

Freni

Ricerche Sociali e di Marketing



La soddisfazione dell'Iscritto Cooperalute : *i servizi offerti dal centralino di Roma e dal numero verde*

Firenze, 10 Dicembre 2012

Marketing research
for decision makers



Freni Ricerche Sociali e di Marketing - Via della Villa Demidoff 27 -I-50127 Firenze Italia
tel. +39 055350773 fax +39 055351534 e-mail: frenimkt@frenimkt.com site: www.frenimkt.com Skype: frenimkt

Monitoraggio della soddisfazione dell'Isritto a Coopersalute

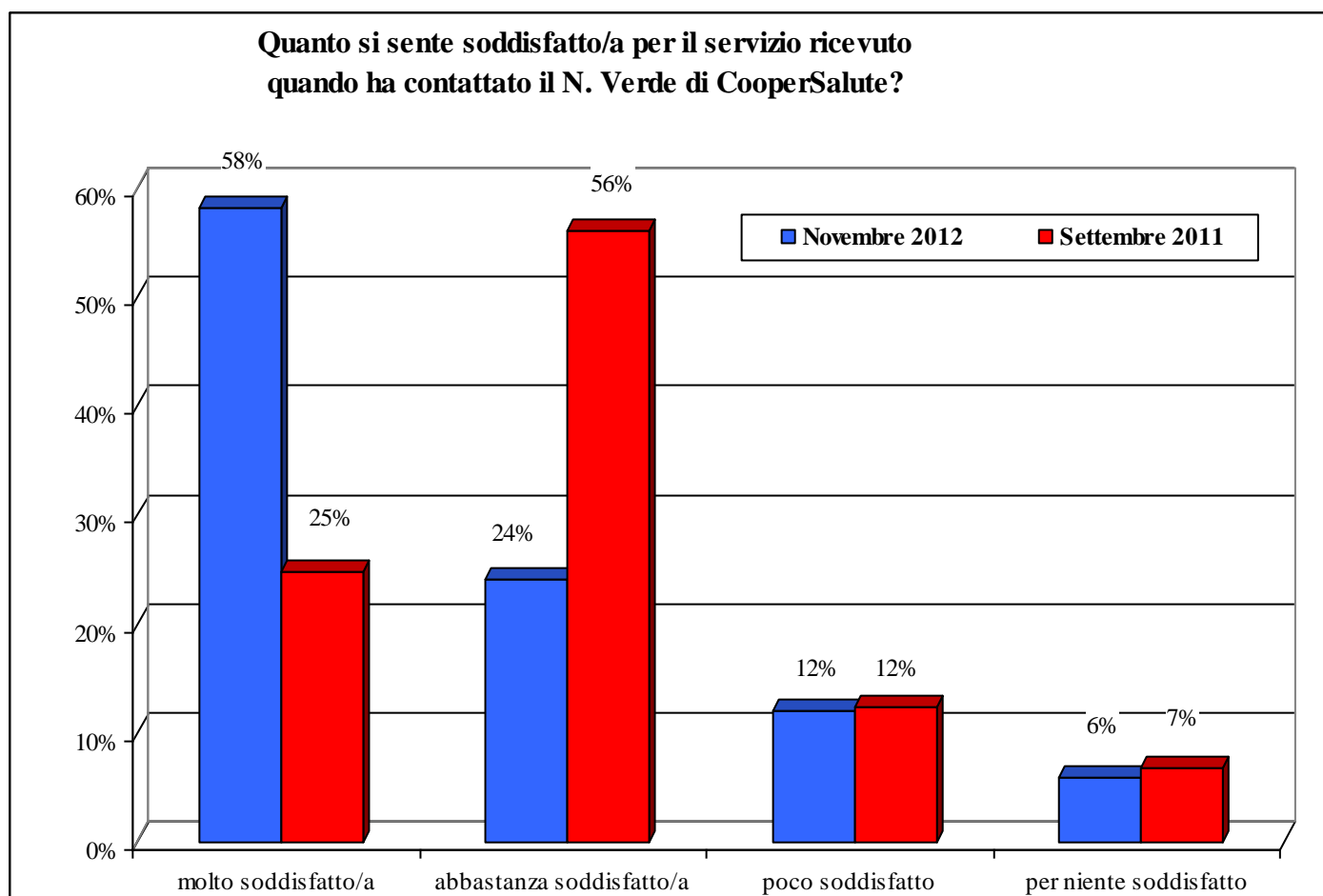
Premessa

Il presente documento rappresenta il report finale di una rilevazione sulla soddisfazione degli iscritti di Coopersalute, che fa seguito a quella condotta nell'autunno 2011.

Dal momento che sono stati riproposti, con le stesse esatte formulazioni, gli stessi item (oltre ad alcune domande originali), i dati delle due rilevazioni sono immediatamente comparabili.

IL NUMERO VERDE 800 016647

I livelli di soddisfazione per l'esperienza del contatto con il N. Verde confermano quelli riscontrati nella precedente rilevazione, con un miglioramento soprattutto in termini di intensità.



Motivazioni di insoddisfazione per il contatto con il NUMERO VERDE

Nel contesto di un miglioramento complessivo dell'esperienza con il servizio del N. Verde si riscontra sia un'attenuazione dell'insofferenza per i tempi di attesa che per la difficoltà di ottenere una risposta. A livello spontaneo è stata segnalata la diversità delle indicazioni a seconda degli operatori e qualche risposta rivelatasi successivamente inesatta (mancato rimborso).

