



CHALMERS

Bostadsmäklingsprocessens framtid i en digital värld

Kandidatarbete inom Industriell ekonomi

The future of the residential real estate brokerage process in a digital world

Bachelor thesis in Industrial engineering

Edvin Bosnic
Henrik Holmström
Henry Persson

Danial Shaheen
Alex Tang
Adam van Hoewijk

INSTITUTIONEN FÖR TEKNIKENS EKONOMI OCH ORGANISATION
AVDELNINGEN FÖR Entrepreneurship and Strategy

CHALMERS TEKNISKA HÖGSKOLA
Göteborg, Sverige 2020
www.chalmers.se
Kandidatarbete TEKX04-20-01

Bostadsmäklingsprocessens framtid i en digital värld

The future of the residential real estate brokerage process in a digital world

Edvin Bosnic
Henrik Holmström
Henry Persson

Danial Shaheen
Alex Tang
Adam van Hoewijk

TEKNIKENS EKONOMI OCH ORGANISATION
Avdelning för Entrepreneurship and Strategy
CHALMERS TEKNISKA HÖGSKOLA
Göteborg, Sverige 2020

Bostadsmäklingsprocessens framtid i en digital värld

Edvin Bosnic
Henrik Holmstöm
Henry Persson

Danial Shaheen
Alex Tang
Adam van Hoewijk

© Edvin Bosnic, 2020
© Henrik Holmström, 2020
© Henry Persson, 2020

© Danial Shaheen, 2020
© Alex Tang, 2020
© Adam van Hoewijk, 2020

Kandidatarbete TEKX04-20-01
Teknikens ekonomi och organisation
Chalmers tekniska högskola
412 96 Göteborg
Sverige
Telefon + 46 (0)31-772 1000

Department of Technology Management and Economics
Chalmers University of Technology

Göteborg, Sverige 2020
Gothenburg, Sweden 2020

Förord

Detta kandidatarbete har genomförts under våren 2020 på institutionen Teknikens ekonomi och organisation vid Chalmers tekniska högskola för avdelningen Entreprenörskap och strategi.

Vi vill rikta ett stort tack till vår handledare Charlotta Kronblad som med sin kompetenta vägledning, stora engagemang och uppmuntran varit en bidragande faktor till att föra arbetet framåt.

Slutligen vill vi även tacka alla respondenter som tagit sig tid att ställa upp på intervjuer och bidragit med värdefulla insikter och kunskaper som möjliggjort att uppnå studiens syfte.

Chalmers Tekniska Högskola

Göteborg, Sverige

14 maj, 2020

Abstract

Digitalization has during the last decades caused a decrease in demand for intermediaries in several industries. However, the intermediary role of real estate agents has seen continuously high demand with digital technology in the residential real estate brokerage process being relatively unexplored.

The study consequently aims to investigate the opportunities and barriers with digital technology in the residential real estate brokerage process and how digital technology can affect the future role of real estate agents in this process.

A qualitative study with an abductive approach was conducted consisting of semi-structured interviews with real estate agents, representatives from digital brokerage services and previous private residence sellers. The empirical material was analyzed thematically resulting in the following categories; current residential real estate brokerage process, what sellers value in the current residential real estate brokerage process, opportunities for digital technology, barriers for digital technology and the real estate agent's future role in a digital world.

To support the discussion, the theoretical frame of reference consists of theory on the residential real estate brokerage process, digitalization, digital platforms, innovations and various digital technologies.

The results show, in accordance with previous research, that the current residential real estate brokerage process is knowledge intensive and varied. Furthermore, it is found that residence sellers among other value a complete solution and counseling from real estate agents'. The results also shows that there are several opportunities for digital technology in the residential real estate brokerage process, such as more effective matching between buyers and sellers, increased transparency and reduced environmental impact. However, barriers for digital technology were also found. These comprise, for instance, the need for emotional and intuitive intelligence, the complexity of residences and resistance from established structures in the real estate brokerage industry. Finally, results indicate that the real estate brokerage profession will not disappear, as digital technology cannot effectively replace every aspect of the residential real estate brokerage process. Instead, it will probably lead to a changed role where the real estate agent acts as a consultant in housing transactions and only offer various forms of advice to buyers and sellers.

Keywords: digitalization, digital platforms, digital technology, real estate agents, residential real estate brokerage process

Sammanfattning

Digitalisering har under de senaste decennierna orsakat en minskad efterfrågan på mellanhänder i flera branscher. Fastighetsmäklare har dock fortfarande en viktig roll i bostadsmäklingsprocessen och har snarare sett en ökad efterfrågan de senaste åren. Trots det är området kring digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen relativt outforskat.

Studien syftar därför till att undersöka vilka möjligheter respektive hinder det finns för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen och hur digital teknologi kan påverka fastighetsmäklarens framtida roll i denna process.

En kvalitativ studie med ett abduktivt förhållningssätt genomfördes med hjälp av semistrukturerade intervjuer med registrerade fastighetsmäklare, representanter från digitala mäklartjänster och privatpersoner som sålt en bostad. Vidare gjordes en tematisk analys av det empiriska underlaget vilket resulterade i följande teman; nuvarande bostadsmäklingsprocess, vad säljare värdesätter i den nuvarande bostadsmäklingsprocessen, möjligheter för digital teknologi, hinder för digital teknologi och fastighetsmäklarens framtida roll i en digital värld.

För att stödja diskussionen består den teoretiska referensramen av teori om bostadsmäklingsprocessen, digitalisering, digitala plattformar, innovationer och olika digitala teknologier. Dessa områden tillför förståelse och utgör ett stöd för diskussionen av studiens resultat.

Studiens resultat visar i enlighet med tidigare forskning att den nuvarande bostadsmäklingsprocessen är kunskapsintensiv och kan skilja sig åt mellan olika bostadsaffärer. Vidare framgår det att säljare av bostäder bland annat värdesätter den helhetslösning och rådgivning som fastighetsmäklare erbjuder i bostadsmäklingsprocessen. Resultatet visar även att det finns flera möjligheter för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen, däribland effektivare matchning mellan köpare och säljare, ökad transparens samt minskad miljöpåverkan. Emellertid återfanns också hinder för digital teknologi. Dessa utgörs exempelvis av ett behov av emotionell och intuitiv intelligens, bostäders säregenhet samt motstånd från etablerade strukturer inom fastighetsmäklarbranschen. Slutligen visar resultatet att fastighetsmäklaryrket inte kommer försvinna eftersom digital teknologi inte kan ersätta alla moment i bostadsmäklingsprocessen på ett effektivt sätt. Det kommer troligtvis istället leda till en förändrad roll där

fastighetsmäklaren agerar mer som konsult i bostadsaffärer och endast erbjuder olika former av rådgivning till köpare och säljare.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1. Bakgrund	1
1.2. Syfte	2
1.3. Frågeställningar	3
1.4. Avgränsningar	3
2. Metod	4
2.1. Metodansats	4
2.2. Datainsamling	5
2.2.1. Urval för intervjuerna	6
2.2.2. Utformning av intervjuer	8
2.3. Dataanalys och kodning	9
2.4. Metoddiskussion	12
2.4.1. Kritik mot metodval	12
2.4.2. Bedömning av forskningsmetodens kvalitet	12
2.4.3. Etisk reflektion över metod	15
3. Teoretisk referensram	16
3.1. Bostadsmäklingsprocessen	16
3.1.1. Fastighetsmäklarens roll som mellanhand	17
3.1.2. Professionella tjänster	18
3.1.3. Agentproblemet	19
3.1.4. Digitaliseringsinitiativ bostadsmäklingsprocessen	20
3.1.5. Mellanhandsreducering	21
3.2. Digitalisering	22
3.2.1. Digitisering, Digitalisering och Digital transformation	22
3.2.2. Digitalisering i Sverige	24
3.3. Digitala plattformar	25
3.4. Diffusion av innovationer	26
3.5. Bakgrund om olika digitala teknologier	27
3.5.1. Artificiell intelligens	27
3.5.2. 360 graders fotografering och VR	28
3.5.3. Digital signatur	29
3.5.4. Blockkedjor	29
4. Resultat	31
4.1. Nuvarande bostadsmäklingsprocess	32
4.1.1. Fastighetsmäklarens arbetsuppgifter	33
4.1.2. Tjänster från extern part	37
4.1.3. Användning av digital teknologi	37
4.2. Vad säljare värdesätter i bostadsmäklingsprocessen	39
4.2.1. Helhetslösning	39
4.2.2. Fastighetsmäklarens rådgivning	40
4.2.3. Personlig kontakt	40
4.2.4. Kontroll	40
4.3. Möjligheter för digital teknologi	41
4.3.1. Effektivare matchning mellan köpare och säljare	42
4.3.2. Effektivare informationshantering	42
4.3.3. Köparens och säljares efterfrågan på digitala tjänster	43

4.3.4. Minskad miljöpåverkan	44
4.3.5. Ökad transparens	44
4.4. Hinder för digital teknologi	46
4.4.1. Behov av emotionell och intuitiv intelligens	46
4.4.2. Köpare och säljare värderar beprövade alternativ	47
4.4.3. Bostadens säregenhet	47
4.4.4. Nuvarande prissättningsmodell	48
4.4.5. Exkludering av samhällsgrupper	48
4.4.6. Juridiska hinder	49
4.4.7. Etablerade strukturer inom fastighetsmäklarbranschen	49
4.5. Fastighetsmäklarens framtida roll i en digital värld	50
4.5.1. Fastighetsmäklaryrket finns kvar	50
4.5.2. Förändrad roll	51
5. Diskussion	52
5.1. Den nuvarande bostadsmäklingsprocessen	52
5.2. Potential för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen	54
5.2.1. Möjligheter för digital teknologi	54
5.2.2. Hinder för digital teknologi	58
5.3. Fastighetsmäklarens roll i en digital värld	61
6. Hållbarhet och etik	64
6.1. Hållbar utveckling	64
6.1.1. Globalt mål 8: Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt	64
6.1.2. Globalt mål 10: Minskad ojämlikhet	65
6.1.3. Globalt mål 11: Hållbara städer och samhällen	65
6.1.4. Globalt mål 13: Bekämpa klimatförändringarna	66
6.1.5. Globalt mål 16: Fredliga och inkluderande samhällen	66
6.2. Etiska och samhällseliga aspekter	67
7. Slutsatser	68
7.1. Bostadsmäklingsprocessens framtid i en digital värld	68
7.2. Förslag till framtida forskning	69
7.3. Praktiska implikationer	70
Källförteckning	71
Bilagor	81
A.1 Frågor till fastighetsmäklare	81
A.2 Frågor till representanter för digitala mäklartjänster	82
A.3 Frågor till säljare av bostad	83

1. Inledning

I följande kapitel ges en bakgrund till studiens syfte genom en introduktion av digitalisering, fastighetsmäklarbranschen och bostadsmäklingsprocessen. Därtill redovisas rapportens syfte, frågeställningar och avgränsningar.

1.1. Bakgrund

De senaste decennierna har en växande digitalisering bidragit till att transformera samhället. Den ökade användningen av digital teknologi påverkar hur människor arbetar, interagerar samt konsumerar (Schwab, 2016). Vidare medför spridningen av digitala innovationer att befintliga marknadsstrukturer inom flera olika branscher omvärderas (Skog, Wimelius & Sandberg, 2018). Flera affärsmodeller som tidigare varit framgångsrika blir obsoleta när digital teknologi möjliggör nya sätt att angripa problem, öka produktiviteten och skapa värde (Rachinger, Rauter, Müller, Vorraber & Schirgi, 2019; Parviainen, Tihinen, Kääriäinen & Teppola, 2017). Om företag ska kunna bibehålla sin konkurrenskraft krävs det att de anpassar sig till de förändrade förutsättningar digitaliseringen medför (Matt, Hess & Benlian, 2015). Det finns dock utmaningar med att förändra befintliga affärsmodeller genom integration av digital teknologi (Parviainen et al., 2017). Vial (2019) framhäver att strukturella förändringar inom företag uppstår vilket kan mötas av internt motstånd från anställda och ledningen. Många anställda känner en oro över att helt ersättas av digital teknologi eller anta nya roller som erfordrar andra kompetenser (Henriette, Feki & Bougzhala, 2016). För att företag ska hantera digitalisering framgångsrikt behöver de utveckla digitala strategier och förändra sin inställning till digital teknologi, snarare än att fokusera på själva teknologin (Kane, Palmer, Nguyen, Kiron & Buckley, 2015).

Enligt Levitt, Syverson och Ferreira (2008) har digitalisering påverkat flertalet branscher där tjänster förmedlas via mellanhänder. Till exempel har efterfrågan för försäkringsförmedlare och värdepappersmäklare minskat drastiskt. Levitt et al. (2008) framhåller att spridningen av internet och andra digitala innovationer har minskat värdet mellanhänder tillför konsumenter utan att den underliggande tjänstens efterfrågan nödvändigtvis minskat. I kontrast till denna utveckling har fastighetsmäklarbranschen lyckats bibehålla marginaler och marknadsandelar (Wigand, 2020). Antalet registrerade fastighetsmäklare i Sverige har successivt ökat de senaste åren. Samtidigt anlätades år 2018 en fastighetsmäklare vid 91 % av alla försäljningar av småhus på den svenska bostadsmarknaden (Mäklarsamfundet, 2019). Fastighetsmäklare arbetar med att förmedla bostäder eller fastigheter genom att sammanföra köpare och säljare (Ling & Archer, 2017). I bostadsmäklingsprocessen ansvarar fastighetsmäklaren för flera olika

uppgifter vilket erfordrar kunskaper inom områden som ekonomi och juridik. En essentiell uppgift är att ansvara för kontakten mellan köpare och säljare som generellt inte interagerar direkt med varandra i en bostadsaffär (Cervin, 1991).

Under de senaste åren har digital teknologi förändrat bostadsmäklingsprocessen på flera olika sätt (Wigand, 2020). Exempelvis är användningen av internetbaserade marknadsplatser för annonsering av bostäder utbredd (Lind & Kopsch, 2014). Med den rådande COVID-19 krisen i samhället uppstår även nya behov som kan tillgodoses med digitala lösningar (Boneo, 2020). Då fysisk kontakt önskas minimeras, lämnar det vissa moment i bostadsmäklingsprocessen svåra att utföra enligt traditionella tillvägagångssätt. Vidare har digitala mäklartjänster börjat etableras. Dessa erbjuder en liknande tjänst som de traditionella fastighetsbyråerna men bedriver större delar av verksamheten digitalt via internet (Saiz, 2020). Tjänsten är mindre omfattande vilket innebär att den ofta utgör ett billigare alternativ för säljare. Trots denna digitalisering av bostadsmäklingsprocessen har fastighetsmäklare fortfarande en viktig roll i en majoritet av alla bostadsaffärer (Dunning, Levy, Watkins & Young, 2019). I flera andra branscher har digitala plattformar som exempelvis Airbnb och Uber etablerats vilka helt ersatt behovet av mellanhänder eftersom de möjliggör direkt interaktion mellan köpare och säljare (de Reuver, Sørensen & Basole, 2018).

Mot bakgrund av de konsekvenser digitaliseringen medfört i andra branscher med mellanhänder och fastighetsmäklarens starka ställning i den nuvarande bostadsmäklingsprocessen är det intressant att undersöka huruvida digital teknologi kan förändra denna process. Få studier har publicerats som utforskar hur bostadsmäklingsprocessen kommer utvecklas i Sverige vilket innebär att det finns behov av vidare forskning inom detta område. Att bidra med kunskap inom området kan ge insikt till framtida förändringar inom fastighetsmäklarbranschen och förändringar som påverkar bostadsmäklingsprocessen.

1.2. Syfte

Rapporten syftar till att undersöka vilka möjligheter respektive hinder det finns för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen. Vidare undersöks hur användningen av digital teknologi i denna process kan påverka fastighetsmäklarens roll i framtiden.

1.3. Frågeställningar

För att uppnå syftet med studien avses följande tre frågeställningar besvaras:

1. Hur ser den nuvarande bostadsmäklingsprocessen ut och vad värdesätter säljarna i denna process?
2. Vilka möjligheter respektive hinder finns det för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen?
3. Vilken framtida roll kommer fastighetsmäklaren ha i en digital värld?

1.4. Avgränsningar

Rapporten avgränsas till att endast undersöka bostadsmäklingsprocessen på den svenska bostadsmarknaden. Avgränsningen har gjorts eftersom bostadsmäklingsprocessen skiljer sig mellan olika länder, exempelvis med avseende på de juridiska aspekterna av en bostadsaffär, och på grund av tidsmässiga begränsningar kunde inte processen i flera länder studeras.

Vidare avser studien endast undersöka hur bostäder förmedlas. Följaktligen studeras inte förmedling av industriella, kommersiella eller statliga fastigheter. Bostadsmäklingsprocessen avser därför hur någon form av mellanhand förmedlar bostäder mellan köpare och säljare i en bostadsaffär. Denna avgränsning har gjorts för att studien annars blivit för omfattande.

2. Metod

I följande kapitel presenteras den metod som användes för att besvara de presenterade frågeställningarna. Vidare belyses hur det empiriska underlaget analyserades och hur studien kvalitetssäkrades. Slutligen redovisas en etisk reflektion över studiens metod.

2.1. Metodansats

En kvalitativ metodansats valdes för att uppnå syftet med studien. Wallén (1996) framhäver att kvalitativa metoder avser att undersöka olika företeelsers karaktär genom insamling av icke-numerisk data bestående av exempelvis subjektiva uppfattningar uttryckta i ord eller text. Enligt Bryman och Bell (2018) är en kvalitativ metod lämplig när frågeställningarna är av explorativ karaktär och en djupare förståelse för det studerade problemet söks. Digitalisering inom bostadsmäklingsprocessen är ett relativt outforskat problem vilket motiverar valet av kvalitativ metod, eftersom den kan ge nya grundläggande kunskaper om problemet. Kvantitativa metoder baseras på att bestyrka redan fastställda hypoteser genom insamling av kvantifierbar numerisk data (Eriksson & Wiedersheim-Paul, 2008). Mot bakgrund av detta ansågs en kvantitativ metod olämplig eftersom det finns få etablerade teorier om möjligheter respektive hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen och fastighetsmäklarens framtida roll. Syftet är inte heller att analysera. Vidare är det svårt att kvantifiera svar rörande vad säljare värdesätter i bostadsmäklingsprocessen och hur fastighetsmäklare samt representanter från digitala mäklartjänster resonerar kring användningen av digital teknologi i denna process.

För att klargöra hur rapporten kunde bidra till tidigare forskning och utveckla en teoretisk referensram som stöd för diskussionen genomfördes litteratursökningar rörande exempelvis bostadsmäklingsprocessen, digitalisering samt digital transformation. Litteratur erhöles framförallt genom sökningar i de vetenskapliga databaserna Google Scholar, Scopus och Web of Science. På grund av att tillgången på relevanta vetenskapliga artiklar gällande bostadsmäklingsprocessen i Sverige var begränsad, utfördes sökningar i Chalmers biblioteks och Googles mer generella sökmotorer vid vissa tillfällen. Parallellt med litteratursökningen genomfördes datainsamlingen med hjälp av semi-strukturerade intervjuer. Då nya insikter erhöles under intervjuerna påverkade insamlad data till viss del utformningen av den teoretiska referensramen. Vidare låg empirin från intervjuerna till grund för de teoretiska slutsatserna i studien. Emellertid jämfördes empirin med existerande teori för att undersöka om det fanns en samstämmighet. Enligt Saunders, Lewis och Thornhill (2016) har studien därav ett abduktivt förhållningssätt.

2.2. Datainsamling

Datainsamlingen utfördes genom kvalitativa, semistrukturerade intervjuer med tio registrerade fastighetsmäklare, två representanter från digitala mäklartjänster och åtta privatpersoner som sålt någon form av bostad. I de två följande avsnitten redovisas hur respondenterna valdes och på vilket sätt intervjuerna utformades. Tabell 2.2.1 nedan åskådliggör detaljer angående intervjuerna med fastighetsmäklarna och representanterna från de digitala mäklartjänsterna. Vidare presenterar tabell 2.2.2 en sammanställning av intervjuerna med säljare.

Tabell 2.2.1: intervjuer med tio fastighetsmäklare och två representanter från digitala mäklartjänster.

Befattning	Typ av intervju
Fastighetsmäklare	Telefonintervju
Fastighetsmäklare	Telefonintervju
Fastighetsmäklare	Telefonintervju
Fastighetsmäklare/Franchisetagare	Telefonintervju
Fastighetsmäklare	Telefonintervju
Fastighetsmäklare/Franchisetagare	Telefonintervju
Fastighetsmäklare/Franchisetagare	Telefonintervju
Fastighetsmäklare	Telefonintervju
Fastighetsmäklare	Telefonintervju
Fastighetsmäklare	Telefonintervju
Ledande position (digital mäklartjänst)	Telefonintervju
Ledande position (digital mäklartjänst)	Skriftlig kommunikation

Tabell 2.2.2: sammanställning av intervjuer med privatpersoner som sålt bostad.

Ålder (år)	Typ av intervju
27	Platsintervju
39	Platsintervju
73	Telefonintervju
56	Platsintervju
34	Platsintervju
30	Platsintervju
57	Telefonintervju
41	Platsintervju

2.2.1. Urval för intervjuerna

I enlighet med avgränsningen att studien endast avser undersöka bostadsmäklingsprocessen i Sverige valdes enbart respondenter som varit involverade i bostadsaffärer som genomförts på den svenska bostadsmarknaden. Ett strategiskt urval användes för att välja ut fastighetsmäklare. Patton (2015) förklarar att strategiska urval innebär att respondenterna utses av undersökaren enligt olika kriterier. I denna studie tillfrågades endast registrerade fastighetsmäklare eftersom andra yrkesverksamma som mäklarassistenter inte ansågs besitta tillräckligt med erfarenhet och kunskap för att ge värdefulla insikter kring bostadsmäklingsprocessen. Detta beror på att endast registrerade fastighetsmäklare ansvarar för och har insyn i hela bostadsmäklingsprocessen. Vidare valdes fastighetsmäklare från flera olika fastighetsbyråer eftersom en alltför ensidig bild annars kunde ha återgivits. Exempelvis kan en fastighetsbyrå som använder relativt få digitala tjänster se andra möjligheter respektive hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen jämfört med byråer där användningen är utbredd. Utifrån dessa två kriterier söktes kontaktuppgifter till relevanta fastighetsmäklare upp via marknadsplatsen Hemnet. Det gjordes även försök med snöbollsurval efter de initiala intervjuerna. Urvalsmetoden baseras på att undersöka om de primära kontakterna kan förmedla kontaktuppgifter till andra personer som de anser är relevanta (Creswell, 2013). Snöbollsurval användes emellertid inte då försöken endast renderade i kontaktuppgifter till verksamma på samma kontor medan fastighetsmäklare från olika fastighetsbyråer söktes.

Representanterna från de två digitala mäklartjänsterna valdes genom ett bekvämlighetsurval. Enligt Saunders et al. (2016) innebär ett sådant urval att företag väljs utifrån vilka som är lättast tillgängliga. Urvalsmetoden ansågs lämplig för studien eftersom det endast finns ett fåtal digitala mäklartjänster i Sverige samtidigt som en del av dessa inte kunde ställa upp på intervju inom studiens begränsade tidsram. För att få en förståelse för hur digital teknologi skulle kunna påverka bostadsmäklingsprocessen i framtiden söktes representanter som innehade en ledande position. De ansågs kunna bidra med värdefulla insikter eftersom de är med och fattar strategiska beslut i de digitala mäklartjänsterna som försöker digitalisera flera moment i bostadsmäklingsprocessen. Vidare gav intervjuerna med representanter från digitala mäklartjänster ett annat perspektiv på möjligheter respektive hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen då de arbetar med digital teknologi i högre grad än traditionella fastighetsmäklare.

Säljare av bostäder intervjuades för att kunna klargöra vad de värdesätter i bostadsmäklingsprocessen. Denna information kunde användas för att analysera hur användningen av digital teknologi skulle kunna påverka fastighetsmäklarens framtida roll eftersom säljare är mäklarnas primära kunder. Om säljares efterfrågan exempelvis förändras behöver fastighetsmäklare anpassa sin verksamhet. Gruppen med säljare valdes med urvalstekniken strategiskt urval genom att utnyttja projektgruppens sociala nätverk. Det primära kravet för dessa intervjuobjekt var att de sålt någon form av bostad de senaste tio åren i Sverige. Därtill var målet att erhålla en heterogen grupp med avseende på ålder. Åldern beaktades eftersom det kan finnas skillnader mellan vad olika generationer värdesätter i bostadsmäklingsprocessen. Exempelvis kan äldre generationer finna ett högre värde i en nära personlig kontakt med fastighetsmäklaren eftersom de överlag har en lägre digital mognadsgrad (Digitaliseringsrådet, 2018).

Bekvämlighetsurval och strategiska urval är icke-slumpmässiga urvalstekniker (Saunders et al., 2016). Denscombe (2014) framhåller att en nackdel med icke-slumpmässiga urvalstekniker är att resultatet generellt sett inte kan anses vara representativt. Vidare menar Denscombe (2014) att dessa urvalstekniker dock är användbara i kvalitativa studier där syftet är att undersöka och få djupare förståelse för ett avgränsat område samt i studier där tidsramen är begränsad. Denna studie fokuserar på att erhålla en djupare förståelse för hur digital teknologi kan påverka den svenska bostadsmäklingsprocessen och är tidsmässigt begränsad vilket därmed motiverar valet av dessa tekniker.

