Direzione Generale
Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

Bollettino mensile di statistica

n.165
novembre
2024

COMUNE DI FIRENZE

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

Pubblicazione realizzata ai sensi della Legge 16 novembre 1939, n. 1823

Sommario

Presentazione 5
Popolazione 7
Statistiche demografiche al 31 ottobre 2024 9
Prezzi al consumo 11
Clima ottobre 2024 15
Dati territoriali 21

La statistica per la città
Il gradimento della balneazione estiva alla piscina P. Costoli 23

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.
Il focus demografico di questo mese riguarda la struttura per età della popolazione residente per quartiere.
Questo mese viene pubblicato il report sul gradimento della balneazione estiva alla piscina P. Costoli (anno 2024).

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 2024 sono 366.527 di cui 59.425 stranieri (16,2%).

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 2023) 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 15,0% (media comunale 14,4%). Nello stesso quartiere si rileva una percentuale superiore alla media di ultrasessantacinquenni (27,3% vs la media comunale di 26,4%).

Il quartiere 1 presenta percentuali più elevate rispetto al dato comunale di 19-29enni e 30-64enni (rispettivamente 11,0% e 51,6%) e un valore più basso sia per gli ultrasessantacinquenni (24,2% contro la media comunale del 26,4%) sia per i residenti 0-18 (13,2% contro la media del 14,4%).

Il quartiere con la più elevata percentuale di residenti con 65 anni e oltre è il quartiere 3, con il 28,1% dei residenti, mentre rileva la percentuale minore di residenti in età adulta (30-64 anni) con 47,2% (contro la media comunale del 48,6%).

Anche nel quartiere 2 si osserva una percentuale superiore alla media comunale di ultrasessantacinquenni (27,7% vs la media del 26,4%).

Il quartiere 5 presenta la percentuale più elevata (anche superiore a quella del quartiere 1) di residenti di età 19-29 anni (11,2%); i giovani (0-18) e gli adulti (30-64 anni) risultano nella media (14,6% e 48,9% rispettivamente) e gli anziani (65 e più) leggermente al di sotto (25,3%).

Tabella 1: Residenti al 31 dicembre 2023 per quartiere e classe di età. Valori assoluti.

Quartiere	0-18	19-29	30-64	65 e oltre	totale
1	8.239	6.844	32.151	15.109	62.343
2	13.103	9.095	43.164	25.081	90.443
3	5.785	4.189	19.075	11.338	40.387
4	10.111	6.818	31.947	18.355	67.231
5	15.673	11.978	52.380	27.056	107.087
totale	52.911	38.924	178.717	96.939	367.491

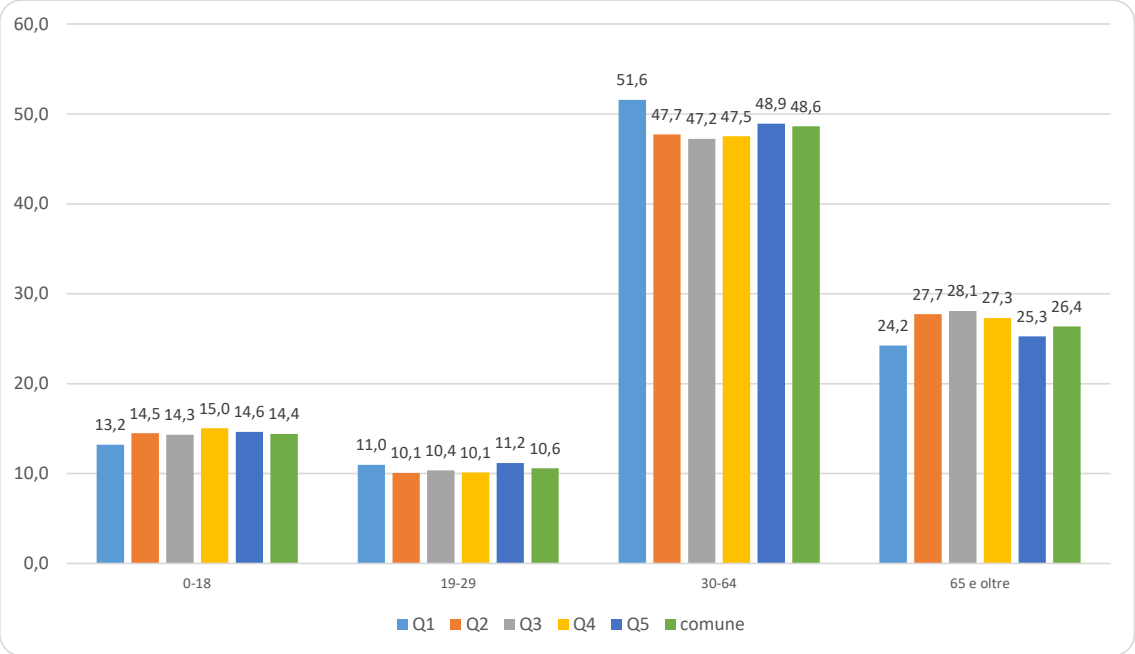
Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2023

Tabella 2: Residenti al 31 dicembre 2023 per quartiere e classe di età. Valori percentuali di riga.

Quartiere	0-18	19-29	30-64	65 e oltre	totale
1	13,2	11,0	51,6	24,2	100,0
2	14,5	10,1	47,7	27,7	100,0
3	14,3	10,4	47,2	28,1	100,0
4	15,0	10,1	47,5	27,3	100,0
5	14,6	11,2	48,9	25,3	100,0
totale	14,4	10,6	48,6	26,4	100,0

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2023

Grafico 1: Residenti al 31 dicembre 2023 per quartiere e classe di età. Valori percentuali.



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2023

Statistiche demografiche al 31 ottobre 2024

Popolazione residente suddivisa per quartiere e sesso				
Quartiere	Maschi	Femmine	Totale	di cui Stranieri
1	30.318	33.036	63.354	14.384
2	41.408	48.369	89.777	11.686
3	18.566	21.664	40.230	4.842
4	31.626	35.079	66.705	8.622
5	50.845	55.963	106.808	20.058
Totale	172.763	194.111	366.874	59.592

Popolazione residente suddivisa per quartiere e classe di età						
Classe età	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Totale
0-14	6.273	9.549	4.119	7.354	11.637	38.932
15-64	41.448	54.830	24.669	40.828	67.745	229.520
65 E OLTRE	15.633	25.398	11.442	18.523	27.426	98.422
Totale	63.354	89.777	40.230	66.705	106.808	366.874

Numero di famiglie per quartiere e numero di componenti						
Componenti	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Totale
1	22.274	22.773	9.382	14.174	26.896	95.499
2	7.246	11.187	5.016	8.679	12.971	45.099
3	3.853	6.672	3.081	4.985	7.472	26.063
4	2.415	4.329	1.975	3.372	5.028	17.119
5	595	922	469	793	1.228	4.007
6	159	207	111	231	415	1.123
7 E OLTRE	71	95	51	129	237	583
Totale	36.613	46.185	20.085	32.363	54.247	189.493

Numero di conviventi per quartiere					
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
880	693	277	364	959	3.173

Popolazione straniera residente			
UE	4.194	7.722	11.916
	Maschi	Femmine	Totale
EXTRA UE	22.752	24.927	47.679
Principali cittadinanze			
• Albania	2.458	2.182	4.640
• Peru'	2.869	3.709	6.578
• Repubblica Popolare Cinese	2.988	3.317	6.305
• Romania	2.699	4.466	7.165

Popolazione residente per luogo di nascita	
Residenti	**Totale**
Nati dal Comune di Firenze	164.304
Nati nella Provincia Firenze (escluso Firenze)	39.622
di cui Bagno a Ripoli	19.487
di cui Fiesole	4.659
Nati in altre province della Toscana	23.856
Nati in altre regioni italiane	67.208
Nati estero	71.857

Movimenti anagrafici dal 1° gennaio - SALDO NATURALE	
Saldo naturale	-1.585
Morti	3.255
Nati	1.670

Movimenti anagrafici dal 1° gennaio - SALDO MIGRATORIO	
Saldo migratorio	2.027
Cancellati	9.020
Iscritti	11.047

Indice di vecchiaia per quartiere*					
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
249,2	266,0	277,8	251,9	235,7	252,8

** **L'indice di vecchiaia** è il rapporto fra l'ammontare della popolazione anziana (65 anni e oltre) a quella giovanile (da 0 a 14 anni), per 100. L'indice ci dice quanti anziani si contano per ogni 100 giovanissimi ovvero indica il grado di invecchiamento di una popolazione.*

Indice di dipendenza per quartiere*					
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
52,9	63,7	63,1	63,4	57,7	59,8

** **L'indice di dipendenza** è il rapporto tra l'ammontare della popolazione in età non attiva (0-14 anni e 65 anni e più) e popolazione in età attiva (15-64 anni), moltiplicato per 100. L'indice ci dice quanti individui ci sono in età non attiva ogni 100 in età attiva, fornendo indirettamente una misura della sostenibilità della struttura di una popolazione.*

Prezzi al consumo

Inflazione in calo a ottobre: in un mese prezzi diminuiti di -0,2%. In calo i servizi di ricezione e le comunicazioni

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di ottobre 2024 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.

Gli indici dei prezzi al consumo per il mese di ottobre 2024 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	1,2
Bevande alcoliche e tabacchi	2,93	0,0	1,5
Abbigliamento e calzature	6,21	0,2	0,1
Abitazione, acqua, elettricità e combustibili	10,35	0,3	-0,9
Mobili, articoli e servizi per la casa	6,67	-0,2	-1,1
Servizi sanitari e spese per la salute	8,28	0,1	1,0
Trasporti	15,89	0,1	-1,7
Comunicazioni	2,36	-0,4	-6,8
Ricreazione, spettacoli e cultura	7,74	-0,5	1,6
Istruzione	0,94	2,1	2,9
Servizi ricettivi e di ristorazione	13,89	-3,4	0,6
Altri beni e servizi	9,35	0,0	1,9
INDICE GENERALE	**100,00**	**-0,3**	**+0,2**

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

Il carrello della spesa:

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori a ottobre 2024 sono invariati rispetto a un anno fa.

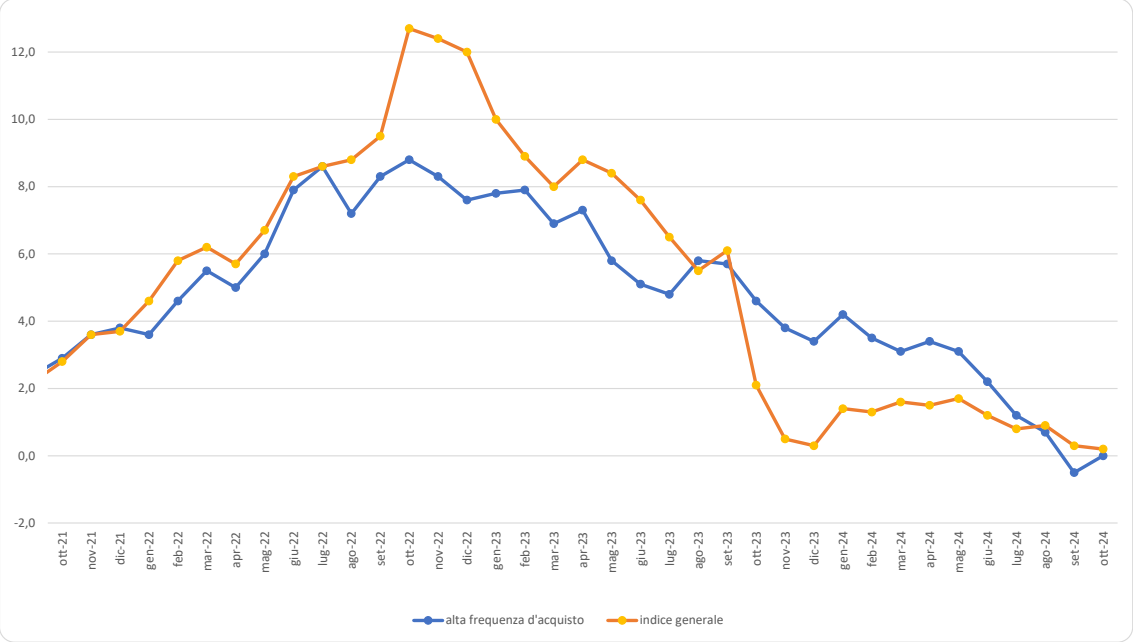
I prodotti a media frequenza di acquisto sono aumentati di +0,6% rispetto a ottobre 2023. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di -0,5% su base annua.

INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO
Ottobre e Settembre 2024, variazioni tendenziali percentuali

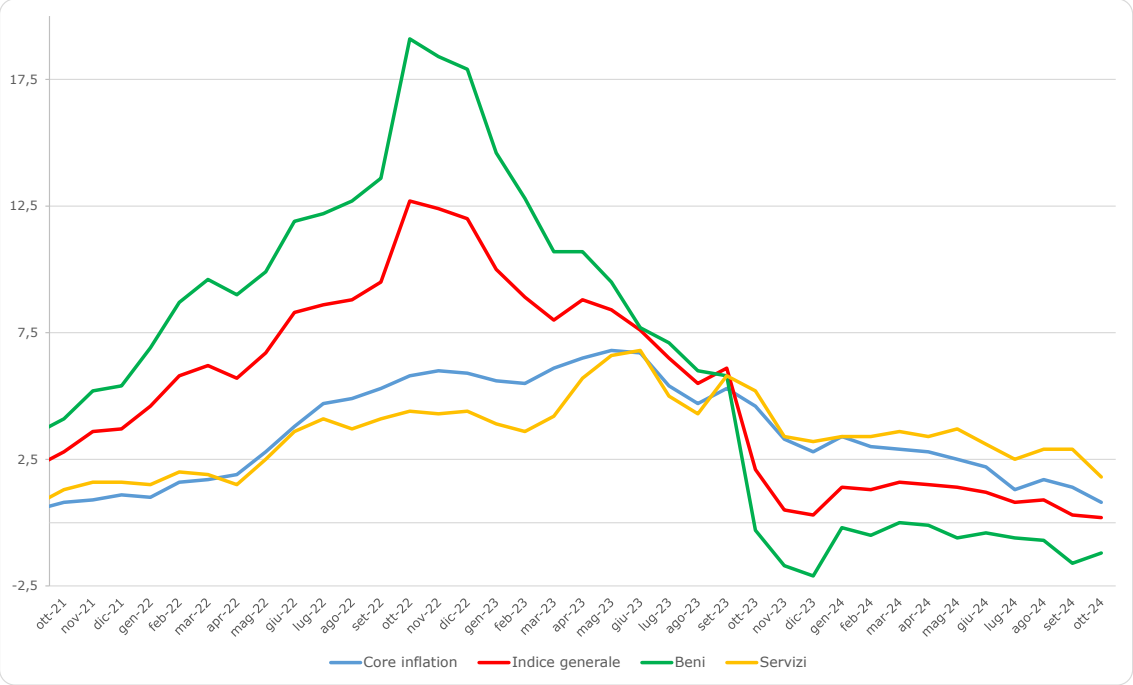
Tipologia di prodotto	Ottobre-24/Ottobre-23	Settembre-24/Settembre-23
Alta frequenza	0,0	-0,5
Media frequenza	0,6	1,6
Bassa frequenza	-0,5	-0,5
Indice tendenziale generale	+0,2	+0,3

I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare una variazione di -1,2% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +1,8%.
Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +0,9%. I beni energetici sono in diminuzione di -8,0% rispetto a ottobre 2023. I tabacchi fanno registrare una variazione di +4,0% 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 +0,8% su base annuale.

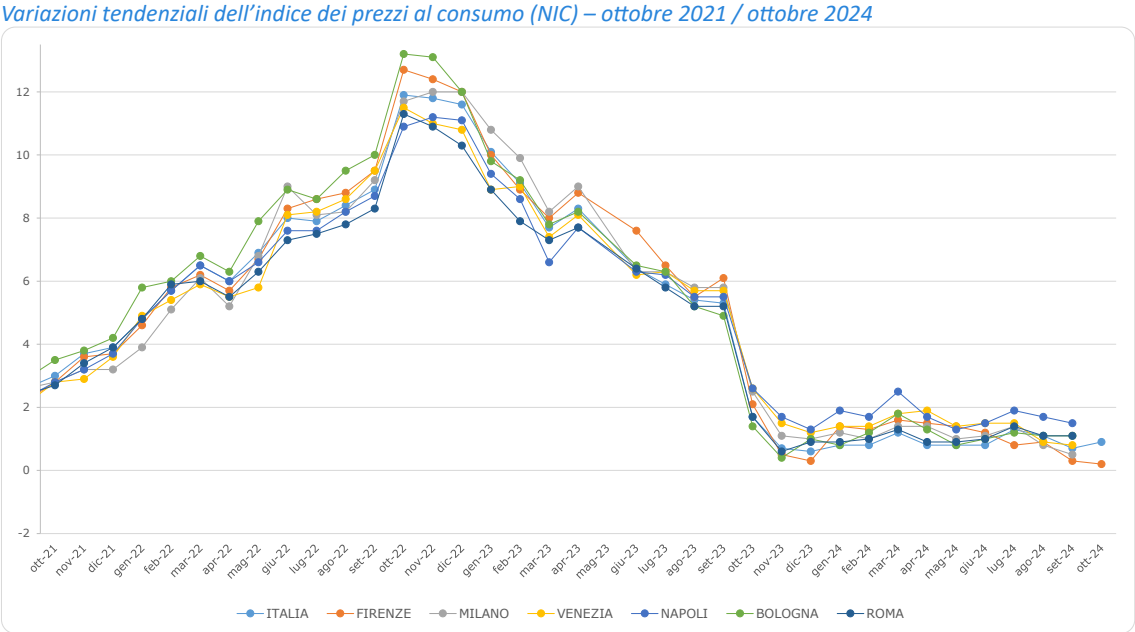
Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto ottobre 2021 / ottobre 2024



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation – ottobre 2021 / ottobre 2024



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) – ottobre 2021 / ottobre 2024



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 24,8°C, si è registrata il giorno 15 e quella minima, pari a 7,7°C, il giorno 6.

