

di statistica

Bollettino mensile



n.15
novembre
2023



Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica



Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica
Dirigente
Chiara Marunti



Responsabile E.Q. Statistica e Toponomastica
Gianni Dugheri

Hanno collaborato
Francesca Crescioli
Massimiliano Sifone
Luca Pini

Composizione grafica
Luca Pini

<i>Presentazione</i>	5
<i>Demografia</i>	7
<i>Economia</i>	9
<i>Ambiente e Territorio</i>	13
<i>Dati territoriali</i>	19
La statistica per la città	
<i>Il gradimento della balneazione estiva alla piscina P. Costoli (anno 2023)</i>	21

Il Bollettino di Statistica viene pubblicato in versione cartacea con una tiratura ridotta ad una decina di copie e una diffusione pressochè esclusiva via web.

Accanto ai consueti focus demografici che cambiano di mese in mese, per essere poi avolte riproposti a distanza di un anno, alle rassegne sull'andamento dei prezzi al consumo e su quello meteorologico, pubblichiamo ogni mese un report o una ricerca o una rassegna su indagini o banche dati di interesse.

Questo mese viene pubblicato il report sul gradimento della balneazione estiva alla piscina P. Costoli (anno 2023) mentre il focus riguarda la struttura per età della popolazione residente per quartiere.

Parte dei contenuti vengono diffusi dall'account Twitter @FiStatistica.

Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo:

<https://www.comune.fi.it/pagina/statistica/pubblicazioni>

La pubblicazione viene effettuata in ottemperanza alle disposizioni della Legge 16 novembre 1939, n. 1823, art. 3.

Popolazione

I residenti a Firenze al 31 ottobre 2023 sono 367.039 di cui 58.357 stranieri (15,9%). Dall'inizio dell'anno sono diminuiti di 461 unità.

Questo mese il focus riguarda la struttura per età della popolazione residente per quartiere. Le tabelle 1 e 2 mostrano la distribuzione dei residenti (al 31 dicembre 2022) per grandi classi di età nei singoli quartieri in valori assoluti e percentuali.

Il quartiere con la più elevata percentuale di residenti tra 0 e 18 anni è il quartiere 4 con il 15,2% (media comunale 14,6%). Nello stesso quartiere si rileva una percentuale superiore alla media di ultrasessantacinquenni (27,3% vs la media comunale di 26,3%). Il quartiere 1 presenta percentuali più elevate rispetto al dato comunale di 19-29enni e 30-64enni (rispettivamente 10,7% e 52,1%) e un valore più basso sia per gli ultrasessantacinquenni (23,8% contro la media comunale del 26,3%) sia per i residenti 0-18 (13,4% contro la media del 14,6%). Il quartiere con la più elevata percentuale di residenti con 65 anni e oltre è il quartiere 3, con il 28,0% dei residenti, mentre rileva la percentuale minore di residenti in età adulta (30-64 anni) con 47,3% (contro la media comunale del 48,8%).

Anche nel quartiere 2 si osserva una percentuale superiore alla media comunale di ultrasessantacinquenni (27,7% vs la media del 26,3%).

Il quartiere 5 presenta la percentuale più elevata (anche superiore a quella del quartiere 1) di residenti di età 19-29 anni (11,0%); i giovani (0-18) e gli adulti (30-64 anni) risultano nella media (14,7% e 49,1% rispettivamente) e gli anziani (65 e più) leggermente al di sotto (25,2%).

Tabella 1: Residenti al 31 dicembre 2022 per quartiere e classe di età. Valori assoluti.

Quartiere	0-18	19-29	30-64	65 e oltre	totale
1	8.406	6.707	32.712	14.961	62.786
2	13.210	8.926	43.054	24.955	90.145
3	5.935	4.060	19.078	11.301	40.374
4	10.234	6.635	31.949	18.349	67.167
5	15.726	11.692	52.341	26.935	106.694
totale	53.511	38.020	179.134	96.501	367.166

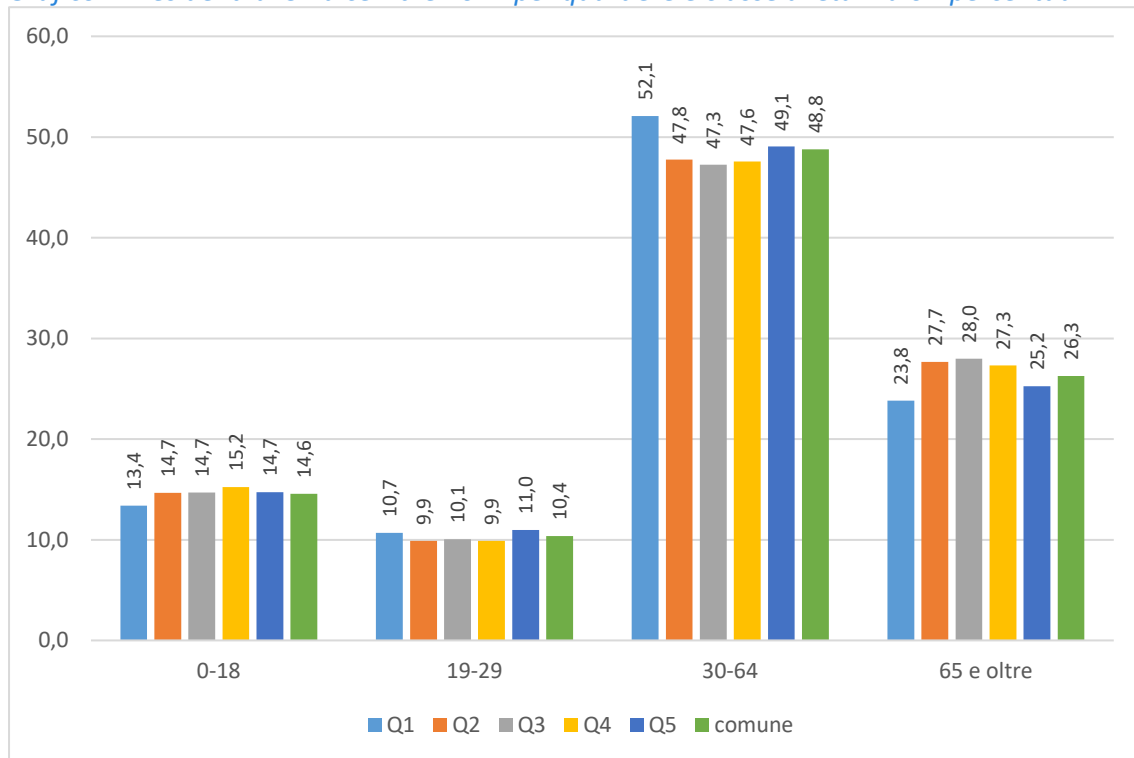
Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2022

Tabella 2: Residenti al 31 dicembre 2022 per quartiere e classe di età. Valori percentuali di riga.

Quartiere	0-18	19-29	30-64	65 e oltre	totale
1	13,4	10,7	52,1	23,8	100,0
2	14,7	9,9	47,8	27,7	100,0
3	14,7	10,1	47,3	28,0	100,0
4	15,2	9,9	47,6	27,3	100,0
5	14,7	11,0	49,1	25,2	100,0
totale	14,6	10,4	48,8	26,3	100,0

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2022

Grafico 1: Residenti al 31 dicembre 2022 per quartiere e classe di età. Valori percentuali.



Prezzi al consumo

Inflazione in calo a ottobre: prezzi aumentati di +2,1% in un anno. È il dato più basso da settembre 2021.

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di ottobre 2023 secondo gli indici per l'intera collettività nazionale.

La rilevazione locale si svolge normalmente dal 1 al 21 del mese di riferimento su oltre 900 punti vendita (anche fuori dal territorio comunale) appartenenti sia alla grande distribuzione sia alla distribuzione tradizionale, per complessivi 11.000 prezzi degli oltre 900 prodotti compresi nel paniere. Sono poi considerate anche quotazioni di prodotti rilevati nazionalmente e direttamente dall'Istituto Nazionale di Statistica. I pesi dei singoli prodotti sono stabiliti dall'Istat in base alla rilevazione mensile dei consumi delle famiglie e dai dati di contabilità nazionale.

Il Comune di Firenze comunica che, in base alla rilevazione effettuata durante il mese di ottobre 2023, gli indici dei prezzi al consumo hanno avuto i seguenti andamenti:

PREZZI AL CONSUMO: VARIAZIONI PERCENTUALI DEGLI INDICI N.I.C. (Intera Collettività Nazionale)

DIVISIONI	Pesi in %	Variazione congiunturale mensile	Variazione tendenziale annuale
Prodotti alimentari e bevande analcoliche	15,38	-0,3	4,5
Bevande alcoliche e tabacchi	2,93	-0,3	2,7
Abbigliamento e calzature	6,21	0,8	2,0
Abitazione, acqua, elettricità e combustibili	10,35	-0,1	-15,2
Mobili, articoli e servizi per la casa	6,67	-0,2	4,3
Servizi sanitari e spese per la salute	8,28	0,1	1,9
Trasporti	15,89	-0,6	5,1
Comunicazioni	2,36	-1,3	-0,9
Ricreazione, spettacoli e cultura	7,74	-1,0	2,4
Istruzione	0,94	1,2	2,3
Servizi ricettivi e di ristorazione	13,89	0,4	8,9
Altri beni e servizi	9,35	0,4	5,1
INDICE GENERALE	100,00	-0,2	+2,1

La variazione mensile è -0,2% mentre a settembre era +0,8%. La variazione annuale è +2,1% mentre a settembre era +6,1%

Il carrello della spesa:

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori a ottobre 2023 sono variati di +4,6% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono diminuiti di -0,8% rispetto a ottobre 2022. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di +2,8% su base annua.

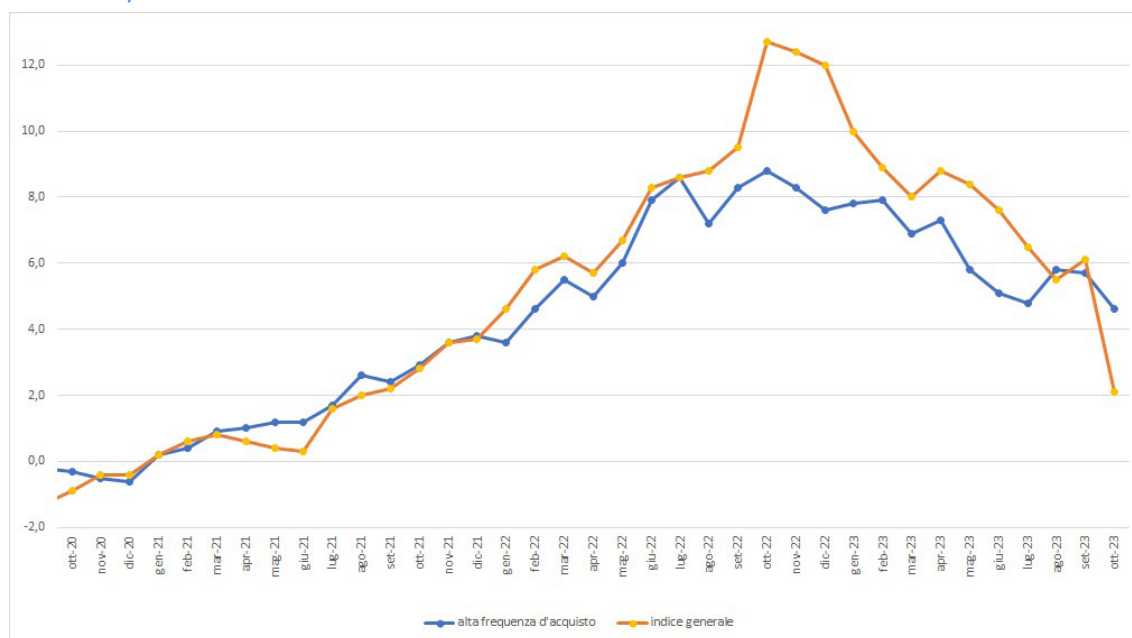
INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO
Settembre 2023 e ottobre 2023, variazioni tendenziali percentuali (base 2010=100)

Tipologia di prodotto	Settembre-23/Settembre-22	Ottobre-23/Ottobre-22
Alta frequenza	5,7	4,6
Media frequenza	7,9	-0,8
Bassa frequenza	3,3	2,8
Indice tendenziale generale	+6,1	+2,1

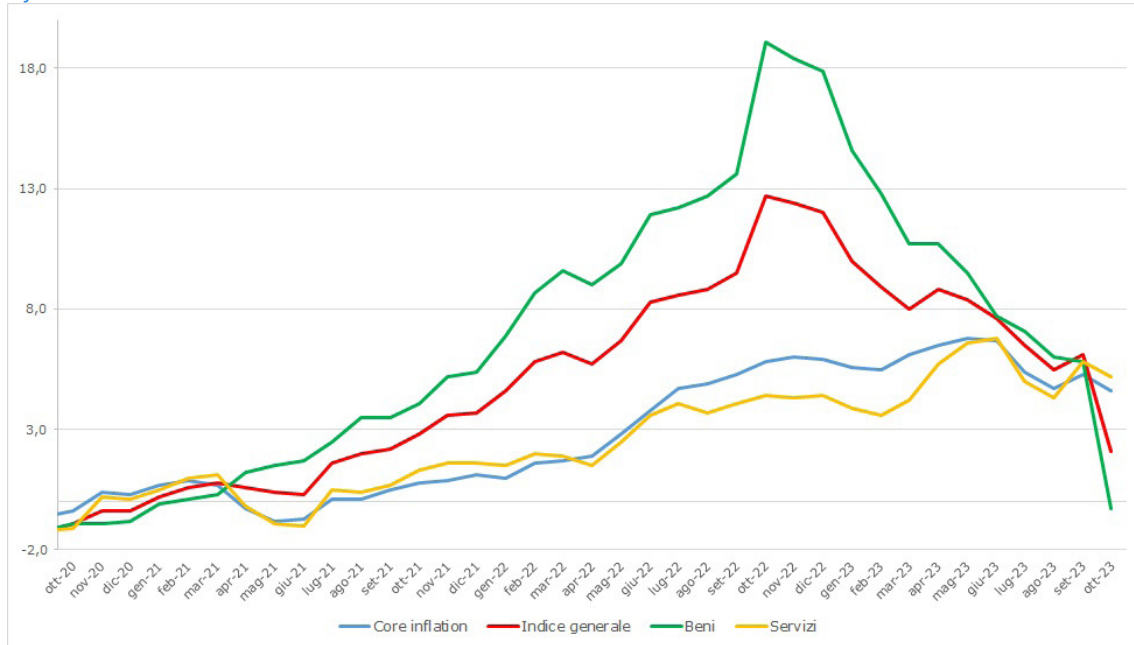
I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare una variazione di -0,3% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +5,2%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +4,4%. I beni energetici sono in diminuzione di -19,0% rispetto a ottobre 2022. I tabacchi fanno registrare una variazione di +2,2% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione pari a +4,6% su base annuale.

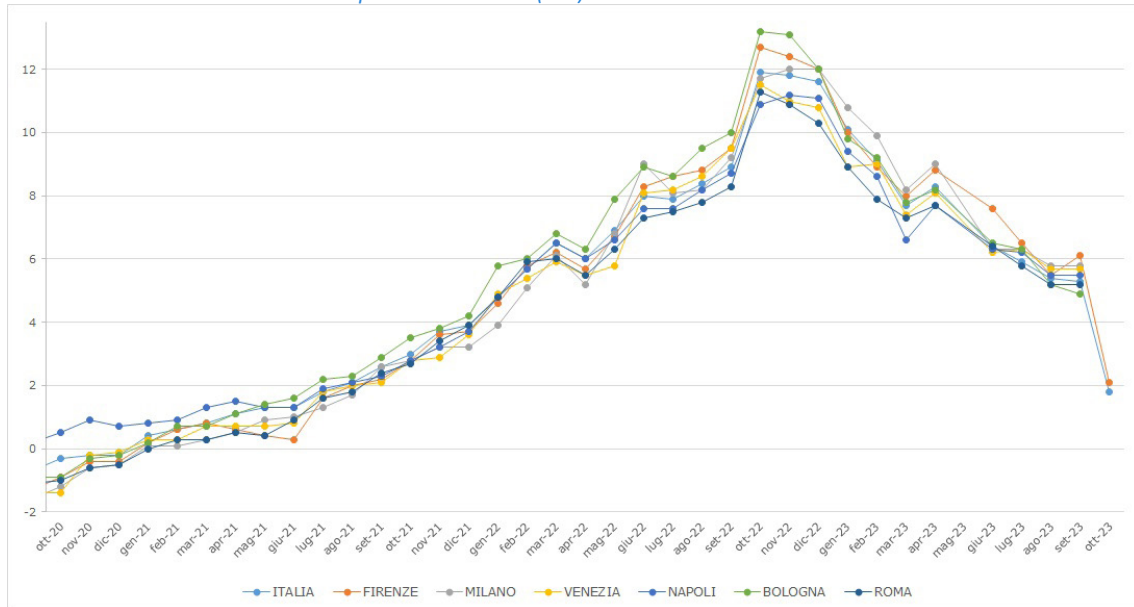
Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto ottobre 2020/ ottobre 2023



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation – ottobre 2020 - ottobre 2023



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) – ottobre 2020 – ottobre 2023



Ambiente e Territorio

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione Università (Codice TOS01001096), quota 84 m s.l.m. In tabella 1 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese.

Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 32,1°C, si è registrata nei giorni 1 e 2 e quella minima, pari a 10,7°C, il giorno 29.