Urvalsstorleken i respektive grupp kan vara svår att fastställa eftersom det saknas en universell urvalsstorlek som passar i alla studier (Blomkvist & Hallin, 2015). I kvalitativa studier används generellt mindre grupper av intervjuobjekt då målet är att genomföra djupare analyser av de enskilda objekten (Saunders et al., 2016). Antalet intervjuobjekt i grupperna med fastighetsmäklare och säljare bestämdes utifrån Brymans och Bells (2018) teori om teoretisk mättnad. Det innebar att intervjuer med fastighetsmäklare och säljare bokades in till dess att svaren började återupprepa sig vilket resulterade i tio intervjuer med fastighetsmäklare och åtta intervjuer med säljare. I gruppen med representanter från digitala mäklartjänster blev urvalsstorleken två på grund av att det inte fanns fler respondenter som tillfredsställde kraven och kunde ställa upp på intervju inom studiens tidsram. Följaktligen genomfördes sammanlagt 20 intervjuer i studien.

2.2.2. Utformning av intervjuer

Mot bakgrund av studiens syfte och kvalitativa karaktär genomfördes semistrukturerade intervjuer. Semistrukturerade intervjuer baseras på att intervjuaren utgår från en mall bestående av olika teman och centrala frågor (Alvehus, 2013). I denna studie valdes dessa frågor utifrån de presenterade frågeställningarna. Fördelen med ett semi-strukturerat format är att intervjuaren kan vara flexibel och ställa följdfrågor för att erhålla en djupare förståelse som kan ge nya värdefulla insikter (Bryman & Bell, 2018). Detta var viktigt eftersom studiens syfte var att bidra med ny teori kring möjligheters respektive hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen och hur digitalisering kan förändra fastighetsmäklarens roll i framtiden. Ett semistrukturerat intervjuformat gav även en möjlighet för respondenterna att nyansera sina svar och ge sin personliga tolkning (McIntosh & Morse, 2015) vilket var intressant i denna studie då bostadsmäklingsprocessen skiljer sig mellan olika bostadsaffärer och inte kan beskrivas på ett entydigt sätt utifrån fördefinierade faktorer. Emellertid tillämpades inte helt ostrukturerade intervjuer eftersom det var viktigt att uppnå en gemensam struktur på intervjuerna för att kunna jämföra svaren. Till exempel jämfördes hur fastighetsmäklare respektive representanter från digitala mäklartjänster svarat kring möjligheter respektive hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen. För att upprätthålla en röd tråd genom intervjustudien begränsades diskussionen under intervjuerna enbart till ämnen som berör bostadsmäklingsprocessen.

Intervjuerna genomfördes antingen på plats, via telefon eller skriftligt via mejl. Det gjordes fler telefonintervjuer än vad som initialt planerades eftersom den rådande situationen med COVID-19 påverkade möjligheten för fysiska möten. Bryman och Bell (2018) påpekar att

telefonintervjuer kan vara problematiska då viktig information kan förbises om intervjuaren på grund av ljudstörningar eller bristande koncentration inte uppfattar respondentens svar. Vid intervjuerna närvarade därför alltid två gruppmedlemmar för att säkerställa att respondentens svar inte missuppfattades. Därtill spelades intervjuerna in med respondenternas samtycke i syfte att förebygga bortfall av data och för att kunna genomföra en djupare analys av empirin. Samtliga respondenter accepterade önskemålet rörande ljudinspelning.

Vidare strukturerades intervjuerna enligt den intervjumetodik Kvale (2007) redogör för. Intervjuerna inleddes med en presentation av syftet med studien samt dess frågeställningar och en fråga gällande om respondenterna godkänner inspelning. Samtidigt gavs tillfälle för respondenterna att ställa frågor om hur intervjun skulle genomföras. Utifrån denna introduktion ställdes öppna, introducerande frågor för att få respondenterna att reflektera. Därefter ställdes mer specifika frågor som korrelerade direkt med frågeställningarna för att få svar på dessa. I slutet av intervjun sammanfattade intervjuaren vad som sagts vilket även möjliggjorde för respondenten att förtydliga sina svar. Då tre olika grupper intervjuades utvecklades tre stycken intervjumallar anpassade för det semi-strukturerade formatet. Dessa mallar återfinns i bilagorna. I mallarna ingår inte de följdfrågor som ställdes under intervjuerna.

2.3. Dataanalys och kodning

Insamlad data från intervjuerna med fastighetsmäklare, representanter från digitala mäklartjänster samt säljare av bostäder var av kvalitativ karaktär vilken kännetecknas av hög detaljgrad och komplexitet (Creswell, 2013). Följaktligen erfordras ett systematiskt tillvägagångssätt för att analysera kvalitativ data (Saunders et al., 2016). En tematisk analys genomfördes därför eftersom den möjliggör analys av kvalitativ data på ett logiskt och strukturerat sätt (Braun & Clarke, 2006).

Analysen utfördes i huvudsak enligt det ramverk Saunders et al. (2016) presenterar för tematisk analys. Ramverket består av följande steg; organisering av data, kodning, sökning efter teman eller mönster i data och konkretisering av identifierade teman. Inledningsvis sammanfattades innehållet från transkriptionerna i punktform. För att ytterligare organisera insamlad data skrevs centrala tankar från de olika respondenterna ned på post-it lappar. Därmed kunde post-it lappar med liknande innehåll enkelt grupperas vilket gav en bättre översikt av informationen. Den data som inte ansågs vara relevant för studiens frågeställningar togs bort. Vidare kodades insamlad data. Kodning innebär att representera ett visst utdrag från den fullständiga datainsamlingen med en fras som symboliserar innebörden (Bryman & Bell, 2018). Samtliga

medlemmar genomförde kodningen eftersom inverkan från personliga uppfattningar annars kunde medföra att kontexten i respondenternas svar tappades.

I nästa steg av analysprocessen identifierades mönster mellan olika koder för att kunna kategorisera de i olika teman som representerade flera koder. Merparten av denna del av analysprocessen genomfördes när samtliga intervjuer var färdiga. I enlighet med Corbin och Strauss (2008) diskussion om en interaktiv process för datainsamling och dataanalys analyserades dock insamlad data kort efter varje intervju. Syftet med denna analys var att upptäcka mönster i svaren som kunde ge insikter till utformningen av de nästkommande intervjuerna. Kategoriseringen styrdes av studiens frågeställningar vilket exempelvis innebär att koder som kunde kopplas till möjligheter för digital teknologi grupperades. Utifrån koderna och studiens frågeställningar valdes följande fem teman; nuvarande bostadsmäklingsprocess, vad säljare värdesätter i bostadsmäklingsprocessen, möjligheter för digital teknologi, hinder för digital teknologi, och fastighetsmäklarens framtid i en digital värld. De koder som inte kunde inordnas under något tema togs bort eftersom informationen då inte ansågs relevant för studiens syfte. Tabell 2.3 presenterar vilka koder och teman som identifierades från den tematiska analysen av intervjumaterialet.

Tabell 2.3: koder och teman som identifierades genom analys av insamlad data från de semistrukturerade intervjuerna med fastighetsmäklare, representanter för digitala mäklartjänster och säljare av bostäder.

Tema	Koder
Nuvarande bostadsmäklingsprocess	Fastighetsmäklarens arbetsuppgifter
	Tjänster från extern part
	Användning av digital teknologi
Vad säljare värdesätter i bostadsmäklingsprocessen	Helhetslösning
	Fastighetsmäklarens rådgivning
	Personlig kontakt
	Kontroll
Möjligheter för digital teknologi	Effektivare matchning mellan köpare och säljare
	Effektivare informationshantering
	Köparens och säljares efterfrågan på digitala tjänster
	Minskad miljöpåverkan
	Ökad transparens
Hinder för digital teknologi	Behov av fastighetsmäklarens emotionella och intuitiva intelligens
	Köpare och säljare värderar beprövade alternativ
	Bostadens säregenhet
	Nuvarande prissättningsmodell
	Exkludering av samhällsgrupper
	Juridiska hinder
	Etablerade strukturer inom fastighetsmäklarbranschen
Fastighetsmäklarens framtida roll i en digital värld	Fastighetsmäklaryrket finns kvar
	Förändrad roll

2.4. Metoddiskussion

I följande avsnitt förs en diskussion kring de metodval som gjorts i studien och hur metoden kvalitetssäkrades. Därtill presenteras en etisk reflektion över studiens metod.

2.4.1. Kritik mot metodval

Det finns vissa problem med kvalitativa metoder som behöver beaktas. Enligt Bryman och Bell (2018) kritiseras kvalitativa metoder eftersom de är för subjektiva i den mening att de presenterade resultaten präglas av forskarens egna tolkningar som kan påverkas av faktorer som kön eller ålder. Det är även svårt att replikera en kvalitativ metod. En utomstående läsare har därför svårt att avgöra vilken data som samlats in och huruvida viktig information återges på ett korrekt sätt (Bryman och Bell, 2018). För att hantera denna problematik närvarade alltid två personer vid intervjuerna samtidigt som de spelades in och transkriberades vilket möjliggjorde att alla gruppmedlemmar sedermera kunde lyssna igenom intervjuerna. Därmed kunde insamlad data tolkas från flera olika perspektiv vilket minskade risken för att centrala budskap skulle förvrängas av personliga uppfattningar. Vid ett fåtal tillfällen kontaktades även några av respondenterna igen för att få ett förtydligande rörande vissa uttalanden.

Vidare kan kritik även riktas mot valet av att använda intervjuer. Denscombe (2014) framhäver att det finns en risk att respondenter återger en felaktig bild av verkligheten vilket ger resultatet lägre trovärdighet. I enlighet med Denscombes (2014) rekommendation jämfördes därför en respondents svar med empiri från de andra intervjuerna och ämnesrelaterad litteratur. Därtill ställdes flera följdfrågor under intervjuerna där respondenten ombads belysa sina påståenden med konkreta exempel. Ett exempel är att följdfrågor ställdes kring varför respondenterna upplevde att något var en möjlighet eller ett hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen.

2.4.2. Bedömning av forskningsmetodens kvalitet

För kvantitativa studier beaktas vid kvalitetssäkring generellt dess reliabilitet och validitet (Creswell, 2013). Reliabilitet baseras på huruvida resultatet är tillförlitligt (Creswell, 2013) medan validitet avser att studien inte har några systematiska fel (Wallén, 1996). Emellertid bör de två faktorerna inte i första hand användas för att bedöma kvalitén på kvalitativa studier eftersom dessa berör mer sociala aspekter där förekomsten och beskrivningen av en absolut sanning inte är möjlig (Guba & Lincoln, 1994). Rapportens syfte är inte att presentera en definitiv förklaring till vilken roll fastighetsmäklaren kommer ha i framtiden eller en uttömmande lista av möjligheter respektive hinder för digital teknologi i

bostadsmäklingsprocessen. Studien syftar istället till att erhålla grundläggande kunskaper om dessa två relativt outforskade områden. Följaktligen användes istället fyra andra kriterier för att bedöma metodens kvalitet vilka enligt Guba och Lincoln (1994) är lämpliga att använda för kvalitetssäkring av kvalitativa studier.

De fyra olika kriterierna är; kredibilitet, konfirmering, pålitlighet och överförbarhet (Bryman & Bell, 2018). Kredibilitet avser hur trovärdig den tolkning av problemet som studiens resultat presenterar är jämfört med andra tolkningar (Bryman & Bell, 2018). Ett problem i studien är att en del av urvalet utgörs av fastighetsmäklare. Dessa skulle kunna ge en förvrängd bild av verkligheten rörande hur bostadsmäklingsprocessen kan förändras i framtiden eftersom de har ett egenintresse. I andra branscher där mellanhänder arbetar har utvecklingen av olika digitala lösningar medfört att många förlorat sina jobb (Levitt et al., 2008). Följaktligen ställdes flera följdfrågor under intervjuerna för att få en djupare förståelse för hur fastighetsmäklarna resonerar. Samtidigt utformades frågorna så att de kunde möjliggöra en öppen diskussion. Exempelvis frågades inte rakt ut om de trodde att deras yrke skulle försvinna. Som tidigare konstaterats efterfrågades även konkreta exempel från fastighetsmäklare när de gav ett påstående. Vidare användes triangulering vilket innebär att information sammanställs från flera olika källor (Patton, 2015). Det innebar i studien att fastighetsmäklares svar jämfördes med befintlig litteratur och empiri från intervjuer med representanter från digitala mäklartjänster. Jämförelsen visade inga signifikanta avvikelser. Mot bakgrund av de åtgärder som vidtogs och de relativt små avvikelserna ansågs inte valet att intervjua fastighetsmäklare påverka trovärdigheten i någon större utsträckning.

Konfirmering baseras på att utvärdera huruvida författarnas personliga värderingar influerat studiens resultat (Given, 2008). För att säkerställa objektiviteten motiverades val av metod och urval väl i rapporten. Som tidigare konstaterats deltog även alla gruppmedlemmar vid analysen och kodningen av det empiriska underlaget. Därmed kunde personliga tolkningar som inte stämde överens med respondentens budskap undvikas i större utsträckning. På grund av de kvalitativa studiernas karaktär är det dock oundvikligt att viss data inte tolkas på ett korrekt sätt.

Studiens pålitlighet avser huruvida dess resultat är en unik tolkning av insamlad data eller om det kan replikeras av andra forskare som utgår från samma underlag (Bryman & Bell, 2018). Pålitligheten är hög om andra forskare kan upprepa studien och nå liknande resultat. Genom att kontinuerligt dokumentera hur arbetet utförts i projektet kan problematiken med låg

pålitlighet i kvalitativa studier hanteras. Exempelvis dokumenterades hur de olika koderna valdes och respondenternas svar i form av transkriptioner av intervjuerna. Därtill beskrevs urvalsprocessen noggrant med tydliga motiveringar kring varför de olika grupperna av respondenter valdes.

Vidare avser kriteriet överförbarhet att bedöma om studien kan appliceras eller jämföras i andra kontexter (Bryman & Bell, 2018). Överförbarheten säkerställdes genom att fastställa att det tydligt framgick i vilken kontext studien utfördes inom och om beskrivningen av studiens syfte var tillräckligt detaljerad för att avgöra möjlig överförbarhet till andra miljöer. Arbetet med att säkerställa överförbarheten medförde att syftet justerades och beskrivningen av metoden förtydligades.

I kvalitativa studier som undersöker avgränsade områden i en specifik kontext är det generellt svårt att generalisera från resultatet (Leung, 2015). Problematiken fanns även i denna studie eftersom urvalet inte kan anses representativt. Ett fåtal av alla yrkesverksamma fastighetsmäklare i Sverige intervjuades vilket innebär att det är svårt att dra generella slutsatser kring möjligheter respektive hinder för digital teknologi och fastighetsmäklarens framtida roll i bostadsmäklingsprocessen. Därtill behöver inte heller säljares svar rörande vad de värdesätter i denna process stämma överens med den allmänna uppfattning bland de som sålt en bostad i Sverige. Följaktligen bör viss försiktighet intas gällande hur representativa resultaten är för bostadsmäklingsprocessen i Sverige i stort.

Utöver dessa faktorer för bedömning av metodens kvalitet granskades alla källor kritiskt. I enlighet med Alvessons och Sköldbergs (2017) rekommendation användes följande kriterier för att bedöma källans trovärdighet; äkthet, samtidskrav, beroendekriteriet och tendenskriteriet (Alvesson & Sköldberg, 2017). Äktheten beaktades genom att endast välja litteratur där identiteten på författarna kunde bekräftas. Om innehållet kom från en hemsida söktes den ansvarige utgivare upp. Vidare uppmärksammades även samtidskravet. Till följd av att primärdata samlades in under arbetets gång ansågs den vara representativ för hur det för tillfället fungerade. En fastighetsmäklarens arbetsuppgifter förändras exempelvis inte markant på några veckor. Då digitalisering är ett aktuellt ämne som förändras snabbt söktes litteratur som publicerats nyligen. Det var även viktigt att avgöra om det fanns ett beroende mellan källorna. Om källan ska anses trovärdig bör den inte ha influerats av någon annan och beskriva en händelse på ett liknande sätt som en annan oberoende källa gör (Alvesson & Sköldberg, 2017). Vid genomsökning av litteraturen utreddes därför om någon intresseorganisation eller

extern part var inblandad. När sådana artiklar påträffades eftersöktes andra oberoende studier kring samma ämne för att avgöra källans trovärdighet. Slutligen beaktades även tendenskriteriet för respektive källa. Det baseras på att uppskatta vilka intressen källan har att påverka diskussionen kring ämnet (Eriksson & Wiedersheim-Paul, 2008). Följaktligen jämfördes respondenternas svar där det var brukligt för att kontrollera om några utmärkte sig. Som tidigare konstaterats togs hänsyn till att fastighetsmäklare på grund av egenintressen kunde återge en förvrängd tolkning om deras uppfattning av hur användningen av digital teknologi kan påverka den framtida mäklarrollen i bostadsmäklingsprocessen. För litteraturkällorna beaktades tendenskriteriet genom att jämföra innehållet i en källa med vad som stod i andra källor som behandlar samma ämne eftersom eventuella personliga åsikter därmed kunde granskas.

2.4.3. Etisk reflektion över metod

Författarna har försökt säkerställa att intervjuobjekten är medvetna om vad forskningen syftar till genom att vid första kontakten redogöra noggrant för studiens olika frågeställningar samt hur den erhållna informationen från intervjuerna avses tillämpas. Vidare fastställdes att intervjuobjekten givit sitt samtycke till att delta i undersökningen. De presenterade resultaten har uteslutande erhållits från personer som personligen accepterat att deras svar kan användas för att besvara rapportens frågeställningar. Trots att vissa intervjuobjekt inte motsatte sig publicering av namn valde författarna att inte inkludera sådan information. Detta beror på att de presenterade svaren från intervjuerna inte ska kunna knytas till en specifik person. Slutligen har källhänvisningar tydligt skrivits ut i rapporten för att särskilja författarnas ställningstaganden från de som återfinns i annan litteratur vilket enligt Wallén (1996) är en viktig forskningsetisk princip.

3. Teoretisk referensram

Avsnitten nedan syftar till att ge en bild av de områden som studien omfattar och tillföra förståelse för diskussionen. Inledningsvis berörs bostadsmäklingsprocessen och fastighetsmäklarens roll i denna process. Vidare beskrivs fenomenet digitalisering, dess utbredning i Sverige och dess koppling till miljömässig hållbarhet. Därtill redogörs för digitala plattformar eftersom dessa har orsakat stora förändringar inom andra branscher där det finns ett behov av att sammanföra köpare och säljare av en produkt eller tjänst med någon form av mellanhand. Då digitala tjänster oftast är innovationer presenteras sedan ett avsnitt om teori rörande diffusion av innovationer. Slutligen behandlas några av de digitala teknologier som kan appliceras i bostadsmäklingsprocessen.

3.1. Bostadsmäklingsprocessen

Bostadsmäklingsprocessen avser processen för hur mellanhänder förmedlar bostäder mellan köpare och säljare i en bostadsaffär (Turnbull & Dombrow, 2007). Följaktligen bör begreppet särskiljas från en fastighetsmäklingsprocess vilket åsyftar förmedling av fastigheter vilka inte alltid klassificeras som bostäder (Ling & Archer, 2017). En bostad är ett hus eller en lägenhet avsett för varaktigt boende (Nationalencyklopedin, u. å.). Enligt Dilek (2014) är det svårt att specificera exakt vilka moment som ingår i bostadsmäklingsprocessen eftersom den är komplex och kan skilja sig beroende på vilken bostadsaffär som avses. Mellanhanden i en bostadsaffär utgörs dock generellt av en registrerad fastighetsmäklare (Xie, 2019). I avsnitt 3.1.1 redogörs för vilken roll fastighetsmäklaren har som mellanhand. Vidare förklaras i avsnitt 3.1.2 vad som karakteriserar en professionell tjänst eftersom den tjänst fastighetsmäklare erbjuder säljare av bostäder är av sådan typ (Von Nordenflycht, 2010).

Ett vanligt dilemma i bostadsmäklingsprocessen är att mellanhänder kan fatta beslut eller vidta åtgärder åt säljaren som är deras uppdragsgivare trots att de två parterna i vissa avseenden har olika uppfattningar om vad som är lämpligt att göra (Daneshvary & Clauretie, 2013). Exempelvis kan det enligt Daneshvary och Clauretie (2013) ibland råda oenighet rörande försäljningspris eller fastighetsmäklarens förväntade arbetsinsats. Problematiken kan hänföras till agentproblemet vilket berörs i avsnitt 3.1.3.

Den tekniska utvecklingen i samhället har de senaste decennierna bidragit till att förändra bostadsmäklingsprocessen (Zietz & Sirmans, 2011). I avsnitt 3.1.4 återges en kort översikt över olika initiativ som omnämns i litteraturen för att integrera digital teknologi i denna process. Avsnittet ämnar inte återge en fullständig förteckning över vilka digitala lösningar som

används i bostadsmäklingsprocessen utan avser endast belysa några exempel. Utvecklingen inom digital teknologi har vidare möjliggjort nya sätt att förmedla bostäder på vilket medfört att fastighetsmäklarens roll i bostadsaffärer börjat ifrågasättas (Dunning, Levy, Watkins & Young, 2019). I avsnitt 3.1.5 förklaras därför vad mellanhandsreducering innebär.

3.1.1. Fastighetsmäklarens roll som mellanhand

På en marknad finns det köpare och säljare av en produkt eller tjänst. Säljarens funktion på marknaden är att maximera dess vinst medan köparen vill maximera produktens eller tjänstens användbarhet genom att välja erbjudandet med bäst kvalitet till lägst pris (Dilek, 2014). För att de inblandade parterna ska tillgodoseas erfordras olika insatser vilket ger upphov till transaktionskostnader (Rose, 1999). En kostnad utgörs exempelvis av de resurser som behöver användas för att söka information om vad som finns tillgängligt på marknaden och till vilket pris (Stamsø, 2015). Följaktligen har det enligt Dilek (2014), skapats mellanhänder på vissa marknader vars roll kan delas in i tre huvudområden (Giaglis, Klein & O’Keefe, 2002). Dessa är; att matcha köpare med säljare, underlätta transaktioner och att skapa en infrastruktur som tillåter handeln. Mellanhanden erbjuder således en tjänst som i enkelhet baseras på att hjälpa köparen och säljaren att slutföra transaktionen på ett effektivt sätt (Giaglis et al., 2002).

Dilek (2014) menar att en fastighetsmäklarens roll i bostadsaffärer generellt stämmer överens med definitionen av mellanhandens funktion på en marknad. Som mellanhand mellan köpare och säljare av bostäder arbetar fastighetsmäklaren med att effektivisera transaktionen genom att underlätta matchning mellan parterna, organisera kontraktsskrivningen där bostäderna formellt överläts samt skapa en infrastruktur som möjliggör för de inblandade parterna att handla med varandra. Enligt Dilek (2014) skapar även mäklaren tillit i transaktionen med hjälp av sin kunskap om bostadsaffärer och opartiska ställning. Varje lokal bostadsmarknad är unik vilket innebär att varken köpare eller säljare har tillgång till perfekt information (Ferreira, Spahr, Sunderman, Banaitis & Ferreira, 2017). Bristen på perfekt information beror även på att bostäder är heterogena produkter vilket innebär att komplexa faktorer som läge och skick skiljer mellan olika objekt (Marsh & Gibbs, 2011). Därtill har de båda parterna begränsad erfarenhet av bostadsaffärer eftersom de generellt endast är inblandade i ett fåtal sådana under sina liv (Crowston, Sawyer & Wigand, 2015). Följaktligen behöver köpare och säljare få hjälp av fastighetsmäklare som besitter större kunskap om bostadsmarknaden. I Sverige anlitas fastighetsmäklaren oftast av säljaren (Lind & Kopsch, 2014) och är enligt lag tvungen att vara opartisk vilket innebär att köparen inte får vilseledas genom exempelvis undanhållning av viktig information (SFS 2011:666).

Bostadsaffärer involverar betydande monetära investeringar för både köpare och säljare (Marsh & Gibbs, 2011). Crowston et al. (2015) förklarar att de två parterna således vill ha regelbunden kontakt med och rådgivning från fastighetsmäklaren. Det är inte tillräckligt för fastighetsmäklare att endast förmedla information om transaktionen utan de behöver även besitta andra förmågor för att kunna anta en rådgivande roll (Wigand, 2020). Fastighetsmäklarens emotionella intelligens är viktig, menar Kidwell, Hardesty, Murtha och Sheng (2011). Emotionell intelligens syftar på vilken förmåga en individ har att hantera ens egna och andras känslor. Vidare kan begreppet kopplas till individens förmåga att ha relationer och känna empati (Kidwell et al., 2011).