IL NUMERO DELLA SEDE DI ROMA UFFICI AMMINISTRATIVI

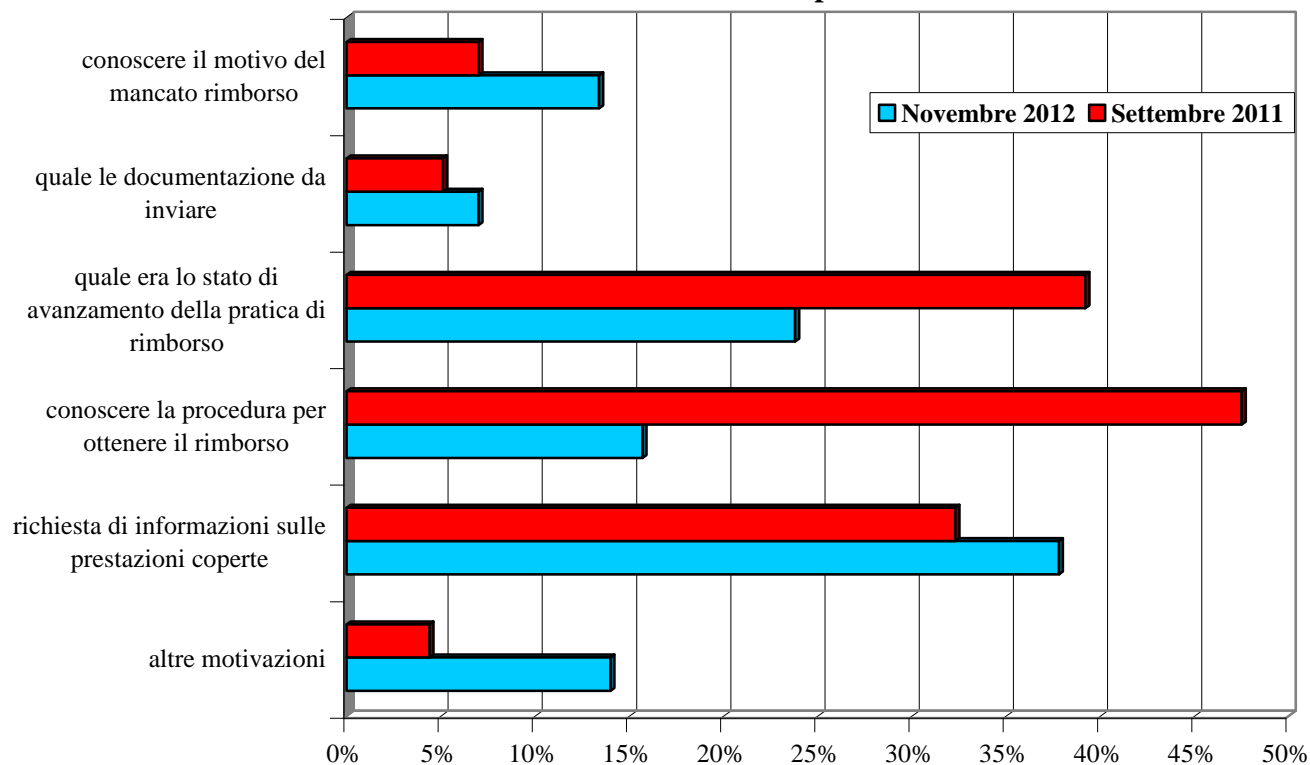
Motivazioni per il contatto con il centralino dei servizi amministrativi

C'è stata una profonda flessione rispetto all'anno scorso dei contatti volti ad ottenere spiegazioni sulla procedura per ottenere il rimborso (dal 48% al 16% dei contatti); almeno in parte questa evoluzione può essere spiegata con la progressiva acquisizione da parte degli Iscritti delle modalità previste per l'apertura della pratica, come conferma anche il livello minimale di difficoltà incontrate.

Il principale motivo per il contatto è adesso la richiesta di informazioni sulle prestazioni in garanzia, in progressione rispetto all'anno precedente (dal 32% al 38%); può aver contribuito a questa crescita le novità del pacchetto prevenzione che sono arrivate inattese per una parte degli Iscritti ("senza preavviso", a loro dire); questa novità spiega anche l'aumento dei contatti per conoscere il motivo del mancato rimborso.

In consistente flessione (dal 39% al 24% dei contatti) la richiesta di informazioni sullo stato della pratica (forse un segnale dell'utilizzo del servizio on-line).

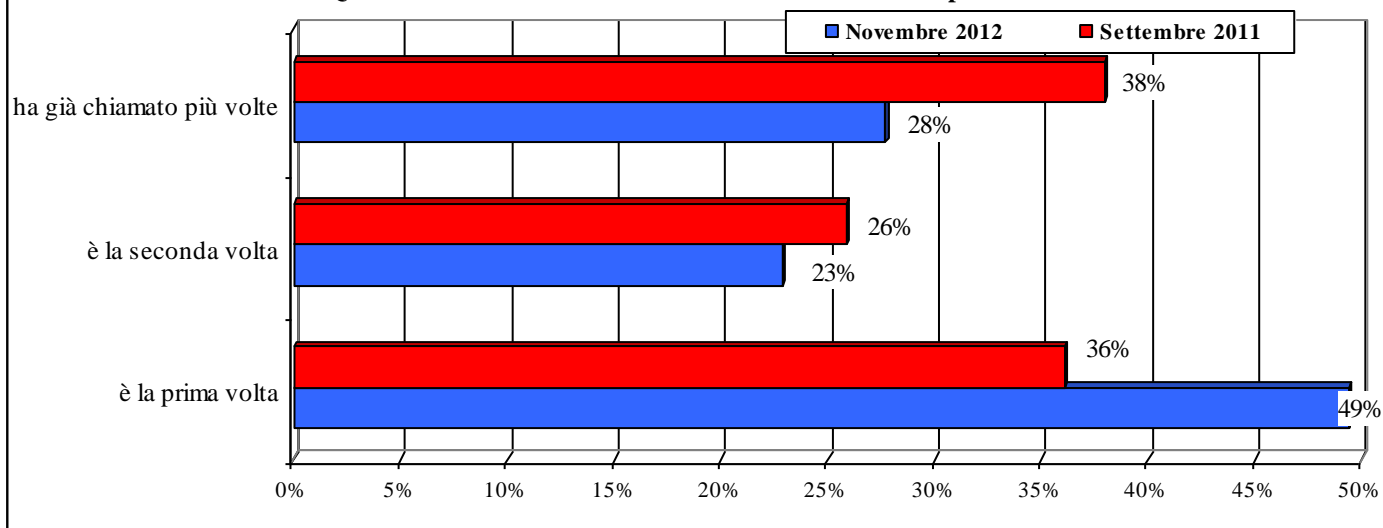
Per quale motivo si è rivolto/a al Centralino di Roma dei servizi amministrativi di CooperSalute?



Frequenza del contatto con il centralino di Roma

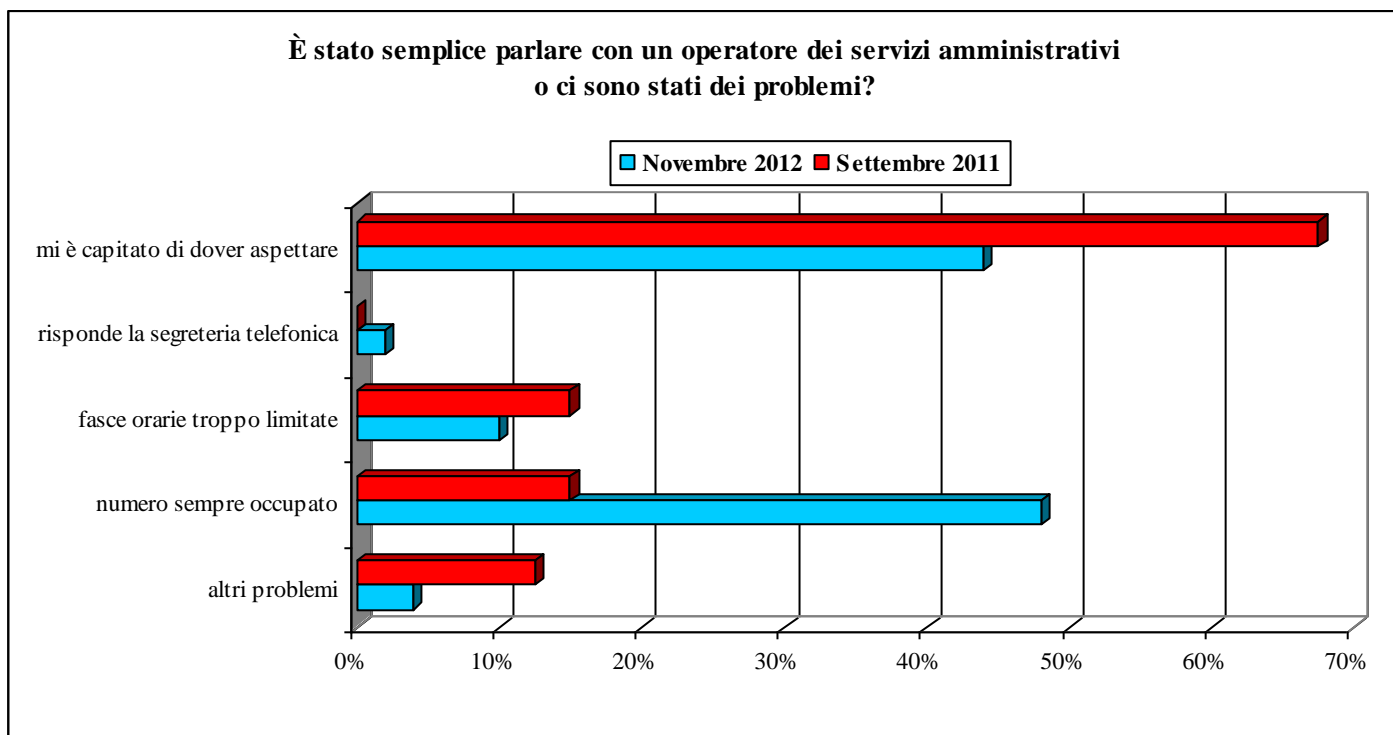
La metà dei contatti rappresenta una prima iniziale richiesta di informazioni (soprattutto per assicurarsi della copertura della prestazione). Gli user più frequenti (i soggetti che si sono più volte rivolti al centralino) sono diminuiti pesano adesso il 28% (l'anno scorso erano il 38%).

