

ENCUESTA SOBRE CIUDADES AMIGABLES

2 de 3

Buenas días/tardes. Preguntaba por..... (Incluir contacto facilitado en la base de datos).

Encantada de saludarle. Soy....., llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid.

Estamos realizando un estudio en el que las personas mayores son sus principales protagonistas. Para ello, necesitamos contar con su opinión. Si es tan amable de colaborar con nosotros, serán solo unos minutos...

Sí.....1 → (continuar con la entrevista). Gracias, muy amable, comenzamos.

No.....2 → rebatir objeciones y aclaraciones

Objeciones y Aclaraciones:

No tengo tiempo/Estoy ocupado:

- Sr. X le entiendo perfectamente, no obstante se trata de un breve cuestionario.
- ¿Me indica la hora más apropiada para hablar con usted? (Tomar nota) Muy amable, gracias. Le llamaremos entonces.

¿Me compromete a algo?:

- No, por supuesto, se trata de un cuestionario breve y confidencial. Sus respuestas serán tratadas de forma global y con fines a mejorar el servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid.

Persiste en no colaborar.....3 → Cierre del registro: despedir y agradecer.

A TODOS

Le informamos que, en aplicación de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y siempre de manera global, nunca de forma individualizada.

DATOS DE CLASIFICACIÓN

D.C.1.- Género

Hombre	1
Mujer	2

D.C.2.- ¿Puede decirme su edad?

----- años (anotar edad exacta) → **FIN DE ENCUESTA** Sí "Menor de 65 años"

D.C.3.- ¿Puede decirme el distrito en el que reside?

Arganzuela	1	Chamberí	7	Retiro	13	Villa de Vallecas	19
Barajas	2	Fuencarral-el Pardo	8	Salamanca	14	Vicálvaro	20
Carabanchel	3	Hortaleza	9	San Blas	15	Villaverde	21
Centro	4	Latina	10	Tetuán	16	No reside en la ciudad de Madrid	22

Ciudad Lineal	5	Moncloa-Aravaca	11	Usera	17	No contesta	99
Chamartín	6	Moratalaz	12	Puente de Vallecas	18		

Sí D.C.3.= 22 (No reside en la ciudad de Madrid) → FIN DE ENCUESTA

D.C.4.- ¿Puede decirme si tiene algún tipo de dificultad que le impida, en mayor o menor medida, poder desarrollar las actividades de la vida diaria con autonomía?

No tiene ninguna dificultad.....1

Sí tiene algún tipo de dificultad.....2

Nota al entrevistador: Este cuestionario es muy sencillo de contestar. Hay que valorar todas las preguntas en una escala del 0 al 10, donde 0 es la valoración significa estar en total desacuerdo y 10 en total acuerdo. Repetir a lo largo del cuestionario la escala de valoración para que el entrevistado sepa en todo momento contestar correctamente.

Entrevistador, lea pausadamente esta introducción y cerciórese de que la entiende el entrevistado:

La encuesta que voy a realizarle consiste en que usted de su opinión acerca de una serie de cuestiones relativas a la ciudad de Madrid. Para ello, ha de tener en cuenta el conjunto de la ciudad, el uso que usted hace habitualmente de ella y, en general, su experiencia vital en Madrid.

Por favor, valore cada uno de los aspectos que voy a nombrarle utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 significa que está totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo (pudiendo optar por valoraciones intermedias).

Nota al entrevistador: Si en alguna cuestión el entrevistado no tiene criterio para responder porque la desconoce o no la usa entonces marque la opción “Ns/Nc”.

BLOQUE 1: APOYO DE FAMILIAS Y ENTORNO SOCIAL

A continuación voy a leerle una serie de afirmaciones relacionadas con el papel de las familias y del entorno social en cuanto al apoyo que prestan a las personas mayores. El objetivo es que me indique su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de dichas afirmaciones, utilizando para ello una escala de valoración de 0 a 10, donde 0 significa “totalmente en desacuerdo” y 10 “totalmente de acuerdo”.

