

DOCUMENTO INFORMATIVO COMPLETO

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

Titolo del sondaggio: 2302329, *Indagine Generazione Z, GABETTI PROPERTY SOLUTIONS SPA*

Soggetto che ha realizzato il sondaggio: Toluna Italy S.r.l.

Soggetto committente: Gabetti Property Solutions Spa

Soggetto acquirente: Gabetti Property Solutions Spa

Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio: 8-13 Marzo 2023

Popolazione italiana

Mezzo/Mezzi di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio

- Agenparl.eu - [Survey Gabetti e Toluna: nei prossimi 5 anni, il 38% dei ragazzi tra i 20 e i 30 anni ha intenzione di acquistare casa](#)
- Italia-Informa.com - [Immobiliare, Gabetti: "La Generazione Z sogna una casa di proprietà"](#)
- Lamescolanza.com - [Gabetti: i giovani preferiscono l'acquisto immobiliare, ma l'affitto rimane un'opzione per il 27%](#)
- Notiziedabruzzo.com - [Casa, il 38 per cento dei giovani tra 20 e 30 anni ha intenzione di comprare un immobile](#)
- Requadro.com - [Gabetti: l'agenzia immobiliare è centrale anche per la Gen Z che cerca casa](#)
- Realestate.pambianconews.com - [Il 38% dei giovani tra i 20 e 30 anni comprerà casa entro 5 anni](#)

Data di pubblicazione o diffusione: 6-7 Giugno 2023

Temi/Fenomeni oggetto del sondaggio (*economia, società, attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.*): *Agenzie immobiliari*

Popolazione di riferimento:

Uomini e donne 20-30 anni, intenzionati a acquistare e/o affittare una casa nei prossimi 5 anni

Estensione territoriale del sondaggio: Estensione nazionale. (elenco dei comuni nell'allegato A)

Metodo di campionamento (*inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e l'eventuale ponderazione*):

Campionamento non probabilistico su Panel delle popolazioni di riferimento

Metodo di raccolta alle informazioni:

popolazione italiana

sondaggio di opinione tramite interviste online (CAWI)

**Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate:
Popolazione Italiana**

628 rispondenti

Completes	628	46.58%
Incompletes	297	22.03%
Quota Full	0	0%
Terminates	423	31.37%
Started	1348	100%

In caso di pubblicazione è obbligatorio riportare le informazioni della scheda indicata a pena di gravi sanzioni. Toluna non si assume alcuna responsabilità in caso di inosservanza

Questionario:

SCREENER

All, single choice

Q1. Come ti identifichi...

1. Uomo
2. Donna
3. Non mi identifico in nessuna di queste opzioni
4. Preferisco non rispondere

All, OE numeric 0-99

Q2. Quanti anni hai?

If less than 20 OR more than 30 → screenout

Hidden variable - RecAGE: recalculated from Q2

1. 20-25 anni
2. 25-30 anni

All, single choice, randomize

Q3. Quale di queste affermazioni descrive meglio la tua situazione attuale?

1. Vivo con i miei genitori/membri della mia famiglia, in affitto
2. Vivo con i miei genitori/membri della mia famiglia, in casa di proprietà
3. Vivo con amici/coinquilini, in affitto
4. Vivo con il mio/la mia partner, in affitto
5. Vivo con il mio/la mia partner, in casa di proprietà
6. Vivo da solo, in affitto
7. Vivo da solo, in casa di proprietà

All, show as a grid, single choice per row, randomize rows

Q4. Indica il tuo grado di accordo con le seguenti affermazioni.

Column

1. Sicuramente no

2. Probabilmente no
3. Non so
4. Probabilmente sì
5. Sicuramente sì

Row

1. Nei prossimi 5 anni ho intenzione di acquistare una casa
2. Nei prossimi 5 anni ho intenzione di affittare una casa

If code 1-2-3 at row 1 AND code 1-2-3 at row 2 → screenout

All, multiple choice, randomize

Q5. Dal momento in cui hai cominciato a pensare ad acquistare/affittare una casa, quali delle seguenti azioni hai svolto?

