



VIRK

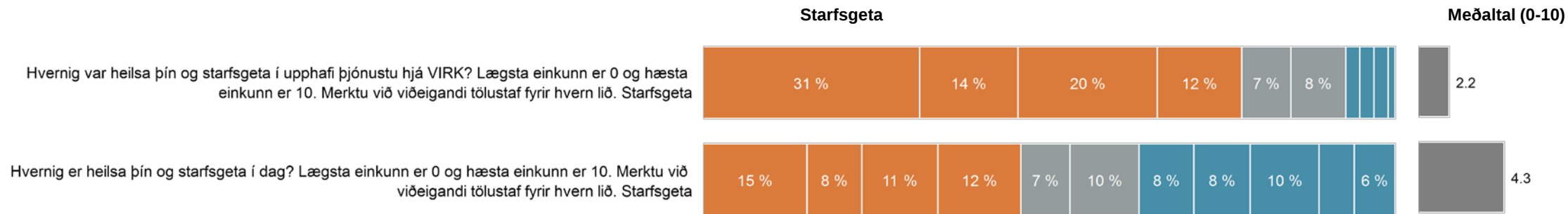
Þjónusta 2017

Lýsing á rannsókn

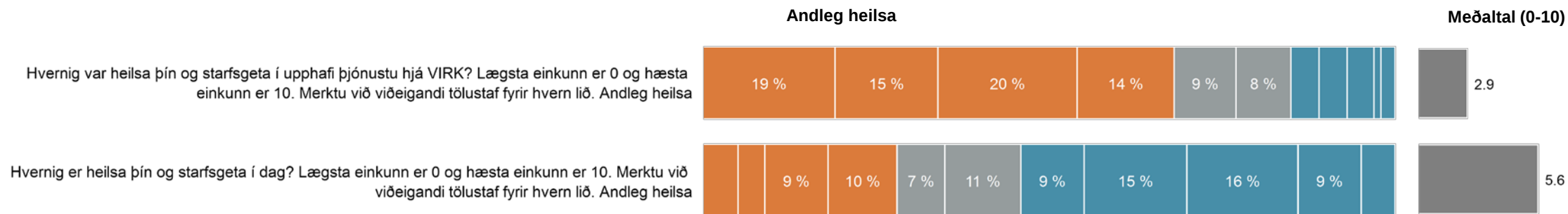
Unnið fyrir	VIRK
Markmið	Að kanna þjónustu VIRK meðal einstaklinga í þjónustu
Framkvæmdatími	28. september - 9. október 2017
Aðferð	Netkönnun
Úrtak	2464 úr viðskiptavinaskrá VIRK
Verknúmer	4027391

Stærð úrtaks og svörun

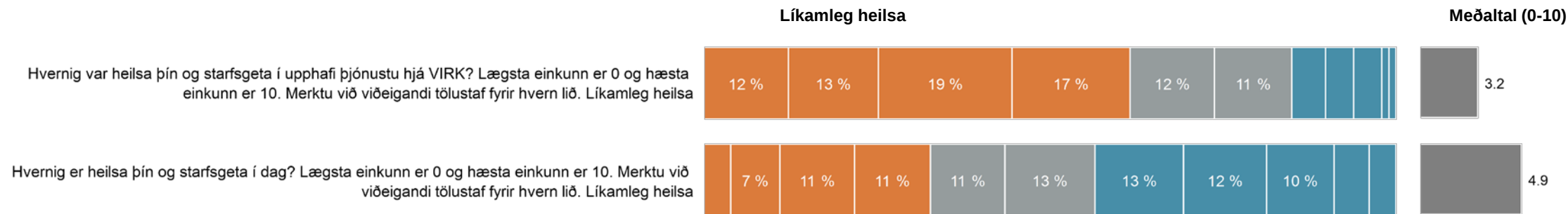
Úrtak	2464
Svara ekki	1584
Fjöldi svarenda	880
Þátttökuhlutfall	35,7%



0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

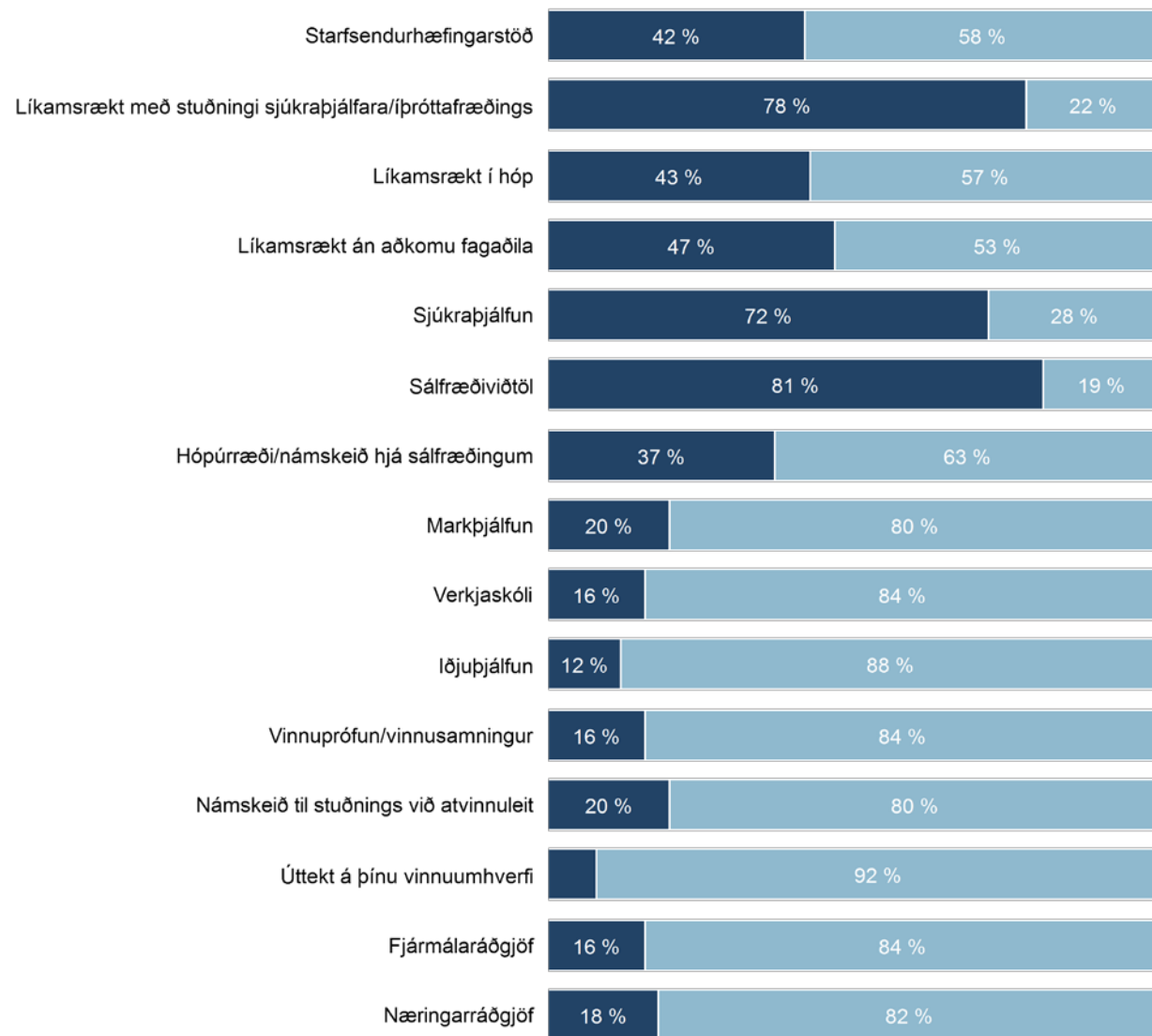


0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nýttir þú einhver eftirfarandi úrræða til að auka starfsgetu þína?



