

Avdeling Rena

Sebastian Prestby & Jonas Holthe-Berg

## Fordypningsoppgave med praksis

*“På hvilken måte har utviklingen av utdanningskrav for eiendomsmeglere hatt innflytelse på bransjens fagnivå og kundetilfredshet?”*

"In what way has the development of education requirements for real estate agents influenced the industry's professional level and customer satisfaction?"

Bachelor i Eiendomsmegling

2017

Samtykker til tilgjengiggjøring i digitalt arkiv Brage

JA  NEI

---

# Innhold

<b>INNHold</b> .....	<b>3</b>
<b>NORSK SAMMENDRAG</b> .....	<b>4</b>
<b>ENGELSK SAMMENDRAG (ABSTRACT)</b> .....	<b>5</b>
<b>1. INNLEDNING</b> .....	<b>6</b>
<b>2. TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 TIDLIGERE LOVGIVING VEDRØRENDE UTDANNING .....	7
2.2 DAGENS UTDANNING .....	9
2.3 UTVIKLINGEN I KUNDETILFREDSHETEN .....	10
2.4 SAMMENHENGEN MELLOM FAGNIVÅ OG KUNDETILFREDSHET .....	12
<b>3. METODE</b> .....	<b>13</b>
3.1 VALG AV METODE OG FORSKNINGSDESIGN .....	13
3.2 DATAINNSAMLING .....	14
3.3 UTVALG OG VALG AV INFORMANTER .....	14
3.4 VALIDITET OG RELIABILITET .....	15
<b>4. ANALYSE AV EMPIRI</b> .....	<b>17</b>
4.1 KUNDETILFREDSHET OG FAGNIVÅ .....	17
4.2 OMDØMME OG INTEGRITET .....	18
4.3 ER DAGENS UTDANNINGSKRAV NØDVENDIG? .....	20
<b>5. KONKLUSJON</b> .....	<b>22</b>
<b>LITTERATURLISTE</b> .....	<b>23</b>
<b>VEDLEGG 1: INTERVJUGUIDE</b> .....	<b>24</b>

## Norsk sammendrag

I vår oppgave tar vi for oss hvilke krav det tidligere har vært for eiendomsmeglere i forhold til utdanning, for å så sammenligne disse med gjeldende krav i dag. Videre går vi i dybden på hvordan utviklingen av disse kravene har hatt innvirkning på bransjens fagnivå. I tillegg ser vi på hvordan endringen i bransjens fagnivå har påvirket kundetilfredsheten hos forbrukerne av eiendomsmeglertjenester i Norge.

I kapittel 1 blir oppgavens tema introdusert. Vi forklarer i tillegg vi hvorfor vi valgte nettopp dette tema samtidig som at vi belyser hva vår problemstilling er. Til slutt redegjør vi for litt informasjon som er relevant for oppgaven.

I kapittel 2 går vi dypere inn i teori som i stor grad er relevant for vår oppgave. Denne delen omfatter teori som gir et bilde på utviklingen av utdanningskravene for eiendomsmeglere. Vi informerer også, via relevant teori, om hvordan kundetilfredsheten har endret seg i løpet av de siste tiår. I tillegg blir det introdusert teori som legger grunnlag for diverse forutsetninger som er med på å forme vår oppgave.

I kapittel 3 redegjør vi for hvilken metodisk fremgangsmåte vi har valgt for innsamling relevant empiri. Denne delen inneholder også et segment hvor vi definerer forskjellen på kvalitativ og kvantitativ metode, for å så begrunne hvorfor vi valgte vår metode.

I kapittel 4 bearbeider vi vår innsamlede empiri. Her drøfter vi hva vår data betyr og på hvilke måter dette har relevans for vår oppgave. Dette segmentet er hvor vi legger grunnlag for vår konklusjon.

I kapittel 5 kommer vi frem til en konklusjon som vi introduserer. I denne delen vurderer vi våre funn opp imot vår problemstilling og kommer frem til hvordan svar vi har på vår utvalgte problemstilling.

## **Engelsk sammendrag (abstract)**

In our assignment, we explain which requirements real estate agents previously have had in relation to education, and compare these to what kind of requirements they are faced with today. Furthermore, we go in depth on the way in which the changes of these requirements has had an effect on the industry's level of understanding in relation to the theoretical aspect of this line of work. In addition to this, we take a look at how the theoretical improvement of the real estate agents have influenced the customer satisfaction among the consumers of real estate services.

In chapter 1 we introduce the theme of our assignment. While we also explain why we chose our theme, we highlight our research problem. Finally, we introduce some relevant information.

In chapter 2, we go deeper into theory that is relevant to our assignment. This section includes theory that gives an image on the development of the education requirements for real estate agents. We also provide, through relevant theory, information about how the customer satisfaction in this industry has evolved throughout the last decades. In addition to this, we introduce theory that provides basis for various assumptions that shapes our study.

In chapter 3, we explain what kind of methodological approach we have chosen to collect relevant empirical data. This section also includes a segment where we define the difference between qualitative and quantitative methods, and justify why we chose our method.

In chapter 4, we process our collected empirical data. Here we discuss what our data means and in what way this has any relevance to our study. This is the segment is where we introduce the basis for our conclusion.

In chapter 5, we reach our conclusion which we introduce to the reader of our study. Here, we consider our findings up against our research problem and find out how we shall respond to this research problem.