1. Ho contattato/visitato un'agenzia immobiliare
2. Ho cercato annunci/offerte online
3. Mi sono informato su mutui/prestiti disponibili
4. Ho parlato ai miei amici/alla mia famiglia delle mie intenzioni
5. Ho visitato alcune case
6. Ho contattato un venditore/affittuario
7. Mi sono informato su differenti quartieri/aree della città in cui mi piacerebbe vivere
8. Ho cominciato a risparmiare/ridotto le spese non essenziali
9. Altro, specificare **OE, anchor**
10. Nessuna di queste, non ho ancora fatto nulla **exclusive, anchor**

Hidden variable - Contatti: recalculated from Q5

1. If code 1 at Q5 → Hanno avuto precedenti contatti
2. If code 2-10 at Q5 → Mai avuto precedenti contatti

MAIN QUESTIONNAIRE

INFLUENCERS & CANALI DI ACQUISTO/AFFITTO

All, multiple choice, randomize

Q6. Chi o che cosa influenza/influenzerebbe maggiormente la tua scelta della casa da acquistare/affittare?

1. Agenzia immobiliare (negozi fisico/di persona)
2. Siti web/App specializzati (es. immobiliare.it, idealista, casa.it)
3. Siti web/App delle agenzie immobiliari
4. Pubblicità/Insegne/Cartelloni
5. Suggerimenti di amici/conoscenti
6. Suggerimenti di genitori/altri membri della famiglia
7. Blog/Gruppi specializzati sui social network
8. Altro, specificare **OE, anchor**

All, single choice, randomize

Q7. A chi ti affiderai/ti affideresti per l'acquisto/affitto della casa?

1. Agenzia immobiliare
2. Impresa di costruzioni

3. Direttamente al proprietario/affittuario
4. Suggerimenti di amici/conoscenti
5. Suggerimenti di genitori/altri membri della famiglia
6. Altri professionisti (es. commercialista, geometra, avvocato, ecc..)
7. Farò da solo, consultando offerte/annunci online
8. Altro, specificare **OE, anchor**

L'AGENTE IMMOBILIARE

Parliamo ora nello specifico di agenti immobiliari.

All, multiple choice, randomize

Q8. Quali sono i motivi principali per cui ti affideresti a un agente immobiliare nella ricerca di una casa da acquistare/affittare?

1. Mi fornirebbe informazioni dettagliate e aggiornate sul mercato immobiliare (es. case disponibili, prezzi...)
2. Mi aiuterebbe a orientarmi nel processo di acquisto/affitto
3. Sarebbe in grado di contrattare sul prezzo/sulle condizioni del contratto
4. Mi aiuterebbe a evitare errori, magari segnalando caratteristiche o difetti della casa che non avrei notato
5. Renderebbe più facile la ricerca di una casa adatta alle mie esigenze
6. Renderebbe più veloce la ricerca di una casa adatta alle mie esigenze
7. Estenderebbe la mia ricerca, indirizzandomi verso aree della città/soluzioni abitative a cui non avrei pensato
8. Mi offrirebbe supporto con la documentazione e la burocrazia
9. Riuscirebbe ad anticipare problemi e criticità trovando soluzioni adatte a me
10. Sarebbe molto più della persona che mi aiuta a trovare una casa, diventerebbe un punto di riferimento nel processo di acquisto/affitto
11. Altro, specificare **OE, anchor**
12. Nessuno di questi **exclusive, anchor**

All, max 5 answers-min 2 answers, randomize

Q9. E quali sono invece i motivi principali per cui NON ti affideresti a un agente immobiliare nella ricerca di una casa da acquistare/affittare? Puoi indicare fino a 5 motivi.

1. Il costo delle commissioni
2. Sono poco chiari/trasparenti, non mi ispirano fiducia
3. Si vestono in maniera troppo formale, mi intimidiscono
4. Sono invadenti e non rispettano la privacy dei clienti (es. porta a porta e telemarketing)
5. Si esprimono in maniera troppo tecnica e complicata
6. Vogliono sempre venderti qualcosa
7. Non sono competenti, per fare questo lavoro non servono qualifiche
8. Tutelano soprattutto i propri interessi
9. Tutelano soprattutto gli interessi dei venditori/affittuari
10. Non ne ho bisogno, sono in grado di cavarmela da solo

All, show as a grid, single choice per row, randomize rows

Q10. Di seguito troverai alcune caratteristiche che altre persone come te considerano importanti per il loro agente immobiliare ideale. Per ognuna di esse, indica quanto é/sarebbe importante per te.