Quante volte si è rivolto/a ai servizi amministrativi di CooperSalute?



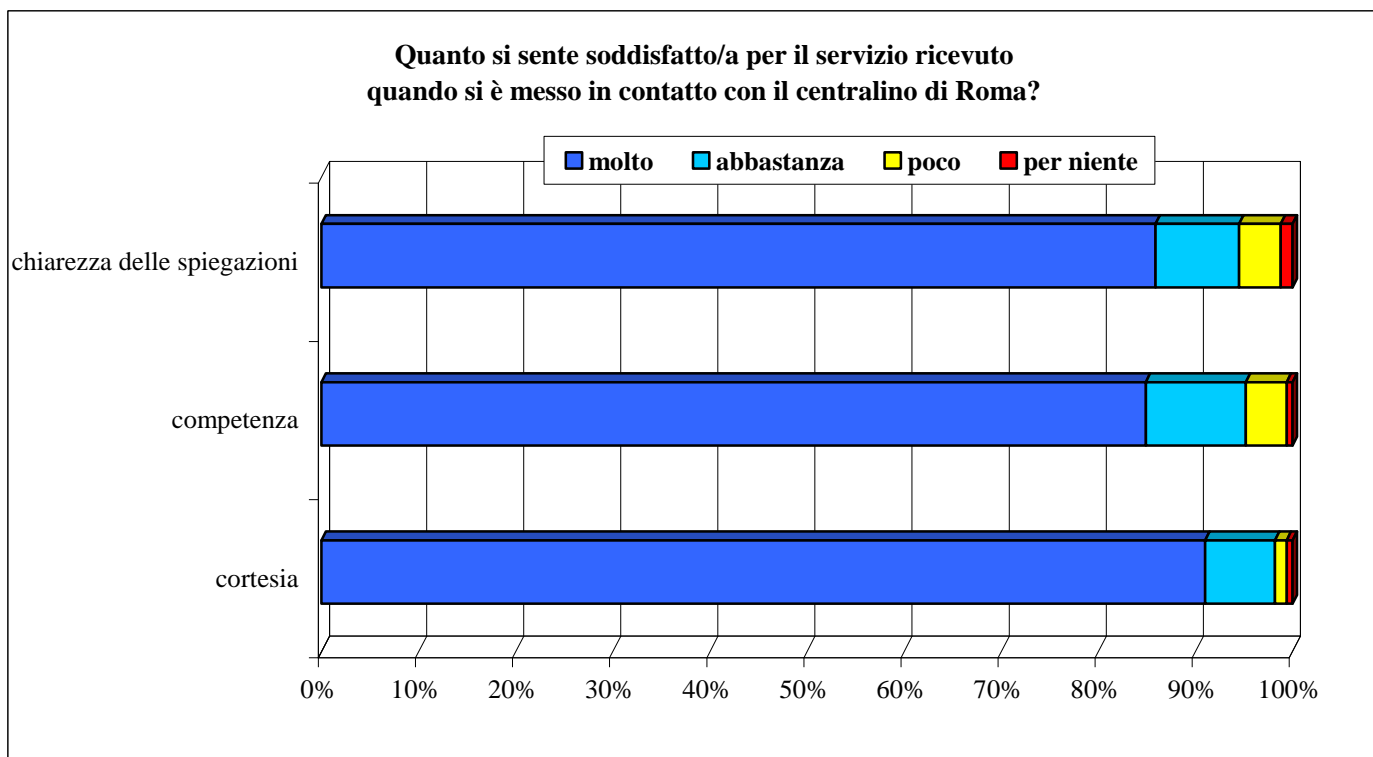
Difficoltà nel contatto con il centralino di Roma

L'Iscritto è rimasto in attesa per poter parlare con un operatore nel 44% dei contatti (nel 67% un anno fa). Peraltro il 48% dichiara di aver trovato il numero sempre occupato (era il 15% un anno fa). Queste oscillazioni potrebbero indicare un aumento della domanda di servizio.