# 1. Innledning

Målet med vår forskning er å avdekke på hvilken måte innstramming av utdanningskravene til eiendomsmeglere og utviding av utdanningsmuligheter i Norge har påvirket bransjen i forhold til eiendomsmeglernes fagnivå og forbrukernes tilfredshet. Norges eiendomsmeglingsbransje er en bransje som stadig vekk opplever endring. Dette er en bransje som i stor grad baserer seg på lovgivning fra Norges lover og forskrifter, noe som vil si at en ikke nødvendigvis stor endring i lovverket kan ha en relativt stor innflytelse på en eiendomsmeglers hverdag. Et av aspektene i eiendomsmeglerbransjen som har erfart spesielt flere store forandringer de siste tiårene, er eiendomsmeglernes utdanning. Vi er selv studenter som nærmer seg slutten av vår 3-årige bachelor utdanning og er interessert i å avdekke noen av fordelene ved å ha gjennomgått en utdanning i dagens nivå, i forhold til den relativt mindre omfattende utdanningen som var kravet før. Dette spørsmålet er det som legger grunnlag for vår problemstilling:

*“På hvilken måte har utviklingen av utdanningskrav for eiendomsmeglere hatt innflytelse på bransjens fagnivå og kundetilfredshet?”*

En skal ikke langt tilbake i tid før kravene og alternativene til utdanning som måtte innfris for å kunne kalle seg selv en eiendomsmegler og yte eiendomsmeglingstjenester var meget beskjedne i forhold til dagens standard (Bråthen & Solli, 2011, s. 11). Kravet om en bestått eksamen har vært aktuell siden 1938, men det faglige nivået denne eksamen baserte seg på lyser stor kontrast fra nivået i dagens utdanning (NOU 2006: 1 Eiendomsmegling, 2006, s. 78).

## 2. Teori

Vi vil i stor grad ta for oss hvordan innstramming av utdanningskravene som er satt til dagens fremadstormende eiendomsmeglere har påvirket eiendomsmeglerbransjen og mer spesifikt tjenestekvaliteten til eiendomsmeglerne og kundetilfredsheten blant forbrukerne. For å gjøre dette på best mulig måte mener vi at vi er nødt til å ha en forståelse for hvordan lovgivningen vedrørende utdanning av eiendomsmeglere har utviklet seg i løpet av de siste tiår og hvordan dette kan ha påvirket eiendomsmeglerbransjen. Deretter vil vi kartlegge hvordan lovbestemmelsene er den dag i dag.

Med henhold til at vi skal ta for oss utviklingen av bransjens kvalitet og kundetilfredshet, ser vi først og fremst det essensielt å kartlegge hva vi legger begrepene “tjenestekvalitet” og “kundetilfredshet” for å så forsøke å dra en parallell mellom nettopp disse begrepene. Den faglige delen av yrket veier stort. Vi tar også forbehold om at det er dette aspektet som i størst grad blir påvirket av en bedre utdanning, noe som er grunnen til at vi velger å måle tjenestekvaliteten fra et faglig perspektiv. Når det kommer til kundetilfredsheten, gjør vi et forsøk på å måle dette ved å se på hvilken grad forbrukerne verdsetter et oppdrag utført med et relativt høy fagnivå, kontra et oppdrag med et lavt nivå.

### 2.1 Tidligere lovgiving vedrørende utdanning

Mellommenn eller meglere er noe som har eksistert i hundrevis av år (Bråthen & Solli, 2011, s. 10). Noe som senere har forgrenet seg ut til forskjellige spesialiseringer innenfor diverse transaksjoner med behov for en mellommann. Meglere som kun fokuserte på boligtransaksjoner oppstod ikke før rundt i 1900 og var da en bransje uten spesielle lovgivning for å regulere yrket eller hvordan eiendomsmeglerne skulle opptre (Bråthen & Solli, 2011, s. 11). Grunnet en mangel på personlig og faglige forutsetninger oppstår det en relativt stor misnøye blant forbrukerne av tidens eiendomsmeglertjenester. På bakgrunn av dette ble i 1931 Norges først lov om eiendomsmegling vedtatt (Bråthen & Solli, 2011, s. 11). Dette lovverket tok for seg diverse lovgivning vedrørende blant annet salg av konsesjonspliktige eiendommer, sikkerhet av forbrukerens penger og eiendomsmeglerens oppriktighet og faglige nivå (Bråthen & Solli, 2011, s. 11), hvor da den sistnevnte er av

størst relevans for vår problemstilling. I tillegg til dette ble det lovbestemt at eiendomsmeglerne skulle bli utnevnt av myndighetene selv.

Til tross for at denne loven var et relativt stort fremskritt innenfor eiendomsmeglerbransjens lovgivning, inneholdt den fortsatt en rekke mangler. Dette førte da til en ny eiendomsmeglingslov allerede i 1938. (Bråthen & Solli, 2011, s. 11). Den mest relevante følgen av den nye loven var at det nå, som tidligere nevnt, oppstod et krav om at alle som skulle få innvilget autorisasjon til å drive eiendomsmegling var nødt til å bestå en eiendomsmeglereksamen som på tiden var arrangert av Handelsdepartementet ved Meglerkontrollen (NOU 2006: 1 Eiendomsmegling, 2006, s. 78). Denne eksamenen baserte seg ikke på mer enn et 14 dagers kurs, noe som er en signifikant mindre utdanningsperiode enn vi har i dag (NOU 2006: 1 Eiendomsmegling, 2006, s. 78). Denne innføringen bidro til å forbedre omdømmet når det kommer til det faglige og etiske og derfor tjenestekvaliteten til eiendomsmeglerne (Bråthen & Solli, 2011, s. 12).

“Nyrekrutteringen til bransjen var i en periode bekymringsfullt liten. NEF startet derfor et kursprogram i 1971 med sikte på å utdanne nye eiendomsmeglere” (Bråthen & Solli, 2011, s. 13). Denne kursserien var lagt opp i forhold til deltagere som skulle eksamineres året etter. Ordningen ble senere formalisert da Norges Eiendomsmeglerforbundet bestemte seg for å etablere Eiendomsmeglarskolen i 1975 (NOU 2006: 1 Eiendomsmegling, 2006, s. 78). Denne ordningen holdt seg relativt statisk inntil 1983 da Bankinspeksjonen begynte å gjennomføre eksamene noe som igjen endret seg da Kredittilsynet tok seg av denne oppgaven i 1986 (NOU 2006: 1 Eiendomsmegling, 2006, s. 78). I 1986 ble også Norges Eiendomsmeglerhøyskole (NEH) etablert som hadde rett til å holde eksamen på vegne av det offentlige (Bråthen & Solli, 2011, s. 13). I 1900 ble ansvaret for eiendomsmeglerutdanningen overført til Handelshøyskolen BI. Denne utdanningen skulle bestå av to år med utdanning som ledet opp til en avslutningsmessig eksamen og hadde et faglig råd med oppgave å sørge for at studiet var i samsvar med bransjens krav (Bråthen & Solli, 2011, s. 14).

