

di statistica

Bollettino mensile



n.130
dicembre
2021



Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica



Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica
Dirigente
Chiara Marunti



Responsabile P.O. 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>	11
<i>Ambiente e Territorio</i>	15
<i>Dati territoriali</i>	21
<u><i>Statistica per la città</i></u>	
<i>Il gradimento della balneazione estiva 2021 alla piscina P. Costoli</i>	23



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

Accanto ai consueti focus demografici che cambiano di mese in mese, per essere poi a volte 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 presentiamo lo studio sul gradimento della balneazione estiva alla piscina P. Costoli. Il focus demografico riguarda la struttura per età della popolazione residente mettendo a confronto la situazione al 01/01/2020 e quella prevista al 01/01/2030.

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

Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo <http://statistica.fi.it>.

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



Popolazione

I residenti a Firenze al 30 novembre 2021 sono 366.222 di cui 56.470 stranieri (15,4%). Dall'inizio dell'anno sono aumentati di 785 unità.

Questo mese il focus riguarda la struttura per età della popolazione residente mettendo a confronto la situazione al 01/01/2020 e quella prevista al 01/01/2030.

I dati sono stati presi da Istat¹ che, per il momento in modalità sperimentale, fornisce le previsioni demografiche comunali (per tutti i comuni che superano i 30.000 abitanti e per aggregazioni delle realtà più piccole) in base 1/1/2020 fino al 1/1/2030, per sesso ed età.

Nelle tabelle 1 e 2 si riportano le frequenze dei residenti alle due date per genere e per classe di età quinquennale.

Tabella 1: Residenti al 1 gennaio 2020 per genere e classe di età

Età	Maschi	Femmine	Totale
00-04	6.634	6.389	13.023
05-09	7.558	7.042	14.600
10-14	7.918	7.317	15.235
15-19	8.193	7.486	15.679
20-24	8.293	7.542	15.835
25-29	8.758	9.077	17.835
30-34	9.888	10.563	20.451
35-39	10.928	11.599	22.527
40-44	12.136	12.808	24.944
45-49	13.864	15.358	29.222
50-54	14.492	15.789	30.281
55-59	12.984	14.428	27.412
60-64	10.723	12.779	23.502
65-69	9.378	11.324	20.702
70-74	9.611	12.176	21.787
75-79	7.764	10.698	18.462
80-84	6.647	10.090	16.737
85-89	3.926	7.216	11.142
90-94	1.610	4.049	5.659
95+	416	1.476	1.892
Totale	171.721	195.206	366.927

¹ Statistica sperimentale: previsioni demografiche comunali – 1° gennaio 2020/ 1° gennaio 2030 <https://www.istat.it/it/archivio/263355>

Tabella 2: Residenti previsti al 1 gennaio 2030 per genere e classe di età

Età	Maschi	Femmine	Totale
00-04	6.285	5.923	12.208
05-09	6.313	5.973	12.286
10-14	6.936	6.684	13.620
15-19	7.982	7.359	15.341
20-24	8.957	7.987	16.944
25-29	9.919	8.805	18.724
30-34	10.138	9.129	19.267
35-39	10.037	10.053	20.090
40-44	10.350	10.906	21.256
45-49	10.973	11.744	22.717
50-54	12.035	12.992	25.027
55-59	13.482	15.297	28.779
60-64	13.768	15.539	29.307
65-69	12.059	14.035	26.094
70-74	9.606	12.132	21.738
75-79	7.848	10.299	18.147
80-84	6.978	10.051	17.029
85-89	4.204	7.128	11.332
90-94	2.151	4.448	6.599
95+	603	1.812	2.415
Totale	170.624	188.295	358.919

Si osserva che nel decennio considerato le classi 60-64 e 65-69 anni mostrano un aumento percentuale marcato (fra +24,3% e +31,5%) per entrambi i generi, con valori più elevati per i maschi. Stesso andamento si rileva per le femmine ultra95enni (+25,5%) e in maniera più evidente per i maschi di età 90-94 (+36,6%) e oltre 95 anni (+48,2%).

Registrano invece un calo sostenuto, con valori fra -15,1% e -21,8% le classi 45-49 e 50-54 anni, con valori più elevati per le femmine. Diminuzione meno importante per la classe 40-44 anni e con valori omogenei per entrambi i generi (-12,8/-13,0%).

In diminuzione significativa anche la classe 5-9 anni (-14,6% per i maschi e -13,3% per le femmine); valori in calo ma leggermente inferiori per la classe 10-14 anni, mentre crescono le classi 20-24 e 25-29 anni soprattutto per i maschi (+10,4% e +15,8% rispettivamente, contro +8,2% e -0,8% delle femmine).

I grafici 1 e 2 rappresentano quanto finora osservato nelle piramidi delle età del comune di Firenze al 1/1/2020 e al 1/1/2030.

Grafico 1: Residenti al 1 gennaio 2020 per genere e classe di età. Valori percentuali.

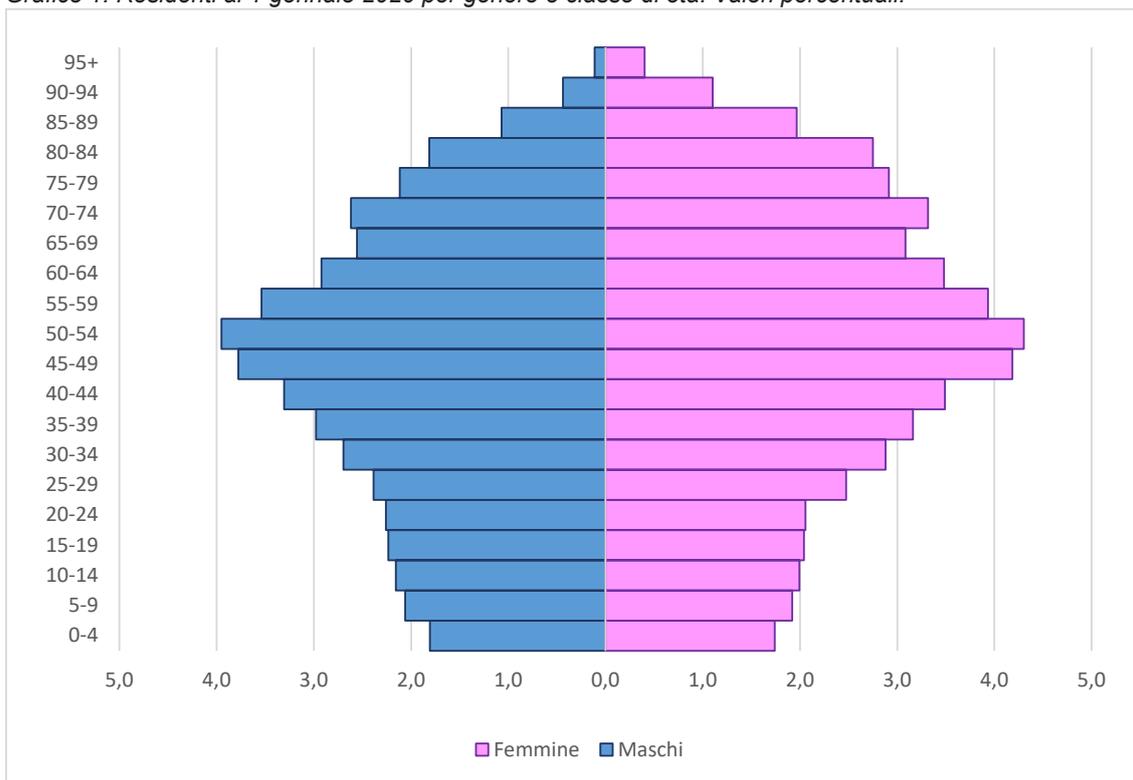
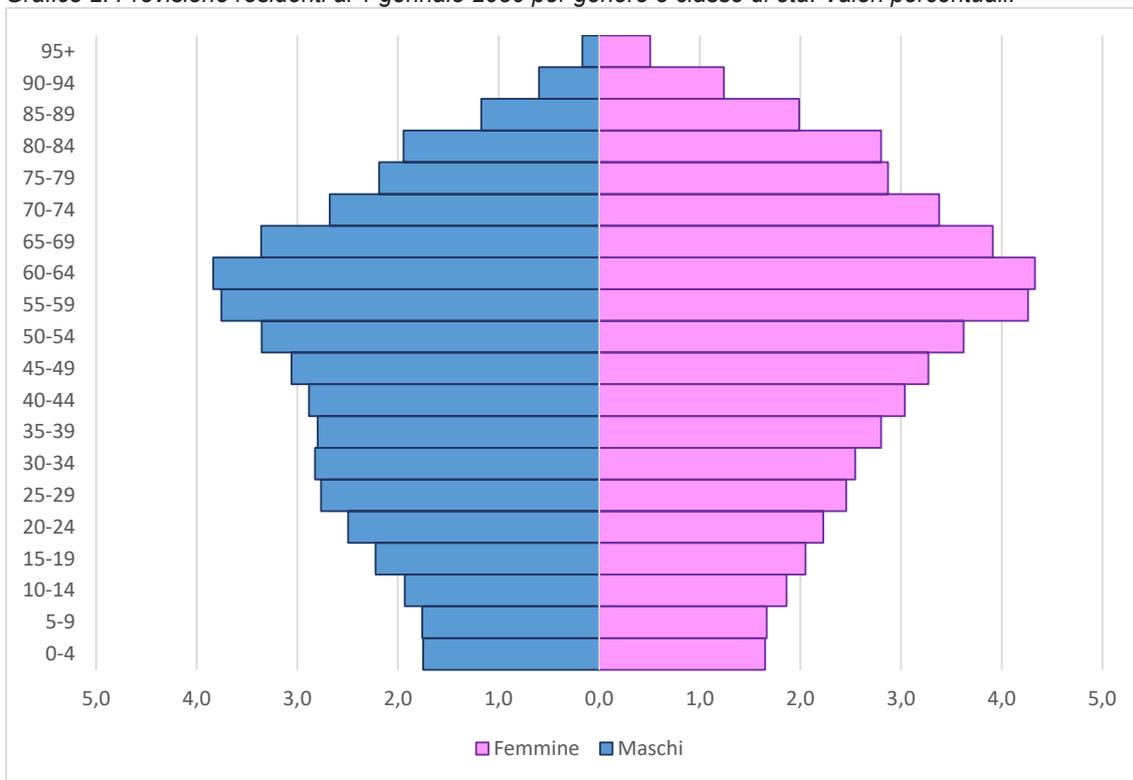


Grafico 2: Previsione residenti al 1 gennaio 2030 per genere e classe di età. Valori percentuali.





Prezzi al consumo

Inflazione a novembre: gli aumenti dei prodotti energetici spingono in alto i prezzi, aumentati di +3,6% in un anno. È il dato più alto dal 2008.

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di novembre 2021 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 novembre 2021, 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	0,9	1,4
Bevande alcoliche e tabacchi	2,93	0,3	0,3
Abbigliamento e calzature	6,21	0,0	-0,9
Abitazione, acqua, elettricità e combustibili	10,35	3,0	13,3
Mobili, articoli e servizi per la casa	6,67	0,0	1,9
Servizi sanitari e spese per la salute	8,28	0,2	0,3
Trasporti	15,89	1,2	10,3
Comunicazioni	2,36	-1,0	-2,1
Ricreazione, spettacoli e cultura	7,74	0,2	0,2
Istruzione	0,94	0,0	-1,6
Servizi ricettivi e di ristorazione	13,89	-1,7	3,4
Altri beni e servizi	9,35	0,3	0,1
INDICE GENERALE	100,00	+0,6	+3,6

La variazione mensile +0,6% è mentre a ottobre era +0,8%. La variazione annuale è +3,6% mentre a settembre era +2,8%.

Il carrello della spesa:

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori a novembre 2021 sono variati di +3,6% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono aumentati di +5,3% rispetto a novembre 2020. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di +0,8% su base annua.

