



**Gradimento della balneazione estiva 2021
alla Piscina P. Costoli**

Sistema Statistico Nazionale

Comune di Firenze

Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

Dirigente

Chiara Marunti

Posizione Organizzativa Statistica

Gianni Dugheri

Servizio Sport

Dirigente

Carla De Ponti

Posizione Organizzativa Gestione diretta impianti sportivi

Emilio Carletti

Sommario

Premessa.....	4
Obiettivi e metodologia	4
Risultati dell'indagine	5
In sintesi.....	19
Appendice.....	20

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.

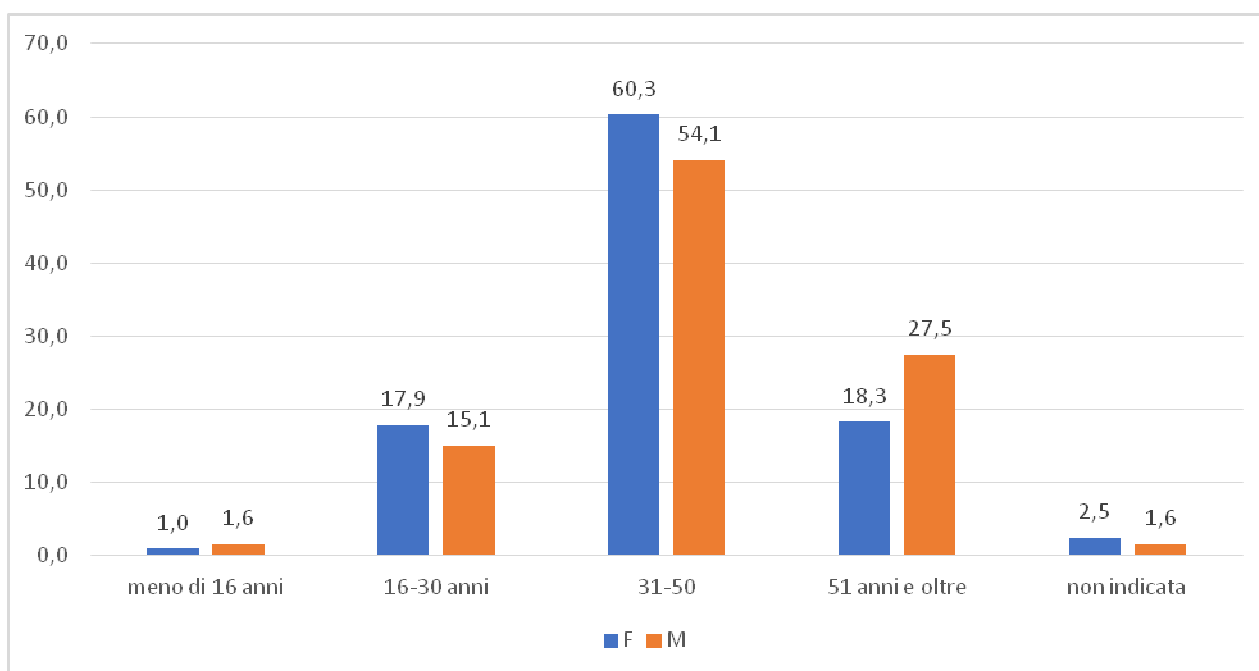
Risultati dell'indagine

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.