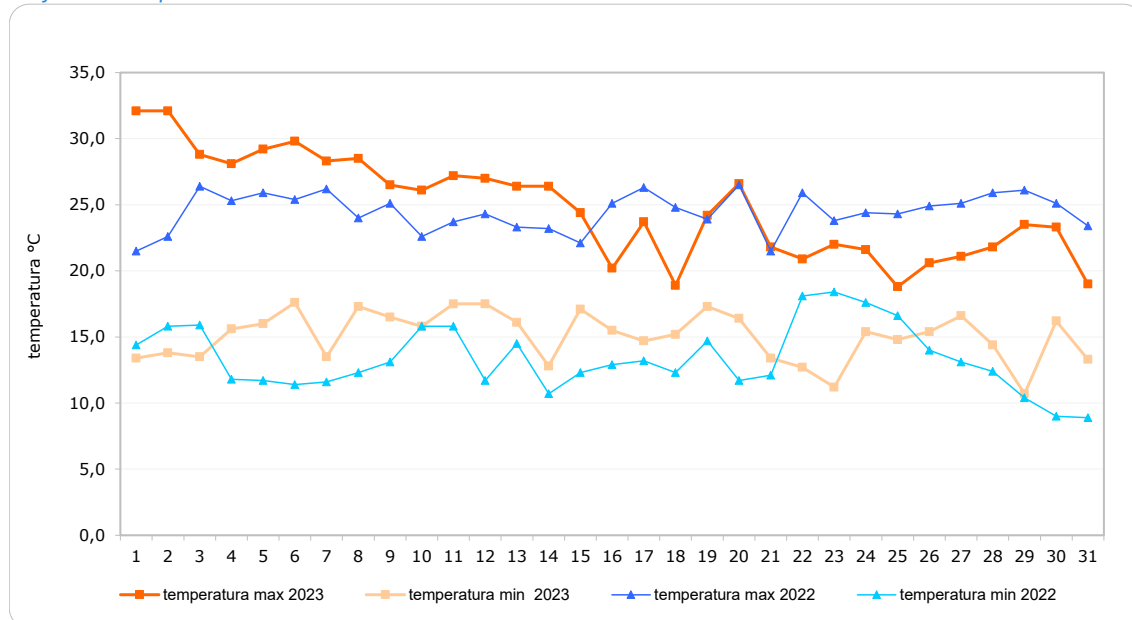
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Ottobre 2023 e 2022

Giorno	Ottobre 2023		Ottobre 2022	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	32,1	13,4	21,5	14,4
2	32,1	13,8	22,6	15,8
3	28,8	13,5	26,4	15,9
4	28,1	15,6	25,3	11,8
5	29,2	16,0	25,9	11,7
6	29,8	17,6	25,4	11,4
7	28,3	13,5	26,2	11,6
8	28,5	17,3	24,0	12,3
9	26,5	16,5	25,1	13,1
10	26,1	15,8	22,6	15,8
11	27,2	17,5	23,7	15,8
12	27,0	17,5	24,3	11,7
13	26,4	16,1	23,3	14,5
14	26,4	12,8	23,2	10,7
15	24,4	17,1	22,1	12,3
16	20,2	15,5	25,1	12,9
17	23,7	14,7	26,3	13,2
18	18,9	15,2	24,8	12,3
19	24,2	17,3	23,9	14,7
20	26,6	16,4	26,5	11,7
21	21,8	13,4	21,5	12,1
22	20,9	12,7	25,9	18,1
23	22,0	11,2	23,8	18,4
24	21,6	15,4	24,4	17,6
25	18,8	14,8	24,3	16,6
26	20,6	15,4	24,9	14,0
27	21,1	16,6	25,1	13,1
28	21,8	14,4	25,9	12,4
29	23,5	10,7	26,1	10,4
30	23,3	16,2	25,1	9,0
31	19,0	13,3	23,4	8,9

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di ottobre 2023 a confronto con settembre 2022.

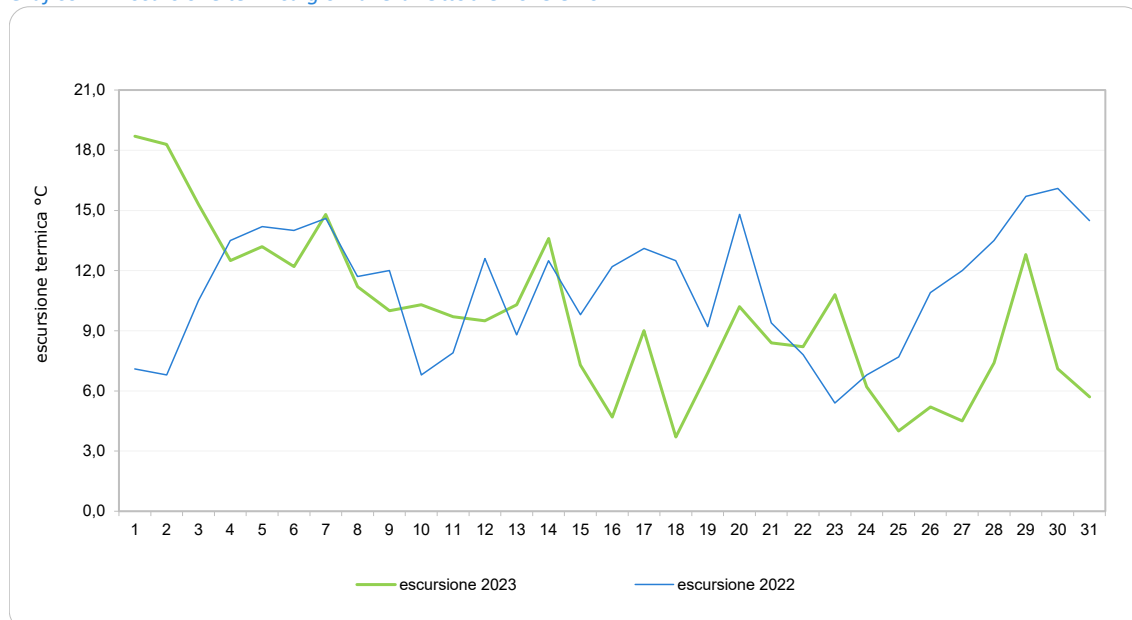
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Ottobre 2023 e 2022



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

La massima escursione termica si è registrata il giorno 1 con 18,7°C; nel 2022 è stata di 16,1°C registrata il giorno 30.

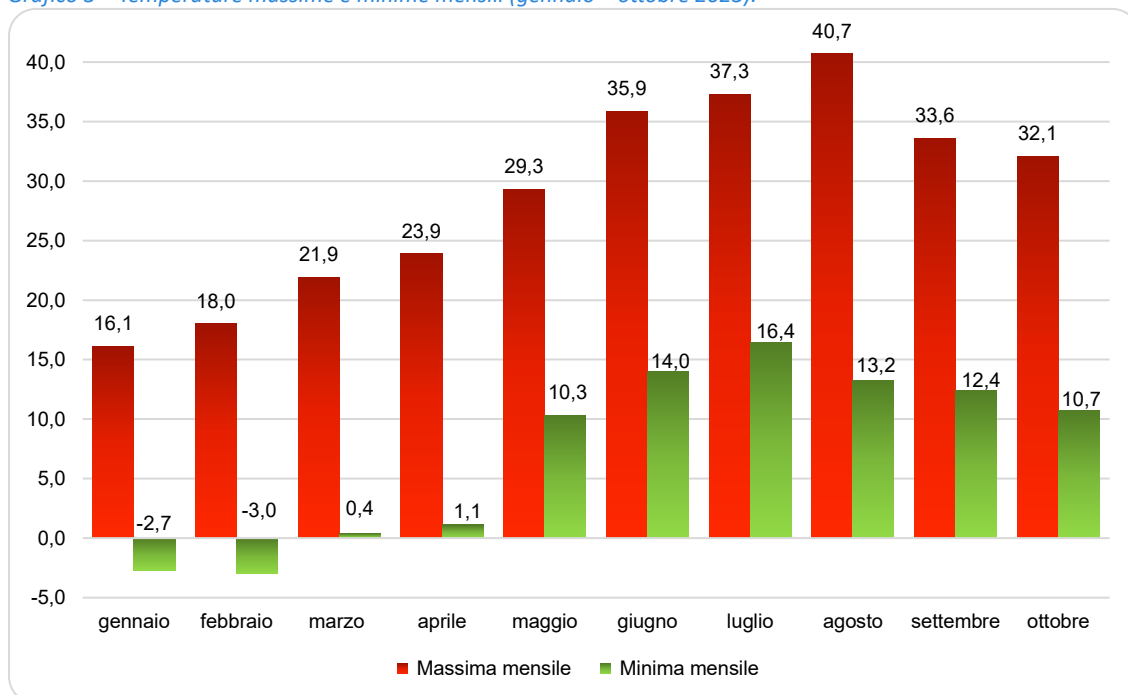
Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Ottobre 2023 e 2022.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel grafico 3 vengono riportate le temperature mensili massime e minime da gennaio 2023.

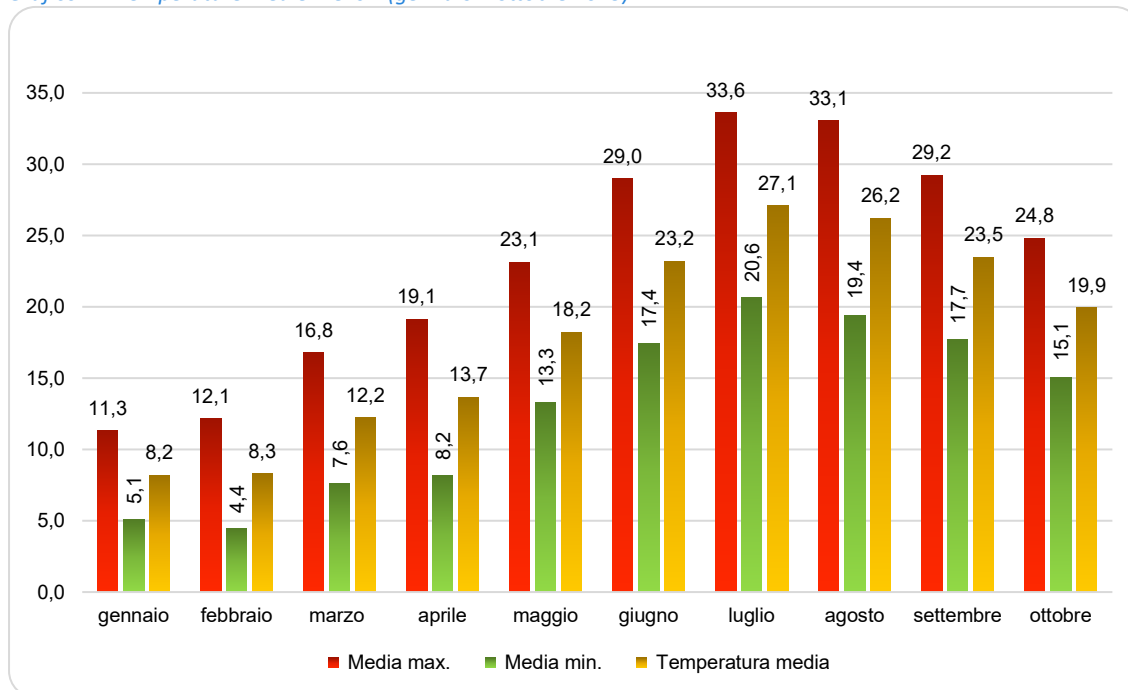
Grafico 3 – Temperature massime e minime mensili (gennaio – ottobre 2023).



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel grafico 4 vengono riportate le temperature medie da gennaio 2023.

Grafico 4 – Temperature medie mensili (gennaio – ottobre 2023).



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel mese di ottobre sono caduti complessivamente 106,0 mm di pioggia in 10 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2022, nel mese di ottobre, erano caduti complessivamente 2,6 mm di pioggia in 1 giorno piovoso.

La tabella 2 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di ottobre 2023 e 2022 e i relativi giorni piovosi.

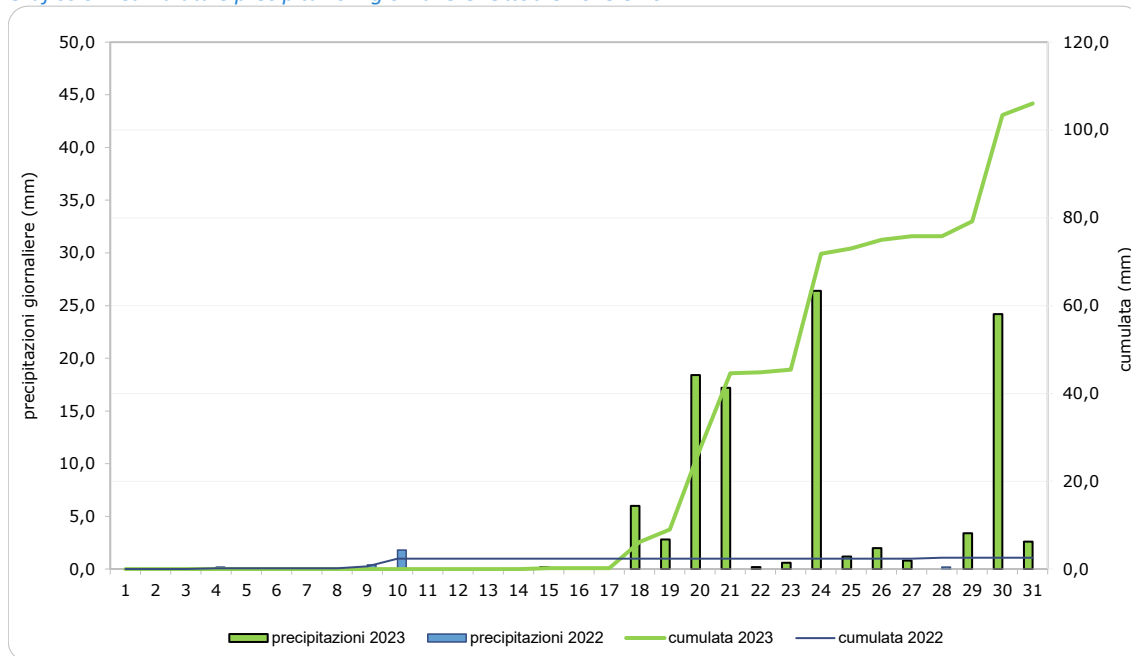
Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Ottobre 2023 e 2022.

Giorno	mm pioggia	
	2023	2022
1	0,0	0,0
2	0,0	0,0
3	0,0	0,0
4	0,0	0,2
5	0,0	0,0
6	0,0	0,0
7	0,0	0,0
8	0,0	0,0
9	0,0	0,4
10	0,0	1,8
11	0,0	0,0
12	0,0	0,0
13	0,0	0,0
14	0,0	0,0
15	0,2	0,0
16	0,0	0,0
17	0,0	0,0
18	6,0	0,0
19	2,8	0,0
20	18,4	0,0
21	17,2	0,0
22	0,2	0,0
23	0,6	0,0
24	26,4	0,0
25	1,2	0,0
26	2,0	0,0
27	0,8	0,0
28	0,0	0,2
29	3,4	0,0
30	24,2	0,0
31	2,6	0,0
totali	106,0	2,6
giorni piovosi	10	1

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

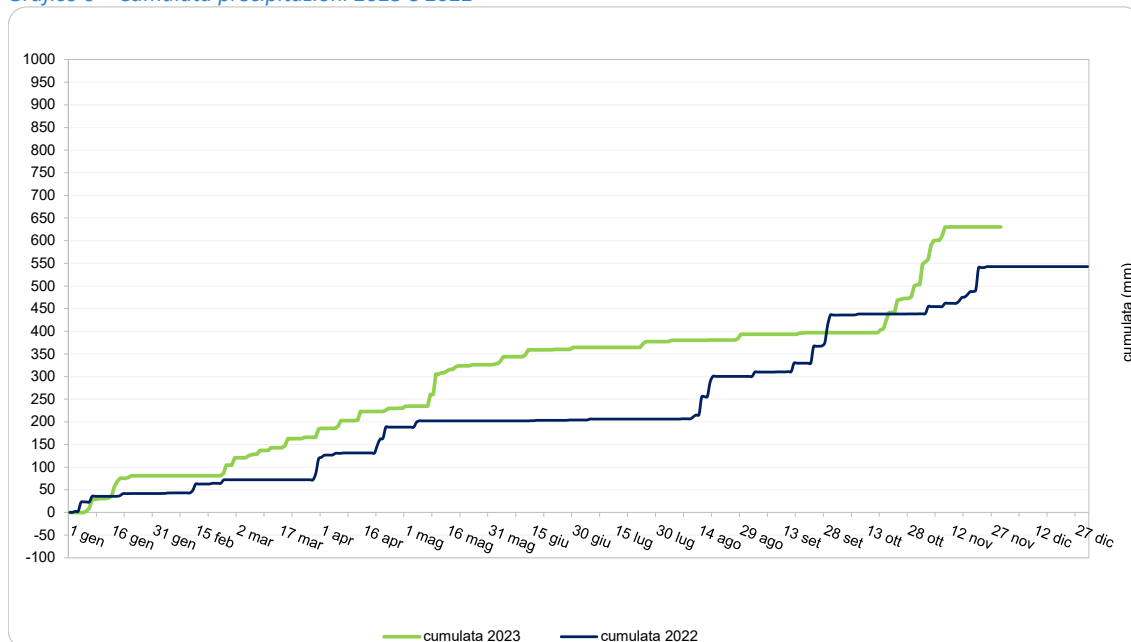
I grafici 5 e 6 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di ottobre e la cumulata annuale delle precipitazioni (2023 e al 2022).

Grafico 5 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Ottobre 2023 e 2022.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

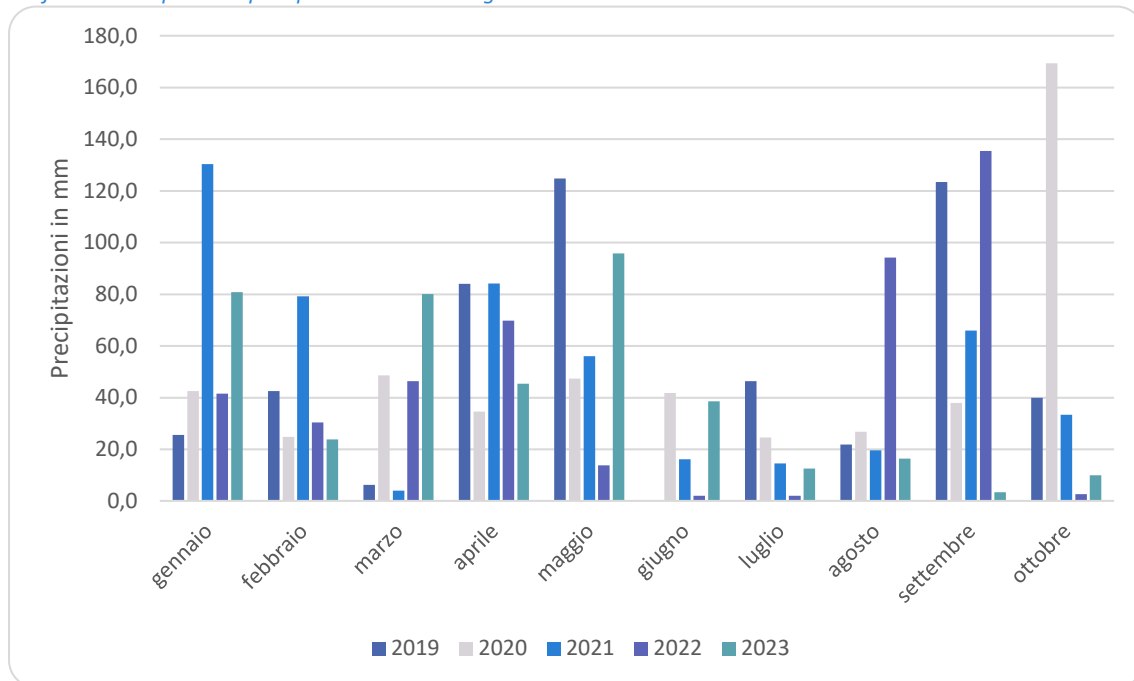
Grafico 6 – Cumulata precipitazioni 2023 e 2022



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel grafico 7 vengono comparate le precipitazioni mensili relative agli ultimi 5 anni.