Column

1. Per niente importante
2. Poco importante
3. Così così
4. Abbastanza importante
5. Molto importante

Row

1. Proattività nella ricerca di soluzioni adatte alle esigenze del cliente
2. Capacità di comunicare in modo semplice e chiaro le parti più complesse del processo di acquisto/affitto
3. Attenzione alle esigenze del cliente
4. Capacità di identificare rapidamente le esigenze del cliente
5. Onestà e trasparenza
6. Lunga esperienza professionale
7. Accessibilità, anche grazie alla tecnologia
8. Gentilezza e empatia
9. Elevata competenza/conoscenza approfondita del mercato immobiliare
10. Trasparenza delle commissioni
11. Accessibilità delle commissioni a livello economico

All, show as a grid, single choice per row, randomize rows

Q11. Secondo te, in che misura gli agenti immobiliari possiedono effettivamente ciascuna delle seguenti caratteristiche?

Column

1. Per niente
2. Poco
3. Così così
4. Abbastanza
5. Molto

Row

1. Proattività nella ricerca di soluzioni adatte alle esigenze del cliente
2. Capacità di comunicare in modo semplice e chiaro le parti più complesse del processo di acquisto/affitto
3. Attenzione alle esigenze del cliente
4. Capacità di identificare rapidamente le esigenze del cliente
5. Onestà e trasparenza
6. Lunga esperienza professionale
7. Accessibilità, anche grazie alla tecnologia
8. Gentilezza e empatia
9. Elevata competenza/conoscenza approfondita del mercato immobiliare
10. Trasparenza delle commissioni
11. Accessibilità delle commissioni a livello economico

All, single choice

Q12. Parliamo ora di consulenti immobiliari. Il consulente immobiliare è un professionista che assiste il cliente a 360°, supportandolo e curando i suoi interessi in tutte le fasi dell'acquisto/affitto. Tra le altre cose, si occupa di supportare il cliente con assicurazione e mutuo,

nella riqualificazione della casa e nell'attivazione delle utenze. Ne avevi mai sentito parlare prima d'ora?

1. Sì
2. No

All, single choice

Q13. Quanto saresti interessato ad affidarti a un consulente immobiliare?

5. Molto interessat*
4. Abbastanza interessat*
3. Interessat* così così
2. Poco interessat*
1. Per niente interessat*

LE AGENZIE IMMOBILIARI

Parliamo ora di agenzie immobiliari.

All, show as a grid, single choice per row, randomize rows

Q14. Indica il tuo grado di accordo con le seguenti affermazioni relative alle agenzie immobiliari.

Column

1. Per niente d'accordo
2. Poco d'accordo
3. D'accordo così così
4. Abbastanza d'accordo
5. Molto d'accordo

Row

1. Non sono sicuro di quali servizi offrano
2. È un servizio molto costoso
3. È un servizio non necessario, di cui non ho bisogno
4. Mi ispirano fiducia
5. Offrono un servizio rapido e efficace
6. Offrono un servizio trasparente
7. Dovrebbero potenziare canali digitali e soluzioni self-service

All, show as a grid, single choice per row, randomize rows

Q15. Indica il tuo grado di interesse per ciascuno dei seguenti servizi che l'agenzia immobiliare potrebbe offrirti in futuro.

Column

1. Per nulla interessato
2. Poco interessato
3. Interessato così così
4. Abbastanza interessato
5. Molto interessato

Row

1. Assistenza con l'assicurazione
2. Assistenza nella ricerca di banche per accendere il mutuo

3. Riqualificazione/ristrutturazione della casa
4. Attivazione delle utenze
5. Visite virtuali a case in vendita/affitto
6. Assistenza legale/sui contratti
7. Contrattazione sul prezzo
8. Ricerca documenti al Comune o al catasto
9. Servizi online (es. app, siti web, consulenze via Skype...)
10. Informazioni dettagliate su case in vendita/affitto

All, single choice, randomize

Q16. Attraverso quale dei seguenti canali preferiresti utilizzare i servizi di un agenzia immobiliare?

