



# Resultats de l'enquesta de satisfacció amb la comunicació del COIB entre les col·legiades

## 1. Introducció

Entre el 22 d'octubre i el 17 de novembre de 2020, les persones col·legiades del COIB han pogut participar en una enquesta que avalua les seves percepcions sobre com la corporació es comunica amb elles i, en general, amb tots els seus públics, així com el nivell de coneixement i satisfacció amb els serveis que la institució els ofereix.

Aquesta enquesta s'inclou dins de l'objectiu 1 del *Pla de comunicació del COIB 2020*, referent a augmentar el coneixement dels serveis que ofereix la corporació a les col·legiades.

Els resultats serviran per elaborar el *Pla de comunicació del COIB* de l'any 2021.

## 2. Fitxa tècnica

**Data de realització:** entre el 22 d'octubre i el 17 de novembre de 2020

**Univers:** 46.610 col·legiades donades d'alta. Donat que no totes han donat el seu consentiment per rebre missatges de correu electrònic o no en tenen, l'univers real és de 33.781.

**Mostra:** 621

**Procediment de mostreig:** enquesta autoadministrada, amb una mostra no probabilística i per conveniència. Qüestionari elaborat amb [SurveyMonkey](#), enviat per correu electrònic a 33.781 persones col·legiades, que han donat el seu consentiment per rebre missatges de correu electrònic. S'envia per correu electrònic un missatge inicial i dos recordatoris a les persones que no han obert el missatge anterior.

**Marge d'error:**  $\pm 3,9\%$ , per a un nivell de confiança del 95 %, tot i que cal tenir en compte que la mostra és voluntària, per autoselecció, i, per tant, no és probabilística.

## 3. Resultats

Els principals resultats de l'enquesta són els següents:



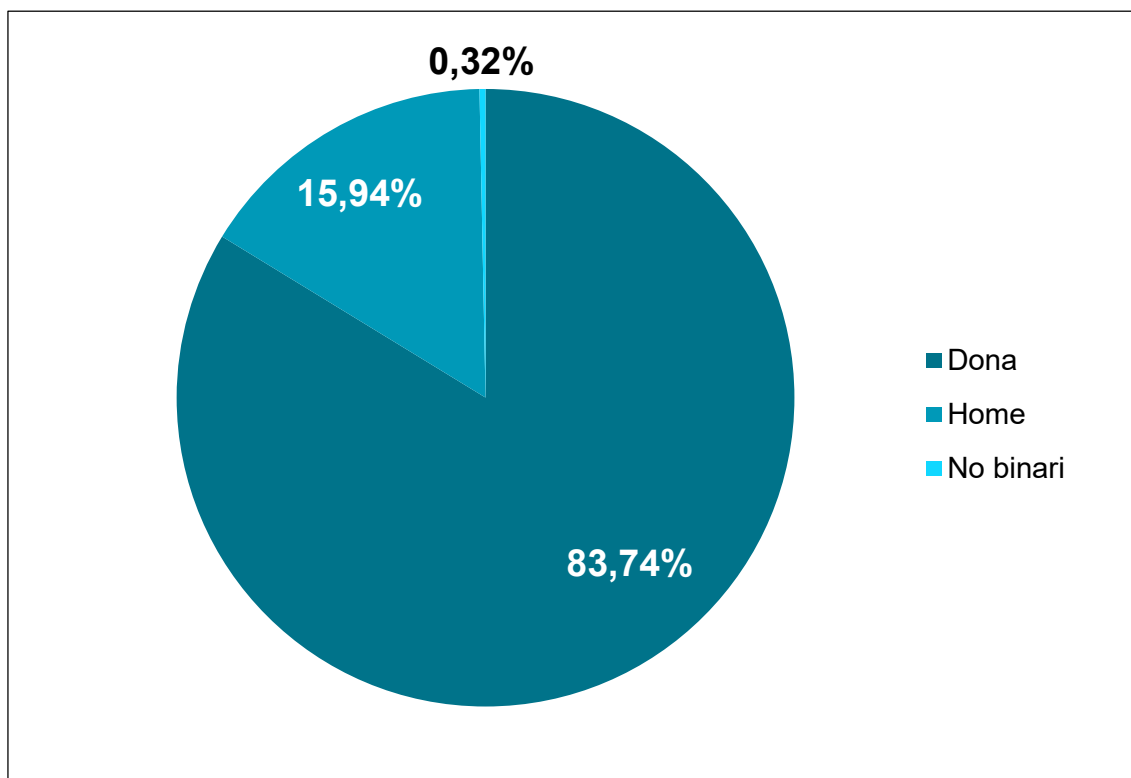
- El **correu electrònic** és el canal més habitual a través del qual les col·legiades s'assabenten del que passa al COIB, seguit del butlletí electrònic i del web. Les xarxes socials del COIB no s'identifiquen com un canal d'informació massa habitual.
- Prop d'un **10 % de les persones enquestades afirma que no se sent informada** sobre les coses que passen al COIB.
- **El canal més ben valorat és el correu electrònic**, seguit del butlletí electrònic i del web. Aquests tres canals també són els que es coneixen més. Més del 95 % de les persones enquestades afirma tenir coneixement dels missatges de correu electrònic que envia el COIB, el 83,25 %, del web, i el 79,23 %, del butlletí electrònic.
- El tipus de **canal preferit** per rebre informació sobre el COIB és el correu electrònic.
- Gairebé la meitat de les persones que han respost el qüestionari afirma tenir molt poc o poc **coneixement sobre les activitats que fa el COIB**. Un 32 % diu que en té un coneixement moderat i un 19 % manifesta que té molt o força coneixement.
- Prop del 48 % de les persones que han participat a l'enquesta afirmen tenir molt poc o poc **coneixement sobre els serveis que els ofereix el COIB**. El 32 % en té un coneixement moderat i el 20 % afirma tenir un grau de coneixement molt elevat o elevat.
- Els **serveis del COIB més ben valorats** per les col·legiades que han respost l'enquesta són Atenció Col·legial, la formació i la informació col·legial. Els que estan **menys valorats** són l'hotel d'entitats, el Programa infermera portadora (CAIVV) i l'IDIC.
- **El servei més conegut** és la formació. Prop del 93 % de les col·legiades que han participat afirmen conèixer-lo. Gairebé el 83 % té coneixement del servei d'atenció col·legial i prop del 67 % diu conèixer la borsa de treball.
- En general, el **grau de coneixement dels serveis** es correlaciona amb la valoració que se'n fa.
- El 47 % de les persones que participen a l'estudi perceben el COIB com a **molt poc o poc útil**, el 25 % el consideren moderadament útil i el 28 % diuen que és útil o molt útil.
- **Més de la meitat de les persones que responen cita un concepte positiu per definir el que els aporta el COIB**. D'entre els conceptes positius, els més repetits tenen a veure amb el concepte d'informació. Pel que fa als conceptes negatius, el més citat és "res".