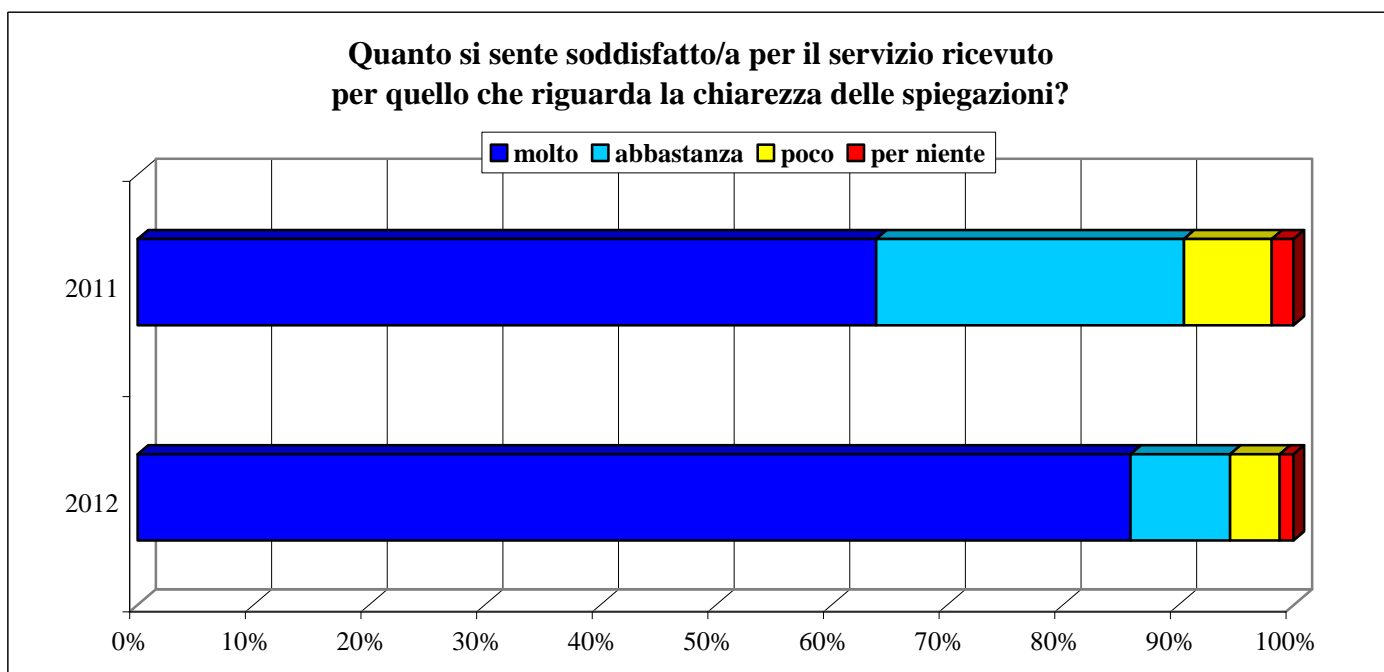


Valutazione della qualità del servizio del Centralino di Roma

L'apprezzamento degli Iscritti risulta in significativa progressione, sia dal punto di vista quantitativo (il numero dei soddisfatti) che qualitativo (il livello di soddisfazione); il miglioramento è ancora più significativo proprio perché la quota dei soddisfatti ormai sfiora il tetto del 100%.



L'aspetto relativamente più criticato resta quello relativo alla chiarezza delle spiegazioni dove comunque la quota di insoddisfatti è scesa dal 10% al 6%.

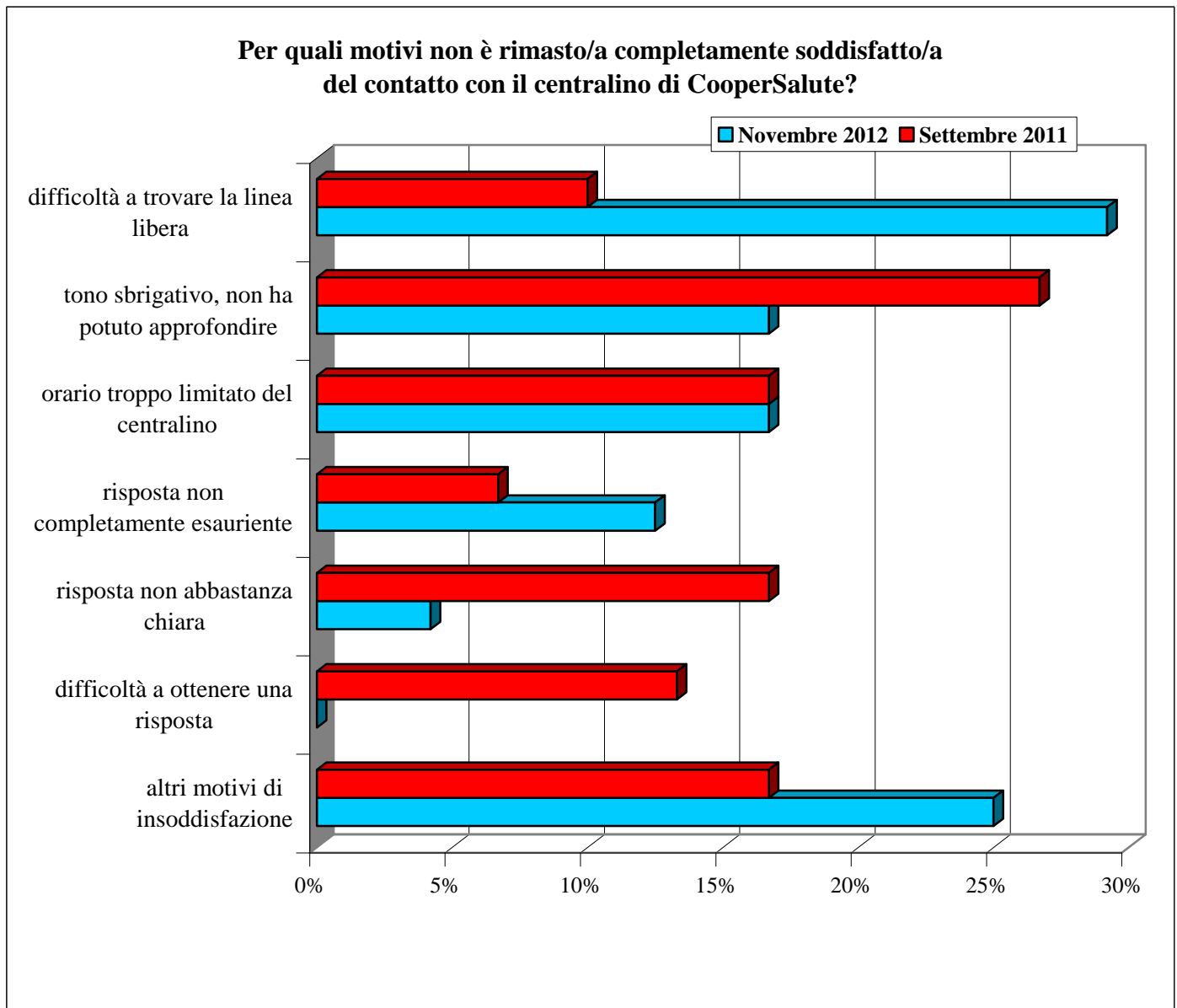


Motivazioni di insoddisfazione per il contatto con il centralino di Roma

Il principale motivo di insoddisfazione è rappresentato dalla difficoltà di trovare la linea libera, 29% in crescita dal precedente 10% del 2011. Il livello complessivo della

insoddisfazione motivate da risposte non adeguate (risposta insufficiente, poco chiara, non abbastanza esauriente) resta stabile.

Sono state lamentate inoltre alcune situazioni di risposte divergenti da parte dei diversi operatori (ed anche tra il N. Verde ed il centralino di Roma).



ACCESSO AI SERVIZI TRAMITE IL SITO INTERNET DI COOPERSALUTE

La prenotazione on-line

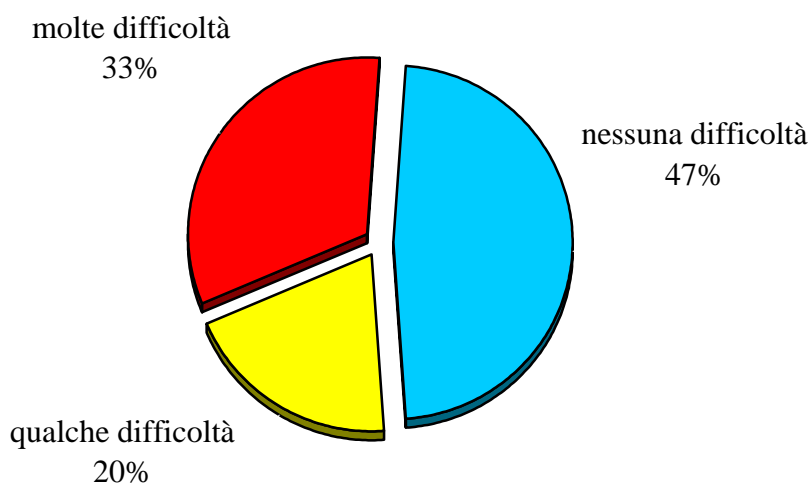
Solo il 15% degli intervistati ha utilizzato l'opportunità di prenotare la prestazione sul sito di Coopersalute. Questo comportamento è stato giustificato dall'inesperienza con il pc/Internet, dall'indisponibilità del computer o dalla difficoltà della connessione ad Internet; inoltre in diverse situazioni l'accesso è stato impedito dal sistema informativo causa il mancato riconoscimento della password (talvolta per il suo smarrimento).