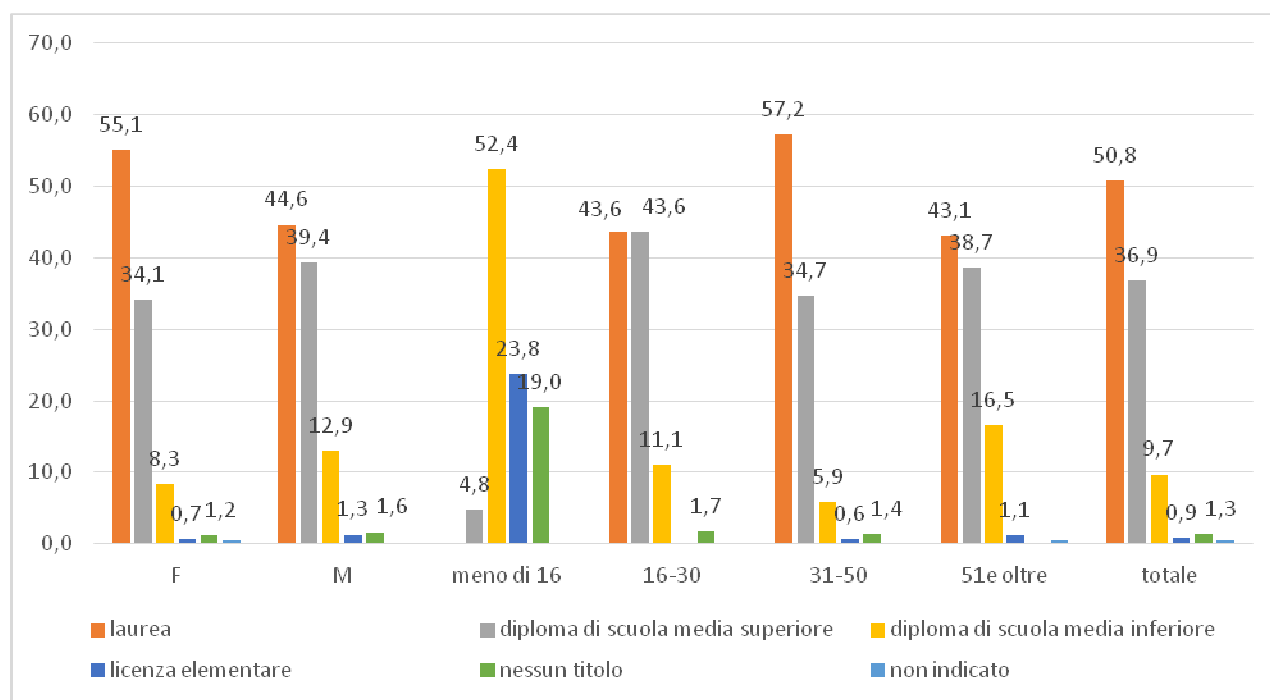
Sono leggermente superiori le percentuali di femmine fra 16 e 30 e fra 31 e 50 anni, mentre i maschi prevalgono fra gli ultracinquantenni.

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



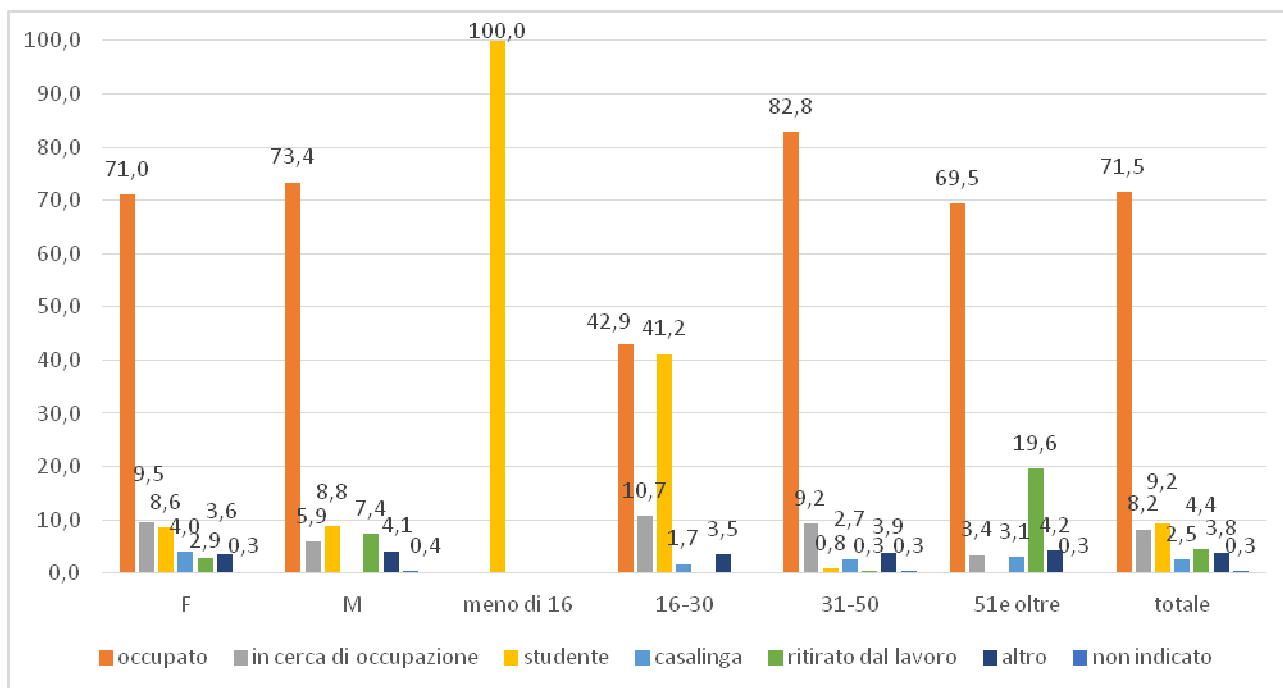
Il 50,8% dei rispondenti è laureato e sono maggiormente femmine e di età compresa fra 31 e 50 anni; il 36,9% ha il diploma superiore, con prevalenza maschile e di età 16-30 o maggiore di 50; il 9,7% ha la licenza media inferiore, sempre con maggioranza maschile e meno di 16 anni; sono residuali i titoli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