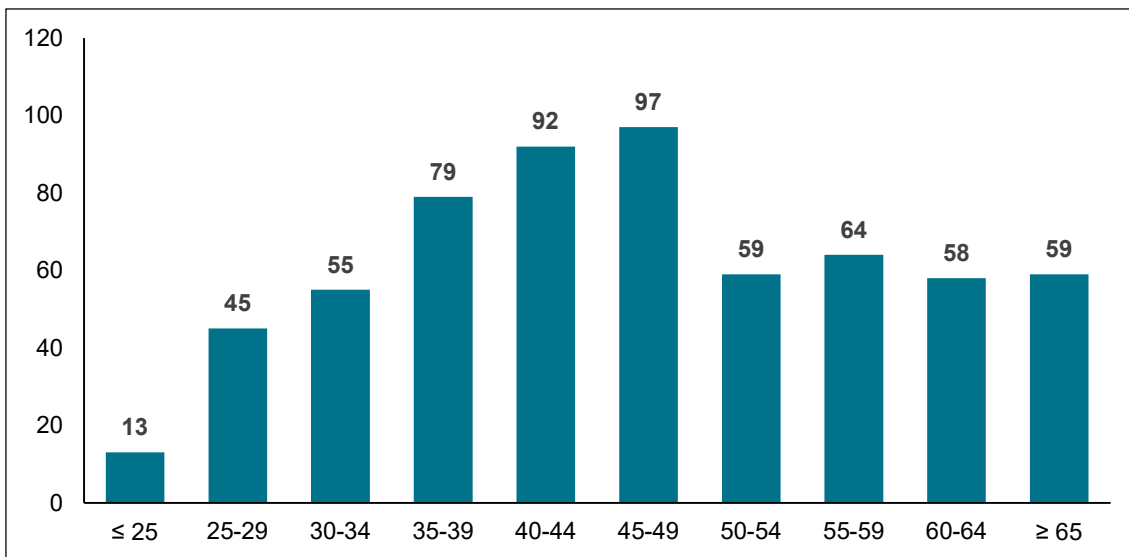
- Prop del 37 % de les persones que participen a l'enquesta **perceben la imatge pública del COIB com a molt dolenta o dolenta**, el 24 % no la consideren ni bona ni dolenta i el 30 %, com a bona o molt bona.
- La meitat de les persones que han respost l'enquesta han citat **tres adjectius o menys per identificar el COIB**. El 51 % de les paraules citades són negatives i el 49 %, positives. Els conceptes negatius més citats són "car" o similars, "llunyà" i "inútil". Els positius més freqüents són "professional", "formador" i "actual".
- El 39 % de les persones que participen a l'estudi **manifesten sentir-se molt poc o poc satisfetes amb la manera com es comunica amb elles el COIB**, el 31 % se'n consideren satisfetes o molt satisfetes i el 28 % no es consideren ni molt ni poc satisfetes.

### 3.1. Perfil de les persones que responen l'enquesta

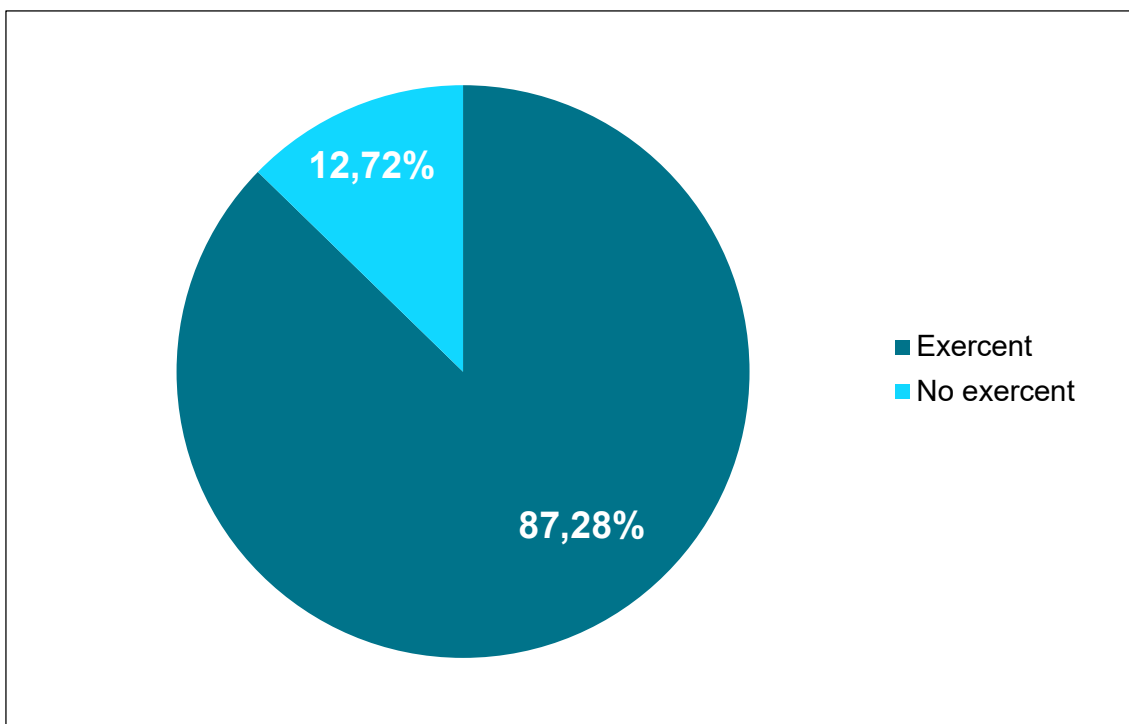
#### 3.1.1. Sexe



### 3.1.2. Edat



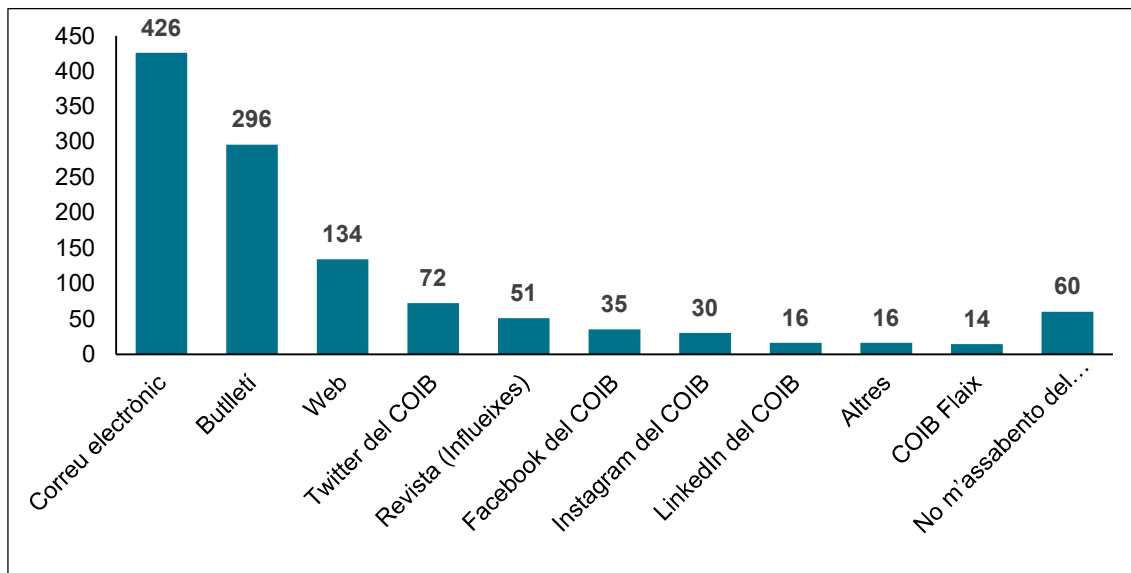
### 3.1.3. Situació



### 3.2. Per quins dels següents canals t'assabentes del que passa al COIB? (pots seleccionar més d'una opció)

El correu electrònic és el canal més habitual a través del qual les col·legiades s'assabenten del que passa al COIB. Un 69 % de les persones que responen l'enquesta

l'esmenten. El segueix el butlletí electrònic (58 %) i del web (22 %). Les xarxes socials del COIB no s'identifiquen com un canal d'informació massa habitual. D'entre totes elles, la més utilitzada com a font d'informació és Twitter (12 %), seguida de Facebook (6 %) i Instagram (5 %). Prop d'un 10 % de les persones enquestades afirma que no se sent informada sobre les coses que passen al COIB.