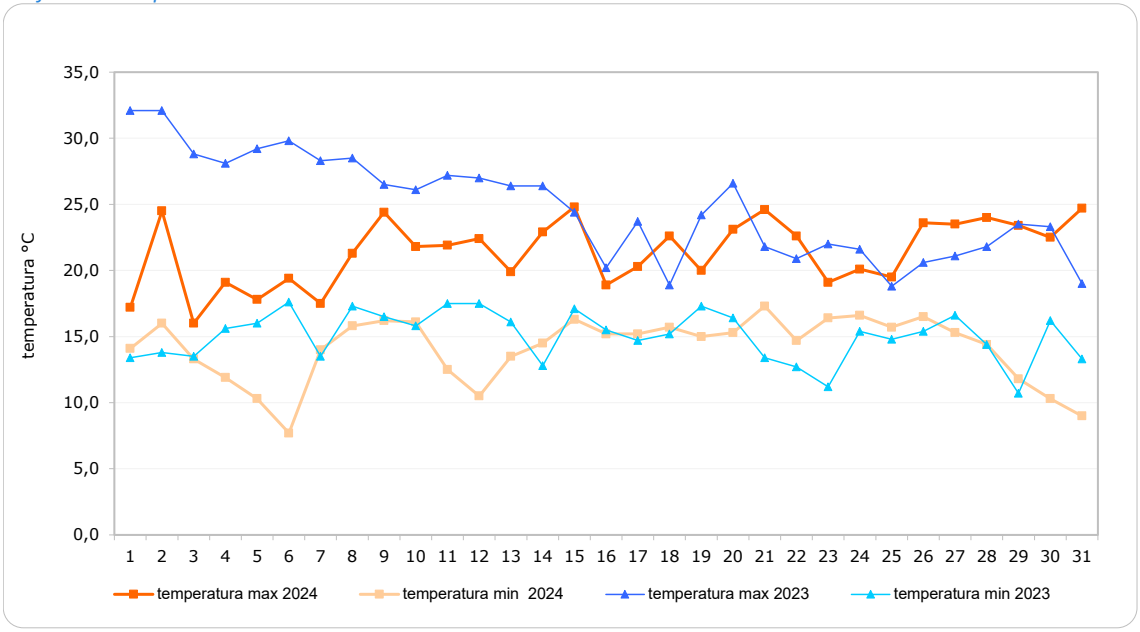
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Ottobre 2024 e 2023

	Ottobre 2024		Ottobre 2023	
Giorno	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	17,2	14,1	32,1	13,4
2	24,5	16,0	32,1	13,8
3	16,0	13,3	28,8	13,5
4	19,1	11,9	28,1	15,6
5	17,8	10,3	29,2	16,0
6	19,4	7,7	29,8	17,6
7	17,5	14,0	28,3	13,5
8	21,3	15,8	28,5	17,3
9	24,4	16,2	26,5	16,5
10	21,8	16,1	26,1	15,8
11	21,9	12,5	27,2	17,5
12	22,4	10,5	27,0	17,5
13	19,9	13,5	26,4	16,1
14	22,9	14,5	26,4	12,8
15	24,8	16,3	24,4	17,1
16	18,9	15,2	20,2	15,5
17	20,3	15,2	23,7	14,7
18	22,6	15,7	18,9	15,2
19	20,0	15,0	24,2	17,3
20	23,1	15,3	26,6	16,4
21	24,6	17,3	21,8	13,4
22	22,6	14,7	20,9	12,7
23	19,1	16,4	22,0	11,2
24	20,1	16,6	21,6	15,4
25	19,5	15,7	18,8	14,8
26	23,6	16,5	20,6	15,4
27	23,5	15,3	21,1	16,6
28	24,0	14,4	21,8	14,4
29	23,4	11,8	23,5	10,7
30	22,5	10,3	23,3	16,2
31	24,7	9,0	19,0	13,3

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di ottobre 2024 a confronto con ottobre 2023.

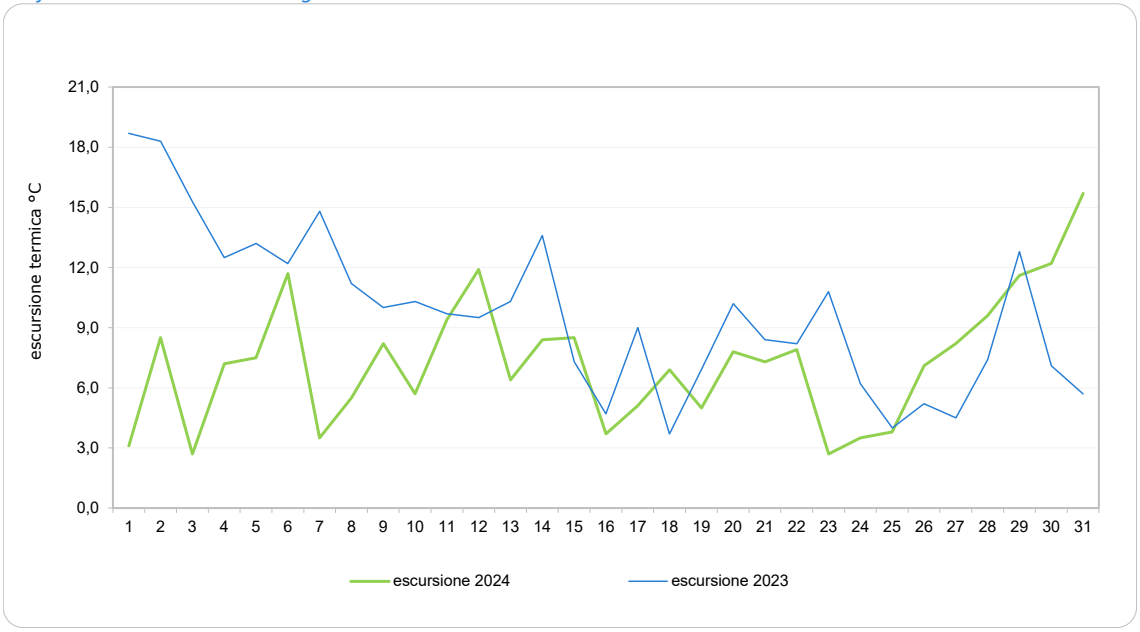
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Ottobre 2024 e 2023



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

La massima escursione termica si è registrata il giorno 31 con 15,7°C; nel 2023 è stata di 18,7°C registrata il giorno 1.

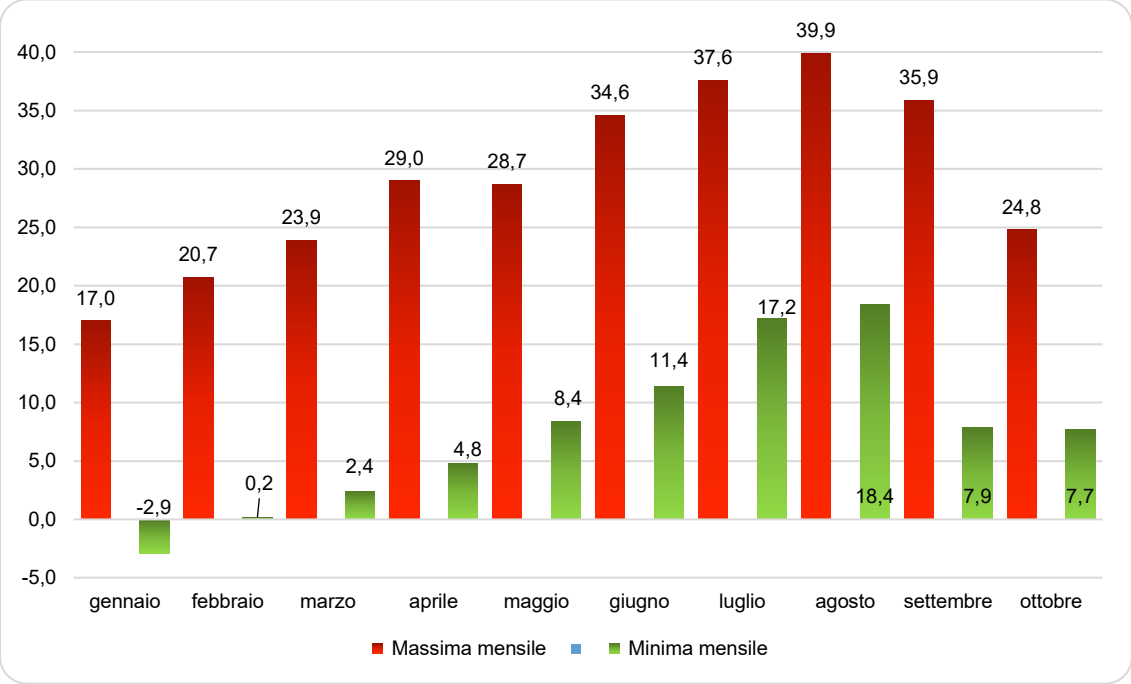
Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Ottobre 2024 e 2023.



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

Nel grafico 3 vengono riportate le temperature mensili massime e minime da gennaio 2024.

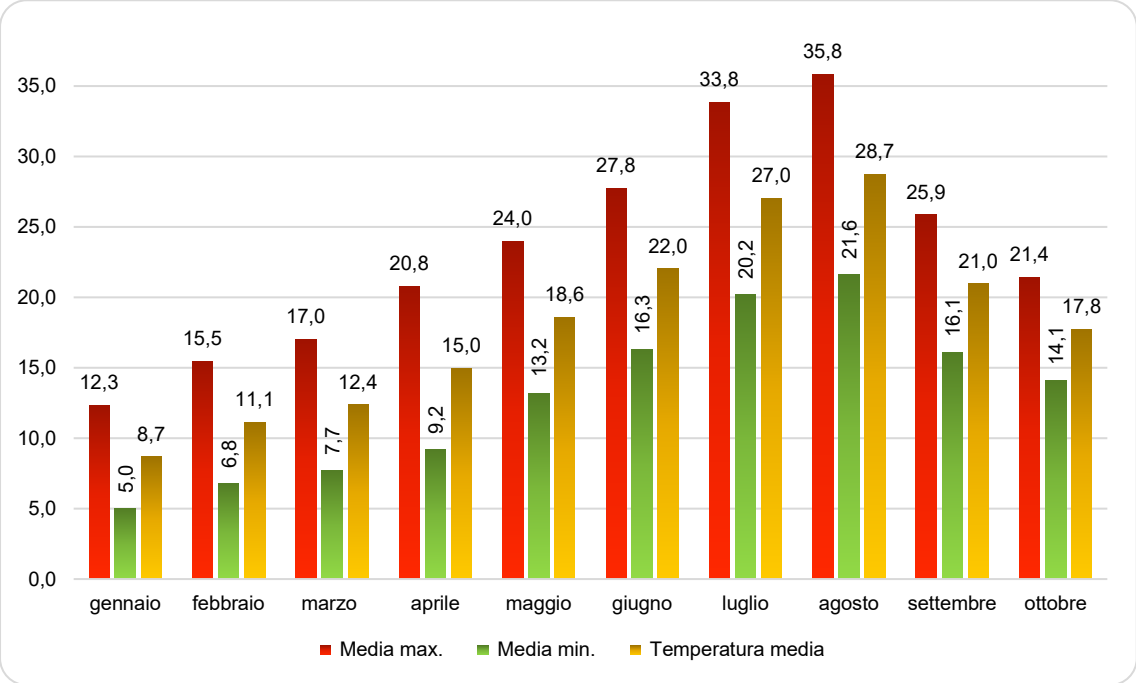
Grafico 3 – Temperature massime e minime mensili (gennaio – ottobre 2024).



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

Nel grafico 4 vengono riportate le temperature medie da gennaio 2024.

Grafico 4 – Temperature medie mensili (gennaio – ottobre 2024).



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

Nel mese di ottobre sono caduti complessivamente 188 mm di pioggia in 15 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2023, nel mese di ottobre, erano caduti complessivamente 106 mm di pioggia in 10 giorni piovosi.
La tabella 2 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di ottobre 2024 e 2023 e i relativi giorni piovosi.

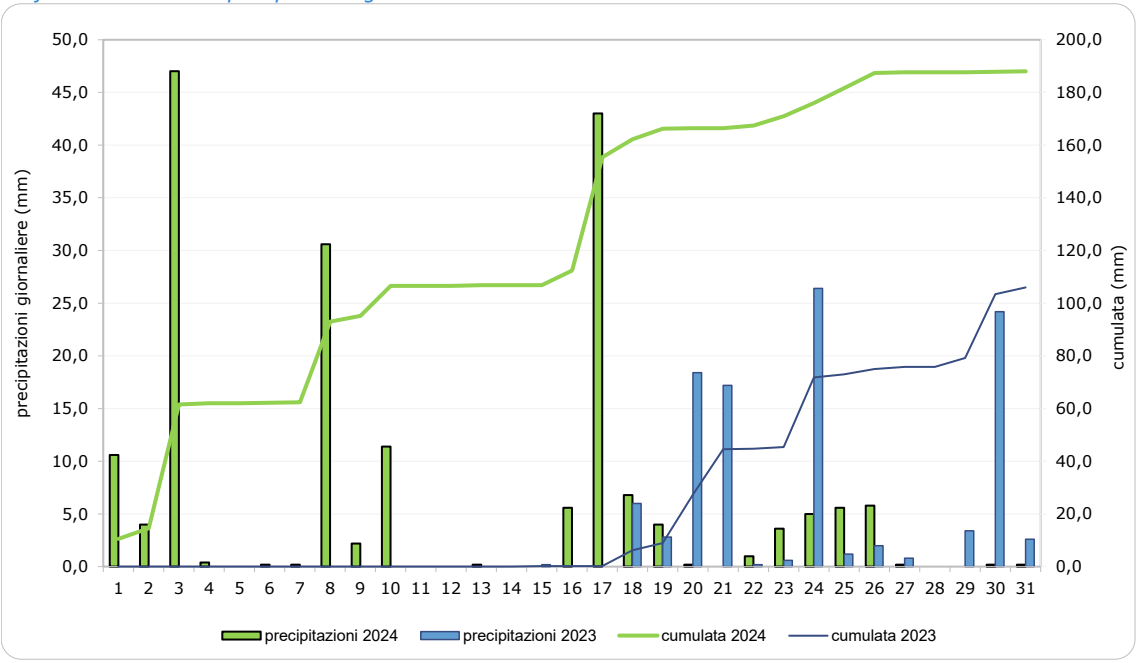
Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Ottobre 2024 e 2023.

	mm pioggia	
Giorno	**2024**	**2023**
1	10,6	0,0
2	4,0	0,0
3	47,0	0,0
4	0,4	0,0
5	0,0	0,0
6	0,2	0,0
7	0,2	0,0
8	30,6	0,0
9	2,2	0,0
10	11,4	0,0
11	0,0	0,0
12	0,0	0,0
13	0,2	0,0
14	0,0	0,0
15	0,0	0,2
16	5,6	0,0
17	43,0	0,0
18	6,8	6,0
19	4,0	2,8
20	0,2	18,4
21	0,0	17,2
22	1,0	0,2
23	3,6	0,6
24	5,0	26,4
25	5,6	1,2
26	5,8	2,0
27	0,2	0,8
28	0,0	0,0
29	0,0	3,4
30	0,2	24,2
31	0,2	2,6
totali	**188,0**	**106,0**
giorni piovosi	**15**	**10**

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

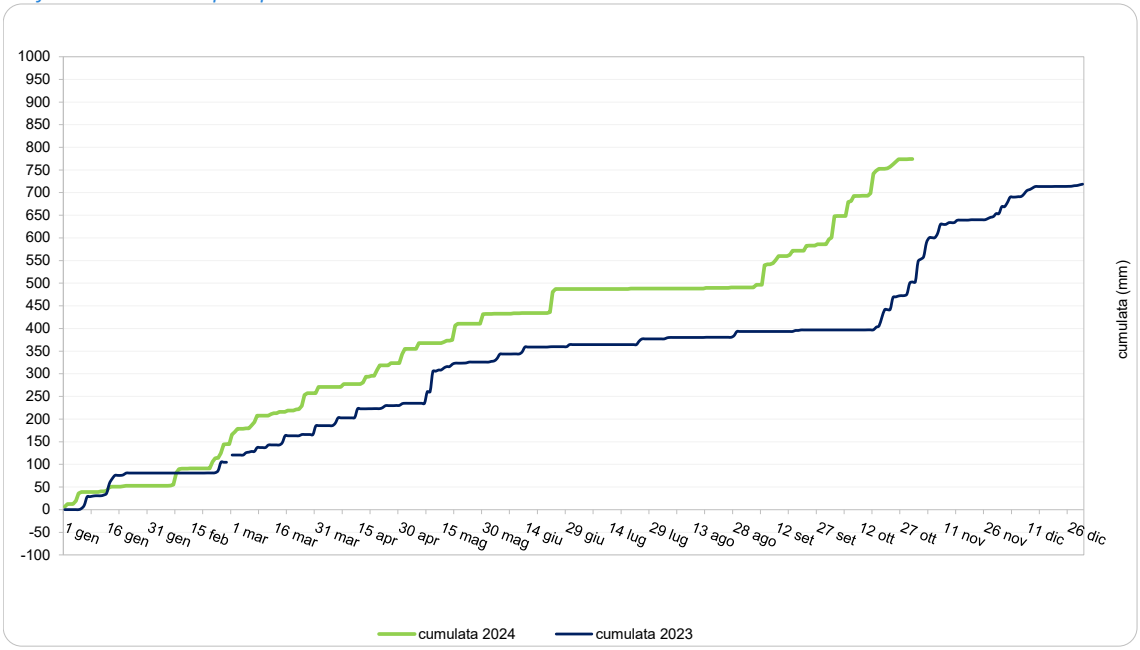
I grafici 5 e 6 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di ottobre e la cumulata annuale delle precipitazioni (2024 e al 2023).