När säljare av bostäder anlitar en fastighetsmäklare lämnar de över ansvaret för att sälja bostaden till mäklaren (Edelstein & Green, 2018). Enligt Edelstein och Green (2018) söker de flesta säljare en helhetslösning där de inte behöver vara med och skapa den förmedlingstjänst fastighetsmäklare erbjuder utan kan lämna över arbetet med att hitta köpare, värdera bostaden och förhandlingar till mäklaren. Det beror enligt författarna på att säljare bland annat anser sig ha bristfälliga kunskaper och brist på tid. Lusch, Vargo och O'brien (2007) framhåller att sex faktorer kan användas för att belysa i vilken utsträckning en kund vill vara delaktig i att skapa tjänsteerbjudandet; expertis, kontroll, fysiskt kapital, risktagande, psykologiska och ekonomiska. Expertis baseras på att kunder troligtvis vill engagera sig mer om de är kunniga inom området. Faktorn kontroll avser att kunder som har ett behov av att kontrollera tjänsteprocessen, sannolikt vill vara mer delaktiga. Vidare betecknar faktorn fysiskt kapital att kunden förmodligen kommer vilja samskapa tjänsten om de har erforderligt fysiskt kapital. Risktagande handlar om att kunden tar, exempelvis, sociala risker om hen är med och skapar tjänsteerbjudandet vilket vissa av kunderna inte accepterar. De psykologiska faktorerna belyser att kunder som tycker det är ett nöje att vara en del i tjänsteprocessen oftast vill vara med och samskapa tjänsten. Slutligen nämner Lusch et al. (2007) den ekonomiska faktorn, vilken handlar om att kunden troligtvis engagerar sig mer om de upplever att det medför ekonomiska fördelar.

3.1.2. Professionella tjänster

Den förmedlingstjänst som fastighetsmäklare levererar till säljare kan kategoriseras som en professionell tjänst (Von Nordenflycht, 2010). Enligt Løwendahl (2005) kännetecknas en professionell tjänst av; kunskapsintensitet, betydande interaktion med kund och hög grad av kundanpassning. Dessa tjänster erfordras för att hantera komplexa processer som inte är

standardiserade vilket bostadsmäklingsprocessen är ett exempel på (Crowston et al., 2015). Vidare menar Løwendahl (2005) att de individer som levererar professionella tjänster tillhör yrken där grunden för verksamheten är att utnyttja humankapital. Kunskapsintensiteten i professionella tjänster innebär att det generellt är svårt för kunderna att bedöma kvaliteten på dem (Kaiser & Ringsletter, 2011). Följaktligen väljer många kunder tjänsteleverantör utifrån andra värden som exempelvis rykte och varumärke (Kaiser & Ringsletter, 2011). Alvehus (2013) framhåller att ett annat utmärkande drag för kunskapsintensiva tjänster är informationsasymmetri. Det innebär att kunden förfogar över relativt lite information i jämförelse med den som erbjuder tjänsten. Generellt finns en tydlig informationsasymmetri i bostadsmäklingsprocessen där fastighetsmäklaren besitter mer kunskap om bostadsmarknaden och hur en bostadsaffär genomförs än både köparen och säljaren (Dunning et al., 2019). Enligt Dunning et al. (2019) kan dock användningen av nya teknologier medföra minskad informationsasymmetri. Till exempel möjliggör internet för köpare och säljare att analysera information kring tidigare försäljningar i närområdet.

3.1.3. Agentproblemet

Den intressekonflikt som kan uppstå i relationer där den ena parten, agenten, kan fatta beslut och vidta åtgärder åt den andra parten, uppdragsgivaren, kallas för agentproblemet (Lupia, 2001). Besluten påverkar inte primärt agenten utan uppdragsgivaren. Orsaken till konflikten är att agenten kan missbruka den tilldelade makten för att verka på ett sätt som är i dess intresse snarare än uppdragsgivarens (Lupia, 2001). Anglin och Arnott (1991) framhäver att agentproblemet vanligtvis förekommer i bostadsmäklingsprocessen där fastighetsmäklaren representerar agenten medan säljaren är uppdragsgivaren. Vidare argumenterar Anglin och Arnott (1991) för att problematiken kan existera i denna process på grund av två olika typer av informationsasymmetri. För det första finns en moralisk risk eftersom säljaren inte har en fullständig insikt i hur mäklare arbetar och därmed inte kan fastställa deras egentliga arbetsinsats vilken eventuellt inte motsvarar säljarens förväntningar. För det andra finns asymmetrisk information i form av snedvridet urval vilket innebär att säljare ibland anställer en dålig fastighetsmäklare på grund av att de inte vet hur stora kunskaper mäklaren har om marknaden.

Levitt och Syverson (2008) framhåller i sin studie att den provisionsbaserade modellen för lönesättning kan vara en anledning till att fastighetsmäklare inte agerar i enlighet med säljarens intressen. Fastighetsmäklare tjänar generellt endast en liten procentuell andel av

försäljningspriset för en bostad vilket innebär att det ibland är mer fördelaktigt för mäklaren att sälja bostaden snabbt och billigt för att kunna tillhandahålla nya säljobjekt snabbare. Detta incitament står enligt Levitt och Syverson (2008), i kontrast till säljarens incitament om att erhålla ett så högt försäljningspris för bostaden som möjligt. Vidare nämner Levitt och Syverson (2008) att flera fastighetsmäklare försöker bibehålla en informationsasymmetri på marknaden eftersom säljare då inte lika enkelt kan kontrollera deras arbetsinsats och beslutsfattande.

3.1.4. Digitaliseringsinitiativ bostadsmäklingsprocessen

Digitala teknologier har börjat användas i flera olika delmoment av bostadsmäklingsprocessen (Dunning et al., 2019). I synnerhet möjliggör internet en integration av olika digitala tjänster i denna process (Gee, 2010). Ett exempel är utvecklingen av internetbaserade marknadsplatser för att annonsera säljares bostäder digitalt. Marknadsplatserna innefattar mångfacetterad information om bostäder som köpare kan granska öppet på exempelvis sin dator eller mobiltelefon (Dunning et al., 2019). I Sverige är användningen av internetbaserade marknadsplatser för annonsering utbredd där Hemnet är den dominerande plattformen (Lind & Kopsch, 2014). Hemnet tillåter endast svenskregistrerade fastighetsmäklare att publicera annonser för bostäder på deras plattform (Hemnet, u. å.). Dunning et al. (2019) nämner även att många bostäder annonseras via sociala medier. En rapport från Mäklarhuset (2018) visar att annonseringen via sociala medier kan skräddarsys och riktas mot specifika personer. Det innebär även att passiva köpare som inte aktivt söker efter en bostad kan hittas. För att kunna skapa skräddarsydda annonser som kan riktas mot specifika målgrupper behöver personlig data om kunderna finnas tillgänglig och samlas in (Kox, Straathof & Zwart, 2016).

En central del av fastighetsmäklares arbete är att kontinuerligt kommunicera med säljaren för att informera om hur affären fortgår och erbjuda rådgivning (Sawyer, Crowston & Wigand, 2014). Det kan röra information om värdet på bostaden eller antalet inkomna bud. Genom användningen av olika digitala lösningar har kommunikationen effektiviserats och underlättats (Sawyer et al., 2014). Smarta mobiltelefoner och datorer möjliggör exempelvis för de inblandade parterna i bostadsaffären att ständigt vara uppkopplade. Sawyer et al. (2014) framhåller även att dessa digitala verktyg effektiviserat det administrativa arbetet genom att automatisera bearbetningen och insamlingen av information från olika källor.

Vidare diskuteras i en studie av Benefield, C. Sirmans, S. och G. & Sirmans, S. (2019) hur digital teknologi används för att genomföra virtuella bostadsvisningar där säljarens bostad kan

utforskas digitalt på distans. De digitala teknologier som framförallt tillämpas enligt Benefield et al. (2019), är 360 graders fotografier eller videor och Virtual Reality (VR). Generellt kvarstår dock behovet hos potentiella köpare att besöka bostäder de funderar på att köpa. Följaktligen används virtuella visningar inte primärt för att ersätta den fysiska bostadsvisningen utan som ett hjälpmedel för potentiella köpare. De använder de digitala tjänsterna för att välja ut ett fåtal bostäder som är lämpligast utifrån deras specifika behov (Benefield et al., 2019). Allen, Cadena, Rutherford, J. och Rutherford R. (2015) framhåller att virtuella bostadsvisningar möjliggör för köpare att samla in mer information på egen hand vilket framförallt uppskattas av försiktiga köpare.

Ett annat moment i bostadsmäklingsprocessen där digital teknologi successivt integreras är värderingen av bostaden (Dunning et al., 2019). Värderingen har traditionellt genomförts uteslutande av fastighetsmäklare utifrån dess kunskaper om exempelvis tidigare försäljningar i området och bostadens läge samt skick. Genom att använda digitala teknologier för dataanalys som exempelvis AI är det dock möjligt för säljare att värdera sina bostäder snabbt utan hjälp av fastighetsmäklare (Baum, 2017). Emellertid kan de värderingar dessa digitala system genererar enligt Baum (2017), ha låg precision eftersom bostäder är komplexa produkter. Det är exempelvis svårt att beakta bostadens specifika skick eller antalet potentiella budgivare för ett visst säljobjekt då de digitala systemen för värdering mestadels utgår från historiska data bestående av försäljningsstatistik. Dunning et al. (2019) framhåller vidare att flera fastighetsmäklare endast använder digitala tjänster i värderingsmomentet för att erhålla en grov bild av vad bostaden kan vara värd.

Cherif och Grant (2014) diskuterar hur digital teknologi även tillämpas i transaktionsprocessen genom digital signering av kontrakt. Detta innebär att köpare och säljare kan signera kontrakten i bostadsaffären digitalt och således inte behöver träffas fysiskt. Vidare har den digitala teknologin blockkedjor börjat testas i syfte att skapa smarta kontrakt som kan användas för att underlätta transaktionen för de involverade parterna i en bostadsaffär (Krupa & Akhil, 2019). Smarta kontrakt är i digitalt format och innehåller information om exempelvis bostadens värde samt vilken betalningsmetod som köparen använt.

3.1.5. Mellanhandsreducering

Enligt Mills och Camek (2004) avser mellanhandsreducering processen med att ta bort mellanhänder från transaktioner vilket innebär att de istället utförs direkt mellan köpare och säljare. Konceptet hänförs oftast till hur olika digitala lösningar ersätter behovet av fysiska

mellanhänder (Maharg, 2016). Vidare kan mellanhandsreducering medföra både billigare och effektivare transaktioner (Mills & Camek, 2004) eftersom en färre part involveras. Emellertid finns även risker med mellanhandsreducering på vissa marknader (Wigand, 2020). Crowston et al. (2015) framhåller att det i komplexa transaktioner där köpare och säljare inte har tillgång till mycket information kan medföra lägre effektivitet om mellanhanden tas bort. Därtill innebär mellanhandsreducering att köpare och säljare behöver ta större ansvar för de olika delarna i transaktionerna samt känna tilltro till varandra då ingen opartisk aktör finns med.

Wigand (2020) framhäver att mellanhandsreducering inte fått ett stort genomslag i bostadsmäklingsprocessen. Till skillnad från andra branscher där exempelvis börsmäklare och resebyråtjänstemän har fått en betydligt mindre betydelse utgör fastighetsmäklaren fortfarande en viktig del i majoriteten av alla bostadsaffärer. Enligt Wigand (2020) beror det på bostadsaffärernas komplexitet och risk. Fastighetsmäklaren förmedlar inte endast enkel information mellan köpare och säljare utan använder sin specifika kunskap om marknaden för att erbjuda rådgivning genom hela processen. Vidare involverar bostadsaffärer generellt stora investeringar för både köpare och säljare vilket gör att de båda parterna ofta vill ha en opartisk mellanhand som säkerställer att transaktionen genomförs på ett korrekt sätt (Crowston et al., 2015).

3.2. Digitalisering

Digitalisering är ett mångfacetterat fenomen som blivit centralt i diskussionen om hur den ökade användningen av digital teknologi påverkar allt från sociala relationer till utformningen av affärsmodeller inom organisationer (Legner et al., 2017). Emellertid saknas en entydig definition för begreppet digitalisering vilket ger upphov till inkonsekvent användning av terminologin. Generellt förväxlas digitalisering med de närliggande begreppen digitisering och digital transformation (Unroh & Kiron, 2017). Därav redogörs för de olika begreppen i avsnitt 3.2.1. Sverige är en framstående nation med avseende på hur väl digitala lösningar integreras i näringslivet och samhället (Digitaliseringsrådet, 2018). Då studien behandlar digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen är det befogat att ge en bakgrund till digitalisering i Sverige vilket görs i avsnitt 3.2.2.

3.2.1. Digitisering, Digitalisering och Digital transformation

Digitisering avser processen att konvertera information från ett analogt format till ett digitalt i form av ettor och nollor (Brennen & Kreiss, 2016). Följaktligen kan processen exempelvis representeras av övergången från att använda tryckta blad för objektsbeskrivningar av bostäder

till att översända dem i ett digitalt format i form av PDF eller PNG som potentiella köpare kan öppna i sin mobiltelefon. Schwab (2016) framhåller att alltmer information digitiserats i samhället vilket bland annat gör det enklare att samla in stora mängder personliga data om människor.

Vidare avser digitalisering ett sociotekniskt fenomen som baseras på att applicera digitala teknologier i en bredare organisatorisk eller social kontext (Legner et al., 2017). Rachinger et al. (2019) kopplar digitalisering till hur digitala teknologier används för att ändra affärsmodeller och sålunda generera nya värdeskapande möjligheter. Exempelvis nämner Rogers (2016) hur olika digitala tjänster möjliggör för kunder att själva stå för en del av värdeskapandet. Vanligtvis är digitalisering disruptiv för etablerade företag eftersom befintliga affärsmodeller ofta blir förlegade (Matzler, von den Eichen, Anschober & Kohler, 2018). Brennen och Kreiss (2016) diskuterar i motsats till detta digitalisering utifrån en social kontext i relation till omstruktureringen av sociala relationer runt digitala kommunikationsmedel. Därtill framhåller författarna att digitalisering även kan syfta på den ökade användningen av digitala teknologier inom en organisation eller i samhället i stort. Följaktligen saknas en entydig förklaring till begreppet digitalisering. Digitalisering inom bostadsmäklingsprocessen kan exemplifieras av att de traditionella visningarna ersätts med virtuella visningar där köpare kan studera säljares bostäder utan fastighetsmäklare (Benefield et al., 2019).

Fenomenet digital transformation innefattar mer djupgående förändringar på systemnivå till följd av användningen av olika digitala teknologier. För organisationer innebär det en medveten strategisk transformation som inte kan genomföras i form av enskilda projekt på processnivå vilket är fallet för digitalisering (Hess, Matt, Benlian & Wiesböck, 2016). Istället erfordras ett holistiskt perspektiv där centrala affärsstrategier, interna strukturer, beteendet samt kulturen bland de anställda och ledningen omformas (Berman, 2012). Vidare bör fokus inte vara på de digitala teknologerna eftersom de endast är en del av en digital transformation. Vial (2019) framhåller att organisationers förmåga att utveckla nya strategier som berör hur digitala teknologier effektivt kan integreras i affärsmodeller är avgörande för huruvida de kommer lyckas med en digital transformation.

Ett viktigt hinder för digital transformation är det interna motståndet inom en organisation mot förändringar. Motståndet för att integrera digital teknologi i affärsmodeller kan kopplas till fenomenet organisatorisk trögrörlighet (Gilbert, 2005). Författaren delar in organisatorisk trögrörlighet i två distinkta kategorier; misslyckande i att förändra resursinvesteringsmönster

och misslyckande i att förändra organisationsprocessen som använder sig av nya resurser. Misslyckande i förändring av resursinvesteringsmönster kan ses från två perspektiv. Det första perspektivet är att externa leverantörer för organisationen begränsar möjligheten att förändra resurserna. Det andra perspektivet mynnar ut i marknadsinflytande. Organisationer med stark position på marknaden vill sällan förändra den och kommer snarare investera pengar för att motverka förändringar. Därav görs investeringar i att förstärka den nuvarande marknadspositionen snarare än i implementering av nya teknologier. Gilbert (2005) fortsätter med att beskriva att även när resursinvesteringar görs för ny teknologi kan organisatorisk trögrörlighet uppstå på grund av misslyckande i att förändra organisationsprocessen. Etablerade rutiner och strukturer i organisationer gör att det tar lång tid för de att ställa om och utveckla nya affärsmodeller där digitala lösningar integreras. Speciellt gäller det organisationer som är väl anknyta till en specifik verksamhet och miljö.

3.2.2. Digitalisering i Sverige

Sverige har en relativt god digital mognadsgrad i jämförelse med andra nationer. Det manifesteras dels av att majoriteten av befolkningen använder digitala tjänster, dels av genomgripande satsningar inom digital infrastruktur (Digitaliseringsrådet, 2018). I den öppna databasen Eurostat framgår att 72 % av Sveriges invånare mellan 16 och 74 år besatt åtminstone grundläggande digitala färdigheter år 2019 vilket bör ställas i relation till att genomsnittet för alla nationer i EU var 56 % detta år (Eurostat, 2020). Enligt en rapport från EU-kommissionen som kartlägger hur medlemsländerna presterar inom digitalisering befann sig Sverige på en andra plats år 2018 (EU, 2018). Rapporten tar hänsyn till fem centrala områden; uppkoppling, humankapital, internetanvändning, integration av digitala teknologier och digitala tjänster inom den offentliga sektorn. Vidare framhäver organisationen OECD (2018) att Sverige tillhör de ledande länderna i världen för spridning och användning av digital teknologi. Därtill framgår av OECDs rapport att de svenska företagen har relativt goda förutsättningar att hantera de förändringar digitalisering medför.

Emellertid möter även svenska organisationer, både inom den privata och offentliga sektorn, utmaningar till följd av den snabba digitaliseringen. I en kartläggning av det svenska näringslivets digitalisering belyses att de främsta utmaningarna för digitalisering är kopplade till hur arbetet ska ledas och organiseras och inte den tekniska utvecklingen (Björkdahl, Kronblad & Wallin, 2018). För att ta fram nya affärsmodeller som är anpassade till digitaliseringen erfordras dels ett ökat samarbete mellan olika aktörer, dels ett mer agilt arbetssätt från företag. Det agila arbetssättet baseras exempelvis på att våga testa nya

affärsmodeller stegvis. Digitaliseringsrådet (2018) diskuterar även betydelsen av att engagera hela samhället i digitaliseringen genom ett tydligt ansvarstagande. Strategier behöver utvecklas för att undvika att vissa samhällsgrupper hamnar i digitalt utanförskap och därav inte kan tillgodogöra sig vissa produkter eller tjänster. Ett sådant utanförskap kan orsaka polarisering samt skada demokratin (Digitaliseringsrådet, 2019).

3.3. Digitala plattformar

Plattformar utgörs av produkter eller tjänster som tillhandahåller en infrastruktur och regler för interaktion mellan olika användargrupper (Eisenmann, Parker & Van Alstyne, 2006). Enligt Eisenmann et al. (2006) är det övergripande syftet med plattformar att sammanföra distinkta användargrupper i ett gemensamt nätverk som skapar värde för samtliga parter. Följaktligen är grunden för plattformars konkurrenskraft antalet interaktioner och tillgång till information om framförallt användarna.

Affärsmodeller som baseras på plattformar har existerat sedan urminnes tider genom marknadsplatser där konsumenter och producenter utbytt varor (Van Alstyne, Parker & Choudary, 2016). Bostadsmäklingsprocessen baseras på en liknande princip där fastighetsmäklaren agerar som mellanhand för att förena potentiella köpare med säljare (Dilek, 2014). Emellertid är digitala plattformar en ny företeelse som utvecklats i takt med den växande digitaliseringen. Om plattformen är digital baseras den på någon form av mjukvara (Hein et al., 2019). Användningen av en digital plattform effektiviserar och underlättar interaktioner mellan olika grupper samtidigt som mer data kan samlas in samt analyseras (Van Alstyne et al., 2016). Vidare erfordras enligt Van Alstyne et al. (2016) inte någon nämnvärd fysisk infrastruktur för att utveckla digitala plattformar. Istället för att besitta en egen välutvecklad resursbas kan organisationer således utnyttja sina användares resurser. Airbnb använder exempelvis sina användares bostäder för att kunna hyra ut rum till andra. Detta innebär att nystartade företag får det enklare att implementera affärsmodeller i större skala (Parker, Alstyne & Choudary, 2016).

Digitala plattformar kan beskrivas som sociotekniska ekosystem där olika aktörer interagerar med varandra. Generellt består ekosystemet av fyra olika aktörer; ägare, leverantörer, producenter och konsumenter (Van Alstyne et al., 2016). Ägarna ansvarar för att styra interaktionen mellan användare och kontrollera de immateriella rättigheterna. Leverantörer erbjuder ett gränssnitt för plattformar som ger användare tillgång till plattformens innehåll. Mobiltelefoner utgör exempelvis ett gränssnitt för Android-enheter. Vidare utgör

konsumenterna den grupp användare som betalar för erbjudandena på plattformen som skapas av producenter (Van Alstyne et al., 2016). Utöver den sociala interaktionen innefattar digitala plattformar olika tillägg till den centrala mjukvaran. I exempelvis smarta mobiltelefoner kompletterar applikationer den grundläggande digitala infrastrukturen. Därmed återfinns en central mjukvara kring vilka utomstående aktörer kan utgå från för att utveckla komplementära produkter eller tjänster (Hein et al., 2019).

En viktig del i plattformsbaserade affärsmodell är nätverkseffekter. Belleflamme och Peitz (2018) beskriver nätverkseffekter som de effekter antalet användare av en plattform har på det tillförda värdet för varje användare. Dessa nätverkseffekter kan innebära både positiva och negativa följder, där positiva nätverkseffekter anses uppstå då en välfungerande och effektiv plattform bidrar till ett signifikant värde för varje användare av plattformen. Negativa nätverkseffekter, i kontrast till förenämnda, förekommer när värdet istället minskar för varje användare i samband med en ökning av antalet användare. I de fall plattformar möjliggör interaktion mellan två eller fler användargrupper kan även tvåsidiga nätverkseffekter uppstå (de Reuver et al., 2018). Exempelvis kommer troligtvis fler säljare vilja annonsera ut bostäder på en specifik plattform om det finns många potentiella köpare som använder plattformen. Parker et al. (2016) framhåller att nätverkseffekterna generellt blir starkare för digitala plattformar eftersom interaktionen mellan användargrupper kan ske enklare och snabbare.

3.4. Diffusion av innovationer

Enligt Granstrand (2018) definieras en innovation som något som är nytt för alla och visat sig vara användbart för vissa. Detta skiljer sig från uppfinningar då dessa endast behöver fungera rent tekniskt medan innovationer behöver skapa värde för någon.

Rogers (2003) förklarar att diffusion är en process där en innovation sprids med hjälp av kommunikation mellan medlemmar av en grupp människor. Han förklarar att varje individuell medlem i dessa grupper går igenom en femstegsprocess. Först får individen reda på att innovationen finns och får grundläggande förståelse för dess funktion. Individen skapar en positiv eller negativ bild av innovationen och utifrån det börjar innovationen antingen användas eller inte. Rogers (2003) nämner vidare att de två sista stegen är att implementera innovationer och sedan utvärdera resultatet av användningen av innovationen. En individs beslut att adoptera en innovation beror på andra individers beslut att adoptera innovationen. Detta orsakar att mängden människor som använder en innovation följer en S-kurva. Det börjar långsamt för att

sedan ha en accelererande tillväxt. Slutligen saktas tillväxten ned då endast några få inte övergått till innovationen.

Rogers (2003) förklarar att varje individ gör en avvägning mellan kostnad och värdeskapande för att se om det är en innovation värd att använda. På grund av att människor har olika inställning till en innovation kommer det finnas människor som tar beslutet att använda en helt ny innovation trots att den är obeprövad. Rogers (2003) kallar denna del av populationen *early adopters*. Det är den del av populationen som står för den första användningen av innovationen och därmed även utvärderar vilket värde innovationen tillför. Tillväxten av användare går här enligt Rogers (2003) långsamt eftersom majoriteten av befolkningen väntar tills innovationen är beprövad.

Efter en långsam start börjar majoriteten av potentiella kunder att använda innovationen och en kraftig tillväxt i antalet användare kan då ses. Nästa steg i diffusionsprocessen är då *late adopters* övergår till att använda innovationen. Det är människor som väntar en lång tid innan de övergår till en innovation. Gruppen karakteriseras av att inte vara lika positiva till förändring och nya innovationer som de andra kunderna. *Late adopters* övergår i slutet på S-kurvan. Rogers (2003) beskriver hur en långsam tillväxt nu ses men ett högt antal användare. Diffusionsprocessen kommer här till sitt slut när de sista potentiella kunderna börjat använda innovationen. *Late adopters* beteendemönster är ett område som är relativt outforskat enligt Jahanmir och Cavadas (2018). Författarna menar att för att få *late adopters* att adoptera en innovation kan det krävas att inflytelserika kunder inom en viss social krets informerar om innovationen genom olika kanaler till ett brett kundsegment. Erfarenhet som kan delas av de inflytelserika kunderna kan accelerera adoptionen av en innovation generellt sett och är således inte enbart i syfte av att övervinna *late adopters*.

3.5. Bakgrund om olika digitala teknologier

I följande avsnitt återges en bakgrund till några av de digitala teknologier som kan användas i bostadsmäklingsprocessen för att ge en grundläggande förståelse för diskussionen.