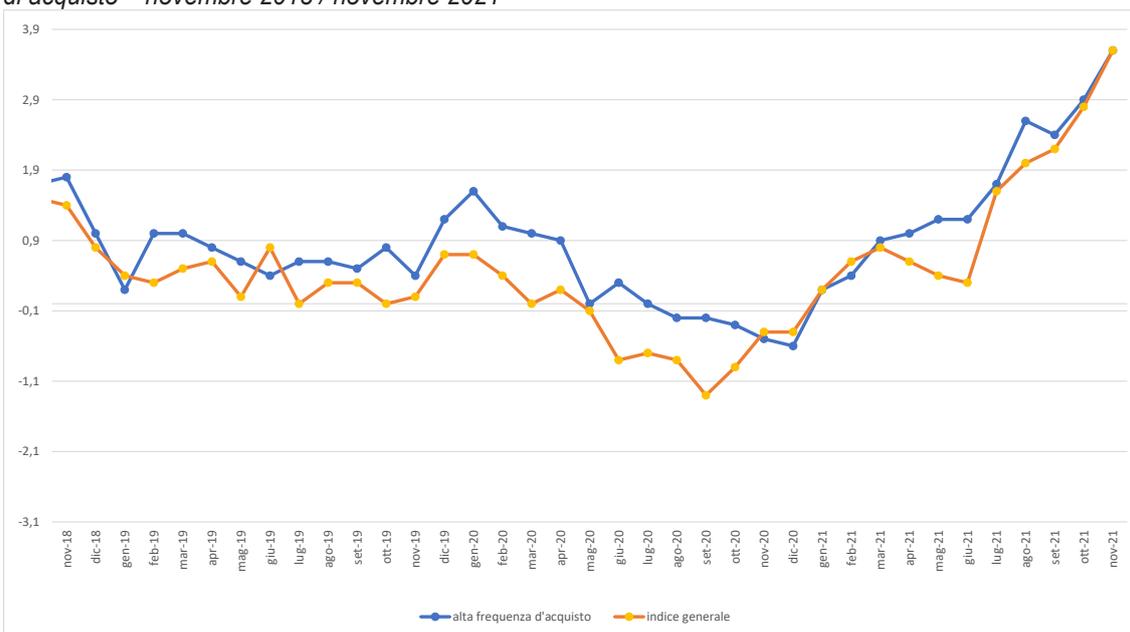
INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO
 ottobre 2021 e novembre 2021, variazioni tendenziali percentuali (base 2010=100)

Tipologia di prodotto	Novembre-21/Novembre-20	Ottobre-21/ Ottobre-20
Alta frequenza	+3,6	+2,9
Media frequenza	+5,3	+4,1
Bassa frequenza	+0,8	+0,6
Indice tendenziale generale	+3,6	+2,8

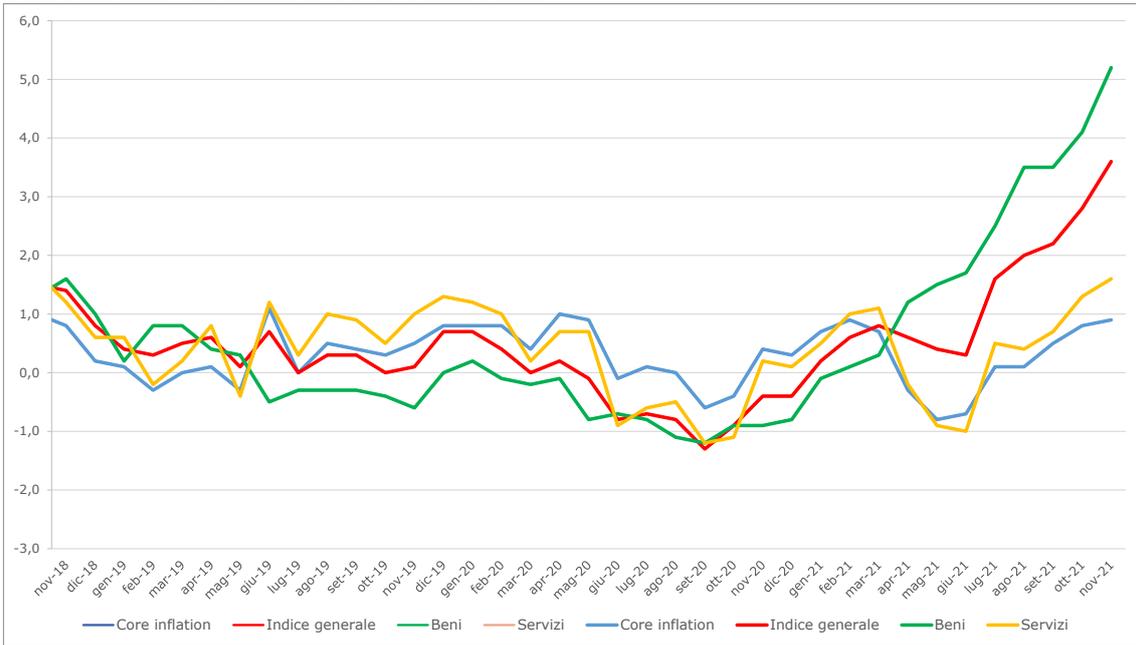
I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare una variazione di +5,2% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +1,6%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +1,3%. I beni energetici sono in aumento di +31,4% rispetto a novembre 2020. I tabacchi fanno registrare una variazione +0,7% 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 +0,9% su base annuale.

Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto – novembre 2018 / novembre 2021

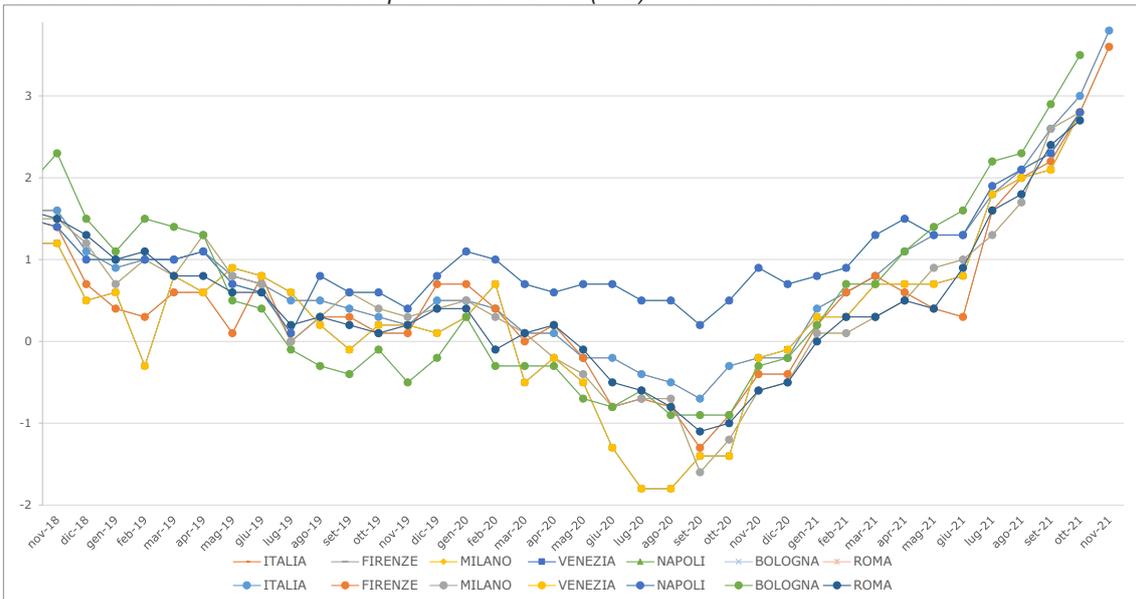


Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation – novembre 2018 / novembre 2021



ECONOMIA

Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) – novembre 2018 / novembre 2021





Climatologia

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 20,3°C, si è registrata il giorno 12 mentre quella minima, pari a -1,9°C, il giorno 30.

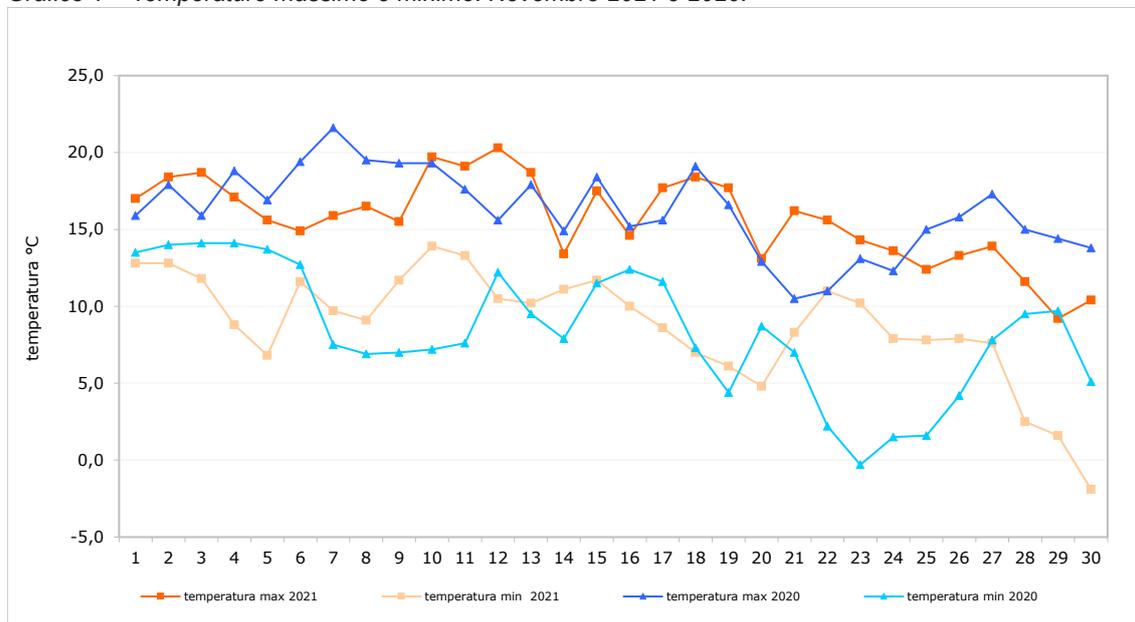
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Novembre 2021 e 2020

Giorno	Novembre 2021		Novembre 2020	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	17,0	12,8	15,9	13,5
2	18,4	12,8	17,9	14,0
3	18,7	11,8	15,9	14,1
4	17,1	8,8	18,8	14,1
5	15,6	6,8	16,9	13,7
6	14,9	11,6	19,4	12,7
7	15,9	9,7	21,6	7,5
8	16,5	9,1	19,5	6,9
9	15,5	11,7	19,3	7,0
10	19,7	13,9	19,3	7,2
11	19,1	13,3	17,6	7,6
12	20,3	10,5	15,6	12,2
13	18,7	10,2	17,9	9,5
14	13,4	11,1	14,9	7,9
15	17,5	11,7	18,4	11,5
16	14,6	10,0	15,2	12,4
17	17,7	8,6	15,6	11,6
18	18,4	7,0	19,1	7,3
19	17,7	6,1	16,6	4,4
20	13,1	4,8	12,9	8,7
21	16,2	8,3	10,5	7,0
22	15,6	11,0	11,0	2,2
23	14,3	10,2	13,1	-0,3
24	13,6	7,9	12,3	1,5
25	12,4	7,8	15,0	1,6
26	13,3	7,9	15,8	4,2
27	13,9	7,6	17,3	7,8
28	11,6	2,5	15,0	9,5
29	9,2	1,6	14,4	9,7
30	10,4	-1,9	13,8	5,1

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di novembre 2021 a confronto con novembre 2020.

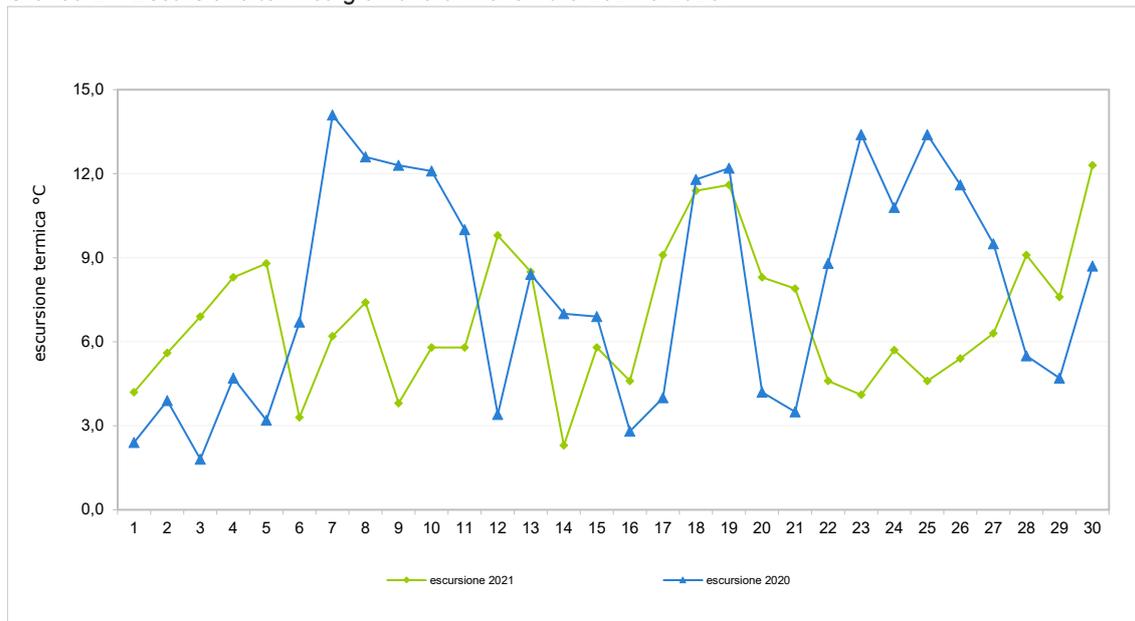
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Novembre 2021 e 2020.



