kausjonist

Hvilken bank vil hun ta lånet:

Ser for seg å ta lånet i SPV fordi det er hennes bank, men er åpen for å bytte bank for å få bedre rente.

Renten er avgjørende for hvor hun vil ta lån. Ser også på rådgivers personlighet som viktig for hvor hun velger å ta lån.

Mener terskelen for å ta lån blir lavere hvis alt kan gjøres digitalt, men mener fysisk møte er viktig for prosessen.

Ønsker til kommunikasjon med rådgiver:

Ønsker å kontakte rådgiver med e-post.

Mener det går fint at rådgiver kun er tilgjengelig på dagtid 8-16

Hvor lang tid prosessen med boligkjøp tar:

Tror det vil ta minst et par måneder.

Har hørt at venner sliter med budrunder og den prosessen.

Hvordan hun ønsker at boligkjøp skal være:

Lave renter (ser ikke på dette som realistisk)

Muligheten til å ringe banken og spørre hvor mye hun kan få i lån.

Ønsker å få informasjonen raskt og enkelt. Vite alt om hva hun må betale i måneden enkelt

Ting hun skulle ønske hva hun visste mer om:

Renter

Forskjellige typer lån

Hvordan ville du fått informasjonen:

Hatt et fysisk møte hvor rådgiver forklarer hvordan ting fungerer

Blir påvirket av overskrifter (klickbait)

Ønsker ikke mye tekst med mindre den er godt organisert

Synes videoer er ok, men ønsker en måte å finne tilbake til informasjon lett

Hvor hun er når hun ser etter informasjon:

Blir påvirket av varsler av nye leiligheter blir lagt ut. Ofte på bussen eller generelt når hun har dødtid

Bruker hovedsakelig PC, men også telefonen

Inngang:

Brukt google for å søke etter temaer

Plattformer som er flinke til å formidle informasjon:

Arbeidstilsynet.no

Uoversiktlige sider:

NAV.no

Skatteetaten.no

(Litt for mye trykking, for mange lenker på sidene)

Hva hun synes om ideen:

Ville veldig gjerne brukt vår løsning (tutorial, konkret bra forklart)

Ønskede funksjoner:

Lånekalkulator med flere funksjoner (konkret)

3.4 Intervjuobjekt 4

Hei,

Du er hjertelig velkommen til intervju i bachelorprosjektet FB-15 "Veien til din første bolig".

Formålet med dette intervjuet er å skaffe innsikt om hvordan en enklest og best mulig kan få realisert drømmen om sitt første boligkjøp, gjennom digitale løsninger. Dine svar vil kunne bidra til å styre oss i riktig retning med å sette brukeren i fokus!

Du vil få en kinobillett som en liten takk for at du tar deg tid til å stille opp. Vi er svært takknemlig!

Vi setter opp 45 minutter, da vi er litt usikre på hvor lang tid det vil ta. Det vil nok ikke ta så lang tid.

Tid: 1230-1315, onsdag 01.02.23

Sted: Grupperom E334, Høgskulen på Vestlandet, Inndalsveien 28

Oppmøte: Ved grupperommet.

Vi ser frem til intervjuet!

Mvh,

Runar, Simen og Tora

Info

Alder: 26

Kjønn: Mann

Studie: Sykepleie

Jobb: Ikke i jobb

Interesser: Volleyball, friluftsliv, 4H ungdomsorganisasjon

Bostatus: Leier

- Han er innom og ser (Litt Finn og FB nybygg) inn imellom, men ingen konkrete planer om å kjøpe per nå pga. pris. Han vet ikke hva alle ordene i salgsannonsen betyr, slik som felleskostnad

og fellesutgifter. Har opprettet BSU. Mener det er utfordrende å komme seg inn på boligmarkedet med tanke på det som skal til i dag. Ønsker å kjøpe seg bolig så snart som mulig, alene.

- Han snakker med foreldrene sine om bolig, men henviser seg mest til nett. Med foreldrene snakker han oftest om generell informasjon, slik som pris på boliger i nærområdet.

- Han tenker prosessen er at man må ha egenkapital, finne en bolig, kontakte banken og få lån ... Dette er informasjon han har skaffet seg fra nettet.