Grafico 7 – Comparativo precipitazioni mensili negli ultimi 5 anni



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Dati territoriali

Territorio		
Quota massima		341 metri
Quota minima		20 metri
Quota media		83 metri
Superficie		102 kmq
Lunghezza strade		1013 Km
la più lunga	Via Bolognese	7.671 metri
la più corta	Volta dei Mazzucconi	13 metri
<i>(Il calcolo della lunghezza delle aree strade è in rapporto al disegno delle stesse, pertanto il conteggio tiene conto di tutte le carreggiate e degli eventuali svincoli)</i>		
Sezioni di censimento 2011		2.185
Aree di censimento 2011		21

Verde	ha	%
Q1 – Centro Storico	183,28	21,04
Q2 – Campo di Marte	169,17	19,42
Q3 – Gavinana Galluzzo	110,52	12,69
Q4 – Isolotto Legnaia	216,60	24,87
Q5 – Rifredi	191,47	21,98
Totali aree verdi	871,04	100
Aree verdi scolastiche	65,78	
Verde attrezzato	429,95	
Area giochi	7,65	
Area cani	12,65	
Aree sportive in aree pubbliche	154,70	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2.405
di cui:		
Via		1.822
Piazza		208
Viale		95
Numeri civici		108.683
di cui:		
Neri		85.573
Rossi		23.110
<i>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino agli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</i>		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.578
di cui:		1.246 neri
		332 rossi

Fiumi*(da opendata Autorità di Bacino)*

Lunghezza principali corsi d'acqua nel tratto fiorentino				61,46 km
di cui:				
Fiume Arno	14,65 km	Torrente Terzolle		5,96 km
Torrente Mugnone	9,43 km	Fiume Greve		5,87 km
Canale Macinante	7,90 km	Torrente Ema		4,87 km

Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati*(da Anagrafe Comunale Immobili)*

		47.807
di cui:		
Residenziale		30.162
Commerciale		1.198
Servizi		1.118

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)

La statistica per la città

**Il gradimento della balneazione
estiva 2023 alla piscina P. Costoli**

A cura di
Francesca Crescioli



<i>Introduzione</i>	25
<i>Sintesi dei risultati</i>	26
<i>Risultati dell'indagine</i>	27
<i>Informazioni anagrafiche</i>	27
<i>Informazioni sull'impianto</i>	30
<i>Gradimento piscina</i>	36
<i>Appendice</i>	46
<i>Questionario</i>	46
<i>Frequenze delle risposte</i>	50

Introduzione

Anche nel 2023 il Servizio Sport del Comune di Firenze ha deciso di misurare la soddisfazione degli utenti della piscina Costoli attraverso un questionario di gradimento, con lo scopo di raccogliere informazioni utili al miglioramento del servizio offerto rispettando così la Direttiva del Dipartimento per la Funzione Pubblica del 24 marzo 2004, che impone a tutte le Amministrazioni di condurre periodicamente indagini per la rilevazione della Customer Satisfaction.

Il questionario si compone di tre sezioni: una prima sezione in cui si richiedono alcune informazioni anagrafiche del rispondente, una seconda sezione relativa alle informazioni sull'impianto (durata e orari di apertura, informazioni ricevute ecc.), l'ultima sezione dedicata sia ad una valutazione specifica rispetto ad alcuni aspetti come ad esempio il gradimento del personale, i servizi annessi alla balneazione, la pulizia ecc, sia a un giudizio complessivo in merito al gradimento della piscina.

Come avvenuto nel 2021 e 2022, anche per l'indagine del 2023, è stato riproposto il questionario realizzato con il software per indagini online (CAWI) limesurvey e con lo stesso sistema si è provveduto all'invio delle mail per la compilazione del questionario e dei successivi solleciti.

Per l'elenco degli utenti quest'anno, non essendo più presente la prenotazione obbligatoria, si è costituita una mailing list su base volontaria ovvero in punti strategici della piscina (ingresso, noleggio lettini...) sono stati collocati dei moduli dove gli utenti potevano inserire il loro indirizzo mail per essere ricontattati per esprimere un'opinione sul servizio.

Gli utenti complessivi invitati a partecipare sono stati 1.363, i questionari compilati sono stati 243, con un tasso di partecipazione pari al 17,8%. I rifiuti espliciti sono stati 19, pari all'1,4%, coloro che hanno iniziato a compilare il questionario ma non l'hanno portato a compimento sono stati 35, pari al 2,6%.

La rilevazione è stata condotta dall'11 settembre 2023 fino al 10 ottobre 2023. In questo arco temporale sono stati inviati 3 solleciti.

Sintesi dei risultati

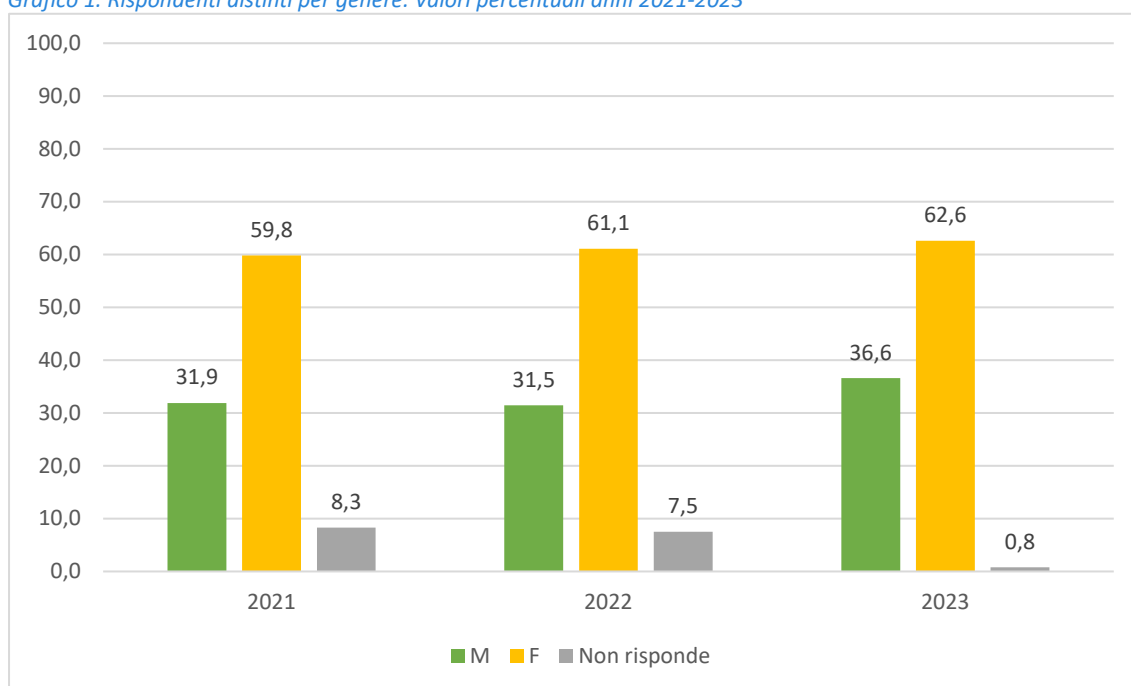
- Dei 1.363 inviti spediti, sono stati compilati 243 questionari, con un tasso di risposta pari al 17,8%.
- Sono principalmente le donne a compilare il questionario, pari al 62,6%, individui di età compresa fra 31 e 50 anni (58,4%), di nazionalità italiana (94,2%), sono residenti a Firenze (72,4%) e dichiarano di essere occupati come situazione professionale (78,2%).
- Il 60,1% ha frequentato la piscina meno di 5 volte nel periodo di apertura estiva.
- La valutazione media per l'informazione ricevuta prima e durante la fruizione del servizio è pari a 7,7 (su una scala di 10) per la fonte web e per le informazioni ricevute dall'ufficio e pari a 7,8 in merito alle informazioni ricevute tramite l'operatore.
- 7,0 è il voto medio che si osserva in corrispondenza della soddisfazione per la durata e gli orari di apertura dell'impianto. Tra i suggerimenti diversi cittadini auspicano un ampliamento.
- Molto buoni i giudizi per il personale presente all'ingresso che raggiunge un giudizio medio pari a 8,2 in merito alla disponibilità e cortesia, la soddisfazione che emerge in riferimento agli assistenti bagnanti è 7,7.
- La valutazione dei servizi di pulizia degli spazi interni (spogliatoi, docce e servizi igienici) è pari rispettivamente a 7,4, 7,1 e 6,7. Sono più elevate, invece, le valutazioni sulla pulizia esterna di piscine e parco con valori medi pari a 8,0 e 7,8.
- Il 25,1% dei rispondenti ha dichiarato di aver utilizzato il servizio dell'acquisto delle cuffie che registra un voto sul gradimento del costo pari a 7,8.
- Il 99,2% dei rispondenti ha dichiarato di aver utilizzato il servizio di noleggio lettini che registra voti buoni sul gradimento del personale (7,7) e del costo (7,7) e di poco inferiori per la disponibilità (7,3).
- Il 42,8% dei rispondenti vorrebbe la vasca tuffi destinata esclusivamente ai tuffi, il 20,6% preferirebbe i trampolini chiusi con l'installazione di corsie per il nuoto, mentre il 36,6% non esprime preferenze in merito.
- 8,0 è il voto medio associato alla soddisfazione della tariffa applicata in relazione al servizio offerto.
- Il giudizio complessivo sul servizio ottiene un voto medio pari a 8,0.

Risultati dell'indagine

Informazioni anagrafiche

Prima di entrare nel merito del gradimento vengono presentate le principali caratteristiche dei rispondenti confrontate anche con i risultati rilevati nelle precedenti indagini e rappresentate nei seguenti grafici. Teniamo presente che, mentre per il 2021 e 2022 si parte dalla solita mailing list, gli utenti del 2023 sono completamente diversi. Dall'analisi per genere emerge, come in precedenza, che sono principalmente le donne coloro che compilano il questionario, pari al 62,6%, gli uomini rappresentano il 36,6%, mentre c'è una componente, pari allo 0,8%, che non dichiara il genere (cfr. grafico 1).

Grafico 1. Rispondenti distinti per genere. Valori percentuali anni 2021-2023



Oltre un rispondente su due afferma di avere un'età compresa tra i 31-50 anni (58,4%), le altre fasce di età presentano quote inferiori, pari al 32,1% quella dei rispondenti oltre 51 anni e al 9,5% coloro che hanno meno di 30 anni. Rispetto ai due anni precedenti la ripartizione per fasce di età vede un aumento della quota degli ultracinquantenni (era pari al 20,5% nel 2021), e una diminuzione della componente giovanile (era il 17,9% nel 2021) (cfr. Grafico 2).

La maggior parte dei rispondenti è di nazionalità italiana (94,2%) mentre il 5,8% dichiara di essere straniero.

L'analisi distinta per titoli di studio mostra che la quota più elevata di rispondenti si conferma quella dei laureati, nonostante dal 50,8% del 2021 scenda al 48,1% del 2023 passando per il 49,6% del 2022. Segue il 41,6% dei diplomati e il 9,1% di coloro che dichiarano di avere la terza media. Trascurabile la quota di individui con titolo di studio inferiore (cfr. Grafico 3). Le variazioni rispetto agli anni precedenti sono compatibili considerando che l'età media dei rispondenti è aumentata.

Grafico 2. Rispondenti distinti per fasce di età. Valori percentuali anni 2021-2023

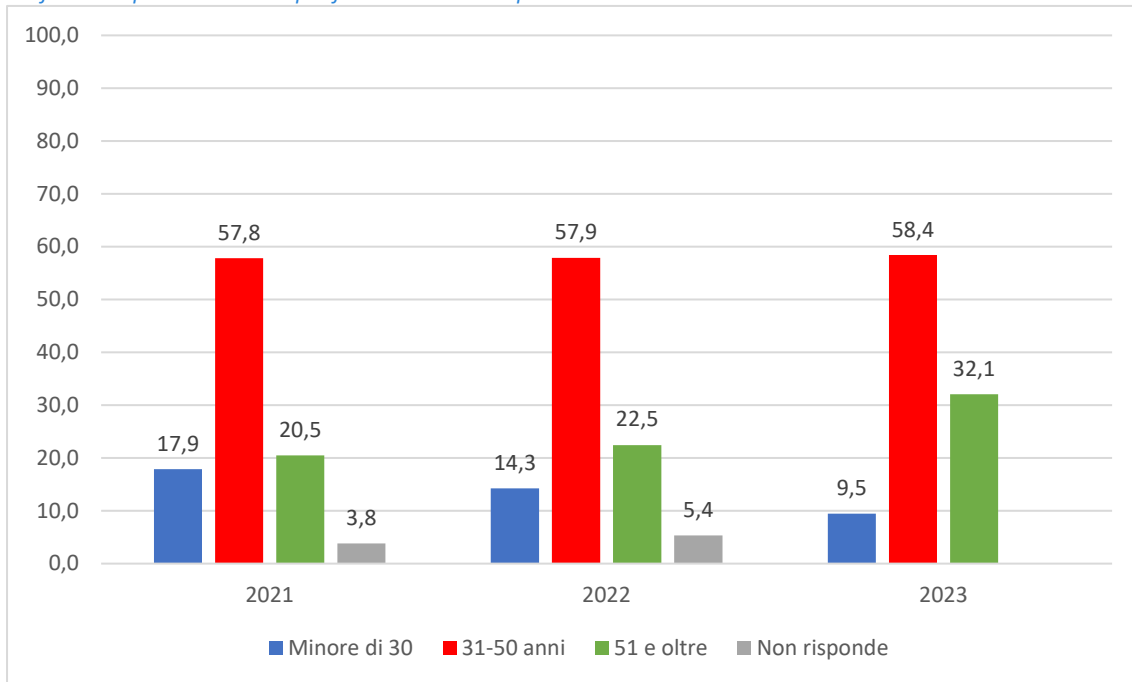
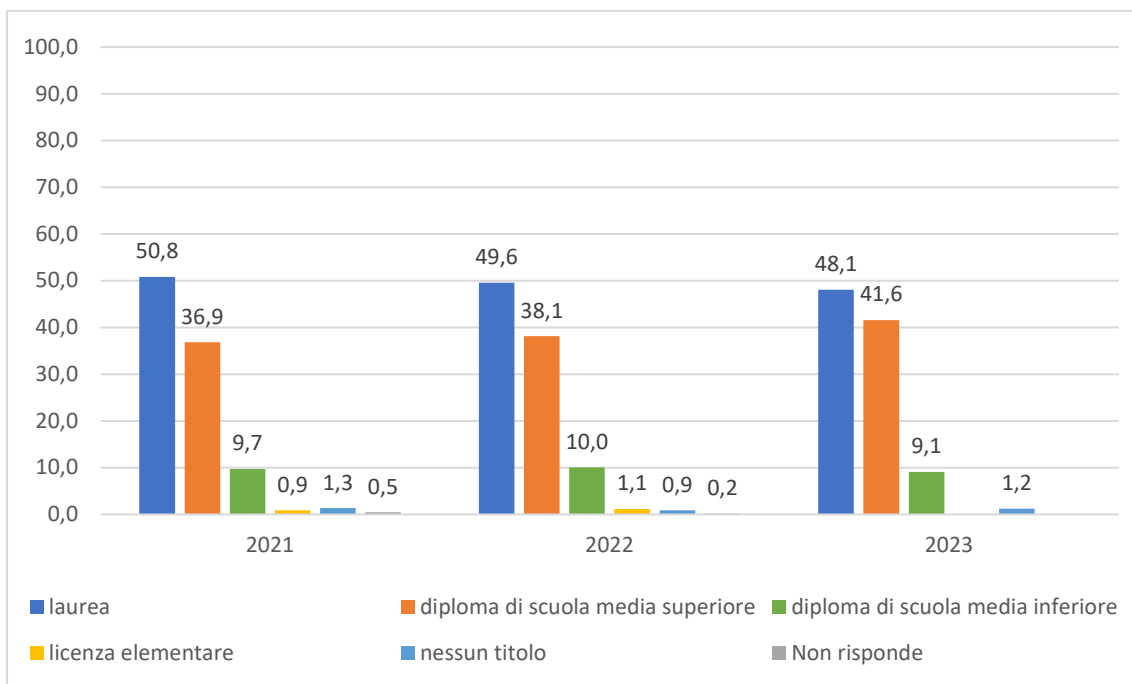
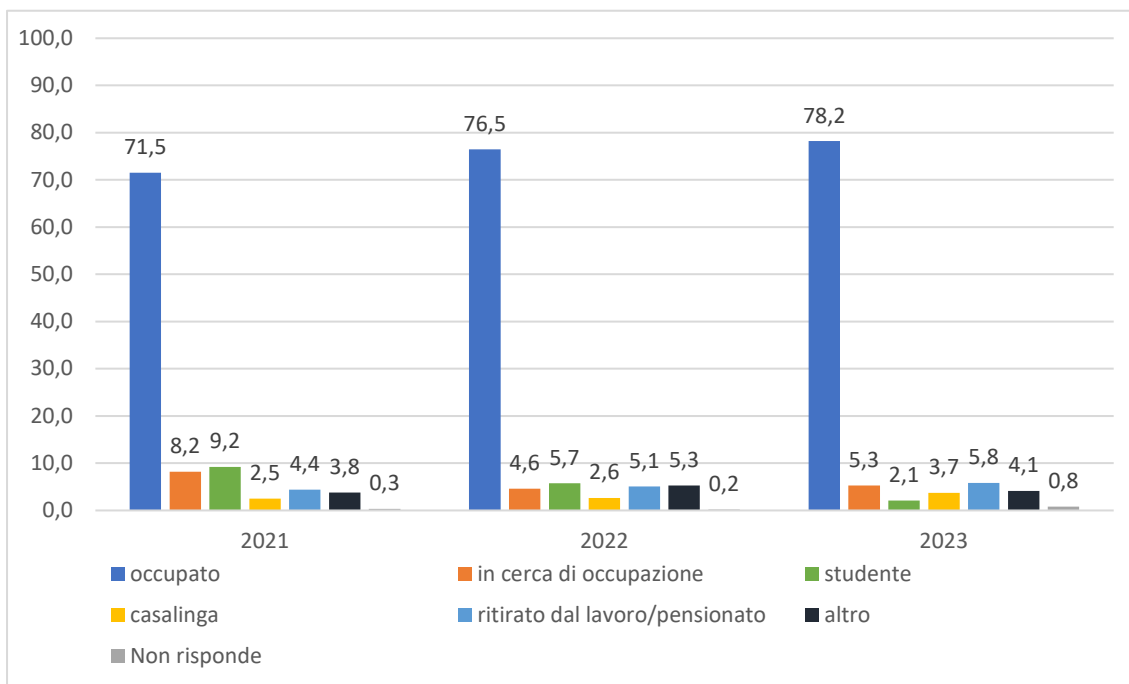