Ma la giustificazione più frequente al contatto via telefono è la semplicità/immediatezza del contatto con l'operatore. Comunque una parte importante delle richieste di rimborso corrisponde ai ticket sanitari, per i quali gli Iscritti a Cooperalute (risposta non sollecitata, di tipo spontaneo) non hanno bisogno di rivolgersi al sito, si limitano ad inoltrare, tramite posta, la richiesta di rimborso (scaricata una volta per tutte dal sito).

Le difficoltà riferite dagli intervistati sono relative sia all'accesso al sito (*"non ci sono riuscita"*) sia al blocco, inspiegato, della procedura di prenotazione sia all'indisponibilità del servizio (*"servizio momentaneamente sospeso"*).

**Ha mai provato ad effettuare la prenotazione sul sito?
Ha incontrato difficoltà ad effettuare la prenotazione on-line?**

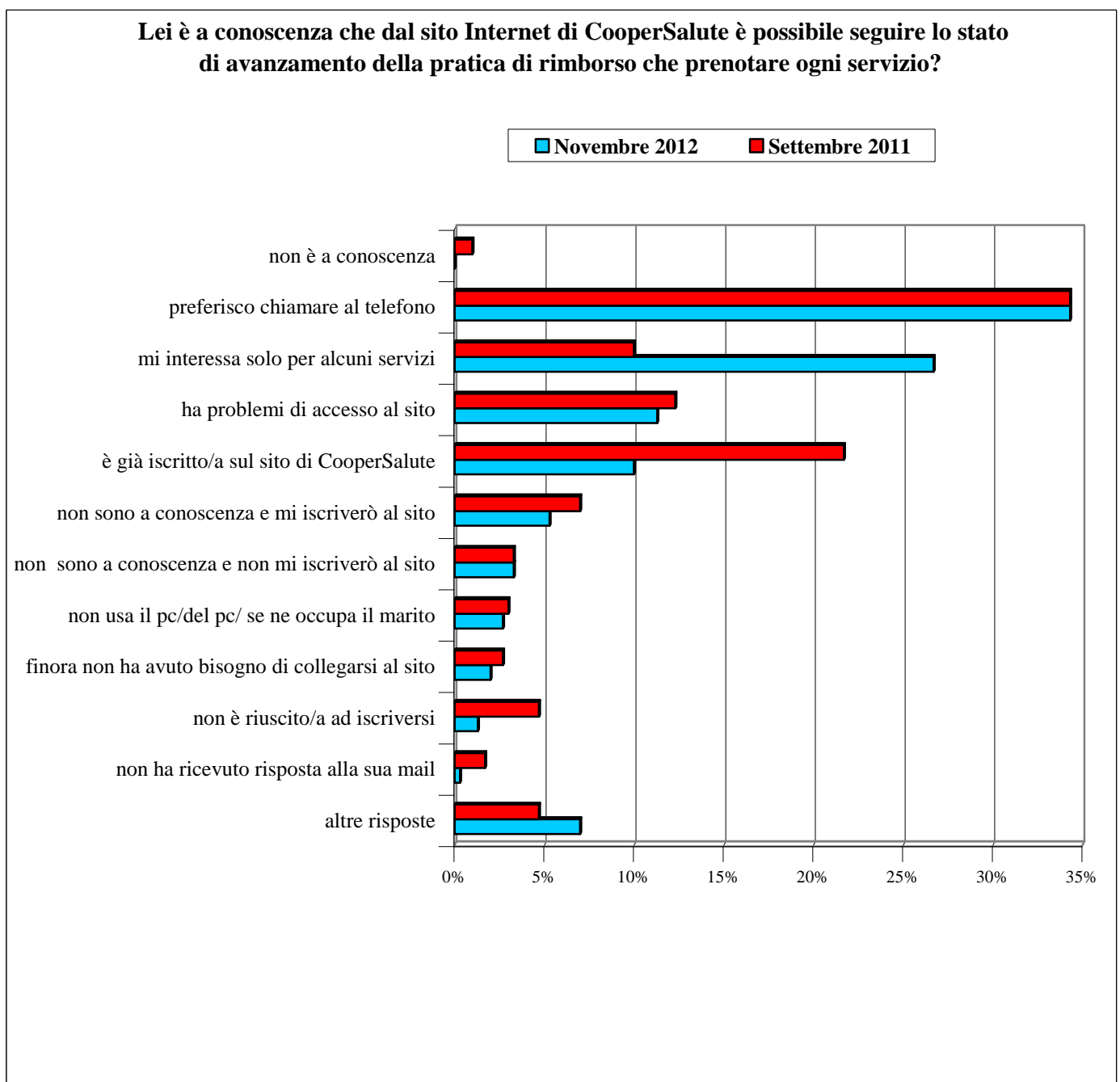
(l'85% degli intervistati non ha mai provato a prenotare on-line)



Servizio on-line di prenotazione e avanzamento della pratica di rimborso

Si constata fra gli Iscritti la tendenza ad utilizzare il sito solo per servizi diversi dalla prenotazione e dalla verifica dell'avanzamento della pratica di rimborso (come già evidenziato dalla diffusione della prenotazione "fai-da-te"). Questo comportamento risulta in significativa crescita (dal 10% al 27%).