- Han navigerer seg oftest inne på bankens nettside dersom han ønsker å finne informasjon. Det finner han gjerne gjennom nedtrekks menyer.

- For å starte prosessen i dag ville han funnet en bolig og tatt kontakt med banken for å skaffe seg finansieringsbevis.

- Han er interessert i en heldigital søkeprosess. Det er dårlige åpningstider i hans bank. Han synes det var veldig viktig å kunne få informasjon på kveldstid også.

- Han vet ikke helt hva han kan få i lån. Han er villig til å bytte bank dersom de tilbyr bedre lånevilkår. Han nevner at DNB har bedre lånevilkår for sykepleiere.

- Rådgiverens personlighet har mye å si dersom det er en fysisk rådgiver. Han har fått ny rådgiver 3 ganger i sin bank, uten å ha møtt noen av dem.

- Tid - Tenker rundt 4 til 6 måneder.

- Et boligkjøp i drømmeverden ville vært billig, med en person som guider deg gjennom det og forklarer alt, noen som er påkoblet hele tiden. Ville likt det dersom banken drev prosessen videre.

- Ønsker å vite mer om hva som er normalt, de ulike måtene å finansiere en bolig.

- Han liker å få informasjon gjennom bankens nettsider eller en egen app.

- Han synes DNB har alt av informasjon og trekker også frem Gjensidige. Han foretrekker at informasjonen består av lite tekst, kort og konkret. Han ville klikket på spill og quizer.

- Stiller seg positiv til vår oppgave. Legger til en funksjon om et fiktivt boligkjøp. Legge inn Finn annonse og simulere et boligkjøp.

3.5 Intervjuobjekt 5

Hei,

Du er hjertelig velkommen til intervju i bachelorprosjektet FB-15 "Veien til din første bolig".

Formålet med dette intervjuet er å skaffe innsikt om hvordan en enklest og best mulig kan få realisert drømmen om sitt første boligkjøp, gjennom digitale løsninger. Dine svar vil kunne bidra til å styre oss i riktig retning med å sette brukeren i fokus!

Du vil få en kinobillett som en liten takk for at du tar deg tid til å stille opp. Vi er svært takknemlig!

Vi setter opp 45 minutter, da vi er litt usikre på hvor lang tid det vil ta. Det vil nok ikke ta så lang tid.

Tid: 1330-1415, onsdag 01.02.23

Sted: Grupperom E333, Høgskulen på Vestlandet, Inndalsveien 28

Oppmøte: Ved inngangen, Tora møter deg.

Vi ser frem til intervjuet!

Mvh,

Runar, Simen og Tora

Info

Alder: 25

Skjønn: Kvinne

Studie: Nei

Jobb: Assisterende butikksjef

Interesser: Friluft og trene

Bostatus: Leier sammen med samboer

Referat

Mener det er billigere å kjøpe enn å leie i lengden. Viktig å komme seg inn på boligmarkedet

Sett på finn.no for å se hva som finnes. Vet ikke hva alle ordene eller tallene betyr.

Ikke diskutert med rådgiver eller sjekket selv hva hun kan få i lån.

Vært med foreldre på visning for å se tips om hva som er viktig (sjekke bad osv)

Når ca vil hun kjøpe bolig:

Forhåpentligvis høsten 2023 sammen med kjæreste

Hvem snakker hun med om boligkjøp:

Har en venn som er eiendomsmegler så skal snakke mye med han.

Snakker med kjæreste om beliggenhet

Steg med å kjøpe bolig:

1. Finne beliggenhet
2. Se hva hun kan få i lån
3. Gå på masse visinger for å se hva som finnes
4. Budrunde

Hvor får hun informasjonen fra:

Foreldre familie for det meste

Foretrekker å snakke med folk før hun søker etter informasjon

Hvordan søker hun:

Bruker korte nøkkelord: «BSU inntektsgrense» ikke setninger

Trykker aldri på annonse linker i google

Hva hun vil gjøre før hun kjøper bolig:

1. Ringe mamma
2. Ta kontakt med en bank

Boliglån:

Vet ikke hva hun kan få i lån

Hvor hun vil ta lån:

Sjekker først i sin egen bank

Vil også se etter bedre tilbud i andre banker

Viktig for henne at hun tar det beste tilbudet, men også at banken tar godt vare på henne som kunde

Digital rådgiver:

Ikke noe problem å ha en digital rådgiver, ser på dette som enklere enn en fysisk en

Hvordan hun ønsker å kommunisere med rådgiver:

Digitalt, hovedsakelig meldinger for at informasjonen skal bli lagret

Har varierende arbeidstider, ønsker tilgjengelig rådgiver hele dagen.