Grafico 3. Rispondenti distinti per titolo di studio. Valori percentuali anni 2021-2023



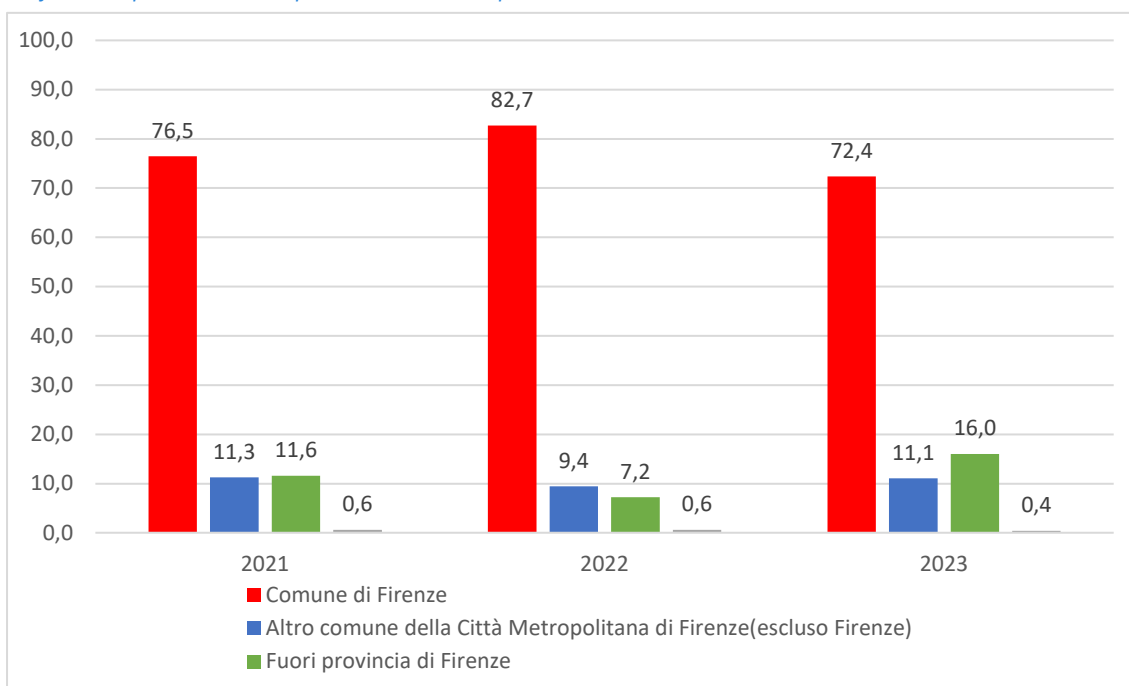
Per quanto riguarda la condizione lavorativa, la maggior parte dei rispondenti dichiara di essere occupato (78,2%; era 76,5% nel 2022 e 71,5% nel 2021), le altre percentuali nel 2023 sono inferiori al 6% (cfr. Grafico 4).

Grafico 4. Rispondenti distinti per condizione professionale. Valori percentuali anni 2021-2023



La piscina Costoli si conferma frequentata prevalentemente da fiorentini, con il 72,4% dei rispondenti residenti nel comune di Firenze, l'11,1% che provengono da altri comuni della Città metropolitana e il 16,0% di bagnanti residenti fuori provincia. Rispetto agli anni precedenti si osserva una diminuzione dei fiorentini e un aumento soprattutto di coloro che provengono da fuori provincia (cfr. Grafico 5).

Grafico 5. Rispondenti distinti per residenza. Valori percentuali anni 2021-2023



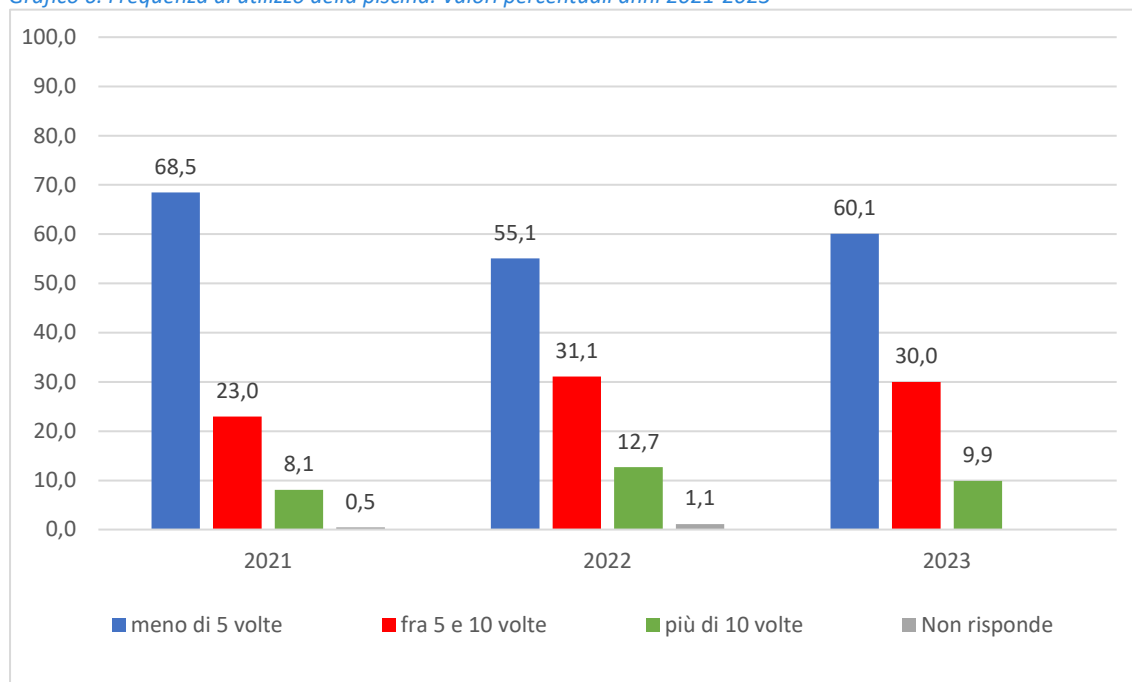
Informazioni sull'impianto

Se i dati anagrafici sui clienti della piscina Costoli nel 2023 sono un po' differenti dai due anni precedenti perché diverso è il bacino di utenza iniziale, si notano delle affinità osservando i dati sulla frequenza di utilizzo nel periodo di apertura estiva.

A livello complessivo ci sono analogie in tutte e tre le annate però i valori del 2023 sono molto più simili a quelli del 2022, quando la riduzione di misure anticovid ha reso l'accesso in piscina più semplice, nel 2021, infatti, era contingentato e avveniva esclusivamente tramite prenotazione online.

Il quadro che emerge nel 2023 è descritto nel grafico 6 e mostra che la voce maggiormente menzionata si conferma "meno di 5 volte" con il 60,1% (era 55,1% nel 2022); stabile rispetto all'anno precedente la quota di bagnanti che si è recata in piscina "fra 5 e 10 volte" (30,0%) mentre diminuisce quella di coloro che vi si sono recati più frequentemente "più di 10 volte" (9,9% contro il 12,7% del 2022).

Grafico 6. Frequenza di utilizzo della piscina. Valori percentuali anni 2021-2023



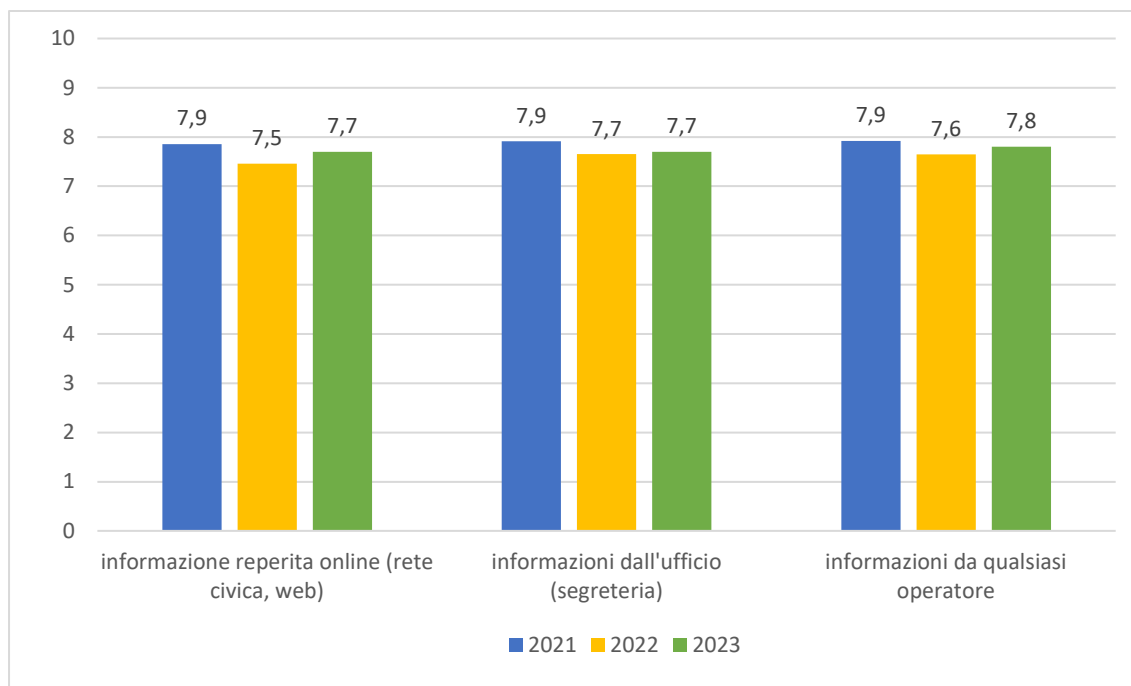
L'analisi condotta per sesso e fasce di età (cfr. Tabella 1) permette di vedere che, tra gli uomini, la quota di chi si reca in piscina "più di 10 volte" è pari al 13,5%, valore che tra le donne scende al 7,9%. All'aumentare dell'età crescono le quote dei maggiori frequentatori, infatti, nella fascia più matura (oltre 51 anni) coloro che si recano in piscina "più di 10 volte" sono il 14,1%, quota che tra i giovani (meno di 30 anni) è pari all'8,7%; la fascia intermedia 31-50 anni presenta la quota minima di coloro che si recano in piscina "più di 10 volte" (7,7%) e la massima di coloro che vi sono andati raramente (meno di 5 volte 62,7%).

Tabella 1. Frequenza di utilizzo della piscina distinta per genere e classi di età. Valori percentuali anno 2023

	M	F	< 30	31-50 anni	>50	Totale
meno di 5 volte	57,3	61,2	56,5	62,7	56,4	60,1
fra 5 e 10 volte	29,2	30,9	34,8	29,6	29,5	30,0
più di 10 volte	13,5	7,9	8,7	7,7	14,1	9,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

È stata richiesta una valutazione, espressa con un punteggio da 1 a 10, sulla qualità dell'informazione intesa come disponibilità e chiarezza delle indicazioni reperite prima e durante la fruizione del servizio attraverso tre possibili fonti: online (la rete civica, web), ufficio (segreteria) e operatore. La valutazione media¹ che per tutte e tre le fonti nel 2021 è risultata pari a 7,9 punti, nel 2022 è leggermente diminuita e nel 2023 torna a crescere riportando il valore 7,7 per l'informazione online e ricevuta dall'ufficio e 7,8 per quella ricevuta dall'operatore (cfr. Grafico 7).

Grafico 7. Voti medi sulla soddisfazione dell'informazione. Anni 2021-2023



I seguenti tre grafici analizzano ogni singola fonte distinguendo i valori medi per genere e fasce di età e confrontando i risultati con quanto emerso dalle indagini precedenti.

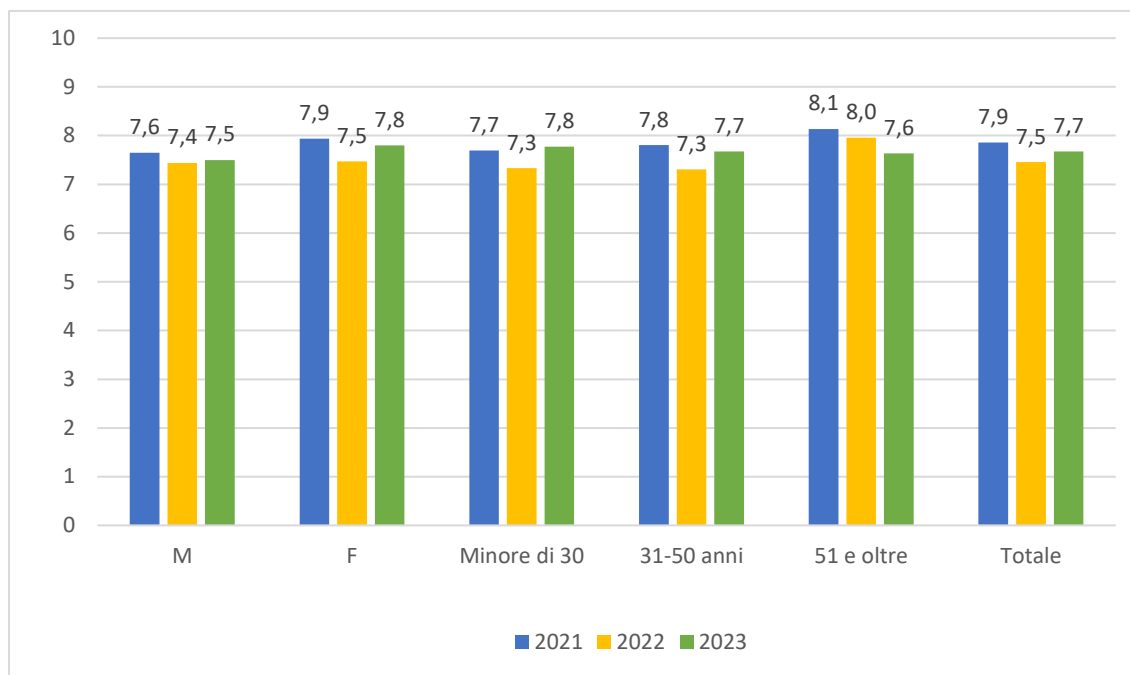
Il dettaglio sul gradimento dell'informazione reperita online mostra che i più soddisfatti sono le persone di età inferiore a 30 anni con un voto medio pari a 7,8% mentre per le altre due fasce di età, 31-50 anni e oltre 50 anni, il voto è pari a 7,7 e 7,6 rispettivamente. Dal confronto con le indagini passate si osserva una situazione opposta infatti precedentemente era la classe 51 e oltre la più soddisfatta: per questa fascia di età si osserva una costante diminuzione nelle valutazioni che passano dall'8,1 del 2021 al 7,6 attuale mentre per le altre due classi i valori

¹ La valutazione media è calcolata utilizzando solo i rispondenti. Circa il 15% dei rispondenti dichiara di non essersi rivolto né in segreteria né all'operatore. Vedere dettaglio risposte in appendice

2023 tornano simili a quelli del 2021 dopo la diminuzione del gradimento nel 2022.

Per genere i dati mostrano una maggior soddisfazione da parte delle femmine, costante nei tre anni di indagine e, nel 2023, di nuovo con valori più simili al 2021 e in crescita rispetto al 2022 (cfr. Grafico 8).

Grafico 8. Voti medi sulla soddisfazione dell'informazione reperita online. Distinti per genere e classi di età. Anni 2021-2023



Per l'analisi condotta sulle informazioni reperite dall'ufficio (segreteria), la popolazione più giovane, con una soddisfazione media del servizio pari a 7,2, risulta quella più scontenta; le altre due fasce di età riportano un punteggio medio di 7,7. Le valutazioni risultano in calo rispetto agli anni precedenti, solo la classe intermedia 31-50 anni evidenzia una ripresa rispetto al 2022 che non raggiunge però il livello del 2021. Per genere si rileva una maggior soddisfazione da parte delle femmine, pari a 7,8, con lo scarto maggiore dai maschi rispetto alle scorse indagini (cfr. Grafico 9).

Lo stesso andamento si riscontra nella valutazione dell'informazione reperita dall'operatore, con la classe più matura che si conferma la più soddisfatta e conferma anche un elevato valore medio pari a 8,0 (era 8,2 nei due anni precedenti). Le altre fasce di età riportano valori più simili al 2022 e inferiori al 2021, rispettivamente con 7,7 i 31-50enni e 7,5 i minori di 30 anni. Anche in questo caso le femmine, che con un punteggio pari a 8,0 tornano sul livello del 2021, si mostrano più soddisfatte dei maschi, che invece, con 7,3, registrano il punteggio minimo delle tre annate (Cfr. Grafico 10).