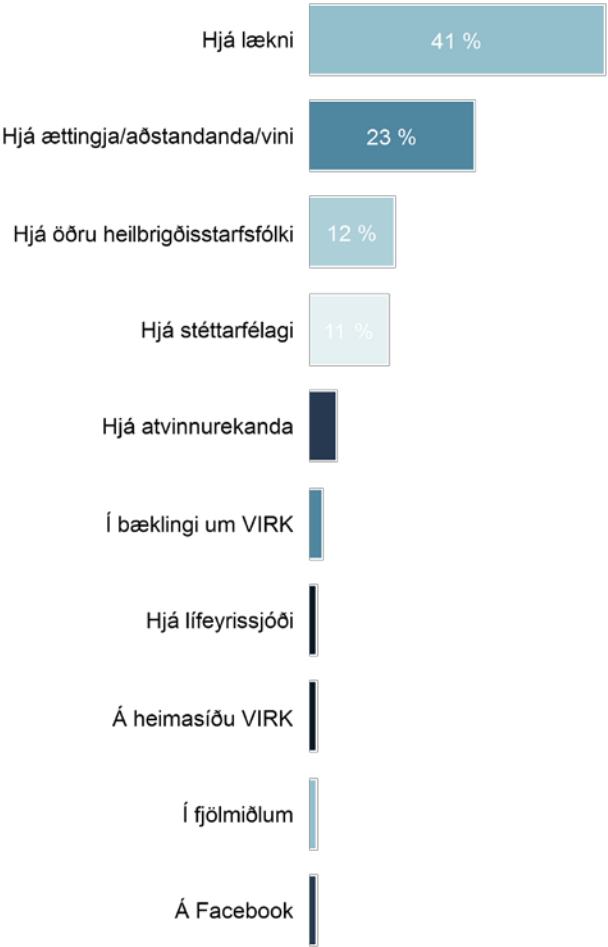
■ Já ■ Nei

Hversu vel eða illa nýttust eftirfarandi úrræði þér til að auka starfsgetu þína? Meðaltal (1-7)



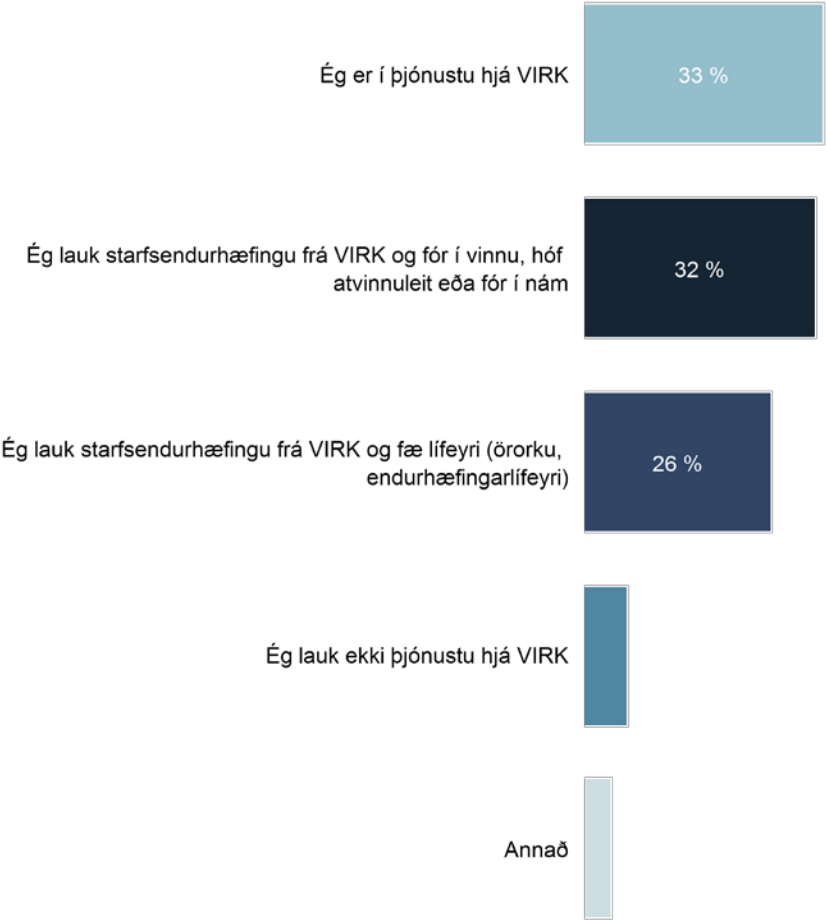
Hvar heyrðir þú fyrst af starfsemi VIRK?

Hjá lækni	41%
Hjá ættingja/aðstandanda/vini	23%
Hjá öðru heilbrigðisstarfsfólki	12%
Hjá stéttarfélagi	11%
Hjá atvinnurekanda	4%
Í bæklingi um VIRK	2%
Hjá lífeyrissjóði	1%
Á heimasíðu VIRK	1%
Í fjölmiðlum	1%
Á Facebook	1%
Annars staðar	3%
Fjöldi svara	854
Taka afstöðu	97%
Taka ekki afstöðu	3%
Fjöldi svarenda	880



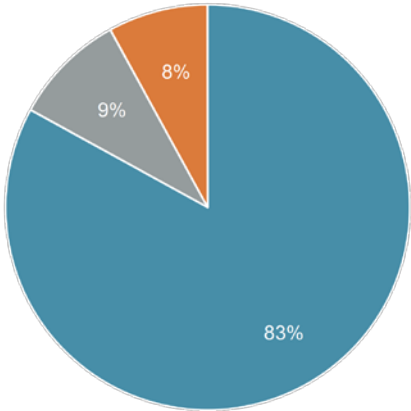
Hver eftirtalinna fullyrðinga á best við um þig?

Ég er í þjónustu hjá VIRK	33%
Ég lauk starfsendurhæfingu frá VIRK og fór í vinnu, hóf atvinnu	32%
Ég lauk starfsendurhæfingu frá VIRK og fæ lífeyri (örorku, endi	26%
Ég lauk ekki þjónustu hjá VIRK	6%
Annað	4%
Fjöldi svara	853
Taka afstöðu	97%
Taka ekki afstöðu	3%
Fjöldi svarenda	880

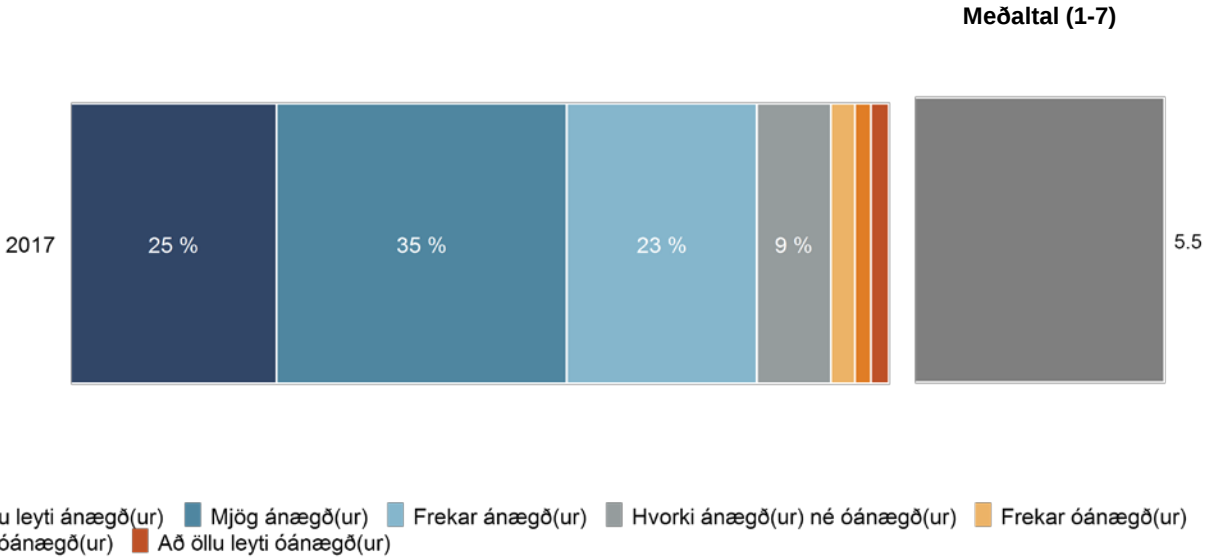


Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu VIRK?