3.5.1. Artificiell intelligens

Termen artificiell intelligens (AI) kan definieras på många olika sätt. Sveriges Kommuner och Landsting (2017) har valt att definiera begreppet på följande sätt; "*Artificiell intelligens är intelligens som uppvisas av maskiner. Det kan också definieras som program som efterliknar mänskligt beteende och tänkande.*"

I och med dagens tillgång till mängder digitala data och avancerade teknologier skapas möjligheter att efterlikna och ibland överskrida människans förmåga att bearbeta och använda information på ett intelligent sätt (Sveriges Kommuner och Landsting, 2017). Förmågan och sättet informationen bearbetas och används på kan ske på olika sätt. Om förutsättningar kan kvantifieras, är AI ett redskap som kan användas vid prognostisering och inom detta område kan teknologin överskrida människans förmåga (Gisslén, 2014; Sveriges Kommuner och Landsting, 2017). Det specifika användningsområdet vid prognostisering som AI kan appliceras på är förmågan att analysera stora mängder data (Gisslén, 2014). Teknologin som baseras på att analysera stora mängder data har kommit då datamängden i dagens digitala samhälle har blivit för stor för människor att bearbeta och studera. AI används vid prognos på ett sätt som både studerar inneboende faktorer hos det studerade objektet, men även externa faktorer för att ge en bättre bedömning av framtida beteenden hos objektet (Chaphalkar & Sandbhor, 2013).

Förutom utforskning av områden som överskrider människans förmåga som nämnt ovan, finns det även applikationsområden för AI där man vill efterlikna människans förmåga. Ett exempel på detta är användning av AI vid journalistik. Redan 2014 började AI användas inom journalistik för att rapportera korta texter för att hjälpa fysiska journalister i deras arbete (Tatalovic, 2018). Emellertid har användningsområdet utvecklats, numera kan AI rutinmässigt producera sportreportage, finansrapporter och valreportage.

Trots att det finns flera möjligheter med AI finns även utmaningar. Huang och Rust (2018) förklarar att AI har haft svårt att ersätta människans emotionella och intuitiva intelligens, i synnerhet inom olika tjänsteyrken, likt fastighetsmäklaryrket. Det innebär exempelvis att AI inte på ett effektivt sätt kan ersätta människor där nära relationer behöver byggas upp med kunden. Vidare har AI generellt inte kunnat lösa kreativa, komplexa problem som är beroende av den specifika kontexten lika bra som människor (Huang & Rust, 2018). Enligt författarna kommer dock AI förmodligen kunna matcha människors emotionella och intuitiva intelligens och därmed få andra tillämpningsområden än analys av stora mängder information.

3.5.2. 360 graders fotografering och VR

Ho and Budagavi (2017) beskriver hur en 360-graders bild är en bild där en åskådare kan observera alla olika riktningar på samma gång. De beskriver hur man kan använda flera olika objektiv för att sedan sy ihop de olika vyerna för att skapa en stor bild som täcker alla möjliga

vinklar som en vanlig kamera hade kunnat riktats åt. Ho and Budagavi (2017) förklarar hur detta kan göras relativt enkelt med två stycken objektiv som täcker 180-grader var och därmed skapar en hel 360-graders bild.

Visningen av dessa bilder kan sedan ge en stor inlevelse i miljön tack vare att observatören själv kan välja vilken vinkel de vill se. Det finns flera sätt att observera 360-graders bilden. Ett sätt är att titta på en vanlig skärm där observatören endast väljer önskad vinkel. Andra sätt är att använda utrustning gjord för 360-graders bilder såsom Google Cardboard där man med hjälp av att fästa en mobilskärm nära ögonen låter användaren välja vyn genom att röra på huvudet. Detta kan ge en stor inlevelse då det kan kännas naturligt att titta runt i ett rum som vanligt trots att man observerar en bild (Ho and Budagavi, 2017).

Vidare möjliggör användningen av VR-teknologier för användaren att uppleva en datorsimulerad version av en verklig miljö. Följaktligen kan en mer verklighetstrogen bild ges i jämförelse med 360-graders fotografierna då användaren erbjuds en mer interaktiv upplevelse där man exempelvis kan röra sig i den digitala världen (Onyesolu & Eze, 2011).

3.5.3. Digital signatur

Namnteckning är en nödvändighet för att genomföra transaktioner eller acceptera villkor i ett avtal i dagens samhälle (eSam, 2018). I takt med att fler affärstransaktioner genomförs har elektroniska hjälpmedel utvecklats för att ersätta den visuella bekräftelsen. De vanligt förekommande juridiska förbindelserna som man kan göra just nu elektroniskt är e-legitimering och e-underskrifter (eSam, 2018). E-legitimering innebär att innehavaren av en e-legitimation använder den för att visa vem han eller hon är. Efter en e-legitimering sker ofta en e-identifiering för att kontrollera att den som identifierar sig, exempelvis med hjälp av bankID. E-underskrift är till för att göra juridiska förbindelser och skapar även äkthetsbeprövning, bevisning samt originalkvalité när en underskrift görs elektroniskt (eSam, 2018).

3.5.4. Blockkedjor

Användning av kryptovalutor har utvecklats under de senaste åren där den högst värderade kryptovalutan bitcoin nådde en värdering på 10 miljarder amerikanska dollar 2016 (Zheng, Xie, Dai, Chen & Wang, 2017). Med hjälp av icke-traditionsenliga datalagringsmetoder kan transaktioner ske utan involvering av någon tredje part. Konceptet introducerades först 2008 men fick sin första implementering 2009. Den teknologi som möjliggör handel med bitcoin kallas för blockkedjor.

Den tekniska grunden bakom blockkedjor är sekvensering av block som vardera håller kompletta listor av transaktionsprocesser i en ledger (World economic forum, 2019). Varje block innehåller ett huvud och en kropp. I huvudet hålls information om vilken information som krävs för att skapa ett block, endast när exempelvis transaktionen slutförs och validerats utefter den specifika blockkedjesekvens krav skapas blocket för transaktionen (Zheng et al., 2017). Huvudet håller även hash-värdet som blocket har och en tid då blocket skapades. Slutligen håller blocket även en 256-bit hashvärde som pekar på föregående block. Således skapas blocken tillsammans en kedja. Zheng et al., (2017) fortsätter genom att beskriva hur transaktionen sker mellan två parter. För att utföra en blockkedje-transaktion används två nycklar, en till vardera inblandad i transaktionsprocessen. Transaktionen signeras digitalt genom att ena parten använder ena nyckeln för att kryptera data i blocket och andra parten använder sin nyckel för att verifiera transaktionen och se till att ingen data har blivit tempererad. Författarna beskriver även effekterna av att använda blockkedjor vid transaktionsprocesser. En uppenbar effekt är decentralisering av transaktionsprocesserna. I centraliserade transaktionsprocesser behöver varje transaktion valideras genom en central tredje part, exempelvis centralbanken. Detta resulterar till extra kostnader och tidsåtgång. Den tredje parten kan elimineras vid användning av blockkedjor. En annan fördel är att transaktionerna kan valideras snabbare beskriver även författarna. Invalid transaktion kan digitalt detekteras snabbare. Författarna menar dessutom att det i princip är omöjligt att ta bort transaktioner som har skett tidigare eller ångra dem och således blir transaktionskedjorna mer transparenta. I och med att informationen om transaktionen finns lagrade i block blir det även enklare att spåra och verifiera redan gjorda transaktioner.

Inom finansiella områden är blockkedjor en lämplig teknologi att använda för att säkerställa att transaktionerna är icke-muterbara. Verksamheter som kräver hög grad av säkerhet kan använda blockkedjor för att attrahera kunder (Zheng et al., 2017). Teknologin har testats på den svenska marknaden av Lantmäteriet, SBAB, Landshypotek Bank, Telia, ChromaWay, Evry, Skatteverket, Svensk Fastighetsförmedling och Kairos Future som tillsammans presenterade en fastighetstransaktion med hjälp av blockkedjor (Lantmäteriet, 2018). Lantmäteriet (2018) menar att implementering av blockkedjor vid fastighetstransaktioner kommer att spara tid och öka säkerheten för transaktionen.

4. Resultat

I följande kapitel redovisas studiens resultat utifrån de kvalitativa intervjuerna med fastighetsmäklare, representanter från digitala mäklartjänster och säljare. Resultatet delades in i fem avsnitt baserat på de fem teman som har valts med utgångspunkt i frågeställningarna under dataanalysen; *nuvarande bostadsmäklingsprocess, vad säljare värdesätter i bostadsmäklingsprocessen, möjligheter för digital teknologi, hinder för digital teknologi och fastighetsmäklarens framtida roll i en digital värld*. Vidare utgör sammanställningen under respektive tema erhållna empiriska fynd från intervjuerna ordnade i olika kategorier som symboliserar den tillhörande empirins innebörd. Följaktligen redovisas endast empiri som kan kopplas till något av de teman som valts. I tabell 4 nedan presenteras valda teman och de inordnande kategorierna som kallas för koder.

Tabell 4: sammanställning av valda teman och identifierade koder vilka analyseras i följande avsnitt.

Tema	Koder
Nuvarande bostadsmäklingsprocess	Fastighetsmäklarens arbetsuppgifter
	Tjänster från extern part
	Användning av digital teknologi
Vad säljare värdesätter i bostadsmäklingsprocessen	Helhetslösning
	Fastighetsmäklarens rådgivning
	Personlig kontakt
	Kontroll
Möjligheter för digital teknologi	Effektivare matchning mellan köpare och säljare
	Effektivare informationshantering
	Köparens och säljares efterfrågan på digitala tjänster
	Minskad miljöpåverkan
	Ökad transparens
Hinder för digital teknologi	Behov av fastighetsmäklarens emotionella och intuitiva intelligens
	Köpare och säljare värderar beprövade alternativ
	Bostadens säregenhet
	Nuvarande prissättningsmodell
	Exkludering av samhällsgrupper
	Juridiska hinder
	Etablerade strukturer inom fastighetsmäklarbranschen
Fastighetsmäklarens framtida roll i en digital värld	Fastighetsmäklaryrket finns kvar
	Förändrad roll

4.1. Nuvarande bostadsmäklingsprocess

Detta avsnitt presenterar empiri kring hur den nuvarande bostadsmäklingsprocessen ser ut om en fastighetsmäklare är involverad som mellanhand mellan köpare och säljare. Beskrivningen utgår från de intervjuade fastighetsmäklarnas perspektiv vilka är verksamma på den svenska bostadsmarknaden. Följaktligen sammanfaller empirin rörande fastighetsmäklarens arbetsuppgifter med de centrala momenten i bostadsmäklingsprocessen eftersom det är mäklaren som har ansvar för de olika momenten. Några tjänster utkontrakteras dock till andra aktörer vilket berörs i avsnittet om tjänster från extern part. Vidare redogörs för i vilken utsträckning digital teknologi används i olika delar av denna process. Tabell 4.1 nedan visar temat nuvarande bostadsmäklingsprocess, med de tillhörande koderna samt exempelcitat från intervjuerna som kan anses representativa för respektive kod.

Tabell 4.1: temat nuvarande bostadsmäklingsprocess, inordnande koder och exempelcitat för respektive kod.

Tema	Koder	Exempelcitat
Nuvarande bostadsmäklingsprocess	Fastighetsmäklarens arbetsuppgifter	<i>“Det första som behövs är kundkontakt. Det kan vara med både nya eller gamla kunder”</i> <i>”Mycket handlar om att vi ska hjälpa säljare genom att ge de råd och information”</i> <i>“Värdering är en del av yrket. Vi köper in en tjänst som ger en uppskattad värdering som de flesta mäklarna nog använder sig av”</i> <i>”Varje affär är unik”</i>
	Tjänster från extern part	<i>“Fotografering inhyrs av en extern firma som tar bilderna åt oss”</i> <i>”Det är inte bara kunderna vi har kontakt med”</i>
	Användning av digital teknologi	<i>”Mycket digitalisering är ju på väg, vi har ju mycket digitala tjänster...vi använder mobilt bankID för budgivning”</i>

4.1.1. Fastighetsmäklarens arbetsuppgifter

För att kartlägga den nuvarande bostadsmäklingsprocessen erfordras en beskrivning kring fastighetsmäklarens roll i bostadsaffären. I figur 4.1 nedan presenteras en sammanställning av vad de intervjuade fastighetsmäklarna anser vara deras centrala arbetsuppgifter. Dessa uppgifter nämns av samtliga respondenter. Emellertid har arbetsuppgiften informationsförmedling och rådgivning inte inkluderats i den kronologiska sammanställningen som presenteras i figur 4.1 nedan eftersom alla de intervjuade fastighetsmäklarna framhåller att de kontinuerligt arbetar med detta genom hela bostadsmäklingsprocessen. Under ett fåtal av intervjuerna framkommer ytterligare arbetsuppgifter vilka dock inte behandlas här eftersom de inte anses representativa för hur den nuvarande bostadsmäklingsprocessen generellt ser ut. Trots att arbetsuppgifterna i grunden avses utföras i den ordning figur 4.1.1 visar förekommer ofta skillnader mellan olika bostadsaffärer. Flera fastighetsmäklare uttrycker att diskrepansen beror på att *“varje affär är unik”* och således kan processen inte alltid genomföras i denna ordning.



Figur 4.1.1: fastighetsmäklarens centrala arbetsuppgifter.

Fånga uppmärksamhet

Om fastighetsmäklare ska kunna agera mellanhand i bostadsaffärer behöver de först hitta personer som ska sälja sin bostad. Följaktligen menar samtliga fastighetsmäklare att de i någon form behöver arbeta för att locka till sig potentiella säljare. En majoritet av respondenterna framhäver betydelsen av personliga referenser. Dessa referenser utgörs framförallt av rekommendationer från bekanta till säljare som anlitat fastighetsmäklare eller publicerade

omdömen på exempelvis internet från tidigare säljare rörande hur fastighetsmäklare genomfört affären. Respondenterna svarar att fastighetsmäklare därmed behöver utveckla personliga nätverk och värna sitt rykte genom att ständigt uppvisa gott bemötande gentemot sina kunder. Vidare framhäver några av de intervjuade fastighetsmäklarna att fastighetsbyråns status är viktig. De menar att det generellt är svårt att fånga uppmärksamhet om man inte tillhör någon av de större fastighetsbyråerna, eftersom säljare känner tillit till specifika varumärken och inte söker sig till andra.

Första kontakt

Enligt de intervjuade fastighetsmäklarna inleds själva bostadsmäklingsprocessen i en bostadsaffär med en första kontakt mellan mäklaren och säljaren. Vidare påpekar respondenterna att kontakten främst sker via mejl eller telefon. De flesta respondenter som arbetar i mindre städer uppger att de till skillnad från mäklare i större städer ofta behöver ringa upp potentiella säljare själva. I de större städerna mailar eller ringer säljarna i högre grad först till fastighetsmäklaren. Emellertid argumenterar en annan fastighetsmäklare som också är verksam i en mindre stad att det som primärt avgör huruvida mäklaren själv behöver hitta potentiella säljare är deras erfarenhet samt rykte. Om fastighetsmäklaren är välkänd till följd av exempelvis många lyckade försäljningar kommer chansen att säljare själva initierar kontakten öka.

Vidare menar de intervjuade fastighetsmäklarna, att ett fysiskt möte nästan alltid anordnas efter denna initiala kontakt. Respondenterna uppger att detta första möte är viktigt för dem för att lära känna säljare och skapa förtroende till dem som mäklare. Flera fastighetsmäklare beskriver även att uppgifter som uppdragsavtal och preliminära värderingar sker under det första mötet. Därtill får säljarna möjlighet att ställa frågor för att få en bättre bild av bostadsmäklingsprocessen.

Värdering

Samtliga intervjuade fastighetsmäklare framhåller att de genomför en värdering av bostaden i början av bostadsmäklingsprocessen för att ge säljaren en bild av vilket försäljningspris hen kan förvänta sig. Respondenterna förklarar att de först skapar ett initialt spann för priset innan de beger sig till bostaden och sedan sätter det mer precisa priset när de får se bostaden på plats. Därtill nämner respondenterna att de ofta använder sig av mjukvaruprogram för att kunna sätta det initiala spannet. Vidare använder sig mäklare av sin egen erfarenhet om området och frågar även kollegor för att kunna sätta ett snävare spann på priset. När fastighetsmäklaren väl får se

bostaden på plats sätter de ett pris inom spannet utifrån läget och skicket på bostaden. Ett fåtal fastighetsmäklare uppger att det pris som sedermera annonseras ut inte alltid överensstämmer med värderingen eftersom det exempelvis kan finnas skäl att locka fler köpare genom lägre initiala priser.

Uppdragsavtal

De intervjuade fastighetsmäklarna förklarar vidare att de vid första mötet med säljare oftast ingår ett skriftligt uppdragsavtal. Uppdragsavtalet bestämmer arvode, tidsplan samt ytterligare förväntningar på fastighetsmäklaren. Samtliga mäklare nämner även att ett villkor för ensamrätt för försäljning vanligtvis ingår i avtalet, vilket innebär att mäklaren har rätt till provision om bostaden säljs inom tiden då ensamrätten varar.

Objektbeskrivning

Fastighetsmäklarna beskriver objektbeskrivningen som en central del i deras arbete. De förklarar att den är en viktig del i att fånga köparnas intresse och få dem att vilja köpa säljarnas bostad. Därför går en stor del av fastighetsmäklares tid åt att återge en målande beskrivning för att väcka större intresse runt bostaden bland potentiella köpare och inte endast presentera objektiv data om huset. Objektsbeskrivningen används i olika stor utsträckning på de flesta platser bostaden annonseras, enligt flertalet respondenter. Generellt presenteras beskrivningen tillsammans med bilder på bostaden för att komplettera texten.

Annonsering

Enligt samtliga intervjuade fastighetsmäklare, kan bostäder annonseras på flera olika sätt. Vissa tillvägagångssätt har funnits en längre tid medan andra har tillkommit nyligen. Ett flertal respondenter påpekar att de traditionella kommunikationskanalerna som fortfarande används idag är fastighetsbyråernas skyltfönster, fysiska tidningar och rundringningar till köpare som tidigare visat intresse av att köpa en bostad och därav återfinns i kundregister. Emellertid framhäver majoriteten av fastighetsmäklarna att digital annonsering blivit central för att effektivt kunna sälja bostäder. Utvecklingen med digital annonsering har enligt dessa respondenter även medfört att arbetet med annonsering utkontrakterats till externa företag. För att nå ut till potentiella köpare från olika samhällsgrupper är det enligt flera fastighetsmäklare, förnuftigt att annonsering fortsatt sker på många olika sätt och plattformar. Några respondenter nämner exempelvis att många äldre har svårt att använda digitala tjänster.

Visning

Efter att bostaden annonseras ut genomförs ofta visningar där bostaden visas upp för potentiella köpare. Enligt de intervjuade fastighetsmäklarna kan visningarna dels vara privata där endast en, potentiell köpare får se bostaden tillsammans med mäklaren, dels öppna där vem som helst kan komma den utannonserade tiden vilket gör att flera potentiella kunder ofta kommer på samma visning. Visningen ger de intresserade köparna möjligheten att se bostaden och ställa frågor till fastighetsmäklaren. Det är enligt flera fastighetsmäklare, viktigt att vara påläst för att kunna informera om exempelvis bostaden eller närområdet till visningens besökare. Vidare framhåller några respondenter att visningar inte genomförs i vissa bostadsaffärer då det finns potentiella köpare som är beredda att köpa bostaden innan visning.

Budgivning

Enligt en majoritet av de intervjuade fastighetsmäklarna sker budgivningen oftast via telefon i dagsläget. Fastighetsmäklaren bevakar det högsta budet på bostaden och ringer kontinuerligt till alla deltagande i budgivningen för att informera, samt ta emot nya bud. Respondenterna är dock tydliga med att säljare väljer vilket bud som ska accepteras. Om det finns allt för många deltagande i budgivningen påpekar några fastighetsmäklare att de övergår till att ta emot bud via SMS-meddelanden för att inte behöva tillbringa lång tid i olika samtal.

Överlåtelseavtal

Ett centralt moment i den nuvarande bostadsmäklingsprocessen är enligt flera av de intervjuade fastighetsmäklarna överlåtelseavtalet eftersom bostadsaffärer generellt innefattar stora monetära flöden och juridiska åtaganden. Överlåtelseavtalet tas fram av mäklare och beskriver betalningen som ska ske samt fastställer att äganderätten av bostaden övergår till köparen. Respondenterna menar vidare att köpare och säljare behöver ingå överlåtelseavtalet skriftligt för att bostaden ska överlåtas formellt. En majoritet av respondenterna uppger även att de utgår från ett standardkontrakt där vissa tillägg görs, såsom försäljnings- och finansieringsklausul.

Betalning

Vidare framhäver samtliga fastighetsmäklaren att betalningen i bostadsaffären genomförs via dem. Köparen betalar handpenningen till fastighetsmäklaren som sedan drar av sitt arvode och överför resterande pengar till säljare. Sedan åläggs köparen ansvaret för att överföra resten av pengarna till säljaren när tillträdet är slutfört.

Tillträde

Slutligen menar de intervjuade fastighetsmäklarna att det sista steget i bostadsmäklingsprocessen är tillträdet av bostaden. Detta innebär att köparen får nycklarna till sin nya bostad vid ett möte där även fastighetsmäklare och säljare deltar. Tillträdet sker först när resterande del av försäljningspriset överförs till säljarens bank.

Informationsförmedling och rådgivning

En viktig del i bostadsmäklingsprocessen är att fastighetsmäklare som mellanhand kontinuerligt förmedlar information mellan parterna i bostadsaffären och erbjuder rådgivning till säljaren. Samtliga fastighetsmäklare menar att säljare löpande vill ha information om exempelvis försäljningspris, inkomna bud och antalet potentiella köpare för att kunna fatta beslut. Därtill uppger respondenterna att säljare ofta saknar någon djupare kunskap om hur bostadsaffärer fungerar på grund av att de vanligtvis inte sålt en bostad flera gånger tidigare. Respondenterna menar vidare att de följaktligen behöver ge råd om vad som kan anses vara kloka beslut i bostadsaffären.

4.1.2. Tjänster från extern part

Flera av de intervjuade fastighetsmäklarna framhäver att fastighetsmäklare utkontrakterar vissa uppgifter i bostadsmäklingsprocessen till externa parter. Därmed kan fler aktörer än fastighetsmäklaren, köpare och säljaren vara inblandade. Respondenterna påpekar exempelvis att de fotografier på bostaden som används för annonsering generellt tas av professionella fotografer. Vidare rekryteras enligt några fastighetsmäklare stylingfirmor för att förbättra bostadens utseende inför visningar. Enligt dessa respondenter utförs momenten inte av fastighetsmäklarna själva eftersom de inte har lika stora kunskaper inom dessa områden. Emellertid ansvarar mäklarna för att boka fotograf och stylist vilket innebär att säljaren inte själv behöver ordna med dessa tjänster. Några fastighetsmäklare påpekar att styling, till skillnad från fotografering, ofta inte ingår i den grundläggande förmedlingstjänsten utan är ett tillägg som säljaren betalar extra för.

4.1.3. Användning av digital teknologi

Den växande digitaliseringen i samhället har, enligt flera av de intervjuade fastighetsmäklarna, påverkat bostadsmäklingsprocessen. Nedan redovisas hur respondenterna arbetar digitalt i den nuvarande processen.

Samtliga av de intervjuade fastighetsmäklarna framhäver att en viktig del i att digitalisera bostadsmäklingsprocessen är olika digitala lösningar för annonsering. Det förefaller av

fastighetsmäklarnas svar att den digitala annonseringen sker genom internetbaserade marknadsplatser och smart annonsering via framförallt sociala medier. Exempelvis uppger en majoritet av fastighetsmäklarna att de använder marknadsplatsen Hemnet för att annonsera bostäder som är till försäljning. Likaså nämnde merparten av de intervjuade säljarna att deras bostäder marknadsfördes på Hemnet.

Digital teknologi används även frekvent för det administrativa arbetet i bostadsmäklingsprocessen, enligt en majoritet av fastighetsmäklarna. Respondenterna framhäver att de exempelvis använder digitala system för att automatisera inhämtningen av nödvändig information från olika aktörer rörande bostäderna. Vidare nämner ett fåtal fastighetsmäklare att de har köpt in digitala kundvårdssystem där information om både köpare och säljare kan hanteras på ett effektivt sätt.

Ett annat moment i bostadsmäklingsprocessen där digital teknologi succesivt införs är bostadsvisningen. Några av fastighetsmäklarna diskuterar hur det genomförts försök med virtuella visningar. I dessa fall har det dels handlat om att skapa 360 graders fotografier av säljarens bostad som köparen kan navigera i genom en webbläsare eller applikation på mobiltelefonen, och dels om teknologin VR vilken möjliggör för köparen att uppleva en simulation av bostaden. Respondenterna menar att de virtuella visningarna därmed möjliggör för köparen att studera bostaden både från in- och utsidan digitalt.

Enligt flertalet av de intervjuade fastighetsmäklarna används även digitala lösningar vid värdering av bostäder för att kunna hjälpa till med att sätta ett initialt prisspann på objektet. Respondenterna uppger att de använder sig av speciella mjukvaror som genererar ett prisintervall på bostaden utifrån framförallt statistik från tidigare försäljningar. Några mäklare framhäver att denna teknologi har förbättrats de senaste åren och troligtvis kommer fortsätta utvecklas för att ge snävrare prisintervall som överensstämmer i högre grad med den värdering de själva anser är rimlig baserat på exempelvis bostadens läge samt skick.

Vidare framhåller ett fåtal mäklare att de börjat använda bankID vilket möjliggör digital signering. Det innebär enligt respondenterna att köpares och säljares identitet enkelt kan verifieras samtidigt som vissa kontrakt kan signeras digitalt. Respondenterna menar att bankID i dagsläget framförallt används i budgivningprocessen för att säkerställa identiteten på budgivare.