Grafico 9. Voti medi sulla soddisfazione dell'informazione reperita dall'ufficio (segreteria). Distinti per genere e classi di età. Anni 2021-2023

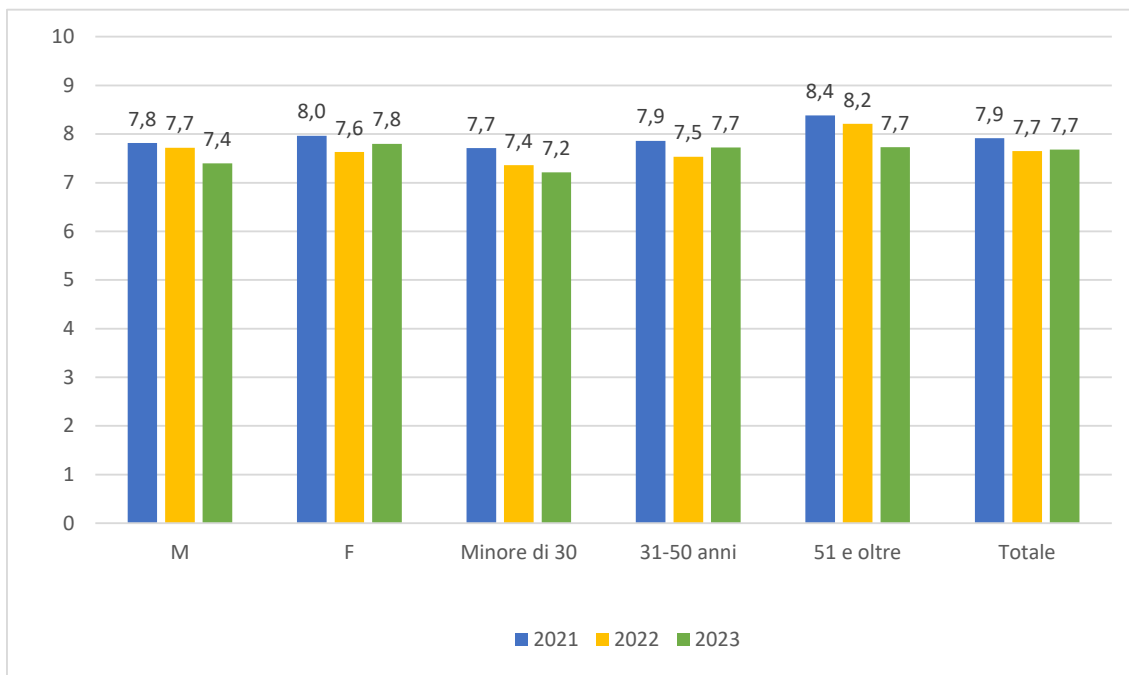
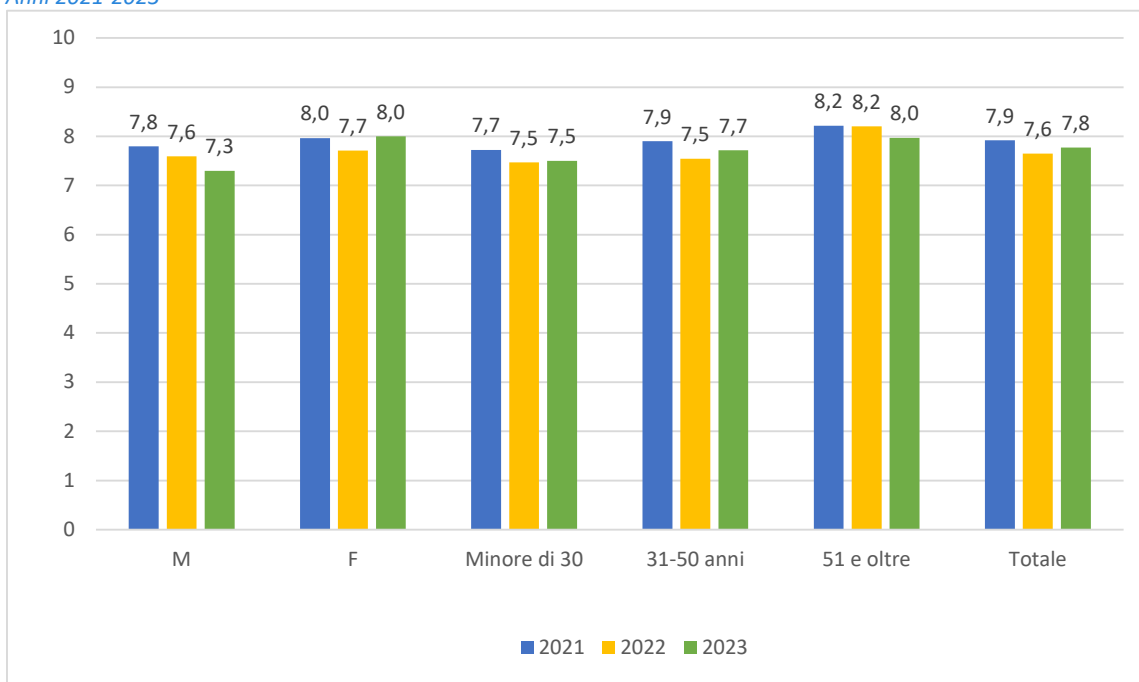


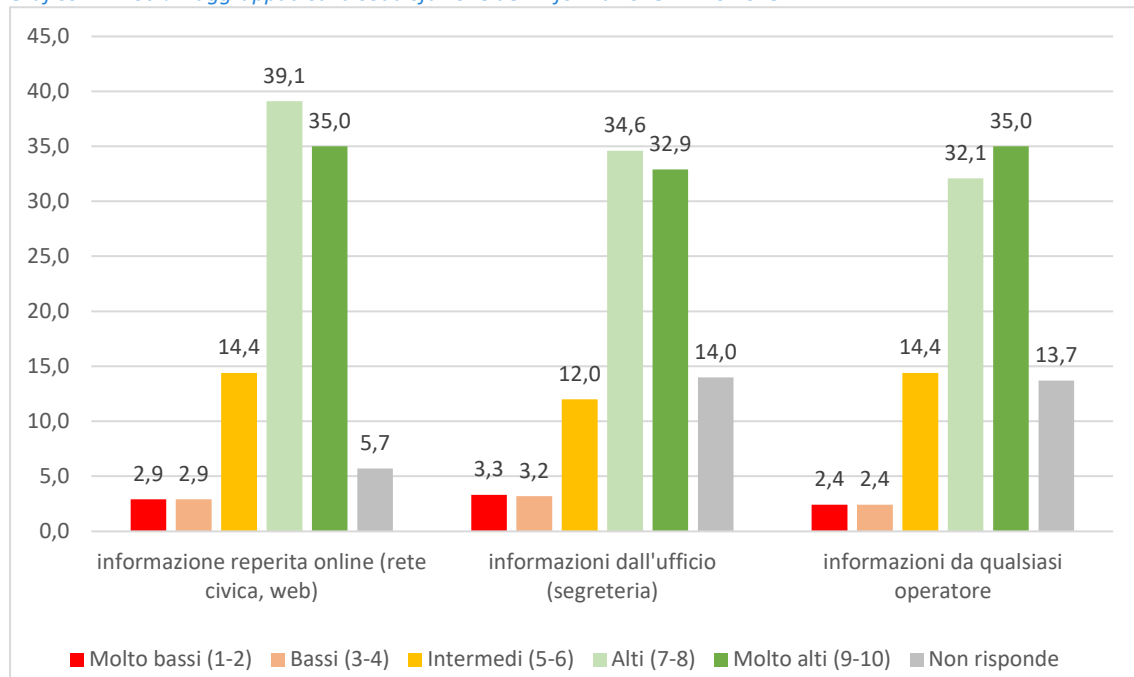
Grafico 10. Voti medi sulla soddisfazione dell'informazione reperita dall'operatore. Distinti per genere e classi di età. Anni 2021-2023



Focalizzandosi sui dati del 2023 e raggruppando i valori in molto bassi (chi ha attribuito un voto pari a 1 o 2), bassi (3-4), intermedi (5-6), alti (7-8), molto alti (9-10) e i non rispondenti, si nota che questi ultimi rappresentano una percentuale piuttosto elevata nella richiesta di informazioni all'ufficio o all'operatore, rispettivamente il 14,0% e il 13,7%, mentre sono il 5,7% per quanto riguarda l'informazione online.

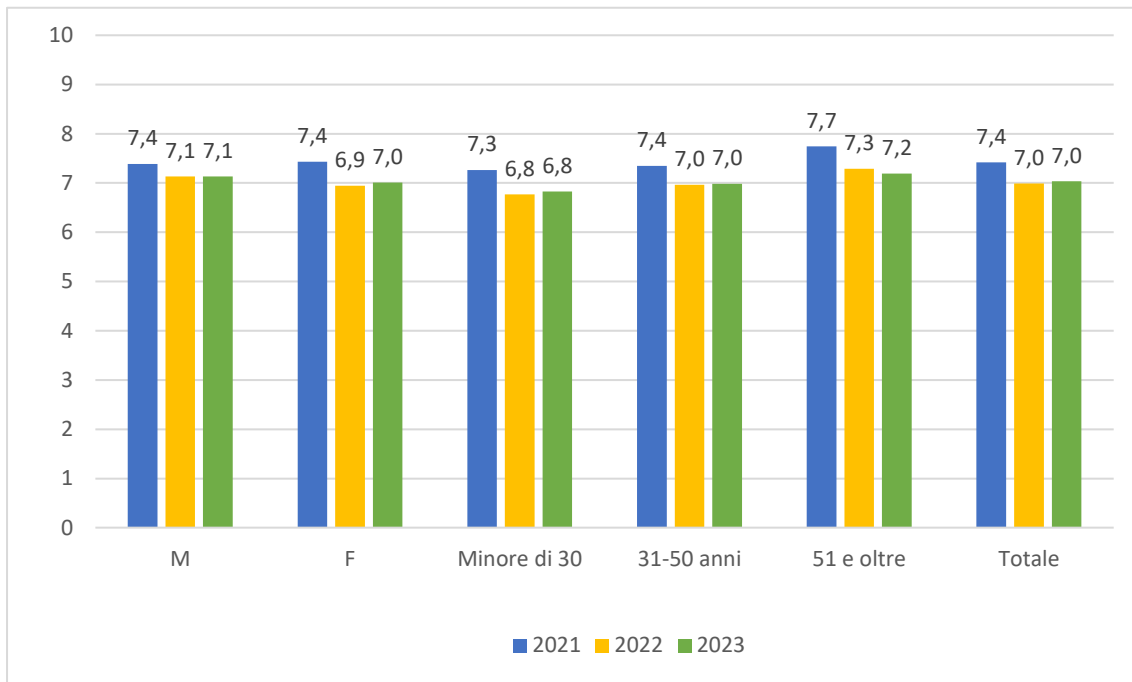
Osservando il grafico 11 si nota che il 39,1% ha espresso una votazione alta (pari a 7-8) sulla soddisfazione della chiarezza, disponibilità e qualità delle informazioni reperite online, quota che si attesta al 34,6% nel caso del contatto avvenuto con l'ufficio e al 32,1% nel caso del contatto con l'operatore. I giudizi molto alti (9-10) rappresentano la seconda categoria maggiormente menzionata per l'informazione online (35,0%) e per le richieste all'ufficio (32,9%) mentre è la prima per l'informazione ricevuta dall'operatore (35,0%).

Grafico 11. Voti % raggruppati sulla soddisfazione dell'informazione. Anno 2023



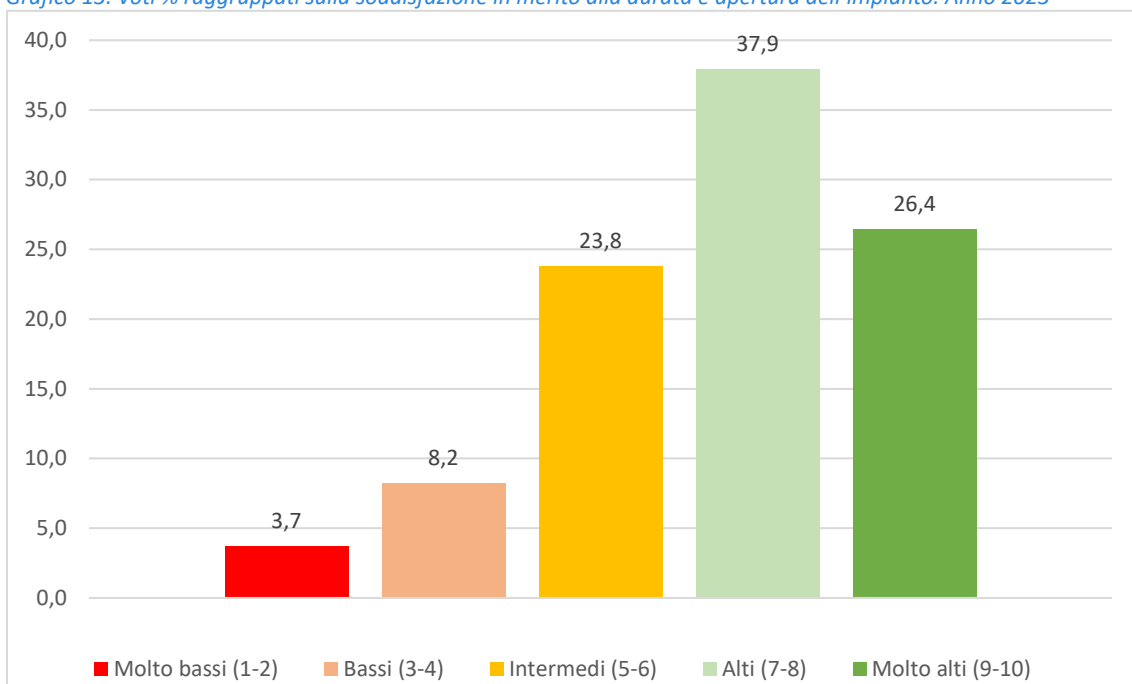
Per quanto riguarda il gradimento sulla durata e sugli orari di apertura dell'impianto, la valutazione media è pari a 7,0, invariata rispetto al 2022. Le donne (7,0) e i giovani (6,8) sono i meno soddisfatti, le persone più mature sono invece coloro che esprimono il livello di soddisfazione più elevato (7,2). Tutti i valori medi risultano molto simili a quelli dell'anno precedente e inferiori se confrontati con il 2021 (cfr. Grafico 12).

Grafico 12. Voti medi sulla soddisfazione in merito alla durata e apertura dell'impianto. Distinti per genere e classi di età. Anni 2021-2023



L'analisi descritta nel grafico 13, attraverso il raggruppamento dei giudizi del 2023, mostra che le valutazioni riguardanti la soddisfazione dei fruitori della piscina sulla durata e sull'orario di apertura sono giudizi positivi per il 37,9% che esprime un voto pari a 7 o 8 e per il 26,4% che esprime un voto pari a 9 o 10.

Grafico 13. Voti % raggruppati sulla soddisfazione in merito alla durata e apertura dell'impianto. Anno 2023



Gradimento piscina

Il 79,4% dei rispondenti non ha mai dovuto attendere e/o rinunciare ad accedere alla giornata in piscina per raggiunta capacità massima, il 17,3% ha dovuto rinunciare qualche volta e il 2,9% spesso. I valori “spesso” e “qualche volta” risultano in aumento rispetto a quelli rilevati nel 2022, mentre diminuisce il “mai” che comunque si mantiene la quota di gran lunga maggiore (cfr. Tabella 2).

Tabella 2. Frequenza rinuncia/attesa ad accedere alla piscina. Valori percentuali anni 2021-2023

	2021	2022	2023
spesso	1,9	2,1	2,9
qualche volta	16,1	14,1	17,3
mai	80,7	83,0	79,4
Non risponde	1,3	0,8	0,4
Totale	100,0	100,0	100,0

È stato chiesto altresì di valutare la disponibilità e cortesia del personale presente alle casse e all'ingresso e degli assistenti bagnanti. Per i primi il giudizio medio è 8,2, per i secondi è 7,7, entrambi i giudizi medi sono maggiori di quanto emerso l'anno precedente, 8,0 e 7,6.

L'analisi per fasce di età conferma che le persone più mature sono sempre le più soddisfatte, anche se in calo rispetto al 2022; è pari a 8,3 la soddisfazione media espressa nei confronti del personale all'ingresso e alle casse e 7,9 quella espressa nei confronti degli assistenti bagnanti. I minori di 30 anni sono i più critici nei confronti del personale presente all'ingresso con giudizio medio pari a 7,9 mentre gli assistenti bagnanti ricevono la valutazione minima dalla classe intermedia 31-50 anni, pari a 7,6%. Rispetto al 2022 i giudizi delle classi di età minori di 51 anni sono in crescita.

Come si evince dai grafici 14 e 15, per genere si osserva un aumento del gradimento per le categorie analizzate ad esclusione del giudizio femminile nella valutazione della disponibilità e cortesia degli assistenti bagnanti, che rimane costante pari a 7,6.

L'analisi attraverso il raggruppamento dei giudizi mostra che la quota più alta dei rispondenti, pari al 46,5%, associa un voto molto alto 9 o 10 nei confronti del personale della piscina; nel caso della valutazione dell'assistenza bagnanti la quota più elevata, pari al 44,8%, si osserva in corrispondenza dei voti 7 o 8 (cfr. Grafico 16).

Grafico 14. Voti medi sulla soddisfazione del personale all'ingresso e alle casse. Disponibilità e cortesia. Distinti per genere e classi di età. Anni 2021- 2023

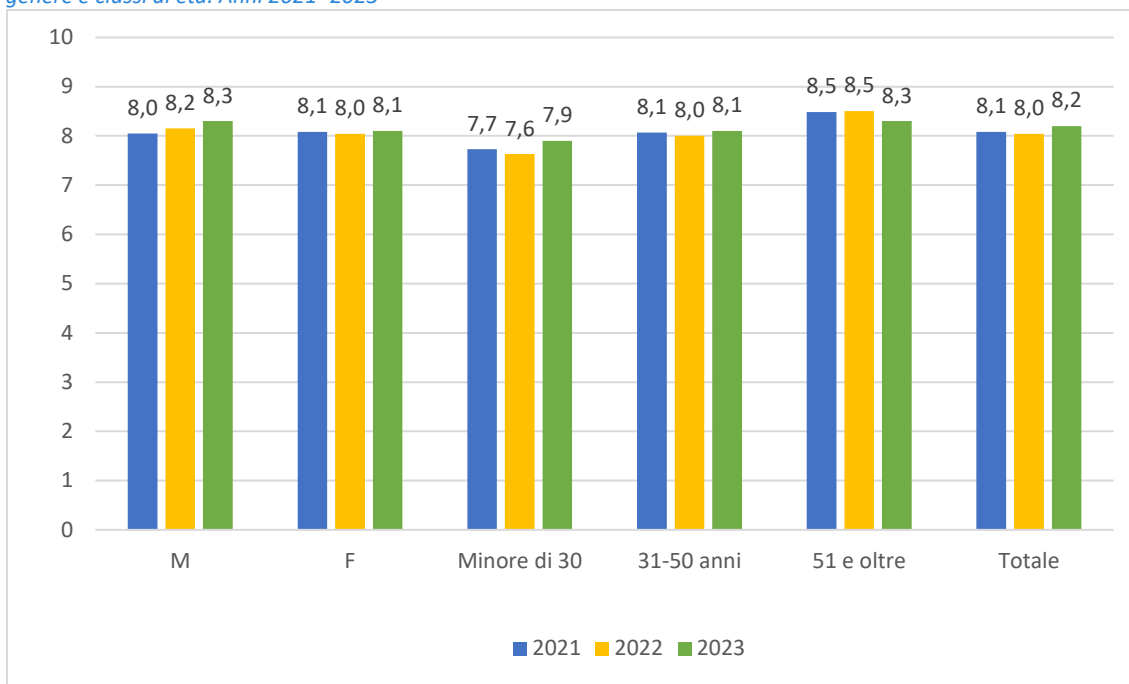


Grafico 15. Voti medi sulla soddisfazione degli assistenti bagnanti. Disponibilità e cortesia. Distinti per genere e classi di età. Anni 2021- 2023