Að öllu leyti ánægð(ur)	25%
Mjög ánægð(ur)	35%
Frekar ánægð(ur)	23%
Hvorki ánægð(ur) né óánægð(ur)	9%
Frekar óánægð(ur)	3%
Mjög óánægð(ur)	2%
Að öllu leyti óánægð(ur)	2%
Fjöldi svara	856
Taka afstöðu	97%
Taka ekki afstöðu	3%
Fjöldi svarenda	880



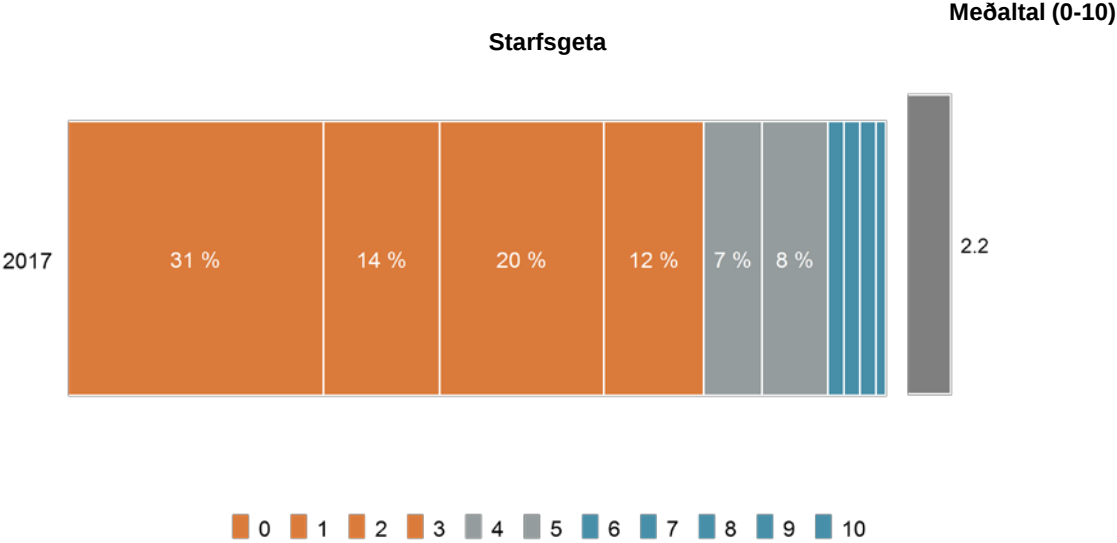
■ Ánægð(ur)
 ■ Hvorki né
 ■ Óánægð(ur)



■ Að öllu leyti ánægð(ur)
 ■ Mjög ánægð(ur)
 ■ Frekar ánægð(ur)
 ■ Hvorki ánægð(ur) né óánægð(ur)
 ■ Frekar óánægð(ur)
 ■ Mjög óánægð(ur)
 ■ Að öllu leyti óánægð(ur)

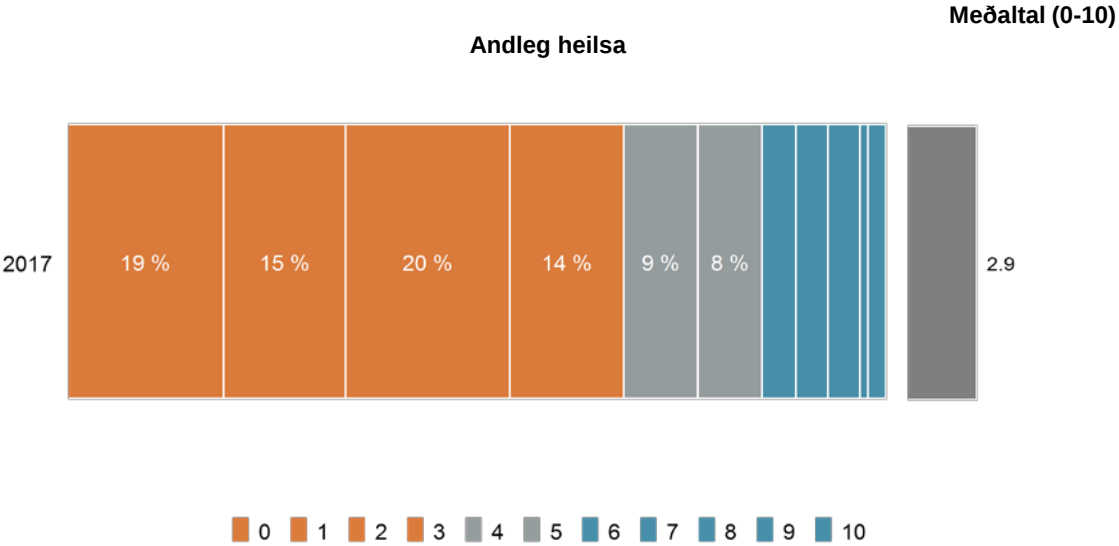
Hvernig var heilsa þín og starfsgeta í upphafi þjónustu hjá VIRK? Lægsta einkunn er 0 og hæsta einkunn er 10. Merktu við viðeigandi tölustaf fyrir hvern lið. Starfsgeta

0	31%
1	14%
2	20%
3	12%
4	7%
5	8%
6	2%
7	2%
8	2%
9	0%
10	1%
Fjöldi svara	828
Taka afstöðu	94%
Taka ekki afstöðu	6%
Fjöldi svarenda	880



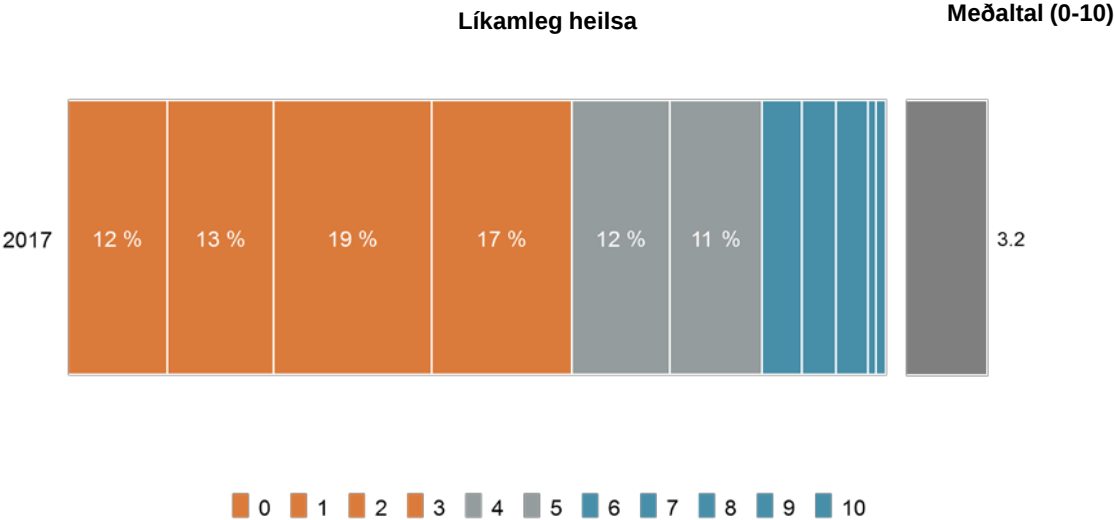
Hvernig var heilsa þín og starfsgeta í upphafi þjónustu hjá VIRK? Lægsta einkunn er 0 og hæsta einkunn er 10. Merktu við viðeigandi tölustaf fyrir hvern lið. Andleg heilsa

0	19%
1	15%
2	20%
3	14%
4	9%
5	8%
6	4%
7	4%
8	4%
9	1%
10	2%
Fjöldi svara	830
Taka afstöðu	94%
Taka ekki afstöðu	6%
Fjöldi svarenda	880



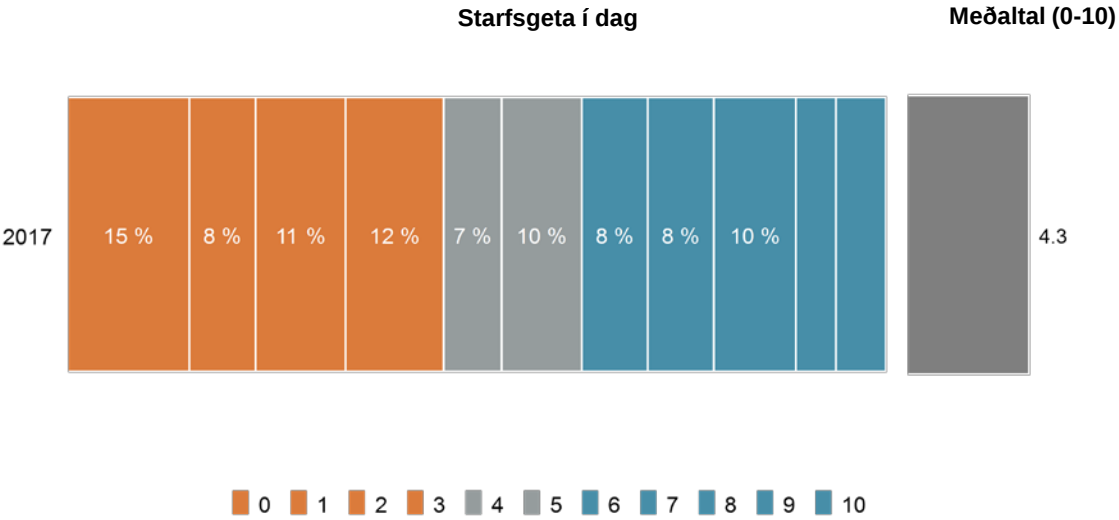
Hvernig var heilsa þín og starfsgeta í upphafi þjónustu hjá VIRK? Lægsta einkunn er 0 og hæsta einkunn er 10. Merktu við viðeigandi tölustaf fyrir hvern lið. Líkamleg heilsa