Noen år etter det første kullet uteksaminerte fra Handelshøyskolen BI ble utdanningskravet, grunnet økte krav til eiendomsmegleren og en rekke nye lovgivning vedrørende boligtransaksjoner, strammet inn og et 3-årig bachelor studium ble i 1999 et faktum via godkjenning av kredittilsynet (Bråthen & Solli, 2011, s. 14).



---

## 2.2 Dagens utdanning

Dagens utdanningskrav til eiendomsmeglere reguleres i sin helhet av den nyeste loven om eiendomsmegling fra 2007 og dens forskrifter. Inntil denne loven kom, var det ikke et krav om at en måtte gjennom utdanning for å ta eksamen. Etter innføring av denne loven var det nå et krav om at eiendomsmeglereksamen skal være bestått fra en utdanningsinstitusjon med studieplan, opptakskrav og eksamenskrav, godkjent av finanstilsynet jf Forskrift om eiendomsmegling §4-1 første ledd. En var nå nødt til å ta eksamen via en utdanningsinstitusjon og derfor nødt til å gjennomgå en utdanning. I tillegg til dette ser vi det nødvendig å nevne at Finanstilsynet ikraftsatte nye kompetansekrav for eiendomsmeglere den 1. juli 2011. Dette innebærer at det skal utpekes en ansvarlig megler ved hvert eneste oppdrag før det kan iverksettes (Finanstilsynet, 2011. S. 1). For å kunne opptre som en ansvarlig megler den dag i dag, er en nødt til å ha minst to år praksiserfaring etter å ha bestått en godkjent eiendomsmeglereksamen jf Lov om eiendomsmegling §4-2 andre ledd. Dette som kan oppnås ved gjennomføring av et 3-årig bachelorstudium via enten Handelshøyskolen BI eller andre høyskoler i landet for å så ansettes som en eiendomsmeglerfullmektig på et meglerkontor, noe man må praktisere i minst to år før man mottar meglerbrevet og anses som en ansvarlig megler.

I følge forarbeidet (NOU 2006: 1 Eiendomsmegling, 2006. S. 78), er grunnen til innføring av dette kravet om en bachelorgrad i eiendomsmegling, at utdannelsen eiendomsmeglerne går igjennom fører til at de uteksamineres som kandidater som tilfredsstiller kravene om en god økonomisk, juridisk og etisk forretningsetikk ved eiendomsmeglingsvirksomhet. En annen relativt viktig bestemmelse som nå er et faktum på grunn av den nye eiendomsmeglingsloven er at personer uten formell utdanning, men med tilstrekkelig praksis må ha gått gjennom en overgangsordning før endringen inntraff i 1. juli 2011. Denne overgangsordningen innebærer at megleren skal ha gjennomgått en eksamen som tar for seg sentrale emner innen eiendomsmegling, slik at de også opprettholder målet som nevnes i forarbeidet.

## 2.3 Utviklingen i kundetilfredsheten

Tilfredshet er en grad av fornøydhhet som tilsier at man er tilfreds med noe. Det vil si at man er fornøyd. I vår sammenheng betyr kundetilfredshet at kunden er fornøyd med tjenesten som blir tilbudt. Eiendomsmeglerbransjen har tradisjonelt sett vært en bransje som ikke har hatt noen god statistikk fra tidligere år på kundetilfredshet, selv om det nå har blitt betydelig bedring. (Eiendom Norge, 2014, s. 34)

Opinion utfører hvert år på oppdrag fra Eiendom Norge og Finn.no en undersøkelse for å måle hvordan kundetilfredsheten er i bransjen. I 2014 var det totalt 1026 respondenter, som gjør at det vil være en representativ undersøkelse av markedet. Resultatene er representative for 2013, og viser en betydelig bedring fra tidligere år. 2006 var et meget dårlig år sett i sammenheng med tilsvarende undersøkelse, mens resultatet fra 2013 tilsier at bransjen ligger over gjennomsnittet på kundetilfredshet i følge norsk kundebarometer, og er samtidig en kraftig forbedring fra 2008. “BI-forsker og prosjektleder for Norsk Kundebarometer, Pål Silseth ... trekker frem kravet i ny eiendomsmeglingslov fra 2008 som en årsak til utviklingen” (Eiendom Norge, 2014, s. 34). Pål Silseth sin stilling som prosjektleder for Norsk Kundebarometer tilsier at han skal kunne uttale seg om temaet med stor faglig tyngde. Dette vil vi forsøke å underbygge gjennom denne avhandlingen.

I Eiendom Norges rapport fra 2016 underbygges også utviklingen som ble rapportert om i 2014 gjennom tilsvarende undersøkelse i 2016. Opinion står fremdeles for undersøkelsen og konkluderer med at kundetilfredsheten går stadig frem, dog er ikke fremgangen like stor som tidligere. Det konkluderes videre med at det er fortsatt forbedringspotensiale i bransjen som kan utforskes videre. (Eiendom Norge, 2016, s. 32).

Tidligere forskning kan også være meget relevant å se på i forbindelse med å drive meg egen forskning, da man kan ta nytte av andres forskning tidligere for å se hva det resulterte i, hvordan man kan gjøre det, og hvordan man kunne gjort det bedre. Det har vært vanskelig å finne relevant forskning på temaet vårt fra tidligere, og det virker å være en mening delt med de som har forsket på dette tidligere. En bacheloroppgave som er meget interessant å se på, er bacheloroppgaven til Tvinde, Kleppe og Dos Santos med tittelen “Har kundetilfredsheten til eiendomsmeglere endret seg etter lovendringen i 2008?”.