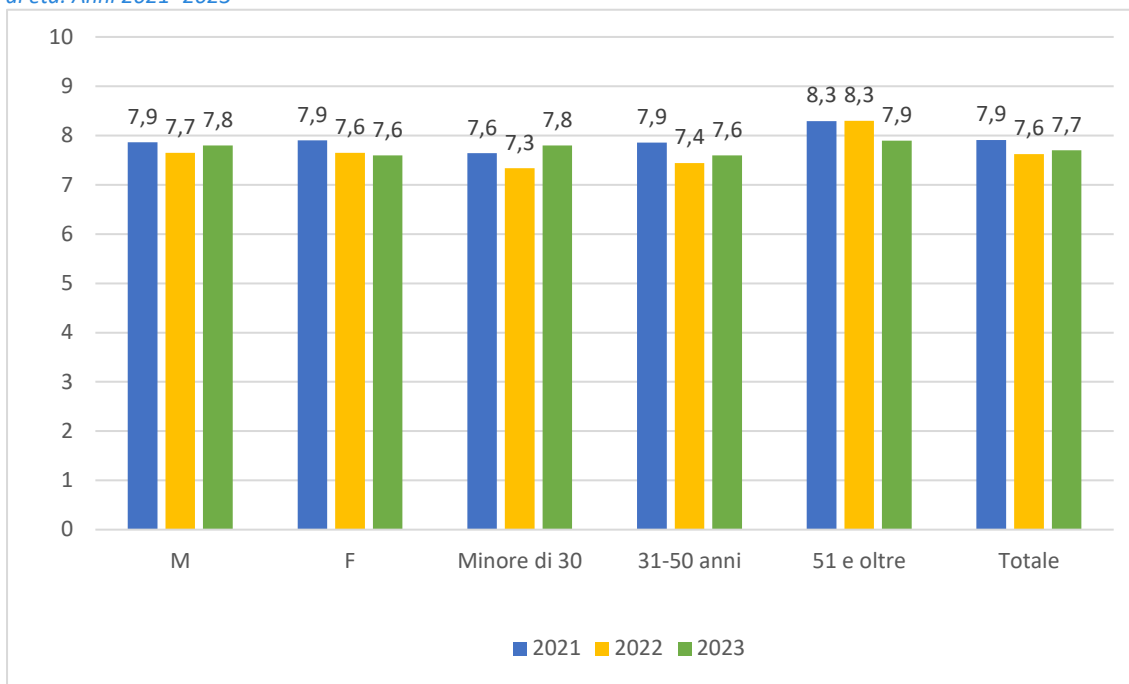
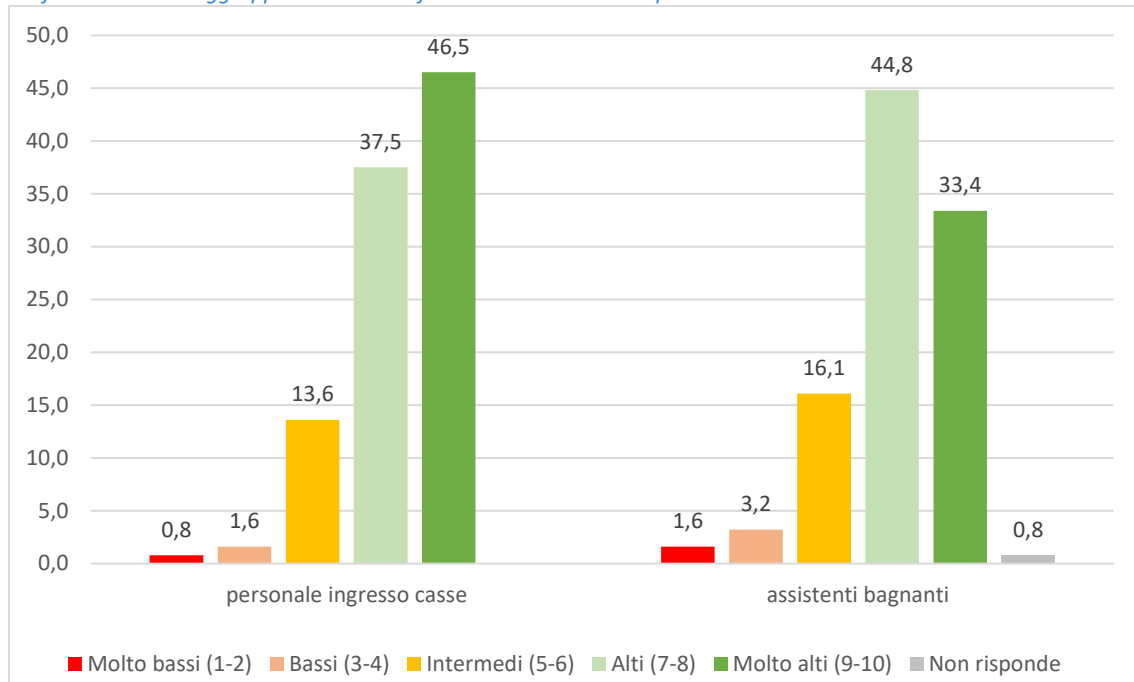
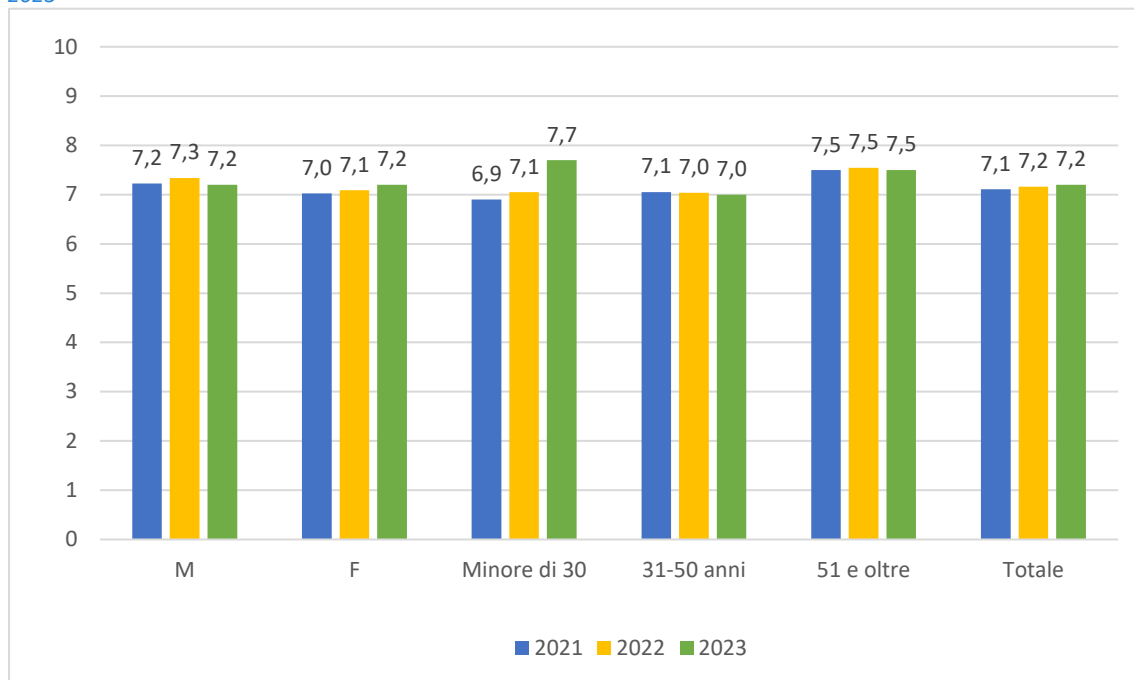


Grafico 16. Voti % raggruppati sulla soddisfazione in merito alla disponibilità e cortesia. Anno 2023



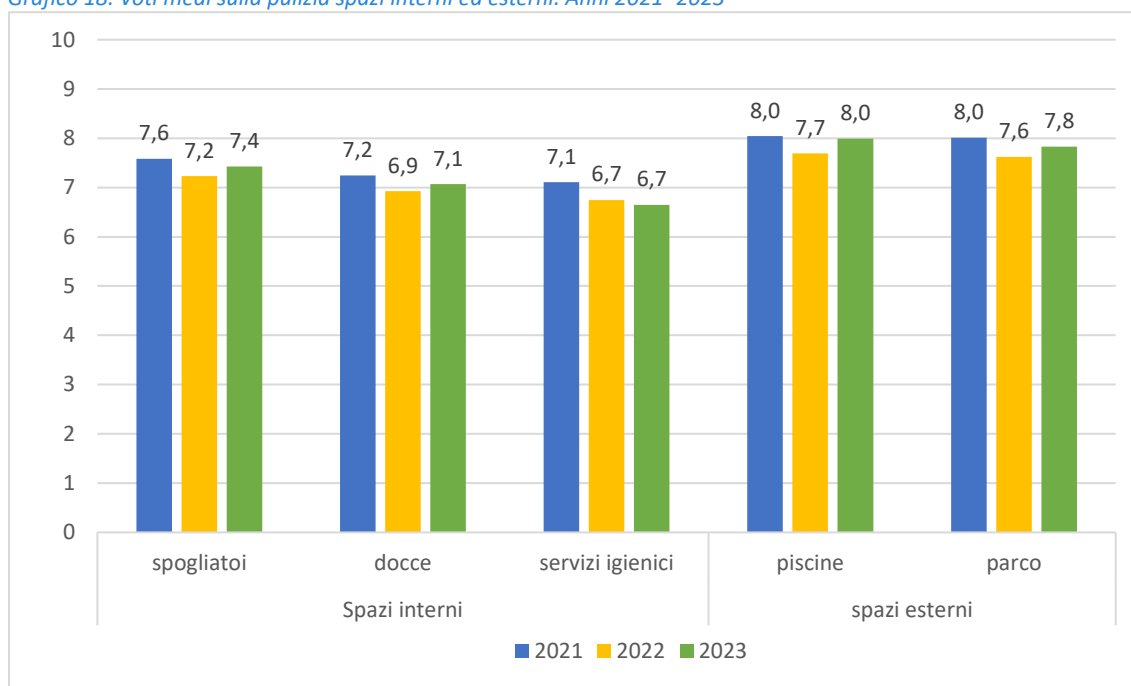
Per quanto riguarda i servizi annessi alla balneazione è stata richiesta la soddisfazione del sistema di custodia degli oggetti personali che presenta una valutazione media pari a 7,2, invariata rispetto al 2022. Si tratta di un aspetto che presenta valori medi sostanzialmente inalterati rispetto a quanto rilevato nella precedente indagine per tutte le categorie ad eccezione della classe di età minore di 30 anni dove il voto medio aumenta molto passando da 7,1 del 2022 a 7,7 del 2023 (cfr. Grafico 17).

Grafico 17. Voti medi sulla soddisfazione custodia oggetti personali. Distinti per genere e classi di età. Anni 2021-2023



Di estrema importanza, anche successivamente alle problematiche legate al covid, è il giudizio sulla pulizia degli spazi interni (spogliatoi, docce e servizi igienici) e sullo stato e pulizia degli spazi esterni (piscine e parco). Le valutazioni sono descritte nel grafico 18 e mostrano un livello di soddisfazione superiore rispetto a quanto emerso nel 2022 con voti medi che variano da 6,7 nella valutazione della pulizia dei servizi igienici (unica che non varia) all'8,0 nella valutazione della pulizia delle piscine (era 7,7 nel 2022). Le docce ottengono un punteggio pari a 7,1, gli spogliatoi 7,4, il parco 7,8. I giudizi sulla pulizia degli spazi esterni si conferma più elevata rispetto alla valutazione della pulizia interna.

Grafico 18. Voti medi sulla pulizia spazi interni ed esterni. Anni 2021- 2023



La tabella 3 riporta i valori medi distinti per genere e classe di età. Le donne sono meno soddisfatte degli uomini della pulizia sia degli spazi interni (da 6,6 dei servizi igienici a 7,3 degli spogliatoi) sia degli spazi esterni (7,8 parco e 7,9 piscine). Per età risulta che i rispondenti minori di 30 anni sono più critici riguardo alla pulizia interna (da 6,4 dei servizi igienici a 6,9 degli spogliatoi) mentre è la classe intermedia a dare giudizi più bassi alla pulizia degli spazi esterni (7,8 parco e 7,9 piscine).

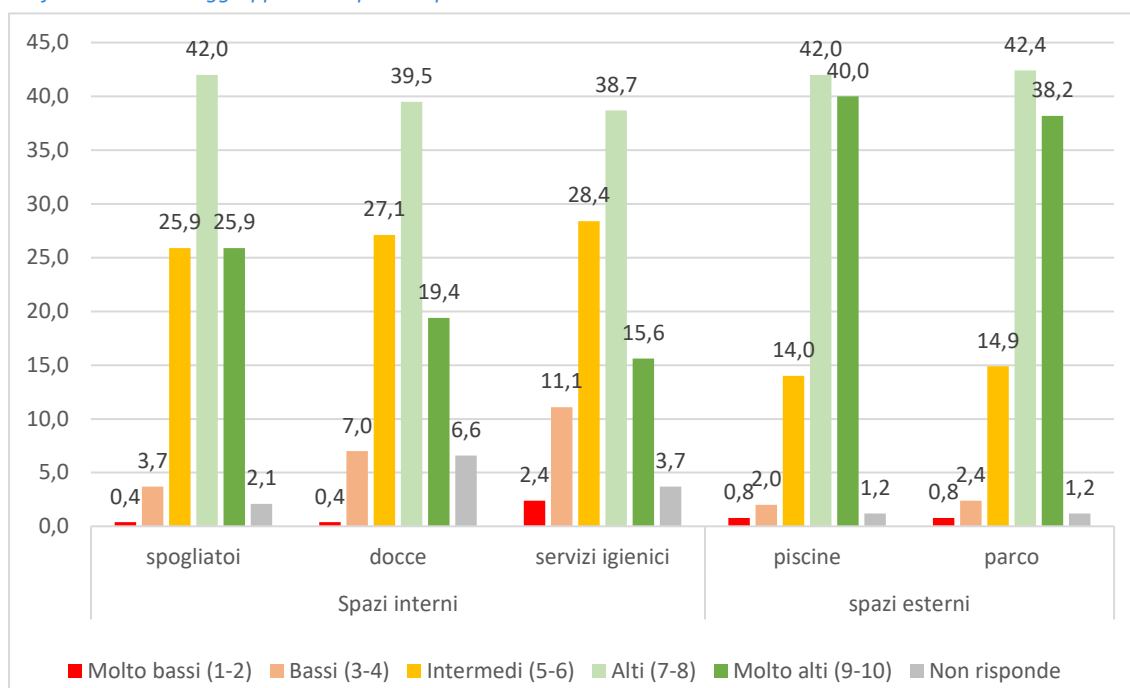
I più soddisfatti sono i rispondenti della classe degli ultra50enni, voto medio pari a 7,7 in corrispondenza degli spogliatoi (stesso risultato ottenuto anche dagli uomini), 7,4 in corrispondenza delle docce, 7,2 in corrispondenza dei servizi igienici; 8,2 per la piscina (stesso risultato ottenuto anche dagli uomini). Il parco ottiene il giudizio medio più elevato, pari a 8,0, dai giovani sotto i 30 anni, con uno scarto di solo -0,1 dalla classe dei 51 e oltre.

Tabella 3. Voti medi sulla pulizia spazi interni ed esterni. Distinti per genere e classi di età. Anno 2023

		M	F	< 30	31-50 anni	>50	Totale
Spazi interni	spogliatoi	7,7	7,3	6,9	7,4	7,7	7,4
	docce	7,3	6,9	6,6	7,0	7,4	7,1
	servizi igienici	6,7	6,6	6,4	6,4	7,2	6,7
Spazi esterni	piscine	8,2	7,9	8,0	7,9	8,2	8,0
	parco	7,9	7,8	8,0	7,8	7,9	7,8

L'analisi dei dati del 2023, attraverso il raggruppamento dei giudizi in 5 classificazioni, riportata nel grafico 19, mostra che per tutte le voci analizzate le quote più elevate si osservano in corrispondenza dei giudizi alti 7 o 8, seguiti da giudizi molto alti per quanto riguarda piscina e parco mentre, nel caso dei servizi igienici e docce, la seconda voce maggiormente menzionata rientra nei voti intermedi associati a 5 o 6, alla pari con i voti alti per gli spogliatoi.

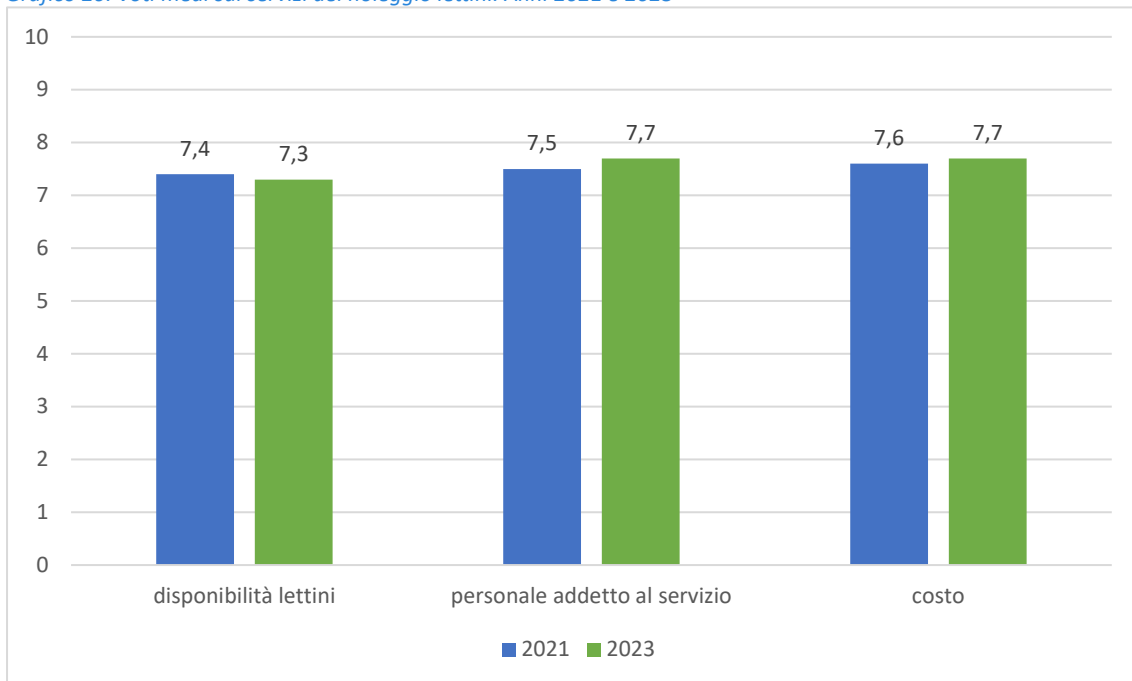
Grafico 19. Voti % raggruppati sulla pulizia spazi interni ed esterni. Anno 2023



Nella rilevazione 2023 è stato reintrodotta il gradimento del servizio di noleggio lettini, utilizzato da quasi tutti i rispondenti² (99,2%) ai quali è stato richiesto di esprimere una valutazione sulla disponibilità dei lettini, sul personale addetto al servizio e sul costo. Il grafico 20 riporta i valori medi attribuiti ai vari aspetti del servizio, confrontati con quelli del 2021. Si osserva che le valutazioni, che si attestano fra 7,3 e 7,7, sono quasi invariate rispetto a due anni prima: registra un lieve calo la disponibilità (da 7,4 a 7,3) mentre il personale e il costo sono in leggero aumento (entrambi 7,7, +0,2 e +0,1 rispettivamente).