0	12%
1	13%
2	19%
3	17%
4	12%
5	11%
6	5%
7	4%
8	4%
9	1%
10	1%
Fjöldi svara	835
Taka afstöðu	95%
Taka ekki afstöðu	5%
Fjöldi svarenda	880



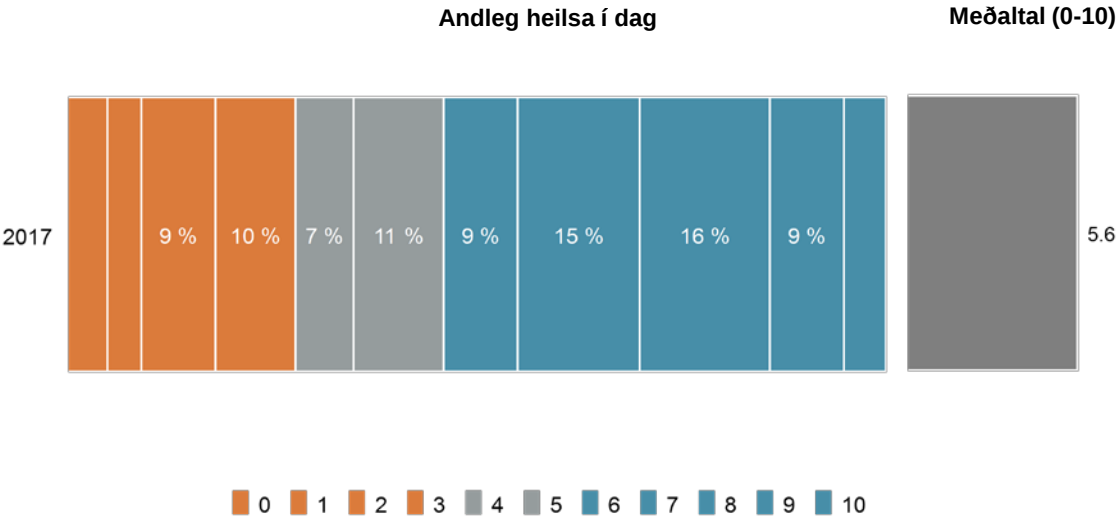
Hvernig er heilsa þín og starfsgeta í dag? Lægsta einkunn er 0 og hæsta einkunn er 10. Merktu við viðeigandi tölustaf fyrir hvern lið. Starfsgeta

0	15%
1	8%
2	11%
3	12%
4	7%
5	10%
6	8%
7	8%
8	10%
9	5%
10	6%
Fjöldi svara	818
Taka afstöðu	93%
Taka ekki afstöðu	7%
Fjöldi svarenda	880

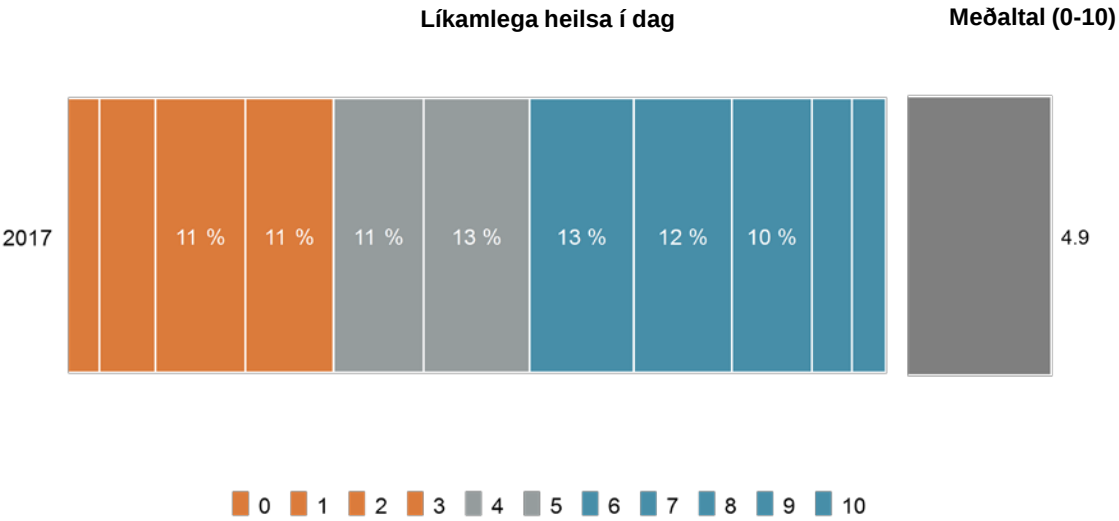
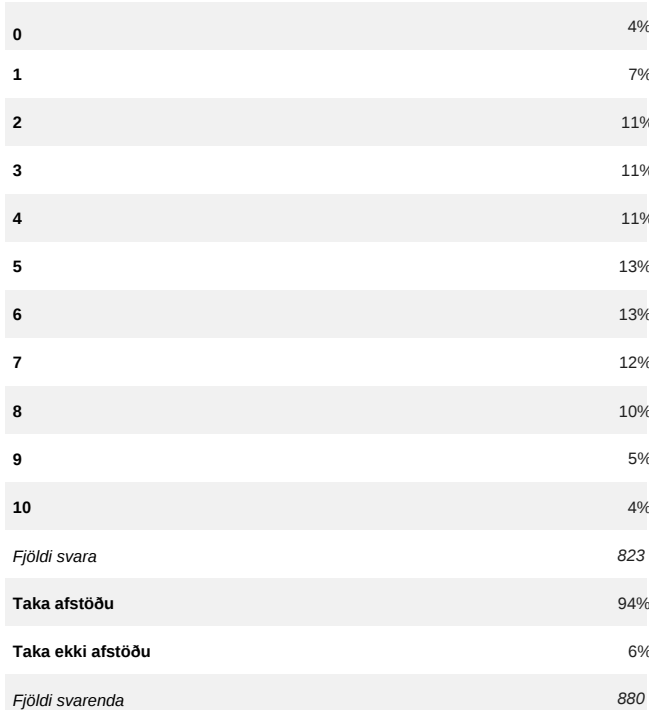


Hvernig er heilsa þín og starfsgeta í dag? Lægsta einkunn er 0 og hæsta einkunn er 10. Merktu við viðeigandi tölustaf fyrir hvern lið. Andleg heilsa

0	5%
1	4%
2	9%
3	10%
4	7%
5	11%
6	9%
7	15%
8	16%
9	9%
10	5%
Fjöldi svara	824
Taka afstöðu	94%
Taka ekki afstöðu	6%
Fjöldi svarenda	880

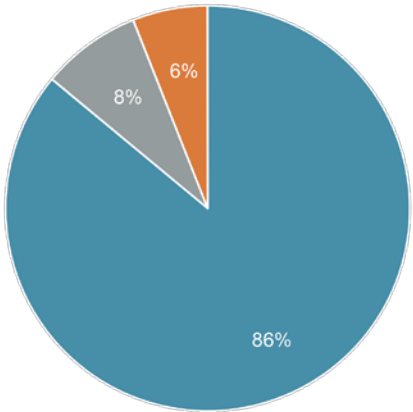


Hvernig er heilsa þín og starfsgeta í dag? Lægsta einkunn er 0 og hæsta einkunn er 10. Merktu við viðeigandi tölustaf fyrir hvern lið. Líkamleg heilsa

