

Indagine sul livello di gradimenti dei cittadini verso i CAF

Documento completo relativo al sondaggio

1 Soggetto che ha realizzato il sondaggio

Format Research Srl.

2 Soggetto committente

Consulta Nazionale dei CAF.

3 Soggetto acquirente

Consulta Nazionale dei CAF.

4 Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio

Dicembre 2025.

5 Mezzi di comunicazione sui quali è pubblicato¹

[Caf, un porto sicuro nel labirinto del fisco. Per 22 milioni di italiani la vera garanzia è il fattore umano](#)

6 Data di pubblicazione del sondaggio

16 gennaio 2026.

¹ Pubblicato su questionario/periodico cartaceo e/o elettronico, diffuso sull'emittente radiofonica, televisiva o sul sito web)

7 Temi/fenomeni oggetto del sondaggio²

Rilevare, descrivere ed analizzare il livello di gradimento dei CAF da parte dei cittadini.

8 Popolazione di riferimento

Popolazione italiana in età superiore a 18 anni

9 Estensione territoriale del sondaggio

Nazionale

10 Metodo di campionamento³

Campione rappresentativo della popolazione italiana in età superiore a 18 anni.

11 Rappresentatività del campione inclusa l'indicazione del margine di errore

Campione rappresentativo della popolazione Italiana over 18, stratificato per grandi aree geografica; genere (maschi femmine); età (classi di età in anni, 18-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64, oltre 64 anni). I dati sono riportati all'universo

12 Metodo di raccolta delle informazioni

Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (Computer assisted telephone interview) e CAWI (Computer assisted Web interview) .

13 Numerosità campionaria e sostituzioni

Numerosità campionaria complessiva: 1.600 casi (1.600 interviste a buon fine). Intervallo di confidenza 95% (Errore +2,4%).

Testo integrale delle domande

D0. Per i seguenti servizi (Dichiarazione dei redditi, 730, ISEE, IMU...) a chi si è rivolto negli ultimi tre anni? (Una risposta per ogni item di tipo Sì/No)

- CAF (qualsiasi tipologia)
- Commercialista / professionista che NON eroga servizi tramite CAF
- Me ne sono occupato da solo

²Economia, società attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.).

³ Rappresentatività del campione inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico del panel e l'eventuale ponderazione

TOTALE RISPONDENTI:100%

D2. Da quanto tempo si affida in modo continuativo all'ultimo CAF a cui si è rivolto?
(Una risposta)

- È la prima volta
- Da 1-2 anni
- Da 3-5 anni
- Da più di 5 anni

TOTALE RISPONDENTI:100%

D3. (CANALI DI CONOSCENZA) Come ha conosciuto il CAF a cui si rivolge in via prevalente? (Solo una risposta)

- Passaparola / amici o parenti
- Indicazione del datore di lavoro o del sindacato
- Pubblicità (stampa, affissioni, social media)
- Motori di ricerca / sito web del CAF
- Portali istituzionali (es. Comune, INPS)
- Altro (specificare)

TOTALE RISPONDENTI:100%

D4. Quali sono stati i motivi principali della sua scelta? (Max 3 risposte)

- Vicinanza o comodità logistica
- Fiducia / buona reputazione
- Costo contenuto
- Competenza del personale
- Rapidità del servizio
- Ampiezza dei servizi offerti
- Disponibilità oraria
- Esperienza positiva passata
- Convenzione con sindacato o datore di lavoro
- Possibilità di gestire le pratiche online
- Altro (specificare)

TOTALE RISPONDENTI:100%

D5. Quali sono i canali che utilizza per prenotare o contattare il CAF? (Possibili più risposte)

- Di persona allo sportello
- Telefono
- E-mail
- Tramite il sito web del CAF (modulo di prenotazione o form online)
- App dedicata o via WhatsApp o altri sistemi di messaggistica
- Altro (specificare)

TOTALE RISPONDENTI:100%

D7. Mi può dire per quali servizi si è rivolto al CAF nell'ultimo anno? (Possibili più risposte)

- Dichiarazione dei redditi / 730
- IMU / TARI / tributi locali
- ISEE o altre attestazioni per bonus
- Pratiche INPS
- Successioni o pratiche catastali
- Lavoro domestico (colf, badanti)
- Servizi digitali online
- SEND (Ricevere le notifiche per via digitale per accedere all'atto notificato direttamente dai propri dispositivi)
- Altro (specificare)
- Nessuno / Non ricorda

TOTALE RISPONDENTI:100%

D8. Quanto consiglierebbe ad altri di rivolgersi al CAF per la gestione delle pratiche (es. Dichiarazione dei redditi,730, ISEE, IMU)? Su una scala da 0 a 10, dove 0 significa per nulla propenso a consigliare e 10 molto propenso a consigliare, indichi il voto che darebbe.

|____||____|

TOTALE RISPONDENTI:100%

D10. (Solo se D8<6) Quali tra i seguenti aspetti del servizio del CAF ritiene più bisognosi di miglioramento? (Max 3 risposte)

- Tempi di attesa o gestione delle pratiche
- Chiarezza delle informazioni ricevute

- Cortesia e disponibilità del personale
- Efficacia dei canali di comunicazione (telefono, e-mail, online)
- Servizi digitali e strumenti tecnologici
- Aggiornamento sulle novità fiscali e amministrative
- Trasparenza sui costi e sulle tariffe
- Possibilità di ricevere assistenza personalizzata

TOTALE RISPONDENTI:15,4%

D11. Ha mai pagato un contributo economico o una tariffa per i servizi ricevuti dal CAF?
(Solo una risposta)

- Sì, per alcuni servizi specifici
- Sì, per la maggior parte dei servizi
- No, mai

TOTALE RISPONDENTI:48,5%

D14. Quanto si sente supportato dal CAF nella gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione (es. INPS, Agenzia delle Entrate, Comune, ecc.)?

(Su una scala da 0 a 10, dove 0 significa per niente supportato e 10 totalmente supportato, indichi il suo livello di supporto percepito)

|____||____|

TOTALE RISPONDENTI:100%

D15. Quanto si trova d'accordo con la seguente affermazione: "Il CAF contribuisce a ridurre la distanza tra cittadino e Stato, cioè rende più semplice e diretto il rapporto con la Pubblica Amministrazione"? (Scala da 0 a 10, dove 0 significa per niente e 10 totalmente, indichi il suo livello di accordo)

|____||____|

TOTALE RISPONDENTI:100%

D17. L'Agenzia delle Entrate mette a disposizione il Cassetto Fiscale per la raccolta dei dati sulle dichiarazioni fiscali, era a conoscenza di tale servizio? (Una risposta)

- Sì, ne ero a conoscenza
- Ne ho sentito parlare
- No, non ne ero a conoscenza

TOTALE RISPONDENTI:100%

D25. In futuro, quale modalità di contatto con il CAF preferirebbe utilizzare per ricevere assistenza o gestire le sue pratiche? (Una risposta)

- Di persona allo sportello – preferisco gestire le pratiche direttamente con un operatore
- Misto (in parte online, in parte di persona) – ritengo utile la tecnologia, ma voglio mantenere un contatto umano
- Online (app, sito, e-mail) – preferisco soluzioni digitali, credo che la tecnologia migliori la qualità del servizio

TOTALE RISPONDENTI:100%