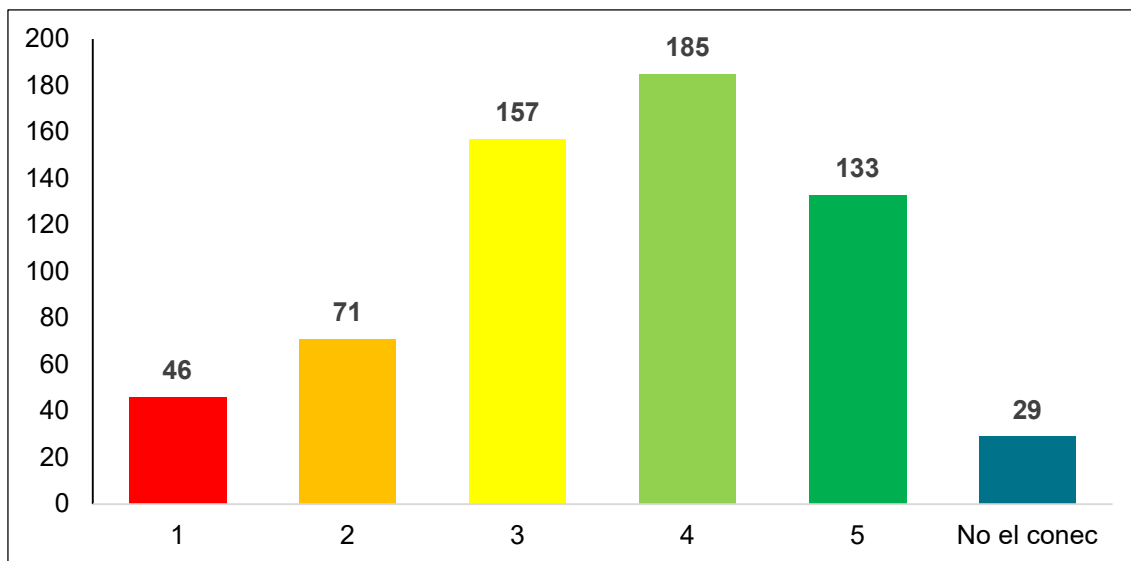


### 3.3. Valora de l'1 (molt malament) al 5 (molt bé) els següents canals de comunicació

El canal més ben valorat és el correu electrònic, amb 3,49 punts sobre 5, seguit del butlletí electrònic (3,35) i del web (3,23). Aquests tres canals també són els que es coneixen més. El 95,33 % de les persones enquestades afirma tenir coneixement dels missatges de correu electrònic que envia el COIB, el 83,25 %, del web, i el 79,23 %, del butlletí electrònic. Els canals menys valorats són el canal de LinkedIn (2,44), COIB Flaix (2,51) i el canal d'Instagram (2,55), que són també els que menys es coneixen. Només el 19 % afirma tenir coneixement del canal de LinkedIn, un 21,10 %, el COIB Flaix, i un 23,19 %, el canal d'Instagram.