4.2. Vad säljare värdesätter i bostadsmäklingsprocessen

I följande avsnitt presenteras ett antal faktorer som de intervjuade säljarna uppger att de värdesätter i den nuvarande bostadsmäklingsprocessen. Tabell 4.2 åskådliggör koder och exempelcitrat för detta tema.

Tabell 4.2: temat vad säljare värdesätter i bostadsmäklingsprocessen, inordnande koder och exempelcitrat för respektive kod.

Tema	Koder	Exempelcitrat
Vad säljare värdesätter i bostadsmäklingsprocessen	Helhetslösning	<i>“Det var väldigt smidigt att det mesta sköttes via mäklaren, så att jag inte behövde involvera mig så mycket”.</i>
	Fastighetsmäklarens rådgivning	<i>“Jag uppskattade att mäklaren var tillgänglig och kunde svara på alla mina frågor”.</i>
	Personlig kontakt	<i>“Jag var rädd för att sälja min bostad utan mäklare eftersom det var väldigt mycket pengar inblandade”</i>
	Kontroll	<i>“Det var viktigt för mig att kunna ha kontroll över affären”</i>

4.2.1. Helhetslösning

Flera av de intervjuade säljarna uppger att de värdesätter den helhetslösning fastighetsmäklare erbjuder. Respondenterna menar att de gärna betalar för att själva inte behöva lägga ner tid på att sälja bostaden. De upplever att det skulle krävas en stor arbetsinsats om de själva skulle beslutat sig för att hantera hela försäljningsprocessen samtidigt som de inte tror att de kan åstadkomma ett bättre resultat än fastighetsmäklaren. Några säljare nämner även att de uppskattar att fastighetsmäklaren organiserar de externa tjänsterna som fotografering och styling. Därtill uppger ett fåtal säljare att fastighetsmäklaren även kunde hjälpa till med andra ärenden som att upprätta kontakt med banken.

4.2.2. Fastighetsmäklarens rådgivning

Samtliga säljare framhåller vidare att de värdesätter fastighetsmäklarens kompetenta rådgivning i bostadsmäklingsprocessen. Exempelvis diskuterar några respondenter kring det faktum att mäklaren alltid försökte svara på deras frågor samtidigt som de löpande förmedlade information om vad som är viktigt att tänka på. Respondenterna anser även att de anlidade fastighetsmäklarna gav intrycket att de besatt stor kompetens om bostadsaffärer och bostadsmarknaden. En säljare nämner exempelvis att hen anlidade en fastighetsmäklare, bland annat för att känna trygghet i att försäljningspriset är rimligt.

4.2.3. Personlig kontakt

En majoritet av de intervjuade säljarna upplever att bostadsaffärer är komplexa och riskfyllda vilket medför att de känner oro för hur affären med köparen ska genomföras. Respondenterna beskriver därför den personliga kontakten med en fastighetsmäklare som värdefull eftersom det ger dem en ökad trygghet. De värdesätter att kunna dela sina funderingar med mäklaren som de upplever har en bättre förståelse för komplexiteten i affärerna. Vidare anser några andra säljare att bostadsaffären kändes mindre riskfylld när de hade nära kontakt med en opartisk mellanhand som inte agerade i köparens intresse. Nästintill alla säljare uppger att de inte kunnat tänka sig använda en helt digital lösning för bostadsmäklingsprocessen som ersätter fastighetsmäklaren eftersom de känner större tillit till en fastighetsmäklare för sådana stora affärer.

4.2.4. Kontroll

I motsats till den grupp av säljare som uppger att de inte har ett behov av att vara särskilt delaktiga i varje moment av bostadsmäklingsprocessen nämner några andra respondenter att de vill ha kontroll och inflytande i processen. Dessa respondenter beskriver en osäkerhet rörande hur mäklare väljer att värdera bostaden och sköta budgivningen även om de upplever att det är bekvämt att inte behöva göra mycket själv. Enligt dessa säljare kommer den upplevda osäkerheten framförallt från tidigare missnöjda säljare de talat med och den negativa bild av fastighetsmäklaryrket som ibland återges i media. Vidare framhåller respondenterna också en villighet att ta större eget ansvar i bostadsmäklingsprocessen om det medför en lägre totalkostnad.

4.3. Möjligheter för digital teknologi

I följande avsnitt presenteras vilka möjligheter det finns för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen utifrån intervjuerna med fastighetsmäklare och representanter från de digitala mäklartjänsterna. Tabell 4.3 visar koderna och exempelcitrat för temat, möjligheter för digital teknologi.

Tabell 4.3: temat möjligheter för digital teknologi, inordnande koder och exempelcitrat för respektive kod.

Tema	Koder	Exempelcitrat
Möjligheter för digital teknologi	Effektivare matchning mellan köpare och säljare	<i>“Tidningsannonser används mindre och smart annonsering börjar användas mer”</i> <i>”Vi behöver nå de som kan tänka sig att köpa en bostad fast inte söker aktivt. Med smart annonsering kan vi nå dessa passiva köpare”</i>
	Effektivare informationshantering	<i>“Många digitala tjänster kan underlätta arbetet, bland annat digital budgivning med hjälp av bankID”</i>
	Köparens och säljares efterfrågan på digitala tjänster	<i>“För ni vet, kunden vill numera alltid vara uppdaterad”</i>
	Minskad miljöpåverkan	<i>“Människor har blivit allt mer miljömedvetna och kräver även detta från verksamheter de köper produkter eller tjänster hos”</i> <i>”VR-visningar är bättre för miljön. Man behöver inte se bostaden på plats vilket framförallt är viktigt för miljön när man ska flytta långt”.</i>
	Ökad transparens	<i>”Blockkedjor kan ge mer transparenta transaktioner och större informationskontroll”</i>

4.3.1. Effektivare matchning mellan köpare och säljare

Flera av de intervjuade fastighetsmäklarna menar att digital teknologi kan användas i bostadsmäklingsprocessen för att mer effektivt matcha säljare med potentiella köpare. Dessa respondenter förklarar att det är svårt att på ett effektivt sätt nå ut till specifika kundsegment med hjälp av de etablerade tillvägagångssätten som annonsering på internetbaserade marknadsplatser, tidningsannonsering och säljsamtal från fastighetsmäklare. Istället framhäver några av de intervjuade fastighetsmäklarna att mer resurser börjar satsas på att tillämpa smart annonsering som erbjuds av externa företag. Smart annonsering innebär att mäklarna köper skräddarsydda annonsplatser i digitala kommunikationskanaler för att marknadsföra säljarnas bostäder. Annonserna skapas enligt respondenterna, utifrån insamlad data rörande exempelvis olika personers fritidsintressen, relationsstatus och ålder. Respondenterna framhåller vidare att smart annonsering därmed möjliggör en mer personifierad marknadsföring som kan riktas till specifika kundsegment genom bland annat sociala medier.

Vidare anger några fastighetsmäklare att digital teknologi också kan utnyttjas för att förbättra innehållet på de internetbaserade marknadsplatserna och således effektivisera matchningen. Exempelvis uppger två respondenter att 360 graders fotografier av bostaden kan publiceras på marknadsplatserna för att ge köpare en mer verklighetstrogen bild av bostaden. Enligt dessa respondenter blir det då lättare för köparen att avgöra huruvida ett specifikt säljobjekt tillgodoser deras krav.

Representanten från en av de digitala mäklartjänsterna framhåller även hur digitala lösningar, där privatpersoner själva kan publicera information om sina bostäder utan krav på att sälja dessa, kan effektivisera arbetet med att matcha köpare och säljare. Hen förklarar att utbudet för köpare blir större vilket kan medföra att personer som tidigare inte köpt bostad eftersom det inte fanns någon lämplig bostad aktuell för försäljning hittar en. Enligt respondenten skiljer sig dessa digitala lösningar från de traditionella internetbaserade marknadsplatserna som Hemnet eftersom säljare inte officiellt behöver lägga ut sin bostad till följare eller anlita en fastighetsmäklare för att få informationen om bostaden publicerad.

4.3.2. Effektivare informationshantering

Enligt flera respondenter kan olika digitala lösningar även användas för att effektivisera det tidskrävande arbetet med att bearbeta och samla in information i bostadsmäklingsprocessen. Några fastighetsmäklare uppger exempelvis att det i dagsläget uppstår situationer där det tar onödigt lång tid att samla in information om olika juridiska och finansiella formaliteter rörande

bostadsaffären. De framhäver att det utvecklas nya digitala system som delvis kan automatisera insamlingen vilket underlättar det administrativa arbetet som generellt är tidskrävande men inte genererar något större mervärde för kunderna. Vidare anser några andra fastighetsmäklare att digital signering med hjälp av den digitala tjänsten bankID kan bidra till effektivare informationshantering genom att möjliggöra för köpare att själva lägga bud. Följaktligen behöver de inte ta kontakt med fastighetsmäklaren som då inte behöver ägna tid åt att samla in bud via SMS-meddelanden eller telefonsamtal vilket är tidskrävande. Ett fåtal fastighetsmäklare uppger även att digital signering med bankID kan bidra till att lösa problematiken kring att kontrakt samlas in i pappersformat på flera olika platser. Dessa respondenter förklarar att digital signering möjliggör att lagra och skriva vissa kontrakt i digitalt format vilka kan aggregeras i en databas som alla parter har tillgång till. Respondenterna konstaterar dock att många viktiga kontrakt i bostadsmäklingsprocessen som uppdragsavtal och överlåtelseavtal måste ingås skriftligt.

4.3.3. Köpares och säljares efterfrågan på digitala tjänster

Digitaliseringen i samhället anses av flera fastighetsmäklare vara en bidragande faktor till att mer digital teknologi även kommer behöva användas i bostadsmäklingsprocessen eftersom utvecklingen förändrar köparnas och säljarnas efterfrågan på olika sätt. Flera fastighetsmäklare framhäver att köpare idag vill kunna se ett stort utbud av bostäder via sin mobiltelefon eller dator istället för att bläddra igenom tidningsannonser där endast en liten del av marknadens totala utbud kan presenteras. Vidare påpekar några fastighetsmäklare att köpare numera önskar ha tillgång till nästintill all information om bostaden eftersom det har tillkommit tjänster i många andra branscher som ger köpare detaljerad information. Enligt dessa respondenter är det enklare att presentera den mångfacetterade informationen i digitala format jämfört med analogt format.

Det finns även ett behov av att kunna följa bostadsmäklingsprocessen i realtid digitalt. Flera fastighetsmäklare framhåller att både köpare och säljare ständigt vill vara uppdaterade med aktuell information. Respondenterna diskuterar hur säljare exempelvis kontinuerligt vill kunna få information om antalet spekulanter och mottagna bud. Denna bild bekräftas i några av intervjuerna med säljare där de framhåller att mäklaren borde svara snabbt på uppkomna frågor och direkt vidareförmedla relevant information. Representanten från en av de digitala mäklartjänsterna nämner att de traditionella affärsmodeller för bostadsmäklingsprocessen som huvudsakligen används i Sverige för närvarande i grunden inte är motiverade med hänsyn till sättet människor köper och säljer produkter eller tjänster på i dagens digitala samhälle.

I ljuset av den rådande situationen med COVID-19 påpekar några av de intervjuade fastighetsmäklarna att digital teknologi även tillfredsställer många köpares och säljares nya krav på att minimera den fysiska kontakten. Exempelvis väljer köpare att besöka färre visningar efter att ha fått tillgång till 360 graders fotografier av bostäderna medan säljare kommunicerar via digitala kommunikationsmedel med mäklaren i större utsträckning istället för fysiska möten.

4.3.4. Minskad miljöpåverkan

Flertalet fastighetsmäklare anser att köpare och säljare blivit mer miljömedvetna de senaste åren. Därtill finns det enligt några av respondenterna en vilja hos flera fastighetsmäklare att vara mer miljösmarta och krav från samhället genom olika lagar och regleringar. En grupp av de intervjuade fastighetsmäklarna anser att användningen olika digitala lösningar kan minska miljöpåverkan i bostadsmäklingsprocessen. Exempelvis kan digital annonsering genom internetbaserade marknadsplatser och sociala medier minska den utbredda användningen av olika trycksaker vilket minskar pappersförbrukningen avsevärt. Två fastighetsmäklare framhåller att de försöker undvika tidningsannonser och flygblad vid visningar helt. Vidare kan minskad miljöpåverkan uppnås genom nya tillvägagångssätt för bostadsvisningar. Respondenterna framhäver virtuella visningar som ett alternativ till de fysiska visningarna. Om köpare kan se bostaden digitalt behöver de inte bege sig till den fysiska platsen och därmed undvika att orsaka utsläpp av skadliga avgaser. Detta är enligt några fastighetsmäklare särskilt viktigt om köparen ska flytta långt.

4.3.5. Ökad transparens

Enligt flera av de intervjuade fastighetsmäklarna kan olika digitala lösningar även användas för att tillgodose behovet av ökad transparens i bostadsaffärerna. Respondenterna menar att många köpare och säljare vill ha större insyn i de olika momenten. Några respondenter framhåller att de idag kan erbjuda digital budgivning med hjälp av bankID för att verifiera bud. En av dessa respondenter berättar att lösningen skapar en större transparens vid budgivningen eftersom identiteten på budgivarna enkelt kan fastställas. Detta menar respondenten är viktigt eftersom det kan minska problematiken med falska bud i bostadsmäklingsprocessen vilket skapar otrygghet för både köpare och säljare.

Vidare framhåller ett fåtal fastighetsmäklare och representanten från en av de intervjuade digitala mäklartjänsterna att transparens även är viktigt i själva transaktionsprocessen eftersom

bostadsaffärer generellt innefattar stora monetära flöden mellan köpare och säljare. Parterna vill vara säkra på att affären genomförs på ett korrekt sätt när sådana betydande investeringar är inblandade. I nuläget överläts bostäder formellt med hjälp av skriftliga kontrakt som skapas av fastighetsmäklaren. Däremot påpekar representanten från den digitala mäklartjänsten att smarta kontrakt inom en snar framtid kan komma att användas i bostadsmäklingsprocessen med hjälp av den digitala teknologin blockkedjor. Detta system ger kunderna en större insyn i transaktionerna enligt respondenten.

Några respondenter lyfter även att digitala tjänster som tillhandahåller köpare och säljare med olika typer av information rörande bostadsmäklingsprocessen kan skapa en mer transparent process. Ett fåtal fastighetsmäklare och en av representanterna från de digitala mäklartjänsterna framhäver att det utvecklas tjänster där säljare enkelt kan läsa omdömen om de flesta registrerade fastighetsmäklarna i Sverige. Vidare nämner en respondent att det blir enklare för köpare och säljare att bedöma huruvida fastighetsmäklares råd är trovärdiga eftersom de internetbaserade marknadsplatserna som Hemnet ständigt fylls på med mer information. Den berör exempelvis försäljningsstatistik och fakta om närområdet.

4.4. Hinder för digital teknologi

I följande avsnitt redogörs för de faktorer som enligt respondenterna, utgör hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen. Nedan redovisas i tabell 4.4 identifierade koder och exempelcitat för temat, hinder för digital teknologi.

Tabell 4.4: temat hinder för digital teknologi, inordnande koder och exempelcitat för respektive kod.

Tema	Koder	Exempelcitat
Hinder för teknologi	Behov av emotionell och intuitiv intelligens	<i>“Många kunder upplever att det är obehagligt med så stora affärer, både säljare och köpare”</i>
	Köpare och säljare värderar beprövade alternativ	<i>“Många kunder upplever att det är obehagligt med så stora affärer, både säljare och köpare”</i>
	Bostadens säregenhet	<i>”Det är svårt att ge en rättvis värdering om man inte sett bostadens läge och skick”</i>
	Nuvarande prissättningsmodell	<i>“Användning av digital teknologi orsakar högre totalkostnad för säljare som inte alltid själv gynnas av tjänsterna”</i>
	Exkludering av samhällsgrupper	<i>”...blir av med äldre människor som kanske inte är så bekväma med att använda dator”</i>
	Juridiska hinder	<i>”Juridik är en jättestor del i det här jobbet...där är det mycket regler vi måste förhålla oss till”</i>
	Etablerade strukturer inom fastighetsmäklarbranschen	<i>”Finns inget incitament att förändra branschen inifrån då det är en bekväm situation för mäklare”</i>

4.4.1. Behov av emotionell och intuitiv intelligens

När säljare väljer vilken fastighetsmäklare som ska förmedla deras bostad lägger de enligt en majoritet av de intervjuade fastighetsmäklarna stor vikt på vilket förtroende de har för mäklaren. Säljarna har ett behov av att känna trygghet eftersom bostadsaffärer involverar betydande investeringar, framförallt i form av monetärt kapital. Känslan av trygghet, förklarar några respondenter, är något som människor länge kopplat till privata relationer. Vidare anser

fastighetsmäklarna att säljaren vill ha en ansvarig fysisk person. Användningen av digitala hjälpmedel minskar den personliga kontakten, vilket medför mindre trygghet för många. Därtill menar respondenterna att digitala teknologier inte kan ersätta mäklarens förmåga att visa empati. En fastighetsmäklare nämner exempelvis att hen vissa gånger behövt agera psykolog för säljare som lämnat ett långvarigt äktenskap.

Flera fastighetsmäklare och representanten från en av de digitala mäklartjänsterna framhäver vidare att det i många delmoment av bostadsmäklingsprocessen kan vara svårt att integrera digital teknologi eftersom bostadsaffärer genomsyras av olika sociala och taktiska aspekter. Enligt dessa respondenter har mäklaren generellt en god förmåga att läsa av beteendena hos både köpare och säljare. Utifrån det kan de anpassa bostadsaffärer genom att exempelvis föreslå ett lägre initialt försäljningspris om de upplever att det finns flera spekulanter som kan trissa upp priserna. Respondenterna menar att bostadsmäklingsprocessen inte är standardiserad utan beror på kontexten vilket gör att man som fastighetsmäklare behöver kunna hitta kreativa lösningar.

4.4.2. Köpare och säljare värderar beprövade alternativ

Ett flertal fastighetsmäklare uttrycker vidare att köpare och säljare oftast intar en viss försiktighet för att prova någonting nytt som är relativt obeprövat eller okänt eftersom försäljningen eller uppköpet av en bostad är bland de största transaktionerna deras kunder gör i sitt liv. Respondenterna menar att denna aktsamhet utgör ett hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen eftersom de digitala lösningarna ofta är innovationer. Likaså framhåller en majoritet av säljarna att de helst använder sig av tjänster som visat sig fungera eller vara användbara. Denna tendens reflekteras i flera olika delar av bostadsmäklingsprocessen menar respondenterna. Ett exempel är att säljare generellt söker efter mäklare som har erfarenhet och som tidigare visat sig vara kapabla och kompetenta mäklare. Vidare framhåller några respondenter att VR-visningar inte fungerat då kunderna varit avvaktande till den nyare, obeprövade, digitala teknologin.

4.4.3. Bostadens säregenhet

Fastighetsmäklarna diskuterar hur en spekulant på en bostad ofta börjar med att titta på bilder på bostäder för att identifiera intressanta objekt som kan undersökas vidare genom visningar. Potentiella köpare går på visningen för att kunna få en bättre och tydligare bild av bostaden. Exempelvis nämner representanten från en av de digitala mäklartjänsterna att mögellukt är något man endast kan känna om man närvarar på en fysisk visning. Ytterligare exempel är att

få en bättre bild av planlösningen eller huruvida bostaden behöver renoveras. Detta härstammar enligt några fastighetsmäklare, från att bostäder är en komplex produkt som har många olika egenskaper som måste tas hänsyn till innan köp. Det är en produkt som även kan uppfattas olika, vilket fastighetsmäklarna menar, gör att potentiella kunder vill besöka ett hus innan man lägger ett bud. Enligt flera fastighetsmäklare kan bostäders komplexa natur därav utgöra ett hinder för digital teknologi bostadsmäklingsprocessen. Ett exempel som nämns av en av fastighetsmäklarna är att detta är en av anledningarna till varför VR-visningar inte används i en större utsträckning. Därtill framhåller vissa respondenter att de digitala lösningar som finns tillgängliga för att värdera bostäder inte är tillräckligt träffsäkra eftersom komplexa faktorer som läge och skick endast kan bedömas på plats. Respondenterna beskriver ett liknande problem då samma faktorer skall inkluderas i en objektsbeskrivning.

4.4.4. Nuvarande prissättningsmodell

Flertalet fastighetsmäklare framför att den kostnad som påförs säljaren vid användning av många digitala lösningar utgör ett hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen. Respondenterna menar att många digitala lösningar är dyra att implementera vilket är problematiskt om säljarens upplevda mervärde är förhållandevis lågt. Då säljaren är den som generellt köper förmedlingstjänsten från fastighetsmäklare behöver de stå för de ökade kostnader som implementeringen av digitala lösningar kan medföra även om dessa lösningar främst underlättar för köparen. Enligt respondenterna är det svårt för säljare att uttyda om det högre arvudet medför högre försäljningspriser. Till exempel anger två respondenter att de testat att använda VR-visningar utan framgångsrika resultat eftersom de flesta säljare inte såg något värde i att betala extra för någonting som eventuellt skulle kunna underlätta för köpare.

4.4.5. Exkludering av samhällsgrupper

Några av de intervjuade mäklarna diskuterar hur en ökad användning av digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen kan medföra att vissa samhällsgrupper exkluderas eftersom de inte har nog med erfarenhet och kunskap för att använda sig av digitala tjänster. En låg digital mognadsgrad kan innebära problem både bland köpare och säljare. Vissa fastighetsmäklare diskuterar kring hur de ibland anlitas av äldre säljare vilka har svårt att använda digitala tjänster. Därmed erfordras en mer personlig kontakt med fysiska möten där säljaren uppdateras med ny information. Vidare menar andra respondenter att samma dilemma finns på köparsidan där de finns del samhällsgrupper som exempelvis inte kan söka efter bostäder digitalt.

4.4.6. Juridiska hinder

En grupp fastighetsmäklare nämner att det finns juridiska hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen. Ett av dessa juridiska hinder är att mäklaren måste vara på plats för att formellt kunna genomföra köpet av bostaden. Därtill kan de flesta kontrakt, enligt nuvarande lagar, inte signeras digitalt utan dessa behöver ingås skriftligt. En fastighetsmäklare förklarar att lagarna i Sverige tar lång tid att förändra vilket är problematiskt i dagens samhälle då ny digital teknologi utvecklas snabbt. Respondenten framhäver vidare att när lagen väl ändras kommer det troligtvis redan ha utvecklats nya digitala lösningar som fungerar bättre.

4.4.7. Etablerade strukturer inom fastighetsmäklarbranschen

Enligt några fastighetsmäklarna råder det ett internt motstånd till förändring från etablerade strukturer inom fastighetsmäklarbranschen. Respondenterna förklarar faktorerna bakom motståndet utifrån några olika perspektiv. Några fastighetsmäklare menar uttryckligen att det finns ett lågt intresse från dem själva och andra interna branschintressenter att använda digitala teknologier i större utsträckning eftersom det finns en i dagsläget välfungerande affärsmodell. Denna bild bekräftas av representanterna från de två digitala mäklartjänsterna. Exempelvis uttrycker en av dessa respondenter att den nuvarande provisionsbaserade intäktsmodellen fungerar till fastighetsmäklarnas fördel samtidigt som den är globalt accepterad av kunderna. Följaktligen kan en sådan situation skapa bekvämlighet där incitament för förändring är ytterst begränsade.

Andra fastighetsmäklare menar att en ökad användning av digital teknologi kan medföra mindre personlig kontakt och därmed blir kontraproduktivt till deras främsta mål inom tjänsteerbjudandet. Representanten från en av de digitala mäklartjänsterna påpekar också att fastighetsmäklare ofta inte vill införa nya digitala lösningar i vissa moment eftersom det medför mindre personlig kontakt och följaktligen gör det svårare för mäklaren att motivera för kunden hur hen skapar värde.

Från de intervjuade representanterna för digitala mäklartjänster lyfts även faktumet att fastighetsmäklarbranschen i dagsläget är en relativt billig bransch med låg risk att bedriva verksamhet i. Att en mäklarbyrå är billig att bedriva beror på att det finns få kapitalbindningar förutom anställning av fastighetsmäklare. Anställning av fastighetsmäklare är vidare en investering med liten risk eftersom lönen som betalas ut generellt är strikt provisionsbaserad. Om digitala lösningar som ersätter fastighetsmäklarens arbete i vissa moment binder mer

kapital blir det därför enligt respondenten, svårt att förändra de nuvarande strukturerna i fastighetsmäklarbranschen.

4.5. Fastighetsmäklarens framtida roll i en digital värld

I följande avsnitt presenteras vad de intervjuade fastighetsmäklarna och representanterna för de två digitala mäklartjänsterna tror om hur användningen av digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen kan påverka fastighetsmäklarens roll i framtiden. I tabell 4.5 återges en sammanställning av koder och exempelcitrat för temat, fastighetsmäklarens framtida roll i en digital värld.

Tabell 4.5: temat fastighetsmäklarens framtida roll i en digital värld, inordnande koder och exempelcitrat för respektive kod.