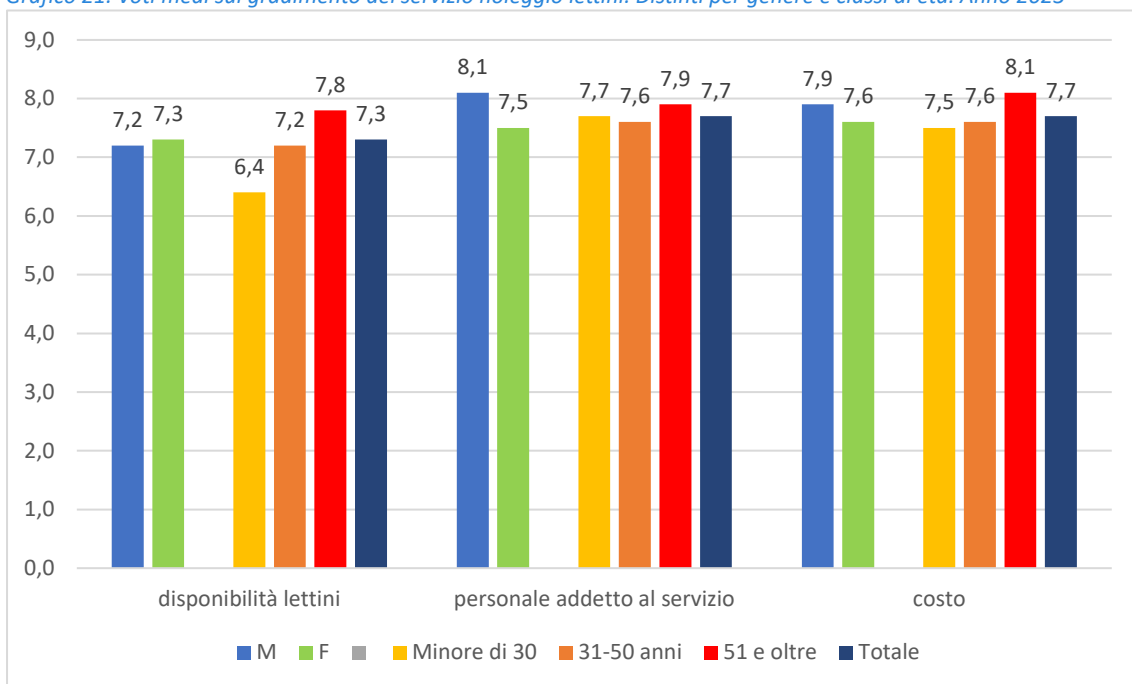
² L'elevata percentuale è giustificata dal fatto che la raccolta mail era posta vicino al servizio di noleggio lettini

Grafico 20. Voti medi sui servizi del noleggio lettini. Anni 2021 e 2023



Nel complesso si dichiarano più soddisfatti i rispondenti di età superiore a 50 anni e i maschi a eccezione che per la disponibilità dei lettini, dove la valutazione delle femmine (7,3) è superiore di solo 0,1 punti a quella dei maschi. Proprio la disponibilità dei lettini vede fra gli utenti più scontenti i minori di 30 anni la cui valutazione media è 6,4. Per il personale la valutazione più elevata, pari a 8,1, è data dai maschi mentre per il costo, sempre pari a 8,1, dagli ultra50enni (cfr. grafico 21).

Grafico 21. Voti medi sul gradimento del servizio noleggio lettini. Distinti per genere e classi di età. Anno 2023



Aggregando i risultati si osserva che per tutti e tre gli aspetti valutati la quota più alta si trova in corrispondenza dei giudizi molto alti, seguiti da quelli alti; insieme costituiscono circa il 75,0% per il personale e per il costo mentre scendono sotto il 70,0% per la disponibilità (cfr. grafico 22).

Grafico 22. Voti % raggruppati sul servizio di noleggio lettini. Anno 2023

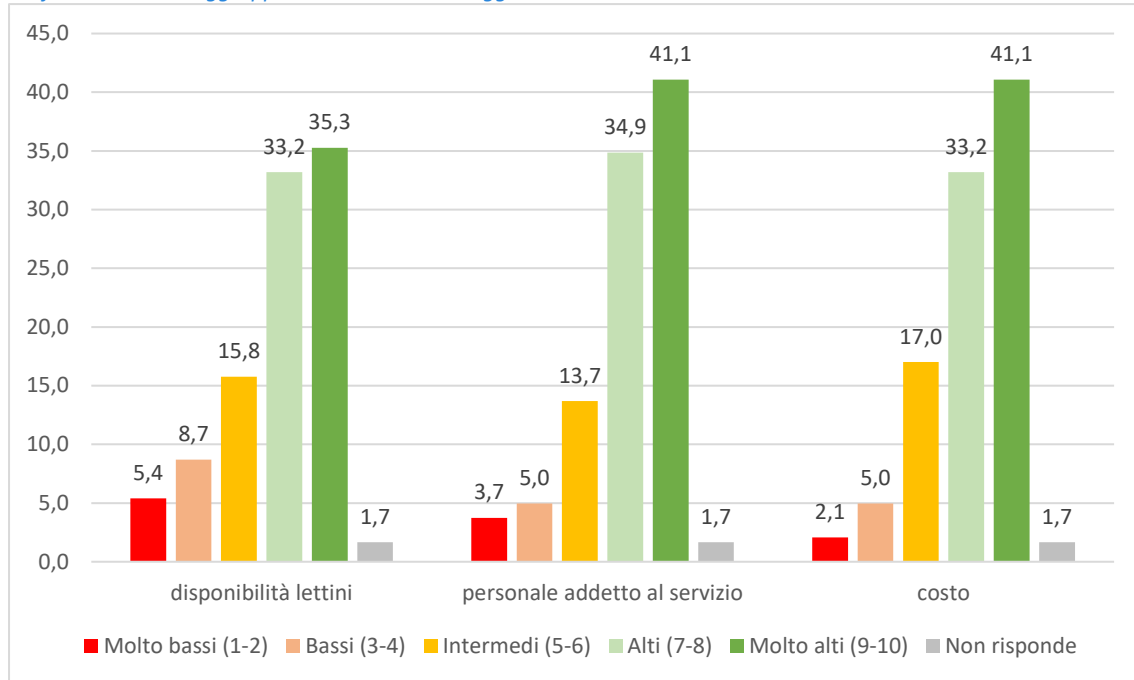
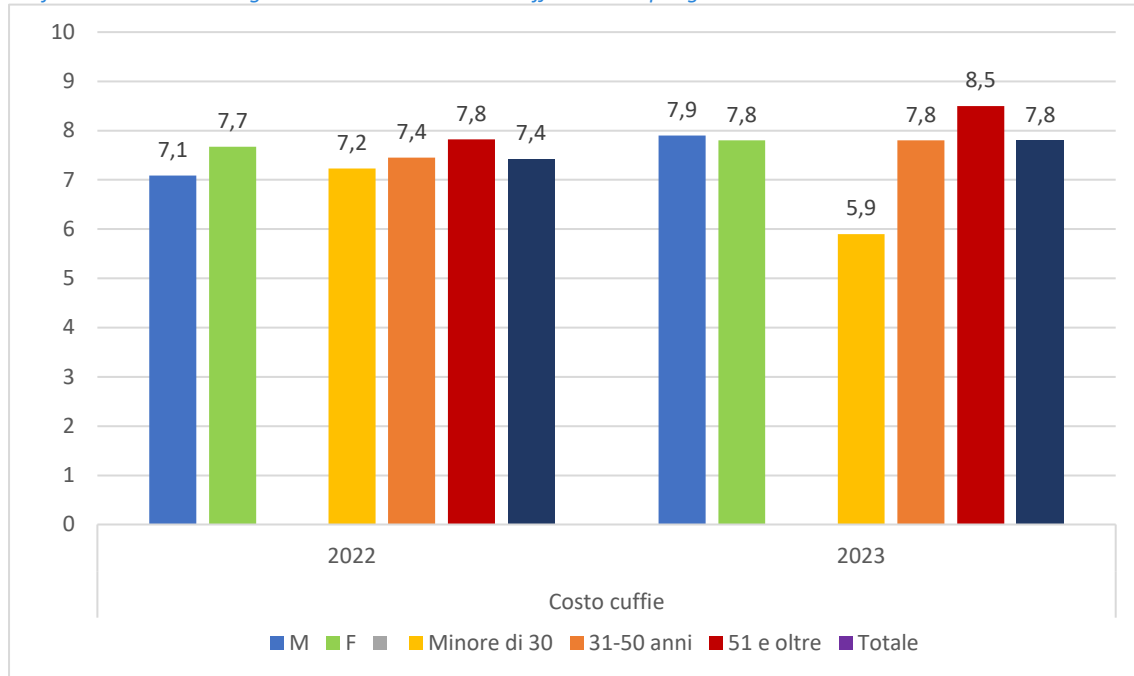


Grafico 23. Voti medi sul gradimento del costo delle cuffie. Distinti per genere e classi di età. Anni 2022-23

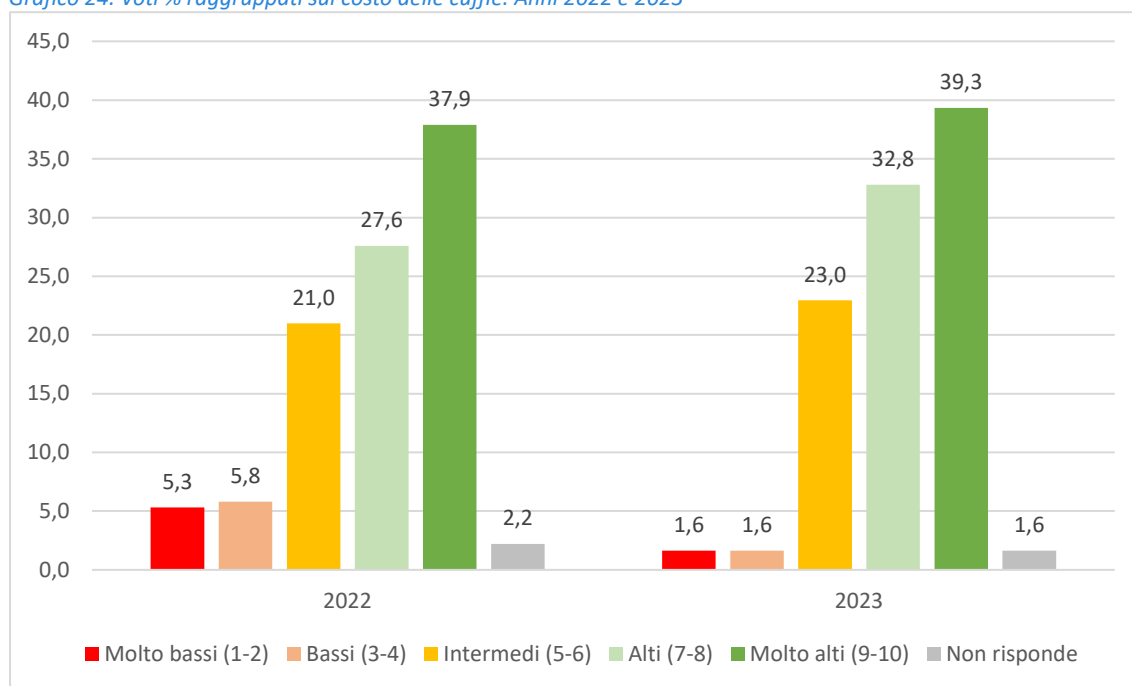


Poi è stato analizzato il servizio dell'acquisto cuffie, effettuato dal 25,1% dei rispondenti, ai quali è stato richiesto di esprimere una valutazione sul costo.

I risultati rappresentati dai valori medi per genere ed età e confrontati con l'anno precedente sono riportati nel grafico 23 dal quale si evince una crescita dei giudizi per quasi tutte le categorie, in particolare i maschi che passano da 7,1 a 7,9 e gli ultra50enni che da 7,8 passano a 8,5; si osserva un trend opposto della valutazione per i minori di 30 anni che da 7,2 passa a 5,9.

Anche i giudizi raggruppati, riportati nel grafico 24, mostrano la prevalenza delle valutazioni molto alte (39,3%), alte (32,8%) e intermedie (23,0%), in crescita rispetto al 2022 (erano nell'ordine 37,9%, 27,6% e 21,0%) e la diminuzione dei voti molto bassi e bassi (da 5,3% e 5,8% del 2022 a 1,6% entrambi del 2023).

Grafico 24. Voti % raggruppati sul costo delle cuffie. Anni 2022 e 2023



La richiesta sulla preferenza dell'utilizzo della vasca tuffi mostra che oltre il 35% dei rispondenti non si esprime in merito, il restante 42,8% vorrebbe destinarla esclusivamente ai tuffi, quota che raggiunge il 47,8% tra i giovani, mentre il 20,6% preferirebbe i trampolini chiusi con l'installazione di corsie per il nuoto, in questo caso la percentuale più elevata si registra tra gli uomini con il 24,7%, seguiti dalla classe 51 anni e oltre con il 24,4% (cfr. Tabella 4).

Tabella 4. Distribuzione preferenze utilizzo vasca tuffi. Distinti per genere e classi di età. Anno 2023

	M	F	<30 anni	31-50 anni	>50 anni	totale
per il nuoto libero con l'installazione di corsie (trampolini chiusi)	24,7	18,4	17,4	19,0	24,4	20,6
esclusivamente per i tuffi con trampolini aperti	46,1	40,8	47,8	47,2	33,3	42,8
non so /preferisco non rispondere	29,2	40,8	34,8	33,8	42,3	36,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

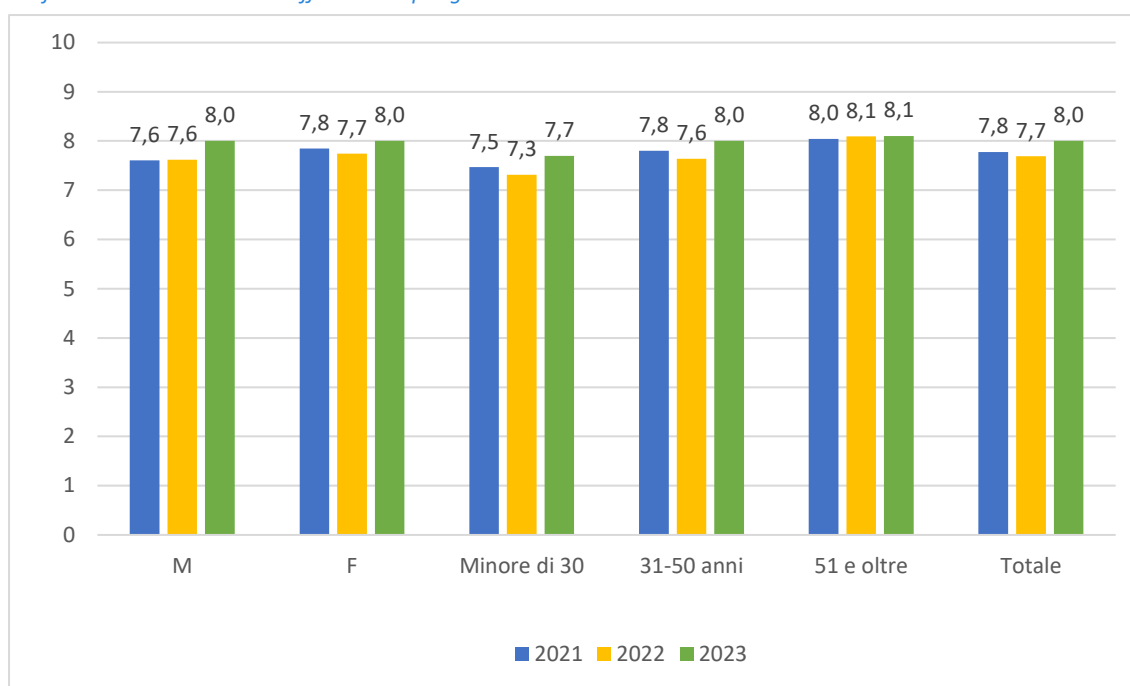
Per finire è stata chiesta una valutazione delle tariffe praticate in relazione al servizio offerto e un giudizio complessivo sulla balneazione.

Nel 2023 ottengono entrambe un voto medio pari a 8,0, in crescita rispetto al 2022 quando la tariffa era 7,7 e il giudizio complessivo era 7,8.

Dai grafici 25 e 26 si possono osservare le differenze per genere, classi di età e il confronto fra le rilevazioni.

Nel caso della soddisfazione della tariffa in rapporto alla qualità del servizio i voti più elevati si osservano nella classe oltre 51 con un voto medio pari a 8,1, stabile rispetto a quanto osservato nel 2022. Tutte le altre categorie rilevano un aumento rispetto ai due anni precedenti. I giovani sono sempre i più critici con un voto medio pari a 7,7, era 7,3 l'anno precedente.

Grafico 25. Voti medi sulla tariffa. Distinti per genere e classi di età. Anni 2021- 2023



Analizzando la soddisfazione complessiva del servizio si osserva un valore medio pari a 8,0, dato da tutte le categorie con l'eccezione della classe più matura che attribuisce 8,1; questo è l'unico valore in calo rispetto ai due anni precedenti quando era 8,3. Il quadro appare molto simile al 2021, con valori che oscillano poco intorno all'8,0, mentre nel 2022 si passa da un minimo di 7,5 dato dai giovani all'8,3 dei 51 anni e oltre.

Raggruppando i valori si nota che oltre un rispondente su due (51,9%) esprime un giudizio complessivo pari a 7 o 8 e il 36,2% attribuisce un voto molto alto pari a 9 o 10. Analogamente, nel caso della valutazione della tariffa la voce maggiormente menzionata è quella dei voti elevati, 7 o 8 con il 45,3%, seguita dalla quota dei voti molto alti che è pari al 37,4% (cfr. Grafico 27).