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

La massima escursione termica si è registrata il giorno 30 con 12,3°C; nel 2020 è stata di 14,1°C registrata il giorno 7.

Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Novembre 2021 e 2020.

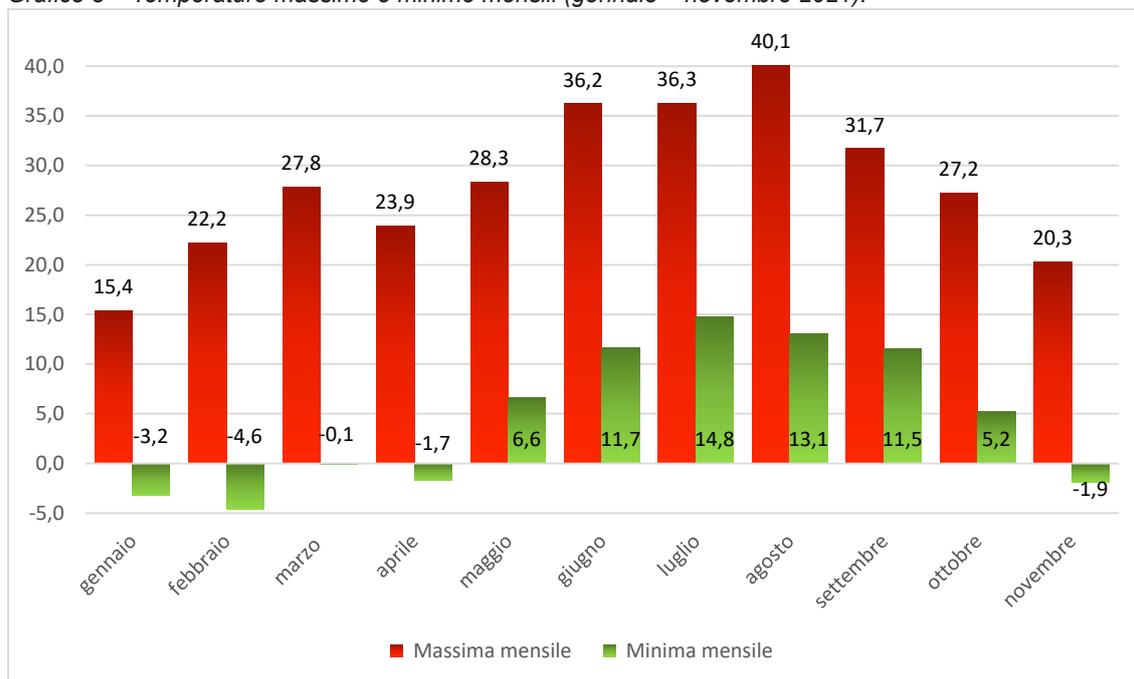


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

TERRITORIO

Nel grafico 3 vengono riportate le temperature mensili massime e minime da gennaio 2020.

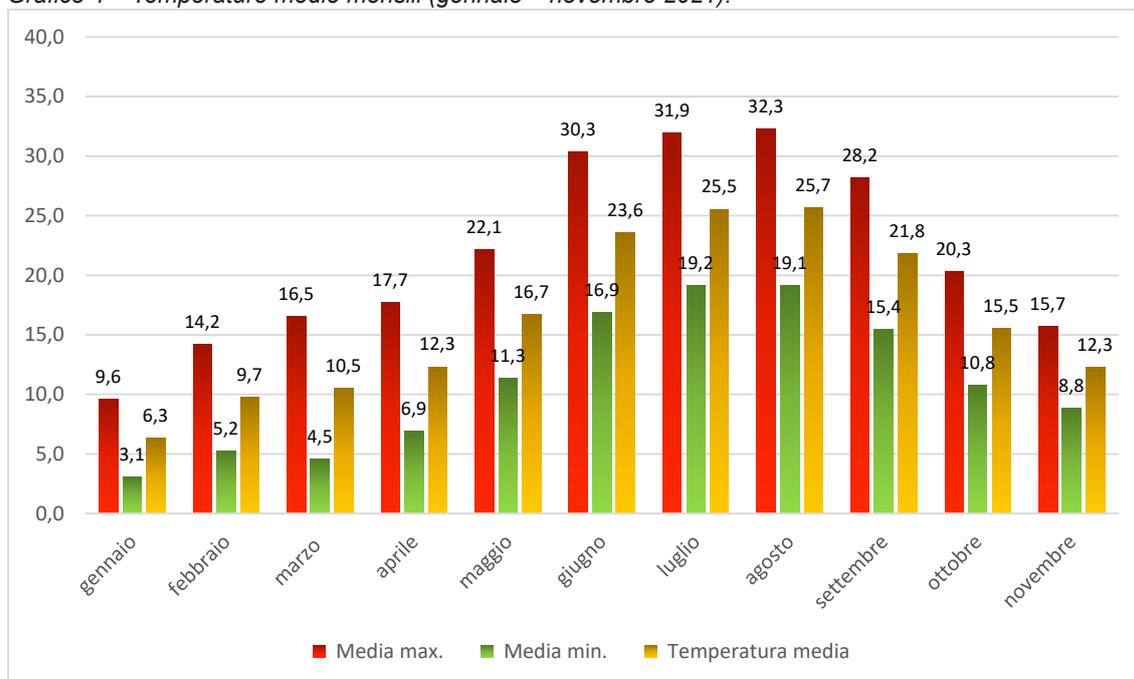
Grafico 3 – Temperature massime e minime mensili (gennaio – novembre 2021).



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

Nel grafico 4 vengono riportate le temperature medie da gennaio 2021.

Grafico 4 – Temperature medie mensili (gennaio – novembre 2021).

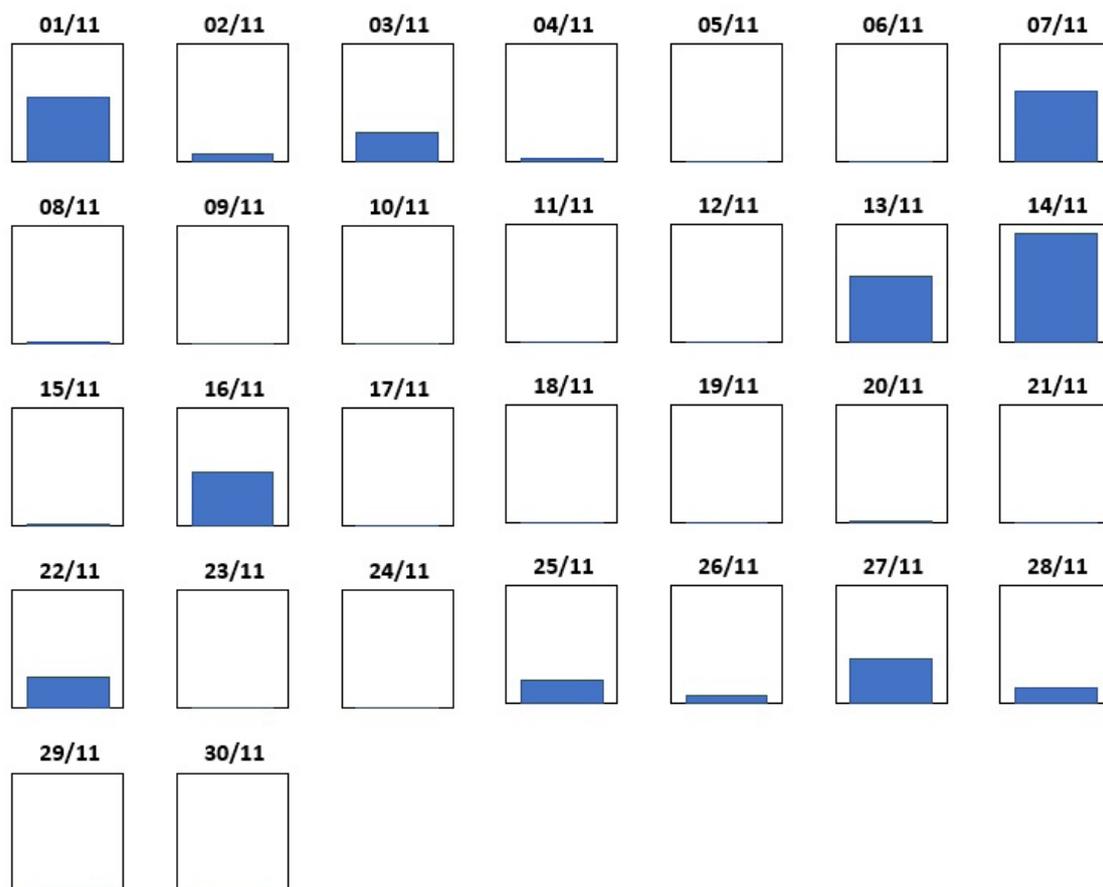


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel mese di novembre sono caduti complessivamente 111,4 mm di pioggia in 12 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2020, nel mese di novembre, erano caduti complessivamente 25,4 mm di pioggia in 4 giorni piovosi.

Nel grafico 5 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni

Grafico 5 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm). Novembre 2021.



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

La tabella 2 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di novembre 2021 e 2020 e i relativi giorni piovosi.

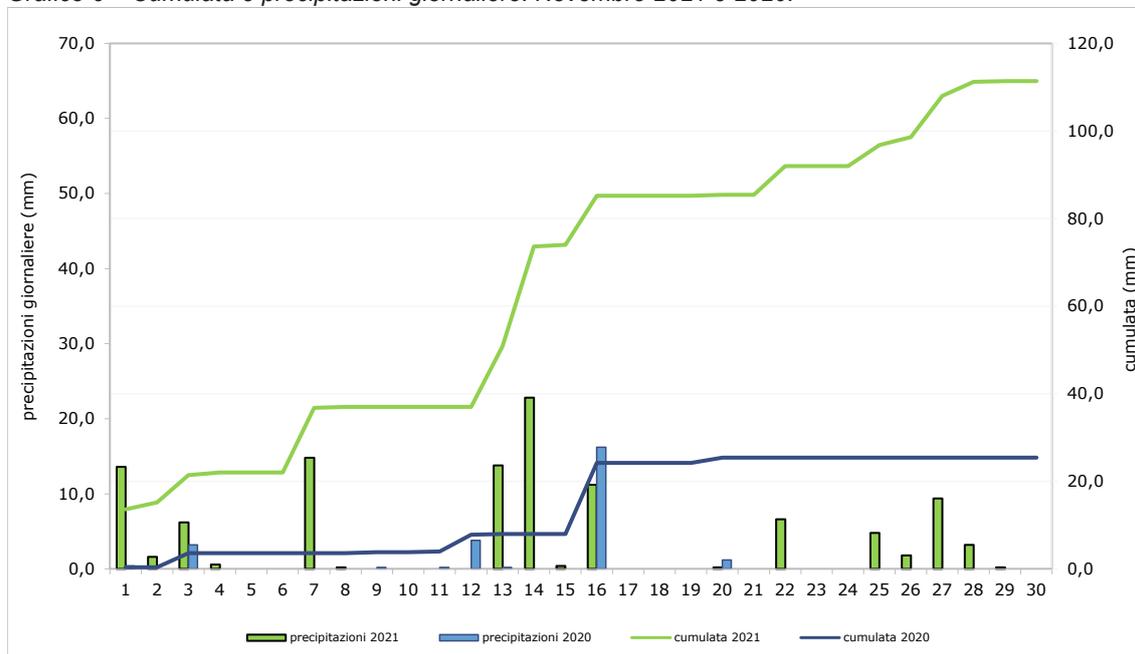
Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Novembre 2021 e 2020.

