

ENCUESTA A SOCIOS NO USUARIOS DE LOS “CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES” (CMM)

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 del conocimiento y percepción de los CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES, ¿sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas? Serán sólo 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 el día y hora más apropiado para hablar con usted? (Tomar nota) Muy amable, gracias. Contactaremos con usted 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 colaborar3 → Cierre del registro: despedir y agradecer.

P.1.- ¿Puede decirme si es usted socio del Centro Municipal de Mayores (CMM)?

Sí	1→ PASAR A P.2
No	2→ FINALIZAR / DERIVAR AL CUESTIONARIO “NO SOCIOS”

P.2- En la actualidad y de forma general, ¿con cuánta frecuencia acude al Centro Municipal de Mayores (CMM)?

RESPUESTA ÚNICA.

Todos o casi todos los días de la semana	1→ FINALIZAR / DERIVAR AL CUESTIONARIO “SOCIOS USUARIOS”
Una o dos veces a la semana	2→ FINALIZAR / DERIVAR AL CUESTIONARIO “SOCIOS USUARIOS”
Una o dos veces al mes	3→ FINALIZAR / DERIVAR AL CUESTIONARIO “SOCIOS USUARIOS”
Menos de una vez al mes	4→ FINALIZAR / DERIVAR AL CUESTIONARIO “SOCIOS USUARIOS”
Nunca acudo al CMM	5→ PASAR A P.3

P.3- Durante el tiempo que usted lleva inscrito como socio, ¿ha acudido al Centro Municipal de Mayores (CMM) en alguna ocasión?

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Acudí al centro con cierta regularidad hace tiempo	1
He ido en alguna ocasión muy esporádica	2
Nunca he usado el CMM	3

P.4.- ¿Desde hace cuánto tiempo es usted socio del CMM?

Menos de 1 año	1
Entre 1 y 2 años	2
Más de 2 años	3
Ns/Nc	4

P.5.- ¿Cómo definiría el conocimiento que usted tiene sobre la organización y el tipo de actividades que se desarrollan en un CMM?

Conocimiento ALTO	1
Conocimiento MEDIO	2
Conocimiento BAJO	3
Conocimiento MUY BAJO O NULO	4

BLOQUE 1: Notoriedad de los CMM**P.6.- ¿A través de quién o dónde conoció el servicio de los Centros Municipales de Mayores?**
RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE (ROTAR CÓDIGOS PRECODIFICADOS)

Centros de Servicios Sociales	1
Familiares, amigos, vecinos o conocidos	2
Por iniciativa propia (preguntó directamente en el centro)	3
Centro de salud (a través de personal sanitario)	4
Prensa y publicidad	5
Agenda de Mayores	6
Web de la Experiencia	7
Otros (especificar).....	8
Ns/Nc	99

P.7.- ¿Qué entidad u organismo cree usted que gestiona los CMM?

RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA ÚNICA

Ayuntamiento de Madrid	1
Comunidad de Madrid	2
Otra entidad u organismo: ¿Cuál?.....	3
Ns/Nc	9

BLOQUE 2: Experiencia en el servicio**P.8.- A continuación voy a leerle una serie de razones que pueden motivar a las personas mayores a hacerse socias de los centros. Por favor, dígame cuáles de ellas se dieron en su caso.**

LEER RESPUESTAS.

	Sí	No
Relacionarme con otras personas	1	2
Evitar la soledad y mejorar el estado anímico	1	2
Mejorar su estado de salud física (<i>Realizar alguna actividad física</i>)	1	2
Realizar alguna actividad sociocultural, artística, recreativa o de ocio	1	2
Adquirir y ampliar conocimientos o habilidades (<i>aprender cosas nuevas e intercambiar experiencias</i>)	1	2
Buscar alternativas de ocio para ocupar mi tiempo libre	1	2
Participar en actividades dirigidas a la comunidad (<i>voluntariado</i>)	1	2
Utilizar los servicios disponibles en el centro (<i>comedor, peluquería, podología, cafetería, biblioteca...</i>)	1	2
Otros: especificar	1	2

P.9.- A continuación voy a leerle una serie de afirmaciones y circunstancias para que, por favor, me diga si se cumplen o no se cumplen en su caso particular.

	Se cumple	No se cumple
9.1.- Conoce el tipo de servicios y actividades que se ofertan en los CMM	1	2
9.2.- La distancia entre su domicilio y el CMM es un motivo por el que no acude al centro	1	2
9.3.- Valoraría acudir al centro si ofrecieran <i>actividades</i> que resultaran de su interés	1	2
9.4.- Valoraría acudir al centro si ofrecieran <i>servicios</i> que le resultaran interesantes	1	2
9.5.- Valoraría acudir al centro si tuviera alguien con quien hacerlo	1	2
9.6.- El tipo de personas que acude a los CMM es uno de los motivos por el que usted no va. No se siente identificado con ellas.	1	2
9.7.- En su caso, los problemas de salud son un motivo por el que no acude a un CMM.	1	2
9.8.- Su función de cuidador principal de un menor u otra persona adulta le impide realizar actividades de tipo sociocultural, recreativas u otras similares	1	2
9.9.- Acude y realiza actividades en centros de otro tipo, como por ejemplo centros culturales, centros cívicos, polideportivos u otros similares, tanto públicos como privados.	1	2
<u>SÓLO SÍ CÓDIGOS 1 o 2 EN P.3</u>		
9.10.- Dejó de acudir al CMM porque no tuvo una buena experiencia	1	2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.9.3

P.10.a.- En su opinión, ¿qué actividades concretas debería ofrecer un CMM para que usted valorara el acudir?