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



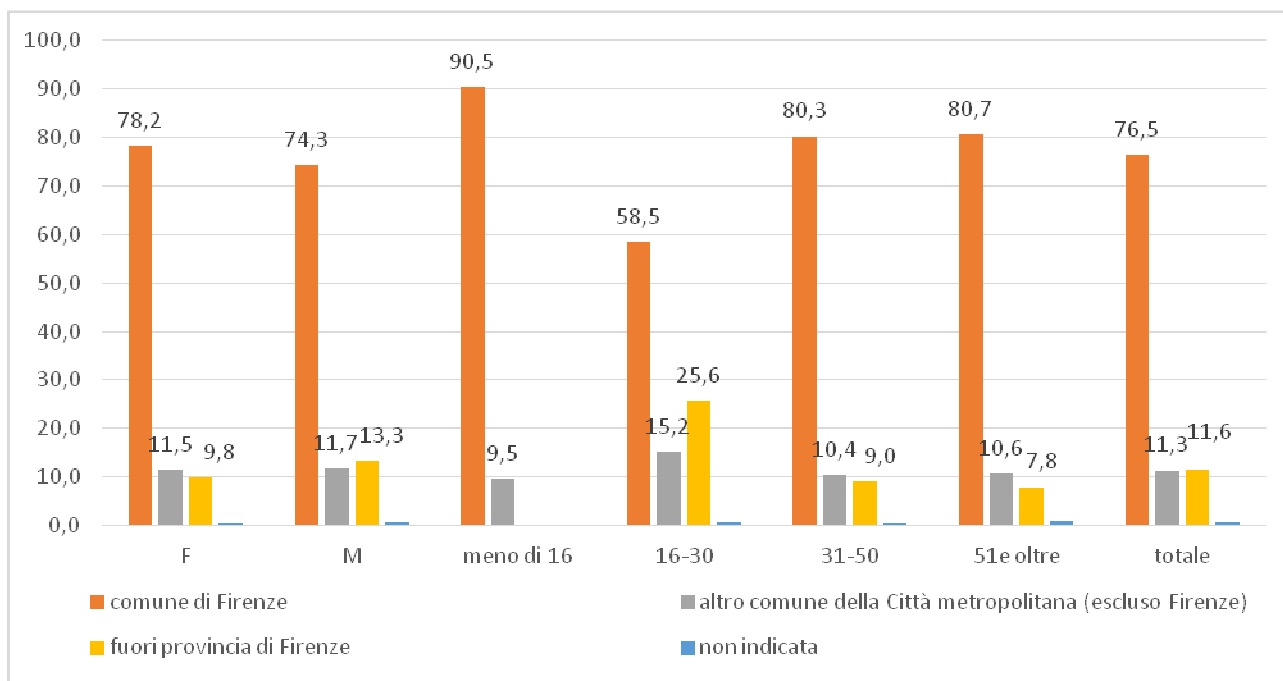
Per quanto riguarda la condizione lavorativa, il 71,5% dei rispondenti si dichiara occupato, con leggera prevalenza maschile e delle fasce dai 31 anni in su; l'8,2% è in cerca di occupazione, sono più femmine e soggetti dai 16 ai 30 anni anche se una buona percentuale ricade fra i 31-50enni; il 9,2% 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 3 – Rispondenti per condizione occupazionale e per genere e classe di età. Valori percentuali.