1. Di persona in sede
2. Al telefono
3. Virtuale (es. Skype, Zoom...)
4. Via chat
5. App
6. Sito web
7. Altro, specificare **OE, anchor**

If code 3 to 6 at Q16, multiple choice, randomize

Q17. Ci hai detto che preferiresti utilizzare i servizi dell'agenzia immobiliare in modalità digitale.

Secondo te, quali sono i principali vantaggi di questa modalità?

1. Possibilità di utilizzare i servizi da solo, in maniera indipendente
2. Maggiore personalizzazione
3. Convenienza/facilità di utilizzo
4. Rapidità e risparmio di tempo
5. Maggiore flessibilità (es., possibilità di effettuare le visite da casa propria)

All, single choice

Q18. Ti è mai capitato di notare la sede di un'agenzia immobiliare per le strade della tua città?

1. Sì, sono spazi accoglienti in cui entrerei volentieri
2. Sì, ma li ho trovati spazi poco accessibili: le vetrine piene di annunci non permettono di vedere all'interno
3. Sì, ma li ho trovati spazi poco invitanti e non entrerei mai
4. No, non li ho mai notati

All, multiple choice, randomize

Q19. Nello specifico, quale dei seguenti loghi ti è capitato di vedere?

1. Gabetti
2. Tecnocasa
3. Remax
4. Professionecasa
5. Grimaldi
6. Toscano
7. Tempocasa
8. Nessuno di questi **exclusive, anchor**

SOCIO-DEMO

INFO3 Per concludere, qualche domanda su di te.

All, single choice dropdown list

A1. Dove vivi?

1. Abruzzo
2. Basilicata
3. Calabria
4. Campania
5. Emilia-Romagna
6. Friuli-Venezia Giulia
7. Lazio
8. Liguria
9. Lombardia
10. Marche
11. Molise
12. Piemonte
13. Puglia
14. Sardegna
15. Sicilia
16. Toscana
17. Trentino-Alto Adige
18. Umbria
19. Valle d'Aosta
20. Veneto

Hidden variable - GEOAREA:

1. Nord Ovest (if code 12-19-8-9)
2. Nord Est (if code 5-6-17-20)
3. Centro (if code 7-10-16-18)
4. Sud (if code 1-2-3-4-11-13-14-15)

All, single choice

A2. Quale di queste affermazioni descrive meglio la tua attuale situazione lavorativa?

1. Sono uno studente full-time, attualmente non sto lavorando
2. Sono uno studente-lavoratore
3. Ho smesso di studiare e sto lavorando
4. Ho smesso di studiare e sono alla ricerca di lavoro
5. Ho smesso di studiare ma attualmente non sono alla ricerca di lavoro

All, max 5 answers, randomize

A3. Che cosa ti piace fare durante il tempo libero? Puoi indicare fino a 5 attività.

1. Consultare i social network
2. Ascoltare musica/podcast
3. Guardare serie TV/film in streaming
4. Passare del tempo con gli amici

5. Giocare ai videogiochi
6. Fare sport/attività fisica
7. Leggere
8. Shopping
9. Viaggiare
10. Cucinare/prendermi cura della casa
11. Andare al cinema/a teatro
12. Visitare mostre/musei
13. Fare volontariato/attività sociale/politica

All, multiple answer, randomize

A4. Quali di questi social network hai utilizzato nell'ultimo mese?

1. Facebook
2. Instagram
3. Twitter
4. LinkedIn
5. Snapchat
6. TikTok
7. Twitch
8. YouTube
9. Pinterest
10. Non utilizzo social network **exclusive, anchor**

If not code 10 at A4, show only items selected at Q28, single answer per row

A5. E con quale frequenza utilizzi ciascuno dei seguenti social?