Grafico 5 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Ottobre 2024 e 2023.



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

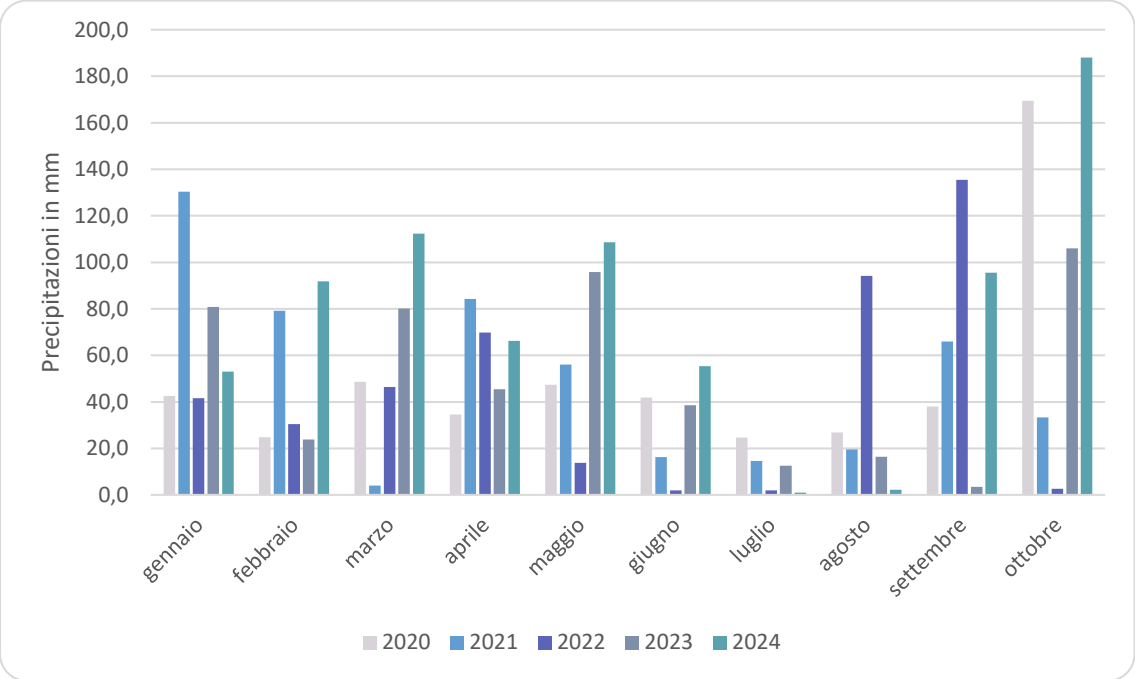
Grafico 6 – Cumulata precipitazioni 2024 e 2023



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		1015 Km
la più lunga	Via Bolognese	7.671 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	183,04	20,81
Q2 – Campo di Marte	171,45	19,49
Q3 – Gavinana Galluzzo	111,15	12,63
Q4 – Isolotto Legnaia	219,31	24,93
Q5 – Rifredi	194,80	22,14
Totali aree verdi	879,74	100
Aree verdi scolastiche	66,66	
Verde attrezzato	438,75	
Area giochi	7,73	
Area cani	13,46	
Aree sportive in aree pubbliche	145,88	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2421
di cui:		
Via		1832
Piazza		212
Viale		95
Numeri civici		108.801
di cui:		
Neri		85.718
Rossi		23.083

(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	1.577
di cui:		1.246 neri
		331 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)	47.787
di cui:	
Residenziale	30.202
Commerciale	1.197
Servizi	1.118

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)

La statistica per la città

Il gradimento della balneazione estiva alla piscina P. Costoli

Anno 2024

A cura di
Francesca Crescioli

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:

Servizio Sport
Dirigente
Elena Toppino

E.Q. Gestione Diretta impianti sportivi
Francesco Paolo Sammarone

Composizione grafica
Luca Pini

Pubblicazione realizzata ai sensi della Legge 16 novembre 1939, n. 1823

Sommario

Introduzione 27
Sintesi dei risultati 28
Risultati dell'indagine 29
Informazioni anagrafiche 29
Informazioni sull'impianto 32
Gradimento piscina 38
Questionario 49
Frequenze 53

Introduzione

Nel 2024, per il quarto anno consecutivo, 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 per le precedenti occasioni d'indagine, 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, anche 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 987, i questionari compilati sono stati 161, con un tasso di partecipazione pari al 16,3%. I rifiuti espliciti sono stati 35, pari al 3,5%, coloro che hanno iniziato a compilare il questionario ma non l'hanno portato a compimento sono stati 18, pari all'1,8%.

La rilevazione è stata condotta dall'12 settembre fino al 6 ottobre 2024. In questo arco temporale sono stati inviati 3 solleciti.

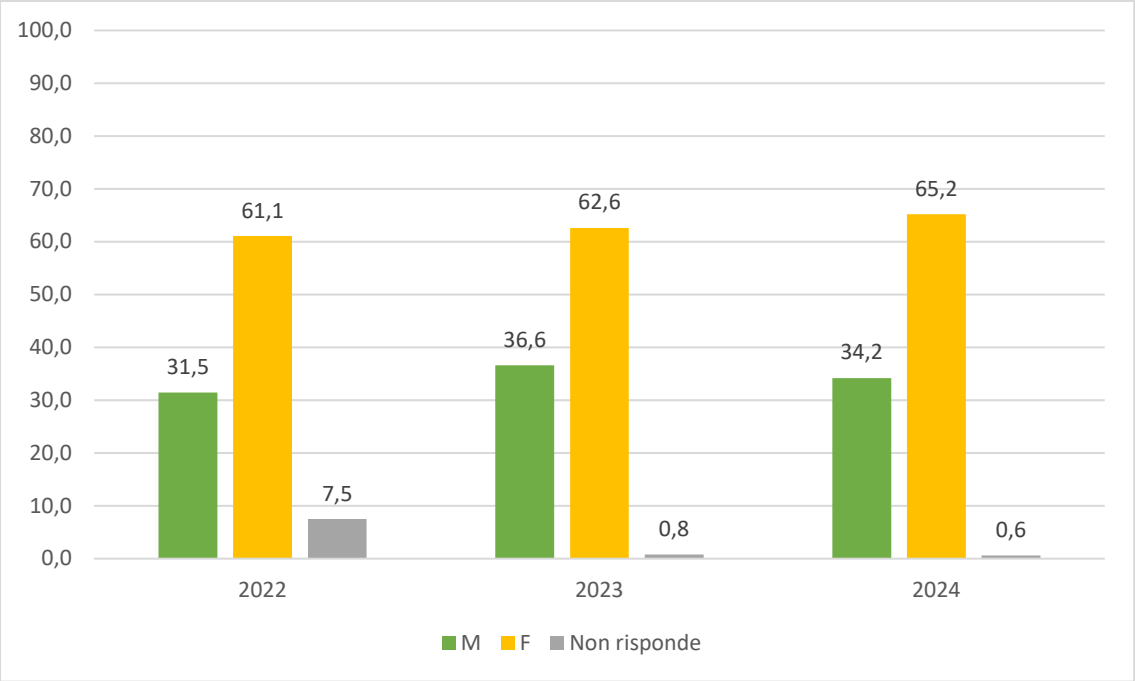
Sintesi dei risultati

- Dei 987 inviti spediti, sono stati compilati 161 questionari, con un tasso di risposta pari al 16,3%.
- Sono principalmente le donne a compilare il questionario, pari al 65,2%, individui di età compresa fra 31 e 50 anni (59,0%), di nazionalità italiana (89,4%), sono residenti a Firenze (77,0%) e dichiarano di essere occupati come situazione professionale (82,6%).
- Il 52,8% ha frequentato la piscina meno di 5 volte nel periodo di apertura estiva, il 9,3% più di 10 volte.
- La valutazione media per l'informazione ricevuta prima e durante la fruizione del servizio è pari a 7,5 (su una scala di 10) per la fonte web e pari a 7,8 in merito alle informazioni ricevute dall'ufficio o tramite l'operatore.
- 7,1 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 8,1 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 7,1, 6,5 e 6,1. Sono più elevate, invece, le valutazioni sulla pulizia esterna di piscine e parco con valori medi pari a 7,7 e 7,9.
- Il 98,1% dei rispondenti ha dichiarato di aver utilizzato il servizio di noleggio lettini che registra voti buoni riguardo alla cortesia del personale (7,8) e del costo (7,8) e un poco inferiori per la disponibilità (7,2).
- Il 19,3% dei rispondenti ha dichiarato di aver utilizzato il servizio dell'acquisto delle cuffie che registra un voto sul gradimento del costo pari a 6,0.
- Il 75,2% dei rispondenti ha dichiarato di aver utilizzato il punto ristoro interno alla piscina che registra voti buoni riguardo alla cortesia del personale (7,4) e un poco inferiori per la disponibilità dei prodotti (7,0) e per la varietà (6,7)
- Il 37,9% dei rispondenti vorrebbe la vasca tuffi destinata esclusivamente ai tuffi, il 16,8% preferirebbe i trampolini chiusi con l'installazione di corsie per il nuoto, mentre ben il 45,3% non esprime preferenze in merito.
- 7,7 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 7,8.

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 2022 si parte dalla mailing list delle prenotazioni dell'anno precedente, gli utenti del 2023 e 2024 sono completamente diversi. Dall'analisi per genere emerge che sono principalmente le donne a compilare il questionario, pari al 65,2%, in aumento rispetto agli anni precedenti; gli uomini rappresentano il 34,2%, mentre c'è una componente, pari allo 0,6%, che non dichiara il genere (cfr. grafico 1).

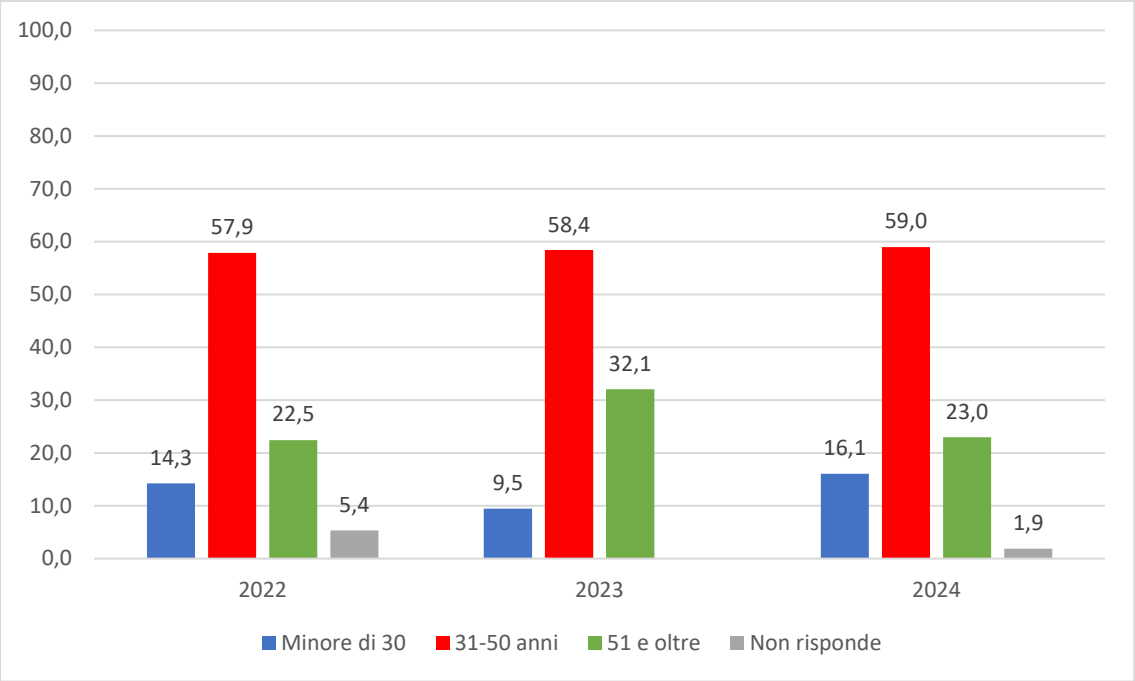
Grafico 1. Rispondenti distinti per genere. Valori percentuali anni 2022-2024



Oltre un rispondente su due afferma di avere un'età compresa tra i 31 e i 50 anni (59,0%), le altre fasce di età presentano quote inferiori, pari al 23,0% quella dei rispondenti oltre 51 anni e al 16,1% coloro che hanno meno di 30 anni. Rispetto all'anno precedente la ripartizione per fasce di età vede un aumento della componente giovanile (era il 9,5% nel 2023) e una diminuzione della quota degli ultracinquantenni (era pari al 32,1% nel 2023), ritornando a una situazione più simile al 2022 (cfr. Grafico 2).

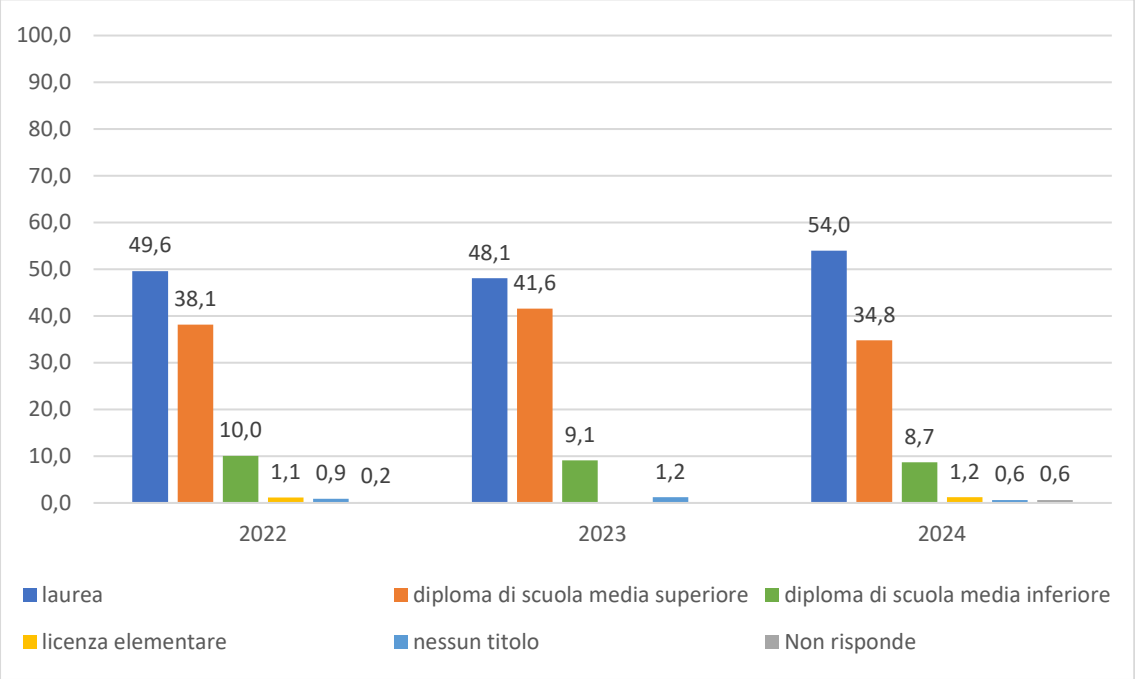
La maggior parte dei rispondenti è di nazionalità italiana (89,4%) mentre il 10,6% dichiara di essere straniero. Nel 2023 si dichiarava italiano il 94,2% dei rispondenti.

Grafico 2. Rispondenti distinti per fasce di età. Valori percentuali anni 2022-2024



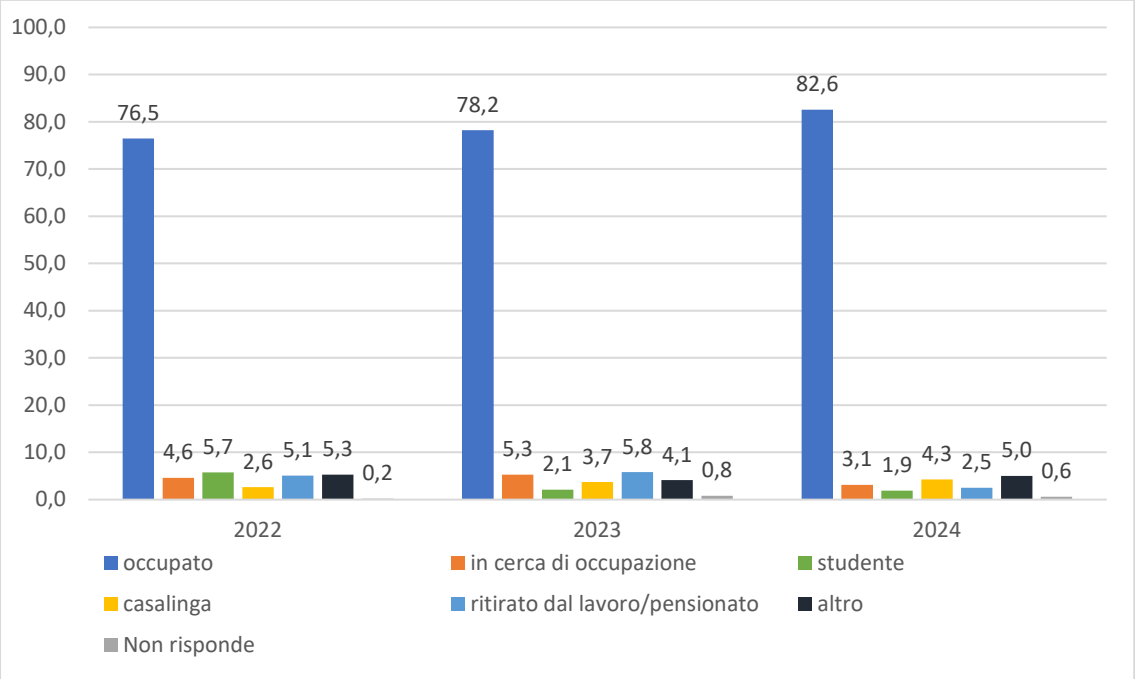
L'analisi distinta per titoli di studio mostra che la quota più elevata di rispondenti si conferma quella dei laureati, passando dal 48,1% del 2023 passando al 54,0% del 2024. Segue il 34,8% dei diplomati e l'8,7% di coloro che dichiarano di avere la terza media. Trascurabile la quota di individui con titolo di studio inferiore (cfr. Grafico 3).