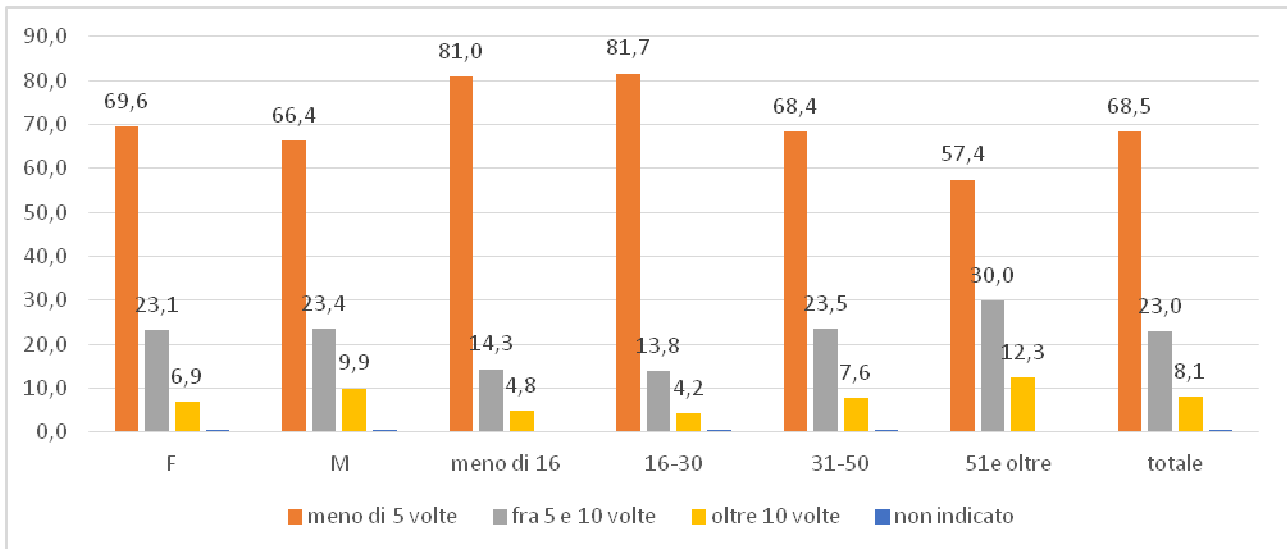
La piscina Costoli è prevalentemente frequentata da fiorentini infatti oltre i $\frac{3}{4}$ dei rispondenti risiede nel comune di Firenze ma si rileva anche l'11,3% di utenti provenienti da altri comuni della Città Metropolitana e l'11,6% di bagnanti residenti fuori provincia. Per genere non si rilevano 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%).