Tema	Koder	Exempelcitrat
Fastighetsmäklarens framtida roll i en digital värld	Fastighetsmäklaryrket finns kvar	<i>"Jag personligen tror inte på en för stor digitalisering"</i> <i>"Kunden kommer aldrig vara fullständigt trygg med att sälja på en digital plattform"</i>
	Förändrad roll	<i>"Jag tror att mäklartjänsten kommer vara mer digitaliserad"</i>

4.5.1. Fastighetsmäklaryrket finns kvar

Samtliga respondenter är överens om att fastighetsmäklare kommer hjälpa köpare och säljare med att förmedla bostäder en lång tid framöver. En viktig anledning till detta är enligt respondenterna, att bostadsaffärer är för komplexa för att göras utan någon form av kunnig mellanhand. I synnerhet menar både fastighetsmäklarna och representanterna från de digitala mäklartjänsterna att mjuka kompetenser är svåra för maskiner att ersätta. Exempelvis har köpare och säljare ett behov av trygghet, något som enligt respondenterna inte kan tillgodoses utan en tredje part i form av en människa. Följaktligen menar både de intervjuade fastighetsmäklarna och representanterna från de digitala mäklartjänsterna att det är osannolikt att digitala plattformar, där köpare och säljare interagerar direkt med varandra utan något stöd av fysiska mellanhänder blir särskilt konkurrenskraftiga.

4.5.2. Förändrad roll

Respondenterna beskriver vidare att digitalisering har haft en stor påverkan på deras arbete och tror att det kommer fortsätta ha det i framtiden. Vissa arbetsuppgifter kommer försvinna medan andra kommer tillkomma. Trots att digitalisering haft en påverkan beskriver respondenterna att de inte har sett någon större förändring i fastighetsmäklarnas roll under de senaste åren. Rollen har enligt respondenterna inte ändrats även om olika moment i bostadsmäklingsprocessen utförs på ett annat sätt då det fortfarande är mäklarna som erbjuder tjänsterna. På sikt tror respondenterna dock att digital teknologi även kommer påverka rollen. Representanten från en av digitala mäklartjänsterna framhåller att det blir det allt svårare för fastighetsmäklare att försvara vilket värde de tillför som mellanhand när nya digitala tjänster lanseras som kan ersätta flera av deras arbetsuppgifter. Därmed menar respondenten att fastighetsmäklare kommer få allt mindre ansvar i bostadsmäklingsprocessen. Vidare förklarar även flera fastighetsmäklare hur deras roll troligtvis kommer förändras. Respondenterna nämner exempelvis att fastighetsmäklare troligtvis inte kommer ägna sig åt lika mycket pappersarbete som de gör idag utan ägna mer tid åt kontakten med säljare där de använder sin kunskap om marknaden för att hjälpa säljarna att genomföra affären.

5. Diskussion

I följande kapitel diskuteras resultatet i relation till den presenterade teorin med utgångspunkt i studiens frågeställningar. Den första delen utgörs av en generell diskussion om den nuvarande bostadsmäklingsprocessen, där även det som säljare värdesätter i denna process diskuteras. Vidare förs en diskussion om vilka möjligheter respektive hinder det finns för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen. Slutligen diskuteras hur processen kan se ut i framtiden utifrån fastighetsmäklarens roll.

5.1. Den nuvarande bostadsmäklingsprocessen

Resultatet visar att den nuvarande bostadsmäklingsprocessen generellt innefattar flera olika moment vilka redovisas i avsnitt 4.1.1. De intervjuade fastighetsmäklarna framhåller dock att *“varje bostadsaffär är unik”* vilket gör det svårt att fastställa exakt vilka moment som ingår i bostadsmäklingsprocessen och i vilken ordning de utförs. Den empiriska utredningen stödjer därmed Dileks (2014) redogörelse för denna process. En möjlig förklaring till skillnaden mellan olika bostadsaffärer skulle kunna vara att bostadsmäklingsprocessen genomsyras av taktiska inslag. Till exempel nämner några fastighetsmäklare att ett moment som bostadsvisning ibland utesluts eftersom det redan kan finnas intresserade köpare som vill lägga ett bud. I enlighet med Crowston et al. (2015) framgår vidare av resultatet att en central del av fastighetsmäklarens arbete som mellanhand utgörs av att kontinuerligt tillhandahålla köpare och säljare med information och råd. För att kunna erbjuda detta stöd genom hela processen erfordras kunskap inom olika områden som ekonomi, juridik och relationsbyggande.

Vidare förefaller det att den förmedlingstjänst som fastighetsmäklare erbjuder i bostadsmäklingsprocessen framförallt baseras på humankapital. Fastighetsmäklare använder sin mångfacetterade kunskap i de olika momenten för att sammanföra köpare och säljare. De flesta respondenter uppger att de inte behöver förfoga över något fysiskt kapital för exempelvis fotografering eller styling utan kan utnyttja externa samarbetspartners. Följaktligen stödjer det Løwendahls (2005) teori om att professionella tjänster kännetecknas av hög kunskapsintensitet. Det framgår även av resultatet att säljaren i en bostadsaffär oftast besitter mindre information än fastighetsmäklare vilket överensstämmer med Dunning et al. (2019) beskrivning. Informationsasymmetrin är enligt Alvehus (2013) ett utmärkande drag för kunskapsintensiva tjänster och skulle kunna förklaras av bostäders säregenhet samt säljares begränsade erfarenhet av bostadsaffärer.

Av resultatet framgår vidare att den nuvarande bostadsmäklingsprocessen i Sverige redan till viss del digitaliserats. Emellertid är användningen av digital teknologi mer utbredd kring vissa moment. Ett moment som lyfts fram under intervjuerna där digitala lösningar blivit standard är annonseringen. Precis som Dunning et al. (2019) beskriver används både internetbaserade marknadsplatser och sociala medier för att annonsera säljares bostäder. Det bör påpekas att situationen i Sverige är unik eftersom en övervägande majoritet av de som köper en bostad använder marknadsplatsen Hemnet. I enlighet med Crowston et al. (2014) visar resultatet även att digital teknologi i hög grad används för det administrativa arbetet i form av olika digitala system för insamling och bearbetning av information. En tänkbar förklaring till varför användningen av digital teknologi är särskilt utbredd i dessa moment av bostadsmäklingsprocessen skulle kunna vara att de administrativa uppgifterna och annonseringen baseras på hantering respektive förmedling av olika typer av information som effektivt kan hanteras i digitala format.

Emellertid används digital teknologi inte i någon större utsträckning vid bostadsvisningen eller själva transaktionen där betalning sker och överlåtelseavtalet ingås. Ett förvånansvärt resultat är att digitala kontrakt ännu inte används för överlåtelseavtal vilket är i motsats till Cherifs och Grants (2014) beskrivning av bostadsmäklingsprocessen i andra länder. Några av de intervjuade fastighetsmäklarna förklarar att det beror på de lagar som finns för bostadsmäklingsprocessen i Sverige. I rådande lagar fastslås att överlåtelseavtal mellan köpare och säljare av äganderätten måste ingås skriftligt (SFS 2011:666). Följaktligen har samhället haft svårt att följa den snabba utvecklingen inom digital teknologi och anpassa lagstiftningen efter de nya möjligheter som uppstått. En trolig förklaring till den bristfälliga anpassningsförmågan skulle kunna vara att det är svårt för lagstiftare att agera proaktivt innan de känner till hur en viss digital lösning fungerar i en specifik kontext. Den bristande anpassningsförmågan skulle därför kunna utgöra ett hinder i framtiden för att använda ytterligare digitala lösningar i bostadsmäklingsprocessen. Vidare är det tydligt att virtuella visningar ännu inte kunnat ersätta den fysiska bostadsvisningen. Detta stöds av tidigare forskning från Benefield et al. (2019) som fann att virtuella visningar mestadels används som ett komplement. Exempelvis använder köpare virtuella visningar för att välja ut ett fåtal bostäder som de sedan undersöker vidare på fysiska bostadsvisningar. Några fastighetsmäklare nämner även att de valt att sluta erbjuda virtuella visningar i form av 360 graders fotografier och VR eftersom intresset var för lågt.

Från intervjuerna med säljare framkommer att de värdesätter flera olika faktorer i den nuvarande bostadsmäklingsprocessen. Två av dessa faktorer, fastighetsmäklarens rådgivning och personlig kontakt, är viktiga för en majoritet av respondenterna. Detta kan förklaras av att många säljare är oroliga för bostadsaffärer då de involverar stora investeringar och därför söker nära kontakt för att känna trygghet. Emellertid råder ingen större konsensus bland de intervjuade säljarna rörande de andra faktorerna, helhetslösning och kontroll. En grupp säljare önskar att fastighetsmäklaren tar ansvar för alla moment i bostadsaffären och har inget större behov av att kontrollera fastighetsmäklarens arbete noggrant. Den andra gruppen värdesätter dock kontroll högt och vill vara mer delaktiga i bostadsmäklingsprocessen för att kontrollera huruvida fastighetsmäklaren arbetar i linje med deras förväntningar. Resultatet överensstämmer med Luschs et al. (2007) beskrivning av vad som avgör graden av samskapande i en tjänsteprocess. Enligt Lusch et al. (2007) kommer troligtvis kunder som önskar ha större kontroll över hur tjänsten skapas vilja vara mer delaktiga. Skillnaden mellan de två gruppernas uppfattning skulle kunna förklaras av att de säljare som värdesätter kontroll har erhållit en negativ bild av fastighetsmäklare. Exempelvis framhäver några respondenter att de fått höra negativa kommentarer om fastighetsmäklarens roll i bostadsmäklingsprocessen från media samt bekanta som tidigare sålt en bostad. Därmed kan fastighetsmäklares rykte vara avgörande för hur säljare upplever kvaliteten på deras tjänst vilket är i enlighet med Kaisers och Ringsletters (2011) teori om professionella tjänster. För en fastighetsmäklare är det därför viktigt att genomgående uppvisa ett gott bemötande gentemot sina kunder.

5.2. Potential för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen

Resultatet visar att det både finns flera möjligheter och hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen. I nedanstående två avsnitt diskuteras identifierade möjligheter respektive hinder.

5.2.1. Möjligheter för digital teknologi

I resultatet framgår tydligt att en möjlighet för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen är att mer effektivt matcha köpare och säljare av bostäder. Flera av de intervjuade fastighetsmäklarna uppger att de använder smart annonsering. En möjlig förklaring till varför matchningen skulle kunna effektiviseras med smart annonsering är att annonsen för ett specifikt säljobjekt kan riktas och skräddarsys för att nå potentiella köpare som söker den typen av bostad. Vidare skulle även en sådan riktad annonsering, likt Mäklarhusets (2018) rapport beskriver, kunna möjliggöra att hitta passiva köpare som inte aktivt söker efter en ny bostad men som kan tänka sig att köpa en om de får ett intressant erbjudande. För att kunna skapa

kundprofilerna som används i smart annonsering erfordras att personlig data samlas in om olika människor (Kox et al., 2016) vilket enligt Schwab (2016) är relativt enkelt i dagens digitala samhälle. En konsekvens av detta skulle dock kunna vara att den personliga integriteten äventyras eftersom insamlad data kan innehålla känslig information som kan utnyttjas i andra syften. Om informationen används på ett sätt som människor inte uppskattar kommer de troligtvis inte vilja dela med sig av sin personliga information. Problematiken kring insamling av personlig data bör därför beaktas innan smart annonsering implementeras.

Representanten från en av de digitala mäklartjänsterna framhåller ett annat alternativ för hur digital teknologi kan effektivisera matchningen mellan köpare och säljare. Det baseras på att använda en digital lösning där privatpersoner själva kan publicera information om sina bostäder utan krav på att sälja. Enligt representanten kan en sådan lösning medföra att fler personer som är villiga att köpa en bostad hittar en eftersom utbudet blir större. Vidare skulle en konsekvens av denna digitala lösning kunna vara att passiva säljare som egentligen inte tänkt sälja sin bostad hittas. Följaktligen skiljer det sig från smart annonsering som snarare kan effektivisera matchningen genom att hitta passiva köpare.

Utöver denna digitala lösning och smart annonsering menar några fastighetsmäklare att matchningen även kan effektiviseras genom att förbättra upplevelsen på de redan etablerade internetbaserade marknadsplatserna som Hemnet. Till exempel kan 360 graders fotografier på bostäder publiceras för att ge köparen en mer verklighetstrogen bild. En konsekvens av det är enligt Benefield et al. (2019) att köparen kan avgränsa sig till ett fåtal bostäder redan innan visning. Avgränsningen skulle kunna medföra att en större andel seriösa intressenter deltar på visningen vilket underlättar matchningen mellan köpare och säljare. Om de intressenter som deltar på visningen är mer villiga till att köpa en bostad kommer det troligtvis leda till en mer aktiv budgivning vilket då även skulle kunna rendera i högre försäljningspris.

Förutom effektivare matchning mellan köpare och säljare visar resultatet att en möjlighet för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen är effektivare informationshantering. Detta kan anses viktigt eftersom det empiriska underlaget visar att bostadsmäklingsprocessen involverar flera olika informationsflöden som behöver organiseras. Vidare förefaller det att digitala teknologier kan effektivisera informationshanteringen i framförallt två avseenden. Dels handlar det om digitala system som automatiserar bearbetning samt insamling av nödvändig information för bostadsaffären, dels om tjänster för digital signering som i framtiden både skulle kunna effektivisera budgivning och kontraktshantering. Några respondenter framhäver

att digital signering möjliggör för köpare att lägga bud utan involvering av fastighetsmäklaren, vilket effektiviserar informationshanteringen. Likt Rogers (2016) beskrivning kan digital teknologi således utnyttjas för att låta kunden stå för en del av värdeskapandet. En konsekvens av effektivare informationshantering skulle kunna vara att fastighetsmäklare får tid till andra, mer värdeskapande uppgifter. Flera respondenter framhåller att det tidskrävande administrativa arbete de i dagsläget oftast gör, inte direkt genererar något mervärde för vare sig köpare eller säljare. Därmed kan användningen av digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen även möjliggöra att kunden upplever ett större värde av förmedlingstjänsten mäklarna erbjuder.

En annan möjlighet för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen är ökad transparens vilket stödjer Dunning et al. (2019) argumentation. Flera fastighetsmäklare framhåller att många säljare vill ha större insyn i processens olika moment. Behovet av ökad transparens skulle kunna förklaras av den informationsasymmetri som finns i bostadsmäklingsprocessen. Likt Anglin och Arnott (1991) påpekar kan säljare exempelvis vara oroliga för att fastighetsmäklare fattar beslut som inte gynnar dem. Denna bild bekräftas i några av intervjuerna med säljare. Av resultatet framgår att det utvecklas digitala tjänster där säljare kan läsa omdömen om fastighetsmäklare från tidigare kunder. Följaktligen blir det troligtvis enklare för säljare att avgöra huruvida en viss fastighetsmäklare motsvarar deras förväntningar. Ytterligare ett viktigt resultat är att tjänster för digital signering kan ge mer transparenta budgivningar eftersom identiteten på budgivarna kan säkerställas. Det innebär att problemet med falska bud kan hanteras vilket skapar ökad trygghet för framförallt köpare som inte behöver oroa sig för att priset på bostaden drivs upp på ett tvivelaktigt sätt.

Vidare framgår att den digitala teknologin blockkedjor kan bidra till att skapa mer transparenta transaktioner i bostadsaffärerna eftersom både köpare och säljare får större insyn i transaktionerna. Enligt Zheng et al. (2017) möjliggör blockkedjor för två parter att genomföra en transaktion utan hjälp av någon mellanhand. Med hjälp av blockkedjor behöver fastighetsmäklare alltså inte vara en direkt part av transaktionsprocessen som de är idag. En konsekvens skulle därför kunna att mäklaren helt ersätts av en digital lösning vid transaktionen. Trots att Lantmäteriet (2018) har genomfört en digital fastighetsöverlåtelse vilket påvisade blockkedjors funktionalitet för liknande transaktioner är användningen av blockkedjor ännu inte utbredd. Det skulle kunna tyda på att marknaden inte är mogen för att utföra betalning och överlåtelse helt digitalt i sådana stora affärer.

Det finns dock en risk att några av de digitala tjänster som möjliggör ökad transparens i bostadsmäklingsprocessen inte börjar användas. Enligt Levitt och Syverson (2008) vill många fastighetsmäklare försöka upprätthålla en viss informationsasymmetri på marknaden för att kunna maximera sin egen vinst. Följaktligen skulle mäklare kunna välja bort vissa tjänster som de upplever ger säljare tillgång till för mycket information om marknaden. Detta framgår inte av resultatet vilket skulle kunna bero på att merparten av respondenterna utgörs av fastighetsmäklare som inte vill delge sådana tankar i en intervju. Emellertid tillhandahålls flera digitala tjänster, som exempelvis de som samlar omdömen om olika mäklare, av externa aktörer vilka kan ha andra vinstintressen. Rimligtvis innebär det att fastighetsmäklare inte kan förhindra användningen av samtliga digitala lösningar som kan ge både köpare och säljare större insyn i bostadsmäklingsprocessen.

Resultatet visar vidare att en annan möjlighet för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen är köpares och säljares efterfrågan på digitala tjänster. Likt Schwab (2016) beskriver, framhäver flera av de intervjuade fastighetsmäklarna att den växande användningen av digital teknologi i samhället förändrat människors konsumtionsmönster. Respondenterna förklarar att efterfrågan på digitala tjänster i bostadsmäklingsprocessen manifesteras på framförallt två olika sätt. Dels önskar säljare få information i realtid om bostadsaffären via digitala kanaler och dels vill köpare ha tillgång till ett stort utbud av bostäder genom sin mobiltelefon eller dator. En möjlig förklaring till varför köpare och säljare efterfrågar just detta skulle kunna vara deras konsumtionsbeteende i vardagen. Många människor är vana vid att ständigt vara uppdaterade om bland annat nyheter eller priser på produkter och tjänster. Rimligtvis skulle den växande användningen av digital teknologi i samhället kunna medföra ytterligare förändringar i köpares och säljares konsumtionsmönster vilket kan öka efterfrågan på fler digitala tjänster i bostadsmäklingsprocessen. Därtill skulle även den osäkerhet som enligt flera av de intervjuade fastighetsmäklarna finns bland köpare och säljare rörande några nya digitala alternativ kunna minska eftersom de blir vana vid att utföra fler uppgifter digitalt.

Från intervjuer med fastighetsmäklare framgår även att köpare och säljare blivit mer miljömedvetna och därför börjar ställa krav på mer miljösmarta lösningar i bostadsmäklingsprocessen. Resultatet visar att användningen av digital teknologi i vissa delar av bostadsmäklingsprocessen kan möjliggöra minskad miljöpåverkan och således tillgodose den förändrade kravbild. Ett exempel är virtuella visningar med hjälp av 360 graders fotografier eller VR som gör att köpare inte behöver besöka säljarens bostad. Följaktligen medför det färre transporter vilket bidrar till att minska utsläppen av skadliga avgaser. En

möjlig konsekvens av att fastighetsmäklare kan erbjuda mer miljösmarta lösningar genom digitala tjänster är att deras varumärke skulle kunna stärkas då fler kunder värdesätter miljömässig hållbarhet. Detta skulle kunna vara viktigt för fastighetsmäklare eftersom kunder, enligt Kaiser och Ringsletter (2011), ofta väljer leverantör för professionella tjänster utifrån varumärke då kunskapsintensiteten gör det svårt för kunden att bedöma kvaliteten på tjänsten.

Slutligen visar resultatet intressant nog att den rådande situationen med COVID-19 utgör en annan möjlighet för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen. Några fastighetsmäklare förklarar att efterfrågan på digitala tjänster ökat bland köpare och säljare eftersom de vill minimera antalet fysiska möten. Denna beteendeförändring skulle kunna vara tillfällig. Emellertid finns det även en möjlighet att köpare och säljare fortsätter använda mer digitala tjänster om de upplever att dessa fungerar bättre. Därtill skulle den ökade användningen av digitala tjänster kunna medföra att fler väljer att använda dem eftersom fler referenser blir tillgängliga. Likt Rogers (2003) beskriver väljer många köpare och säljare att vänta tills de upplever att tjänsten är beprövad. När situationen med COVID-19 gör att fler testar de digitala tjänsterna kan de bli accepterade snabbare av en större krets köpare och säljare.

5.2.2. Hinder för digital teknologi

Studien visar även att det finns flera hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen. Som beskrivet av flera fastighetsmäklare är bostäder komplexa och heterogena produkter vilket stämmer överens med Marshs och Gibbs (2011) beskrivning. Det framgår av resultatet att bostäders säregenhet framförallt utgör ett hinder för digital teknologi i två olika moment av bostadsmäklingsprocessen, värderingen och visningen. I enlighet med Baums (2017) argumentation är det svårt att göra en rättvis bedömning av värdet genom att endast använda digital teknologi. Det finns en nästintill obegränsade mängd aspekter som kan tas hänsyn till vid en värdering av en bostad. Exempelvis kan inte en bostads specifika skick beaktas av de mjukvaror som används för värdering idag. Rimligtvis behöver en digital värdering därför kompletteras med rådgivning från en mäklare med erfarenhet från tidigare bostadsaffärer för att uppnå samma trovärdighet. Följaktligen är det troligt att digitala verktyg för värdering även i framtiden kommer användas som de gör idag där fastighetsmäklare utnyttjar olika mjukvaror för att erhålla ett initialt prisspann som de sedan kan justera utifrån egen erfarenhet. Vidare visar resultatet att det även är svårt att ersätta de fysiska bostadsvisningarna helt med digitala lösningar vilket stöds av Benefield et al. (2019). Det är exempelvis inte möjligt att upptäcka mögellukt genom en VR-visning.

Behovet av emotionell och intuitiv intelligens utgör ett annat hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen. Det framgår både från intervjuer med fastighetsmäklare och säljare att en av de viktigaste delarna i mäklarens arbete är den personliga kontakten med säljaren. Den skapar trygghet och skulle kunna vara särskilt viktig i bostadsaffärer som omgärdas av andra problem som exempelvis skilsmässor. Likaså menar Kidwell et al. (2011) att fastighetsmäklare behöver kunna bygga relationer och känna empati. Enligt Huang och Rust (2018) är det svårt för maskiner med AI att ersätta människans förmåga gällande dessa aspekter. Följaktligen skulle det kunna argumenteras för att det finns en lägre potential för digitala teknologier att ersätta de delar av bostadsmäklingsprocessen som berör personlig interaktion. Det kan lyftas att själva kontakt redan sköts digitalt i relativt stor utsträckning, exempelvis över telefonsamtal alternativt SMS. Dessa är endast digitala kommunikationsmedel som möjliggör att upprätthålla för säljare att upprätthålla kontakt med fastighetsmäklare. En digital lösning som kan hantera kontakten helt kan dock vara utmanande att skapa och få kunder att använda. Tillika framkommer från intervjuerna med säljare att de inte skulle kunna tänka sig en digital lösning som helt ersätter den personliga kontakten med fastighetsmäklare eftersom

Av resultatet framgår vidare att många köpare och säljare värderar beprövade alternativ vilket utgör ett hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen då flera digitala lösningar är innovationer. Detta överensstämmer med Rogers (2003) teori om att många konsumenter kan vara försiktiga när det kommer till att använda nya innovationer. En möjlig förklaring till varför många köpare och säljare av bostäder är försiktiga skulle kunna vara att de inte vill pröva något nytt i en affär som generellt involverar stora investeringar. Ett felaktigt beslut i en bostadsaffär kan få betydande konsekvenser för parternas privatekonomi. För att överkomma detta hinder skulle fastighetsmäklare eller de externa aktörer som levererar digitala tjänster kunna arbeta mer med att samla in omdömen från nöjda och exponera dessa referenser. Jahanmir och Cavadas (2018) framhåller att inflytelserika kunder bör sökas som sedan kan dela med sig av sina erfarenheter till en större grupp människor. Erfarenheterna kan delas via exempelvis sociala medier eller speciella plattformar likt de som redan finns idag för att hitta omdömen om fastighetsmäklare.

Den nuvarande prissättningsmodellen för förmedlingstjänsten som mäklare erbjuder utgör också ett hinder för digital teknologi. Respondenterna uppger att många nya digitala tjänster i bostadsmäklingsprocessen ofta används av köpare samtidigt som de eventuella extra kostnaderna för tjänsterna överförs till säljarna i form av högre arvoden. Följaktligen kommer

säljare troligtvis inte vilja finansiera användningen av det dyrare alternativet om de inte kan se ett direkt samband till högre försäljningspriser vilket oftast är svårt att påvisa för mäklaren.

Ett ytterligare hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen är att vissa samhällsgrupper har en låg digital mognadsgrad. Detta påstående stöds av data från den öppna databasen Eurostat (2020) där det framgår att 28 % av Sveriges befolkning år 2019 inte besitter grundläggande färdigheter gällande användning av digitala tjänster. Följaktligen kommer dessa personer troligtvis ha svårt att exempelvis hitta bostäder via Hemnet eller sociala medier och använda digital signering. Emellertid bör påpekas att problematiken kring digitalt utanförskap sannolikt är mindre i Sverige i jämförelse med andra länder (EU, 2018). Vidare behöver inte denna problematik hindra användningen av mer digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen. Likt Björkdahl et al. (2018) beskriver, skulle fastighetsmäklare kunna försöka arbeta mer agilt genom att testa nya affärsmodeller som involverar olika digitala tjänster på vissa kunder som de bedömer har en relativt hög digital mognadsgrad. Samtidigt kan den traditionella affärsmodellen vara kvar med nära, personlig rådgivning för personer som inte kan använda de digitala tjänsterna. En konsekvens av det skulle också kunna vara att den nya affärsmodellen testas och blir beprövad när de grupper som idag inte har tillräckliga digitala färdigheter utvecklar dessa. Rimligtvis kommer fler besitta de digitala kunskaper som erfordras för att använda digitala lösningar i bostadsmäklingsprocessen i framtiden eftersom den generation som växer upp idag tidigt kan lära sig tidigt att hantera digitala lösningar.