Giorno	mm pioggia	
	2021	2020
1	13,6	0,4
2	1,6	0,0
3	6,2	3,2
4	0,6	0,0
5	0,0	0,0
6	0,0	0,0
7	14,8	0,0
8	0,2	0,0
9	0,0	0,2
10	0,0	0,0
11	0,0	0,2
12	0,0	3,8
13	13,8	0,2
14	22,8	0,0
15	0,4	0,0
16	11,2	16,2
17	0,0	0,0
18	0,0	0,0
19	0,0	0,0
20	0,2	1,2
21	0,0	0,0
22	6,6	0,0
23	0,0	0,0
24	0,0	0,0
25	4,8	0,0
26	1,8	0,0
27	9,4	0,0
28	3,2	0,0
29	0,2	0,0
30	0,0	0,0
totali	111,4	25,4
giorni piovosi	12	4

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

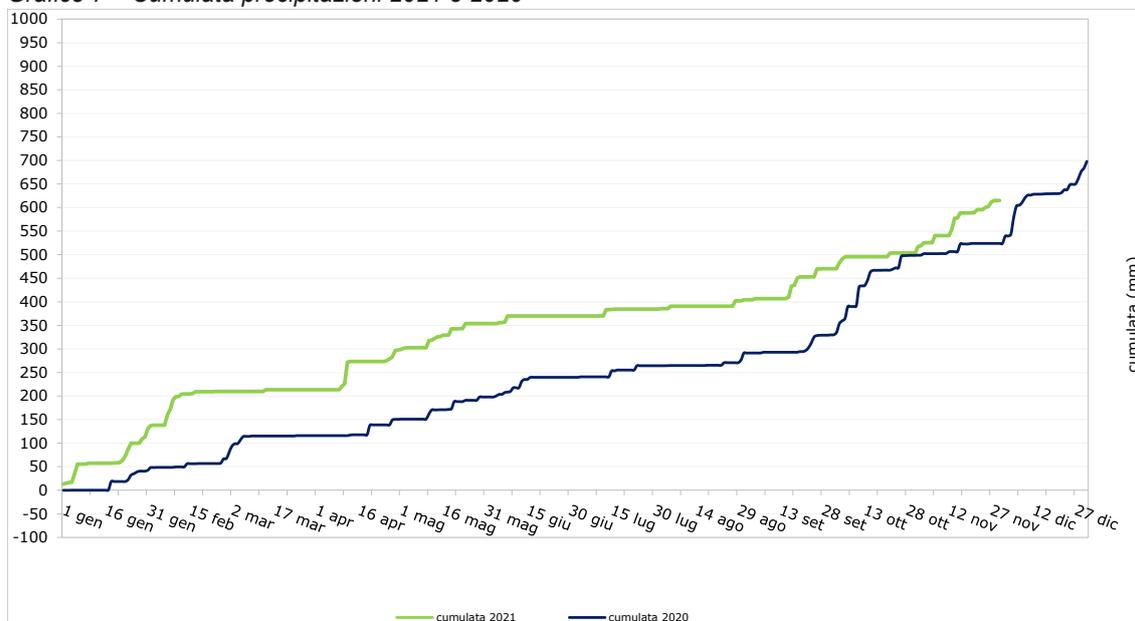
I grafici 6 e 7 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di novembre e la cumulata annuale delle precipitazioni (2021 e al 2020).

Grafico 6 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Novembre 2021 e 2020.



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

Grafico 7 – Cumulata precipitazioni 2021 e 2020



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

TERRITORIO

Dati territoriali

Territorio		
Quota massima		341 metri
Quota minima		20 metri
Quota media		83 metri
Superficie		102 kmq
Lunghezza strade		979 Km
la più lunga	Via Bolognese	7.134 metri
la più corta	Volta dei Mazzucconi	13 metri
(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)		
Sezioni di censimento 2011		2.185
Aree di censimento 2011		21

Verde	ha	%
Q1 – Centro Storico	134,25	21,53
Q2 – Campo di Marte	72,89	11,69
Q3 – Gavinana Galluzzo	85,42	13,70
Q4 – Isolotto Legnaia	174,43	27,98
Q5 – Rifredi	156,44	25,09
Totali aree verdi	623,43	100,00
Verde attrezzato	399,95	
Area giochi	7,62	
Area cani	12,46	
Aree sportive in aree pubbliche	163,82	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2396
di cui:		
Via		1817
Piazza		204
Viale		95
Numeri civici		108.623
di cui:		
Neri		85.478
Rossi		23.145
(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino gli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1578
di cui:		1246 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)	47.809
di cui:	
Residenziale	29.920
Commerciale	1230
Servizi	1092

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)

La statistica per la città

Il gradimento della balneazione estiva 2021 alla piscina P. Costoli

A cura di
Francesca Crescioli



<i>Premessa</i>	27
<i>Obiettivi e metodologia</i>	27
<i>Risultati dell'indagine</i>	28
<i>In sintesi</i>	41
<i>Appendice</i>	42



Premessa

La Piscina comunale Paolo Costoli apre al pubblico per la balneazione estiva da metà giugno fino a fine agosto, dando l'opportunità a chi non vuole o non può allontanarsi dalla città di trovare riparo dal caldo. L'accesso alla piscina, a causa dell'emergenza Covid-19, è contingentato e avviene esclusivamente tramite prenotazione online.

Attraverso un portale che richiede una semplice registrazione si può prenotare il giorno e il numero di persone che vogliono entrare. Si riceve una mail di conferma con il QR code da mostrare all'ingresso. Il pagamento viene effettuato direttamente alla cassa, al momento dell'ingresso.

Quando il numero di prenotazioni supera gli ingressi previsti per il rispetto delle norme anti-Covid gli accessi vengono bloccati.

Obiettivi e metodologia

Sotto la spinta della 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 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.

La prenotazione online, che richiedeva la registrazione dell'utente, ha facilitato la raccolta degli indirizzi mail necessari per l'invio del questionario elettronico.

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 alla valutazione del personale e dei servizi annessi alla balneazione (dall'app di prenotazione alla pulizia di interni ed esterni, dal servizio di noleggio lettini al bar ecc.).

Il questionario è stato creato con il software per indagini online (CAWI) limesurvey e con lo stesso sistema si è gestito l'invio delle mail di invito alla compilazione del questionario di gradimento e i successivi solleciti.

Gli indirizzi utilizzabili e quindi gli inviti spediti sono stati 7.725, i questionari compilati 1.744, con un tasso di risposta pari al 22,6%. Il questionario è stato inviato il 7 settembre 2021, una settimana dopo la chiusura dell'impianto. Sono stati inviati tre solleciti a distanza di sei, tredici e venti giorni dal primo invito.

Di seguito si presentano i principali risultati.

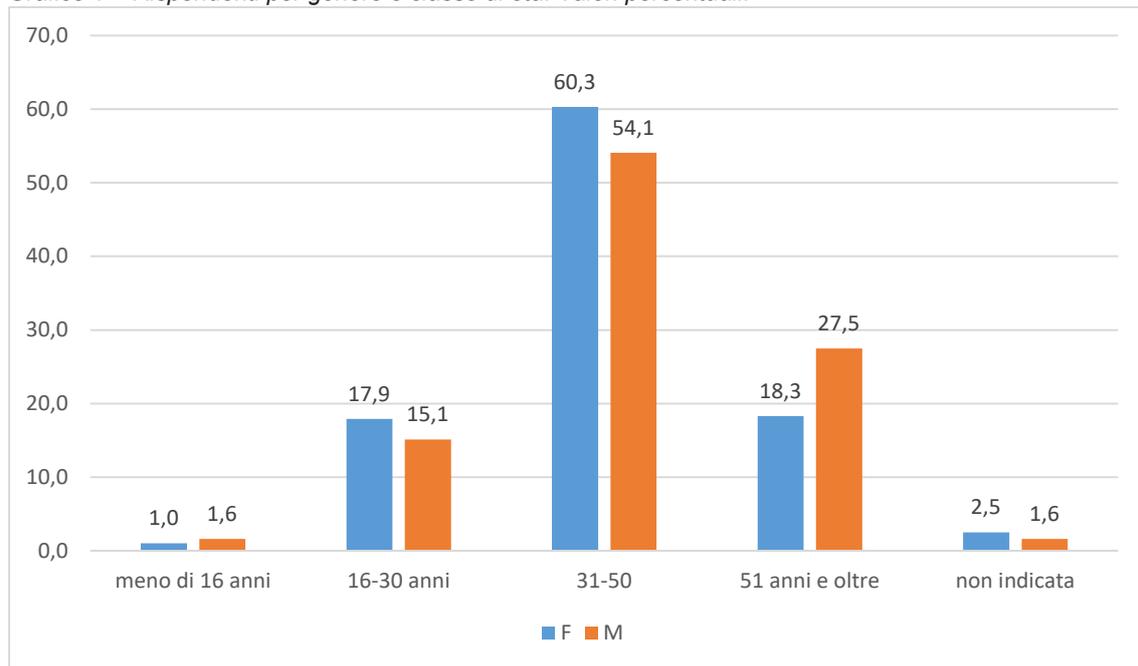
Risultati dell'indagine

Per iniziare si presentano le principali caratteristiche dei rispondenti (coloro che hanno effettuato la prenotazione). La popolazione analizzata è costituita per il 59,8% da femmine e per il 31,9% da maschi, l'8,3% non indica il genere.

La maggior parte dei rispondenti ha fra i 31 e i 50 anni (57,8%), il 20,5% ha più di 50 anni il 16,6% fra 16 e 30 anni e l'1,2% ha meno di 16 anni.

Sono leggermente superiori le percentuali di femmine fra 16 e 30 e fra 31 e 50 anni, mentre i maschi prevalgono fra gli ultracinquantenni.

Grafico 1 – Rispondenti per genere e classe di età. Valori percentuali.



Il 50,8% dei rispondenti è laureato e sono maggiormente femmine e di età compresa fra 31 e 50 anni; il 36,9% ha il diploma superiore, con prevalenza maschile e di età 16-30 o maggiore di 50; il 9,7% ha la licenza media inferiore, sempre con maggioranza maschile e meno di 16 anni; sono residuali i titoli inferiori, quasi esclusivamente posseduti dai minori di 16 anni.

Per quanto riguarda la condizione lavorativa, il 71,5% dei rispondenti si dichiara occupato, con leggera prevalenza maschile e delle fasce dai 31 anni in su; l'8,2% è in cerca di occupazione, sono più femmine e soggetti dai 16 ai 30 anni anche se una buona percentuale ricade fra i 31-50enni; il 9,2% studia, tutti i minori di 16 anni e una buona percentuale dei 16-30enni; il 4,4% è ritirato dal lavoro, più uomini e di età superiore ai 50 anni; il 2,5% è casalinga/o.

Grafico 2 – Rispondenti per titolo di studio e per genere e classe di età. Valori percentuali.