---

Denne bacheloroppgaven er meget relevant for vår egen forskning siden: “Oppgaven vil i all hovedsak fokusere på kundenes opplevde tilfredshet i møte med megler før og etter 2008” (Tvinde, Kleppe og Dos Santos, 2015, sammendrag). Her ser man at de har tatt utgangspunkt i lovendringen som kom, og hvilken effekt den hadde på den generelle kundetilfredsheten i bransjen etter lovendringen. I denne avhandlingen er det blitt brukt en kvantitativ tilnærming hvor det ble distribuert spørreskjema digitalt og besvart frivillig av respondenter. Det ble registrert 134 respondenter, hvor 89 var relevante (Tvinde, Kleppe og Dos Santos, 2015, s.44). Under forslag til videre forskning menes det at det ville være fordelsmessig å hente inn et større utvalg av respondenter, samt at det kan være aktuelt å forske på om geografiske forskjeller kan være med på å avgjøre.

Konklusjonen til Tvinde, Kleppe og Dos Santos var i grove trekk: “Vi må derfor konkludere med at lovendringen ikke har hatt en signifikant virkning på kundetilfredsheten i eiendomsmeglerbransjen. Vi kan likevel si at vi tydelig kan se en positiv trend, og at vi i løpet av få år muligens vil kunne se signifikante bevis for at lovendringen har hatt en virkning på den totale kundetilfredsheten” (Tvinde, Kleppe og Dos Santos, 2015, s.45).

Det er også skrevet en bacheloroppgave om dette temaet på Høyskolen i Hedmark avd. Rena av Elvegård og Westrum som heter “Kundetilfredshet og Eiendomsmeglingsloven”.

I denne avhandlingen er det valgt en litt annen retning med problemstillingen «Er det tilstrekkelig å holde seg til dagens lovpålagte krav for å gjøre kunden tilfreds?» (Elvegård og Westrum, 2016, s.6). Elvegård og Westrum har tatt i utgangspunkt lovendringen i Eiendomsmeglerloven av 2007 hvor det ble innskjerpede krav til utdanningen av nye eiendomsmeglere. De poengterer også at før denne lovendringen i 2007 var ikke eiendomsmegler en beskyttet tittel, som gjorde at det var mye lettere for folk å bruke tittelen eiendomsmegler, for så å selge hus. Noe som var kritikkverdige og var med på å skape et dårlig omdømme og rykte grunnet lite profesjonalitet og mangel på lovregulering og forskrifter (Elvegård og Westrum, 2016, s.9). Elvegård og Westrum brukte en kvalitativ tilnærming som metodedesign, hvor det ble gjennomført med dybdeintervju av 4 meglere og et gruppeintervju med 3 erfarne meglere (Elvegård og Westrum, 2016, s.25).

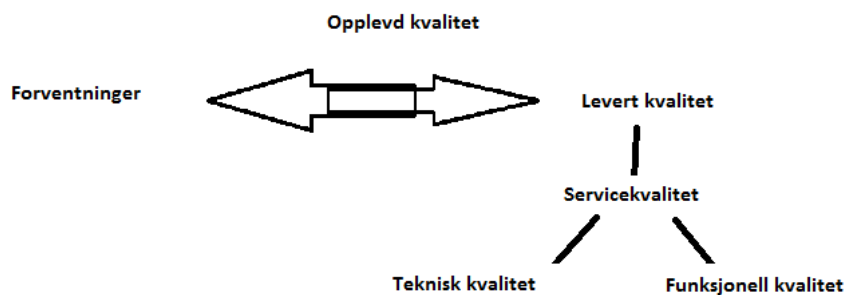
Det ble i denne avhandlingen konkludert med at det er ikke nødvendigvis den faglige kompetansen til eiendomsmegleren som er avgjørende, men heller en vurdering av salgspris, tilgjengelighet, personlighet, og tidsaspektet som er det sentrale for kundene. De lovpålagte

kravene er likevel viktig for helhetsvurderingen av tjenesten (Elvegård og Westrum, 2016, s.39).

## 2.4 Sammenhengen mellom fagnivå og kundetilfredshet

Christian Grönroos er en av de mest anerkjente innenfor forskning på servicekvalitet. Han har blant annet publisert boken; *Service management and marketing - customer management in service competition* (2007). I denne boken mener Grönroos at kunder oppfatter kvalitet på to måter. Den tekniske kvaliteten, og den funksjonelle kvaliteten. Den funksjonelle kvaliteten handler om hvordan kunden mottar tjenesten, og den tekniske kvaliteten er hva kunden får. Det vil si at den tekniske kvaliteten vil inneholde faglig kompetanse, mens funksjonelle kvaliteten vil inneholde personligheten og salgsmetodene hos tilbydereren. (Grönroos, 2007)

Det som er mest relevant i forhold til denne avhandlingen er at Grönroos anser faglig kompetanse som en del av servicekvalitet, og at det er servicekvalitet som legger grunnlaget for kundetilfredsheten.



Figur 1

I modellen ovenfor ser vi at teknisk kvalitet og funksjonell kvalitet inngår i servicekvaliteten som sammen med forventninger avgjør opplevd kvalitet som igjen utgjør grunnlaget for kundetilfredshet. Her ser vi at dersom man har den faglige kompetansen på plass, så vil dette påvirke den opplevde kvaliteten, også kjent som kundetilfredshet.

### 3. Metode

I følge Johannessen et al (2010, s. 29), går samfunnsvitenskapelig metode ut på å hvordan en skal gå frem for å få informasjon om et bestemt fenomen, hvordan informasjonen skal analyseres, og til slutt tolke hva dette forteller oss. Metode er en svært viktig del av forskningen, slik at en unngår trekninger til konklusjoner, hvor forskeren er nødt til å ha bevis før en kan konkludere om antagelsene om fenomenet er riktig (Johannessen et al, 2010, s.30). I dette kapitlet skal vi derfor begrunne metodevalgene og hvorfor vi mener kvalitativ tilnærming er den beste måten for å besvare vår problemstilling.