Aspectos relacionados con la FAMILIA (Entrevistador: Si es necesario recuerde la escala de valoración)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
B.1 En Madrid, las familias son el apoyo principal de las personas mayores												
B.2 En Madrid, las familias valoran a las personas mayores y lo que éstas aportan al entorno familiar												

Aspectos relacionados con los VECINOS (Entrevistador: Si es necesario recuerde la escala de valoración)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
B.3 En Madrid, los vecinos son un apoyo para las personas mayores												
B.4 En Madrid, los vecinos valoran a las personas mayores y lo que éstas aportan al vecindario												

Aspectos relacionados con los COMERCIANTES (Entrevistador: Si es necesario recuerde la escala de valoración)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
B.5 En Madrid, los comerciantes son un apoyo para las personas mayores												
B.6 En Madrid, los comerciantes valoran a las personas mayores y lo que éstas aportan a sus comercios												
B.7 En Madrid se dispone de servicios de pedido a domicilio accesible a personas mayores												

BLOQUE 2: EMPLEO Y PARTICIPACIÓN

Las afirmaciones que voy a leerle a continuación están relacionadas con el empleo y la participación de las personas mayores en la sociedad. Indíqueme, para cada una de ellas, su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de dichas afirmaciones, utilizando para ello una escala de valoración de 0 a 10, donde 0 significa “totalmente en desacuerdo” y 10 “totalmente de acuerdo”.

Aspectos relacionados con el EMPLEO Y JUBILACIÓN (Entrevistador: Si es necesario recuerde la escala de valoración)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
B.8 En Madrid existen programas de empleo flexibles adaptados para personas mayores												
B.9 En Madrid se presta apoyo a los emprendedores (mayores que quieran crear una empresa)												

- B.10 Existen **servicios de la administración pública que informan y orientan en la etapa de la jubilación**
- B.11 **La jubilación debería ser una elección y no obligatoria**

Aspectos relacionados con el VOLUNTARIADO (Entrevistador: Si es necesario recuerde la escala de valoración)

- B.12 En Madrid existen **suficientes iniciativas de voluntariado para que las personas mayores colaboren en ellas**
- B.13 En Madrid existen **suficientes iniciativas de voluntariado para que las personas mayores se beneficien de ellas**
- B.14 En Madrid existe **suficiente promoción de los programas de voluntariado**
- B.15 En Madrid existe **apoyo para las organizaciones de voluntariado**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

Aspectos relacionados con la PARTICIPACIÓN CÍVICA (Entrevistador: Si es necesario recuerde la escala de valoración)

- B.16 Las personas mayores tienen suficiente representación en **los órganos de participación promovidos por las administraciones públicas**
- B.17 En Madrid existen **para las personas mayores programas que alienten su participación**
- B.18 En Madrid existen **asociaciones exclusivas para personas mayores**
- B.19 **Las asociaciones de personas mayores de la ciudad intervienen en actividades cívicas**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

BLOQUE 3: RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL

Continuamos valorando aspectos de la ciudad, en esta ocasión referidos al respeto e inclusión de las personas mayores en la sociedad. Indíqueme, para cada una de ellos, su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de dichas afirmaciones, utilizando para ello una escala de valoración de 0 a 10, donde 0 significa "totalmente en desacuerdo" y 10 "totalmente de acuerdo".

Aspectos relacionados con la INCLUSIÓN SOCIAL (Entrevistador: Si es necesario recuerde la escala de valoración)

- B.20 A las personas mayores en Madrid **se les incluye en la toma de decisiones de asuntos que les afecten**
- B.21 A las personas mayores en Madrid **se les reconoce por su experiencia y por su aportación a la sociedad**
- B.22 A las personas mayores en Madrid **se les incluye como informantes, asesores, y beneficiarios clave**
- B.23 **En los eventos y actividades públicas se atiende a las necesidades específicas de las personas mayores**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

B.24 En los eventos y actividades públicas se tiene en cuenta a las personas mayores con situación económica desfavorable

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Aspectos relacionados con los SERVICIOS (Entrevistador: Si es necesario recuerde la escala de valoración)

B.25 A las personas mayores en Madrid se les consulta sobre la manera más adecuada de ofrecerles un mejor servicio público

B.26 Los servicios públicos de Madrid están orientados a las necesidades de las personas mayores