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



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

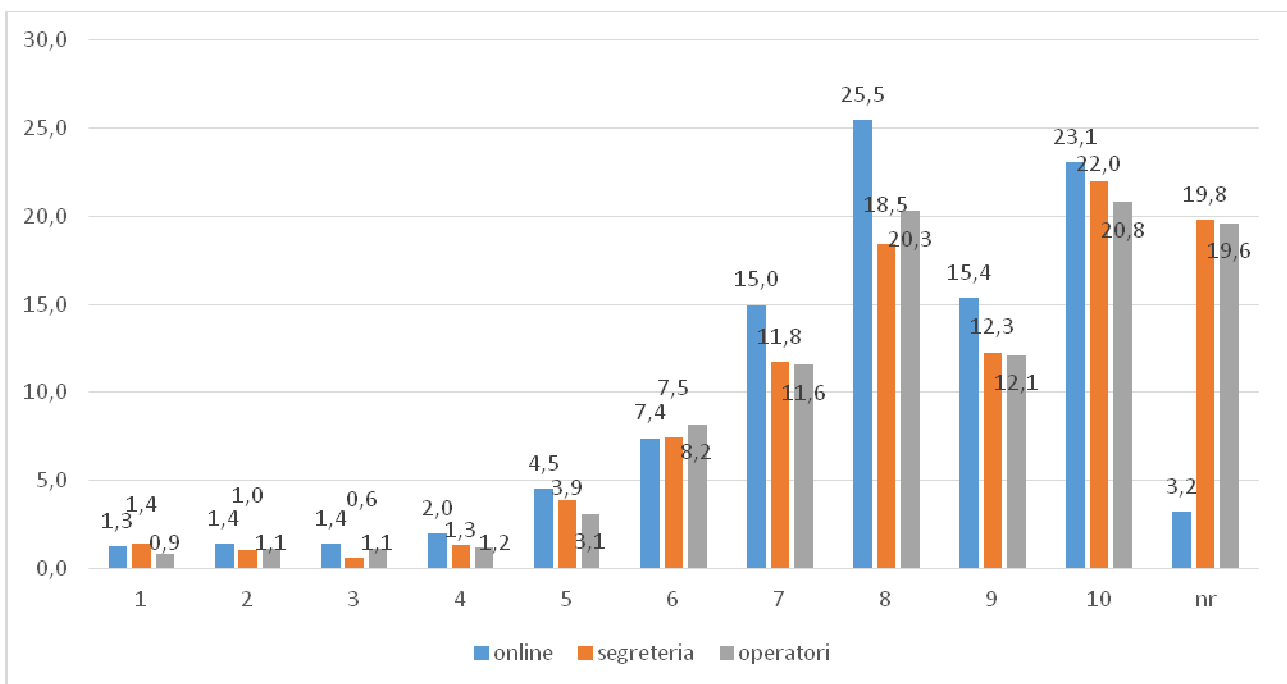


Tabella 3 – Punteggi attribuiti alla qualità dell'informazione ricevuta da un qualsiasi operatore per genere e per classe di età. Valori percentuali.

	Genere			Classe di età					Totale
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30 anni	31-50	51 anni e oltre	non indicata	
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					Totale
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30 anni	31-50	51 anni e oltre	non indicata	
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					Totale
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30 anni	31-50	51 anni e oltre	non indicata	
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					Totale
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30	31-50	51 anni e oltre	non indicata	
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 casse 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					Totale
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30	31-50	51 anni e oltre	non indicata	
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					Totale
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30	31-50	51 anni e oltre	non indicata	
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

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.