Resultatet visar vidare att ett centralt hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen är motståndet från de etablerade strukturerna i fastighetsmäklarbranschen. Enligt flera respondenter finns en motvilja till att ändra en välfungerande affärsmodell. Därtill nämner representanten från en av de digitala mäklartjänsterna att vissa digitala tjänster inte implementeras då det skulle blivit svårare för fastighetsmäklare att motivera hur de skapar värde. Den allmänna definitionen som presenteras av Gilbert (2005) kring organisatorisk trögrörlighet skulle även kunna appliceras även på bostadsmäklingsprocessen. Marknadsstrukturen är etablerad och har därför som Gilbert (2005) påstår en ovilja att investera i nya teknologier och försöker snarare investera i befintliga teknologier som stärker fastighetsmäklarens inflytande. Följaktligen är det likt vad representanten från en av de digitala mäklartjänsterna antyder, få fastighetsmäklare som vill ändra vad som visat sig vara en fungerande affärsmodell.

5.3. Fastighetsmäklarens roll i en digital värld

Studien visar tydligt att behovet av en fastighetsmäklare i bostadsaffärer inte kommer försvinna i framtiden. Fastighetsmäklaren är i flera avseenden oersättlig i bostadsmäklingsprocessen. Detta stödjer tidigare forskning från Wigand (2020) som framhåller att en fullständig mellanhandsreducering i denna process är osannolik. Emellertid visar tidigare fördiskussion att fastighetsmäklarens roll kommer förändras i framtiden eftersom digitala lösningar har möjligheten att ersätta några av deras arbetsuppgifter.

De arbetsuppgifter som kräver fortsatt involvering av fastighetsmäklaren kretsar kring personlig kontakt och rådgivning. Intervjuer med fastighetsmäklare, representanter från digitala mäklartjänster och säljare visar att den personliga kontakten med en människa är viktig för de flesta säljare av bostäder eftersom det stärker deras trygghetskänsla. En möjlig förklaring till varför tryggheten är särskilt viktig i bostadsaffärer skulle kunna vara att bostaden, likt Marsh och Gibbs (2011) beskriver, är en av de största investeringarna människor gör i sina liv. Följaktligen är det rimligt att deras konsumtionsbeteende gällande bostäder avviker från exempelvis mat eller kläder, då ett misslyckande vid en bostadsaffär kan få betydande ekonomiska konsekvenser. Centralt för den personliga kontakten med säljare är mäklarens emotionella intelligens och som Huang och Rust (2018) konstaterar är det i nuläget svårt för digitala lösningar att ersätta den. Det innebär troligtvis att fastighetsmäklare även i framtiden kommer behöva arbeta mycket med den personliga kontakten med säljare. Vidare visar resultatet att fastighetsmäklare kommer ha en viktig rådgivande roll i flera moment även om digitala lösningar införs i dessa. Värdering är ett moment som, enligt den empiriska utredningen, kan utföras till stor del med digitala verktyg men som generellt behöver kompletteras av en fastighetsmäklare på grund av bostadens säregenhet. Emellertid kan de säljare som inte litar på fastighetsmäklare och önskar ha större kontroll välja att göra värderingen helt själv med hjälp av digitala lösningar. Därtill kan den digitala teknologin blockkedjor möjliggöra transaktioner utan involvering av en mellanhand. Å andra sidan kommer rådgivning från mäklare efterfrågas för att skapa trygghet i transaktionsprocessen för köparen och säljaren.

Samtidigt som många arbetsuppgifter kräver fortsatt involvering av fastighetsmäklaren finns det andra arbetsuppgifter där de tappar ansvar, således förändras deras roll. Anledningen till varför de tappar ansvar i vissa specifika arbetsuppgifter skulle kunna vara att digitala lösningar har utvecklats som minskar deras inflytande, något som både resultatet visar och som argumenteras av Dunning et al. (2019). Arbetsuppgifterna annonsering, budgivning,

kontraktsskrivning och objektsbeskrivning är tydliga arbetsuppgifter där fastighetsmäklaren kan få en förändrad roll i framtiden. I exempelvis budgivningen möjliggör den digitala tjänsten bankID för köpare att själva lägga bud utan involvering av fastighetsmäklare. Objektsbeskrivning görs i dagsläget helt av fastighetsmäklaren men skulle kunna ersättas i framtiden av AI på samma sätt som implementeringen har påbörjats inom journalistbranschen, som påpekats av Tatalovic (2018). Ytterligare en del av mäklarens roll som skulle kunna se förändring är deras medverkande i kontraktsskrivning. Då fastighetsmäklare idag utgår från standardkontrakt och digital signering troligtvis kommer kunna tillämpas i framtiden skulle kontraktsskrivning kunna ske utan en tredje part. Det kan däremot argumenteras att det krävs närvaro av någon med juridisk kompetens för att köparen och säljaren skall känna sig säkra att ingå i avtal.

På grund av att ansvar förloras inom flera moment av bostadsmäklingsprocessen kommer fastighetsmäklaren i framtiden troligtvis inte bära det övergripande ansvaret för att bostadsaffären genomförs. Istället för att vara den ledande mellanhanden som genomför hela bostadsmäklingsprocessen skulle fastighetsmäklaren kunna få en rådgivande roll som bara figurerar i vissa specifika moment av processen för att hjälpa köpare och säljare.

En tänkbar framtid skulle även kunna vara att det skapas en digital plattform som ersätter många delar av den traditionella fastighetsmäklartjänsten. Digitala plattformar har i flera andra branscher ersatt mellanhänder helt (de Reuver et al., 2018). Enligt de intervjuade fastighetsmäklarna och representanterna från digitala mäklartjänster kommer detta däremot inte ske i bostadsmäklingsprocessen. Som tidigare konstaterats efterfrågas en människa som mellanhand i bostadsaffärer eftersom affärens komplexitet och ekonomiska magnitud skapar ett behov av trygghet och expertis. Vidare kräver en sådan plattform direkt interaktion mellan köpare och säljare menar Van Alstyne et al. (2016), vilket de olika parterna i en bostadsaffär skulle kunna finna problematiskt då den opartiska mellanhanden försvinner samtidigt som de behöver utföra mer arbete själva. Emellertid skulle en liknande plattform kunna skapas för bostadsmäklingsprocessen där de tekniskt ersättbara arbetsuppgifterna kan skötas av plattformen samtidigt som fastighetsmäklare kompletterar där de skapar som mest värde. Fastighetsmäklarna kommer i plattformen troligtvis fokusera på rådgivning där de hjälper köpare och säljare i specifika moment där digitala lösningar inte är tillräckliga. Precis som Hein et al. (2019) beskriver kan även komplementära tjänster utvecklas i en digital plattform vilket troligtvis är en användbar funktion i bostadsmäklingsprocessen där tilläggstjänster vanligtvis förekommer. De komplementära tjänsterna kan, likt vad som framgår i resultatet, exempelvis

vara bokning av stylist eller städfirma. Många av de nuvarande arbetsuppgifterna skulle också kunna komma att behandlas som tilläggstjänster i framtiden, som exempelvis annonsering, eftersom fastighetsmäklarna, som tidigare nämnts, tappat ansvar i dessa delar då digitala lösningar appliceras istället.

I ett längre framtidsperspektiv med en etablerad digital plattform för bostadsmäklingsprocessen kan säljare som söker en förmedlingstjänst delas in i två olika grupper. Då plattformen som inkorporerar diverse digitala lösningar kan erbjuda en mer transparent och billigare tjänst (Mills & Camek, 2004) lär den troligtvis attrahera en grupp säljare som värderar kostnad och kontroll högt. Säljare som värdesätter helhetslösningar och inte själva vill vara särskilt delaktiga i bostadsmäklingsprocessen kommer förmodligen istället att fortsätta att föredra den traditionella fastighetsmäklaren. Denna grupp omfattas även av de säljare som på grund av bristfällig digital kompetens inte har möjligheten att använda den erbjudna tjänsten i en digital plattform. Traditionella fastighetsmäklartjänster kommer dessutom troligtvis fortfarande existera på marknaden på grund av organisatorisk trögrörlighet. Följaktligen är påståendet att en digital plattform kommer vara det enda alternativet i framtiden i bostadsaffärer radikalt. En mer trovärdig framtid är att plattformar för bostadsmäkling kommer samexistera med den traditionella förmedlingstjänsten.

6. Hållbarhet och etik

I följande kapitel presenteras en kritisk reflektion av studiens resultat utifrån ett hållbarhetsperspektiv med hjälp av FNs globala mål för hållbar utveckling. Vidare redogörs för de etiska aspekter som bör beaktas i relation till studiens syfte.

6.1. Hållbar utveckling

Samhällen står inför stora utmaningar i arbetet mot att bli mer hållbara (Geissdoerfer, Savaget, Bocken & Hultnik, 2017). Hållbar utveckling utgår från att samhällets aktuella behov kan tillfredsställas utan att framtida generationers möjligheter till att tillgodose sina behov försämras (FN, 1987). År 2015 enades en majoritet av världens länder om en agenda för hållbar utveckling som bestod av 17 olika globala mål vilka berör ekonomisk, miljömässig och social hållbarhet (FN, 2015). Trots olika former av insatser uppnår inget land alla de globala målen (Seele & Lock, 2017). Enligt Seele och Lock (2017) skulle digital teknologi kunna möjliggöra nya sätt att lösa de problem som är förknippade med övergången till ett hållbart samhälle. Följaktligen är det av intresse att kritiskt reflektera kring studiens resultat rörande digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen ur ett hållbarhetsperspektiv. Den kritiska reflektionen baseras på fem av de globala målen som vi bedöms ha en koppling till denna rapport. I nedanstående avsnitt redogörs för dessa globala mål och hur de relaterar till studiens resultat.

6.1.1. Globalt mål 8: Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt

Det globala målet, anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt, omfattar en hållbar och inkluderande ekonomisk tillväxt samt skäliga arbetsvillkor för arbetstagare (Globala målen, 2020a). Flera av de intervjuade fastighetsmäklarna uppger att de tvingas arbeta även på helger och kvällar för att hinna med alla moment i bostadsmäklingsprocessen. En respondent uttrycker att *"fastighetsmäklaryrket är mer en livsstil än ett jobb"*. Det kan vara påfrestande för individen eftersom tiden för återhämtning blir begränsad. Vidare framhäver flera respondenter att framförallt det administrativa arbetet tar mycket tid trots att kundernas upplevda värde av detta arbete är lågt. Resultatet visar att digital teknologi möjliggör effektivare informationshantering. Följaktligen skulle fastighetsmäklarnas arbetsbörda kunna minska samtidigt som de kan fokusera på de moment i bostadsmäklingsprocessen som framförallt skapar värde för kunderna.

Emellertid framgår även att digital teknologi i framtiden kan ersätta fastighetsmäklaren helt i vissa moment av bostadsmäklingsprocessen. Detta kan medföra att behovet av fastighetsmäklare blir mindre vilket kan leda till att fler blir arbetslösa. Xu, David och Kim

(2018) framhåller att anställda inom flera andra branscher förlorat sina jobb när arbetet automatiserats. Därmed skulle användningen av mer digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen inte bara kunna medföra bättre arbetsvillkor utan även utmaningar kopplat till risk för ökad arbetslöshet.

6.1.2. Globalt mål 10: Minskad ojämlikhet

Ojämlikhet ökar risken för konflikter och att vissa grupper hamnar i utanförskap. I ett jämlikt samhälle ska ingen person diskrimineras på grund av exempelvis etnicitet, kön eller socioekonomisk bakgrund (Globala målen, 2020b). Det förekommer problem med ojämlikhet i bostadsmäklingsprocessen eftersom säljare kan ha olika möjligheter till att sälja sin bostad (Levitt & Syversson, 2008). Som en följd av att många saknar tillräcklig information och kunskap för att genomföra bostadsaffärer på egen hand behöver de anlita fastighetsmäklare som kan agera på olika sätt utifrån vem säljaren är. Evans, Blount-Hill och Cubellis (2019) framhåller att flera studier kunnat visa att säljare diskrimineras på grund av deras etnicitet och kön genom att de inte tillhandahålls lika mycket information. I resultatkapitlet framgår att digital teknologi kan öka transparensen i bostadsmäklingsprocessen vilket skapar mer jämlika förutsättningar eftersom säljare då i högre grad har tillgång till samma information. Flera av de intervjuade fastighetsmäklaren nämner exempelvis att det utvecklas digitala tjänster där säljare kan läsa omdömen om fastighetsmäklare från personer som tidigare sålt en bostad. Därtill finns internetbaserade marknadsplatser där inte enbart information om själva bostaden publiceras fritt utan även om närområdet vilket ger alla köpare och säljare lika tillgång till viktig information rörande bostadsaffären.

Det är dock viktigt att beakta hur en ökad användning av digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen även skulle kunna medföra större ojämlikhet. Resultatet visar att samhällsgrupper med förhållandevis låg digital mognadsgrad troligtvis kommer få det svårare att köpa och sälja bostäder om ytterligare moment i denna process utförs digitalt.

6.1.3. Globalt mål 11: Hållbara städer och samhällen

I takt med den växande urbaniseringen blir det allt viktigare att bygga hållbara städer och samhällen som är motståndskraftiga. Följaktligen får inte den ekonomiska tillväxten ske på bekostnad av ökad miljöpåverkan eller fördjupade sociala klyftor (Globala målen, 2020c). Ett delmål av mål elva är att bostäder ska kunna köpas till en överkomlig kostnad (Globala målen, 2020c). För att sälja en bostad i dagsläget använder en majoritet av säljarna sig av fastighetsmäklare som tar betalt för sina tjänster vilket medför att bostadsaffärer blir mer

kostsamma. Resultatet visar att användningen av digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen skulle kunna möjliggöra för kunder att stå för en del av värdeskapandet. Därmed behöver fastighetsmäklare inte ta lika mycket betalt vilket kan innebära en lägre totalkostnad för den tjänst som erbjuds. Saiz (2019) framhäver att det börjar etableras företag som erbjuder en billigare och enklare tjänst till säljare där flera av momenten i bostadsmäklingsprocessen utförs digitalt. För många människor som har svårt att ta sig in på bostadsmarknaden kan även små kostnadsminskningar vara av betydelse.

6.1.4. Globalt mål 13: Bekämpa klimatförändringarna

Klimatförändringarna innebär ett verkligt hot mot hela världen. Till följd av exempelvis ökade utsläpp av växthusgaser påverkas biologiska ekosystem och tillgången till essentiella resurser för människor som mat samt vatten (Globala målen, 2020d). En bidragande orsak till utsläppen av växthusgaser i Sverige är vägtransporter vilket inkluderar privata transporter med bilar (SCB, 2019). Problematiken är särskilt stor i urbana miljöer där fler transporter genomförs på en mindre yta. Denna studie visar att en möjlighet för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen är minskad miljöpåverkan. Ett exempel är att virtuella bostadsvisningar möjliggör för köpare att titta på bostäder digitalt. Följaktligen kan de först välja ut vilka bostäder som är mest intressanta istället för att besöka alla. Det innebär att antalet transporter kan minskas, framförallt i urbana miljöer med många bostäder, vilket är ett steg i att bekämpa klimatförändringarna. En respondent nämner också att effekten kan vara särskilt stor när kunden tänkt flytta långt och behöver ta flyget visningen. Vidare nämns i resultatkapitlet att digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen möjliggör för fastighetsmäklare att minska användningen av tryckta blad. Produktionen av papper kräver mycket vatten samtidigt som det medför ytterligare utsläpp av växthusgaser (Beckline, Yujun, Eric & Kato, 2016). Därmed är övergången från papper till digitala format ett annat sätt att bekämpa klimatförändringarna på.

6.1.5. Globalt mål 16: Fredliga och inkluderande samhällen

En förutsättning för hållbar utveckling är att bilda fredliga och inkluderande samhällen med rättvisa institutioner. För att undvika konflikter är det viktigt att bekämpa korruption och organiserad brottslighet (Globala målen, 2020e). Bostadsmäklingsprocessen involverar relativt stora transaktioner som organiseras av mellanhänder. Därmed kan det finnas en oro kring huruvida mellanhanden är pålitlig och om transaktionen genomförs på ett rättssäkert sätt (Karamitsos, Papadaki & Al Barghuthi, 2018). I resultatkapitlet framgår att användningen av den digitala teknologin blockkedjor i bostadsmäklingsprocessen kan öka transparensen i

transaktionsprocessen. Representanten från en av de digitala mäklartjänsterna förklarar att smarta kontrakt kan skapas som ger samtliga involverade parter ökad insyn i transaktionen.

6.2. Etiska och samhällseliga aspekter

Vial (2019) framhäver att etiska problem med en ökad användning av digital teknologi bör belysas. Utifrån studiens resultat framgår att en ökad användning av digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen skulle kunna medföra att flera moment i denna process automatiseras. Som tidigare konstaterats har digitalisering i andra branscher medfört att maskiner helt automatiserat arbetsuppgifter som utförts av människor. Följaktligen skulle en sådan utveckling kunna orsaka arbetslöshet även i fastighetsmäklarbranschen. Emellertid framgår från resultatet att en fullständig mellanhandsreducering i bostadsmäklingsprocessen inte är sannolik inom en överskådlig framtid. Det blir viktigt för fastighetsmäklare att anpassa sin roll och utnyttja de digitala lösningarna till sin fördel för att kunna försvara det värde de skapar i bostadsmäklingsprocessen.

7. Slutsatser

I följande kapitel presenteras de slutsatser som kan dras från resultatet och diskussionen med utgångspunkt i studiens syfte. Därefter ges förslag på områden som kan vara intressanta för framtida forskning. Avslutningsvis redogörs för de praktiska implikationerna av projektet.

7.1. Bostadsmäklingsprocessens framtid i en digital värld

Studien visar att det finns flera möjligheter respektive hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen. De möjligheter som lyfts fram grundas i olika faktorer. Digitala lösningar kan effektivisera fastighetsmäklarens arbete i bostadsmäklingsprocessen genom att möjliggöra effektivare informationshantering samt matchning mellan köpare och säljare. Andra möjligheter grundar sig i att digital teknologi kan tillgodose köparens och säljarens förändrade efterfrågan. De önskar exempelvis en mer miljösmart och transparent process vilket digitala lösningar som exempelvis VR-visningar respektive blockkedjor kan möjliggöra. Trots att det finns flera möjligheter för digital teknologi visar resultat även på flera hinder. Ett centralt hinder är att digitala lösningar varken kan erbjuda den viktiga personliga kontakten eller på ett effektivt sätt ersätta människors emotionella och intuitiva intelligens. Utöver de mänskliga faktorerna utgör köparens och säljarens försiktiga inställning till obeprövade alternativ ett annat hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen eftersom de digitala lösningarna generellt är innovationer. I Sverige innebär även lagstiftningen juridiska hinder för digital teknologi. Ytterligare ett hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen är motståndet från etablerade strukturer i fastighetsmäklarbranschen. Det som visar sig vara möjligheter och hinder i dagsläget kan dock förändras drastiskt i framtiden på grund av nya teknologiska lösningar eller förändrade förhållningssätt för digital teknologi i samhället.

Med utgångspunkt i dagens förutsättningar för användning av digital teknologi inom bostadsmäklingsprocessen visar studien vidare att fastighetsmäklarens roll i processen troligtvis kommer förändras i framtiden. I de moment där behovet av humankapital och personlig kontakt är relativt litet finns det en större potential för digitala lösningar att ersätta fastighetsmäklarens arbete. Behovet av en mellanhand i bostadsaffärer kommer dock inte helt försvinna i framtiden eftersom alla moment inte kan ersättas av digitala lösningar på ett effektivt sätt. Det blir framförallt svårt att ersätta fastighetsmäklaren med digitala lösningar i de moment som baseras på personlig rådgivning. Följaktligen kan slutsatsen dras att fastighetsmäklare kommer behöva fokusera mer på konsultation vilket innebär att den framtida fastighetsmäklaren får en mer rådgivande roll i bostadsaffärer.

I ett längre tidsperspektiv finns det en möjlighet att bostadsmäklingsprocessens olika moment integreras i en digital plattform, vilket skulle minska fastighetsmäklarens involvering i processen och istället möjliggöra för köpare och säljare att interagera direkt med varandra. Emellertid framgår att dessa digitala plattformar inte kommer innebära att alla bostadsaffärer kommer göras via en sådan plattform. Anledningen till detta är att en diversifiering kan uppstå på bostadsmarknaden där säljare delas in i två olika grupper. Den ena gruppen värdesätter en billigare och mer transparent lösning vilket den digitala plattformen erbjuder. Den andra gruppen finner värde i helhetslösningar och efterfrågar personlig rådgivning från fastighetsmäklare genom hela bostadsmäklingsprocessen.

7.2. Förslag till framtida forskning

Följande avsnitt presenterar några förslag till framtida forskning utifrån de frågor som aktualiserats genom studien men som inte kunnat analyseras djupare. I denna studie identifierades flera möjligheter respektive hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen. Fortsatt forskning erfordras dock för att klargöra vilken faktisk applicerbarhet det finns för specifika digitala teknologier i processen. Exempelvis kan en fallstudie göras för att undersöka vilken acceptans det finns på marknaden för blockkedjor i bostadstransaktionerna.

Vidare skulle det vara av intresse att i framtida studier intervjua fler av de aktörer som är involverade i bostadsaffärer för att erhålla en djupare förståelse för möjligheter respektive hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen och hur processen kan förändras i framtiden. Exempel på aktörer vars perspektiv kan vara värdefullt är företag som utvecklar nya digitala tjänster, beslutsfattare i fastighetsmäklarbyråer och jurister med kunskap kring de juridiska aspekterna av en bostadsaffär.

Denna studie visar även att det i framtiden troligtvis kommer finnas en digital plattform som möjliggör för köpare och säljare att interagera direkt utan involvering av fastighetsmäklare. Det framgår dock inte hur en sådan digital plattform bör utformas. Fortsatt forskning krävs därför för att klargöra hur den kan utformas på bästa sätt och huruvida den kan utgöra ett konkurrenskraftigt alternativ till den tjänst fastighetsmäklare erbjuder. Följaktligen skulle en marknadsanalys kunna genomföras där det nuvarande sättet att sälja en bostad på med fastighetsmäklare jämförs med alternativa digitala tillvägagångssätt.

Slutligen framgår att införandet av digital teknologi i vissa delar av bostadsmäklingsprocessen kan bidra till en hållbar utveckling. Därmed skulle det vara av intresse att undersöka vilka digitala lösningar som har störst potential att göra processen mer hållbar, i synnerhet med avseende på de miljömässiga och sociala dimensionerna. Dessa studier skulle kunna utgå från de globala målen.

7.3. Praktiska implikationer

Utifrån studiens resultat och diskussion kan några praktiska implikationer identifieras. Rapporten bidrar både med kunskap om vilka möjligheter respektive hinder det finns för digital teknologi i olika delar av bostadsmäklingsprocessen och hur den kan förändras i framtiden. Det framgår av resultatet att flera moment troligtvis kommer digitaliseras vilket medför förändrade arbetsuppgifter för fastighetsmäklare. Följaktligen bör fastighetsmäklare arbeta proaktivt och anpassa sin roll utifrån de nya förutsättningar som uppkommer. Exempelvis bör fastighetsmäklare fokusera mindre på administrativa uppgifter och mer på att utveckla emotionell och intuitiv intelligens som digitala lösningar har svårt att ersätta. Vidare kan studiens resultat gällande möjligheter respektive hinder för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen även ge värdefulla insikter för andra aktörer som är involverade i en bostadsaffär. De juridiska hindren visar exempelvis att samhället behöver anpassa nuvarande lagar till de förändrade förutsättningar som digital teknologi medför.