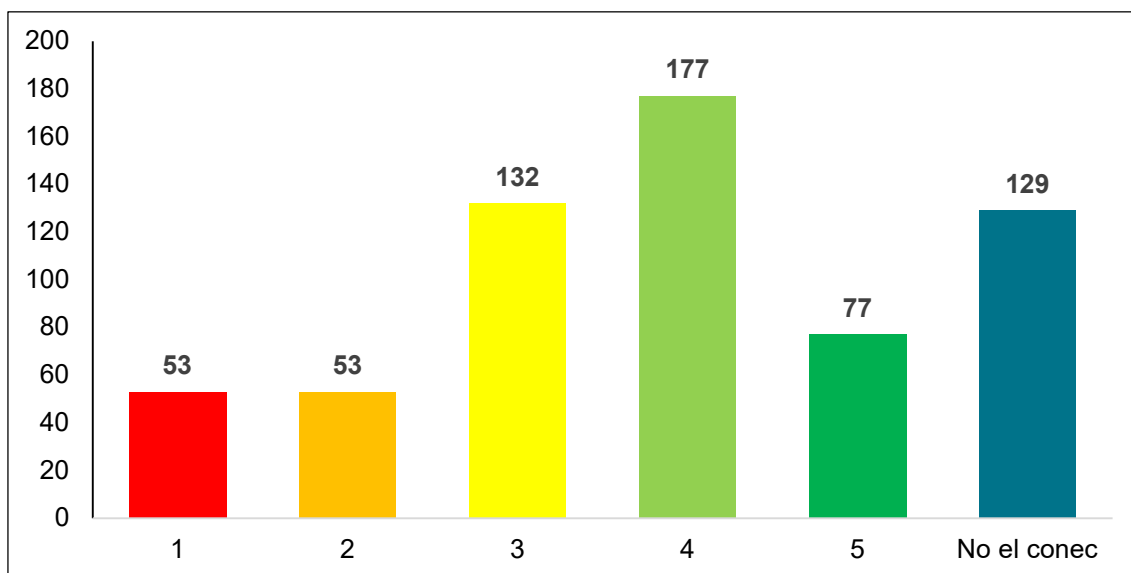
#### 3.3.1. Correu electrònic

Mitjana	3,49
Mediana	4
Moda	4
Desviació estàndard	1,19



### 3.3.2. Butlletí

Mitjana	3,35
Mediana	4
Moda	4
Desviació estàndard	1,18

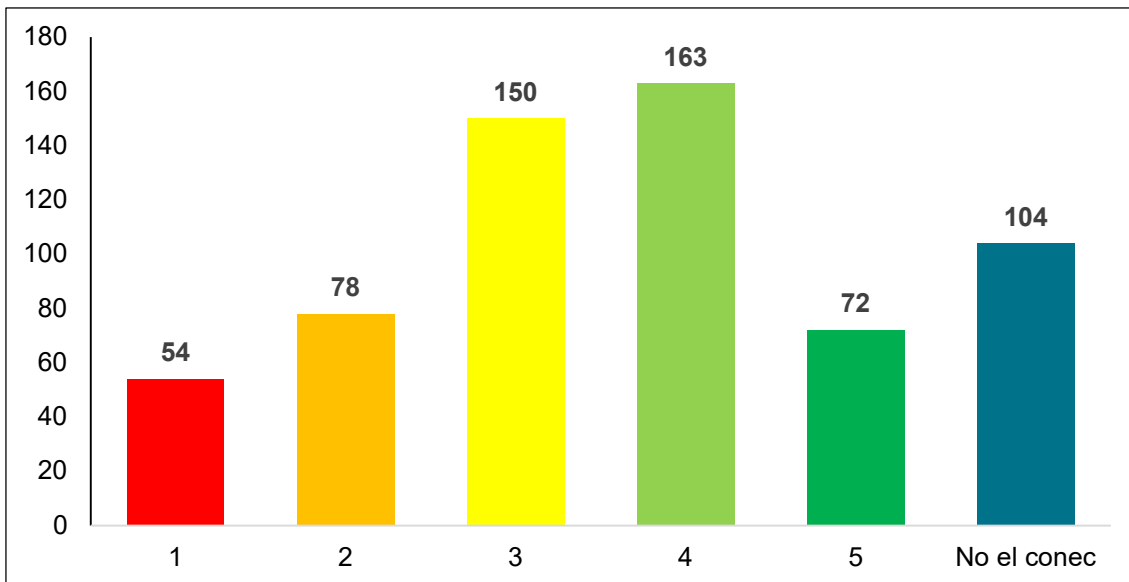


### 3.3.3. Web

Mitjana	3,23
Mediana	3

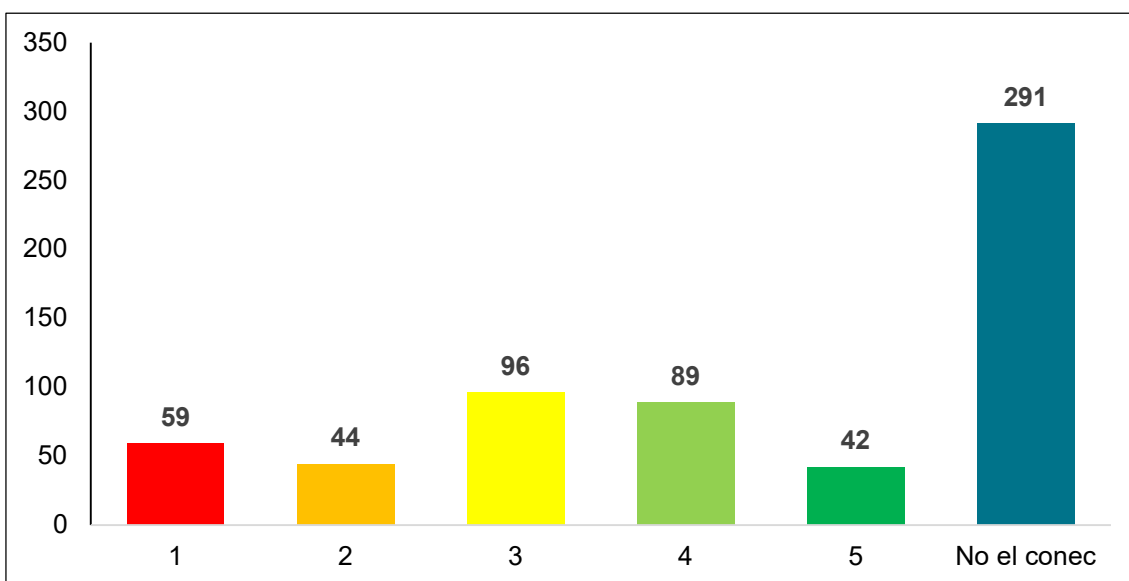


Moda	4
Desviació estàndard	1,18



### 3.3.4.Revista (Influeixes)

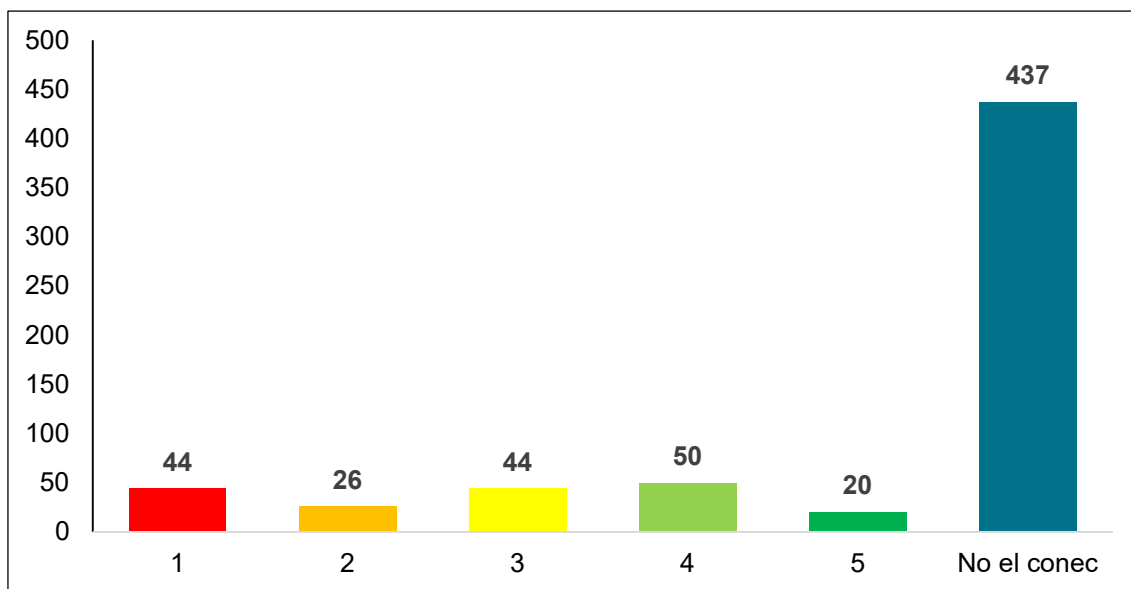
Mitjana	3,03
Mediana	3
Moda	3
Desviació estàndard	1,28