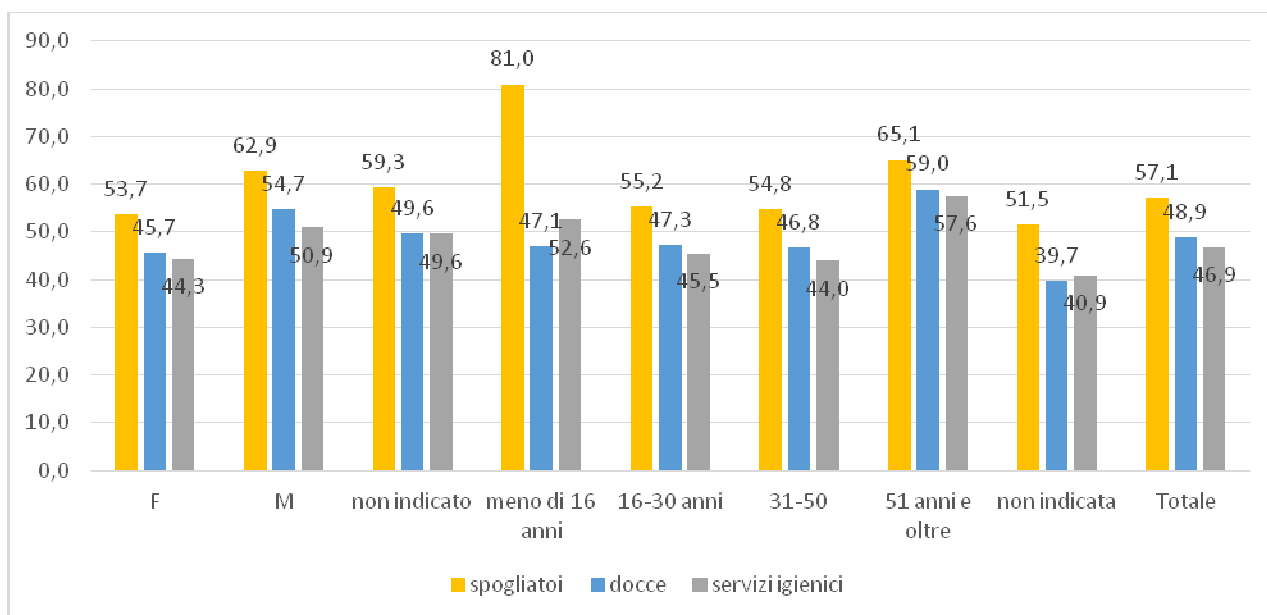
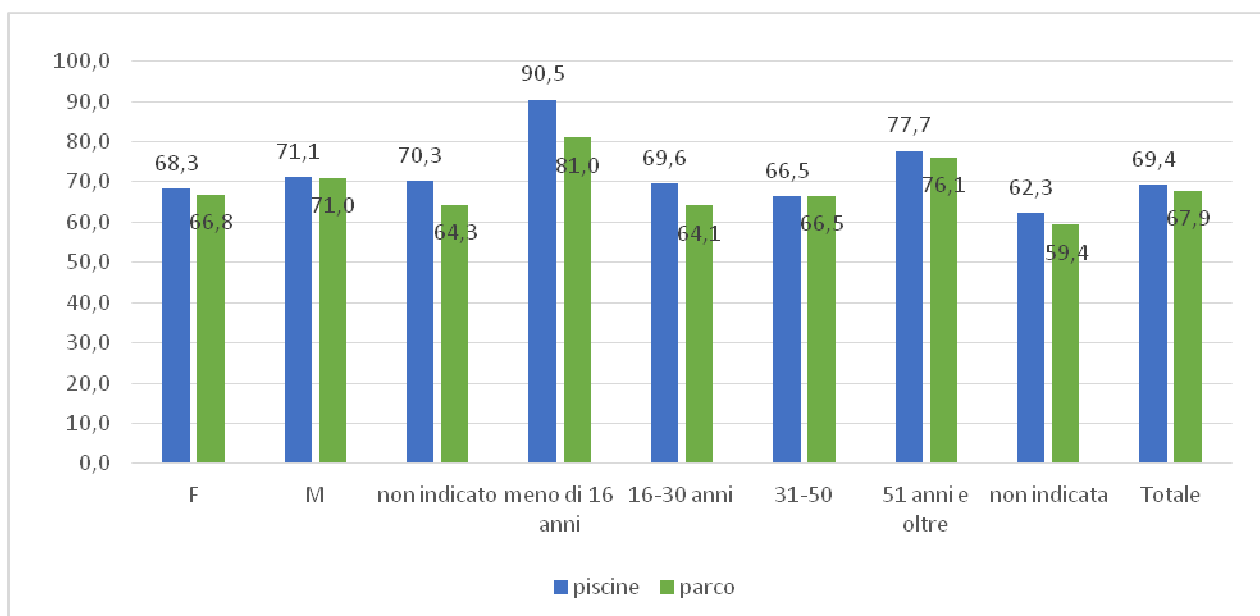


Grafico 8 – Punteggi superiori al 7 attribuiti allo stato e alla pulizia delle piscine e del parco per genere e per classe di età. Valori percentuali.