Ser for seg at prosessen vil ta 3-4 måneder

Hvordan hun ønsker prosessen skal være:

Lett prosess, uten å måtte tenke over for mye.

At hun kan mye før hun går inn i prosessen.

Ting hun ikke vet:

Hele prosessen med å kjøpe bolig

Hvordan hun ønsker å få informasjon:

Med tekst, fordi da kan hun lese over fler ganger for å forstå bedre

Ryddig nettside

Ønsker bilder med lite og konkret tekst

Synes videoer er et ork

Liker å lære gjennom interaktive virkemidler som quiz og spill

Ser på informasjon mest hjemme enten med kjæresten eller alene. Som oftest på ettermiddagen.

Bruker hovedsakelig mobil.

Ingen gode nettsider hun kommer på som har god informasjon

Hva hun synes om ideen:

Veldig villig til å bruke programmet.

- Ønsker en quiz
- Kort og konkret informasjon

Ønsker å teste prototype.

4 Kategorisering av intervjudata

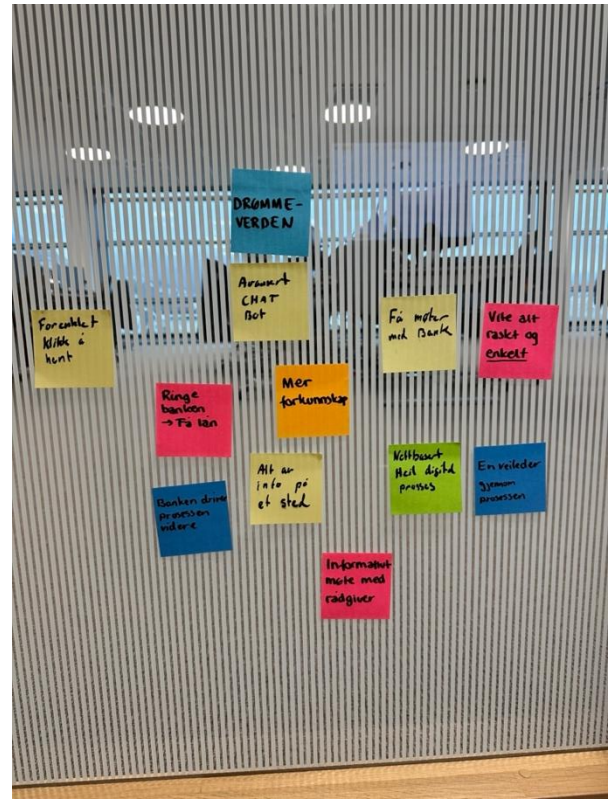
Dette kapittelet inkluderer bilder, figur 4.1 til 4.9, tatt fra prosessen med å kategorisere intervjudata i et affinitetsdiagram etter brukerintervjuene.



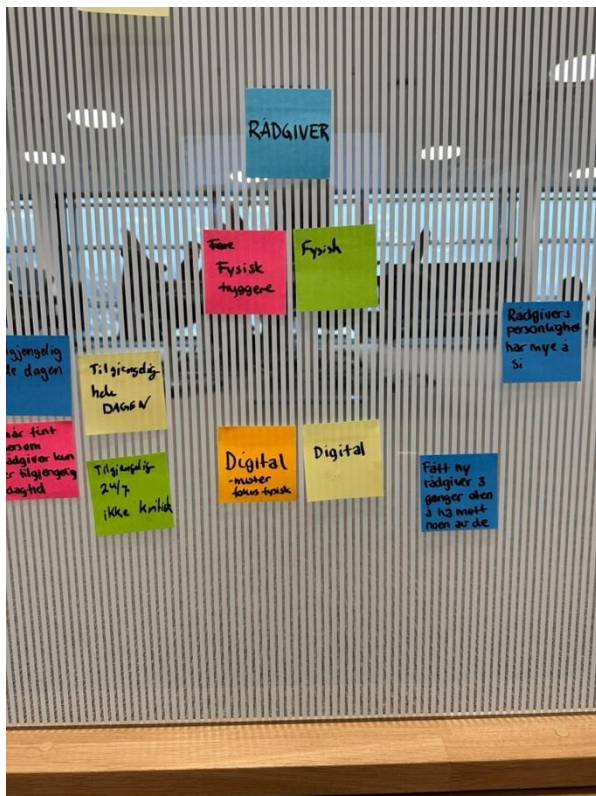
Figur 4.1. Kategorisering av intervjudata.