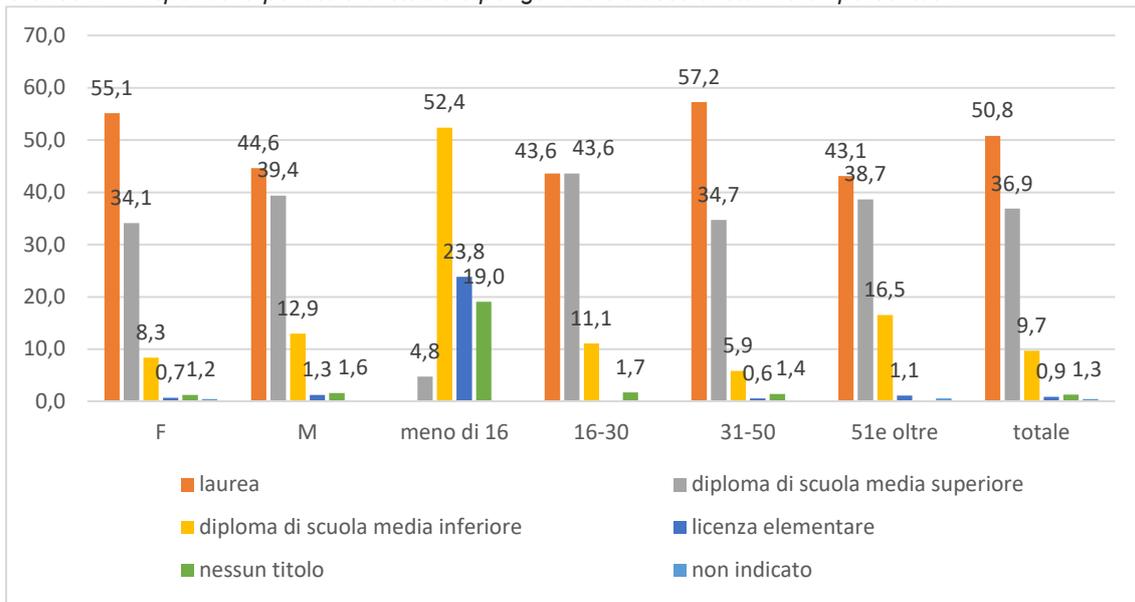
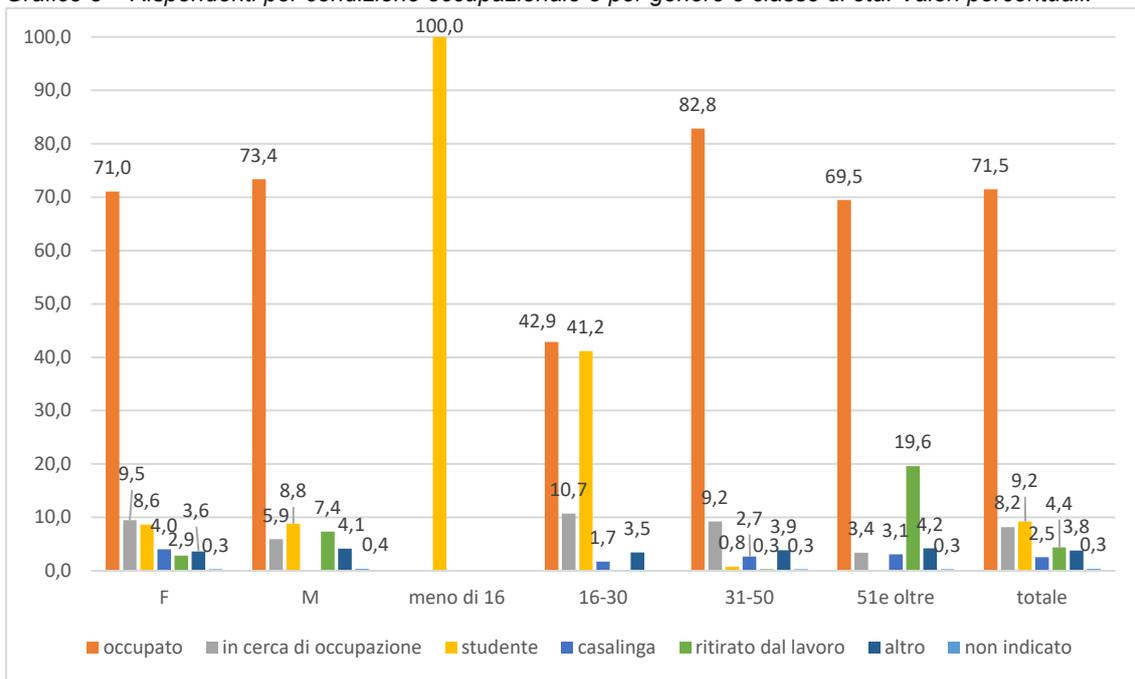


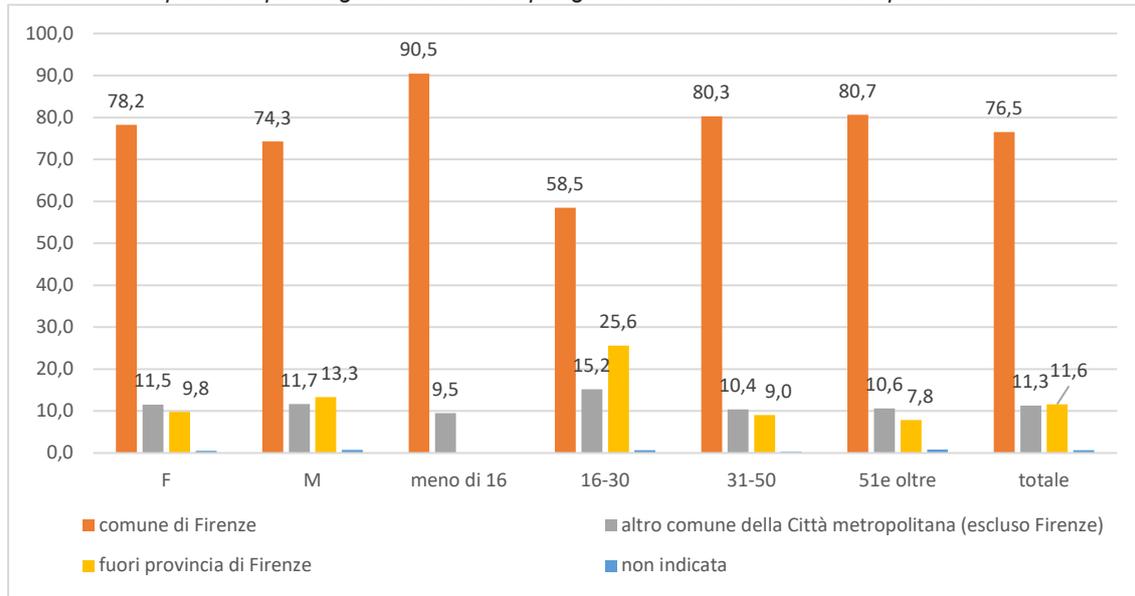
Grafico 3 – Rispondenti per condizione occupazionale e per genere e classe di età. Valori percentuali.



La piscina Costoli è prevalentemente frequentata da fiorentini infatti oltre i $\frac{3}{4}$ dei rispondenti risiede nel comune di Firenze ma si rileva anche l'11,3% di utenti provenienti da altri comuni della Città Metropolitana e l'11,6% di bagnanti residenti fuori provincia. Per genere non si rilevano grandi differenze: si osserva una leggera prevalenza delle femmine che vengono dal comune (78,2% contro 74,3% dei maschi) mentre fra i provenienti da fuori provincia si rileva una piccola

quota di maschi in più (13,3% contro 9,8% delle femmine). Per età la classe che registra la percentuale minore di utenti fiorentini (58,5%) e quelle maggiori di provenienti da altri comuni dell'area metropolitana (15,2%) e da fuori provincia (25,6%) è la fascia 16-30 anni. Le altre classi registrano una quota superiore alla media di utenti provenienti dal comune.

Grafico 4 – Rispondenti per luogo di residenza e per genere e classe di età. Valori percentuali.



La maggior parte dei rispondenti (68,5%) ha frequentato la piscina nel periodo di apertura estiva meno di 5 volte; il 23,0% vi si è recato fra 5 e 10 volte e l'8,1% più di 10 volte. Risulta una percentuale superiore alla media di maschi che ha frequentato la piscina più di 10 volte e una quota leggermente superiore alla media di femmine che invece ha frequentato meno di 5 volte. Si osserva inoltre che la frequenza di utilizzo aumenta con l'aumentare dell'età: oltre l'80,0% dei giovani fino a 30 anni è andato in piscina durante il periodo di apertura estivo meno di 5 volte (contro il 68,5% di media), mentre il 12,3% degli ultracinquantenni vi è stato più di 10 volte (contro la media dell'8,1%).

È stata richiesta una valutazione, espressa con un punteggio da 1 a 10, della qualità dell'informazione intesa come disponibilità e chiarezza delle indicazioni reperite prima e durante la fruizione del servizio presso tre possibili fonti: la rete civica, l'ufficio (segreteria) e un qualsiasi operatore. La valutazione media è per tutte e tre le fonti pari a 7,9 punti. La differenza è che mentre in rete civica hanno cercato quasi tutti, poco meno del 20,0% dei rispondenti non ha chiesto informazioni né in segreteria né ai vari operatori. Oltre la metà dei rispondenti dà valutazioni superiori o uguali all'8 a segreteria e operatori, per la rete civica tale percentuale sale quasi al 64,0%.

Grafico 5 – Rispondenti per frequenza di utilizzo della piscina e per genere e classe di età. Valori percentuali.

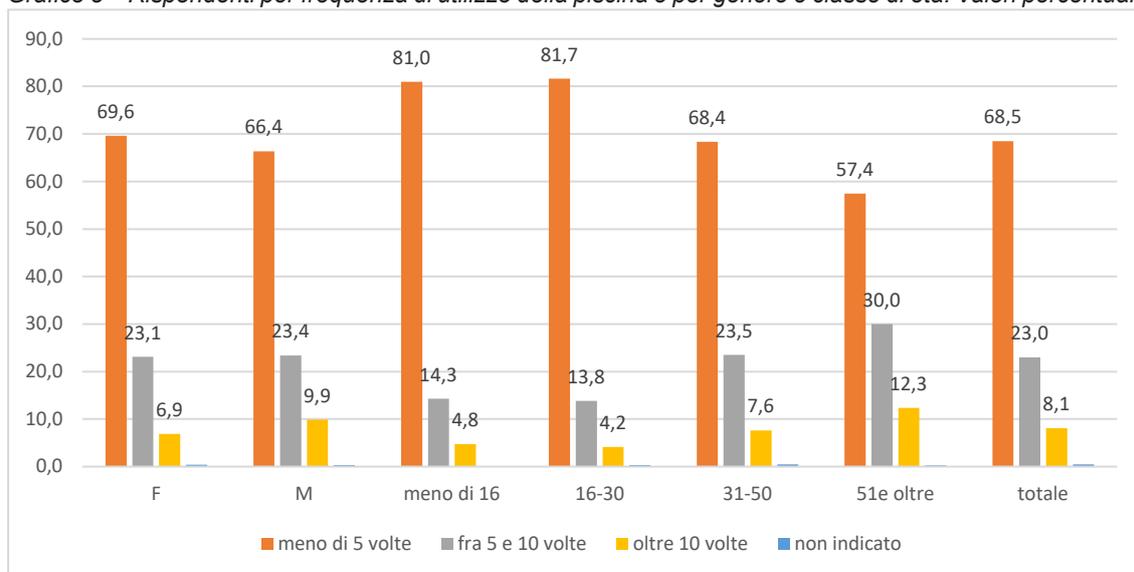
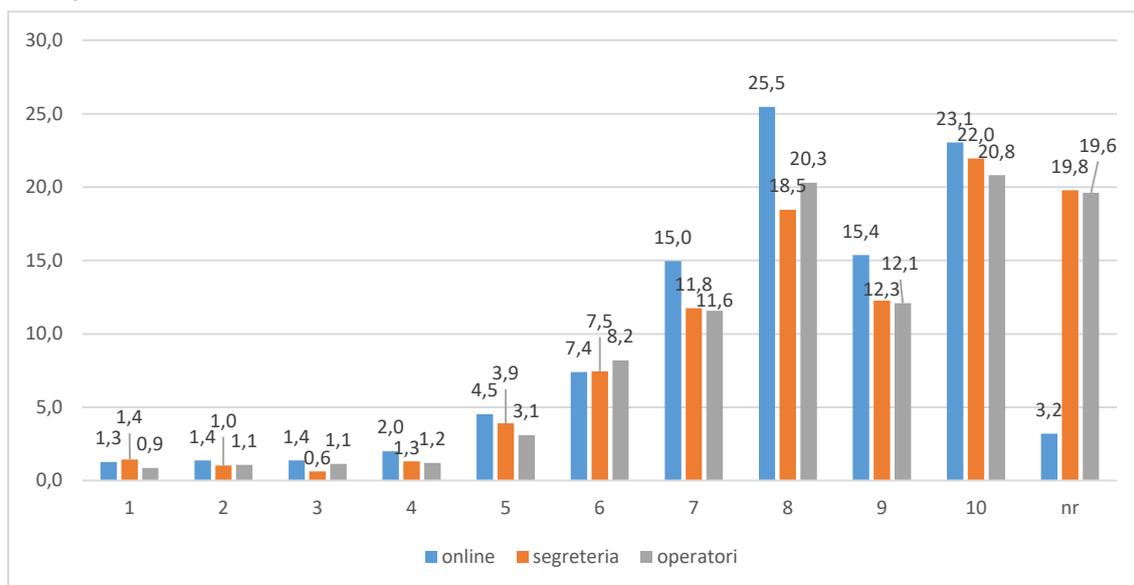


Grafico 6 – Punteggi attribuiti alla qualità dell'informazione online, da ufficio (segreteria) e da operatori. Valori percentuali.