Grafico 3. Rispondenti distinti per titolo di studio. Valori percentuali anni 2022-2024



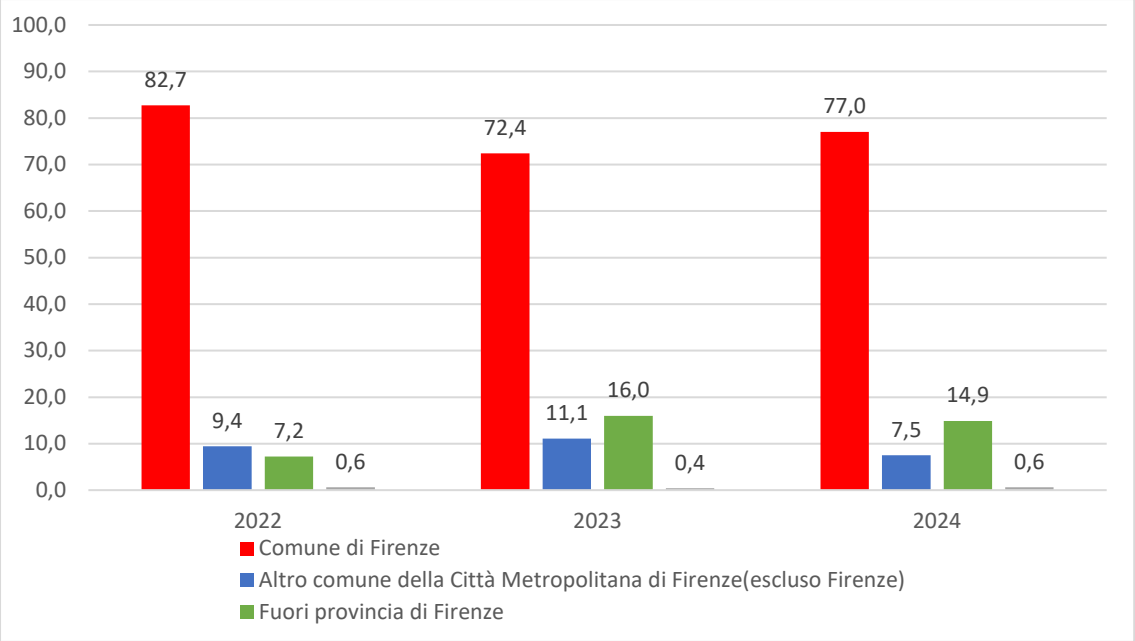
Per quanto riguarda la condizione lavorativa, la maggior parte dei rispondenti dichiara di essere occupato (82,6%; era 78,2% nel 2023 e 76,5% nel 2022), le altre percentuali nel 2024 non superano il 5,0% (cfr. Grafico 4).

Grafico 4. Rispondenti distinti per condizione professionale. Valori percentuali anni 2022-2024



La piscina Costoli si conferma frequentata prevalentemente da fiorentini, con il 77,0% dei rispondenti residenti nel comune di Firenze, il 7,5% che provengono da altri comuni della Città metropolitana e il 14,9% di bagnanti residenti fuori provincia. Rispetto agli anni precedenti si osserva un 'recupero' dei fiorentini a scapito soprattutto di coloro che provengono da altri comuni della città metropolitana (cfr. Grafico 5).

Grafico 5. Rispondenti distinti per residenza. Valori percentuali anni 2022-2024

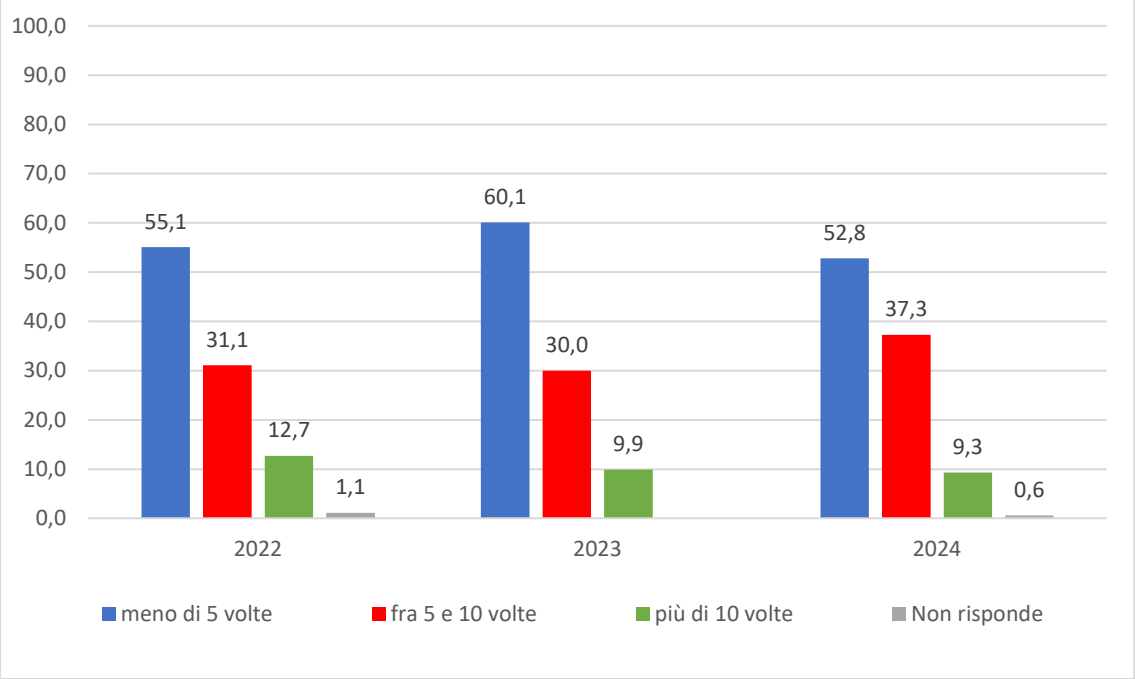


Informazioni sull'impianto

Sebbene il bacino di utenza iniziale dei rispondenti sia diverso nei tre anni messi a confronto, si osservano delle affinità sia per quanto riguarda le già viste caratteristiche anagrafiche sia relativamente agli aspetti legati all'utilizzo della piscina. Talvolta i valori del 2024 sono più simili a quelli del 2022 che a quelli dell'anno immediatamente precedente.

Il quadro che emerge nel 2024 è descritto nel grafico 6 e mostra che la voce maggiormente menzionata si conferma "meno di 5 volte" con il 52,8% (era 60,1% nel 2023); aumenta rispetto all'anno precedente la quota di bagnanti che si è recata in piscina "fra 5 e 10 volte" (37,3% vs 30,0% del 2023) mentre rimane stabile quella di coloro che vi si sono recati più frequentemente "più di 10 volte" (9,3%).

Grafico 6. Frequenza di utilizzo della piscina. Valori percentuali anni 2022-2024



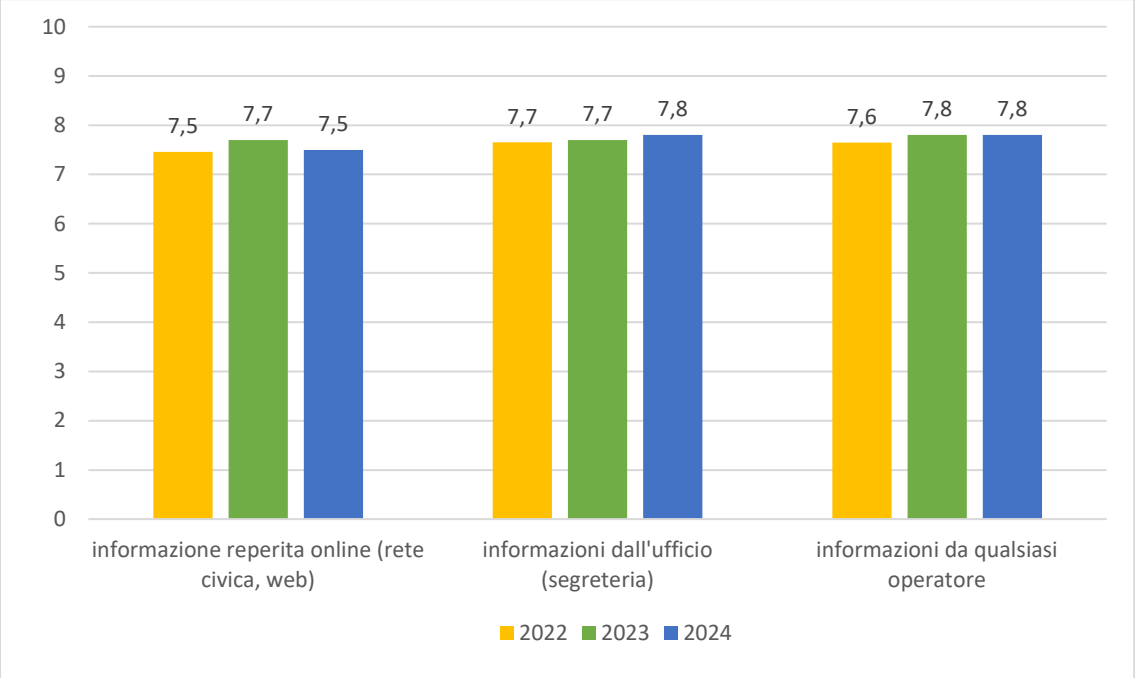
L'analisi condotta per sesso e fasce di età (cfr. Tabella 1) permette di vedere che, tra gli uomini, la quota di chi si reca in piscina "più di 10 volte" è pari al 7,3%, valore che tra le donne sale al 9,5%. Per età si osserva che i maggiori frequentatori sono i giovani (meno di 30 anni) con una quota pari all'11,5%, simile a quella della fascia più matura (oltre 51 anni) che dichiara di recarsi in piscina "più di 10 volte" per il 10,8%; la fascia intermedia 31-50 anni presenta la quota minima di coloro che si recano in piscina "più di 10 volte" (8,4%) e la massima di coloro che vi sono andati raramente (meno di 5 volte 63,2%).

Tabella 1. Frequenza di utilizzo della piscina distinta per genere e classi di età. Valori percentuali anno 2024

	M	F	Minore di 30	31-50 anni	51 e oltre	Totale
meno di 5 volte	50,9	54,3	38,5	63,2	32,4	52,8
fra 5 e 10 volte	41,8	35,2	50	28,4	54,1	37,3
più di 10 volte	7,3	9,5	11,5	8,4	10,8	9,3
n.r.	0,0	1,0	0,0	0,0	2,7	0,6
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 media[1] per tutte e tre le fonti varia fra i 7,5 e i 7,8 punti; nel 2024 è leggermente diminuita rispetto all'anno precedente riportando il valore 7,5 per l'informazione online, risulta in lieve rialzo per l'informazione ricevuta dall'ufficio e invariata per quella ricevuta dall'operatore, entrambe pari a 7,8 punti (cfr. Grafico 7).

Grafico 7. Voti medi sulla soddisfazione dell'informazione. Anni 2022-2024

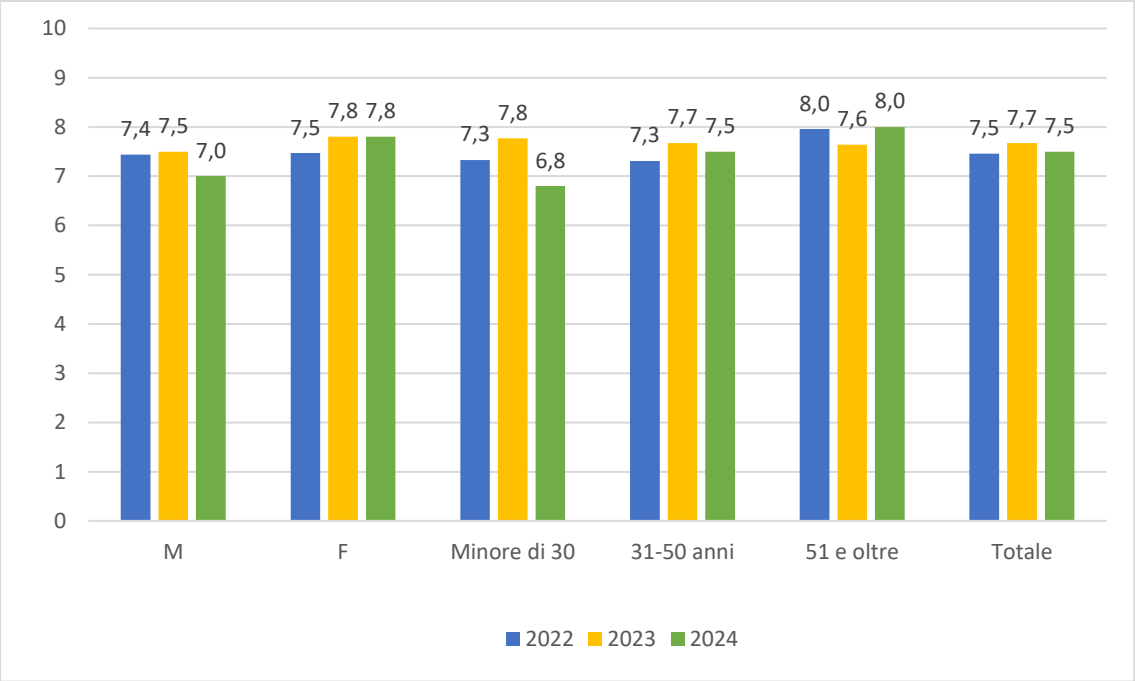


I seguenti tre grafici analizzano ogni singola fonte distinguendo i valori medi per genere e fasce di età e confrontando i risultati con quanto emerso dalle indagini precedenti.
Il dettaglio sul gradimento dell'informazione reperita online mostra che la soddisfazione cresce all'aumentare dell'età passando da un voto medio di 6,8 dei più giovani (inferiori a 30 anni) a 8,0 per coloro che hanno più di 50 anni.

1 La valutazione media è calcolata utilizzando solo i rispondenti. Circa il 20% dei rispondenti dichiara di non essersi rivolto né in segreteria né all'operatore. Vedere dettaglio risposte in appendice

Dal confronto con le indagini passate si osserva una situazione più simile al 2022 e contraria al 2023 quando la classe più soddisfatta era quella dei giovani con un punteggio medio di 7,8.
Per genere i dati mostrano una maggior soddisfazione da parte delle femmine per tutti e tre gli anni di indagine; nel 2024 la valutazione dei maschi scende di 0,5 punti attestandosi a 7,0 generando lo scarto maggiore dalle femmine (cfr. Grafico 8).

Grafico 8. Voti medi sulla soddisfazione dell'informazione reperita online. Distinti per genere e classi di età. Anni 2022-2024



Per l'analisi condotta sulle informazioni reperite dall'ufficio (segreteria), la popolazione più giovane, con una soddisfazione media del servizio pari a 7,4, risulta quella più scontenta; le altre due fasce di età riportano un punteggio medio di 7,9 i 31-50enni e 7,7 gli ultra50enni. Le valutazioni mostrano una ripresa rispetto all'anno precedente, solo la classe di coloro che anno 51 anni e oltre rimane invariata e al di sotto del 2022. Per genere si rileva una maggior soddisfazione da parte delle femmine, in ulteriore crescita rispetto al 2023 con 8,0 punti e con lo scarto maggiore dai maschi (7,4, invariato rispetto all'anno precedente) rispetto alle scorse indagini (cfr. Grafico 9).

Per quanto riguarda la valutazione dell'informazione reperita dall'operatore, la classe più matura risulta la più soddisfatta e conferma anche un elevato valore medio pari a 8,0 (invariato rispetto all'anno precedente). La classe più scontente è quella dei minori di 30 anni che riporta un punteggio medio di 7,3 punti, inferiore al 7,5 dei due anni precedenti. Anche in questo caso le femmine, con un punteggio pari a 8,0 e stabile sul livello del 2023, si mostrano più soddisfatte dei maschi, che invece, con 7,4, registrano un lieve rialzo rispetto allo scorso anno (Cfr. Grafico 10).