Grafico 26. Voti medi sul giudizio complessivo. Distinti per genere e classi di età. Anni 2021- 2023

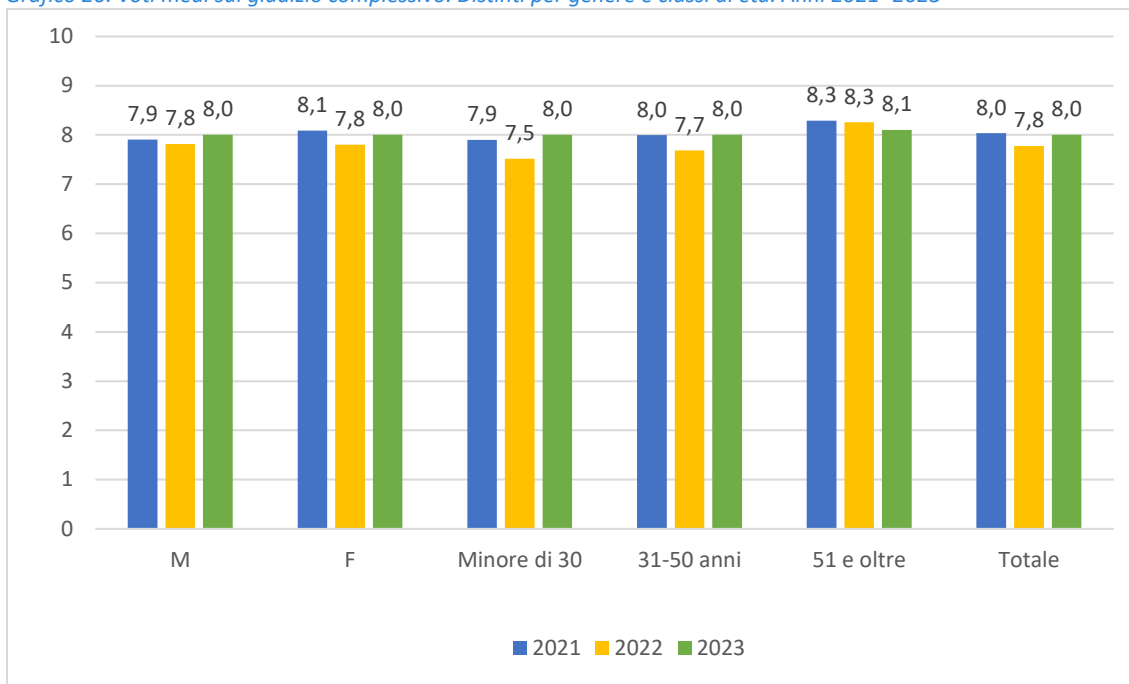
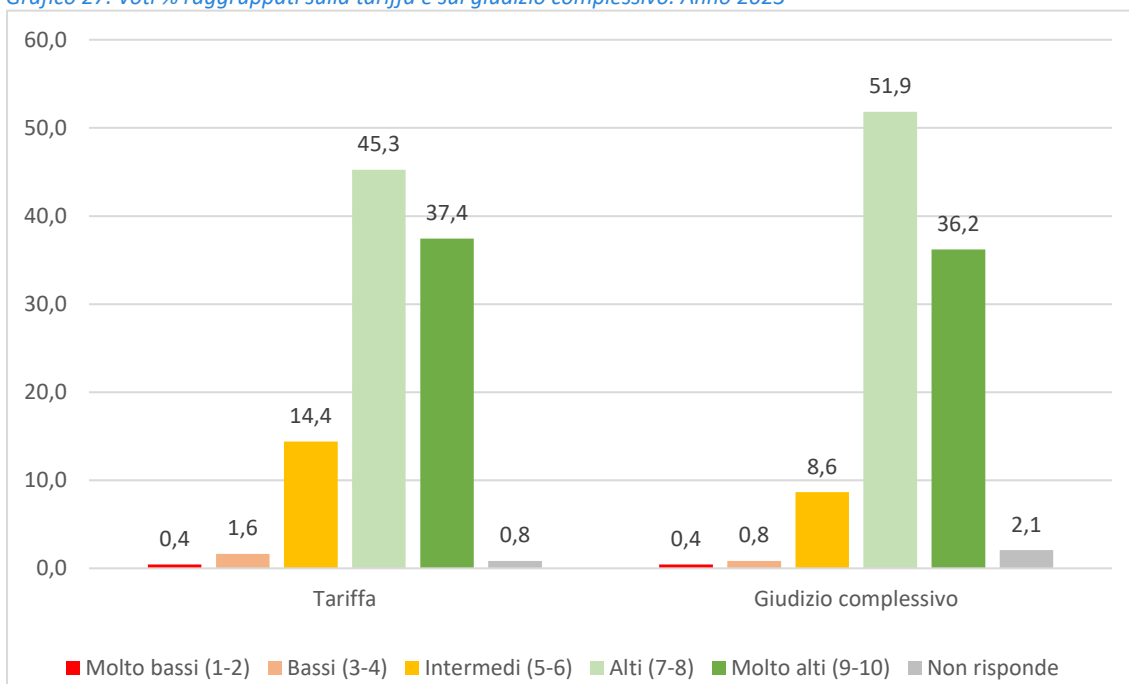


Grafico 27. Voti % raggruppati sulla tariffa e sul giudizio complessivo. Anno 2023



Appendice Questionario

Questionario di gradimento della balneazione estiva alla piscina P.Costoli anno 2023

Informazioni anagrafiche

1. Genere: M F altro preferisco non rispondere

2. Anno nascita:

3. Titolo studio:

Laurea

diploma di scuola media superiore

diploma di scuola media inferiore

licenza elementare

nessun titolo

4. Condizione occupazionale

occupato

in cerca di occupazione

studente

casalinga

ritirato dal lavoro/pensionato

altro

5. Residenza

comune di Firenze

altro comune della Città Metropolitana di Firenze

fuori provincia di Firenze

6. Nazionalità: italiano straniero

Informazioni impianto

7. Quanto si ritiene soddisfatto dell'informazione (disponibilità, chiarezza, qualità) ricevuta prima e durante la fruizione del servizio di balneazione presso la piscina Costoli (Esprima un punteggio da 1-10 dove 1 è per niente soddisfatto e 10 è molto soddisfatto)

Informazione reperita online:	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	molto
Informazioni dall'ufficio (segreteria):	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	molto
Informazioni da qualsiasi operatore:	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	molto

8. Nel periodo di apertura al pubblico della piscina Costoli dal 5 giugno al 31 agosto 2023 quante volte ha frequentato la piscina?

- Meno di 5 volte
- Fra 5 e 10 volte
- Più di 10 volte

9. Quanto si ritiene soddisfatto della durata e degli orari di apertura dell'impianto (Esprima un punteggio da 1-10 dove 1 è per niente soddisfatto e 10 è molto soddisfatto)

Per niente

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 molto

10. Le è capitato di dover attendere e/o rinunciare ad accedere alla piscina per raggiunta capienza massima?

- Mai
- qualche volta
- spesso

11. Quanto si ritiene soddisfatto del personale presente all'ingresso e alle casse (cortesia e disponibilità)? Esprima un punteggio da 1-10 per ciascun aspetto, dove 1 è per niente soddisfatto e 10 è molto soddisfatto)

Per niente

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 molto

12. Quanto si ritiene soddisfatto degli assistenti bagnanti (cortesia e disponibilità)? Esprima un punteggio da 1-10 per ciascun aspetto, dove 1 è per niente soddisfatto e 10 è molto soddisfatto)

Per niente

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 molto

13. Quanto si ritiene soddisfatto del sistema di custodia degli oggetti personali? Esprima un punteggio da 1-10, dove 1 è per niente soddisfatto e 10 è molto soddisfatto)

Per niente

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 molto

14. Quanto si ritiene soddisfatto della pulizia di: Esprima un punteggio da 1-10, dove 1 è per niente soddisfatto e 10 è molto soddisfatto)

Spogliatoi:	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	molto
Docce:	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	molto
Servizi igienici:	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	molto

15. Quanto si ritiene soddisfatto dello stato e della pulizia di: Esprima un punteggio da 1-10, dove 1 è per niente soddisfatto e 10 è molto soddisfatto)

Piscine:	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	molto
Parco:	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	molto

16. Ha utilizzato il servizio di noleggio lettini?

- sì
- no

17. (Se sì, a dom. 16) Quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di noleggio lettini (Esprima un punteggio da 1-10, dove 1 è per niente soddisfatto e 10 è molto soddisfatto).

Disponibilità dei lettini:	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	molto
Personale addetto	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	molto
Costo:	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	molto

18. Ha utilizzato il servizio di acquisto cuffie?

- sì
- no

19. (se sì a dom. 18) Quanto si ritiene soddisfatto del costo delle cuffie: (Esprima un punteggio da 1-10, dove 1 è per niente soddisfatto e 10 è molto soddisfatto)

Costo:	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	molto
--------	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

20. Come preferisce che venga utilizzata la vasca tuffi?

- per il nuoto con l'installazione di corsie (trampolini chiusi)
- esclusivamente per i tuffi con trampolini aperti
- non so

Valutazione complessiva

21. Quanto si ritiene soddisfatto delle tariffe praticate in relazione alla qualità del servizio:
Esprima un punteggio da 1-10, dove 1 è per niente soddisfatto e 10 è molto soddisfatto)

Per niente

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 molto

22. Esprima una valutazione complessiva del servizio di balneazione estiva presso la piscina Costoli (con un punteggio da 1-10, dove 1 è per niente soddisfatto e 10 è molto soddisfatto)

Per niente

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 molto

23. Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio:

Frequenze

Informazioni anagrafiche

Genere del rispondente

	VA	%
Maschio	89	36,6
Femmina	152	62,6
Non risponde	2	0,8
Totale	243	100,0

Anno di nascita del rispondente

	VA	%
Meno di 30	23	9,5
31-50	142	58,4
51 e oltre	78	32,1
Totale	243	100,0

Nazionalità

	VA	%
italiano	229	94,2
straniero	14	5,8
Totale	243	100,0

Titolo di studio del rispondente

	VA	%
laurea	117	48,1
diploma di scuola media superiore	101	41,6
diploma di scuola media inferiore	22	9,1
licenza elementare	0	0,0
nessun titolo	3	1,2
Non risponde	0	0,0
Totale	243	100,0

Condizione occupazionale del rispondente

	VA	%
occupato	190	78,2
in cerca di occupazione	13	5,3
studente	5	2,1
casalinga	9	3,7
ritirato dal lavoro/pensionato	14	5,8
altro	10	4,1
Non risponde	2	0,8
Totale	243	100,0

Residenza

	VA	%
Comune di Firenze	176	72,4
Altro comune della Città Metropolitana di Firenze(escluso Firenze)	27	11,1
Fuori provincia di Firenze	39	16,0
Non risponde	1	0,4
Totale	243	100,0

Informazioni impianto

Quanto si ritiene soddisfatto dell'informazione (disponibilità, chiarezza, qualità) ricevuta prima e durante la fruizione del servizio di balneazione presso la piscina Costoli?

informazione reperita online (rete civica, web)

	VA	%
1	6	2,5
2	1	0,4
3	5	2,1
4	2	0,8
5	12	4,9
6	23	9,5
7	41	16,9
8	54	22,2
9	41	16,9
10	44	18,1
Non so	8	3,3
Non risponde	6	2,5
Totale	243	100,0

informazioni dall'ufficio (segreteria)

	VA	%
1	5	2,1
2	3	1,2
3	4	1,6
4	4	1,6
5	7	2,9
6	22	9,1
7	34	14,0
8	50	20,6
9	39	16,0
10	41	16,9
Non so	25	10,3
Non risponde	9	3,7
Totale	243	100,0

informazioni da qualsiasi operatore

	VA	%
1	4	1,6
2	2	0,8
3	3	1,2
4	3	1,2
5	15	6,2
6	20	8,2
7	30	12,3
8	48	19,8
9	36	14,8
10	49	20,2
Non so	23	9,5
Non risponde	10	4,1
Totale	243	100,0

Nel periodo di apertura al pubblico della piscina Costoli dal 13 giugno al 31 agosto 2022, quante volte ha frequentato la piscina?

	VA	%
meno di 5 volte	146	60,1
fra 5 e 10 volte	73	30,0
più di 10 volte	24	9,9
Totale	243	100,0

Quanto si ritiene soddisfatto della durata e degli orari di apertura dell'impianto?

	VA	%
1	7	2,9
2	2	0,8
3	10	4,1
4	10	4,1
5	20	8,2
6	38	15,6
7	41	16,9
8	51	21,0
9	34	14,0
10	30	12,3
Totale	243	100,0

Servizi personale

Le è capitato di dover attendere/rinunciare ad accedere alla piscina per raggiunta capienza massima?

	VA	%
spesso	7	2,9
qualche volta	42	17,3
mai	193	79,4
Non risponde	1	0,4
Totale	243	100,0

Quanto si ritiene soddisfatto del personale presente all'ingresso e alle casse?

disponibilità/cortesìa

	VA	%
1	2	0,8
2	0	0,0
3	2	0,8
4	2	0,8
5	11	4,5
6	22	9,1
7	32	13,2
8	59	24,3
9	47	19,3
10	66	27,2
Totale	243	100,0

Quanto si ritiene soddisfatto degli assistenti bagnanti?

disponibilità/cortesìa

	VA	%
1	3	1,2
2	1	0,4
3	4	1,6
4	4	1,6
5	16	6,6
6	23	9,5
7	44	18,1
8	65	26,7
9	31	12,8
10	50	20,6
Non risponde	2	0,8
Totale	243	100,0

Quanto si ritiene soddisfatto del sistema di custodia degli oggetti personali?

	VA	%
1	7	2,9
2	1	0,4
3	5	2,1
4	7	2,9
5	26	10,7
6	30	12,3
7	43	17,7
8	44	18,1
9	29	11,9
10	40	16,5
Non risponde	11	4,5
Totale	243	100,0

*Quanto si ritiene soddisfatto della pulizia di:
spogliatoi*

	VA	%
1	1	0,4
2	0	0,0
3	4	1,6
4	5	2,1
5	16	6,6
6	47	19,3
7	44	18,1
8	58	23,9
9	29	11,9
10	34	14,0
Non risponde	5	2,1
Totale	243	100,0

docce

	VA	%
1	1	0,4
2	0	0,0
3	8	3,3
4	9	3,7
5	21	8,6
6	45	18,5
7	44	18,1
8	52	21,4
9	25	10,3
10	22	9,1
Non risponde	16	6,6
Totale	243	100,0

servizi igienici

	VA	%
1	4	1,6
2	2	0,8
3	7	2,9
4	20	8,2
5	28	11,5
6	41	16,9
7	50	20,6
8	44	18,1
9	20	8,2
10	18	7,4
Non risponde	9	3,7
Totale	243	100,0

Quanto si ritiene soddisfatto dello stato e della pulizia di:

piscine

	VA	%
1	2	0,8
2	0	0,0
3	2	0,8
4	3	1,2
5	7	2,9
6	27	11,1
7	36	14,8
8	66	27,2
9	49	20,2
10	48	19,8
Non risponde	3	1,2
Totale	243	100,0

parco

	VA	%
1	2	0,8
2	0	0,0
3	2	0,8
4	4	1,6
5	14	5,8
6	22	9,1
7	46	18,9
8	57	23,5
9	54	22,2
10	39	16,0
Non risponde	3	1,2
Totale	243	100,0

Ha utilizzato il servizio di acquisto cuffie?

	VA	%
Sì	61	25,1
No	182	74,9
Totale	243	100,0

Quanto si ritiene soddisfatto del costo delle cuffie?

	VA	%
1	1	1,6
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	1,6
5	5	8,2
6	9	14,8
7	8	13,1
8	12	19,7
9	9	14,8
10	15	24,6
Non risponde	1	1,6
Totale	61	100,0

Ha utilizzato il servizio di noleggio lettini?

	VA	%
Sì	241	99,2
No	2	0,8
Totale	243	100,0

Quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti relativi al servizio di noleggio lettini:

disponibilità dei lettini

	VA	%
1	9	3,7
2	4	1,7
3	8	3,3
4	13	5,4
5	14	5,8
6	24	10,0
7	37	15,4
8	43	17,8
9	34	14,1
10	51	21,2
Non risponde	4	1,7
Totale	241	100,0

personale che svolge il servizio

	VA	%
1	5	2,1
2	4	1,7
3	4	1,7
4	8	3,3
5	11	4,6
6	22	9,1
7	35	14,5
8	49	20,3
9	44	18,3
10	55	22,8
Non risponde	4	1,7
Totale	241	100,0

costo

	VA	%
1	5	2,1
2	0	0,0
3	4	1,7
4	8	3,3
5	17	7,1
6	24	10,0
7	31	12,9
8	49	20,3
9	41	17,0
10	58	24,1
Non risponde	4	1,7
Totale	241	100,0

Come preferisce che venga utilizzata la vasca tuffi?

	VA	%
per il nuoto libero con l'installazione di corsie (trampolini chiusi)	50	20,6
esclusivamente per i tuffi con trampolini aperti	104	42,8
non so	87	35,8
Non risponde	2	0,8
Totale	243	100,0

Valutazione finale

Quanto si ritiene soddisfatto delle tariffe praticate in relazione alla qualità del servizio?

	VA	%
1	1	0,4
2	0	0,0
3	1	0,4
4	3	1,2
5	4	1,6
6	31	12,8
7	44	18,1
8	66	27,2
9	40	16,5
10	51	21,0
Non risponde	2	0,8
Totale	243	100,0

Esprima una valutazione complessiva del servizio di balneazione estiva presso la piscina Costoli:

	VA	%
1	1	0,4
2	0	0,0
3	0	0,0
4	2	0,8
5	7	2,9
6	14	5,8
7	53	21,8
8	73	30,0
9	54	22,2
10	34	14,0
Non risponde	5	2,1
Totale	243	100,0

1. The first step in the process of identifying a problem is to recognize that a problem exists. This often involves gathering information and observing the situation.

2. Once a problem is identified, the next step is to define the problem clearly. This involves determining the scope of the problem and the specific goals that need to be achieved.

3. After defining the problem, the next step is to generate potential solutions. This often involves brainstorming and considering different perspectives.

4. Once potential solutions are generated, the next step is to evaluate them. This involves comparing the solutions against the goals and constraints of the problem.

5. After evaluating the solutions, the next step is to select the best solution. This often involves weighing the pros and cons of each option.

6. Once a solution is selected, the next step is to implement it. This involves putting the solution into action and monitoring progress.

7. Finally, the last step in the process is to evaluate the results. This involves assessing whether the solution has effectively solved the problem and whether the goals have been achieved.

8. The process of identifying a problem and finding a solution is often iterative, meaning that it may be necessary to go back to earlier steps as more information is gathered or as the situation evolves.

9. It is important to remain flexible and open-minded throughout the process, as new information and perspectives may emerge that change the way the problem is viewed.

10. Finally, it is important to communicate the results of the process to others who are involved in the problem, as this can help to ensure that everyone is on the same page and that the solution is being implemented correctly.