#### 3.1 Valg av metode og forskningsdesign

I metodelæren skilles det mellom kvantitative og kvalitative tilnærminger. Kvantitative tilnærminger går ut på å ta for seg et større utvalg, hvor det er mest vanlig å benytte spørreskjemaer som datainnsamling. I denne tilnærmingen tester en hypoteser ved bruk av statistiske analyseverktøy (Johannessen et al., 2010, s. 99). Kvalitative tilnærminger tar heller for seg et begrenset antall informanter, hvor man fordyper seg i disse, for å undersøke meningsinnholdet i sosiale fenomener. Her er det vanlig å benytte tekst, lyd og bilde ved datainnsamling (Johannessen et al., 2010, s. 99). Slik Johannessen et al. (2010, s.59) forklarer, er det problemstillingen som avgjør hvilken metode en benytter og er derfor formuleringen av problemstillingen er svært viktig. Denne vil også være med på å avgjøre hvilken datainnsamling, hvilket utvalg og valg av informanter som er nødvendig for å få essensiell informasjon. Slik vi tidligere har gått inn på, lyder problemstillingen slik:

”På hvilken måte har utviklingen av utdanningskrav for eiendomsmeglere hatt innflytelse på bransjens fagnivå og kundetilfredshet?”

Vi ønsker å finne et svar på denne problemstillingen via synsvinkelen til eiendomsmeglere innad i bransjen. Med denne i grunn har vi derfor valgt en kvalitativ tilnærming, siden det i dette tilfellet er snakk om hvordan det utvalgte individet opplever omverden. Vi vil tilslutt nevne at vi også ønsket å vinkle oppgaven mot en kvalitativ tilnærming på grunn av tid,

ressurser og størrelsen på oppgaven. Forskningsdesignet vi ønsker å benytte er et fenomenologisk forskningsdesign. Johannessen et al., (2010, s. 82) forklarer hva designet går ut på slik: ”å utforske og beskrive mennesker og deres erfaringer med, og forståelse av, et fenomen”. Vi har gått ut ifra tidligere teori og lovbestemmelser, hvor vi er opptatt av etablerte eiendomsmeglers syn og tanker i forhold til utviklingen av fagnivået ved meglerbransjen, slik de opplever det. Derfor vil dette designet passe til vår oppgave.

## 3.2 Datainnsamling

Johannessen et al. (2010, s. 135), forteller at intervjuer er den mest brukte metoden for å samle inn data i kvalitative undersøkelser, siden man får fyldige og detaljerte beskrivelser om fenomenet. Siden det nettopp er dette vi er ute etter i studien, ønsker vi derfor å benytte intervjuer. Intervjuer har gjerne en struktur og et formål, hvor strukturen går ut på at vi som intervjuere skal stille spørsmål til informantene, og de vil gi svar. Formålet er som tidligere nevnt å undersøke de etablerte meglers syn på utviklingen i bransjen, med tanke på fagnivå og produktkvalitet. Dataene blir derfor bygget på det informantene sier i intervjuet. I denne oppgaven vil intervjuene være semi-strukturerte eller delvis strukturerte, noe som vil si at vi har laget en overordnet intervjuguide (se vedlegg 1), som vi benytter som utgangspunkt, men likevel kan spørsmålene, temaene og rekkefølgen i intervjuguiden variere i forhold til hva som passer inn underveis i intervjuet (Johannessen et al., 2010, s. 137). Grunnen til at vi ønsket å utføre intervjuene på denne måten var for at informantene skulle kunne uttrykke seg fritt om synet deres om utviklingen i bransjen, samtidig har vi mulighet til å kunne styre og tilpasse intervjuet til hver enkelt. På denne måten får vi en bredere forståelse av det individuelle inntrykket av utviklingen.

## 3.3 Utvalg og valg av informanter

For å få inn de nødvendige dataene til undersøkelsen, ønsket vi å ta kontakt med etablerte meglere som har vært i bransjen over lenger tid, og derfor kan ha lagt seg noen bilder om utviklingen. Med dette i bakgrunn benyttet vi en strategisk utvelgelse av informanter, som vil si at vi valgte ut hvilken målgruppe som måtte delta slik at vi fikk nødvendig informasjon. Deretter valgte vi ut personer fra denne målgruppen (Johannessen et al., 2010, s. 106). Siden etablerte meglere var essensielle for problemstillingen, ble det benyttet en kriteriebasert utvelgelse. Dette vil si at informantene var nødt til å oppfylle spesifikke

---

kriterier, slik som at de skulle være etablerte ansvarlige meglere, samt at de hadde vært i bransjen over lenger tid. Utgangspunktet for utvelgelser var derfor hensiktsmessig, og ikke representativt slik som i kvantitative studier (Johannessen et al., 2010, s. 107).

Det neste steget var å velge ut hvilke informanter som skulle intervjues. Det finnes en rekke måter som kan benyttes for rekrutteringen, men vi å så det mest hensiktsmessig å bruke snøballmetoden. Denne rekrutteringsmetoden går ut på at en spør utvalgte personer om de kjenner noen i målgruppen som kan stille opp på intervju (Johannessen et al., 2010, s. 113). Vi tok kontakt med diverse daglige ledere ved meglerkontorer i Norge og spurte om de hadde noen på kontoret som passet til beskrivelsen vår. Ved denne metoden fikk vi kontaktinformasjon til etablerte meglere, hvor vi sendte ut mail med informasjon om hensikten med intervjuet og hva vi skulle bruke det til. Med tanke på tid, ressurser og omfanget av denne bacheloren begrenset vi oss til fire informanter.