Grafico 9. Voti medi sulla soddisfazione dell'informazione reperita dall'ufficio (segreteria). Distinti per genere e classi di età. Anni 2022-2024

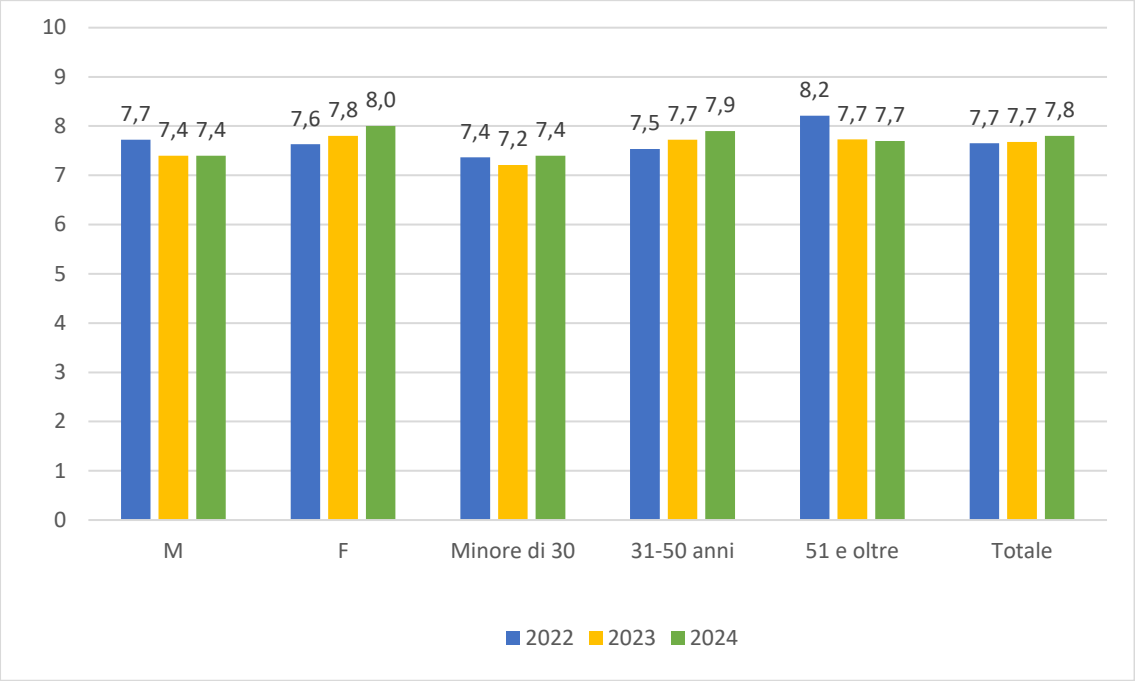
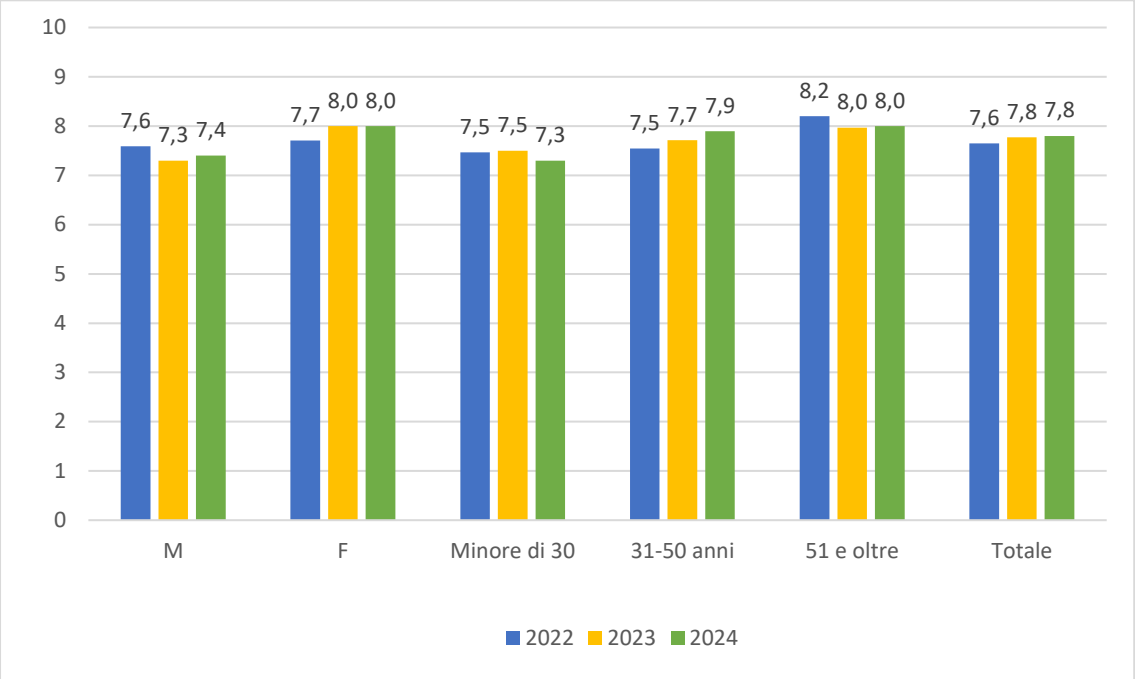


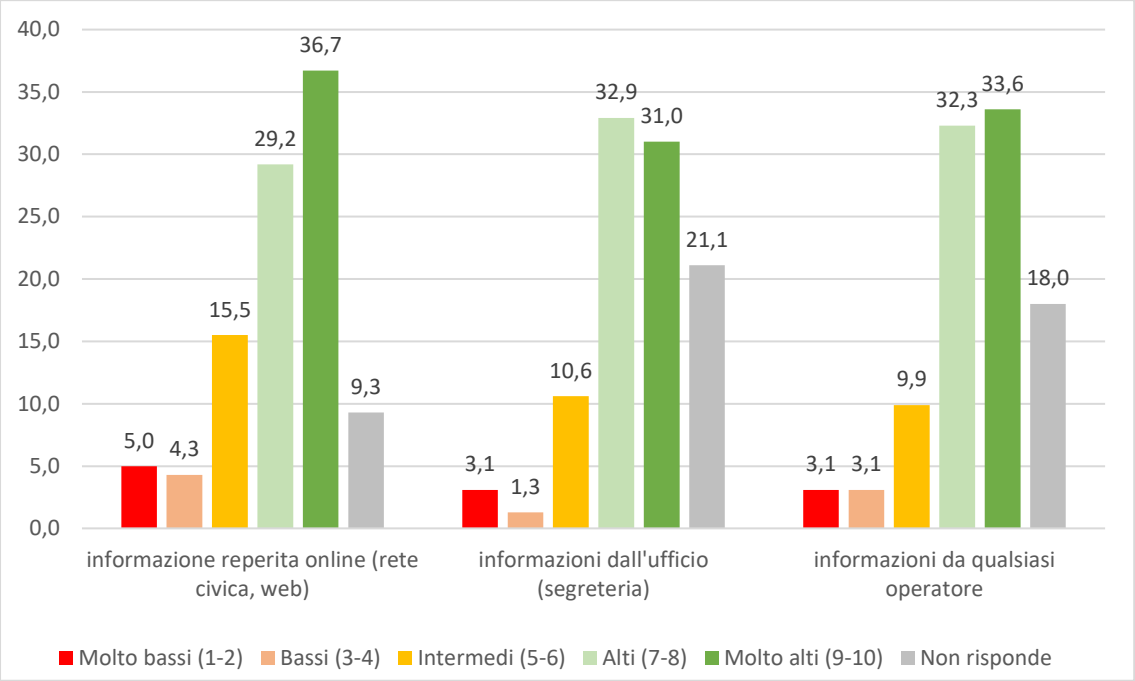
Grafico 10. Voti medi sulla soddisfazione dell'informazione reperita dall'operatore. Distinti per genere e classi di età. Anni 2022-2024



Focalizzandosi sui dati del 2024 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 21,1% e il 18,0%, mentre sono il 9,3% per quanto riguarda l'informazione online.

Osservando il grafico 11 si nota che il 36,7% ha espresso una votazione molto alta (pari a 9-10) sulla soddisfazione della chiarezza, disponibilità e qualità delle informazioni reperite online, quota che si attesta al 31,0% nel caso del contatto avvenuto con l'ufficio e al 33,6% nel caso del contatto con l'operatore. I giudizi alti (7-8) rappresentano la seconda categoria maggiormente menzionata per l'informazione online (29,2%) e per l'informazione ricevuta dall'operatore (32,3%) mentre è la prima per le richieste all'ufficio (32,9%).

Grafico 11. Voti % raggruppati sulla soddisfazione dell'informazione. Anno 2024



Per quanto riguarda il gradimento sulla durata e sugli orari di apertura dell'impianto, la valutazione media è pari a 7,1, in lieve aumento rispetto al 2023. Gli uomini (6,9) e la classe intermedia (7,0) sono i meno soddisfatti, mentre le altre classi di età esprimono il livello di soddisfazione più elevato (7,4). Tutti i valori medi risultano stabili o in leggera crescita rispetto a quelli dei due anni precedenti eccetto la valutazione dei maschi, che invece riporta una lieve flessione (cfr. Grafico 12).

L'analisi descritta nel grafico 13, attraverso il raggruppamento dei giudizi del 2024, mostra che le valutazioni riguardanti la soddisfazione dei fruitori della piscina sulla durata e sull'orario di apertura sono giudizi positivi per il 38,5% che esprime un voto pari a 7 o 8 e per il 29,2% che esprime un voto pari a 9 o 10.

Grafico 12. Voti medi sulla soddisfazione in merito alla durata e apertura dell'impianto. Distinti per genere e classi di età. Anni 2022-2024

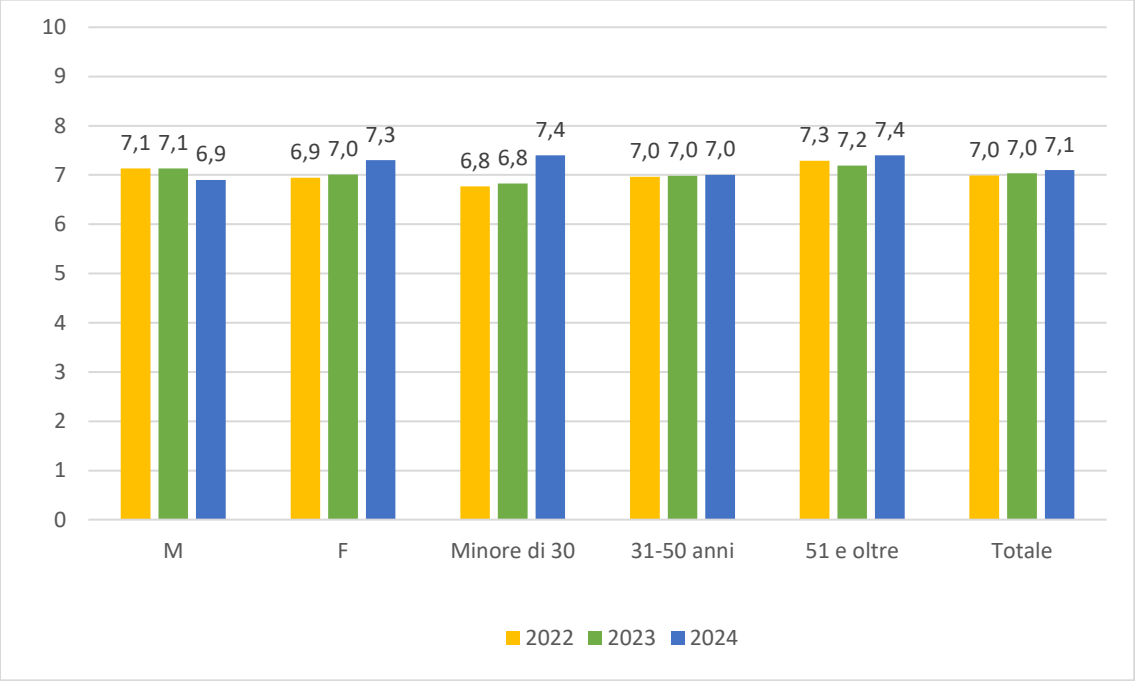
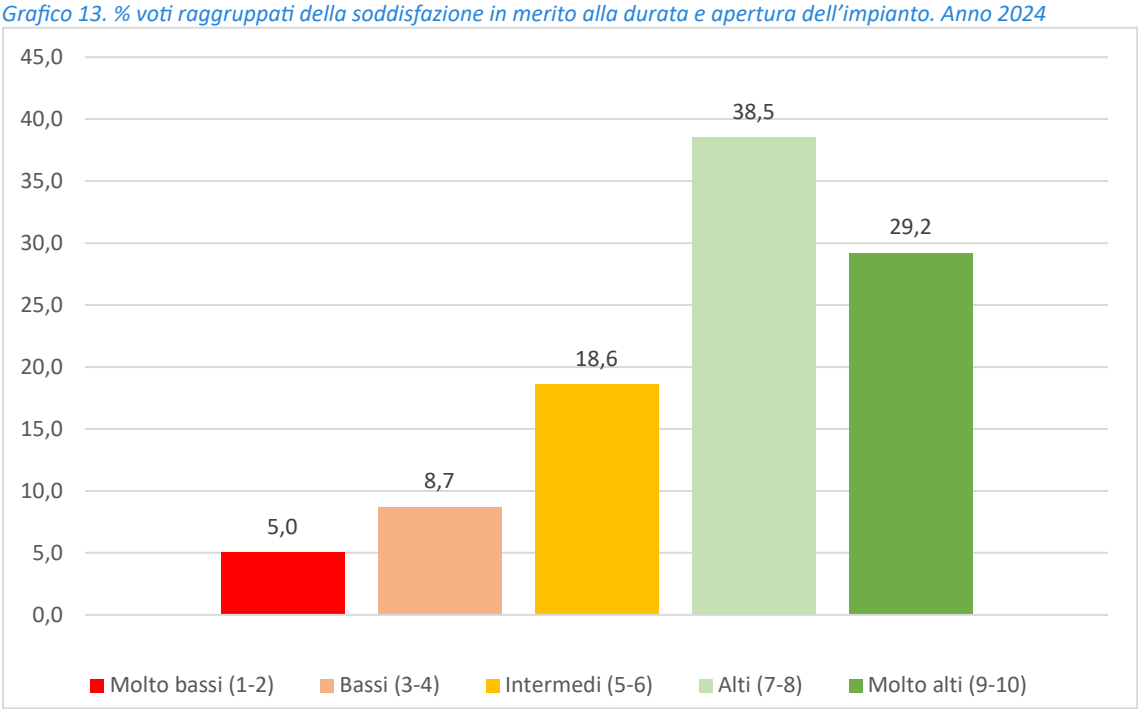


Grafico 13. % voti raggruppati della soddisfazione in merito alla durata e apertura dell'impianto. Anno 2024



Gradimento piscina

L'80,7% dei rispondenti non ha mai dovuto attendere e/o rinunciare ad accedere alla giornata in piscina per raggiunta capacità massima, il 14,9% ha dovuto rinunciare qualche volta e il 3,7% spesso. Il valore "qualche volta" risulta in calo rispetto al 2023, a favore sia di "spesso" sia di "mai", che comunque mantiene la quota di gran lunga maggiore (cfr. Tabella 2).

Tabella 2. Frequenza rinuncia/attesa ad accedere alla piscina. Valori percentuali anni 2022-2024

	2022	2023	2024
spesso	2,1	2,9	3,7
qualche volta	14,1	17,3	14,9
mai	83,0	79,4	80,7
Non risponde	0,8	0,4	0,6
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 8,1, per i secondi è 7,7, entrambi i giudizi medi sono stabili rispetto a quanto emerso l'anno precedente, 8,2 e 7,7.
L'analisi per fasce di età conferma che le persone più mature sono sempre le più soddisfatte; è pari a 8,7 la soddisfazione media espressa nei confronti del personale all'ingresso e alle casse e 8,2 quella espressa nei confronti degli assistenti bagnanti, entrambe in aumento rispetto al 2023.
I minori di 30 anni sono i più critici nei confronti del personale presente all'ingresso con giudizio medio pari a 7,6 così come verso gli assistenti bagnanti che ricevono una valutazione media di 7,5, di pochissimo inferiore a quella della classe intermedia 31-50 anni, pari a 7,6. Rispetto al 2023 i giudizi delle classi di età minori di 51 anni sono in stabili o in diminuzione.
Come si evince dai grafici 14 e 15, per genere si osserva un calo del gradimento per le categorie analizzate da parte dei maschi e un aumento del giudizio femminile.