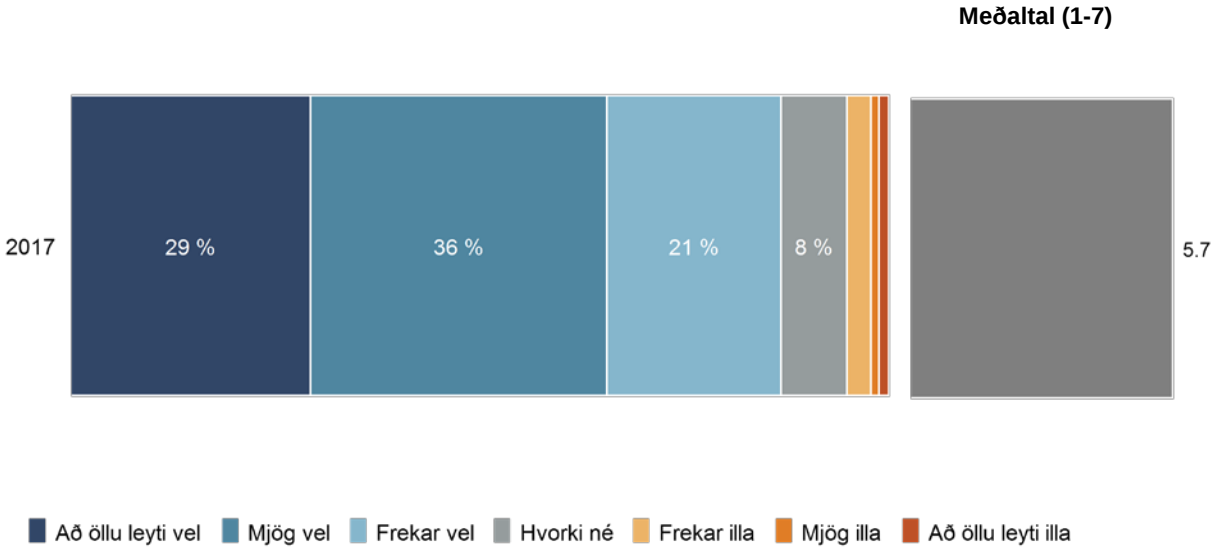


Hversu vel eða illa finnst þér VIRK standa sig í eftirfarandi atriðum? Veita réttar upplýsingar

Að öllu leyti vel	29%
Mjög vel	36%
Frekar vel	21%
Hvorki né	8%
Frekar illa	3%
Mjög illa	1%
Að öllu leyti illa	1%
Fjöldi svara	811
Taka afstöðu	92%
Taka ekki afstöðu	8%
Fjöldi svarenda	880



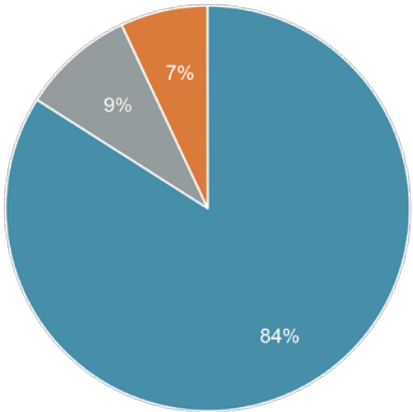
Vel Hvorki vel né illa Illa



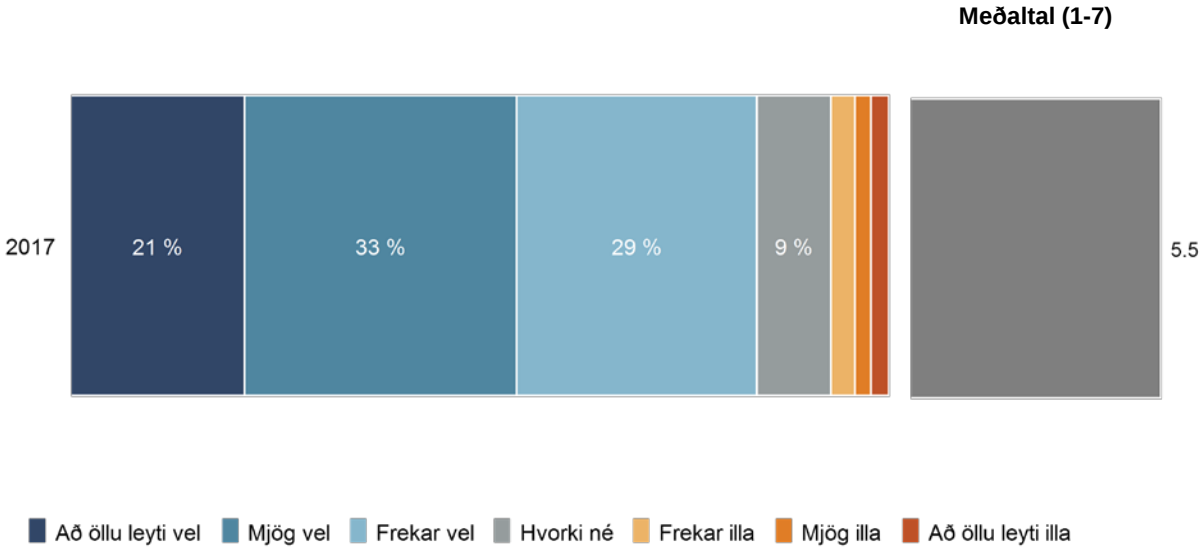
Að öllu leyti vel MJög vel Frekar vel Hvorki né Frekar illa MJög illa Að öllu leyti illa

Hversu vel eða illa finnst þér VIRK standa sig í eftirfarandi atriðum? Lausn vandamála

Að öllu leyti vel	21%
Mjög vel	33%
Frekar vel	29%
Hvorki né	9%
Frekar illa	3%
Mjög illa	2%
Að öllu leyti illa	2%
Fjöldi svara	814
Taka afstöðu	93%
Taka ekki afstöðu	8%
Fjöldi svarenda	880

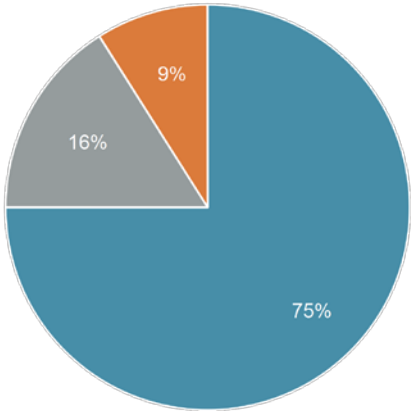


Vel Hvorki vel né illa Illa

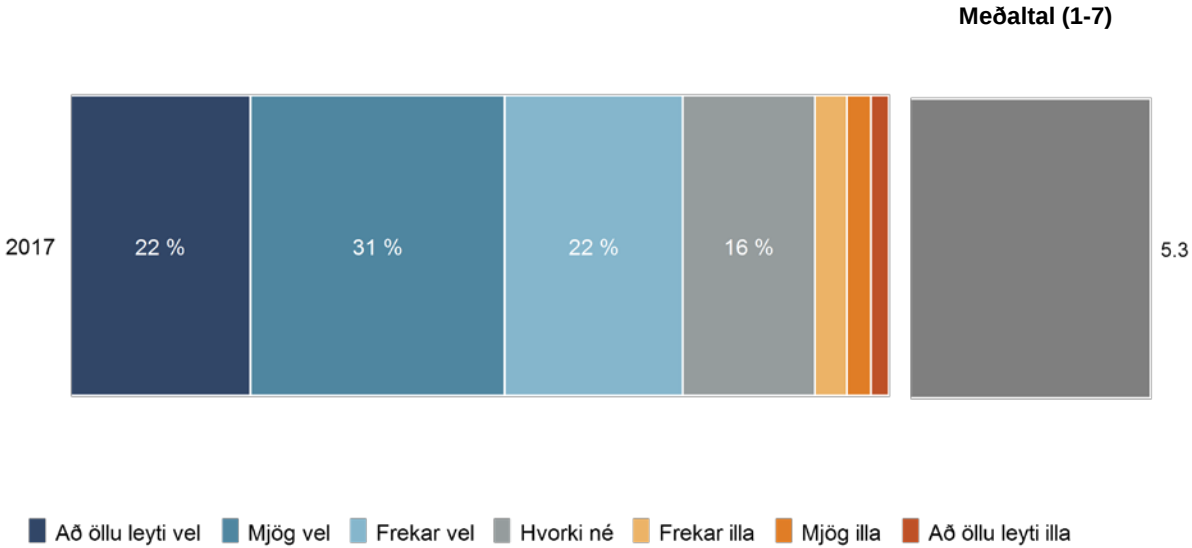


Hversu vel eða illa finnst þér VIRK standa sig í eftirfarandi atriðum? Upplýsingagjöf þegar frávik í þjónustu koma upp