Figur 4.2. Kategori Bolig.



Figur 4.3. Kategori Drømmeverden



Figur 4.4. Kategori Råd giver.



Figur 4.5. Kategori Funksjoner og Lån

5 Oppsummering av funn og resultater

1. Alle intervjuobjektene ønsker en enkel og oversiktlig prosess for å kjøpe bolig. De ønsker også å kunne få informasjonen de trenger på en ryddig og oversiktlig måte.
2. Alle intervjuobjektene ønsket at all relevant informasjon er samlet på ett sted.
3. De fleste intervjuobjektene mente det ikke finnes løsninger i dag som formidler boligkjøpsprosessen på en enkel og motiverende måte.
4. De fleste intervjuobjektene har begrenset kunnskap om boligkjøp og ønsker å lære mer. De er åpne for å bruke digitale verktøy for å få informasjon og veiledning.
5. De fleste ønsket å lære gjennom å bruke interaktive verktøy for å gjøre læringen mer engasjerende og underholdende.
6. De fleste intervjuobjektene foretrekker en fysisk rådgiver enn å ha en digital rådgiver/chatbot som de kan kommunisere med.
7. De fleste intervjuobjektene har ulike oppfatninger av hvordan boligkjøpsprosessen foregår.
8. Flere intervjuobjekter ønsker å bli veiledet gjennom prosessen.
9. Alle bruker Finn for å finne bolig, men de er litt usikre på hva alle tall og begreper betyr.
10. De fleste intervjuobjektene vil sjekke flere banker for å finne det beste tilbudet på boliglån. De ønsker å få tilbud fra bankene i et enkelt og oversiktlig format.
11. Intervjuobjektene har forskjellige måter å søke etter informasjon på, men de fleste foretrekker korte nøkkelord fremfor lange setninger. De foretrekker også å få informasjon gjennom korte tekster og bilder, fremfor videoer.

12. De fleste intervjuobjektene vil ha en rask og effektiv prosess for å kjøpe bolig, men samtidig vil de ha god tid til å undersøke alternativer og ta informerte beslutninger.
13. Intervjuobjektene setter pris på å få personlig hjelp og rådgivning fra venner og familie, samt fra fagpersoner som eiendomsmeglere og bankrådgivere.
14. Flere intervjuobjekter har begrenset kunnskap om boligmarkedet og boliglån, og noen har ikke snakket med en bankrådgiver eller sjekket hva de kan få i lån.
15. De fleste intervjuobjektene ønsker å teste en prototype for en digital boligrådgiver og er åpne for nye digitale løsninger som kan gjøre boligkjøpsprosessen enklere og mer oversiktlig.

6 POV

I tabell 5.1 er brukerens behov og ønsker formulert gjennom en POV (Point of View).

Brukeren	Behov	Innsikt
En ung nyutdannet person som nettopp har startet i jobb . Hen leier i dag bolig i lag med samboer. Personen har planlagt å kjøpe en bolig med samboer i løpet av de neste tre årene .	Hen trenger ressurser som bidrar til å ville opparbeide seg kunnskap og forstå boligkjøpsprosessen .	Hen har ikke motivasjon til å forberede seg, fordi informasjonen er presentert gjennom uoversiktlige og flere artikler. Hen ønsker at all informasjon er samlet på ett sted og ønsker å kunne bli veiledet gjennom prosessen ved hjelp av spennende funksjoner eller verktøy . Det er viktig for brukeren at informasjonen holder seg nøytral og faktabasert .

Tabell 5.1. Point of View.