Grafico 14. Voti medi sulla soddisfazione del personale all'ingresso e alle casse. Disponibilità e cortesia. Distinti per genere e classi di età. Anni 2022- 2024

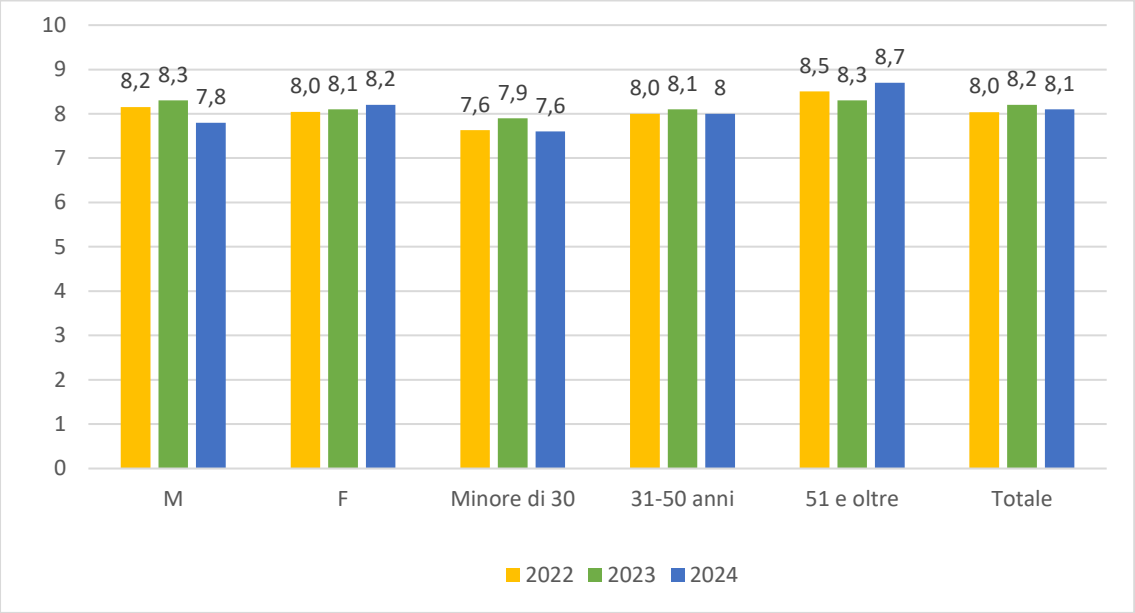
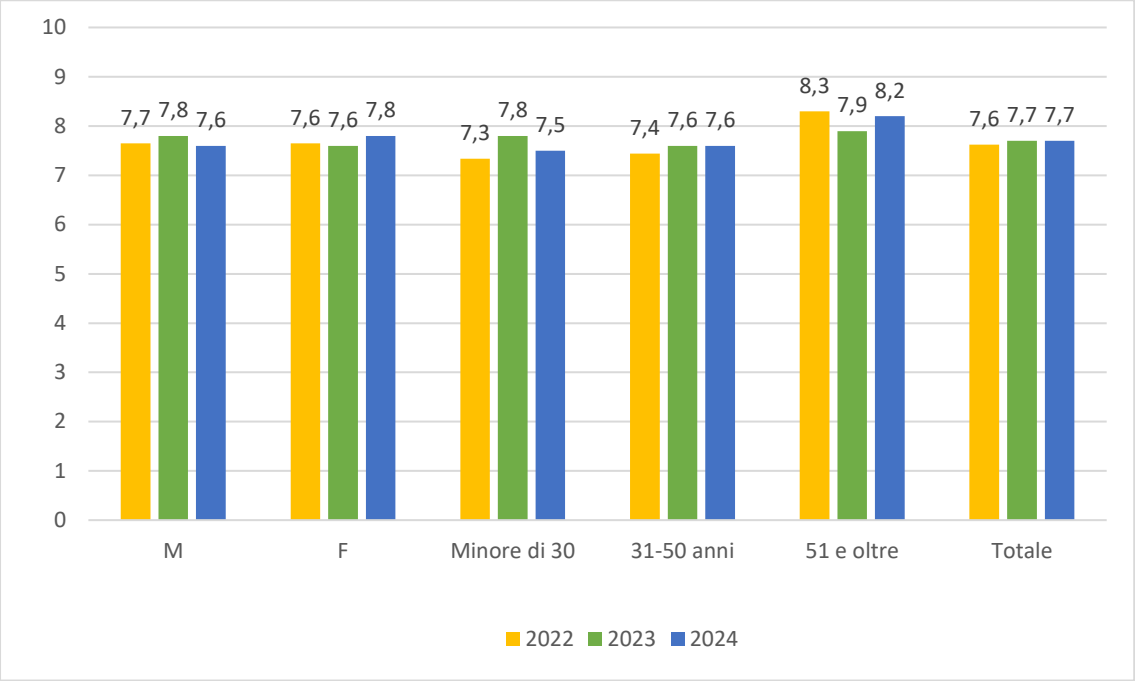
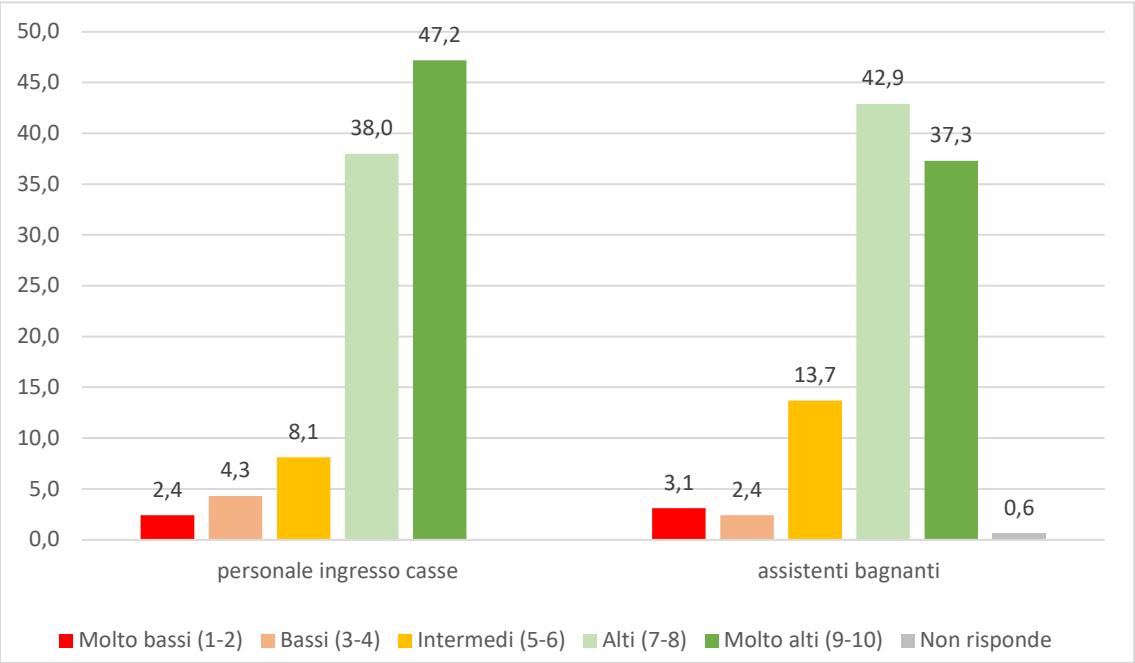


Grafico 15. Voti medi sulla soddisfazione degli assistenti bagnanti. Disponibilità e cortesia. Distinti per genere e classi di età. Anni 2022- 2024



L'analisi attraverso il raggruppamento dei giudizi mostra che la quota più alta dei rispondenti, pari al 47,2%, 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 42,9%, si osserva in corrispondenza dei voti 7 o 8 (cfr. Grafico 16).

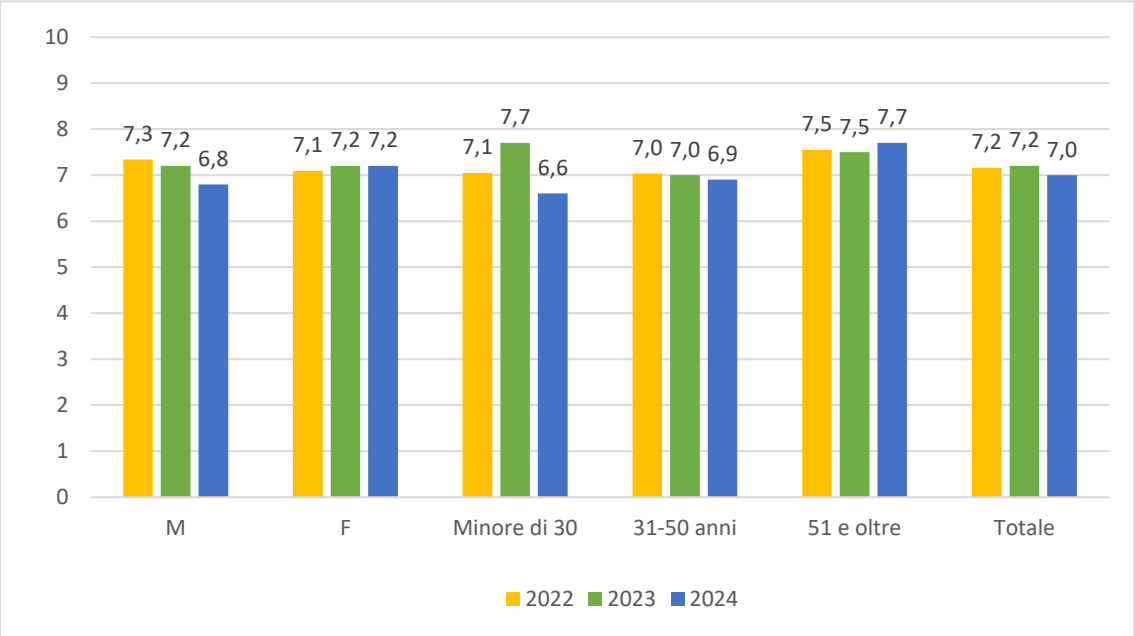
Grafico 16. Voti % raggruppati sulla soddisfazione in merito alla disponibilità e cortesia. Anno 2024



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 7,0, in lieve calo rispetto al 2023. La diminuzione è da attribuire principalmente alle valutazioni dei maschi (6,8 contro il 7,2 dell'anno precedente) e dei minori di 30 anni (6,6 contro il 7,7 dell'anno precedente), mentre per la classe degli ultra50enni il voto medio aumenta dal 7,5 del 2023 al 7,7 del 2024 (cfr. Grafico 17).

Grafico 17. Voti medi sulla soddisfazione custodia oggetti personali. Distinti per genere e classi di età. Anni 2022-2024



Successivamente è stato chiesto 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 in ribasso rispetto a quanto emerso nel 2023 con voti medi che variano da 6,1 nella valutazione della pulizia dei servizi igienici (era 6,7 nel 2023) al 7,9 nella valutazione della pulizia del parco, unico valore in crescita (era 7,8 nel 2023). Le docce ottengono un punteggio pari a 6,5, gli spogliatoi 7,1, le piscine 7,7. I giudizi sulla pulizia degli spazi esterni si conferma più elevata rispetto alla valutazione della pulizia interna.

La tabella 3 riporta i valori medi distinti per genere e classe di età. Fra maschi e femmine non si osservano grandi differenze nella soddisfazione della pulizia sia degli spazi interni sia degli spazi esterni: lo scarto nei giudizi medi per ciascun aspetto arriva al massimo a 0,2 punti. La soddisfazione va da un minimo di 6,0 dei maschi per i servizi igienici a un massimo di 8,0 delle femmine per il parco ed è maggiore per gli spazi esterni.
Per età risulta che i giudizi crescono al crescere dell'età: fa eccezione la valutazione della pulizia delle piscine per i 31-50enni (7,5) che è inferiore a quella dei minori di 30 anni (7,7). I più soddisfatti, gli ultra50enni, riportano i voti medi più elevati pari a 8,3 e 8,1 rispettivamente in corrispondenza delle piscine e del parco, 7,4 in corrispondenza degli spogliatoi, 7,1 per le docce e 6,7 in corrispondenza dei servizi igienici.

Grafico 18. Voti medi sulla pulizia spazi interni ed esterni. Anni 2022-2024

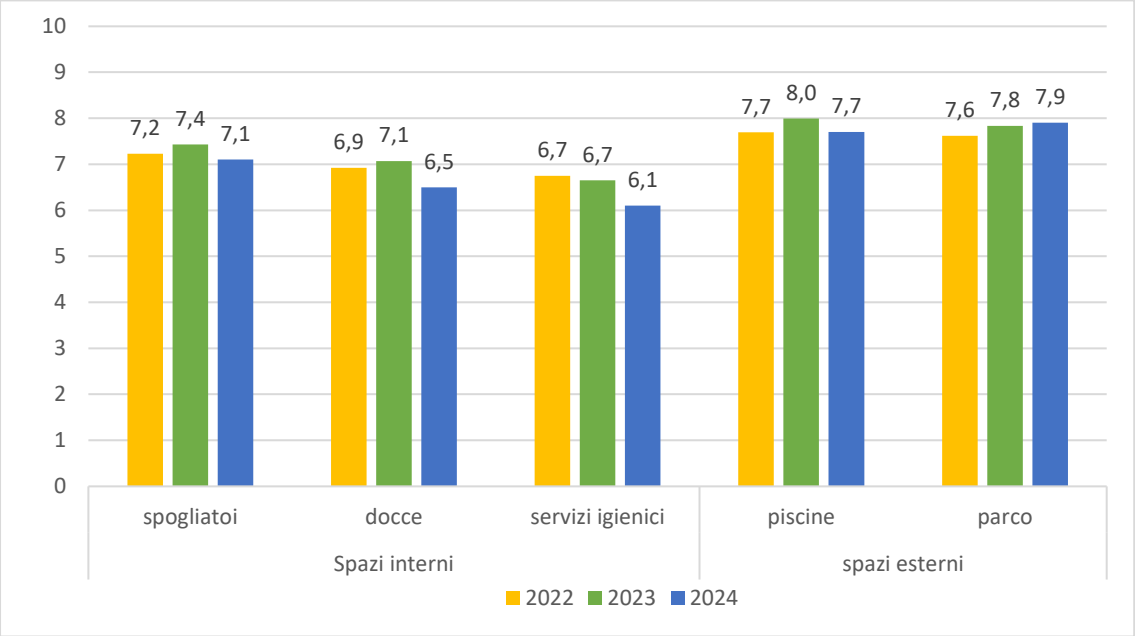


Tabella 3. Voti medi sulla pulizia spazi interni ed esterni. Distinti per genere e classi di età. Anno 2024

		M	F	Minore di 30	31-50 anni	51 e oltre	Totale
Spazi interni	spogliatoi	7,0	7,2	6,7	7,1	7,4	7,1
	docce	6,6	6,5	6,2	6,4	7,1	6,5
	servizi igienici	6,0	6,2	5,5	6,0	6,7	6,1
Spazi esterni	piscine	7,8	7,7	7,7	7,5	8,3	7,7
	parco	7,8	8,0	7,7	7,9	8,1	7,9

L'analisi dei dati del 2024, attraverso il raggruppamento dei giudizi in 5 classificazioni, riportata nel grafico 19, mostra che per tutte le voci relative agli spazi interni le quote più elevate si osservano in corrispondenza dei giudizi alti 7 o 8, seguiti da giudizi molto alti per gli spogliatoi e da quelli intermedi per docce e servizi igienici.
Entrambi gli aspetti riguardanti gli spazi esterni mostrano invece percentuali più elevate nelle valutazioni molto alte, seguite da quelle alte e poi dalle intermedie.

Il servizio di noleggio lettini è stato utilizzato da quasi tutti i rispondenti[2] (98,1%); ad essi 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 (nel 2022 la domanda non era stata posta) e 2023. Si osserva che le valutazioni, che si attestano fra 7,2 e 7,8, sono molto simili a quelle degli anni precedenti: registra un lieve e graduale calo la disponibilità (da 7,4 a 7,2) mentre il personale e il costo sono in progressivo aumento (entrambi 7,8).

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

Grafico 19. Voti % raggruppati sulla pulizia spazi interni ed esterni. Anno 2024

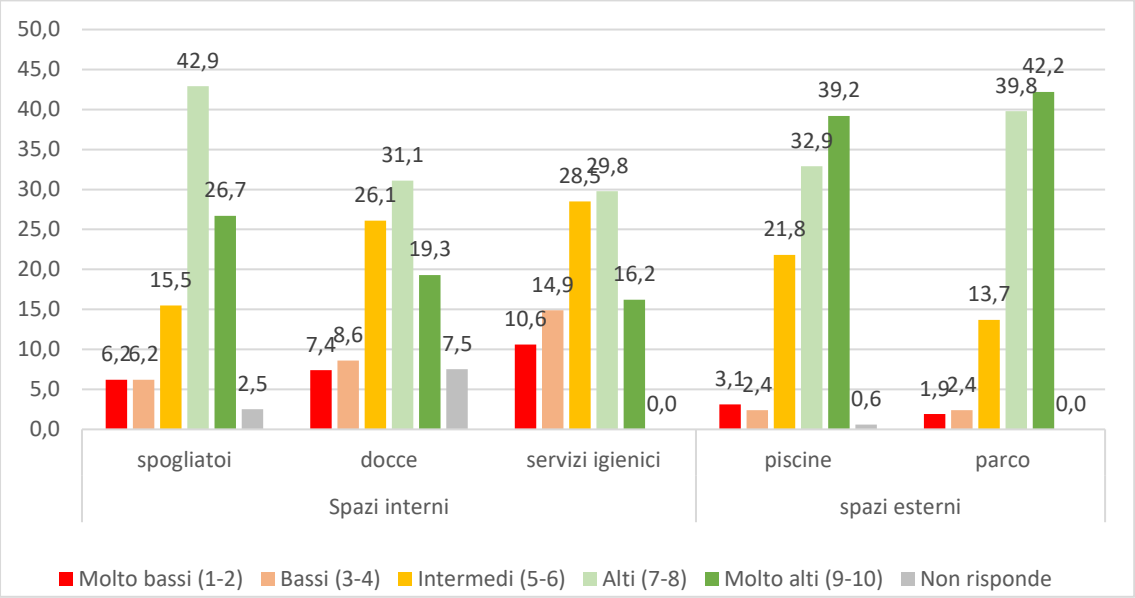
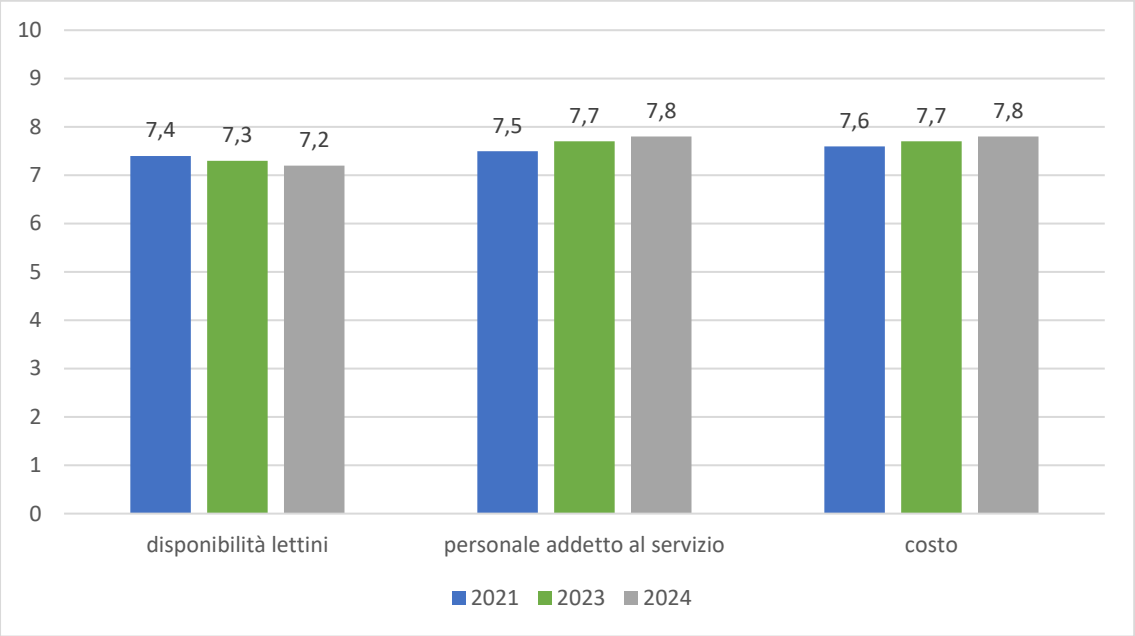
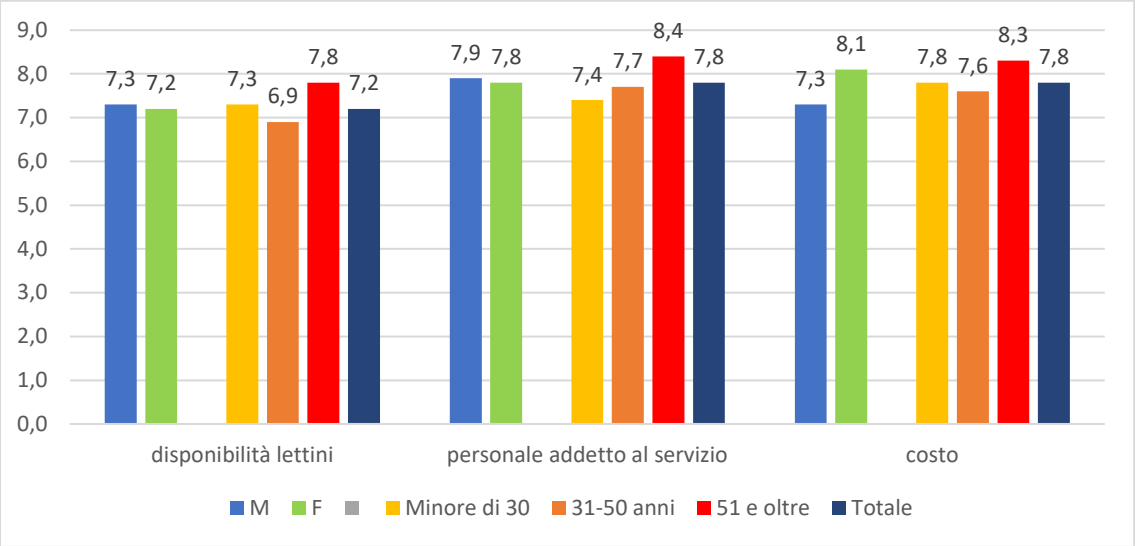