Að öllu leyti vel	22%
Mjög vel	31%
Frekar vel	22%
Hvorki né	16%
Frekar illa	4%
Mjög illa	3%
Að öllu leyti illa	2%
Fjöldi svara	717
Taka afstöðu	81%
Taka ekki afstöðu	19%
Fjöldi svarenda	880

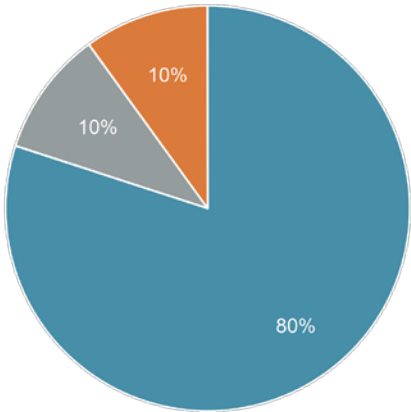


Vel Hvorki vel né illa Illa

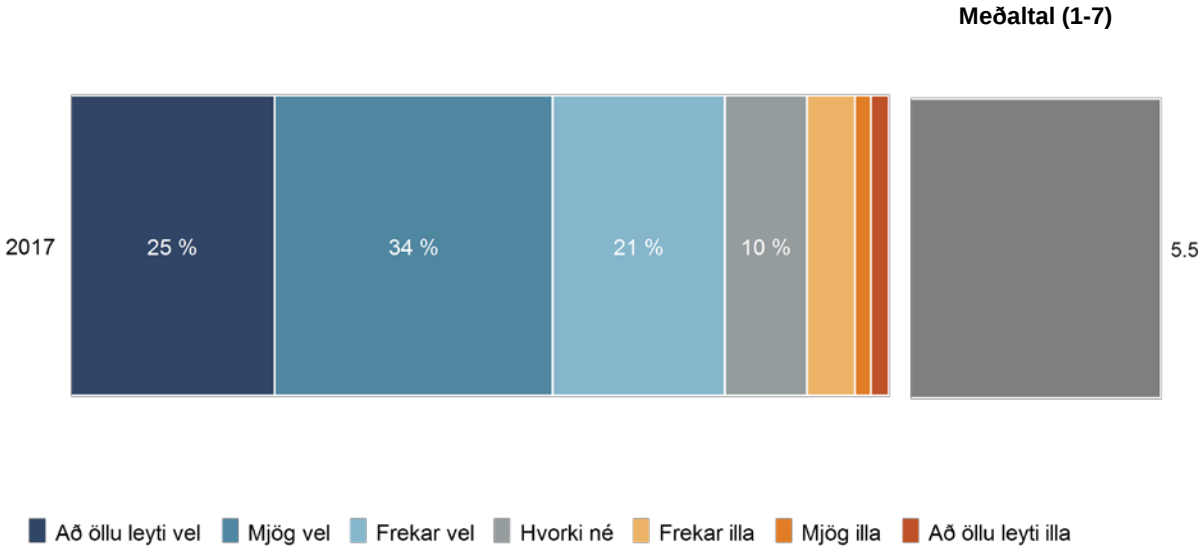


Hversu vel eða illa finnst þér VIRK standa sig í eftirfarandi atriðum? Ásættanlegur svartími við beiðnum/erindum

Að öllu leyti vel	25%
Mjög vel	34%
Frekar vel	21%
Hvorki né	10%
Frekar illa	6%
Mjög illa	2%
Að öllu leyti illa	2%
Fjöldi svara	800
Taka afstöðu	91%
Taka ekki afstöðu	9%
Fjöldi svarenda	880

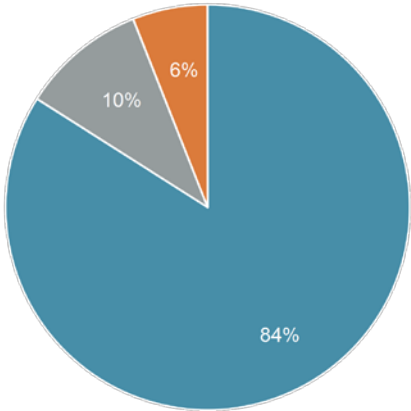


■ Vel
 ■ Hvorki vel né illa
 ■ Illa

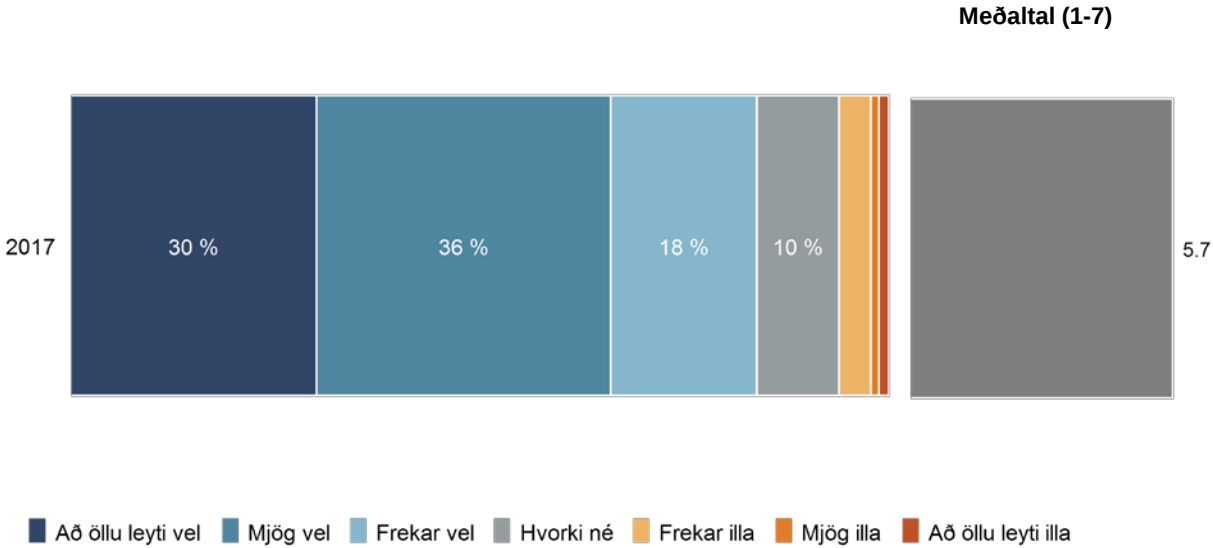


Hversu vel eða illa finnst þér VIRK standa sig í eftirfarandi atriðum? Að uppfylla loforð og tímasetningar

Að öllu leyti vel	30%
Mjög vel	36%
Frekar vel	18%
Hvorki né	10%
Frekar illa	4%
Mjög illa	1%
Að öllu leyti illa	1%
Fjöldi svara	805
Taka afstöðu	91%
Taka ekki afstöðu	9%
Fjöldi svarenda	880