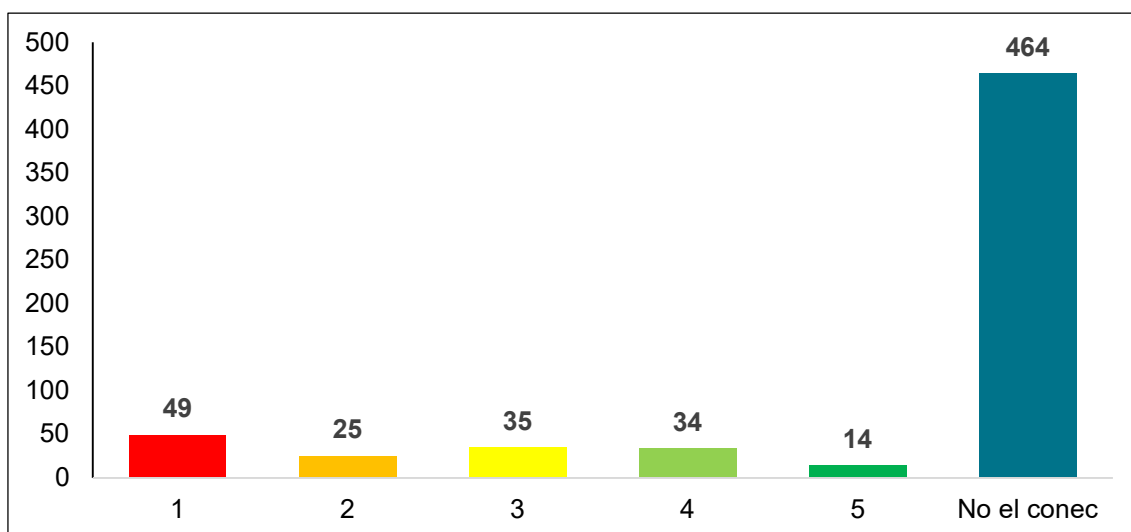
### 3.3.5. Twitter

Mitjana	2,87
Mediana	3
Moda	4
Desviació estàndard	1,34



### 3.3.6. Facebook

Mitjana	2,61
Mediana	3
Moda	1
Desviació estàndard	1,35

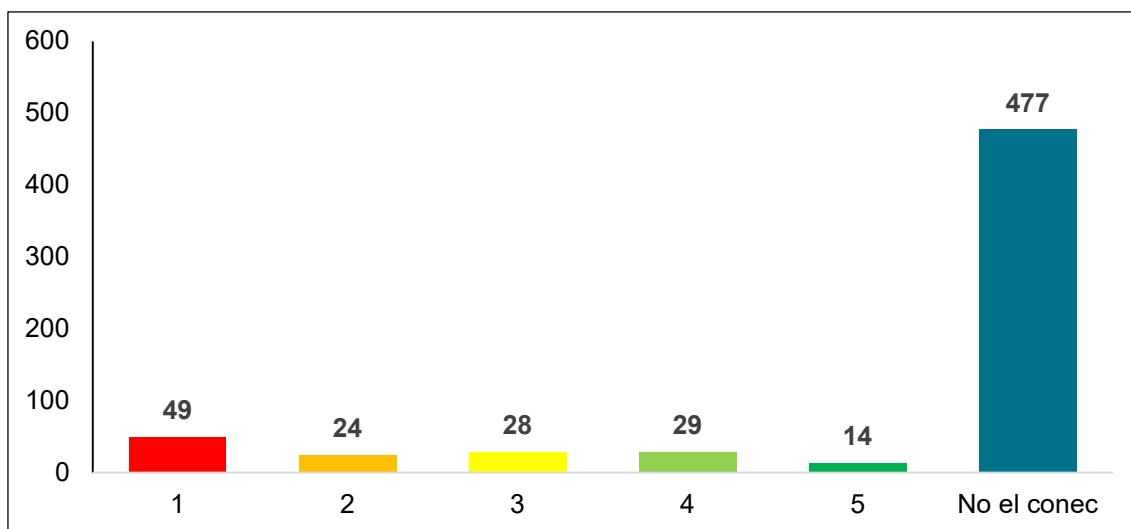






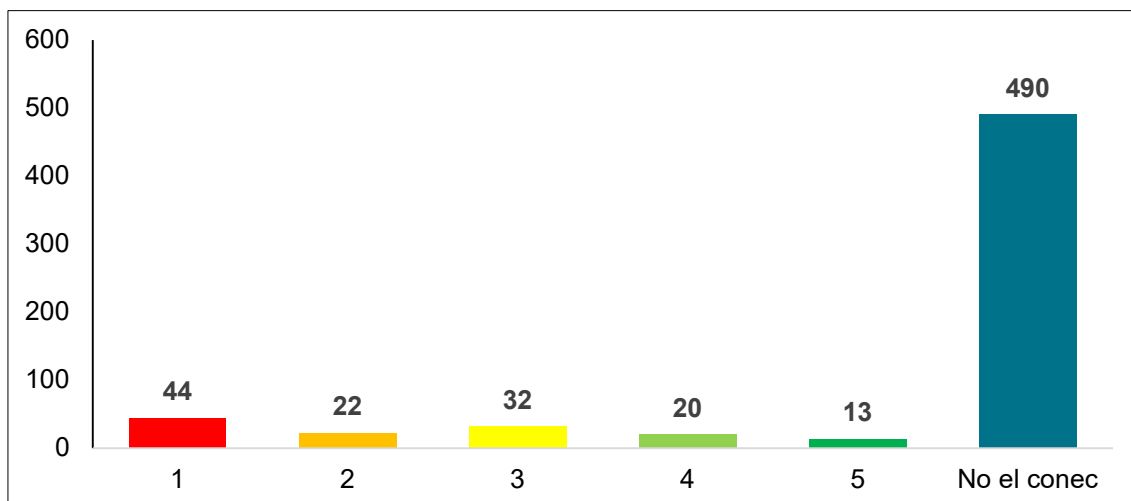
### 3.3.7. Instagram

Mitjana	2,55
Mediana	2
Moda	1
Desviació estàndard	1,38



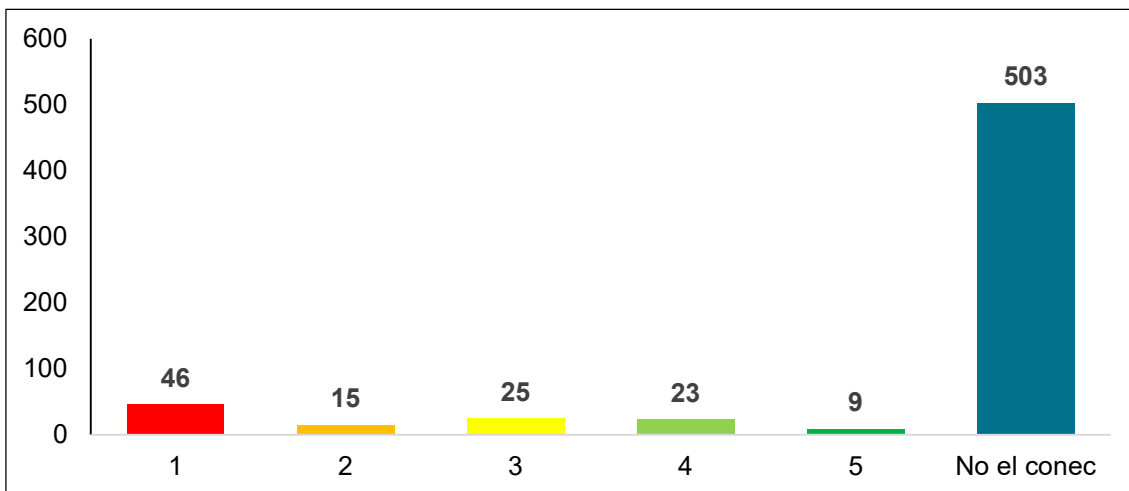
### 3.3.8. COIB Flaix

Mitjana	2,51
Mediana	2
Moda	1
Desviació estàndard	1,35



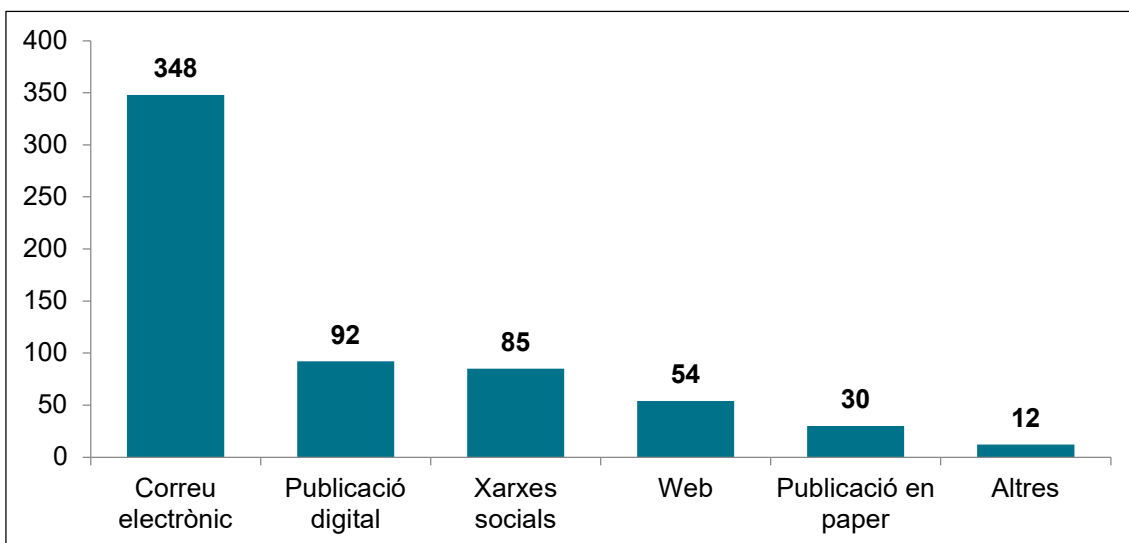
### 3.3.9. LinkedIn

Mitjana	2,44
Mediana	2
Moda	1
Desviació estàndard	1,37



### 3.4. Quin creus que és el millor canal per mantenir-te informat del que fa el COIB?

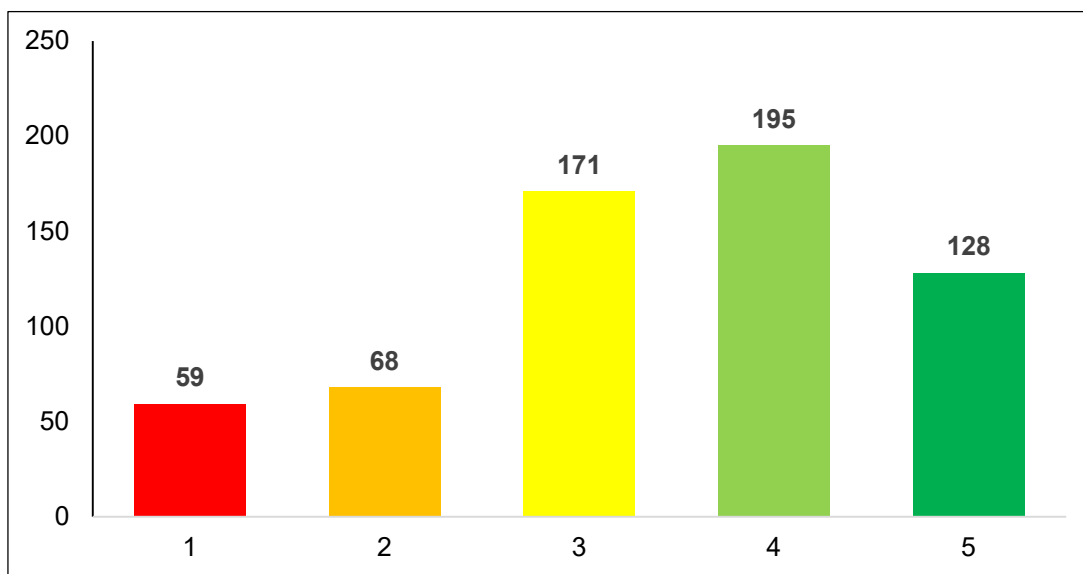
El tipus de canal preferit per rebre informació sobre el COIB és el correu electrònic. El 56 % de les persones enquestades escull aquesta opció. El 15 % prefereix una publicació digital per informar-se i prop del 14 %, les xarxes socials. Menys d'un 5 % diu que prefereix el format paper.



### 3.5. Valora de l'1 (molt baix) al 5 (molt alt) el teu grau d'interès sobre les activitats del COIB

El 52 % de les persones que han participat en l'estudi tenen un grau d'interès alt o molt alt en les activitats que fa el COIB, prop d'un 21 % en tenen un grau baix o molt baix i el 27 % en tenen un interès moderat.