7 5W+H

I tabell 6.1 er en oppsummering om hvem brukerne er, hva de trenger, når og hvor de trenger det, hvorfor de trenger det og hvordan de skal få det.

5W+H (The five Ws and a H)
<p>Hvem trenger hjelp til førstegangskjøp av bolig? (Who)</p> <ul style="list-style-type: none">- Unge førstegangskjøpere
<p>Hva trenger de hjelp til? (What)</p> <ul style="list-style-type: none">- Organisert og motiverende informasjon om boligkjøp.
<p>Når har de behov for å lære om boligkjøp? (When)</p> <ul style="list-style-type: none">- Kan være når som helst. Når de har satt av tid til å lære, eller om de trenger rask en forklaring på noe.
<p>Hvor befinner de seg når de vil lære om boligkjøp? (Where)</p> <ul style="list-style-type: none">- Alt fra hjemme i sofaen til på bybanen på vei hjem.
<p>Hvorfor trenger de hjelp? (Why)</p> <ul style="list-style-type: none">- Dagens løsninger er uoversiktlige og overveldende, derfor har unge lite motivasjon til å skaffe seg forkunnskap om boligkjøp.
<p>Hvordan skal problemet løses? (How)</p> <ul style="list-style-type: none">- Ved å produsere oversiktlig og oppdatert informasjon, gjennom spennende funksjoner og gode tekster, samlet på ett sted i en webbasert løsning.

Tabell 6.1. 5W+H.

8 Testleder sine brukerintervjuer "Unge i boligkjøpsmodus og gjennomført boligkjøp siste 3 måned"

Sparebanken Vest bestemte seg for å gjennomføre et innsiktsarbeid, 21 februar 2023, for Førstehjemslån og Boliglån for Unge i forbindelse med kampen om å vinne førstegangskjøperne. Denne innsikten var svært relevant for vår oppgave og ble av denne grunn delt med oss gjennom en presentasjon 24 februar 2023.

Det ble gjennomført brukerintervju av 12 personer i alderen 24-32, der syv hadde kjøpt sin første bolig i løpet av de siste 3 månedene og 5 var i modus for å kjøpe sin første bolig. Ingen av intervjuobjektene var nåværende kunder i Sparebanken Vest. Figur 8.1 viser til et skjermbilde fra testleders presentasjon om hvem intervjuobjektene er.



Figur 8.1. Viser til hvem som intervjues.

Følgende punkter var agenda for gjennomgangen av brukerintervjuene:

- Innsikt
- Forstå de unge
- Forstå deres behov
- Deres tanker i etterkant • Årsak til valg av bank
- Mulighetsrom for SPV
- Til ettertanke

Samlet oppfatning av denne målgruppen:

- De er travle
 - I starten av karrieren.
 - Nylig etablert seg eller holder på å etablere seg.
 - Har barn
 - Vil være sosiale
 - Vil "leve" ikke bo seg i hjel.
- De er åpne
 - De deler "alt" av informasjon mellom hverandre.
 - Lønn
 - Lån/EK/Rente/boligverdi
 - Gode avtaler
 - Råd/ bank opplevelser
- Bank er sjeldent i tankene
 - Banken er kun et verktøy for å nå målet.

Data fra brukerintervjuene som er relevant for prosjektet:

- Alle 12 kan lite om lån og låneprosess (2 har lest seg litt opp og 10 tenker å lære underveis).
- 4 av 12 har ikke hørt om finansieringsbevis ved start av boligprosessen.
 - Vet ikke når i prosessen en burde få det eller hvordan.
 - Vet ikke hvor lenge det varer, eller hvor lang tid det tar å få det.
 - En mistet boligen de ønsket å kjøpe fordi de var for sent ute med å skaffe seg finansieringsbevis. (Kan i noen tilfeller ta flere uker å få beviset)
- Noen hadde ikke hørt om kausjonist og andre forstod det ikke helt.
- De tenker sekvensielt om prosessen med boligkjøp.
 - Finne bolig - Kontakte banken - Finansieringsbevis - Visning - Budrunde
- Alle starter med å opparbeide seg litt kunnskaper på egenhånd før fysisk møte med banken. Det oppleves forpliktende, formelt og alvorlig å starte med rådgiver - ønsker blir mer forberedt på hva som skal skje.
- Dette gjør de starter boligkjøpsprosessen:
 - Inn på Finn.no
 - så søke på Google, søkeord:
 - Boliglåns kalkulator
 - Lånekalkulator
 - Finansieringsbevis
 - Boliglån for unge
 - Bolig ung
 - Boliglån ung rente
 - Hvor mye kan jeg låne
 - Hvor mye egenkapital med kausjonist
 - Kjøpe bolig med mindre enn 15% egenandel.
 - Gå inn på en lenke
 - Lenken må føles trygg - kjent bank eller side.
 - Ligger øverst
 - 11 av 12 hadde brukt SPV sin lånekalkulator.
 - De bruker mobiltelefonen - IKKE PC.
 - Dette finner de IKKE (selv ikke hos banker):
 - Samlet info - alt på ett sted.