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE

Actividades deportivas (<i>especificar cuáles</i> _____)	1
Actividades formativas (<i>especificar cuáles</i> _____)	2
Actividades socioculturales o artísticas (<i>especificar cuáles</i> _____)	3
Actividades lúdicas en general (<i>especificar cuáles</i> _____)	4
Viajes y excursiones	5
Actividades informativas (<i>especificar cuáles</i> _____)	6
Otras actividades (<i>especificar cuáles</i> _____)	7

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.9.4

P.10.b.- En su opinión, ¿qué servicios concretos debería ofrecer un CMM para que usted valorara el acudir?

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE

Cafetería	8
Comedor	9
Biblioteca y prensa diaria	10
Podología	11
Peluquería	12
Gimnasio	13
Salón de actos	14
Salas polivalentes o de múltiples usos	15
Fisioterapia preventiva	16
Otros servicios (<i>especificar cuáles</i> _____)	17

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.9.3 o CÓDIGO 1 EN P.9.4

P.10.c.- ¿Sabe si su CMM dispone de las actividades o servicios que ha nombrado anteriormente?

Si, el CMM ofrece esas actividades o servicios	1
No, el CMM no ofrece esas actividades o servicios	2
Desconozco si el CMM ofrece esas actividades o servicios	3

A TODOS

P.11- ¿Sabe que la tarjeta de socio Madridmayor ofrece descuentos en diferentes servicios y establecimientos asociados?

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

SÓLO SÍ CÓDIGO 1 EN P.11**P.11.a.- ¿Usa la tarjeta para obtener dichos descuentos?**

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA SIMPLE.

Sí, la usa de forma habitual	1
Sí, la ha usado en alguna ocasión	2
No la ha usado nunca para obtener beneficios sociales	3
Ns/Nc	9

A TODOS**P.12.- ¿Hace usted uso de Internet?**

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

SÓLO SÍ CÓDIGO 1 EN P.12**P.12.a.- ¿Conoce la página Web “La Voz de la Experiencia”?**

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

SÓLO SÍ CÓDIGO 1 EN P.12.a**P.12.b.- ¿Consulta dicha página Web?**

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA SIMPLE.

Sí, consulta la Web de forma habitual	1
Sí, ha consultado la Web en alguna ocasión	2
No ha consultado nunca la Web	3
Ns/Nc	9

BLOQUE 3: Percepción de los CMMA TODOS

P.13.- A continuación le voy a leer una serie de afirmaciones relacionadas con los Centros Municipales de Mayores. Por favor, dígame en qué medida cree que se cumplen en los Centros Municipales de Mayores de Madrid. Utilice para ello una escala de valoración de 0 a 10, donde “0” significa *Incumple totalmente* y “10” *Cumple totalmente*.

Los CMM....

	Incumple totalmente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Cumple totalmente	Ns/Nc
Promueven las relaciones sociales de las personas mayores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Por el tipo de actividades y servicios que ofrecen, son un buen recurso para favorecer el envejecimiento activo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Favorecen la autonomía y desarrollo personal de las personas mayores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Potencian la condición de las personas mayores como miembros útiles y activos de la sociedad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Son un recurso de prevención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.14.-Le voy a nombrar una serie de afirmaciones relacionadas con la estructura de los centros para que, por favor, me diga si está de nada de acuerdo, poco de acuerdo, de acuerdo o muy de acuerdo con ellas.

LEER RESPUESTAS

	Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo	Ns/ Nc
La mayor parte de las personas que acuden a un CMM lo hacen para realizar actividades socioculturales, artísticas, deportivas o similares	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
La mayor parte de las personas que acuden a un CMM lo hacen para realizar actividades lúdicas, como el juego de cartas o el bingo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Considero que a los CMM deben acudir sólo personas mayores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Me gustaría que a los CMM acudieran personas de todas las edades e incluso nietos, no sólo mayores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
A la hora de realizar actividades, prefiero hacerlo con personas de mi edad, condición física, etc.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Creo que a los CMM acude una mayoría de hombres	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Creo que a los CMM acude una mayoría de mujeres	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 4: Valoración general del servicio

P.15- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora de los Centros Municipales de Mayores?

Sí.....1→Pasar a P.15a

No.....2→Pasar a P.16

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.15

P.15a.- ¿Cuál?

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado

A TODOS

P.16.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como socio del CMM, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Valoración general del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.17.- ¿Recomendaría usted el Centro Municipal de Mayores?
LEER RESPUESTAS.

Sí	1
No	2
Ns/Nc (no leer)	9

A TODOS

BLOQUE 5: Datos de clasificación

“Por último, le voy a hacer una serie de preguntas de clasificación que están relacionadas con su calidad de vida y son relevantes para los Servicios Sociales municipales”

C.1. ¿Puede decirme su edad?

ENTREVISTADOR: Especificar años cumplidos.

.....años

No contesta.....9

A TODOS

C.2.- Género

Hombre	1
Mujer	2

Nombre del entrevistado: _____

Teléfono: _____

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!