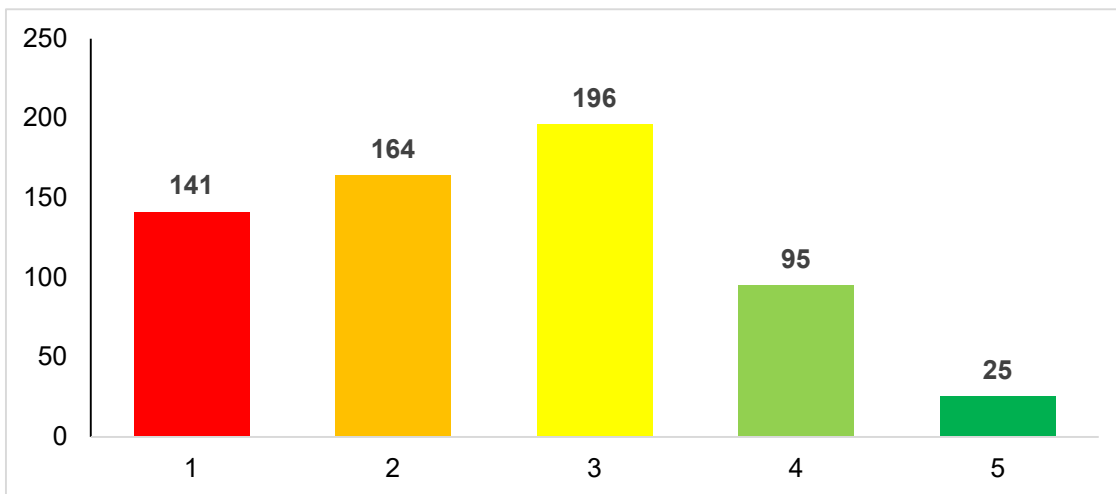
Mitjana	3,43
Mediana	4
Moda	4
Desviació estàndard	1,20



### 3.6. Valora de l'1 (molt baix) al 5 (molt alt) el teu grau de coneixement de les activitats del COIB

Gairebé la meitat de les persones que han respost el qüestionari afirma tenir molt poc o poc coneixement sobre les activitats que fa el COIB. Un 32 % diu que en té un coneixement moderat i un 19 % manifesta que té molt o força coneixement de les coses que fa la corporació.

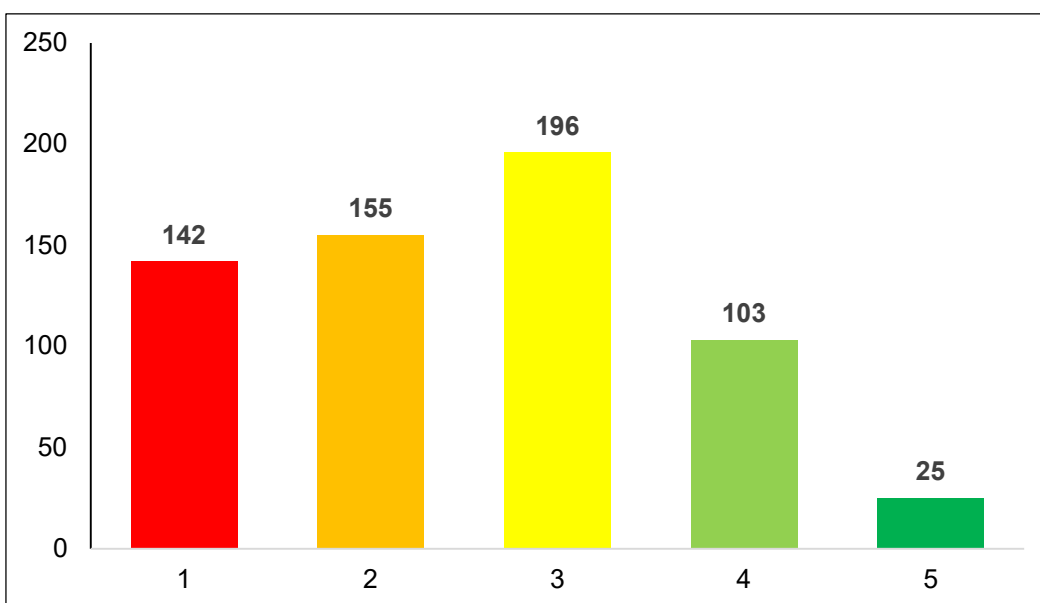
Mitjana	2,52
Mediana	3
Moda	3
Desviació estàndard	1,12



### 3.7. Valora de l'1 (molt baix) al 5 (molt alt) el teu de coneixement dels serveis que t'ofereix el COIB

El grau de coneixement dels serveis que ofereix el COIB a les col·legiades és entre baix i moderat. Prop del 48 % de les persones que han participat a l'enquesta afirmen tenir molt poc o poc coneixement sobre els serveis que els ofereix el COIB. El 32 % en té un coneixement moderat i el 20 % afirma tenir un grau de coneixement molt elevat o elevat.