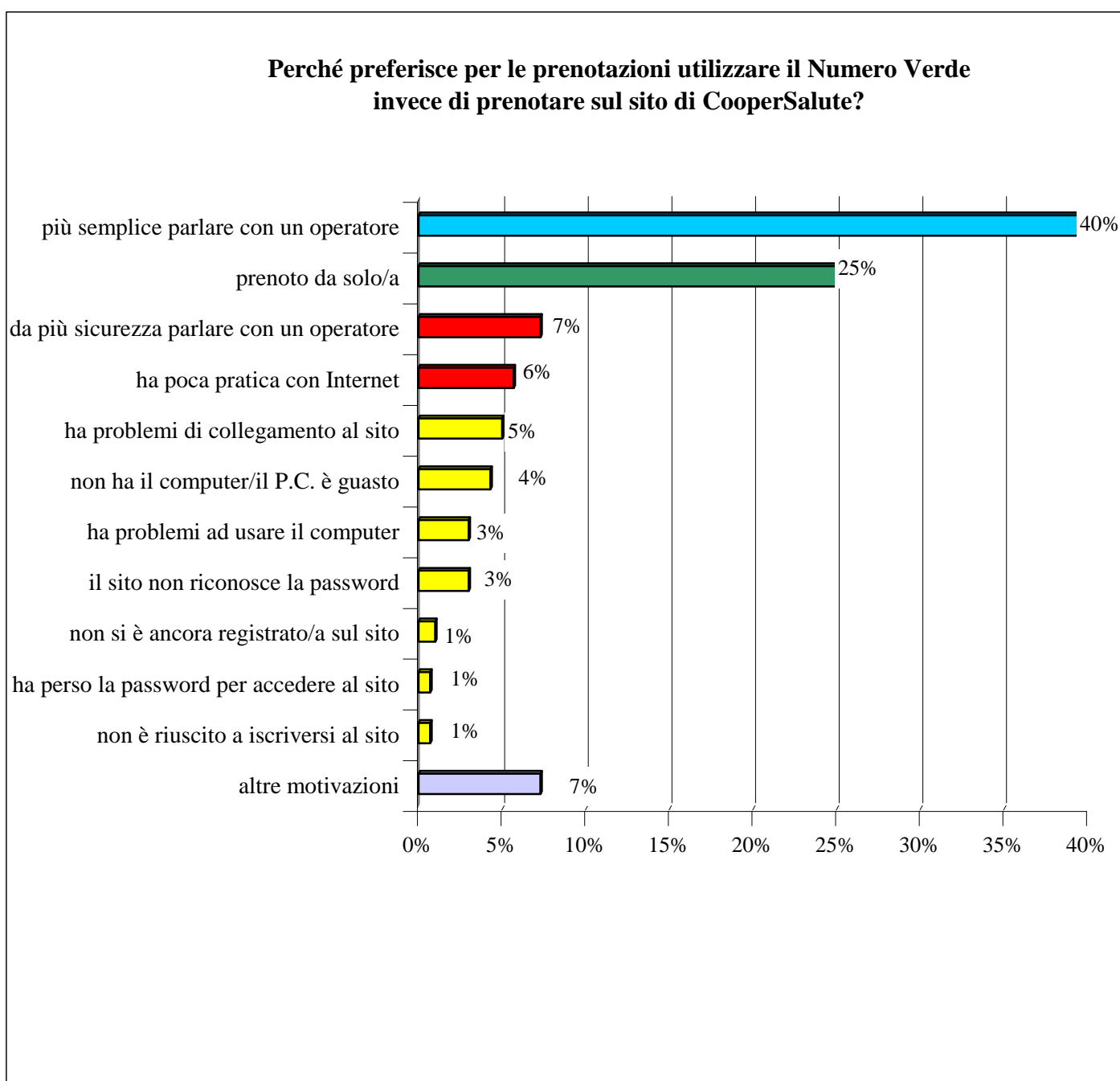
Oltre un terzo degli intervistati esprime apertamente la preferenza per l'interlocuzione con l'operatore (dato stabile rispetto alla precedente rilevazione). Oltre il 10% degli intervistati lamenta problemi di accesso al sito (dato sostanzialmente stabile rispetto alla precedente rilevazione).



Rispetto alla precedente rilevazione è stata introdotta una nuova specifica domanda per appurare i motivi della resistenza ad utilizzare i servizi on-line accessibile dal sito di Coopersalute.

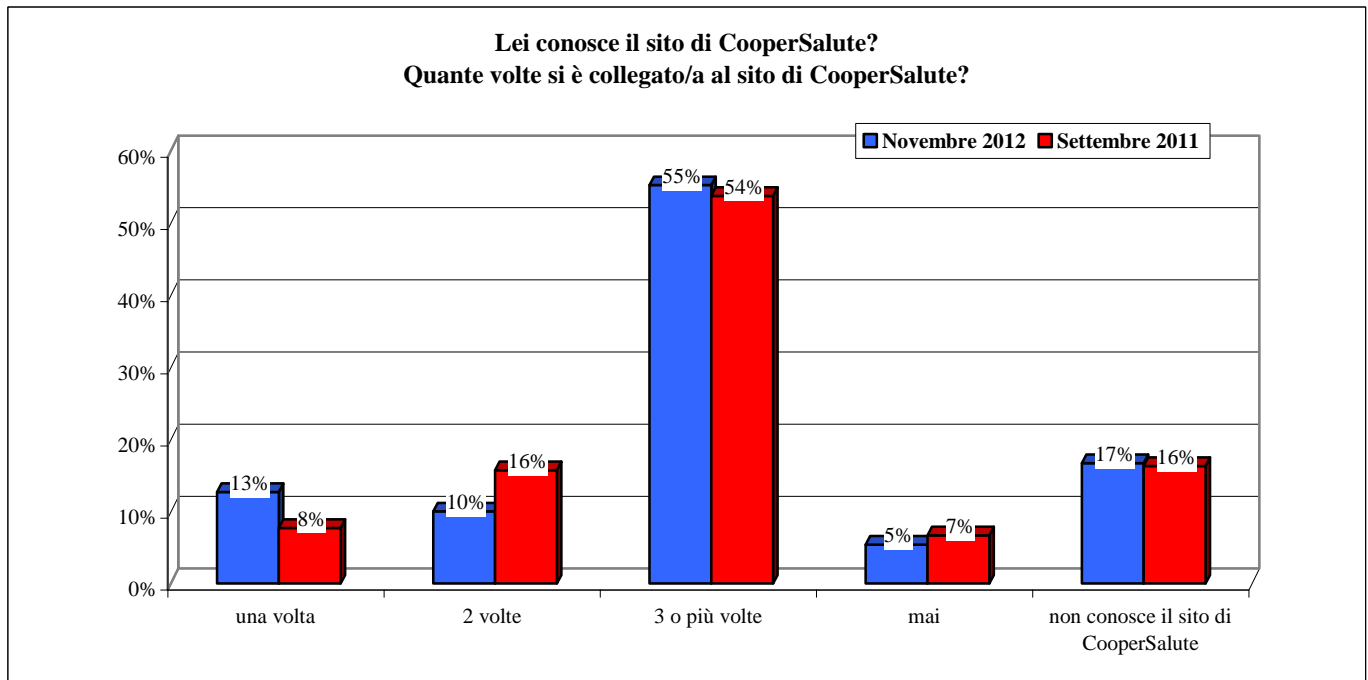
L'interlocuzione con l'operatore (invece che con l'interfaccia di un programma), che rappresenta di gran lunga la risposta più frequente, è percepita come più semplice (e/o anche più sicura). L'altra principale risposta (prenoto da solo/a: 25%) evidenzia, fra l'altro, l'ampiezza dell'utilizzo di Coopersalute per il rimborso dei ticket sanitari.

Le altre indicazioni fanno riferimento a difficoltà con il computer e/o Internet e/o con la conservazione della password.