### 3.4 Validitet og reliabilitet

Et meget viktig spørsmål å stille seg når en produserer eller leser et forskningskriv, er til hvilken grad forskningen er pålitelig eller ikke (Johannessen et al., 2010, s. 40). Reliabilitet av forskningen er begrepet som avgjør dens pålitelighet. Reliabiliteten dreier seg om hvilke data som er samlet inn og som brukes i forskningen, måten denne dataen er innhentet og hvordan dataen blir utnyttet (Johannessen et al., 2010, s. 40). Reliabilitet er en faktor vi har vurdert sterkt opp i mot våres valg av informanter ved intervjuene våres, hvordan vårt intervju er bygget opp og vil foregå og hvordan vi vil analysere og bearbeide denne dataen i ettertid. Til tross for at dette ikke vil være representativt for samtlige norske eiendomsmeglere, ser vi det hensiktsmessig å utføre intervjuer av et antall utvalgte eiendomsmeglere. Slik vil vi få en utvidet innsikt i hvor individuelle eiendomsmeglere opplever utviklingen på sin måte. Vårt mål ved denne undersøkelsen er ikke å få et generelt bilde på hvordan eiendomsmeglere i Norge opplever utviklingen av de nyansattes faglige nivå, men å få et detaljert bilde på hvordan forskjellige eiendomsmeglere opplever fenomenet forskjellig. Dette er noe vi føler blir gjort ved vår datainnsamlingsmetode. En måte å forsikre seg oppgavens reliabilitet, er å gjenta den samme undersøkelsen på samme gruppe i fremtiden (Johannessen et al., 2010, s. 40). Med det som bakgrunn er dette noe vi ikke vil ha kapasiteten til på grunn en mangel på tid og ressurser.

I tillegg til at oppgaven skal være pålitelig, er det særdeles viktig at den i tillegg er troverdig og relevant. Validitet er begrepet som tar for seg forskningen representasjon av fenomenet vi forsker på og at det er en sammenheng mellom dataene i vår undersøkelse og fenomenet i seg selv (Johannessen et al., 2010, s. 69). I vårt tilfelle er spørsmålene vi stiller informantene våre under intervjuet essensielt for å opprettholde oppgavens validitet i så stor grad som mulig. Det er viktig at vi holder intervjuet så relevant til fenomenet som mulig, eventuelle avsporinger ikke blir et betydelig grunnlag for vår analyse og konklusjon. Vår oppgave blir da å operasjonalisere vår problemstilling på en måte som gjør at vi, ved intervjuet, klarer å fange opp eiendomsmeglerens oppfatning av fenomenet uten å dra inn irrelevante vinklinger. Vi har lagt oss noen antagelser og indikatorer som vi mener kan være relevante og som vil være grunnlag for vårt intervjus retning. Problemet er dermed at validiteten til oppgaven kan bli svekket dersom disse antagelsene ikke skal være relevante og intervjuet derfor gir oss irrelevante svar som ikke fullstendig svarer på vår problemstilling.



## 4. Analyse av empiri

I dette kapitlet kommer vi til å presentere resultatene fra våre intervjuer, og analysere svarene fra de forskjellige informantene. I begynnelsen på intervjuet ønsker vi å bli bedre kjent med informantene, og hvilke personlige forutsetninger de har for å svare på våre spørsmål. Dette gjør vi også for å sikre at vi har funnet informanter som kan svare for flere enn seg selv med tanke på tidligere forutsetninger. Vi kommer til å stille åpne spørsmål for å få informantene til å svare litt mer på eget initiativ, slik at spørsmålene kan føre dit informantene har en mening. Dette gjør vi slik at vi ikke presser frem en mening som ikke nødvendigvis hadde vært like fremtredende i en naturlig situasjon.

Vi kommer også i dette kapitlet til å analysere og hensynta informasjonen vi samler inn. Dette gjør vi fordi vi skal basere vår forskning på denne informasjonen, noe som fører til at vi må ta stilling til hva som er relevant informasjon, og hva som er mindre relevant for vår forskning. Med dette vil vi kunne øke validiteten på forskningen, da vi legger vekt på det som er relevant informasjon, og ekskluderer hva som er mindre relevant.

### 4.1 Kundetilfredshet og fagnivå

Det er umulig å definere en enkel grunn til at fagnivået i bransjen er hvor den er i dag. Det er en rekke faktorer som påvirker fagnivået blant arbeidstakere innenfor en bransje, som rutiner, systemer, ledere, utdanning og lignende. Vi mener derimot at utdanning har spilt en betydelig rolle i å heve fagnivået bransjen. Dette er en påstand som oppnår substans i etterkant av våre intervjuer med diverse erfarne eiendomsmeglere.

“Man har fått et betydelig løft i dagens fagnivå, noe jeg tror har mye å gjøre med at det nå er krav til 3 årig utdanning.” - Sitat fra informant.

Det kommer klart frem under våre intervjuer at informantene mener fagnivået har hatt en positiv utvikling det siste tiåret, og at strengere og mer omfattende utdanning er en av flere grunner til dette. Dette kommer av at en mer omfattende utdanning vil bidra til å skille ut de som ikke har interessen for å virkelig sette seg inn å lære om yrket og de med en genuin

interesse for å danne en bred forståelse for yrket. De som henger igjen til slutten av den teoretiske og praktiske utdanningen vil da oftest være mennesker som passer den sistnevnte.

“Jeg mener at med en mer omfattende utdanning har de nyutdannede eiendomsmeglerne bedre grunnlag til å lære seg yrket mer effektivt.” - Sitat fra informant.

Eiendomsmeglingsbransjen er i stor grad i endring når det kommer til retningslinjer, rutiner og andre krav eiendomsmegleren. Flere av informantene nevner at det stadig blir strengere og strengere krav til eiendomsmeglerne når det kommer til selve boligsalgprosessen. Fagnivået til bransjen er derfor i stor grad avhengig av at eiendomsmeglerne er i stand til å tilvenne seg bransjens krav til kunnskap og profesjonalitet. Dette mener vi og flere av våre informanter at dagens utdanning legger grunnlag for, og som til syvende og sist vil bidra til et generelt bedre fagnivå.

Fagnivået i en bransje er ikke en generell og konstant ting som er rigid. Fagnivået i eiendomsmeglerbransjen består av hvordan hver og en eiendomsmegler opptrer til en hver tid. Det ene oppdraget kan være utført med et høyere eller lavere faglig nivå enn det andre. Som vi presiserte tidligere i vår oppgave er det en klar parallell mellom fagnivået ved en tjeneste og kundetilfredsheten blant forbrukerne av denne tjenesten.