Grafico 20. Voti medi sui servizi del noleggio lettini. Anni 2021, 2023 e 2024



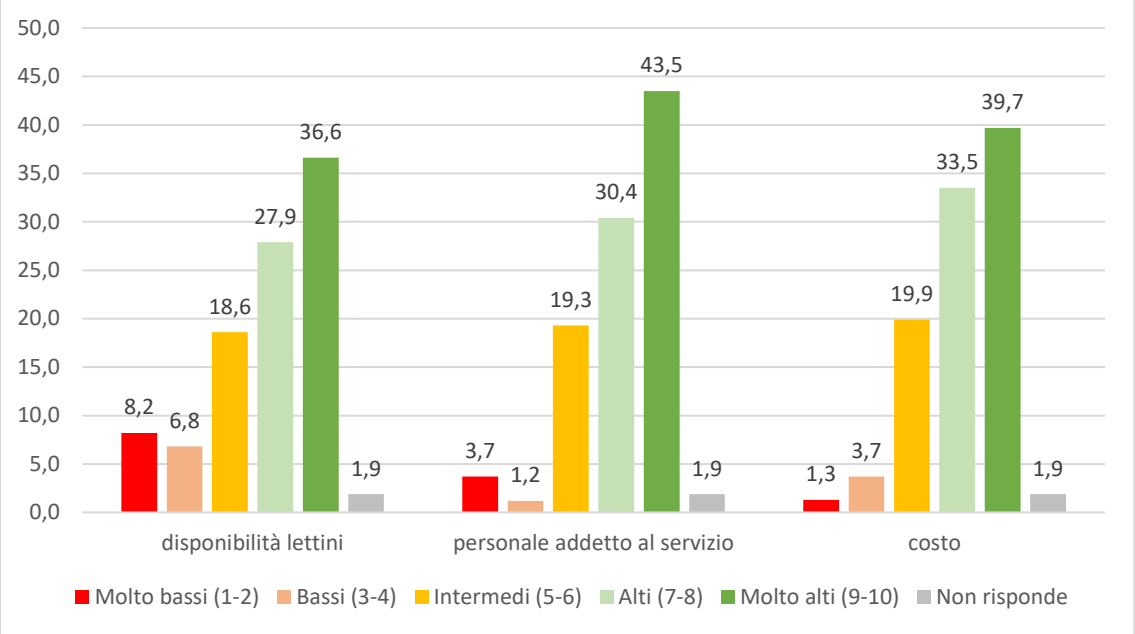
Nel complesso si dichiarano più soddisfatti i rispondenti di età superiore a 50 anni e i maschi a eccezione che per il costo dei lettini, dove la valutazione delle femmine (8,1) è di gran lunga superiore al 7,3 dei maschi. La disponibilità dei lettini vede fra gli utenti più scontenti i 31-50enni la cui valutazione media è 6,9. Per il personale la valutazione più elevata, pari a 8,4, è data dagli ultra50enni, gli stessi che valutano il costo con un punteggio medio pari a 8,3, (cfr. grafico 21).

Grafico 21. Voti medi sul gradimento del servizio noleggio lettini. Distinti per genere e classi di età. Anno 2024



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 65,0% per la disponibilità (cfr. grafico 22).

Grafico 22. Voti % raggruppati sul servizio di noleggio lettini. Anno 2024



È stato poi analizzato il servizio dell'acquisto cuffie, effettuato dal 19,3% 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 un calo complessivo della valutazione da 7,8 a 6,0 punti.

La diminuzione si osserva per quasi tutte le categorie, in particolare i 31-50enni passano da 7,8 del 2023 a 5,7 del 2024 e le femmine da 7,8 a 5,9 perdendo rispettivamente 2,1 e 1,9 punti; l'unica categoria a mostrare un trend opposto della valutazione è quella dei maggiori di 50 anni che, passando da 8,5 a 8,8, guadagna un modesto 0,3.

Grafico 23. Voti medi sul gradimento del costo delle cuffie. Distinti per genere e classi di età. Anni 2023-24

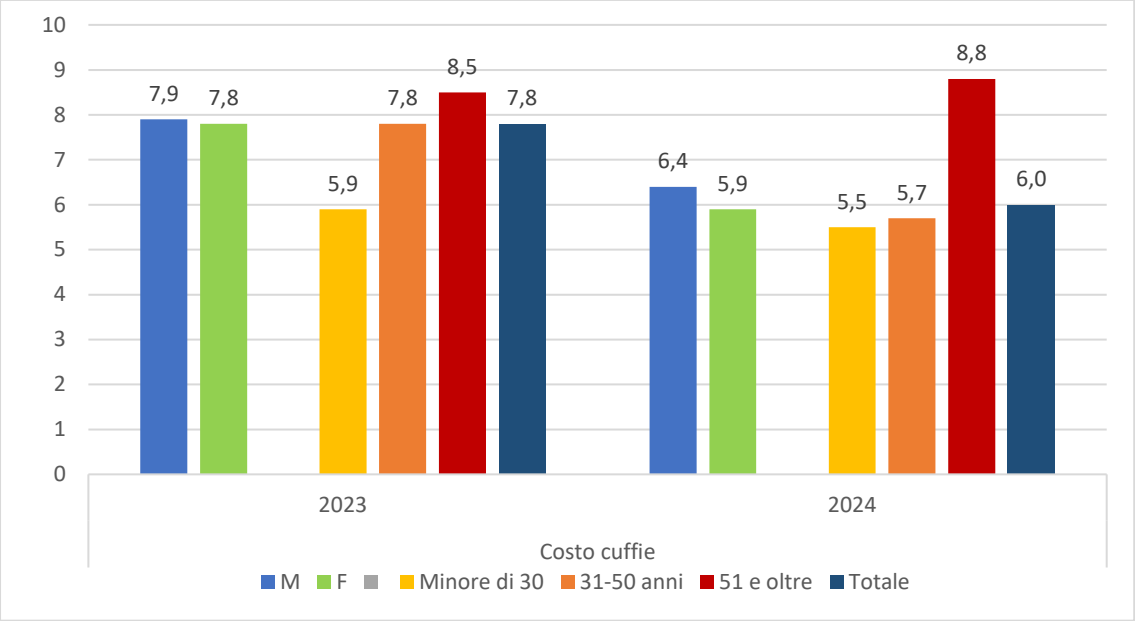
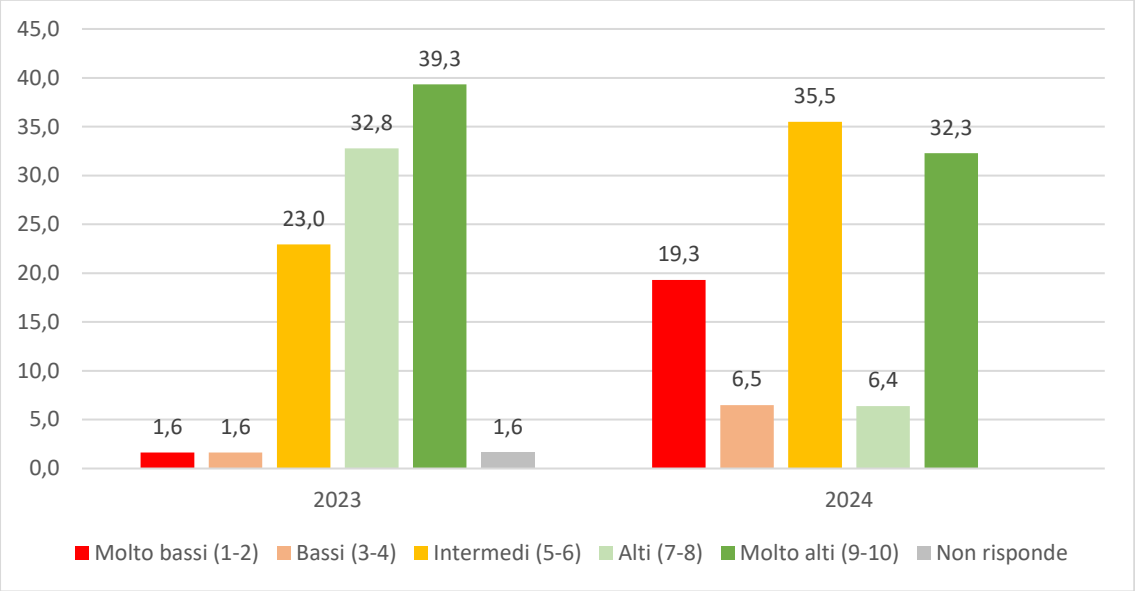


Grafico 24. Voti % raggruppati sul costo delle cuffie. Anni 2023 e 2024

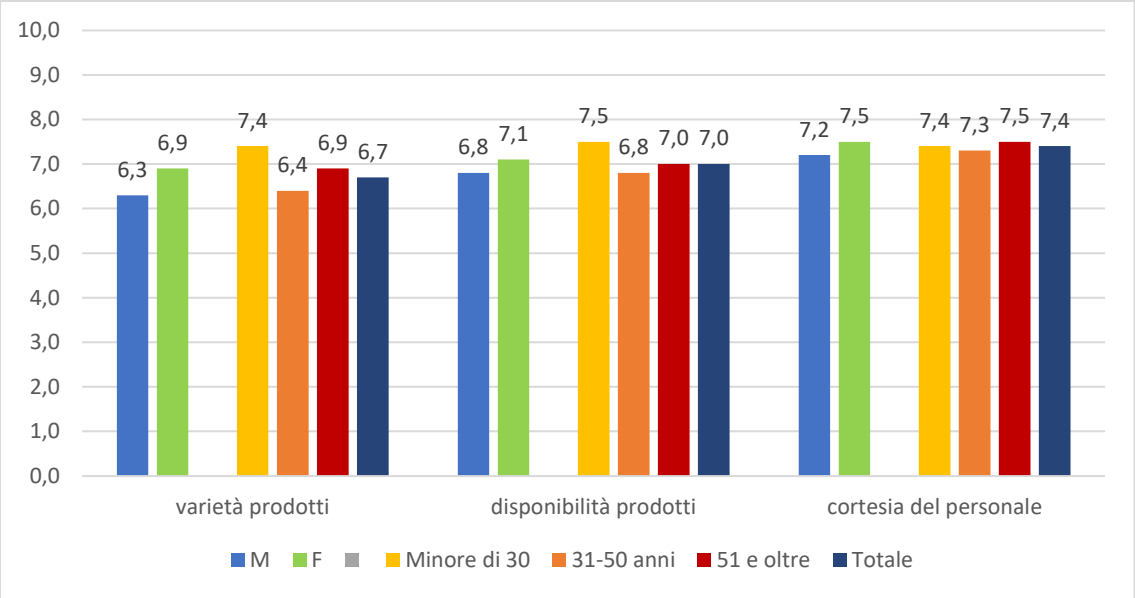


I giudizi raggruppati riportati nel grafico 24 mostrano la prevalenza delle valutazioni intermedie (35,5%), seguite dalle molto alte (32,3%), mentre le alte si fermano al 6,4%. In crescita rispetto al 2023 i giudizi molto bassi e bassi (da 1,6% entrambi passano rispettivamente al 19,3 e 6,5).

Nella stagione 2024 è stato allestito un punto ristoro all'interno della piscina. Risulta che l'abbia utilizzato il 75,2% dei rispondenti. A questi è stato chiesto di valutare alcuni aspetti del servizio: le valutazioni medie si attestano a 6,7 punti per la varietà dei prodotti, 7,0 per la disponibilità dei prodotti e a 7,4 la cortesia del personale.

Risultano più soddisfatte le femmine, con scarto dai maschi di 0,3 punti per disponibilità dei prodotti e cortesia e di 0,6 per la varietà dei prodotti. Per età sono i giovani sotto i 30 anni a dare giudizi più elevati soprattutto alla varietà e disponibilità dei prodotti (rispettivamente 7,4 e 7,5) mentre per la cortesia del personale sono dietro agli ultra50enni (7,4 contro 7,5) anche se le valutazioni sono veramente tutte molto simili (cfr. Grafico 25).

Grafico 25. Voti medi sul gradimento del punto ristoro. Distinti per genere e classi di età. Anno 2024



L'analisi delle valutazioni aggregate mostra una prevalenza delle valutazioni alte (7-8) per tutti gli aspetti, seguite da quelle intermedie (5-6) per gli aspetti relativi ai prodotti e dalle molto alte (9-10) per il personale (cfr. grafico 26). I giudizi bassi e molto bassi raccolgono percentuali molto inferiori anche se non del tutto trascurabili.

La richiesta sulla preferenza dell'utilizzo della vasca tuffi mostra che oltre il 45% dei rispondenti non si esprime in merito, il restante 37,9% vorrebbe destinarla esclusivamente ai tuffi, quota che raggiunge il 46,1% tra i giovani, mentre il 16,8% preferirebbe i trampolini chiusi con l'installazione di corsie per il nuoto, in questo caso la percentuale più elevata si registra nella classe 51 anni e oltre con il 29,7%, seguita dagli uomini con il 27,3% (cfr. Tabella 4).