Mitjana	2,54
Mediana	3
Moda	3
Desviació estàndard	1,12

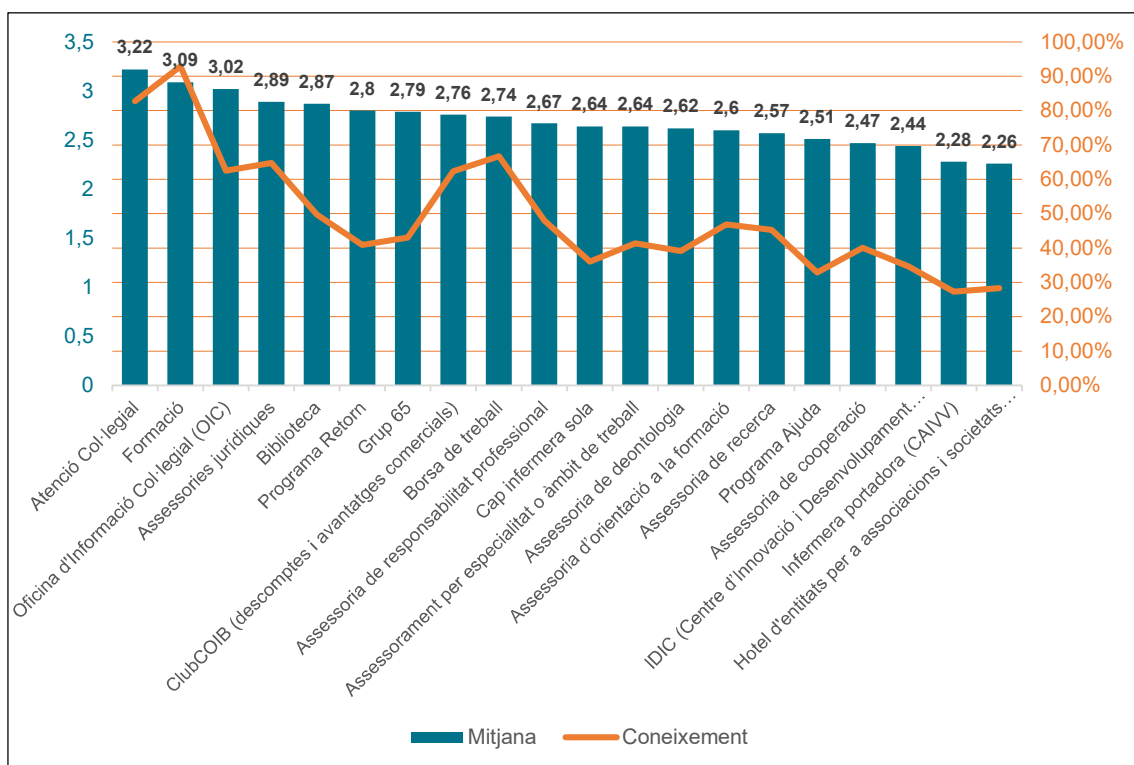


### 3.8. Valora de l'1 (molt baix) al 5 (molt alt) el grau d'utilitat dels següents serveis del COIB

Els serveis del COIB més ben valorats per les col·legiades que han respost l'enquesta són Atenció Col·legial (3,22 punts sobre 5), la formació (3,09) i informació col·legial (3,02). Els que estan menys valorats són l'hotel d'entitats (2,26), el Programa infermera portadora (CAIVV) (2,28) i l'IDIC (2,44).

El servei més conegut és la formació. Prop del 93 % de les col·legiades que han participat afirmen conèixer-lo. Gairebé el 83 % té coneixement del servei d'atenció col·legial i prop del 67 % diu conèixer la borsa de treball.

En general, el grau de coneixement dels serveis es correlaciona amb la valoració, excepte en el cas de ClubCOIB i la borsa de treball, que tenen un grau de coneixement superior al 60 %.

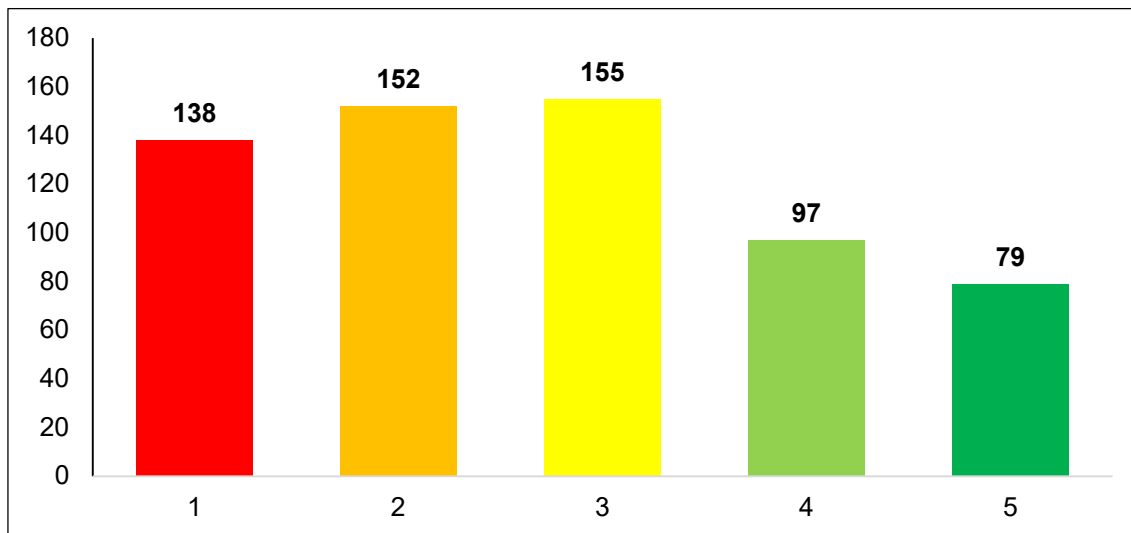


### 3.9. Valora de l'1 (molt baix) al 5 (molt alt) el grau d'utilitat del COIB

El 47 % de les persones que participen a l'estudi perceben el COIB com a molt poc o poc útil, el 25 % el consideren moderadament útil i el 28 % diuen que és útil o molt útil.



Mitjana	2,72
Mediana	3
Moda	3
Desviació estàndard	1,31



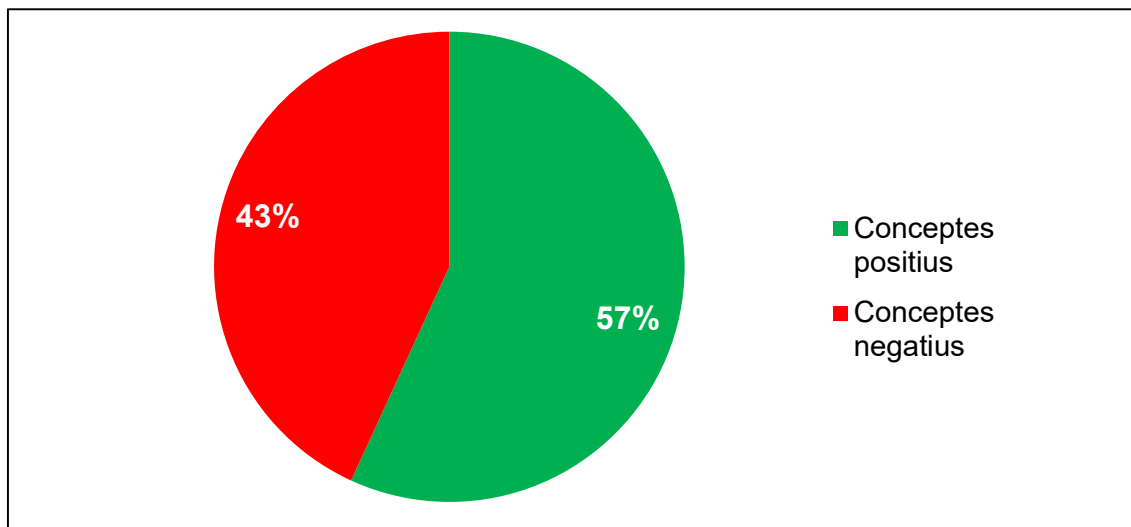
### 3.10. Digues, en una paraula, el que t'aporta el COIB

Un total de 503 col·legiades (el 81 % de les persones que han participat a l'enquesta) han definit en un concepte al que creuen que els aporta el COIB. Un total de 286 d'aquests conceptes han estat positius i 217, negatius (57 % i 43 %, respectivament).