Qualunque sia il canale dell'informazione (web, segreteria o operatori) risultano più soddisfatte le femmine, con uno scarto maggiore per l'informazione reperita online; si osserva inoltre che la soddisfazione per la qualità dell'informazione cresce al crescere dell'età.

Tabella 1 – Punteggi attribuiti alla qualità dell'informazione online per genere e per classe di età. Valori percentuali.

	Genere			Classe di età					
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30	31-50	51 anni e oltre	non indicata	Totale
1	1,2	1,6	0,7	0,0	1,7	1,3	0,8	1,4	1,3
2	1,5	1,4	0,0	0,0	2,8	1,5	0,3	0,0	1,4
3	0,9	2,5	0,7	0,0	1,0	1,5	1,7	0,0	1,4
4	2,0	2,2	1,4	0,0	3,8	2,0	1,1	0,0	2,0
5	3,9	5,4	5,5	0,0	3,1	5,0	4,5	5,8	4,5
6	7,2	7,6	8,3	14,3	7,3	8,3	4,2	8,7	7,4
7	15,6	14,6	11,7	19,0	15,6	15,3	12,6	18,8	15,0
8	24,8	26,4	26,2	38,1	24,2	24,7	27,5	27,5	25,5
9	15,3	14,6	18,6	14,3	13,1	14,6	19,9	13,0	15,4
10	24,9	19,4	23,4	4,8	22,5	23,3	24,1	21,7	23,1
nr	2,6	4,3	3,4	9,5	4,8	2,6	3,4	2,9	3,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 2 – Punteggi attribuiti alla qualità dell'informazione ricevuta dall'ufficio (segreteria) per genere e per classe di età. Valori percentuali.

	Genere			Classe di età					
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30	31-50	51 anni e oltre	non indicata	Totale
1	1,3	1,8	0,7	0,0	1,7	1,6	0,6	2,9	1,4
2	1,2	1,1	0,0	0,0	1,4	1,2	0,3	1,4	1,0
3	0,2	1,6	0,0	0,0	0,7	0,4	1,4	0,0	0,6
4	1,4	1,3	0,7	0,0	2,8	1,4	0,3	0,0	1,3
5	3,9	3,8	4,1	0,0	4,8	3,9	3,1	5,8	3,9
6	7,2	7,2	10,3	14,3	6,6	8,4	4,2	11,6	7,5
7	11,6	11,2	15,2	9,5	14,9	12,5	6,2	17,4	11,8
8	18,8	17,4	20,0	33,3	18,3	18,3	17,4	23,2	18,5
9	11,8	12,6	14,5	23,8	9,7	11,8	16,0	7,2	12,3
10	23,1	21,0	17,2	9,5	20,4	21,8	24,9	18,8	22,0
nr	19,5	21,0	17,2	9,5	18,7	18,8	25,8	11,6	19,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 3 – Punteggi attribuiti alla qualità dell'informazione ricevuta da un qualsiasi operatore per genere e per classe di età. Valori percentuali.

	Genere			Classe di età					
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30	31-50	51 anni e oltre	non indicata	Totale
1	0,8	1,3	0,0	4,8	1,4	0,9	0,0	1,4	0,9
2	1,2	1,3	0,0	0,0	1,7	1,2	0,6	0,0	1,1
3	1,1	1,6	0,0	0,0	1,7	1,0	1,4	0,0	1,1
4	0,8	1,8	2,1	0,0	1,4	1,1	1,1	2,9	1,2
5	3,1	2,9	4,1	0,0	2,8	2,8	3,9	5,8	3,1
6	8,4	8,1	6,9	9,5	7,6	9,3	5,0	10,1	8,2
7	11,2	10,6	17,9	23,8	13,1	12,2	6,7	17,4	11,6
8	19,9	20,5	22,1	23,8	22,1	21,0	16,5	20,3	20,3
9	12,0	11,3	15,9	14,3	9,3	11,7	14,8	14,5	12,1
10	21,6	19,8	19,3	4,8	20,1	21,0	22,1	18,8	20,8
nr	20,0	20,9	11,7	19,0	18,7	17,8	27,7	8,7	19,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda la durata e gli orari di apertura dell'impianto, la valutazione media è pari a 7,4 punti su una scala di 10, senza differenze di rilievo per genere, mentre per età si dichiarano leggermente più soddisfatti gli ultracinquantenni.

Tabella 4 – Punteggi attribuiti alla durata e orari di apertura dell'impianto per genere e per classe di età. Valori percentuali.

	Genere			Classe di età					
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30	31-50	51 anni e oltre	non indicata	Totale
1	1,6	2,3	2,1	0,0	2,4	2,2	1,1	0,0	1,9
2	2,0	2,0	2,1	0,0	2,8	1,8	1,4	5,8	2,0
3	2,9	2,3	2,8	0,0	3,5	2,9	2,0	1,4	2,7
4	3,2	3,8	4,8	0,0	3,8	3,2	4,8	1,4	3,5
5	6,9	6,8	3,4	14,3	5,5	7,5	4,2	7,2	6,6
6	11,0	8,8	9,0	4,8	9,7	11,4	7,6	8,7	10,1
7	15,8	17,8	15,2	23,8	20,4	15,8	13,4	21,7	16,4
8	23,5	25,2	29,0	28,6	22,5	24,3	26,9	21,7	24,5
9	14,1	12,2	13,1	28,6	11,8	12,6	16,5	11,6	13,4
10	19,0	18,7	18,6	0,0	17,6	18,4	22,1	20,3	18,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il portale per la prenotazione online è stato valutato molto positivamente registrando un giudizio medio di 8 punti, leggermente più alto per le femmine e per gli ultracinquantenni.

Tabella 5 – Punteggi attribuiti al portale di prenotazione online per genere e per classe di età. Valori percentuali.

	Genere			Classe di età					
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30	31-50	51 anni e oltre	non indicata	Totale
1	0,8	1,4	2,1	0,0	1,7	1,1	0,6	1,4	1,1
2	0,7	1,1	0,0	0,0	1,7	0,7	0,3	0,0	0,7
3	1,2	2,5	0,0	4,8	3,1	1,3	1,1	0,0	1,5
4	1,9	2,9	0,7	0,0	2,1	2,1	1,7	5,8	2,1
5	4,0	6,5	4,1	9,5	6,6	4,8	3,1	5,8	4,8
6	8,7	10,1	8,3	19,0	12,1	9,1	5,9	10,1	9,1
7	15,0	13,8	12,4	4,8	17,0	15,3	11,5	8,7	14,4
8	20,8	21,4	28,3	28,6	21,1	22,5	19,0	21,7	21,6
9	17,0	13,7	13,1	19,0	10,7	16,4	17,9	11,6	15,6
10	29,9	26,6	31,0	14,3	23,9	26,8	38,9	34,8	29,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

L'80,7% dei rispondenti non ha mai dovuto rinunciare alla giornata in piscina per mancanza di disponibilità, il 16,1% ha dovuto rinunciare qualche volta e solo l'1,9% spesso. Non si evidenziano differenze significative per età mentre per genere sono più le femmine ad aver trovato sempre disponibilità (82,1% contro 76,4% dei maschi).

Tabella 6 – Rinuncia per mancanza disponibilità per genere e per classe di età. Valori percentuali

	Genere			Classe di età					
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30	31-50	51 anni e oltre	non indicata	Totale
Spesso	1,5	2,9	1,4	0,0	1,0	2,5	1,4	1,4	1,9
Qualche volta	15,3	18,9	10,3	14,3	16,6	16,3	16,2	10,1	16,1
Mai	82,1	76,4	86,9	81,0	81,0	80,4	80,7	84,1	80,7
Non risponde	1,1	1,8	1,4	4,8	1,4	0,9	1,7	4,3	1,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

È stato chiesto altresì di valutare la disponibilità e cortesia del personale presente alle casce e degli assistenti bagnanti; per i primi il giudizio medio è di 8,1 punti, per i secondi di 7,9. Mentre non si osservano distinzioni importanti per genere, la fascia di età meno soddisfatta risulta quella dei giovani fra 16 e 30 anni.

Tabella 7 – Punteggi attribuiti a disponibilità e cortesia del personale all'ingresso per genere e per classe di età. Valori percentuali.

	Genere			Classe di età					
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30	31-50	51 anni e oltre	non indicata	Totale
1	1,2	0,9	0,0	0,0	2,4	0,6	0,8	2,9	1,0
2	0,6	1,8	0,0	0,0	1,7	1,0	0,3	0,0	0,9
3	1,2	1,4	0,0	0,0	1,4	1,2	0,8	2,9	1,2
4	2,1	1,6	2,1	0,0	2,4	2,3	0,8	1,4	2,0
5	3,0	5,0	4,1	9,5	3,1	4,1	3,1	2,9	3,7
6	7,8	5,4	9,7	14,3	8,3	6,9	5,3	13,0	7,2
7	14,8	13,9	12,4	4,8	20,1	13,9	11,2	14,5	14,3
8	24,3	22,9	26,9	28,6	23,9	25,1	20,5	26,1	24,0
9	15,9	18,9	18,6	28,6	12,1	17,8	19,1	14,5	17,1
10	29,1	28,1	26,2	14,3	24,6	27,2	37,9	21,7	28,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 8 – Punteggi attribuiti a disponibilità e cortesia degli assistenti bagnanti per genere e per classe di età. Valori percentuali.

	Genere			Classe di età					
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30	31-50	51 anni e oltre	non indicata	Totale
1	1,0	0,9	0,7	0,0	1,4	0,9	0,8	0,0	0,9
2	0,9	1,1	0,7	0,0	1,4	1,0	0,0	2,9	0,9
3	1,1	1,8	0,7	0,0	3,1	1,0	0,6	1,4	1,3
4	1,5	1,8	2,8	0,0	2,1	1,7	2,0	0,0	1,7
5	4,8	4,7	0,0	4,8	4,5	5,1	2,8	1,4	4,4
6	10,6	9,0	7,6	14,3	10,0	10,4	7,6	10,1	9,8
7	14,3	17,5	16,6	14,3	22,1	14,7	11,0	23,2	15,5
8	26,7	22,7	29,7	33,3	18,7	27,2	27,5	21,7	25,7
9	14,7	15,7	15,9	23,8	12,8	15,7	14,9	14,5	15,1
10	24,5	24,7	25,5	9,5	23,9	22,3	32,9	24,6	24,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

età. Valori percentuali.

Di estrema importanza, soprattutto in condizione di pandemia, è il giudizio sulla pulizia degli spazi interni (spogliatoi, docce e servizi igienici) e sullo stato e pulizia delle piscine e del parco. Le valutazioni medie sono buone: si registrano 7,6 punti per gli spogliatoi, 7,2 per le docce e 7,1 per i servizi igienici. Sale a 8,0 il punteggio medio sia per le piscine sia per il parco.

Per tutti gli aspetti sono le femmine a esprimere giudizi più critici rispetto alla media ovvero a dare più valutazioni insufficienti e meno voti superiori al 7. Per età, tralasciando i minori di 16 anni che sono poco numerosi, la fascia largamente più soddisfatta è quella degli ultracinquantenni con valutazioni sopra il 7 abbondantemente sopra la media.

Grafico 7 – Punteggi superiori al 7 attribuiti alla pulizia degli spazi interni (spogliatoi, docce e servizi igienici) per genere e per classe di età. Valori percentuali.