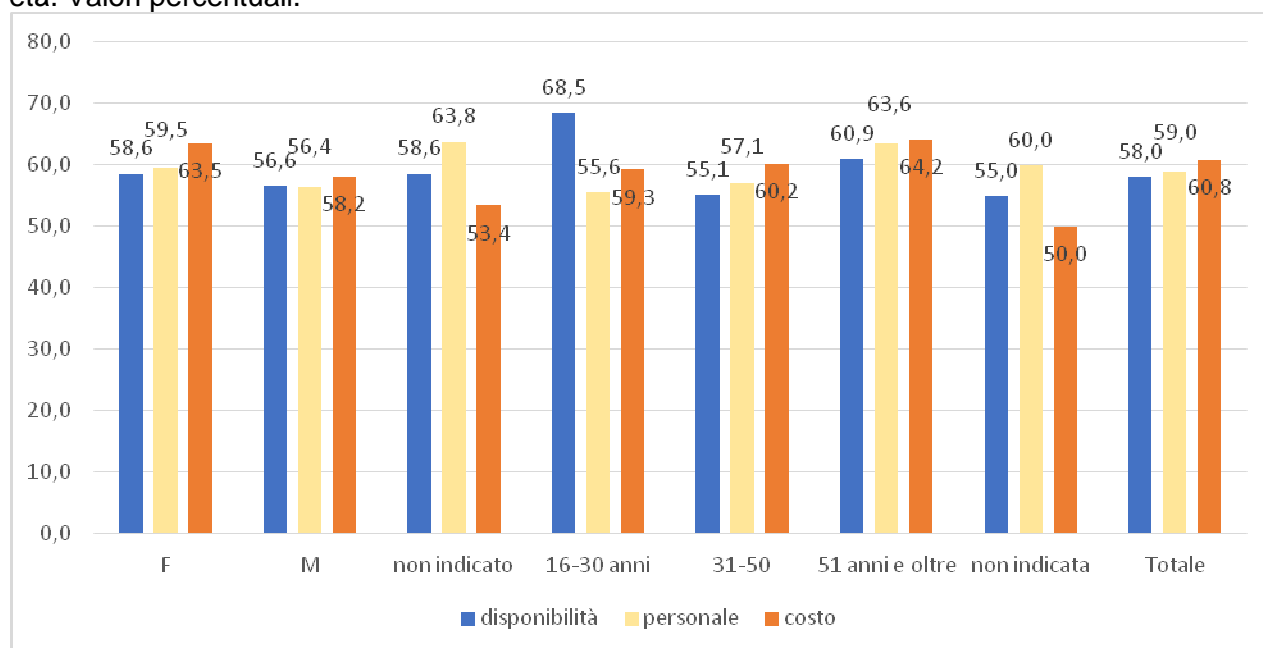
Per quanto riguarda i servizi annessi alla balneazione è stata richiesta la soddisfazione del sistema di custodia degli oggetti personali e, nel caso siano stati utilizzati, il noleggio dei lettini e il bar della piscina. La valutazione media per il sistema di custodia degli oggetti personali è 7,1, 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					Totale
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30	31-50	51 anni e oltre	non indicata	
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

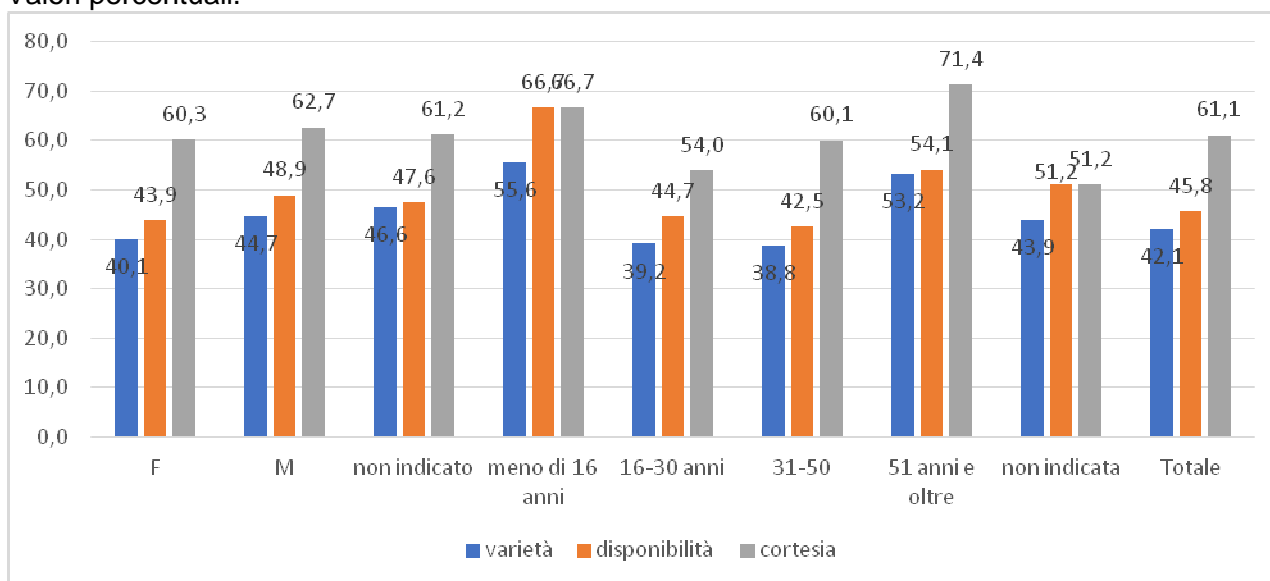
Il noleggio lettini è stato utilizzato dal 31,7% dei rispondenti a cui è stato chiesto di valutare tre aspetti del servizio: la disponibilità dei lettini ha ottenuto un punteggio medio di 7,4, il personale che effettua il servizio 7,5, mentre è pari a 7,6 il giudizio medio del costo dei lettini. Si dichiarano 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.