D'entre els conceptes positius, destaca la paraula "informació" que, juntament amb "actualitat" i "estar al dia", suma 83 respostes (17 % de totes les respostes). També seguretat (30 respostes, 6 %), "formació" / "coneixement" (30 respostes, 6 %), "suport" / "recolzament" (25 respostes, 5 %), i "assegurança" / "protecció" (21 respostes, 4 %).

Pel que fa als conceptes negatius, el més citat és "res", que es repeteix 105 vegades (21 %), i que és la paraula més repetida per les persones que responen l'enquesta, seguit de "poc" (45 cops, 9 %), "despesa" (26 respostes, 5 %) i "obligació" (3 %).

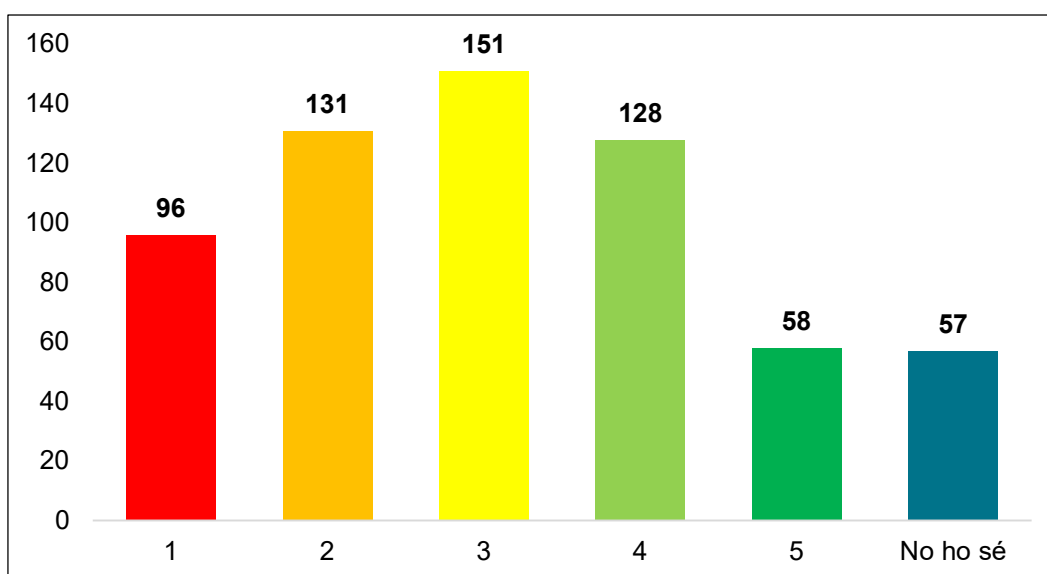
S'ha inclòs com a concepte positiu "col·legiació" (10 respostes), que es podria entendre com a negatiu, en el sentit d'obligació, però també com a positiu, entès com a feina. Finalment s'ha considerat en aquest sentit i s'ha sumat a les 4 respostes que ha rebut el concepte "feina". D'altra banda, s'ha inclòs dins dels conceptes negatius la paraula "indiferència" (3 respostes), que té una connotació neutra. Tot i així, s'ha optat per incloure-la dins el bloc negatiu, perquè no es correspon amb el que el COIB vol transmetre a les seves col·legiades.



### 3.11. Valora de l'1 (molt dolenta) al 5 (molt bona) la imatge pública del COIB

Prop del 37 % de les persones que participen a l'enquesta perceben la imatge pública del COIB com a molt dolenta o dolenta, el 24 % no la consideren ni bona ni dolenta i el 30 %, com a bona o molt bona.

Mitjana	2,86
Mediana	3
Moda	3
Desviació estàndard	1,24





### 3.12. Cita tres adjectius que defineixin el COIB

Un total de 314 persones que han participat a l'enquesta han citat tres adjectius o menys que, segons el seu parer, defineixen el COIB. En total, han citat 819 paraules, de les quals 109 es repeteixen més d'un cop. De les 819 paraules, 418 (51 %) són negatives i 401 (49 %) són positives.

L'adjectiu negatiu que més es repeteix és "car" o similars (36 cops), seguit de "llunyà" (32) i "inútil" (31). Els positius més freqüents són "professional" (25), "formador" (20) i "actual" (16).

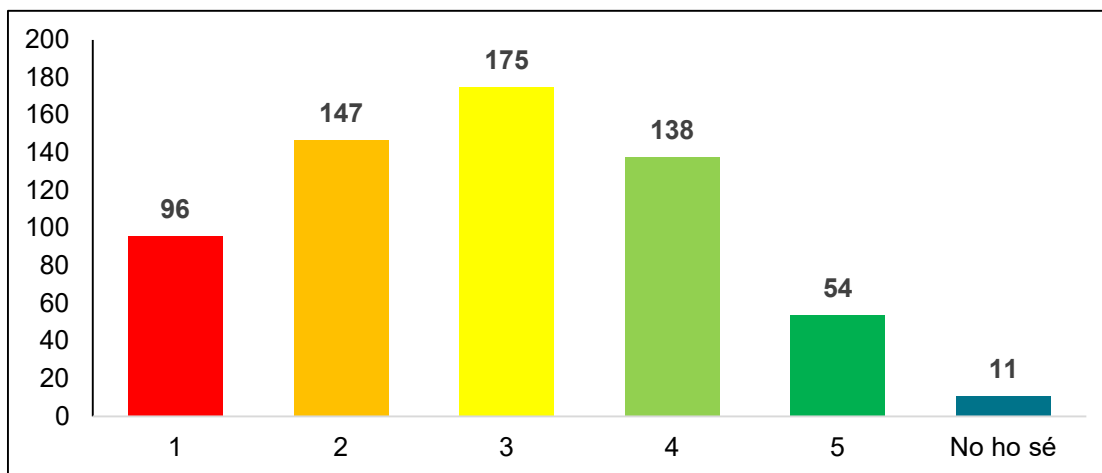
Les paraules s'han agrupat en àmbits més globals. Pel que fa als mots negatius, 63 es refereixen a conceptes relacionats amb la inutilitat del COIB (el 15 % de les paraules negatives); 55, amb la llunyania (13 %); 45, amb la invisibilitat (11 %); 42, amb la despesa (10 %) i 21, amb la ineptitud (5 %), entre d'altres.

Un total de 83 conceptes positius es refereixen a aspectes relacionats amb la professió (21 % de totes les paraules positives); 80, a qüestions que tenen a veure amb la utilitat (20 %); 42, amb l'actualitat, la comunicació o la informació (10 %); 22, a la seriositat (5 %), i 20, a la proximitat (5 %), entre d'altres.

### 3.13. Valora de l'1 (molt dolent) al 5 (molt bo) el teu grau de satisfacció global amb la manera com es comunica amb tu el COIB

El 39 % de les persones que participen a l'estudi manifesten sentir-se molt poc o poc satisfetes amb la manera com es comunica amb elles el COIB, el 31 % se'n consideren satisfetes o molt satisfetes i el 28 % no es consideren ni molt ni poc satisfetes.

Mitjana	2,85
Mediana	3
Moda	3
Desviació estàndard	1,19







### **3.14. Vols afegir alguna cosa més que permeti millorar la comunicació al COIB?**

En total, s'han rebut 158 respostes a la pregunta oberta final. La majoria reclamen al COIB que sigui més reivindicatiu. També hi ha col·legiades que demanen més participació, més presència del COIB als mitjans i tenir més informació sobre el que els ofereix el Col·legi. Una altra opinió freqüent és que la corporació els ofereix poc a canvi del que paguen.