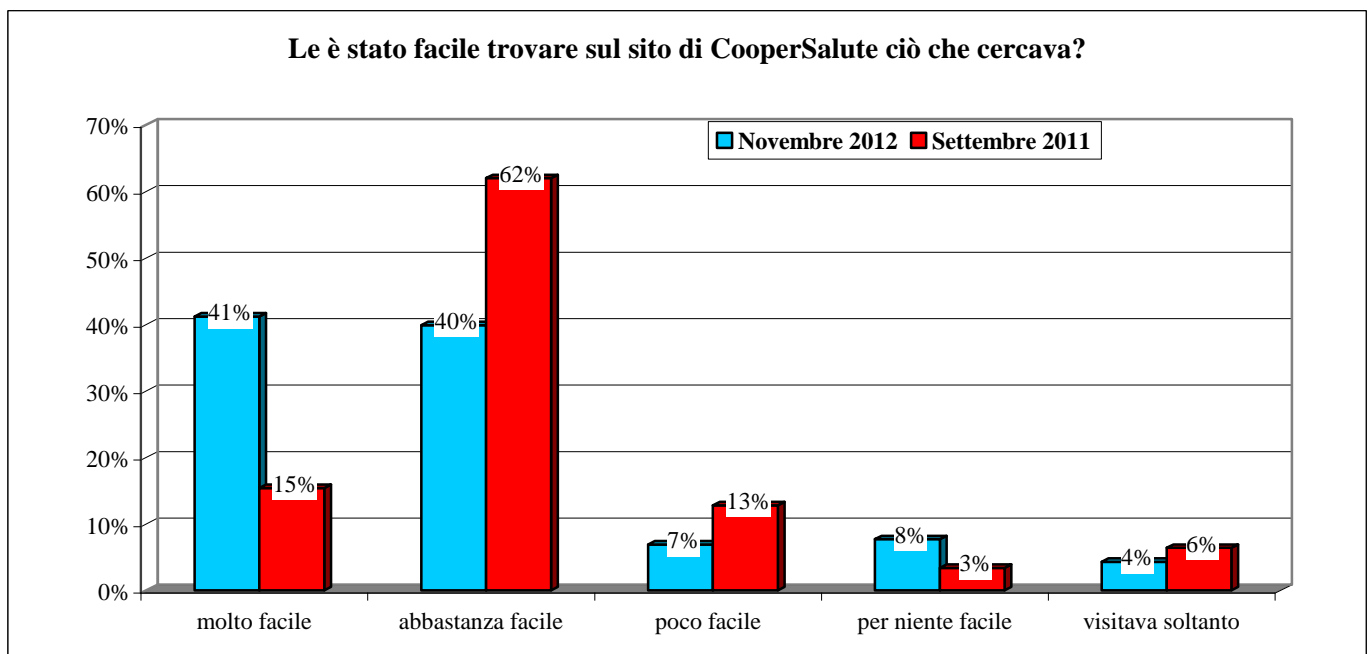
Il sito di Coopersalute

La visitazione del sito risulta stabile rispetto alla precedente rilevazione, emerge solo un contenuto aumento dei visitatori per la prima volta. I visitatori ricorrenti (almeno 3 visite) pesano il 55% (pesavano lo scorso anno il 54%). Costante in pratica la quota dei mancati visitatori (22%, era il 23%).



Ricerca di informazioni sul sito

La navigabilità del sito risulta meglio apprezzata rispetto alla precedente rilevazione (81% vs. 77%).



Le critiche al sito, generalmente definito come “chiaro/semplice” risultano in effetti molto isolate: “*non ho trovato una risposta se un esame era convenzionato o meno*”, “*non trovo le informazioni che cerco*”, “*spesso fuori servizio*”.

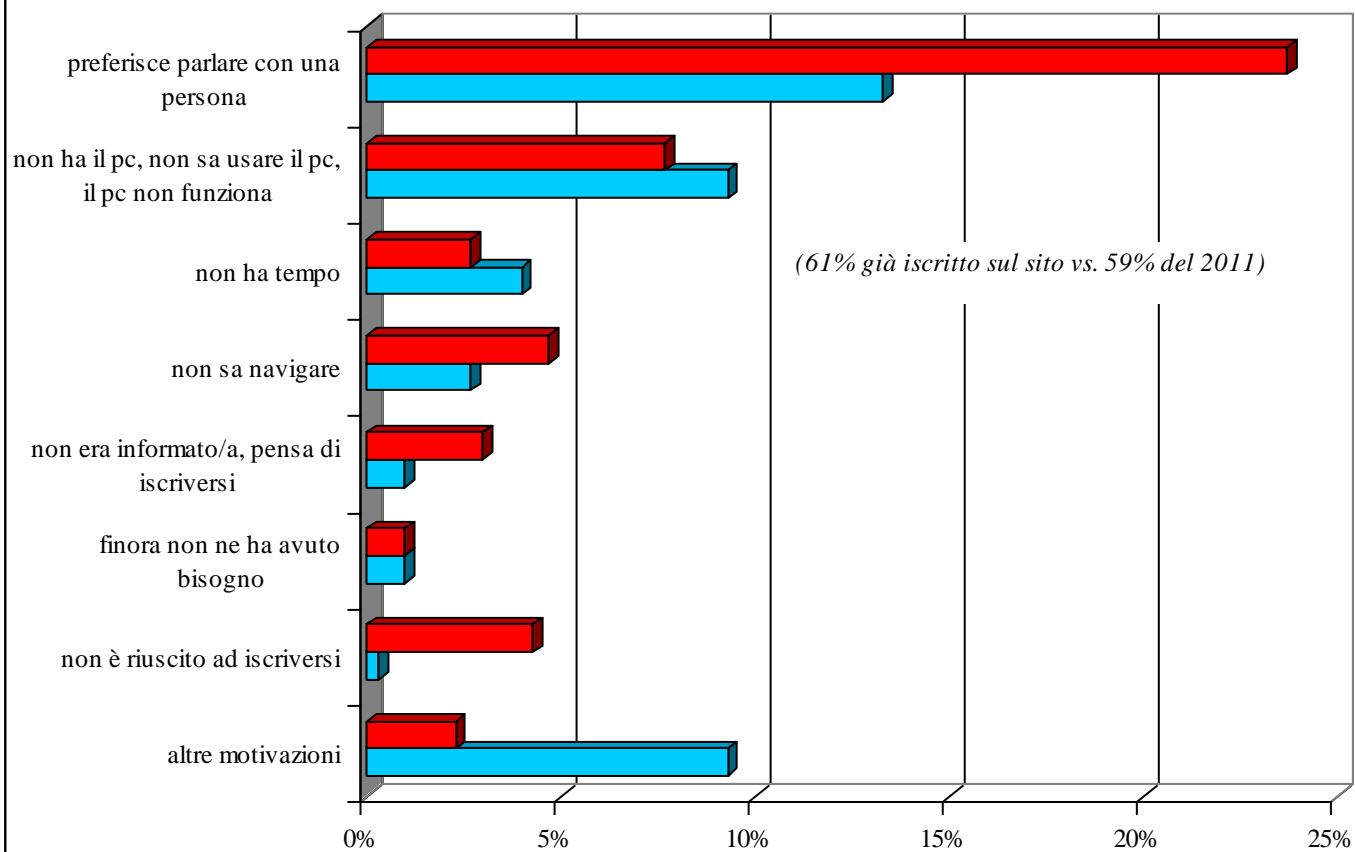
Le difficoltà corrispondono quasi sempre a difficoltà non di navigazione ma di accesso (riconoscimento della password): “*non riesco ad accedere alle richieste mediche*”, “*da 6 mesi non riesco ad entrare*”, “*non riesco ad entrare nel mio profilo*”.

Registrazione sul sito di Coopersalute

L'aumento delle registrazioni sul sito di Coopersalute rispetto alla precedente rilevazione risulta marginale (poco più dell'1%). Ulteriori motivazioni per la mancata iscrizione fanno soprattutto riferimento al mancato riconoscimento della password. Ci sono inoltre Iscritti che per il mancato utilizzo non ricordano più se sono iscritti o meno al sito. È comunque evidente, sotto varie spoglie e motivazioni, un diffuso disagio nell'interazione con il computer: “*non amo il pc*”.

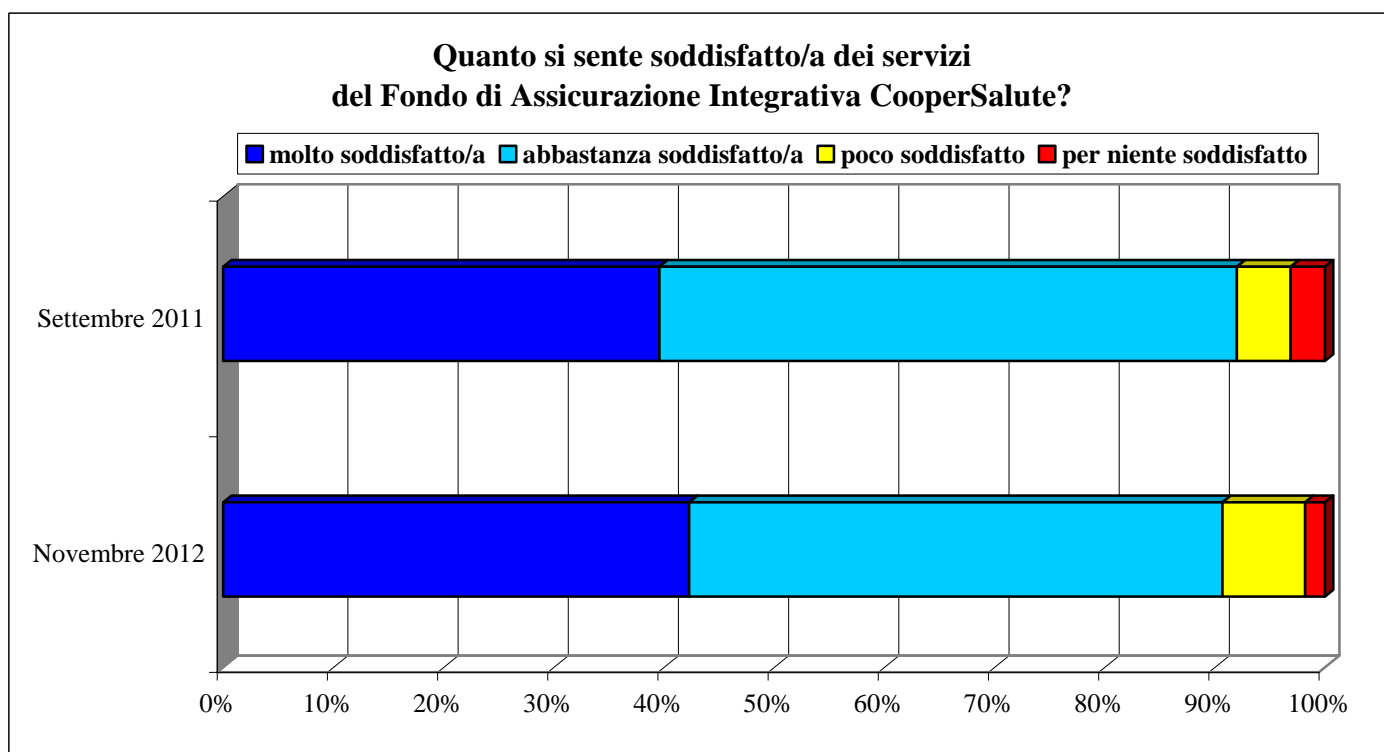
Lei si è iscritto sul sito di CooperSalute? Se non si è iscritto per quali motivi?

■ Novembre 2012 ■ Settembre 2011



SODDISFAZIONE PER I SERVIZI DI COOPERSALUTE

La quota dei soddisfatti si attesta sul 91%, appena inferiore a quella registrata nella precedente rilevazione (92%); comunque si è innalzata l'intensità della soddisfazione (molto soddisfatto/a).



In diverse circostanze l'insoddisfazione è stata motivata con la "scomparsa" del pacchetto prevenzione, avvenuta "senza preavviso" a detta degli intervistati: *"delusa perché è stato tolto il piano prevenzione; almeno potevano avvisare"*, *"ora sono insoddisfatta: tolgono alcune convenzioni senza avvertire"*.

Suggerimenti per migliorare il servizio telefonico di CooperSalute

La gran parte delle indicazioni sono legate ai troppo lunghi tempi di attesa al telefono (è stata segnalato un tempo di attesa di quasi 20 minuti) e quindi l'esigenza di un numero maggiore di centraliniste. È stato anche lamentato che dopo una lunga attesa per trovare la linea libera il collegamento viene interrotto: *"troppa attesa e poi cade la linea (o riagganciano)"*.

Talvolta è stato promesso all'Iscritto che sarebbe stato richiamato senza che poi nulla si concretizzasse. Altre rimostranze sono legate ad informazioni che si sarebbero rivelate

erronee: *“personale più competente e più chiaro: mi hanno detto che mi avrebbero rimborsato tutto per il trapianto di cornea invece poi mi hanno bocciato tutto”*.

Al di là degli inconvenienti legati al contatto telefonico è stato suggerito di informare maggiormente gli assicurati, anche quelli che non utilizzano il pc: *“mandare ogni tanto degli opuscoli di informazione sulle strutture convenzionate (oculisti e dentisti); io non uso il pc”*..

Conclusioni

Data la natura comparativa della rilevazione soddisfazione dell'Isritto è possibile apprezzare un deciso miglioramento della soddisfazione degli associati per il servizio e del N. Verde e del centralino dei servizi amministrativi. Il miglioramento è di rilievo anche perché ci collochiamo già su livelli particolarmente elevati di soddisfazione.

Anche per quello che riguarda i servizi erogati da CooperSalute, la soddisfazione resta al di sopra della quota del 90%, nonostante quella che viene lamentata come la *“scomparsa”* del pacchetto prevenzione (che è poi all'origine di buona parte delle pur contenute valutazioni di segno critico).

Si deve prendere atto che siamo in presenza di una diffusa scarsa familiarità con il pc e/o la navigazione su Internet; risulta quindi molto difficile sperare di ottenere uno spostamento dei contatti dal telefono al web. Per buona parte degli user la semplicità del contatto telefonico, nonostante i tempi di attesa, resta inaggirabile e crediamo che non possa essere aggirata da un qualche incentivo.

Anche la sporadicità della richiesta di prestazioni coperte da Coopersalute finisce con l'agevolare la perdita/smarrimento della password, situazione alla quale si devono ricondurre la gran parte dei disservizi segnalati (*“il sito non mi riconosce la password”*).