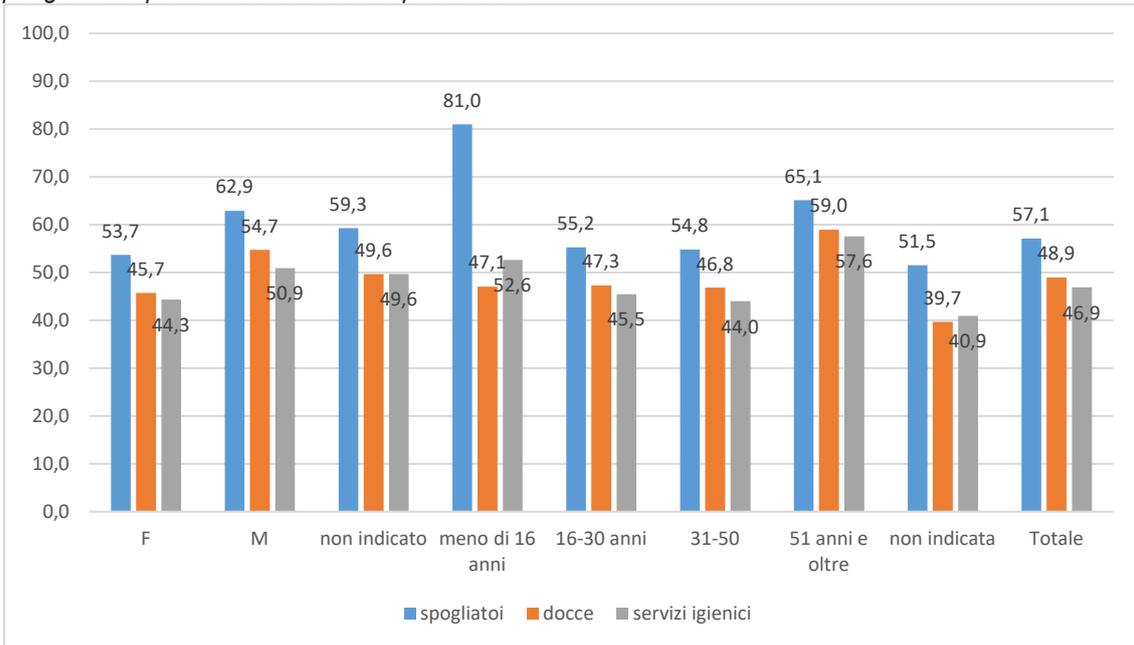
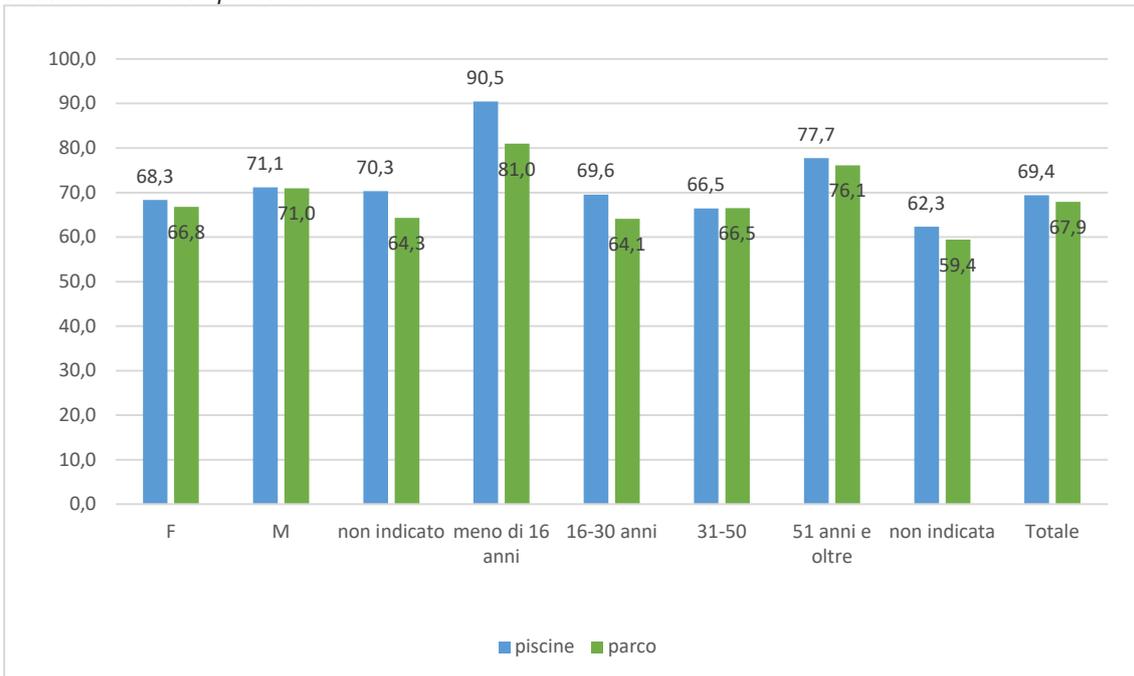


Grafico 8 – Punteggi superiori al 7 attribuiti allo stato e alla pulizia delle piscine e del parco per genere e per classe di età. Valori percentuali.



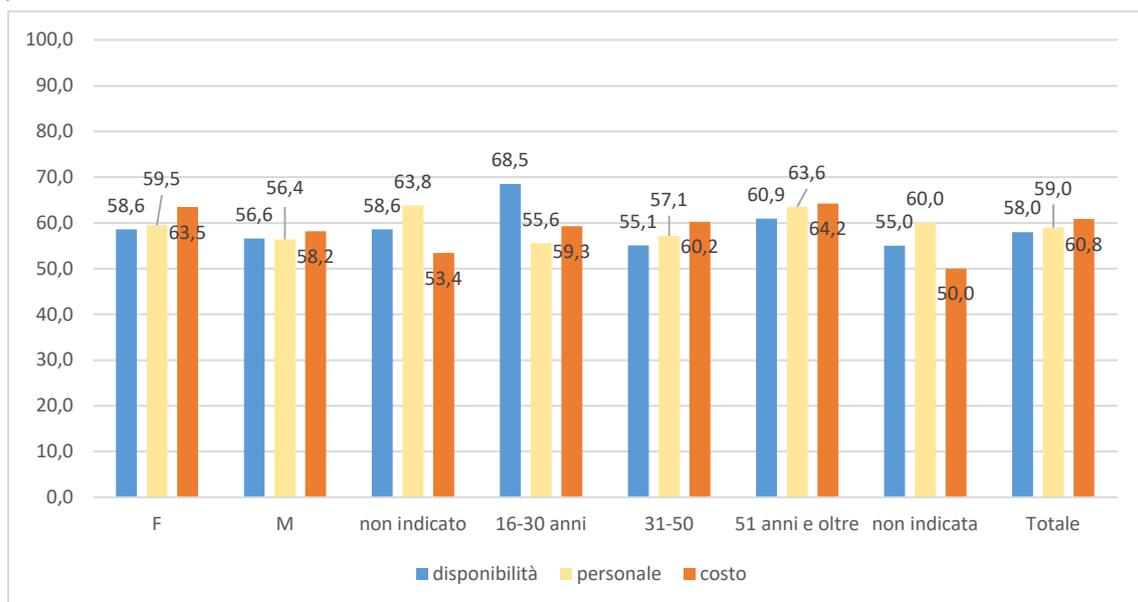
Per quanto riguarda i servizi annessi alla balneazione è stata richiesta la soddisfazione del sistema di custodia degli oggetti personali e, nel caso siano stati utilizzati, il noleggio dei lettini e il bar della piscina. La valutazione media per il sistema di custodia degli oggetti personali è 7,1, con giudizi migliori per gli uomini e crescenti all'aumentare dell'età. Da segnalare il 4,8% di rispondenti che non si sono espressi in merito, probabilmente perché non hanno usufruito del servizio.

Tabella 9 – Punteggi attribuiti a soddisfazione per sistema di custodia oggetti personali per genere e per classe di età. Valori percentuali.

	Genere			Classe di età					
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30	31-50	51 anni e oltre	non indicata	Totale
1	3,9	3,0	2,9	4,8	3,9	3,6	2,7	4,4	3,5
2	2,0	1,3	2,2	0,0	2,8	1,9	0,6	2,9	1,8
3	2,9	3,0	1,4	0,0	3,2	3,1	1,8	2,9	2,8
4	3,1	3,3	1,4	4,8	4,6	2,8	2,4	2,9	3,1
5	8,6	9,7	10,9	9,5	8,5	9,7	7,8	10,3	9,2
6	15,8	13,2	14,5	23,8	16,2	14,5	14,1	16,2	14,9
7	18,2	15,1	12,3	4,8	19,0	18,1	11,7	14,7	16,7
8	18,5	21,0	23,9	9,5	15,8	19,0	26,1	19,1	19,7
9	8,9	11,0	15,2	14,3	9,5	9,8	11,1	10,3	10,1
10	18,0	19,5	15,2	28,6	16,5	17,5	21,6	16,2	18,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

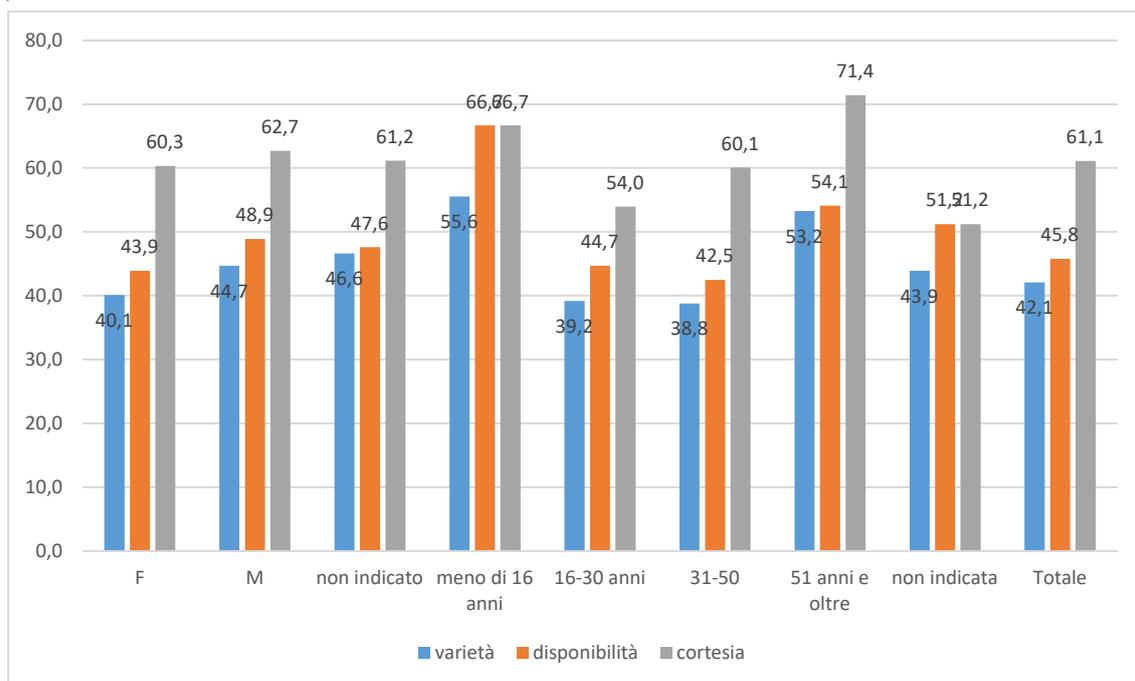
Il noleggio lettini è stato utilizzato dal 31,7% dei rispondenti a cui è stato chiesto di valutare tre aspetti del servizio: la disponibilità dei lettini ha ottenuto un punteggio medio di 7,4, il personale che effettua il servizio 7,5, mentre è pari a 7,6 il giudizio medio del costo dei lettini. Si dichiarano più soddisfatte le femmine e i rispondenti di età superiore a 50 anni a eccezione che per la disponibilità dei lettini che vede una valutazione maggiore da parte dei più giovani (classe 16-30 anni) che probabilmente riescono ad arrivare per primi. Da notare che non sono stati rappresentati i minori di 16 anni perché solo pochissimi hanno usufruito del servizio.

Grafico 9 – Punteggi superiori al 7 attribuiti al servizio di noleggio lettini per genere e per classe di età. Valori percentuali.