Grafico 26. Voti % raggruppati sul punto ristoro. Anno 2024

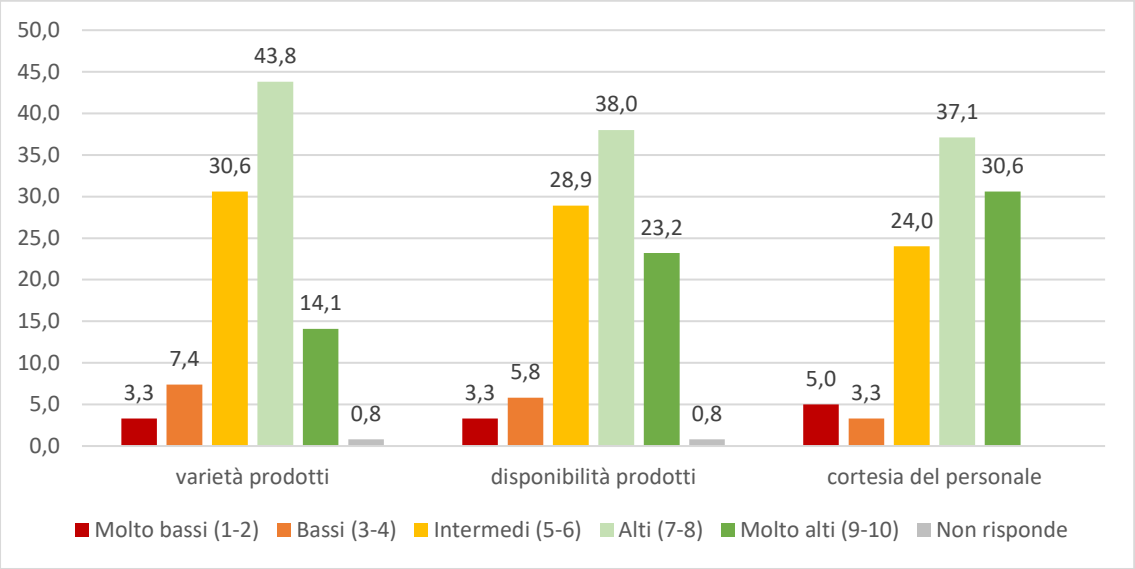


Tabella 4. Distribuzione preferenze utilizzo vasca tuffi. Distinti per genere e classi di età. Anno 2024

	M	F	Minore di 30	31-50 anni	51 e oltre	totale
per il nuoto libero con l'installazione di corsie (trampolini chiusi)	27,3	11,4	15,4	12,6	29,7	16,8
esclusivamente per i tuffi con trampolini aperti	41,8	35,2	46,1	41,1	21,6	37,9
non so /preferisco non rispondere	30,9	53,4	38,5	46,3	48,7	45,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

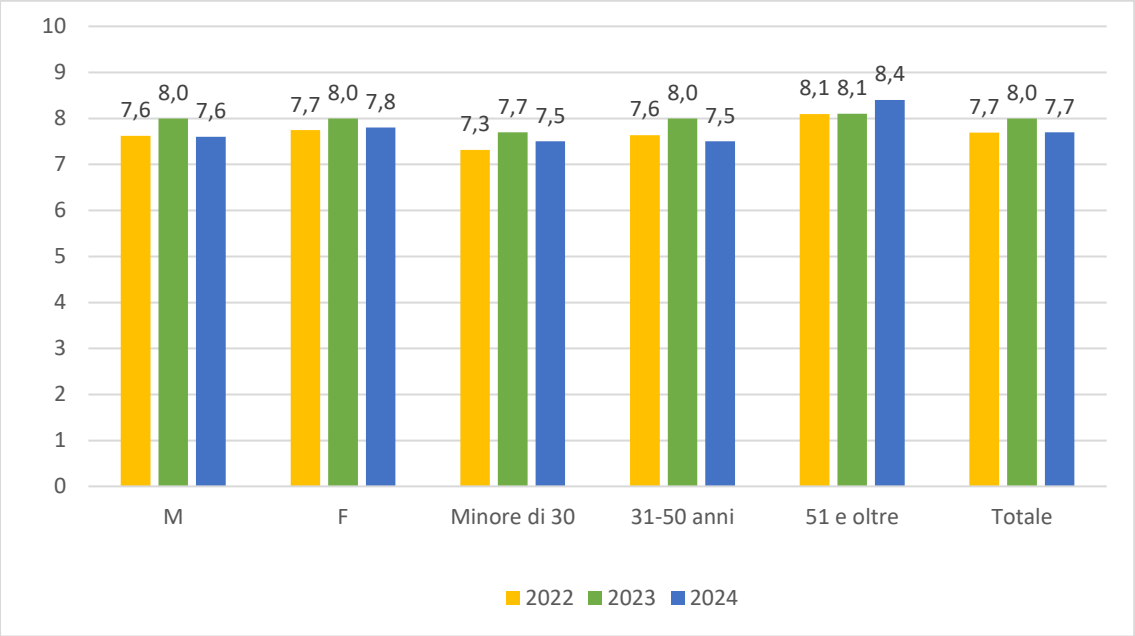
Per finire è stata chiesta una valutazione delle tariffe praticate in relazione al servizio offerto e un giudizio complessivo sulla balneazione.

Nel 2024 ottengono rispettivamente un voto medio pari a 7,7 e 7,8, in lieve calo rispetto al 2023 quando erano entrambe 8,0.

Dai grafici 27 e 28 si possono osservare le differenze per genere, classi di età e il confronto fra le rilevazioni.

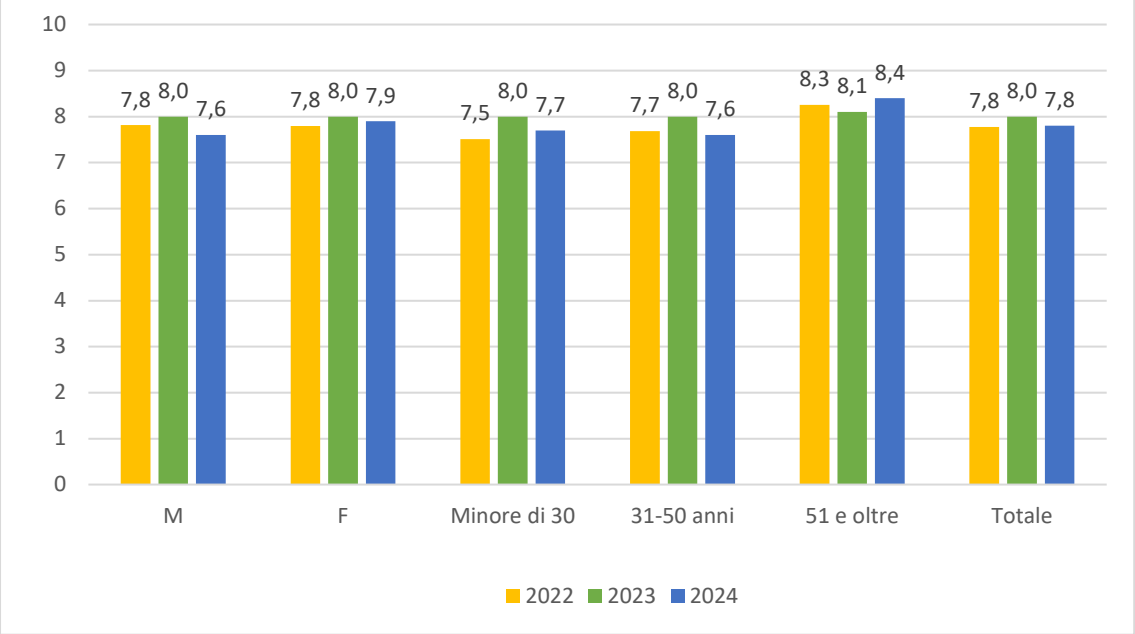
Nel caso della soddisfazione della tariffa in rapporto alla qualità del servizio i voti più elevati si osservano nella classe oltre 51 anni con un voto medio pari a 8,4, più elevato rispetto a quanto osservato nel 2023. Tutte le altre categorie rilevano una diminuzione rispetto all'anno precedente tornando su livelli più simili al 2022. I giovani sono sempre i più critici con un voto medio pari a 7,5, affiancati dalla classe 31-50 anni.

Grafico 27. Voti medi sulla tariffa. Distinti per genere e classi di età. Anni 2022- 2024



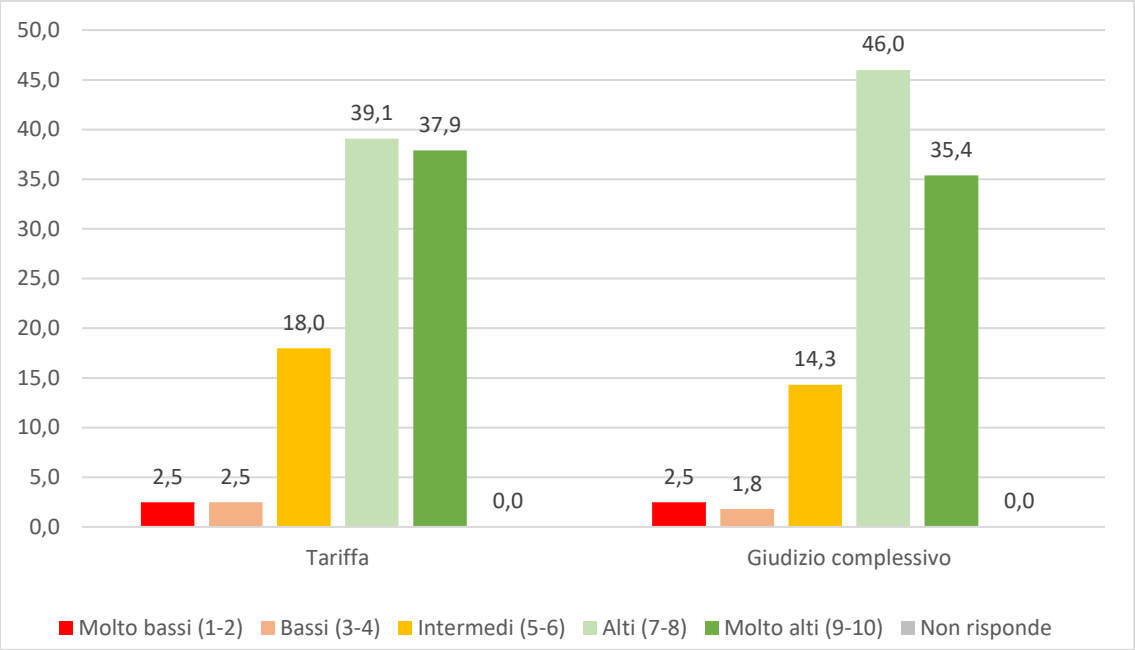
Analizzando la soddisfazione complessiva del servizio si osserva un valore medio pari a 7,8; il voto minimo è dato dai maschi e dalla classe intermedia ed è di 7,6, il massimo è 8,4 dato dagli ultra50enni che è anche l'unico in rialzo rispetto al 2023.

Grafico 28. Voti medi sul giudizio complessivo. Distinti per genere e classi di età. Anni 2022- 2024



Raggruppando i valori si nota che quasi un rispondente su due (46,0%) esprime un giudizio complessivo pari a 7 o 8 e il 35,4% 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 39,1%, seguita dalla quota dei voti molto alti che è pari al 37,9% (cfr. Grafico 27).

Grafico 29. Voti % raggruppati sulla tariffa e sul giudizio complessivo. Anno 2024



Questionario

Questionario di gradimento della balneazione estiva alla piscina P.Costoli – anno 2024

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 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 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 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 del servizio di noleggio lettini (Esprima un punteggio da1-10, dove 1 è per niente soddisfatto e 10 è molto soddisfatto).

diponibilità 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 da1-10, 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. Ha utilizzato il punto ristoro allestito all'interno della piscina?

□ sì

□ no

21. (se sì a dom. 20) Quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti:

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

22. 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

23. 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

24. 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

25. Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio:

Frequenze

Informazioni anagrafiche

Genere del rispondente

	n.	%
Maschio	55	34,2
Femmina	105	65,2
Non risponde	1	0,6
Totale	161	100,0

Anno di nascita del rispondente

	n.	%
Meno di 30	26	16,1
31-50	95	59,0
51 e oltre	37	23,0
Non risponde	3	1,9
Totale	161	100,0

Nazionalità

	n.	%
italiano	144	89,4
straniero	17	10,6
Totale	161	100,0

Titolo di studio del rispondente

	n.	%
laurea	87	54,0
diploma di scuola media superiore	56	34,8
diploma di scuola media inferiore	14	8,7
licenza elementare	2	1,2
nessun titolo	1	0,6
Non risponde	1	0,6
Totale	161	100,0

Condizione occupazionale del rispondente

	n.	%
occupato	133	82,6
in cerca di occupazione	5	3,1
studente	3	1,9
casalinga	7	4,3
ritirato dal lavoro/pensionato	4	2,5
altro	8	5,0
Non risponde	1	0,6
Totale	161	100,0

Residenza

	n.	%
Comune di Firenze	124	77,0
Altro comune della Città Metropolitana di Firenze (escluso Firenze)	12	7,5
Fuori provincia di Firenze	24	14,9
Non risponde	1	0,6
Totale	161	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)

	n.	%
1	5	3,1
2	3	1,9
3	5	3,1
4	2	1,2
5	11	6,8
6	14	8,7
7	22	13,7
8	25	15,5
9	27	16,8
10	32	19,9
Non risponde	15	9,3
Totale	161	100,0

informazioni dall'ufficio (segreteria)

	n.	%
1	4	2,5
2	1	0,6
3	0	0,0
4	2	1,2
5	8	5,0
6	9	5,6
7	23	14,3
8	30	18,6
9	24	14,9
10	26	16,1
Non risponde	34	21,1
Totale	161	100,0

informazioni da qualsiasi operatore

	n.	%
1	4	2,5
2	1	0,6
3	2	1,2
4	3	1,9
5	5	3,1
6	11	6,8
7	18	11,2
8	34	21,1
9	22	13,7
10	32	19,9
Non risponde	29	18,0
Totale	161	100,0

Nel periodo di apertura al pubblico della piscina Costoli nell'estate 2024, quante volte ha frequentato la piscina?

	n.	%
meno di 5 volte	85	52,8
fra 5 e 10 volte	60	37,3
più di 10 volte	15	9,3
n.r.	1	0,6
Totale	161	100,0

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

	n.	%
1	5	3,1
2	3	1,9
3	8	5,0
4	6	3,7
5	9	5,6
6	21	13,0
7	26	16,1
8	36	22,4
9	20	12,4
10	27	16,8
Totale	161	100,0

Servizi personale

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

	n.	%
spesso	6	3,7
qualche volta	24	14,9
mai	130	80,7
Non risponde	1	0,6
Totale	161	100,0

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

disponibilità/cortesia

	n.	%
1	2	1,2
2	2	1,2
3	2	1,2
4	5	3,1
5	5	3,1
6	8	5,0
7	20	12,4
8	41	25,5
9	33	20,5
10	43	26,7
Totale	161	100,0

Quanto si ritiene soddisfatto degli assistenti bagnanti?

disponibilità/cortesia

	n.	%
1	4	2,5
2	1	0,6
3	2	1,2
4	2	1,2
5	8	5,0
6	14	8,7
7	30	18,6
8	39	24,2
9	29	18,0
10	31	19,3
Non risponde	1	0,6
Totale	161	100,0

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

	n.	%
1	9	5,6
2	4	2,5
3	1	0,6
4	5	3,1
5	20	12,4
6	20	12,4
7	21	13,0
8	27	16,8
9	19	11,8
10	30	18,6
Non risponde	5	3,1
Totale	161	100,0

Quanto si ritiene soddisfatto della pulizia di:

spogliatoi

	n.	%
1	6	3,7
2	4	2,5
3	2	1,2
4	8	5,0
5	11	6,8
6	14	8,7
7	42	26,1
8	27	16,8
9	17	10,6
10	26	16,1
Non risponde	4	2,5
Totale	161	100,0

docce

	n.	%
1	7	4,3
2	5	3,1
3	7	4,3
4	7	4,3
5	17	10,6
6	25	15,5
7	27	16,8
8	23	14,3
9	14	8,7
10	17	10,6
Non risponde	12	7,5
Totale	161	100,0

servizi igienici

	n.	%
1	8	5,0
2	9	5,6
3	10	6,2
4	14	8,7
5	16	9,9
6	30	18,6
7	23	14,3
8	25	15,5
9	12	7,5
10	14	8,7
Totale	161	100,0

Quanto si ritiene soddisfatto dello stato e della pulizia di:
piscine

	n.	%
1	4	2,5
2	1	0,6
3	2	1,2
4	2	1,2
5	12	7,5
6	23	14,3
7	18	11,2
8	35	21,7
9	23	14,3
10	40	24,8
Non risponde	1	0,6
Totale	161	100,0

parco

	n.	%
1	2	1,2
2	1	0,6
3	2	1,2
4	2	1,2
5	7	4,3
6	15	9,3
7	24	14,9
8	40	24,8
9	34	21,1
10	34	21,1
Totale	161	100,0

Ha utilizzato il servizio di noleggio lettini?

	n.	%
Sì	158	98,1
No	3	1,9
Totale	161	100,0

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

disponibilità dei lettini

	n.	%
1	10	6,2
2	3	1,9
3	7	4,3
4	4	2,5
5	11	6,8
6	19	11,8
7	19	11,8
8	26	16,1
9	19	11,8
10	40	24,8
Non risponde	3	1,9
Totale	161	100,0

personale che svolge il servizio

	n.	%
1	5	3,1
2	1	0,6
3	2	1,2
4	0	0,0
5	13	8,1
6	18	11,2
7	21	13,0
8	28	17,4
9	25	15,5
10	45	28,0
Non risponde	3	1,9
Totale	161	100,0

costo

	n.	%
1	1	0,6
2	1	0,6
3	2	1,2
4	4	2,5
5	15	9,3
6	17	10,6
7	20	12,4
8	34	21,1
9	20	12,4
10	44	27,3
Non risponde	3	1,9
Totale	161	100,0

Ha utilizzato il servizio di acquisto cuffie?

	n.	%
Sì	31	19,3
No	130	80,7
Totale	161	100,0

Quanto si ritiene soddisfatto del costo delle cuffie?

	n.	%
1	5	16,1
2	1	3,2
3	0	0,0
4	2	6,5
5	5	16,1
6	6	19,4
7	1	3,2
8	1	3,2
9	4	12,9
10	6	19,4
Totale	31	100,0

Ha utilizzato il punto ristoro allestito all'interno della piscina?

	n.	%
Sì	121	75,2
No	40	24,8
Totale	161	100,0

Varietà prodotti

	n.	%
1	3	2,5
2	1	0,8
3	5	4,1
4	4	3,3
5	16	13,2
6	21	17,4
7	26	21,5
8	27	22,3
9	4	3,3
10	13	10,7
Non risponde	1	0,8
Totale	121	100,0

Disponibilità prodotti

	n.	%
1	2	1,7
2	2	1,7
3	4	3,3
4	3	2,5
5	14	11,6
6	21	17,4
7	21	17,4
8	25	20,7
9	11	9,1
10	17	14,0
Non risponde	1	0,8
Totale	121	100,0

Cortesia del personale

	n.	%
1	4	3,3
2	2	1,7
3	1	0,8
4	3	2,5
5	6	5,0
6	23	19,0
7	17	14,0
8	28	23,1
9	14	11,6
10	23	19,0
Totale	121	100,0

Come preferisce che venga utilizzata la vasca dei tuffi?

	n.	%
per il nuoto libero con l'installazione di corsie (trampolini chiusi)	27	16,8
esclusivamente per i tuffi con trampolini aperti	61	37,9
non so	73	45,3
Totale	161	100,0

Valutazione finale

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

	n.	%
1	2	1,2
2	2	1,2
3	2	1,2
4	2	1,2
5	8	5,0
6	21	13,0
7	35	21,7
8	28	17,4
9	22	13,7
10	39	24,2
Totale	161	100,0

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

	VA	%
1	2	1,2
2	2	1,2
3	0	0,0
4	3	1,9
5	5	3,1
6	18	11,2
7	31	19,3
8	43	26,7
9	29	18,0
10	28	17,4
Totale	161	100,0