Row

1. Facebook
2. Instagram
3. Twitter
4. LinkedIn
5. Snapchat
6. TikTok
7. Twitch
8. YouTube
9. Pinterest

Columns

1. Tutti i giorni
2. 1 volta ogni 2/3 giorni
3. 1 volta a settimana
4. Più raramente

ALLEGATO A

Elenco dei Comuni italiani presso i quali è stata effettuata almeno un'intervista

Comuni

Misilmeri
Torino
Pesaro

Roma
Grumo Appula Bari
Cala gonone
Roma
Sammichele di Bari
Roma
Bologna
Teramo
Milano
Bari
Milano
Borgo San Giovanni
Torino
Somma Vesuviana
Roma
Torino
Parma
San Nicola Arcella
Parabiago
Genova
Potenza
Val di Nizza
Roma
Taranto
Aversa
Pescara
Cuneo
Brescia
brescia
Salerno
Massa
Napoli
Torino
Civitanova marche
Dresano
Pramaggiore
Roma
Strangolagalli
Castellammare del Golfo
Palermo
Sassoferato
Venezia
Milano
Cosenza
Vallerano
Villanova D'Asti
Briatico
Casnigo
Venezia
Viareggio
Pescara
Trieste

Valderice
Roma
Crotone
Cisterna di Latina
Sinalunga
Roma
Bari
Noicattaro
Brignano gera d adda
San Giuliano terme
Castel Campagnano
Castel Volturno
Verona
Sassari
Mascalucia
Anguillara S.
Monte San quirico
Mascali
Campoleone
Torino
Bolzano
Torre del Greco
grotteria
Aci Catena
Noicattaro
Cagliari
Salento (SA)
Conversano
poggio torriana
Orbassano
colli
Piamborno
Venezia
Traona
Napoli
pagani
Roma
fabrica di roma
San Colombano al Lambro
Roma
Pomigliano
Roma
Molfetta
Vigorano Mainarda
Torino
Roma
vezzano sul crostolo
Roma
Origgio (VA)
Riva presso Chieri
Rovellasca
Genova

Genova
San Stino di Livenza
Milano
Lecce
Bergamo
Bra
Torino
Padova
Legnago
Vetralla
Aversa
Brivio
Ercolano
Forlì
Capo d'Orlando
Napoli
Padova
Cavaria con premezzo
Roma
Lizzano
Sant'Eufemia
D'Aspromonte
Legnago
Santa Margherita
Palo del colle
Verona
Torino
La Spezia
Roma
Ponte San Nicolò
Albano
Corato
San Benedetto del Tronto
pavia
Mestrino
certaldo
Napoli
Cinisello Balsamo
Sparanise
Firenze
Besozzo
Monte San Giovanni
campano
Treviso
Mozzo
Palermo
Brescia
Torino
Falconara Marittima
Prato
Napoli
Oggiona con Santo Stefano
Catanzaro

Palermo
Castrovilliari
Casapulla
Bisceglie
Argenta
bologna
Milano
Crescentino
Bologna
Vecchiano
Roma
Peschiera Borromeo
Bitonto
Bologna
Roma
forza d'agro
Inzago
San Zenone degli Ezzelini
Avellino
San giovanni rotondo
Firenze
Pavia
Buja
Catania
Trabia
Parma
Statte
Gorizia
Fucecchio
Zeddiani
Barletta
Torino
Palermo
Leverano
Milano
Castrolibero
Roma
Latina
Villaricca
Ali terme
Carmagnola
Lerici
Napoli
San Casciano in val di Pesa
Sestu
Andria
Parma
Bari
Borghetto di borbera
Bologna
Reggio Calabria
San cipriano d'aversa

Cercola
Mongrassano
Reggio Calabria
Roma
Arconate
Roma
Pescara
Rovereto
Montesilvano
Milano
Novate Milanese
Villa carcina
Cagliari
Spoleto
Mantova
Mercato san severino
Melfi
Brembate di sopra
Napoli
Milano
san mauro torinese
Salcedo
Pisa
Palermo
Augusta
Napoli
Brescia
Gorizia
Pavia
Noale
Torino
Palermo
Velletri
Domusnovas
Roma
Mira
Poggio Catino
Quartucciu
Catania
Settimo Torinese
Castrezzato
Napoli
Trento
Udine
Roma
Paderno Dugnano
Palermo
Altamura
Cervinara
Palermo
Santo Spirito
Milano