Källförteckning

- Allen, M., Cadena, A., Rutherford, J. & Rutherford R. (2015). Effects of real estate brokers' marketing strategies: Public open houses, broker open houses, MLS virtual tours, and MLS photographs. *The Journal of Real Estate Research*, 37(3), 343-369.
Hämtad från:
<http://proxy.lib.chalmers.se/login?url=https://search.proquest.com/docview/1725380424?accountid=10041>
- Alvehus, J. (2013). *Skriva uppsats med kvalitativ metod : en handbok*. Stockholm: Liber.
- Alvesson, M. & Sköldberg, K. (2017). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Anglin, P. & Arnott, R. (1991). Residential real estate brokerage as a principal-agent problem. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 4, 99-125. doi: 10.1007/BF00173119.
- Baum, A. (2017). *PropTech 3.0: the future of real estate*. Oxford: University of Oxford Research. Hämtad från: <https://www.sbs.ox.ac.uk/sites/default/files/2018-07/PropTech3.0.pdf>
- Beckline, M., Yujun, S., Eric, Z. & Kato, S. (2016). Paper Consumption and Environmental Impact in an Emerging Economy. *Journal of Energy, Environmental & Chemical Engineering*, 1(1), 13-18. doi: 10.11648/j.jeece.20160101.12.
- Belleflamme, P., & Peitz, M. (2018). Platforms and network effects. I Corchon, L. & Marini, M. (Red.), *Handbook of Game Theory and Industrial Organization, Volume II* (286-318). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing. doi: 10.4337/9781788112789.00019.
- Benefield, J., C. Sirmans, S. & G. Sirmans, S. (2019). Observable Agent Effort and Limits to the Innovation in Residential Real Estate. *Journal of Real Estate Research*, 2019 41(1), 1-36. doi: 10.5555/0896-5803.41.1.1.
- Berman, S. (2012). Digital transformation: opportunities to create new business models. *Strategy & Leadership*, 40(2), 16-24. doi: 10.1108/10878571211209314
- Björkdahl, J., Kronblad, C. & Wallin, M. (2018). *Digitalisering – mer än teknik: Kartläggning av svensk forskning och näringslivets behov*. Vinnova. Hämtad från: https://www.vinnova.se/contentassets/24d0fc24d08b4d0d900a805384ffc51b/vr_18_06.pdf

- Blomkvist, P. & Hallin, A. (2015). *Method for engineering students : degree projects using the 4-phase Model*. Lund: Studentlitteratur.
- Boneo. (2020). *Säkrare bostadsvisningar än någonsin, trots corona*. Hämtad från: <https://www.boneo.se/artikel/sakrare-bostadsvisningar-nagonsin-trots-corona>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. doi: 10.1191/1478088706QP063OA.
- Brennen, S. & Kreiss, D. (2016). Digitalization. I Craig, T., Jensen, B., Pooley, D. & Rothenbuhler, W. (Red.). *The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy*. doi:10.1002/9781118766804.wbiect111.
- Bryman, A. & Bell, E. (2018). *Business Research Methods*. New York: Oxford University Press.
- Cervin, U. (1991). *Fastighetsmäklaren*. Malmö: Liber.
- Chaphalkar, N.B & Sandbhor, S. (2013). Use Of Artificial Intelligence In Real Property Valuation. *International Journal of Engineering and Technology*, 5(3), 2334-2337. Hämtad från: https://www.researchgate.net/publication/286560163_Use_of_Artificial_Intelligence_in_Real_Property_Valuation
- Cherif, E. & Grant, D. (2014). Analysis of e-business models in real estate. *Electronic Commerce Research volume, 14*, 25-50. doi: 10.1007/s10660-013-9126-z.
- Corbin, J. & Strauss, A. (2008). Strategies for qualitative data analysis. In Corbin, J., & Strauss, A. *Basics of qualitative research (3rd ed.): Techniques and procedures for developing grounded theory* (pp. 65-86). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc. doi: 10.4135/9781452230153.
- Creswell, J. (2013). *Qualitative inquiry and research design: choosing among five approaches*. London: SAGE Publications.
- Crowston, K., Sawyer, S. & Wigand, R. (2015). Social Networks and the Success of Market Intermediaries: Evidence From the U.S. Residential Real Estate Industry. *The Information Society*, 31(5), 361-378. doi: 10.1080/01972243.2015.1041665.
- Daneshvary, N. & Clauretie, T. (2013). Agent Change and Seller Bargaining Power: A Case of Principal Agent Problem in the Housing Market. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 47, 416-433. doi: 10.1007/s11146-012-9369-9.
- Denscombe, M. (2014). *The good research guide: for small scale research projects*. Open University Press.

- de Reuver, M., Sørensen, C., & Basole, R. (2018). The digital platform: a research agenda. *Journal of Information Technology*, 33(2), 124-135. doi: 10.1057/s41265-016-0033-3.
- Digitaliseringsrådet. (2018). *En lägesbild av digital kompetens*. Hämtad från: https://digitaliseringsradet.se/media/1213/lagesbild_digitalkompetens_slutversion_utanappendix.pdf
- Digitaliseringsrådet. (2019). *Lägesbild av digital ledning*. Hämtad från: <https://digitaliseringsradet.se/media/1272/laegesrapport-digital-ledning-dnr-19-5942.pdf>
- Dilek, S. (2014). Impact of estate agents on market and the relationship with experience. *BEH - Business and Economic Horizons*, 10(2), 94-106. doi: 10.15208/beh.2014.09.
- Dunning, R., Levy, D., Watkins, C. & Young, G. (2019). Technological change and estate agents' practices in the changing nature of housing transactions. *Housing Studies*, 34(5), 849–867. doi: 10.1080/02673037.2018.148704.
- Edelstein, R. & Green, R. (2018). Real estate agents and brokerage. I MacGregor, B., Schulz, R. & Green, R. (Red.). *Routledge Companion to Real Estate Investment* (ss. 129-141). London: Routledge.
- Eisenmann, T., Parker, G. & Van Alstyne, M. (2006). *Strategies for Two Sided Markets*. Hämtad från: <https://hbr.org/2006/10/strategies-for-two-sided-markets>.
- Eriksson, L. & Wiedersheim-Paul, F. (2008). *Rapportboken*. Malmö: Liber.
- eSam. (2018). *Juridisk vägledning för införande av e-legitimering och e-underskrifter 1.1*. Hämtad från <http://www.esamverka.se/download/18.9d698431645a14fcab34974/1530793977619/eSam%20-%20V%C3%A4gledning%20E-legitimation%20och%20E-underskrift%201.1.pdf>
- EU. (2018). *Digital Economy and Society Index 2018 Report*. Hämtad från: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/digital-economy-and-society-index-2018-report>
- Eurostat. (2020). *Individuals' level of digital skills*. Hämtad från: https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_sk_dskl_i&lang=en
- Evans, D., Blount-Hill, K. & Cubellis, M. (2019). Examining housing discrimination across race, gender and felony history. *Housing Studies*, 34(5), 761-778. doi: 10.1080/02673037.2018.1478069.

- Ferreira, F., Spahr, R., Sunderman, M., Banaitis, A. & Ferreira, J. (2017). A learning-oriented decision-making process for real estate brokerage service evaluation. *Service Business*, 11, 453–474. doi: 10.1007/s11628-016-0315-4.
- FN. (1987). *Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future*. Oxford University Press. Hämtad från: <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5987our-common-future.pdf>
- FN. (2015). *Transforming our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. Hämtad från: <https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld/publication>
- Gee, H. (2010). Residential Real Estate Data on the Internet: Benefits and Limitations. *Journal of Business & Finance Librarianship*, 15(2), 104-122. doi: 10.1080/08963560903554658.
- Geissdoerfer, M., Savaget, P., Bocken, N. & Hultink, E. (2017). The Circular Economy – A new sustainability paradigm?. *Journal of Cleaner Production*, 143, 757-768. doi: 10.1016/j.jclepro.2016.12.048.
- Giaglis, G., Klein, S. & O’Keefe, R. (2002). The role of intermediaries in electronic marketplaces: developing a contingency model. *Information Systems Journal*, 12(3), 231–246. doi: 10.1046/j.1365-2575.2002.00123.x.
- Gilbert, C.G. (2005). Unbundling The Structure of Inertia: Resource Versus Routine Rigidity. *Academy of management journal*, 48(5), 741-763. doi: 10.5465/amj.2005.18803920.
- Gisslén, L. (2014). *Artificiell Intelligens: Teknisk Prognos*. (FOI-R--3919--SE). Hämtad från Totalförsvarets Forskningsinstitutets webbplats: <https://www.foi.se/rapportsammanfattning?reportNo=FOI-R--3919--SE>
- Given, L. (2008). *The SAGE encyclopedia of qualitative research methods*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc. doi: 10.4135/9781412963909.
- Globala målen. (2020a). *Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt*. Hämtad från: <https://www.globalamalen.se/om-globala-malen/mal-8-anstandiga-arbetsvillkor-och-ekonomisk-tillvaxt/>
- Globala målen. (2020b). *Minskad ojämlikhet*. Hämtad från: <https://www.globalamalen.se/om-globala-malen/mal-10-minskad-ojamlikhet/>
- Globala målen. (2020c). *Hållbara städer och samhällen*. Hämtad från: <https://www.globalamalen.se/om-globala-malen/mal-11-hallbara-stader-och-samhallen/>

- Globala målen. (2020d). *Bekämpa klimatförändringarna*. Hämtad från: <https://www.globalamalen.se/om-globala-malen/mal-13-bekampa-klimatforandringarna/>
- Globala målen. (2020e). *Fredliga och inkluderande samhällen*. Hämtad från: <https://www.globalamalen.se/om-globala-malen/mal-16-fredliga-och-inkluderande-samhallen/>
- Granstrand, O. (2018). *Industrial innovation economics and intellectual property*. Göteborg: Svenska Kulturkompaniet.
- Guba, E. & Lincoln, Y. (1994). Competing paradigms in qualitative research. I N. K. Denzin & Y. S. Lincoln, *Handbook of qualitative research*, 105–117. SAGE Publications.
- Hein, A., Schrieck, M., Riasanow, T., Setzke, D., Wiesche, M., Böhm, M. & Krcmar, H. (2019). Digital platform ecosystems. *Electronic markets*, 30, 87-98. doi: 10.1007/s12525-019-00377-4.
- Hemnet. (u.å.). *Kundservice för säljare: Kan jag som privatperson annonsera på Hemnet?*. Hämtad från: <https://www.hemnet.se/kundservice/saljare/746-kan-jag-som-privatperson-annonsera-pa-hemnet?take=105>
- Henriette, E., Bougzhala, I. & Feki, M. (2016). Digital Transformation Challenges. I *Mediterranean Conference on Information Systems (MCIS)*, 2016, Cypern.
- Hess, T., Matt, C. Benlian, A. & Wiesböck, F. (2016). Options for Formulating a Digital Transformation Strategy. *MIS Quarterly Executive*, 15(2), 123–139. doi: 10.7892/boris.105447.
- Ho, T. & Budagavi, M. (2017). Dual-fisheye lens stitching for 360-degree imaging. I *IEEE International Conference on Acoustics, Speech and Signal Processing (ICASSP)*, 2017, New Orleans, 2172-2176. doi: 10.1109/ICASSP.2017.7952541.
- Huang, M. & Rust, R. (2018). Artificial Intelligence in Service. *Journal of Service Research*, 21(2), 155–172. doi: 10.1177/1094670517752459.
- Jahanmir, S.F. & Cavadas, J. (2018). Factors Affecting Late Adoption of Innovations. *Journal of Business Research*. 88, 337-343. doi: 10.1016/j.jbusres.2018.01.058.
- Kaiser, S. & Ringsletter, M. (2011). *Strategic Management of Professional Service Firms: Theory and Practice*. Berlin: Springer. doi: 10.1007/978-3-642-16063-9.
- Kane, G., Palmer, D., Nguyen, A., Kiron, D. & Buckley, N. (2015). *Strategy, not technology, drives digital transformation: Becoming a Digitally Mature Enterprise*. Hämtad från: <https://sloanreview.mit.edu/projects/strategy-drives-digital-transformation>

- Karamitsos, I., Papadaki, M. & Al Barghuthi, N. (2018). *Journal of Information Security*, 9(3), 177-190. doi: 10.4236/jis.2018.93013.
- Kidwell, B., Hardesty, D., Murtha, B. & Sheng, S. (2011). Emotional intelligence in marketing exchanges. *Journal of Marketing*, 75(1), 78-95. doi: 10.2307/25764296.
- Kox, H., Straathof, B. & Zwart, G. (2016). Targeted advertising, platform competition and privacy. *Journal of Economics & Management Strategy*, 26(3), 557-570. doi: 10.1111/jems.12200.
- Krupa, S. & Akhil M. (2019). Reshaping the Real Estate Industry Using Blockchain. I Sridhar, V., Padma, M. & Rao, K. (Red.), *Emerging Research in Electronics, Computer Science and Technology* (ss. 255-263). Singapore: Springer. doi: 10.1007/978-981-13-5802-9_24.
- Kvale, S. (2007). *Doing interviews*. London: SAGE Publications. doi: 10.4135/9781849208963.
- Lantmäteriet. (2018). Blockkedjan testad live – kan spara miljarder åt bostadsköpare och bolånekunder. Hämtad 2020-04-22 från <https://www.lantmateriet.se/sv/nyheter-och-press/nyheter/2018/blockkedjan-testad-live--kan-spara-miljarder-at-bostadskopare-och-bolanekunder/>
- Legner, C., Eymann, T., Hess, T., Matt, C., Böhm, T., Drews, P., ... Ahlemann, F. (2017). Digitalization: Opportunity and Challenge for the Business and Information Systems Engineering Community. *Business & Information Systems Engineering*, 59(4), 301-309. doi: 10.1007/s12599-017-0484-2.
- Leung, L. (2015). Validity, reliability, and generalizability in qualitative research. *J Family Med Prim Care*, 4(3), 324-327. doi: 10.4103/2249-4863.161306.
- Levitt, S. & Syverson, C. (2008). Market Distortions When Agents Are Better Informed: The Value of Information in Real Estate Transactions. *Review of Economics & Statistics*, 90(4), 599–611. doi: 10.1162/rest.90.4.599.
- Levitt, S., Syverson, C. & Ferreira, F. (2008). Antitrust Implications of Outcomes When Home Sellers Use Flat-Fee Real Estate Agents. *Brookings-Wharton Papers on Urban Affairs*, 47-93.
- Lind, H. & Kopsch, F. (2014). *Konkurrensen på fastighetsmäklarmarknaden: Hur fungerar den och vilka åtgärder kan vara motiverade?*. Stockholm: Konkurrensverket. Hämtad från: http://www.konkurrensverket.se/globalassets/publikationer/uppdraagsforskning/forskrap_2014-3.pdf

- Ling, D. & Archer, W. (2017). *Real Estate Principles: A Value Approach*. New York: McGraw-Hill Education.
- Lupia, A. (2001). Delegation of Power: Agency Theory. I Smesler, N. & Baltes, P, *Journals & Books International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. doi: 10.1016/B0-08-043076-7/01129-3.
- Lusch, R., Vargo, S. & O'Brien, M. (2007). Competing through service: Insights from service-dominant logic. *Journal of retailing*, 83(1), 5-18. doi: 10.1016/j.jretai.2006.10.002.
- Løwendahl, B. (2005). *Strategic Management of Professional Service Firms*. Köpenhamn: Copenhagen Business School Press.
- Maharg, P. (2016). Disintermediation. *The Law Teacher*, 50(1), 114-131. doi: 10.1080/03069400.2016.1146473.
- Marsh, A. & Gibbs, K. (2011). Uncertainty, Expectations and Behavioural Aspects of Housing Market Choices. *Housing, Theory and Society*, 28(39), 215-235. doi: 10.1080/14036096.2011.599182.
- Matt, C., Hess, T. & Benlian, A. (2015). Digital Transformation Strategies. *Business & Information Systems Engineering*, 57, 339-343. doi: 10.1007/s12599-015-0401-5.
- Matzler, K., von den Eichen, S., Anschober, M. & Kohler, T. (2018). The crusade of digital disruption. *Journal of Business Strategy*, 39(6), 13-20. doi: 10.1108/JBS-12-2017-0187.
- McIntosh, M. & Morse, J. (2015). Situating and Constructing Diversity in Semi-Structured Interviews. *Global Qualitative Nursing Research*, 2, 1-12. doi: 10.1177/2333393615597674.
- Mills, J. & Camek, V. (2004). The risks, threats and opportunities of disintermediation: A distributor's view. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 34(9), 714-727. doi: 10.1108/09600030410567487.
- Mäklarhuset. (2018). *Bo-Opinion Trendrapport, Juli 2018: Framtidens Bostadsmarknad - När Kommer Vi E-handla Bostäder?* Hämtad från: http://www.mynewsdesk.com/material/document/80349/download?resource_type=resource_document.
- Mäklarsamfundet. (2019). *Fakta & Nyckeltal 2019: om fastighetsmäklarbranschen*. Hämtad från: <https://www.maklarsamfundet.se/media-opinion-analyser-och-rapporter/fakta-nyckeltal-2019-fastighetsmaklarbranschen-i-siffror>
- Nationalencyklopedin. (u. å.). *Bostad*. Hämtad från <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/bostad>

- OECD. (2018). *OECD Reviews of Digital Transformation: Going Digital in Sweden*. Paris; OECD Publishing. doi: 10.1787/9789264302259-1-en.
- Onyesolu, M. & Eze, F. (2011). Understanding Virtual Reality Technology: Advances and Applications. I M. Schmidt (Red.), *Advances in Computer Science and Engineering* (ss. 53-70). IntechOpen. doi: 10.5772/15529.
- Parker, G., Van Alstyne, M. & Choudary, S. (2016). *Platform Revolution: How Networked Markets Are Transforming the Economy and How to Make Them Work for You*. New York: W. W. Norton & Company.
- Parviainen, P., Tihinen, M., Kääriäinen, J. & Teppola, S. (2017). Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 5(1), 63–77. doi: 10.12821/ijispm050104.
- Patton, M. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Rachinger, M., Rauter, R., Müller, C., Vorraber, W. & Schirgi, E. (2019). Digitalization and its influence on business model innovation. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 30(8), 1143-1160. doi: 10.1108/JMTM-01-2018-0020
- Rogers, D. (2016). *The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age*. New York: Columbia University Press.
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of innovations*. New York: Free Press.
- Rose, F. (1999). *The Economics, Concept, and Design of Information Intermediaries: A Theoretic Approach*. New York: Physica-Verlag.
- Saiz, A. Bricks, mortar, and proptech: The economics of IT in brokerage, space utilization and commercial real estate finance. *Journal of Property Investment & Finance*. doi: 10.1108/JPIF-10-2019-0139.
- Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2016). *Research Methods for Business Students*. Harlow: Pearson.
- Sawyer, S., Crowston, K. & Wigand, R. (2014). Digital Assemblages: Evidence and Theorising from the Computerisation of the US Residential Real Estate Industry. *New Technology, Work and Employment*, 29(1). doi: 10.1111/ntwe.12020.
- SCB. (2019). *Utsläpp av växthusgaser i Sverige*. Hämtad från: <https://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/miljo/utslapp-av-vaxthusgaser-i-sverigeut/>
- Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. New York: Portfolio Penguin.

- Seele, P & Lock, I. (2017). The game-changing potential of digitalization for sustainability: possibilities, perils, and pathways. *Sustainability Science*, 12(2), 183-185. doi: 10.1007/s11625-017-0426-4.
- SFS 2011:666. Fastighetsmäklarlag. Hämtad från <http://rkrattsbaser.gov.se/sfst?bet=2011:666>
- Skog, D., Wimelius, H. & Sandberg, J. (2018). Digital disruption. *Business & Information Systems Engineering*, 60, 431–437. doi: 10.1007/s12599-018-0550-4.
- Stamsø, M.A. (2015), Selling a house and the decision to use a real estate broker in Norway. *Property Management*, 33(2), 173-186. doi: 10.1108/PM-01-2014-0006.
- Sveriges Kommuner och Landsting. (2017). *Artificiell intelligens - möjligheter för välfärden*. Hämtad från: <https://skr.se/download/18.1284479015a26d3e16d5373/1486739509125/Artificiell+intelligens.pdf>
- Tatalovic, M. (2018). AI writing bots are about to revolutionise science journalism: we must shape how this is done. *Journal of Science Communication*, 17(1). doi:10.22323/2.17010501
- Turnbull, G. & Dombrow, J. (2007). Individual Agents, Firms, and the Real Estate Brokerage Process. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 35, 57-76. doi: 10.1007/s11146-007-9025-y.
- Unroh, G. & Kiron, D. (2017). *Digital Transformation on Purpose*. Hämtad från <https://sloanreview.mit.edu/article/digital-transformation-on-purpose/>
- Van Alstyne, M., Parker, G. & Choudary, S. (2016). *Pipelines, Platforms, and the New Rules of Strategy*. Hämtad från: <https://hbr.org/2016/04/pipelines-platforms-and-the-new-rules-of-strategy>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118-144. doi: 10.1016/j.jsis.2019.01.003
- Von Nordenflycht, A. (2010). What Is a Professional Service Firm? toward a Theory and Taxonomy of Knowledge-Intensive Firms. *The Academy of Management Review*, 35(1), 155-174. doi: 10.5465/amr.35.1.zok155.
- Wallén, G. (1996). *Vetenskapsteori och forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur.
- Wigand, R. (2020). Whatever happened to disintermediation?. *Electron Markets*, 30, 39-47. doi: 10.1007/s12525-019-00389-0.
- World Economic Forum. (2019). *Inclusive Deployment of Blockchain for Supply Chains: Part 1 – Introduction*. Hämtad från

<https://www.weforum.org/whitepapers/inclusive-deployment-of-blockchain-for-supply-chains-part-1-introduction>

- Xie, J. (2019). The Optimal Selling Strategy of Residential Real Estate. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 59, 461–489. doi: 10.1007/s11146-018-9689-5.
- Zheng, Z., Xie, S., Dai, H., Chen, X., Wang, H. (2017). An Overview of Blockchain Technology: Architecture, Consensus, and Future Trends. *2017 IEEE 6th International Congress on Big Data*. doi: 10.1109/BigDataCongress.2017.85
- Zietz, E. & Sirmans, S. (2011). Review Articles: Real Estate Brokerage Research in the New Millennium. *Journal of Real Estate Literature*, 19(1), 3-40.

Bilagor

A.1 Frågor till fastighetsmäklare

- Vad är din bakgrund?
- Varför blev du mäklare?
- Arbetsuppgifter:
 - Hur ser processen av att sälja en bostad ut för dig?
 - Hur skulle du säga tidsfördelningen ser ut mellan arbetsuppgifterna?
 - Hur ser en arbetsdag ut för dig?
 - Jobbar du kväll, helg, i bilen?
 - Har du arbetsuppgifter du utför som en mäklare inte måste göra?
 - Varför gör du dem ändå?
 - Hur är de olika arbetsaktiviteterna utformade?
- Vad skiljer mäklare från varandra:
 - Vad behöver man göra för att få bra betalt inom mäklarbranschen?
 - Får de bästa mäklarna bäst betalt?
 - Vad gör en bra mäklare?
 - Vilka aspekter tror du kunder tittar på när de väljer en mäklare?
 - Varför tror du det är så?
- Användning av digitala teknologier:
 - Använder du dig av digitala teknologier i ditt arbete?
 - Vilka möjligheter finns det för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen?
 - Vilka hinder finns det för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen?
- Förändringar i framtiden för fastighetsmäklaryrket:
 - Hur tror du att mäklaryrket kommer se ut om 30 år?
 - Om fastighetsmäklaryrket försvinner:
 - Varför tror du det?
 - Hur tror du den processen kommer se ut?
 - Hur lång tid kommer yrket finnas?
 - Om fastighetsmäklaryrket är kvar:

- Varför tror du det?
- Varför tror du inte mäklarbranschen kommer följa andra som börsmäklare?
- Varför tror du så lite förändring kommer ske?
- Kommer fler digitala tekniker användas?
 - Om ja, vilka?
- Hur tror du mäklaryrket ser ut om 5 år?
- Hur tror du mäklaryrket ser ut om 10 år?
- Vad har förändrats med en mäklares arbete under de senaste 10 åren?
 - Vilken roll har digitalisering spelat?
 - Vad tror du är de nästa stegen för utvecklingen av försäljningen av bostad ser ut?

A.2 Frågor till representanter för digitala mäklartjänster

- Vad är din bakgrund?
- Vad har du för roll i ditt bolag?
- Hur ser processen av att sälja en bostad ut för er?
- Användning av digitala teknologier i bostadsmäklingsprocessen:
 - Vilka digitala teknologier använder ni er av i arbetet?
 - Vilka möjligheter finns det för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen?
 - Vilka hinder finns det för digital teknologi i bostadsmäklingsprocessen?
- Vad har förändrats med en fastighetsmäklares arbete under de senaste 10 åren?
 - Vilken roll har digitalisering spelat?
 - Vad tror du är de nästa stegen för utvecklingen av försäljningen av bostad ser ut?
- Förändringar i framtiden för fastighetsmäklare:
 - Hur tror du att mäklaryrket kommer se ut om 30 år?
 - Om fastighetsmäklaryrket försvinner:
 - Varför tror du det?
 - Hur tror du den processen kommer se ut?
 - Hur lång tid kommer yrket finnas?
 - Om fastighetsmäklaryrket är kvar:

- Varför tror du det?
- Varför tror du inte mäklarbranschen kommer följa andra som börsmäklare?
- Varför tror du så lite förändring kommer ske?
- Kommer fler digitala teknologier användas?
 - Om ja, vilka?
- Hur tror du mäklaryrket ser ut om 5 år?
- Hur tror du mäklaryrket ser ut om 10 år?
- Vad har förändrats med en mäklares arbete under de senaste 10 åren?
 - Vilken roll har digitalisering spelat?
 - Vad tror du är de nästa stegen för utvecklingen av försäljningen av bostad ser ut?

A.3 Frågor till säljare av bostad

- Försäljning av bostad:
 - När sålde du bostad senast?
 - Använde du dig av en mäklare för att sälja bostaden?
 - Hur lång tid tog det att sälja bostaden från kontakt med mäklare till försäljning?
 - Varför valde du att använda / inte använda dig av en mäklare?
 - Funderade du andra sätt att sälja din bostad när du tog det beslutet?
 - Hur valde du din mäklare?
 - Tog du pris i åtanke?
 - Vad hade du för avtal angående arvode hade du med din mäklare
- Fastighetsmäklarens arbete:
 - Vad tyckte du gjorde din mäklare bra/dålig?
 - Vilka delar av försäljningen gjorde du på egen hand?
 - Hade du kunnat tänka dig göra en större del av arbetet, givet att de reflekteras i priset?
 - Vilka aktiviteter skulle det kunna vara?
 - Hade du kunnat tänka dig göra allt?
 - Fanns det delar du tyckte mäklaren borde gjort som de inte gjorde?
 - Fanns det delar av mäklarens arbete du tyckte kändes onödigt?



CHALMERS