“Kundene mine setter pris på at jeg er grundig i forhold til faglige aspekter som kontraktsmøter og andre formaliteter.” - Sitat fra informant.

Våres informanter nevner at kundene føler seg mer ivaretatt når de har et inntrykk av et høyt fagnivå hos eiendomsmegleren. De mener det ofte er en betydelig sammenheng mellom fagnivået de opprettholder gjennom hele prosessen og hvor fornøyde deres kunder er.

## 4.2 Omdømme og integritet

I tillegg til at bransjens fagnivå og kundetilfredshet blir påvirket, er det også tydelig at våre informanter mener bransjens omdømme påvirkes av utdanningskravene.

“Omdømmet har nok blitt forbedret med bakgrunn i blant annet strengere utdanningskrav, og retningslinjer.” - Sitat fra informant.

---

Slik vi ser det blir eiendomsmeglerbransjen sitt omdømme påvirket på flere måter som en følge av strengere utdanningskrav. En måte er den direkte følgen av et bedre fagnivå. Dersom forbrukere av diverse eiendomsmeglingstjenester har en god kundeopplevelse i forhold til eiendomsmeglerens fagnivå og profesjonalitet er det ikke uvanlig at de deler denne opplevelsen med andre mennesker. Dette vil naturligvis over tid bidra til at omverden danner et bedre bilde av eiendomsmeglere og verdsette bruken av en eiendomsmegler i en større grad under en boligbyttesituasjon.

I tillegg til at et hevet fagnivå komplimenterer bransjens omdømme, vil dens integritet også bli påvirket positivt. Begrepet integritet kan ifølge SNL betegne en kvalitet som har en usvekket moralsk evne.

“Kravet til utdanning fører til at ukvalifiserte eiendomsmeglere blir presset ut av bransjen, noe jeg mener er positivt for bransjens omdømme.” - Sitat fra informant.

Innføring av en mer utfordrende og tidskrevende krav for å oppnå bevilgning til å utøve eiendomsmeglingstjenester kan bidra til å heve bransjens integritet. Dette kommer av at mennesker som ikke har en genuin interesse for å drive eiendomsmegling og opptre etter god meglerskikk til sin beste evne fremfor å kun tjene penger, vil bli ristet av under utdanningsprosessen da det er såpass utfordrende å bli eiendomsmegler. Samtidig som at moralsk ukvalifiserte mennesker blir presset ut under utdanningen, vil også kravene til etterutdanning som har dukket opp over tid føre til at allerede etablerte meglere som kanskje har vært sysselsett som eiendomsmeglere i flere år, blir presset ut da de ikke er villige til å legge inn de nødvendige ressursene for å anskaffe seg tilstrekkelig med kunnskap for å utøve eiendomsmeglingsvirksomhet.

Vi ser det også nødvendig å nevne at strengere utdanningskrav i seg selv også er en faktor som bidrar til et bedre omdømme. Det er enklere å ta en bransje og de som arbeider i den seriøst når det er krav til en viss utdanningsbakgrunn for å kunne utøve tjenester innenfor bransjen. Dersom en potensiell forbruker av en tjeneste er klar over at det befinner seg relativt store krav for å kunne utøve den utvalgte tjenesten, er det enklere å være trygg på at tjenesten blir utført av en person som vet hva de driver med. Da det er snakk om boligbytte som er meget betydningsfullt for de fleste mennesker og om meget store pengebeløp, er trygghetsfølelse essensielt for veldig mange forbrukere. Det faktumet at eiendomsmeglere i

dag må igjennom en solid mengde utdanning både teoretisk og praktisk kan bidra til å danne den nødvendige trykghetsfølelsen hos potensielle forbrukere.

### 4.3 Er dagens utdanningskrav nødvendig?

Det kan også være interessant å undersøke hva våre informanter mener om nødvendigheten av dagens utdanningskrav.

“ Vi har fått strengere retningslinjer å jobbe etter, det er fokus på kvalitet, også på krav til håndtering av kunder i forhold til hvitvasking og terrorfinansiering.” - Sitat fra informant.

Denne informanten ser tydelig fordelene ved å ha strenge krav og retningslinjer for regulering av bransjen for å sikre kvalitet. Det er også innforstått at man for å holde et høyt nivå på retningslinjer og krav må ha en skikkelig utdanning for å legge til rette for at disse kravene blir opprettholdt på en tilfredsstillende måte.

Det er klart at dersom man skal ha strenge krav og retningslinjer i en bransje, så skal det også legges til rette for at det skal kunne tilegnes seg kunnskaper som gjør at en slik faglig nivå skal kunne håndteres på en hensiktsmessig måte.

“Man har fått et betydelig løft i dagens fagnivå, i og med at det nå er krav til 3 årig utdanning.” -Sitat fra informant.

Som tidligere nevnt under kapittelet om omdømme, så er det faglige nivået veldig viktig i forbindelse med å opprettholde god kundetilfredshet og et godt omdømme. Her mener informanten at det er et direkte resultat av kravet til 3 årig utdanning. Det vil si at informanten mener at dagens utdanningskrav er viktig, og ikke minst nødvendig.

“Jeg tror at folk er mest opptatte av å tjene penger. Dette preger bransjens fagnivå negativt da dette blir nedprioritert.” - Sitat fra informant.

Det er ikke nødvendigvis alle eiendomsmevlere i bransjen er like opptatt av å holde kvaliteten på arbeidet like høyt, men heller er ute etter å tjene mest mulig penger. Det at man da har disse utdanningskravene og at tittelen eiendomsmegler er beskyttet, gjør at man minimerer antall eiendomsmevlere i bransjen som kun er ute etter å tjene penger. Dersom man kun er ute etter å tjene mest mulig penger, så kan det tenkes at man tar på seg mest

mulig oppdrag for å få presset gjennom flest mulig for å få mest mulig provisjon. Dette kan gjøre at man ikke bruker tilstrekkelig med tid på hvert enkelt oppdrag, og ender opp med å gå glipp av informasjon som både selger og kjøper har grunn til å skulle få vite om.