Grafico9 – Punteggi superiori al 7 attribuiti al servizio di noleggio lettini per genere e per classe di età. Valori percentuali.



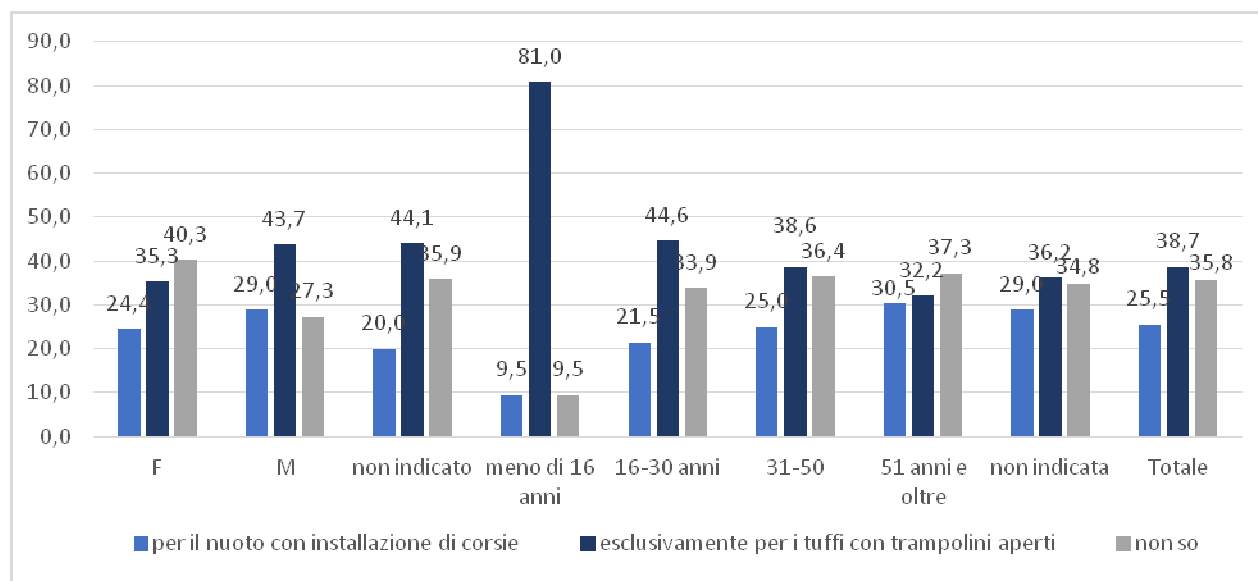
Più numerosa l'utenza del bar della piscina: dichiara di aver usufruito del servizio bar il 68,8% dei rispondenti. Questi attribuiscono una valutazione media di 7,0 punti alla varietà dei prodotti, di 7,1 punti alla disponibilità dei prodotti e 7,7 punti alla cortesia del personale. Con un minimo scarto 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.

Grafico10 – 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.

Grafico11 – 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					Totale
	F	M	non indicato	meno di 16 anni	16-30	31-50	51 anni e oltre	non indicata	
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

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 da1-10 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 da1-10 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 da1-10 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 da1-10 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 da1-10 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 da1-10, 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 da1-10, 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 da1-10, 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:
