



Ricerche Sociali e di Marketing



**LA SODDISFAZIONE
DELL'ISCRITTO COOPERSALUTE :
I SERVIZI OFFERTI
DAL CENTRALINO DI ROMA
E DAL NUMERO VERDE**

FIRENZE, 9 GIUGNO 2016

Premessa

Il presente documento rappresenta il report finale di un'indagine condotta a mezzo telefono sulla customer-satisfaction degli associati a Coopersalute, la quale fa seguito alle precedenti rilevazioni (2011, 2012, 2014), inserendosi quindi in un periodico tracking longitudinale della soddisfazione dell'utenza, oltre che costituire una verifica delle tematiche di maggiore rilevanza nell'obiettivo di migliorare il servizio. Sono state raccolte in questa occasione 300 interviste validate a partire da un elenco di Iscritti messo a disposizione dalla Committenza, che in larga prevalenza ultimamente si erano messi in contatto con i servizi telefonici di Coopersalute (Numero Verde e centralino per i servizi amministrativi di Roma).

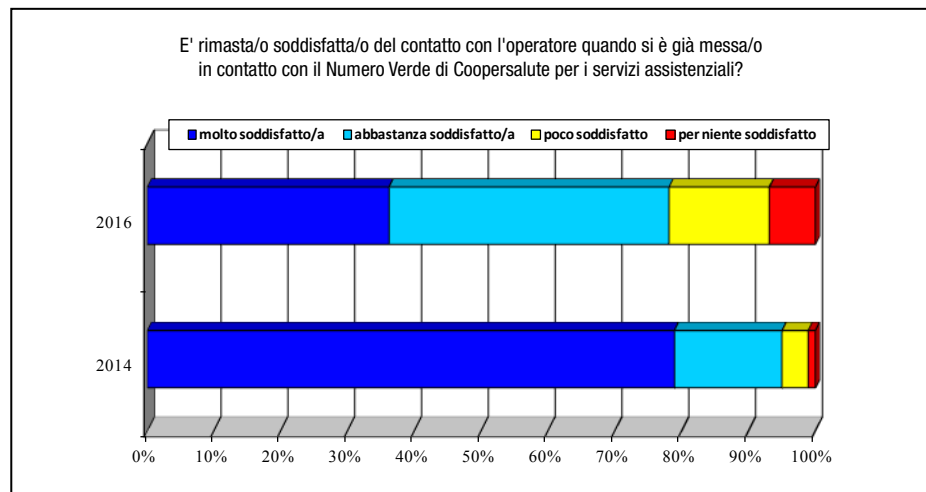
L'indagine ha riproposto, a fini comparativi, diversi item già sottoposti allo stesso target in occasione delle precedenti rilevazioni, oltre che nuovi quesiti al fine di accertare i desiderata dell'utenza.

Soddisfazione per il contatto con il Numero Verde

Si riscontra rispetto alla precedente rilevazione un livello di soddisfazione significativamente più contenuto (circa 80%) per il servizio dal Numero Verde; in particolare riscontriamo uno spostamento considerevole dalla valutazione di "molto soddisfatto" a quella di "abbastanza soddisfatto".

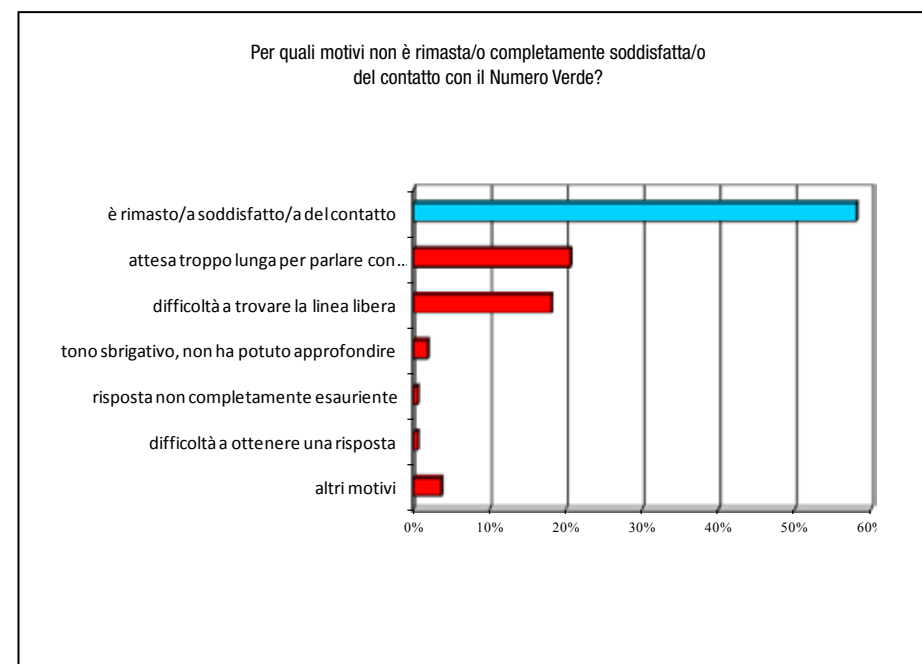
La quota degli utenti insoddisfatti dell'esperienza con il Numero Verde di Coopersalute supera adesso il 20% (si aggirava nel 2014 sul 5%).

A livello spontaneo (al di fuori di ogni sollecitazione in proposito) si sono evidenziate alcune situazioni, più o meno transitorie, di blocco sostanziale del servizio: "non chiamo, tanto non risponde mai", "da mesi non chiamo per difficoltà a parlare con gli operatori", "chiamo Roma perché al Numero Verde non rispondono mai".



Motivi di insoddisfazione per il servizio del Numero Verde di Coopersalute

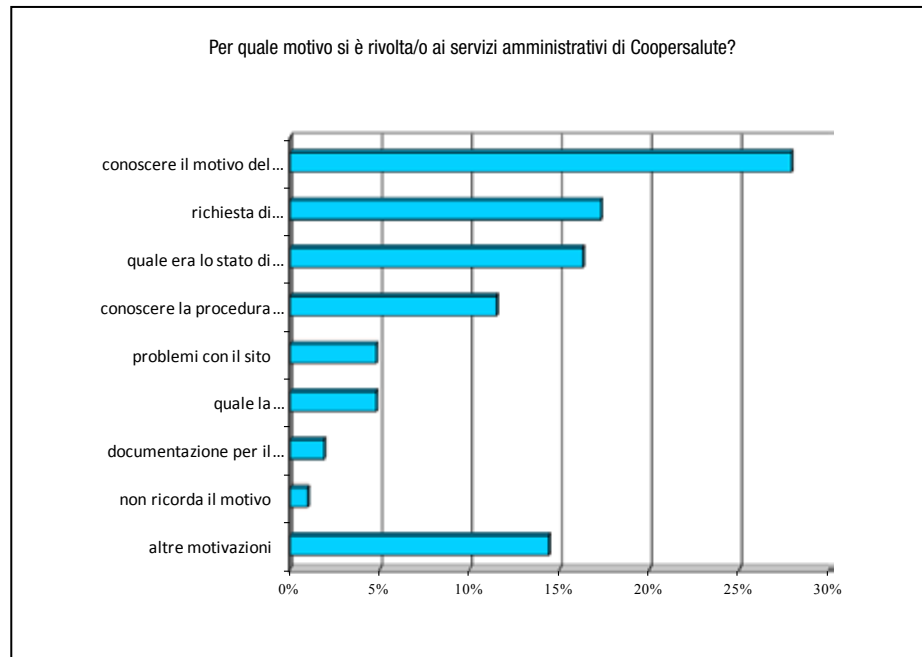
Le criticità già segnalate sono conseguenti ai tempi di attesa, sia per trovare la linea libera che per trovare un operatore libero. Sono stati ripetutamente segnalati tempi di attesa superiori ai 30 minuti, trascorsi i quali in diversi casi l'Iscritto ha riferito di aver rinunciato al contatto tramite il Numero Verde (talvolta in modo definitivo).



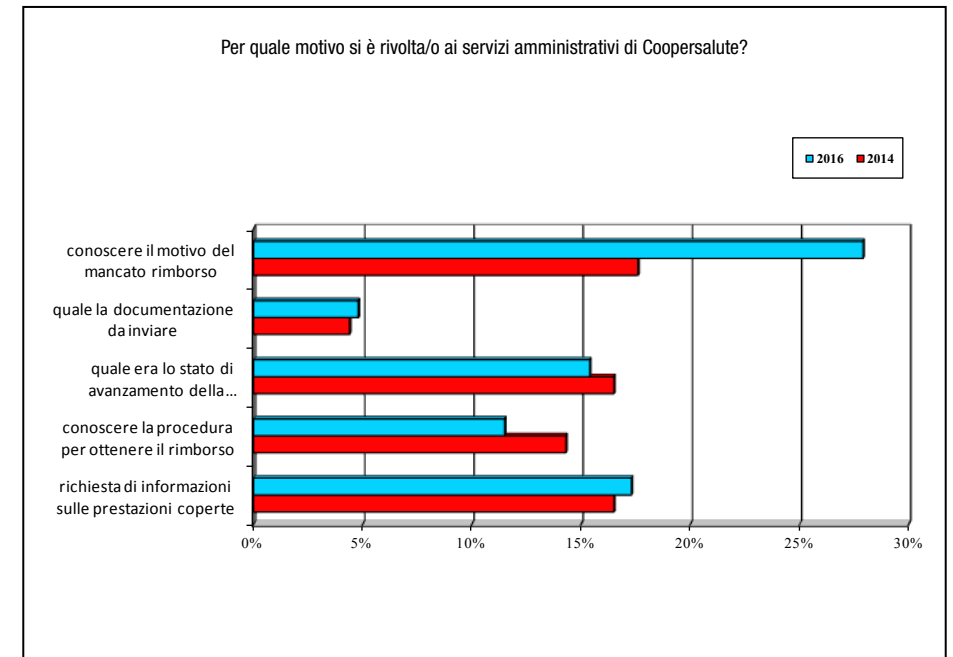
Gli intervistati hanno, in particolare, ripetutamente segnalato tempi di attesa esasperanti che si concludono inoltre con l'interruzione del contatto per il protrarsi della chiamata: "per 3 giorni non rispondeva nessun operatore (per 30 minuti)", "troppa attesa, e poi finisce il tempo (anche 30 minuti)", "attesa infinita per l'operatore; non ho più richiamato".

Motivazioni per il contatto con il centralino dei servizi amministrativi

Il motivo più frequente del contatto restano le spiegazioni per il mancato rimborso oltre che le informazioni per lo stato di avanzamento della pratica. Ci sono state anche dei contatti (informazioni, richieste di documentazione) in vista della compilazione del modello 730. Si riscontra invece con una certa frequenza che l'utenza si rivolge al centralino per recuperare l'accesso al sito (password perduta o non più riconosciuta).

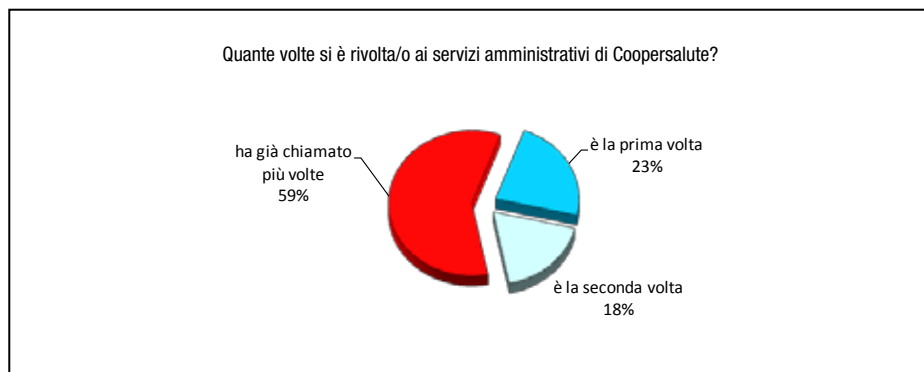


Rispetto al 2014 prevalgono sulle richieste di informazioni relative al funzionamento di Coopersalute le richieste di spiegazioni/informazioni sulla procedura di rimborso, evidenziando la progressiva acquisizione da parte dell'utenza dei meccanismi della copertura assicurativa.



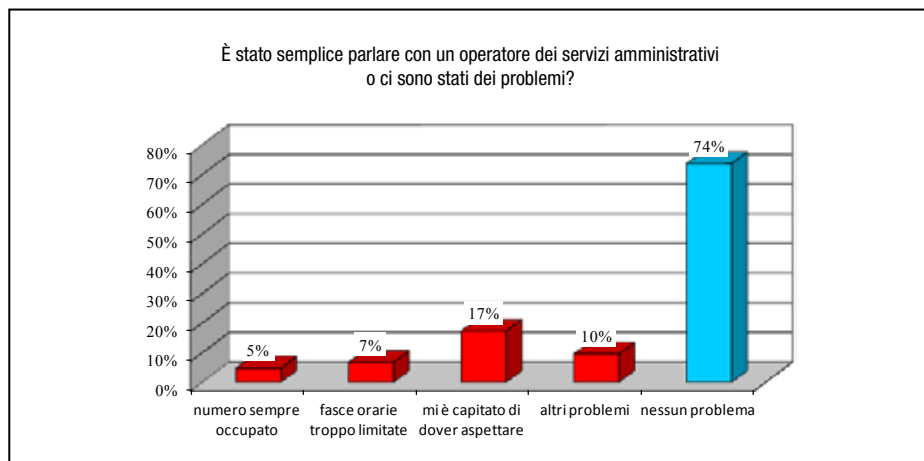
Frequenza di contatto

Si tratta in larga prevalenza (oltre 60%) di Iscritti che, acquisita ormai una certa familiarità con il servizio, contattano abitualmente il centralino; solo in un caso su 5 (20%) si tratta di un primo contatto con i servizi amministrativi.



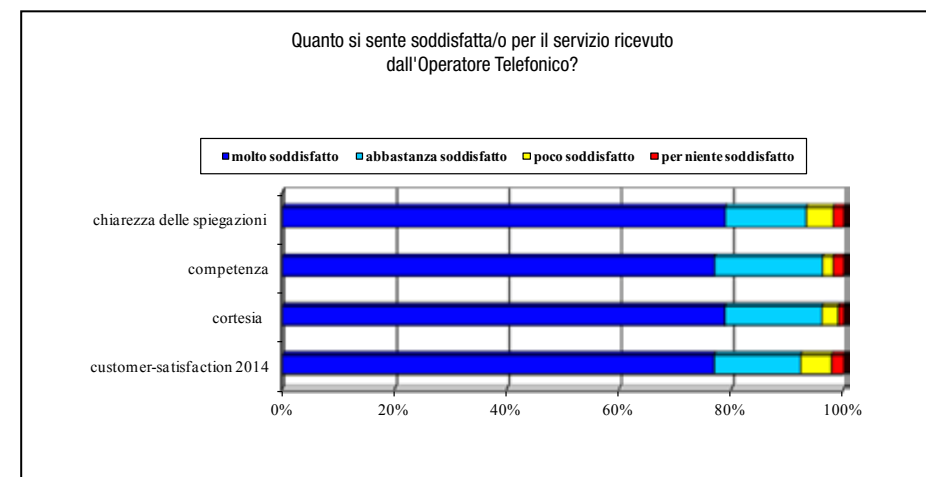
Difficoltà per il contatto con i servizi amministrativi della sede operativa di Roma

Di regola l'accesso al centralino non pone particolari problemi all'utenza (3 casi su 4: 74%); solo nel 15% dei casi l'attesa al telefono si è protratta. Comunque è stata manifestata da alcuni (8%) l'esigenza di un ampliamento della fascia oraria per l'accesso al servizio.



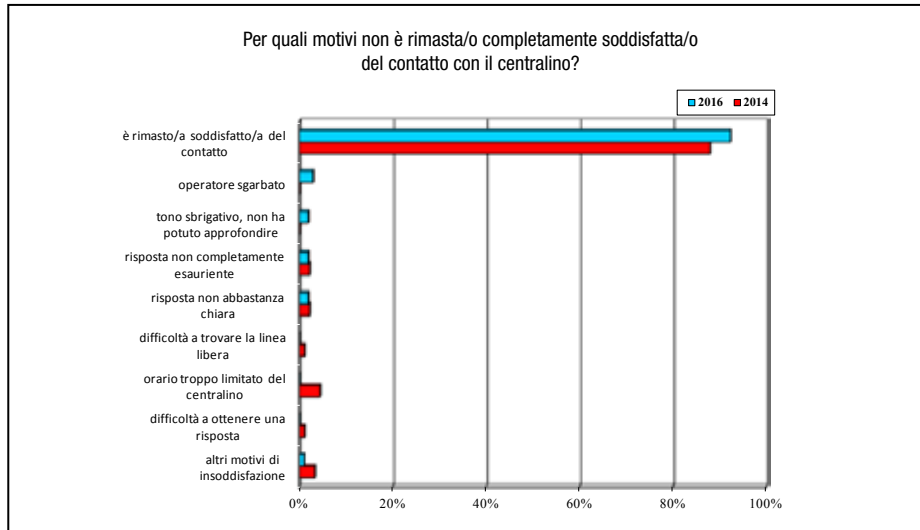
Soddisfazione per il servizio ricevuto dal centralino dei servizi amministrativi della sede operativa di Roma

Si sono dichiarati soddisfatti del servizio più di 9 intervistati su 10, ampliando i già considerevoli livelli di soddisfazione riscontrati nella precedente rilevazione (2014); naturalmente a livelli così elevati di user-satisfaction, prossimi alla totalità dell'utenza, come quelli precedentemente riscontrati, ogni ulteriore progressione è particolarmente significativa (ceiling effect).



Motivi di insoddisfazione per il servizio del centralino dei servizi amministrativi della sede operativa di Roma

Per il contatto con il centralino dei servizi amministrativi assistiamo ad un incremento della customer-satisfaction che adesso supera significativamente la soglia del 90%.



Difficoltà nella compilazione del modulo della richiesta di rimborso

Gli Iscritti hanno espresso un quasi unanime apprezzamento per la chiarezza del modulo di richiesta di rimborso (97%); molto isolate (3%) le segnalazioni relative a problemi nella compilazione. Per alcuni user, in particolare, non sempre è immediato capire dove occorra "crocettare" alcune voci.



Verifica dell'avanzamento della pratica di rimborso

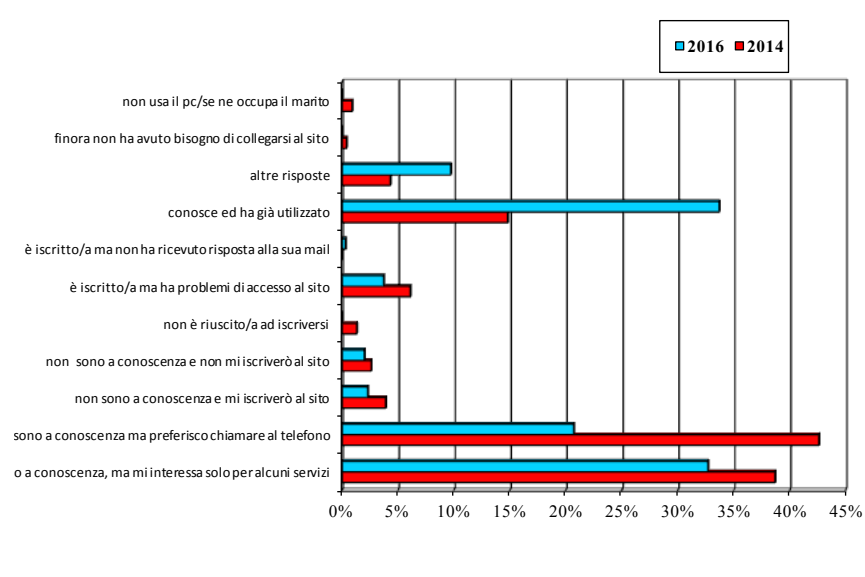
Riscontriamo rispetto al 2014 una significata progressione dell'utilizzo del sito per seguire la progressione della pratica di rimborso e per la prenotazione (quasi 20%). Di una quota praticamente analoga si è nel contempo attenuata la preferenza per il contatto telefonico (il quale, ad ogni modo, risulta in diverse situazioni indisponibile in conseguenza del suo sottodimensionamento rispetto alla pressione dell'utenza).

Spontaneamente è stato segnalato l'utilizzo dello smartphone (di più immediato utilizzo rispetto ad un PC) per la consultazione del sito e la sua fruizione. Sembra quindi probabile che con il diffondersi dell'interfaccia semplificata dei dispositivi mobili (smart-phone e tablet) un'ulteriore quota di utenza si trasferisca per l'accesso ai servizi dal Numero Verde al sito di Coopersalute.

Peraltro la possibilità di prenotazione, a differenza del riscontro sulla pratica di rimborso, era ancora sconosciuta a diversi Iscritti.

La principale limitazione al trasferimento sul web delle richieste di informazione che grava sul Numero Verde resta la sua utilizzabilità solo per alcuni servizi. Forse un'espansione della sezione FAQ potrebbe contribuire ad attenuare la pressione che si cumula sul servizio del Numero Verde.

Lei è a conoscenza che dal sito Internet di Coopersalute è possibile seguire lo stato di avanzamento della pratica di rimborso e prenotare alcune delle prestazioni previste dal Piano Sanitario di Coopersalute?

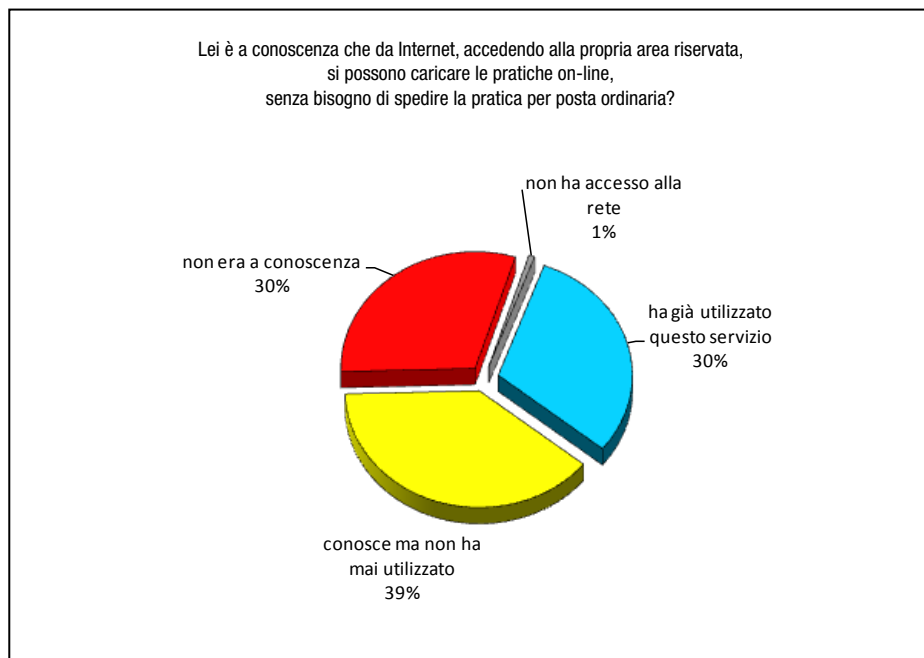


Caricamento on-line delle pratiche sul portale www.coopersalute.it

Quasi un terzo degli Iscritti si dichiara all'oscuro della possibilità di caricare on-line le pratiche, senza quindi dipendere dalla posta tradizionale.

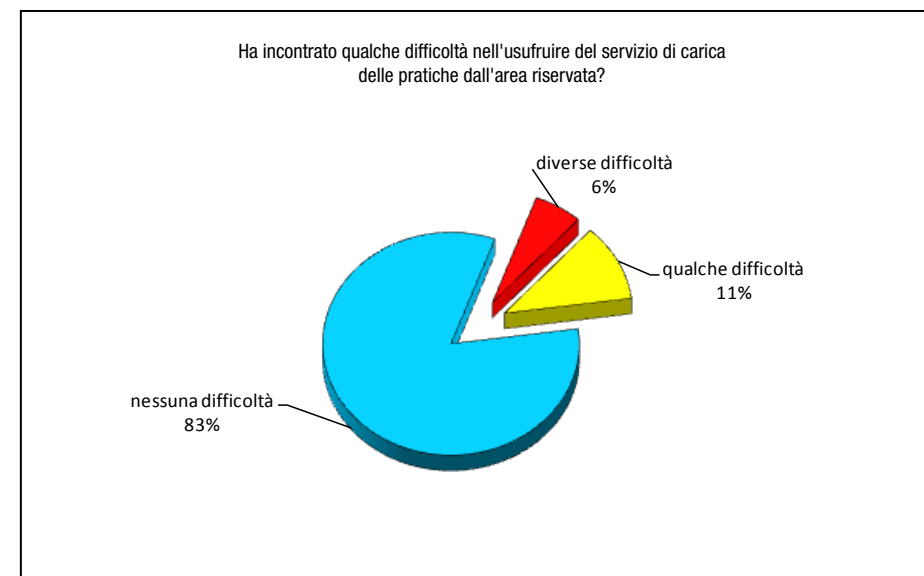
Un'analoga quota (31%) ha già usufruito di questa possibilità.

C'è comunque una parte considerevole di Iscritti (38%) che per quanto informata della possibilità ha espresso l'intenzione di non avvalersene; le motivazioni più spesso invocate per questa riluttanza sono da una parte la sicurezza associata alla consuetudine della spedizione tramite posta (rispetto all'immaterialità dell'inoltro telematico) e dall'altra situazioni particolari (quale l'incompetenza in campo informatico) e/o provvisorie, quali l'indisponibilità materiale di un PC o la mancanza di uno scanner.



Difficoltà incontrate nel caricamento on-line delle pratiche sul portale www.coopersalute.it

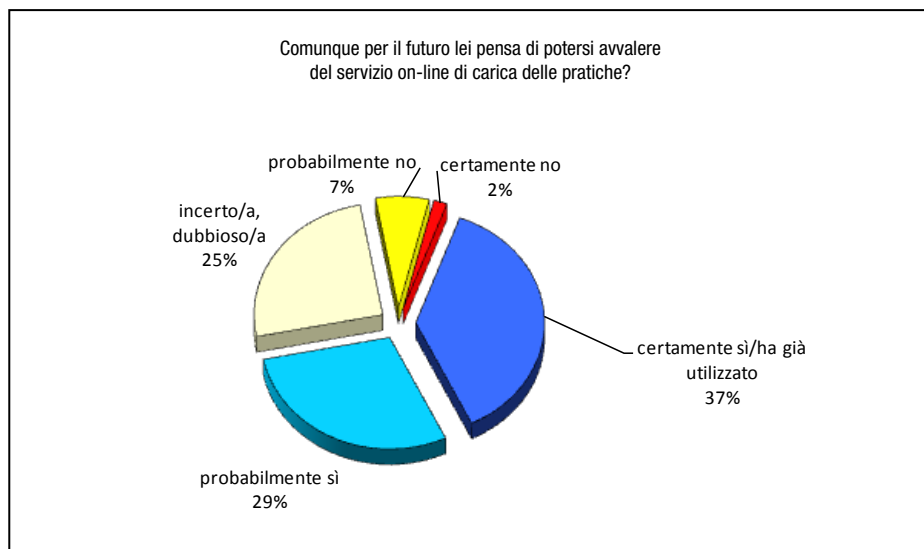
In effetti la procedura di caricamento delle pratiche risulta, di regola, semplice e lineare e la gran parte (oltre 80%) degli assistiti che l'hanno eseguita non hanno incontrato alcuna difficoltà.



I problemi segnalati fanno riferimento alla password non più riconosciuta dal sito oppure di mancato inoltro del documento (la pratica cioè non perviene al sito).

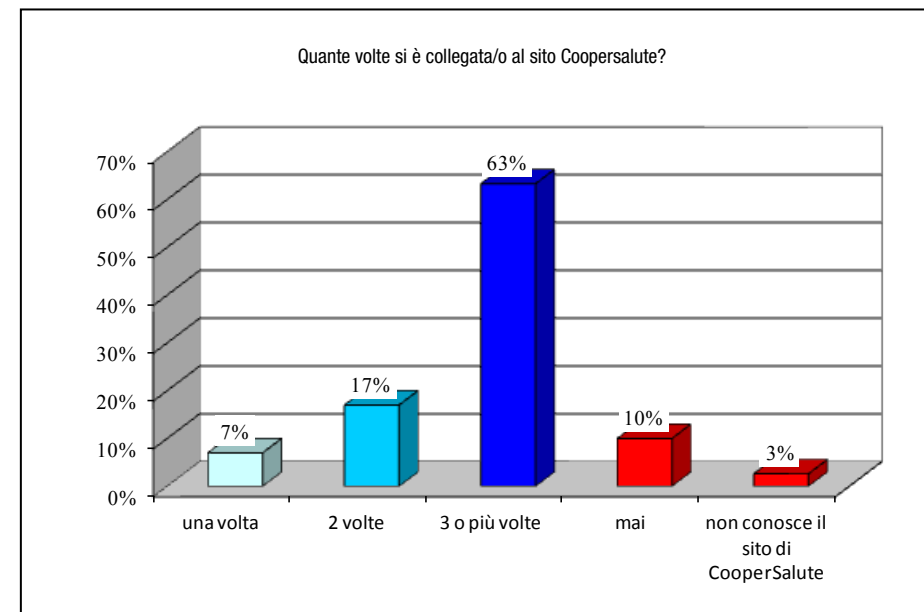
Intenzione di utilizzo del servizio di caricamento on-line delle pratiche sul portale www.coopersalute.it

Potenzialmente l'utilizzo potrebbe estendersi fino a coinvolgere oltre i 2 terzi degli Iscritti. Le resistenze provengono sostanzialmente da soggetti che avvertono una particolare incompetenza/diffidenza per lo strumento informatico.



Visita al portale di Coopersalute

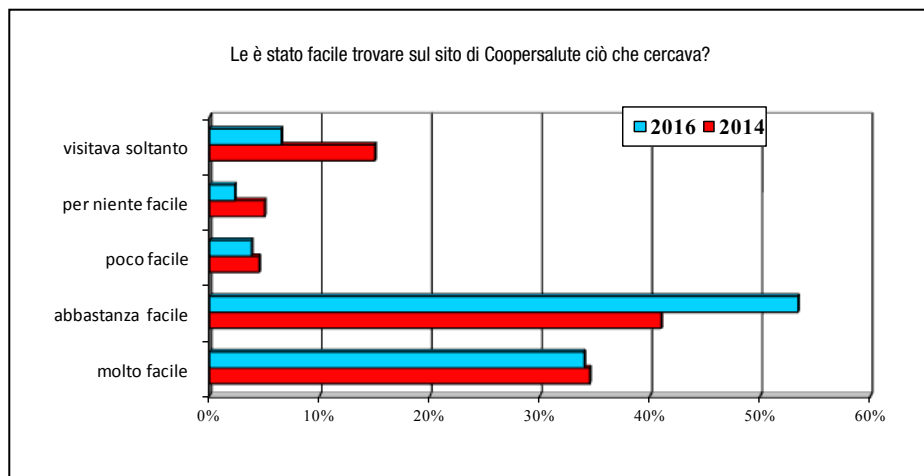
Il portale attualmente dispone di una base di visitatori non occasionali (almeno 2 visite al sito) di poco inferiore all'80%; sono quasi 2 su 3 gli Iscritti che hanno visitato almeno 3 volte.



Abbiamo sollecitato agli intervistati anche una valutazione del portale sul piano qualitativo; c'è stata una decisamente ampia confluenza sul termine "buono" nel senso sia di chiarezza che di look. Molto isolate le valutazioni critiche.

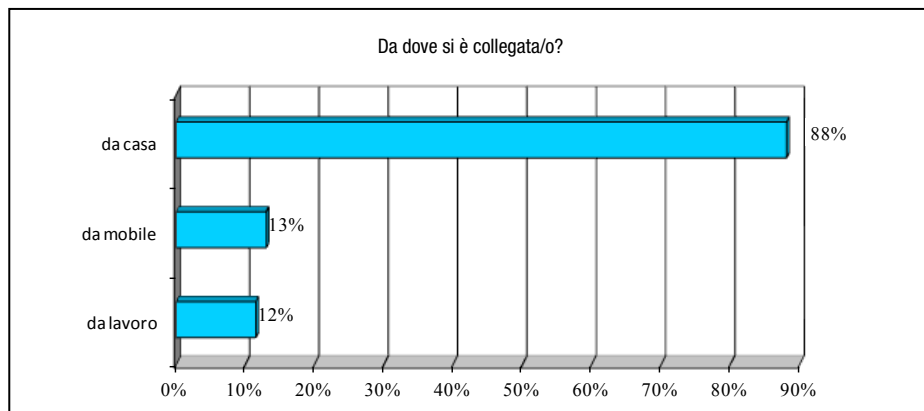
Facilità di fruizione di www.coopersalute.it

Rispetto al 2014 risultano migliorati sia la facilità di navigazione che l'utilizzo stesso del portale (come in precedenza già osservato); le difficoltà segnalate conseguono di solito a problemi legati al riconoscimento della password. Limitati i riscontri di difficoltà nella ricerca di informazioni.



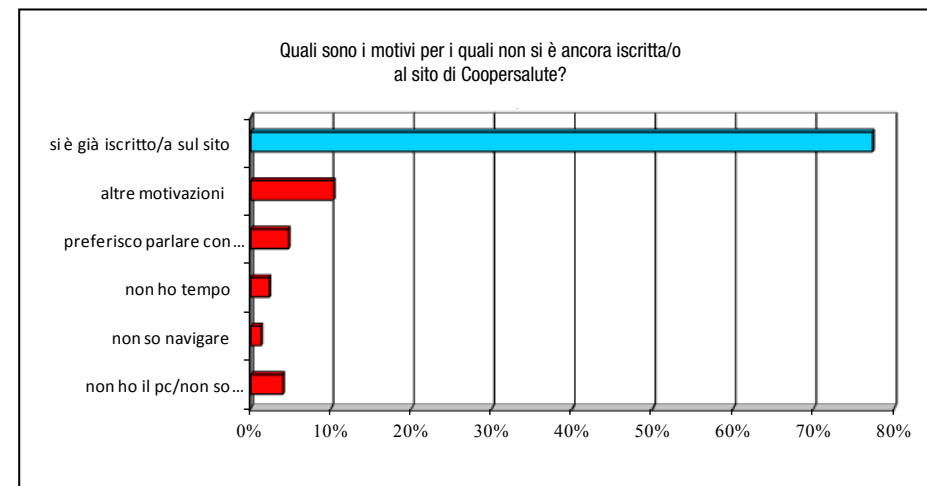
Collegamento a www.coopersalute.it

Mentre il collegamento dalla propria abitazione resta la regola, si può apprezzare come la quota di visitatori tramite dispositivo mobile abbia superato quella dei collegamenti dal posto di lavoro, segnalando la diffusione di una modalità di accesso ai servizi di Coopersalute che risulta più semplice e meno intimidatoria (nel senso che richiede un livello di familiarizzazione inferiore rispetto al PC).



Registrazione sul portale di Coopersalute

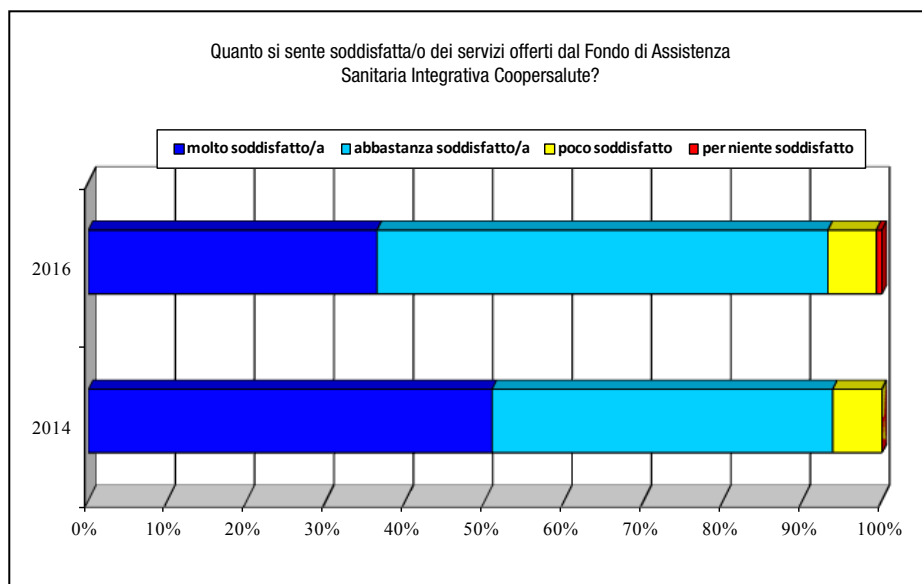
Quasi l'80% degli intervistati ha indicato di essersi già registrati su www.coopersalute.it. Sono stati segnalati alcuni casi di password smarrite o non più riconosciute; talvolta l'iscritto ha dimenticato se si è registrato o meno. Le resistenze alla registrazione provengono per la gran parte dal difficile rapporto con lo strumento informatico.



Soddisfazione per i servizi del Fondo di assistenza sanitaria integrativa Coopersalute

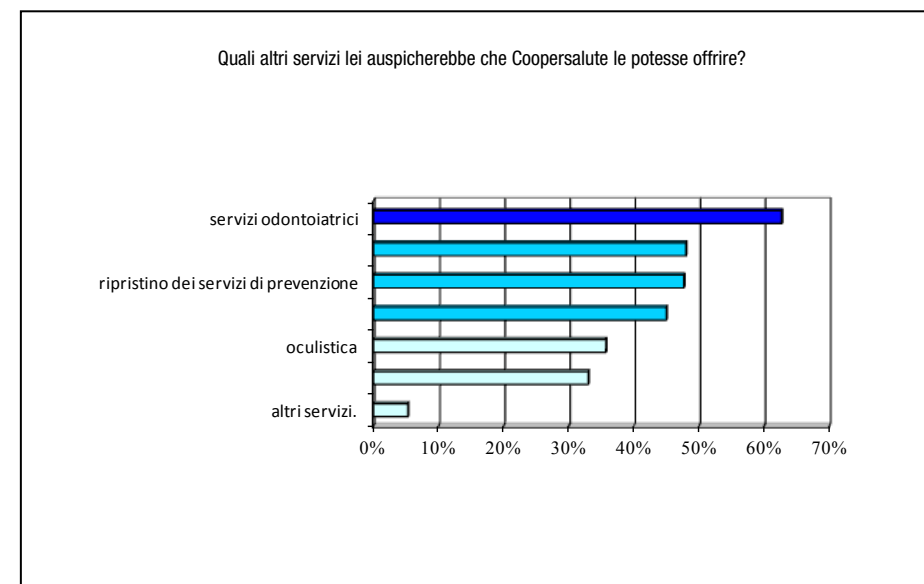
L'apprezzamento si mantiene complessivamente molto elevato, anche se con intensità dal punto di vista qualitativo un po' inferiore a quella riscontrata nella precedente rilevazione del 2014 ("abbastanza soddisfatto" piuttosto che "molto soddisfatto"). Le valutazioni di segno critico sono passate dal 6% del 2014 al 7% del 2016.

Una quota di Iscritti, in attesa dell'arrivo del primo rimborso, ha rimandato qualsiasi valutazione al risultato della richiesta.



Ampliamento dei servizi offerti

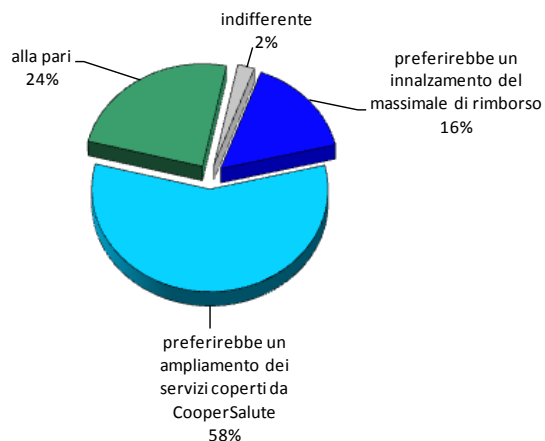
Le preferenze degli Iscritti per l'espansione dell'offerta delle garanzie del Piano sanitario di Coopersalute si rivolgono in primo luogo ai servizi odontoiatrici (quasi 2 associati su 3); poco meno della metà degli associati ha sollecitato un ripristino dei servizi di prevenzione per le malattie cardiovascolari ed oncologiche, un ampliamento dei servizi di fisioterapia e la possibilità di visite specialistiche anche in strutture non convenzionate.



Preferenza per l'aumento dei massimali o per l'ampliamento dell'offerta dei servizi

In effetti l'importanza attribuita all'ampliamento dell'offerta dei servizi coperti (per la quale si esprime una maggioranza assoluta degli Iscritti) sovrasta largamente (58% vs. 16%) quella riconosciuta all'innalzamento dei massimali delle singole garanzie.

Lei troverebbe più interessante un innalzamento del massimale di rimborso oppure un ampliamento dell'offerta dei servizi coperti da Coopersalute?

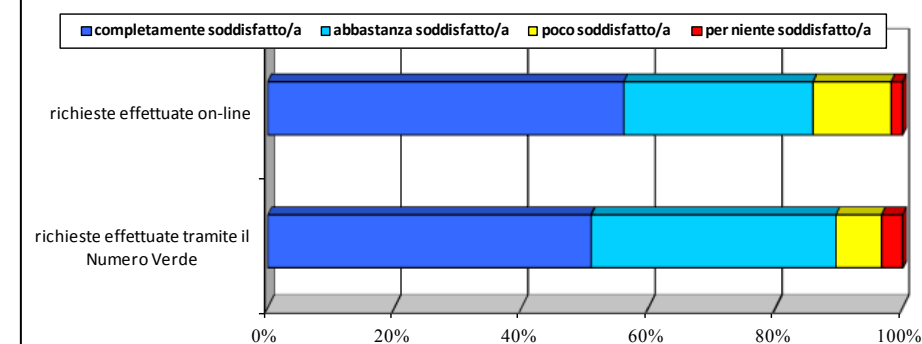


Soddisfazione per l'efficienza della gestione delle richieste di prenotazione di prestazioni sanitarie (Numero verde 800 016647 e www.coopersalute.it)

Abbiamo messo a confronto indiretto la customer-satisfaction per le prenotazioni tramite Numero Verde con quella tramite il sito. Si tenga presente che solo una quota contenuta (25%) di quanti avevano prenotato tramite il Numero Verde disponeva anche di un'esperienza della prenotazione tramite il sito.

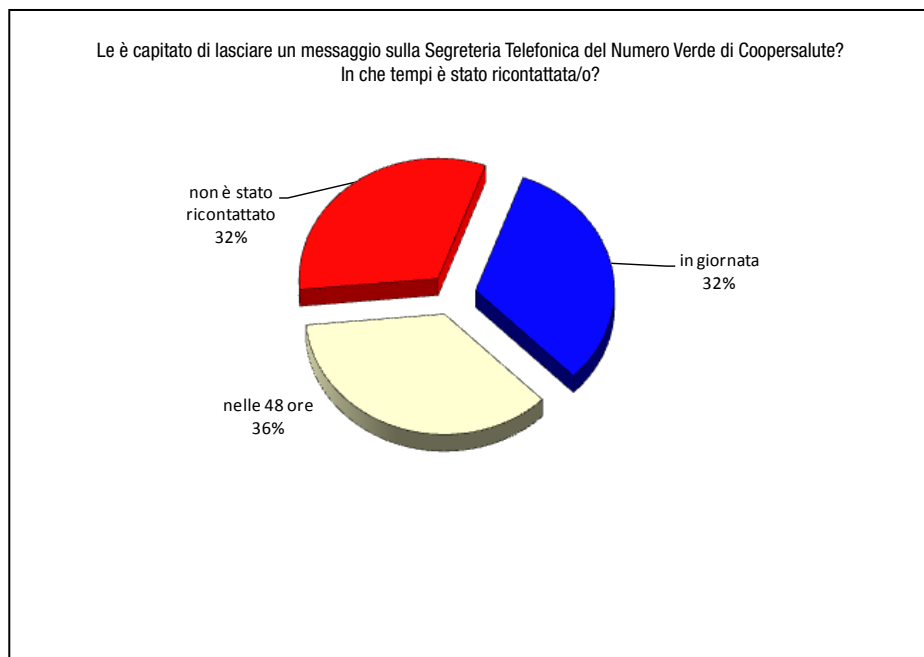
Comunque il livello di soddisfazione risulta sostanzialmente equivalente, anche se per la prenotazione on-line le valutazioni risultano divaricate verso le massime intensità (molto o per niente soddisfatto). Le criticità rilevate per la prenotazione tramite Numero Verde fanno riferimento ai tempi di attesa troppo lunghi, che possono arrivare a determinare la rinuncia al servizio da parte dell'Iscritto.

Quanto si sente soddisfatta/o per l'efficienza della gestione delle sue richieste di prenotazione?



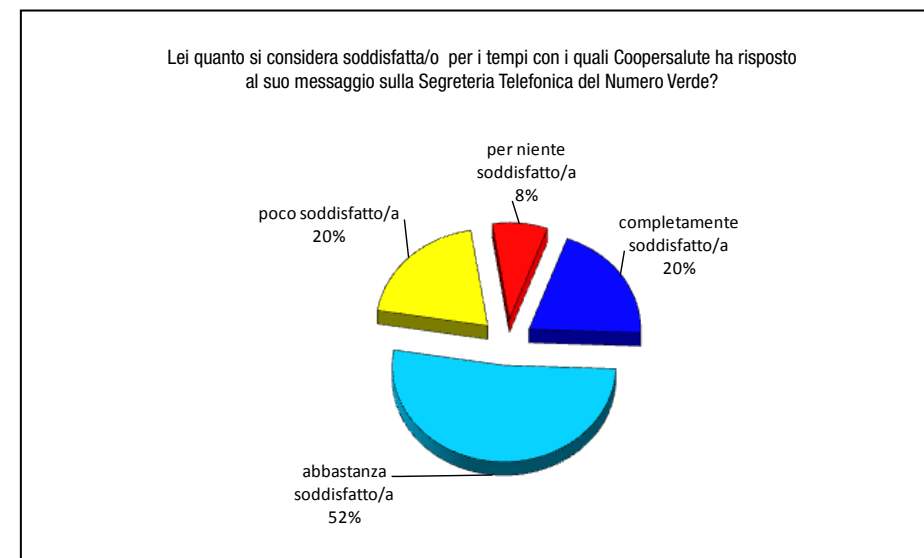
Efficienza del servizio di messaggistica della Segreteria Telefonica del Numero Verde 800 016647

L'utilizzo del servizio risulta circoscritto (circa 8% degli intervistati). Si riscontra peraltro un'affidabilità limitata del servizio, emersa anche a livello spontaneo nel corso delle interviste con espressioni risentite, per cui in alcune situazioni l'Isritto non sarebbe stato ricontattato. In almeno un caso l'Isritto è stato effettivamente ricontattato ma, a detta dell'intervistato, in un momento in cui era indisponibile, senza ulteriori richiami.



Soddisfazione per il servizio di messaggistica della Segreteria Telefonica del Numero Verde 800 016647

Nella limitatezza della casistica disponibile per l'utilizzo limitato del servizio, si riscontra un livello di customer-satisfaction carente: si dichiara insoddisfatto quasi un user su 3. Le valutazioni critiche sono state motivate con il mancato richiamo da parte degli operatori del Numero Verde.



Suggerimenti per il miglioramento del Sistema Coopersalute

Le proposte si concentrano, in modo particolarmente accentuato, sul potenziamento del servizio del Numero Verde, che, attualmente, costringe gli Iscritti a tempi di attesa eccessivi. Gli intervistati hanno sollecitato sia il potenziamento del numero degli operatori che la disponibilità di nuovi numeri da contattare.

Abbiamo riscontrato anche un significativo numero di richieste per l'ampliamento degli orari di funzionamento del Numero Verde e del Centralino dei servizi amministrativi della sede operativa di Roma.



LA SODDISFAZIONE DELL'ISCRITTO COOPERSALUTE

Conclusioni

In corrispondenza della IV^a Edizione (2010, 2011, 2014, 2016) del tracking sulla customer-satisfaction degli Iscritti a Coopersalute, mentre si conferma l'elevato apprezzamento del servizio offerto dal Sistema di Assistenza Sanitaria Integrativa di Coopersalute (e del relativo value for money percepito), si riscontrano segnali di insofferenza per il disfunzionamento, in talune circostanze, del Numero Verde, che rende difficile, per alcuni semplicemente impossibile, l'accesso ai servizi.

Il parziale disfunzionamento del Numero Verde non è al momento sufficientemente compensato dalla disponibilità dei servizi di Coopersalute sul portale.

Una fascia tuttora troppa ampia di Iscritti anche una volta completata la procedura di registrazione ricerca (per abitudine, conforto, sicurezza, percezione di incapacità nei confronti dello strumento informatico), il contatto personale e desiste (e resiste) dall'utilizzo del portale e dei servizi on-line offerti.

Abbiamo comunque in questa occasione avuto modo di verificare come la semplificazione dell'interfaccia operata da tablet e smart-phone (con l'eliminazione di tastiera e mouse) abbia risolto per questa fascia di utenza questo tipo di difficoltà. Certamente nei prossimi anni la diffusione di questo tipo di device sempre più di immediato utilizzo sposterà una più ampia fascia di utenza verso il sito.

Attualmente il caricamento on-line delle pratiche coinvolge un po' meno di un associato su 3; in prospettiva questa modalità potrebbe arrivare a coinvolgere 2 associati su 3. Tra l'altro il sistema offerto dal portale di Coopersalute non prevede l'utilizzo di una PEC e di uno scanner, ma solo di un semplice smartphone.

Il portale comunque nell'opinione dell'utenza risulta chiaro e agevolmente fruibile; residuano problemi con la password, talvolta smarrita o piuttosto dimenticata (probabilmente causa l'infrequente utilizzo).