B.27 El trato y la capacitación de los profesionales que atienden a las personas mayores es adecuado

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

Aspectos relacionados con la IMAGEN PÚBLICA DEL ENVEJECIMIENTO (Entrevistador: Si es necesario recuerde la escala de valoración)

B.28 Los medios de comunicación (prensa, radio, televisión) incluyen a personas mayores en las imágenes mostrándolas en forma positiva y sin estereotipos

B.29 En la educación pública se incluyen programas que tratan sobre el envejecimiento y las personas mayores

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

Aspectos relacionados con la INTERGENERACIONALIDAD (Entrevistador: Si es necesario recuerde la escala de valoración)

B.30 Cuando se organizan actividades para las familias en Madrid, se incluye a las personas mayores

B.31 Se ofrecen oportunidades, como por ejemplo eventos o actividades culturales, en los que se reúnan distintas generaciones y se compartan conocimientos y experiencias

B.32 Las personas mayores pueden participar en todos los eventos públicos de Madrid ya que no están discriminadas por su edad

B.33 Se involucra a las personas mayores en actividades en la escuela para el enriquecimiento mutuo de las generaciones

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

BLOQUE 4: COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Los aspectos de la ciudad que voy a pedirle valorar a continuación tienen que ver con los procesos de comunicación e información. Indíqueme, para cada una de las siguientes afirmaciones, su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de dichas afirmaciones, utilizando para ello una escala de valoración de 0 a 10, donde 0 significa "totalmente en desacuerdo" y 10 "totalmente de acuerdo".

Aspectos relacionados con la TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN (Entrevistador: Si es necesario recuerde la escala de valoración)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
B.34 La información referente a la ciudad llega a toda la ciudadanía												
B.35 En los lugares de reunión y actividad de las personas mayores se difunde información de interés público												
B.36 En Madrid se procura que la información llegue a personas mayores en riesgo de aislamiento												
B.37 En Madrid se procura que la información impresa esté adaptada a las personas mayores (letras grandes, títulos claros)												
B.38 En Madrid la información impresa aparece con un lenguaje fácilmente entendible para personas mayores												
B.39 En Madrid se utiliza la información oral para que llegue a personas mayores que no pueden leer												

Aspectos relacionados con la EDUCACIÓN (Entrevistador: Si es necesario recuerde la escala de valoración)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
B.40 Las personas mayores en Madrid tienen oportunidades culturales y de aprendizaje continuo												
B.41 Las personas mayores en Madrid tienen la oportunidad de continuar cursando estudios académicos												

Aspectos relacionados con los ELEMENTOS TECNOLÓGICOS Y DIGITALES (Entrevistador: Si es necesario recuerde la escala de valoración)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
B.42 En Madrid, los elementos tecnológicos como los teléfonos, los cajeros, etc. están adaptados a las necesidades de las personas mayores (volumen, tamaño teclas,...)												
B.43 La servicios de respuesta telefónica están adaptados a las necesidades de las personas mayores (tiempo de espera, volumen de voz, instrucciones claras,...)												
B.44 El manejo de Internet es fácil para las personas mayores												
B.45 Existen acciones de formación para facilitar el acceso de las personas mayores a las nuevas tecnologías												

Aspectos relacionados con la ESCUCHA AL CIUDADANO (Entrevistador: Si es necesario recuerde la escala de valoración)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
B.46 La administración pública de Madrid dispone de distintos servicios para recoger la opinión de las personas mayores												

Hemos finalizado la encuesta sobre el apoyo, participación e inclusión social. No obstante, voy a pedirle su opinión en dos últimas cuestiones relacionadas con su visión de la ciudad en general, teniendo en cuenta todos sus servicios y no sólo los aspectos que hemos valorado hasta ahora. Recuerde que continuamos utilizando una escala de valoración de 0 a 10, donde 0 significa “totalmente en desacuerdo” y 10 “totalmente de acuerdo”.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ns/
Nc

- B.47 **En general puedo decir que estoy satisfecho de vivir en Madrid**
-
- B.48 **Considero que Madrid es una ciudad amigable con las personas mayores**
-

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!