Verona
Civate (LC)
Cosenza
Marigliano (na)
Legnaro (PD)
Genova
Reggio Calabria
Treviso
Atella
Pavia
Decimomannu
Pianella
Settimo Milanese
decimoputzu
Palagonia
Roma
Napoli
Roma
Roma
Ginosa
Sarno
Falconara marittima
Aversa
Bari
Palermo
DAIRAGO
Sassari
Roma
collegno
Tivoli
Padova
andria
Manduria
Palermo
Sarsina
Caiazzo
Paderno Dugnano
castelbellino
Torino
San Gavino Monreale
Volpago del Montello
Pistoia
Casatista
castiglione cosentino
Calcinate
Tollo
Augusta
Palazzolo Acreide
Bari
Costa masnaga
Mairano
saonara

Terni
Ronchi Dei Legionari
Verona
Torino
Milano
Avigliano
Padova
Crotone
Bedizzole
Capri Leone
Ardore
Rozzano
Crespellano
Genova
Brescia
Cazzago san martino
Samarate
calusco d'adda
Villaspeciosa
Ruvo di puglia
Bitti
Ortelle
Roma
Milano
Torino
San Marzano sul sarno
Salice Salentino
Caserta
Gaggiano
BRESCIA
Roma
Caltanissetta
Statte
San Giovanni Suergiu
MOntegrotto Terme PD
Torre del greco
Lucca
Milano
Lodi
Ponte di Piave
Roma
Palermo
Pescara
Villa Cortese
Scanzorosciate
Roma
Avellino
Bari
Cles
Agropoli
Megliadino San Fidenzio
Ceglie Messapica

Piazza Armerina
campobasso
Formia
Ancona
Palermo
Caorle
milano
Verona
San Giovanni Rotondo
Lucca
Napoli
novellara
Napoli
Roma
Pomezia
Melfi
Frosolone
Bergamo
Benevento
Rosà
Barzana
Torrita di Siena
Nuvolento
Bari
PIANEZZA
San Felice a Cancello
Milano
Novate Milanese
Napoli
Montesarchio
Palermo
Predaia
Milano
Bisceglie
Varese
Melilli
montegrotto terme
Torino
Nuoro
Venezi
falconara marittima
Bari
Palmi
Cesano Maderno
Velletri
Sessa Aurunca
Olbia
Lecce
Sassari
Custonaci
Roma
Lucca

Perugia
Cremona
Milano
Lecce
Brescia
roma
Pavia
Massafra
Imola
Torino
Firenze
Castrovilliari
AVELLINO
Cagliari
Torino
Roma
Alghero
Montalbano Jonico
Segrate
Iarino
Como
Bergamo
Concorezzo
Civitavecchia
Iecce
Pescara
Quarto
Gemona del Friuli
Napoli
Napoli
Crema
Cosenza
Avellino
Torino
Catania
Trieste
Milano
Trapani
Sergnano
Cosenza
Sorrento
catania
Rocca Grimalda
Canepina
Bari
Mineo
Udine
Scafati
Germignaga
Cremona
Milano
Bari

Roma
Milano
sassari
Milano
Scandriglia
Roma
Chieti scalo, 66100
Salerno
Verona
nocera inferiore
Sassari
Formia
Lecce
Armeno
Manerbio
Frattamaggiore
Napoli
Buttigliera d'Asti
Palermo
Mussomeli
Milano
Roma
Bologna
Foggia
Cattolica
Alpignano
Casalecchio di Reno
Bergamo
Avellino
Lodi
Catanzaro
Aversa
Torino
Montale
Terni
Fisciano
vico del gargano foggia
Sanremo
Nocera umbra
Milano
Potenza
Rivoli
Roma
Angri
Ravarino
Milano
Torino
Formigine
Romano
Rho
Gallarate
Bruino

Reggio Calabria
San Felice Sul Panaro
Reggiolo
Treviso
Giffone
Broccostella
Costa masnaga
Cagliari
Scicli
Catania
Asti
BESANA IN BRIANZA
Parma
Caltanissetta
Tirano
Foggia
FAENZA
Ladispoli