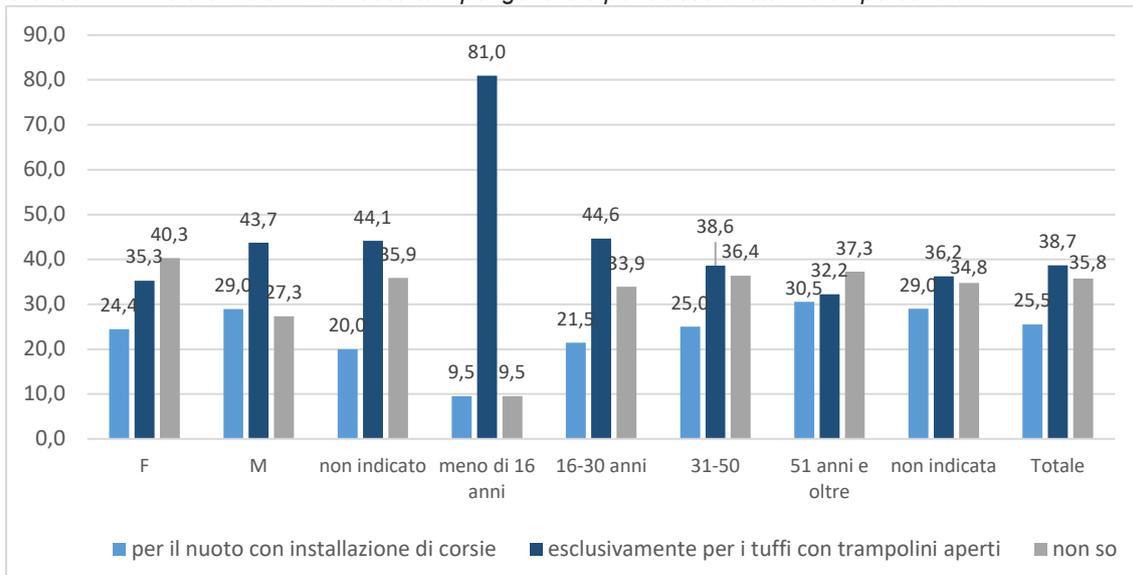
Più numerosa l'utenza del bar della piscina: dichiara di aver usufruito del servizio bar il 68,8% dei rispondenti. Questi attribuiscono una valutazione media di 7,0 punti alla varietà dei prodotti, di 7,1 punti alla disponibilità dei prodotti e 7,7 punti alla cortesia del personale. Con un minimo scarto risultano leggermente più soddisfatti gli uomini; per età gli ultracinquantenni danno valutazioni superiori al 7 in percentuali maggiori di circa 10 punti rispetto alle altre classi.

Grafico 10 – Punteggi superiori al 7 attribuiti al bar della piscina per genere e per classe di età. Valori percentuali.



Quest'anno la vasca tuffi è stata adibita al nuoto con le corsie e i trampolini sono stati chiusi; è stato chiesto agli utenti, che magari avevano frequentato la piscina anche gli anni scorsi con la vasca impiegata solo per i tuffi, una preferenza. Prendendo atto del fatto che il 35,8% dei rispondenti non si esprime in merito, risulta che il 38,7% la vorrebbe destinata esclusivamente ai tuffi con i trampolini aperti e che il 25,5% invece preferirebbe i trampolini chiusi con l'installazione di corsie per il nuoto. Per genere si osserva che le femmine si esprimono di meno mentre i maschi sono più presenti nell'una o nell'altra categoria. Per età invece si rileva una maggior preferenza dei trampolini aperti da parte dei giovani (fino a 30 anni) mentre l'utilizzo della vasca per il nuoto è maggiormente richiesta dagli ultracinquantenni. La classe intermedia dà valutazioni più simili alla media.

Grafico 11 – Preferenza utilizzo vasca tuffi per genere e per classe di età. Valori percentuali.



Per finire è stata chiesta una valutazione delle tariffe praticate in relazione al servizio offerto e un giudizio complessivo sulla balneazione. I rispondenti esprimono livelli di soddisfazione elevati sia per le tariffe (punteggio medio di 7,8) sia complessivamente (punteggio medio di 8). Per entrambi gli aspetti risultano leggermente più soddisfatte le femmine, mentre i giovani fra 16 e 30 anni attribuiscono valutazioni lievemente inferiori. Nel dettaglio il 60,6% dei rispondenti attribuisce punteggi superiori al 7 alle tariffe e sono soprattutto donne (62,4% contro il 56,2% degli uomini) e ultracinquantenni (69,9% contro il 50,0% e 50,9% dei minori di 16 anni e dei 16-30enni rispettivamente), che sono le categorie che danno anche meno valutazioni insufficienti (entrambe 9,6% contro il 10,9% di media).

Tabella 10 – Punteggi attribuiti a soddisfazione delle tariffe per genere e per classe di età. Valori percentuali.

	Genere			Classe di età					
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30	31-50	51 anni e oltre	non indicata	Totale
1	0,8	1,8	0,0	0,0	2,1	0,6	0,8	4,4	1,0
2	0,2	0,9	0,7	0,0	0,7	0,4	0,3	1,5	0,5
3	1,9	1,1	0,7	0,0	2,1	1,8	0,6	1,5	1,6
4	1,6	2,0	2,1	0,0	1,0	1,7	2,8	1,5	1,8
5	5,1	8,0	5,5	10,0	7,3	6,0	5,1	5,9	6,0
6	10,3	11,6	10,3	0,0	14,5	10,8	7,3	13,2	10,7
7	17,7	18,5	16,6	40,0	21,5	17,8	13,2	20,6	17,8
8	24,8	19,7	26,2	20,0	21,1	23,6	26,2	14,7	23,3
9	14,6	15,0	14,5	25,0	8,7	14,9	18,6	14,7	14,7
10	23,1	21,4	23,4	5,0	21,1	22,5	25,1	22,1	22,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A livello complessivo il 69,3% dei rispondenti attribuisce punteggi superiori al 7 al servizio e sono soprattutto donne (70,5% contro il 65,7% degli uomini) e ultracinquantenni (76,7% contro il 63,3% dei 16-30enni e il 68,3% dei 31-50enni), ma soprattutto minori di 16 anni (90,5%). Il 25,6% ritiene che il servizio sia più che sufficiente (valutazioni 6 e 7) e il 5,2% lo valuta insufficiente.

Tabella 11 – Soddisfazione complessiva per la balneazione estiva alla piscina Costoli per genere e per classe di età. Valori percentuali.

	Genere			Classe di età					
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30	31-50	51 anni e oltre	non indicata	Totale
1	0,4	0,5	0,0	0,0	0,3	0,5	0,3	0,0	0,4
2	0,2	0,2	0,0	0,0	0,3	0,1	0,0	1,5	0,2
3	0,6	0,7	0,0	0,0	0,7	0,7	0,3	0,0	0,6
4	0,7	1,3	1,4	0,0	1,0	1,0	0,6	1,5	0,9
5	2,9	3,6	2,8	4,8	2,4	3,3	3,1	2,9	3,1
6	8,2	7,8	7,6	4,8	10,0	7,8	6,2	13,2	8,0
7	16,6	20,2	14,5	0,0	21,8	18,4	12,9	17,6	17,6
8	30,7	32,1	35,2	66,7	29,4	31,7	30,9	30,9	31,6
9	19,8	16,4	20,7	4,8	18,0	18,6	22,8	8,8	18,8
10	20,0	17,1	17,9	19,0	15,9	18,0	23,0	23,5	18,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Come ultima sezione del questionario c'era uno spazio dedicato ai suggerimenti. Tenendo conto che la maggior parte dei rispondenti (71,2%) non ha espresso indicazioni, l'unica proposta degna di nota perché ricorrente nel 39,8% dei casi di coloro che invece hanno riportato commenti (pari all'11,6% del totale) è quella del prolungamento della durata e degli orari di apertura della struttura.

In sintesi

Dei 7.725 inviti spediti, sono stati compilati 1.744 questionari, con un tasso di risposta pari al 22,6%.

- I rispondenti (che hanno effettuato la prenotazione) sono per la maggior parte femmine (59,8%), di età compresa fra 31 e 50 anni (57,8%) e residenti a Firenze (76,5%);
- Il 68,5% 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 7,9 punti su una scala di 10, per ciascuna delle fonti: web, segreteria e operatori;
- Più che buona la soddisfazione per la durata e gli orari di apertura dell'impianto. Circa il 12,0% degli utenti auspica un ampliamento dell'apertura.
- Molto buona la valutazione del portale di prenotazione online;
- Molto buoni i giudizi per il personale presente all'ingresso (il 69,7% dei rispondenti dà valutazioni superiori al 7) e per gli assistenti bagnanti (il 65,5% dà valutazioni superiori al 7);
- Fra 7,1 e 7,6 punti medi le valutazioni per la pulizia di spogliatoi, docce e servizi igienici; sale a 8 il punteggio per lo stato e la pulizia delle piscine e del parco.
- Poco meno della metà dei rispondenti (48,1%) dà valutazioni superiori al 7 al sistema di custodia degli oggetti personali;
- Il 31,7% dei rispondenti ha utilizzato il servizio di noleggio lettini; circa il 60,0% di essi ha espresso giudizi molto positivi (superiori al 7) per la disponibilità dei lettini (58,0%), per il personale che svolge il servizio (59,0%) e per il costo (60,8%).
- Il 68,8% dei rispondenti ha utilizzato il servizio bar; il 42,1% di essi ha espresso giudizi molto positivi (superiori al 7) per la varietà dei prodotti, il 45,8% per la disponibilità dei prodotti e il 61,1% per la cortesia del personale.
- Il 38,7% dei rispondenti vorrebbe la vasca tuffi destinata esclusivamente ai tuffi, il 25,5% preferirebbe i trampolini chiusi con l'installazione di corsie per il nuoto, mentre il 35,8% non esprime preferenze in merito;
- Gli utenti si dichiarano soddisfatti delle tariffe applicate in relazione al servizio offerto: il 60,6% dà valutazioni superiori al 7;
- A livello complessivo il 69,3% dei rispondenti attribuisce punteggi superiori al 7 al servizio di balneazione estiva, il 25,6% lo ritiene più che sufficiente (punteggi 6 e 7) mentre il 5,2% lo giudica insufficiente.

Appendice

Questionario di gradimento della balneazione estiva alla piscina P.Costoli – anno 2021

1. Genere: M F

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. 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

7. Nel periodo di apertura al pubblico della piscina Costoli dal 12 giugno al 31 agosto 2021 quante volte ha frequentato la piscina?

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

8. 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

9. Quanto si ritiene soddisfatto dell'APP per la prenotazione? 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 rinunciare alla giornata in piscina per mancanza di disponibilità?

- 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 relativi al servizio di noleggio lettini: (Esprima un punteggio da 1-10, dove 1 è per niente soddisfatto e 10 è molto soddisfatto)

Disponibilità lettini:	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	molto
Personale:	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 bar della piscina?

sì

no

19. (Se sì, a dom.18) Quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio (Esprima un punteggio da 1-10, dove 1 è per niente soddisfatto e 10 è molto soddisfatto).

Varietà dei prodotti:	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	molto
Disponibilità dei prodotti:	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	molto
Cortesia del personale:	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

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:











1. The first step in the process of identifying a problem is to recognize that a problem exists. This is often done by comparing current performance to a desired state or goal.

2. Once a problem is recognized, the next step is to define the problem more precisely. This involves identifying the specific symptoms and the scope of the problem.

3. The third step is to analyze the problem to determine its causes. This is often done by using tools like the fishbone diagram (Ishikawa diagram) to identify potential causes.

4. After identifying the causes, the next step is to develop a plan to address the problem. This plan should outline the specific actions to be taken and the resources needed.

5. The final step is to implement the plan and monitor the results. This involves putting the plan into action and tracking progress to ensure the problem is resolved.

6. Once the problem is resolved, it is important to evaluate the solution and determine if any changes are needed to prevent the problem from recurring.

7. The process of identifying and solving a problem is an iterative one, and it may be necessary to revisit previous steps as more information is gathered.

8. It is also important to communicate the findings and the solution to all relevant stakeholders to ensure everyone is on the same page.

9. Finally, it is important to document the process and the solution for future reference and to share the lessons learned with others.

10. The process of identifying and solving a problem is a critical skill for anyone working in a professional or organizational setting.

11. By following these steps, you can effectively identify and solve a wide range of problems, from simple operational issues to complex strategic challenges.

12. The key to successful problem-solving is to remain focused, organized, and open-minded throughout the process.

13. Remember, the goal is not just to solve the problem, but to find a solution that is sustainable and prevents the problem from recurring.

14. With practice and a systematic approach, you can become a more effective problem-solver in any situation.

15. The process of identifying and solving a problem is a valuable skill that can be applied in a wide variety of contexts.

16. By following these steps, you can ensure that you are addressing the root cause of the problem and not just the symptoms.

17. The process of identifying and solving a problem is a continuous one, and it is important to stay up-to-date on the latest techniques and tools.

18. Finally, it is important to remember that problem-solving is a team effort, and it is important to seek help and support when needed.