- God info.
- Fasit - hva gjør jeg.
- Fremgangsmåten - lettfattelig.
- De surfer ALDRI inne på bankers åpne sider.
 - Hvis det informasjonen er fordelt på flere sider, blir dette gått glipp av.
- Logger aldri inn i banken - selv ikke egen bank
 - "Blir irritert om jeg må logge inn"
 - "BankID er et ork og at jeg må ut av app/nettleser"
- 11 av 12 har testet ut flere sine boliglånskalkulatorer
 - Ingen av bankene hadde en god boliglånskalkulator.
- Forvirring rundt begreper i boligannonser (Felleskostnader, fellesutgifter, osv.) Vist i figur 8.2.

Felles utgifter

Iladalen / Kiellands plass

Arealeffektiv og pen 2-roms - Vender i helhet mot rolige omgivelser - IN-og sikringsordning - Attraktiv beliggenhet!

[Uelands gate 57Q, 0457 Oslo](#)

Prisantydning
3 450 000 kr

Totalpris 3 720 632 kr	Omkostninger 10 060 kr	Fellesgjeld 260 572 kr
Felleskost/mnd. 4 108 kr	Fellesformue 17 423 kr	Formuesverdi 815 478 kr

Pris på lån:
fra 12 841 kr/mnd

Hva er denne boligen solgt for tidligere? [Prisstatistikk](#)

Eff.rente 4,15 %, 2 415 000 o/25 år. Kostnad: 1 437 300 kr. Totalt 3 852 300 kr.

[Pris på forsikring](#)

Vi brukte lang tid på å forstå dette med fellesutgifter og hva det hadde å si for vårt lånebeløp. Dette kunne dere hjulpet oss med i kalkulatorene.

Dame 24 år

Felleskostander er et univers jeg ikke visste om. Er det 15% av tot.pris eller det som står i annonsen? Er det dumt å kjøpe noe med fellesgjeld?

Mann 26 år

Figur 8.2. Skjerm bilde av presentasjonen. Viser til forvirring av salsannonser.

En oppsummering av nøkkelfunn:

- All info på ett sted.
- Tydelig rekkefølge på ting.
- Bedre tidslinjefokus.
- Realistisk

- Gjør det enkelt
- Mindre tekst
- Hva trenger jeg?
- Mer sømløst.

En oppsummering av presentasjonen er vist i figur 8.3 og 8.4.

Gjør det enkelt for meg

Kaos og forvirrende å finne ut

- Hva trenger jeg
- Hvor finner jeg det
- Tydelig rekkefølge på ting

- Finnes 1-2-3, men det er jo så mye tekst

- Gjør det enkelt
- Mer sømløst
- All info på ett sted
- Bedre tidslinje fokus
- Gjelder meg
- Realistisk
- Få rente med engang
- Hjelp meg
- Forenklet klikk og hent

- Banken må driver prosessen
- Banken må ringer meg
- Avansert chat-bot

Figur 8.3. Skjerm bilde av presentasjonen. Oppsummering av nøkkelfunn.

Oppsummert

DRØM: BOLIGEIER



Sparebanken Vest

Reisen til NULL-STRESS

Alt på ett sted

Mest mulig realistisk

Enkelt

Proaktiv bank (verktøy til mål)

Pris



Ingen fartsdumper

Figur 8.4. Skjerm bilde av presentasjonen. Oppsummering av funn.