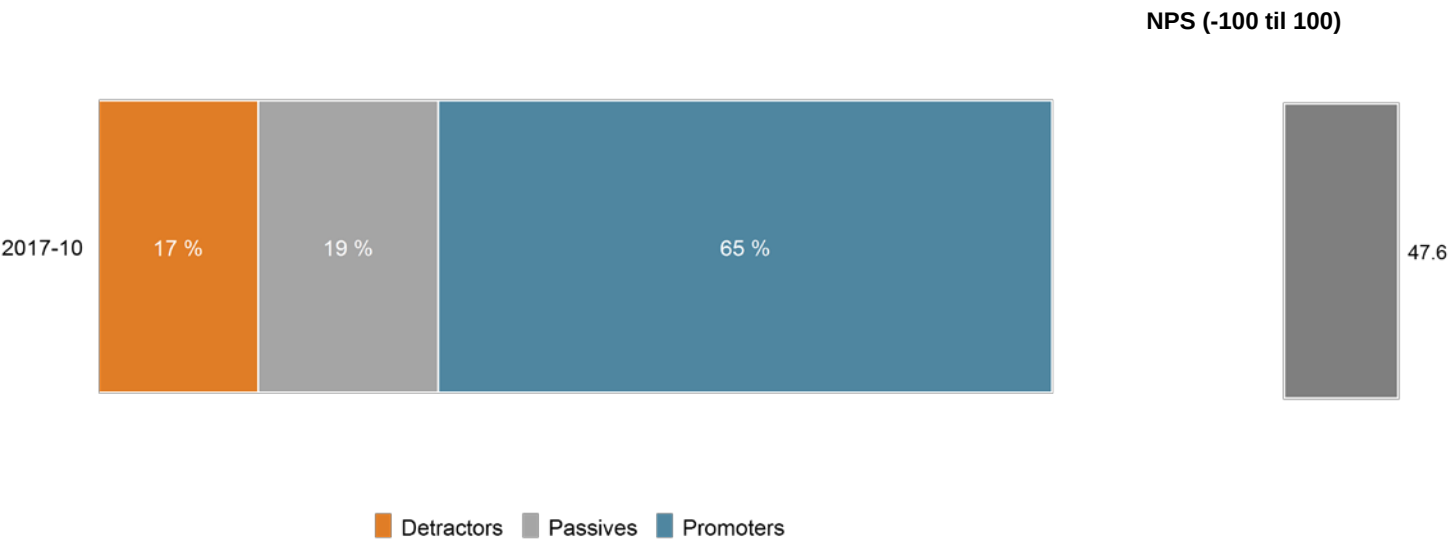


Vel Hvorki vel né illa Illa



Á kvarðanum 0-10 þar sem 0 merkir mjög ólíklegt en 10 mjög líklegt, hversu líklegt eða ólíklegt er að þú myndir mæla með VIRK við vini eða kunningja?

0	4%
1	1%
2	1%
3	1%
4	2%
5	5%
6	3%
7	8%
8	11%
9	9%
10	55%
Fjöldi svara	823
Taka afstöðu	94%
Taka ekki afstöðu	6%
Fjöldi svarenda	880



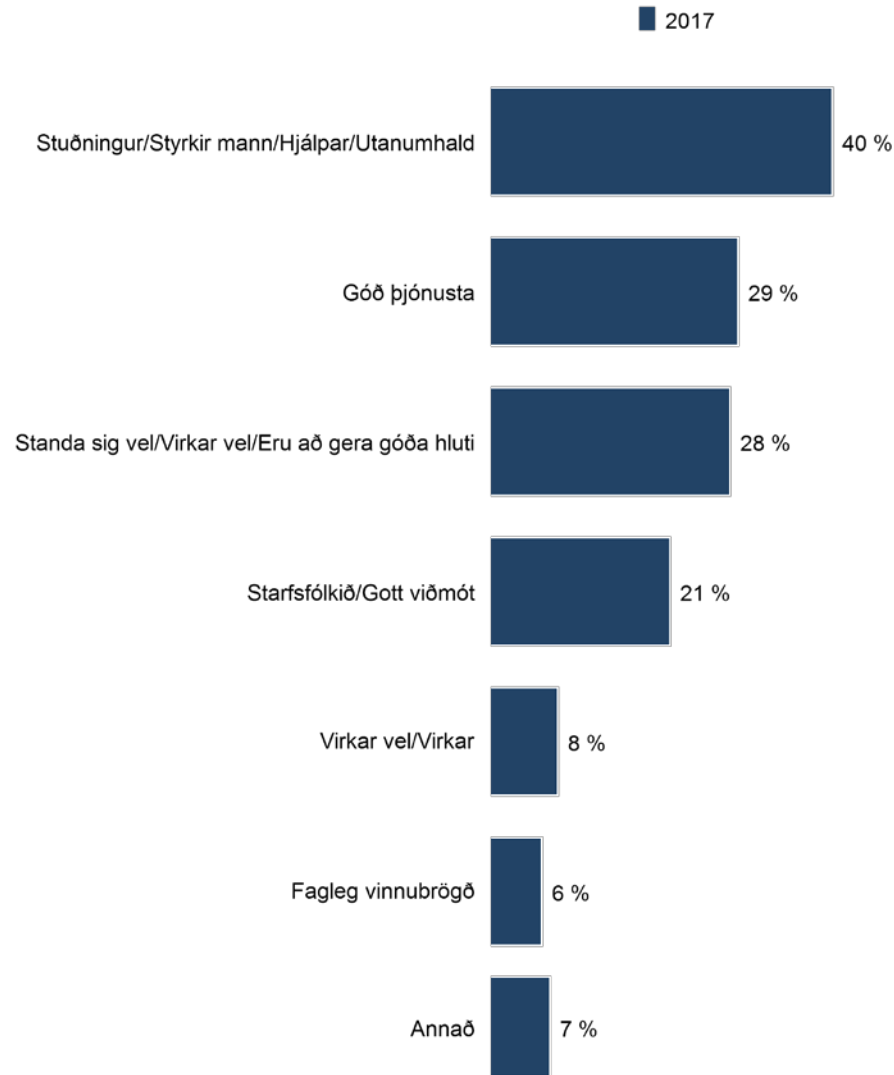
NPS eða Net Promoter Score er reiknað þannig: Þeir svarendur sem gáfu einkunn á bilinu 9-10 falla í flokkinn Promoters, þeir sem gáfu einkunn á bilinu 7-8 eru í flokknum Passives og þeir sem gáfu einkunn á bilinu 0-6 eru í flokknum Detractors. NPS er reiknað þannig að prósentuhlutfall Detractors er dregið frá prósentuhlutfalli Promoters. Ef hærra hlutfall viðskiptavina mælir með þjónustunni er NPS jákvætt en ef lægra hlutfall mælir með þjónustunni er NPS neikvætt. NPS getur verið á bilinu -100 til 100.

Hver er helsta ástæða þess að þú ert líkleg(ur) til að mæla með VIRK?

Stuðningur/Styrkir mann/Hjálpar/Utanumhald	40%
Góð þjónusta	29%
Standa sig vel/Virkar vel/Eru að gera góða hluti	28%
Starfsfólkið/Gott viðmót	21%
Virkar vel/Virkar	8%
Fagleg vinnubrögð	6%
Annað	7%
Fjöldi svara	435
Taka afstöðu	49%
Taka ekki afstöðu	11%
Ekki spurðir	40%
Fjöldi svarenda	880

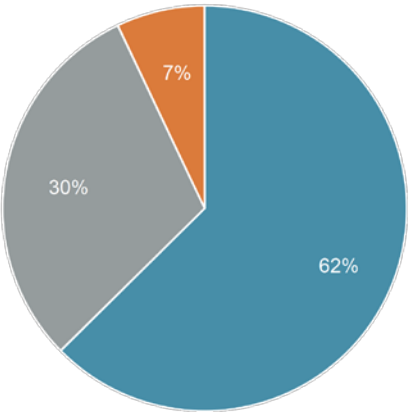
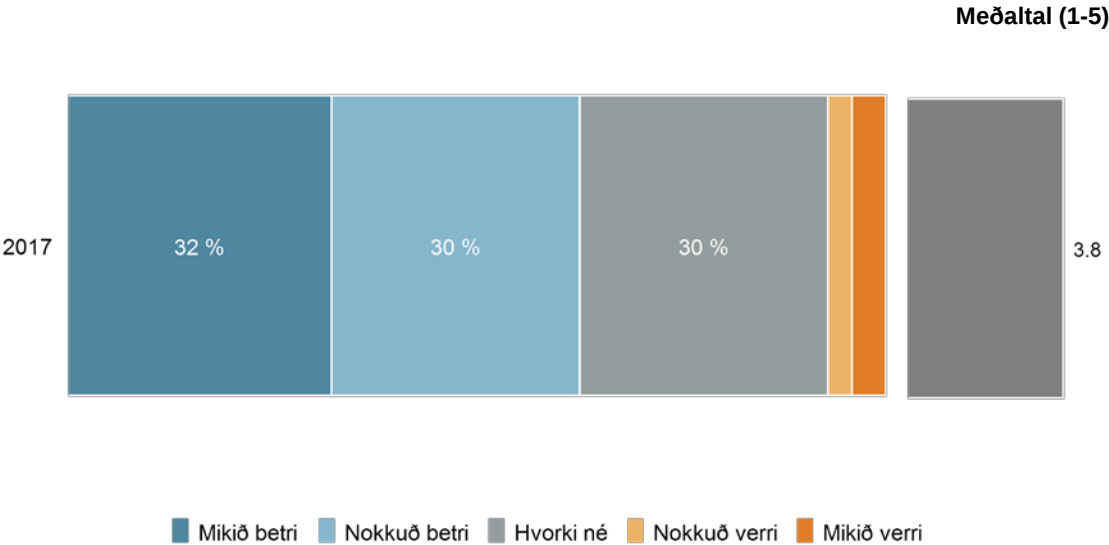
Þeir sem svöruðu að þeir væru líklegir til að mæla með þjónustu Virk voru spurðir þessarar spurningar. NPS skor 9-10.