## 5. Konklusjon

Vi hadde innledningsvis i denne oppgaven et ønske om å forske på, og få et innblikk i utvalgte erfarne eiendomsmegleres persepsjon på utdanningskravets utvikling. Deretter ønsket vi for avgrensingsmessige årsaker å utforske hva slags tanker de har lagt seg om hvordan denne utviklingen har hatt innflytelse på bransjens fagnivå og kundetilfredshet. I tillegg mener vi at problemstillingen vår la meget godt til rette for at vi skulle få en naturlig avgrensing på avhandlingen vår. Samtidig ga den oss rom for å tilpasse oss etter hva informantene våre informerte om.

Etter utførelsen av intervjuene, er det klart for oss at informantene sitter med forskjellige oppfatninger av hvilken måte dagens utdanningskrav har satt sitt preg på bransjen generelt. Til tross for dette ser vi at det er en signifikant konsensus blant de utvalgte informantene, om at utviklingen har hatt en positiv innvirkning på bransjens fagnivå. Det ble nevnt gjentatte ganger av våre informanter at de mener det er en korrelasjon mellom økningen på det faglige nivået i bransjen og kundetilfredsheten i bransjen. Dette poengteres av at informantene flere ganger uttrykker at de mener kunder føler seg mer ivaretatt når fagnivået er høyt.

Det ser ut til at den generelle enigheten blant våre informanter er at det er nødvendig med dagens krav til utdanning, da det sikrer kvalitet i bransjen, samt det faktum at eiendomsmegler nå er en beskyttet tittel gjør at kunder kan være sikre på at eiendomsmegleren har den faglige kompetansen som kunden forventer.

Våre informanter gir oss et inntrykk av at det er en sterk korrelasjon mellom de nyere utdanningskravene og økt faglig nivå blant eiendomsmeglere. Samtidig ser vi, via intervjuene med våre informanter, at en sammenheng mellom eiendomsmeglerens fagnivå og forbrukerens tilfredshet er et vanlig fenomen. Dette gir igjen en høyere kundetilfredshet i bransjen.

## Litteraturliste

Bråthen, T. & Solli, M. (2011). Lærebok i praktisk eiendomsmegling, Del 1. Oslo, Norge: Norges eiendomsmeglerforbund.

Eiendom Norge (2014). Årsrapport 2014. Hentet fra [http://eiendommnorge.no/wp-content/uploads/2015/03/1954\\_EIN\\_aarsrapport2014\\_F353.pdf](http://eiendommnorge.no/wp-content/uploads/2015/03/1954_EIN_aarsrapport2014_F353.pdf)

Eiendom Norge (2016). Årsrapport 2016. Hentet fra [http://eiendommnorge.no/wp-content/uploads/2014/02/2326\\_EIN\\_aarsrapport2016\\_F41\\_low.pdf](http://eiendommnorge.no/wp-content/uploads/2014/02/2326_EIN_aarsrapport2016_F41_low.pdf)

Elvegård J. M., Westrum I (2016) Kundetilfredshet og eiendomsmeglingsloven (Bacheloroppgave, Høgskolen i Hedmark) Hentet fra <https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/2405499/Elveg%C3%A5rdWestrum.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Grönroos C. (2007) Service management and marketing - customer management in service competition 3rd ed. Chichester: Wiley

NOU 2006: 1 Eiendomsmegling,. (2006). NOU 2006:1 Eiendomsmegling. (Rundskriv Emgll-2007). Finansdepartementet.

Tvinde M., Kleppe M.M., Dos Santos N (2015) Har kundetilfredsheten til eiendomsmeglere endret seg etter lovendringen i 2008? (Bacheloroppgave, Høgskolen i Sogn og Fjordane), Hentet fra [https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/285240/Tvinde\\_Kleppe\\_DoSantos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/285240/Tvinde_Kleppe_DoSantos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

### *Figurer:*

Figur 1: Egenprodusert for å illustrere Grönroos (2007)

## Vedlegg 1: Intervjuguide

### Innledning:

- Presentasjon av intervjuer - hvem er jeg/vi?
- Introduksjon av vårt prosjekt - Hva skal vi spørre om?
- Informasjon om bruk av innsamlet empiri.
- Garantering av anonymitet.

### Faktaspørsmål:

- Hvor lenge har du jobbet som eiendomsmegler?
- Hvilken utdanningsbakgrunn har du i forhold til et eiendomsmeglerperspektiv?
- Har du jobbet på andre eiendomsmeglingskontorer enn det du jobber på i dag?

### Introduksjonsspørsmål:

- Hva legger du i begrepet “fagnivå” blant eiendomsmeglere?
- I det siste tiåret, opplever du en signifikant endring/utvikling av eiendomsmeglingsbransjen?
  - Hvis ja - på hvilken måte?

### Overgangsspørsmål:

- Kan du fortelle oss hvordan du føler fagnivået til bransjen er den dag i dag?

### Nøkkelspørsmål:

- Hvordan opplever du sammenhengen mellom fagnivå og kundetilfredshet?
- Har du, i løpet av din tid som eiendomsmegler, sett en utvikling av fagnivået blant nyutdannede eiendomsmeglere/meglere?
  - Hvis ja - på hvilken måte?
- Har du opplevd en utvikling av bransjens omdømme/integritet i løpet av din tid som eiendomsmegler?
- Føler du kundetilfredsheten blant forbrukerne av eiendomsmeglingstjenester har vært i endring i løpet av din tid som eiendomsmegler?
- Har du noen formening om det er noen forskjell på faglig nivå i distriktet vs. storbyen?
- Hva tenker du om nødvendigheten av det nye utdanningskravet fra lovendringen i 2007?

### Avslutning

- Er det noe mer du ønsker å tilføye ?
- Føler du at din mening er kommet frem ?