Þessi spurning var opin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram. Svarendur höfðu því frjálsar hendur um eðli og fjölda svara. Hlutfallstölur eru reiknaðar eftir fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.



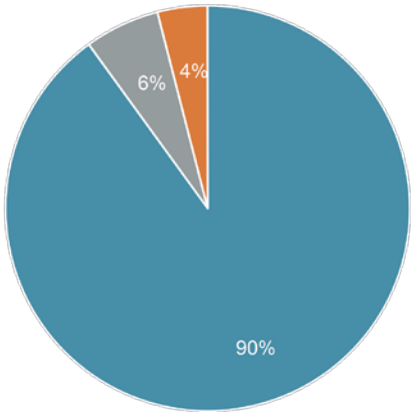
Ef þú hugsar um samskipti þín við VIRK, hefur þjónustan almennt séð verið betri eða verri en þú bjóst við?

Mikið betri	32%
Nokkuð betri	30%
Hvorki né	30%
Nokkuð verri	3%
Mikið verri	4%
Fjöldi svara	791
Taka afstöðu	90%
Taka ekki afstöðu	10%
Fjöldi svarenda	880

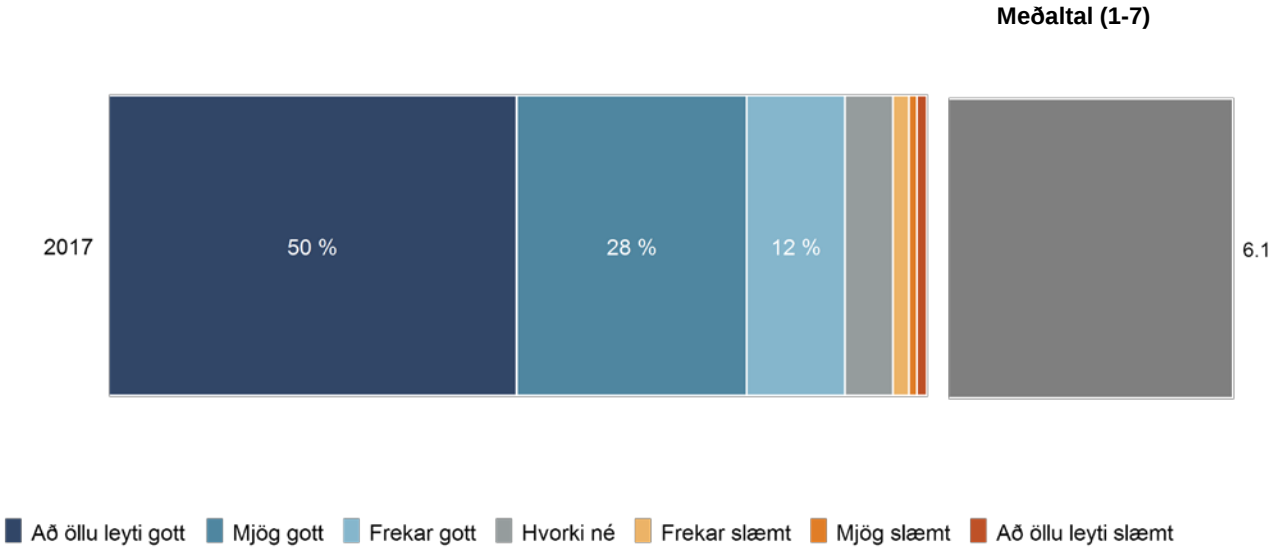


Hversu gott eða slæmt finnst þér almennt viðmót og framkoma ráðgjafa þíns hjá VIRK?

Að öllu leyti gott	50%
Mjög gott	28%
Frekar gott	12%
Hvorki né	6%
Frekar slæmt	2%
Mjög slæmt	1%
Að öllu leyti slæmt	1%
Fjöldi svara	812
Taka afstöðu	92%
Taka ekki afstöðu	8%
Fjöldi svarenda	880

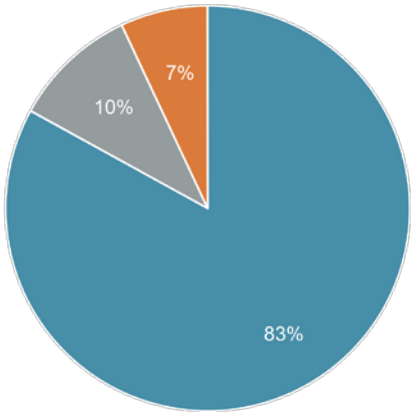


Gott Hvorki gott né slæmt Slæmt

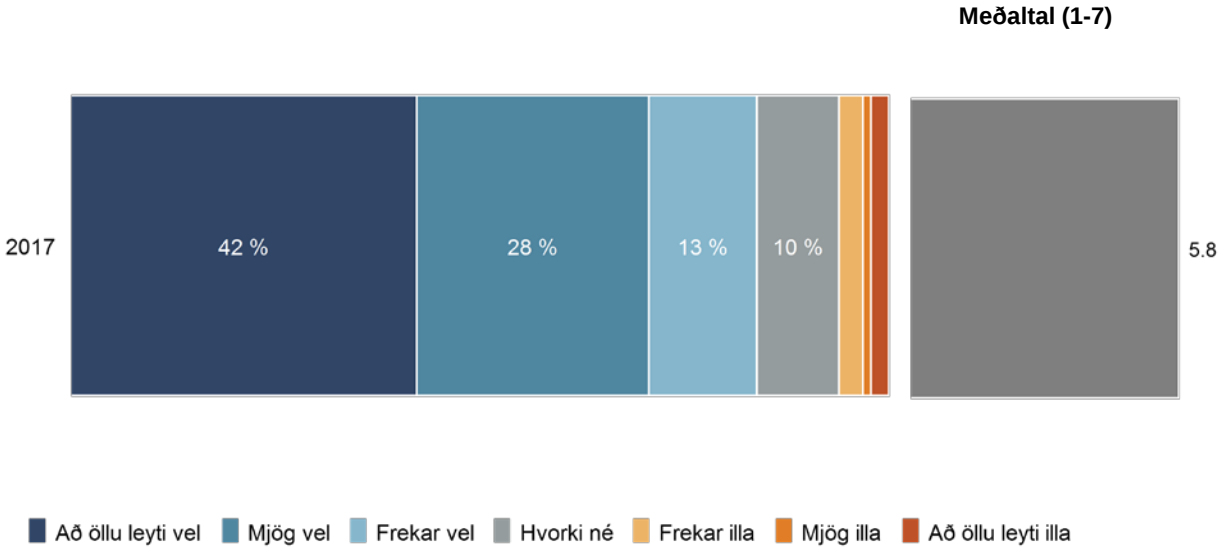


Hversu vel eða illa fannst þér ráðgjafi þinn hjá VIRK standa sig í að veita þér hvatningu?

Að öllu leyti vel	42%
Mjög vel	28%
Frekar vel	13%
Hvorki né	10%
Frekar illa	3%
Mjög illa	1%
Að öllu leyti illa	2%
Fjöldi svara	810
Taka afstöðu	92%
Taka ekki afstöðu	8%
Fjöldi svarenda	880

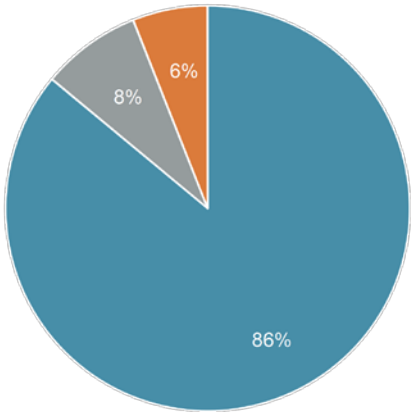


■ Vel
■ Hvorki vel né illa
■ Illa

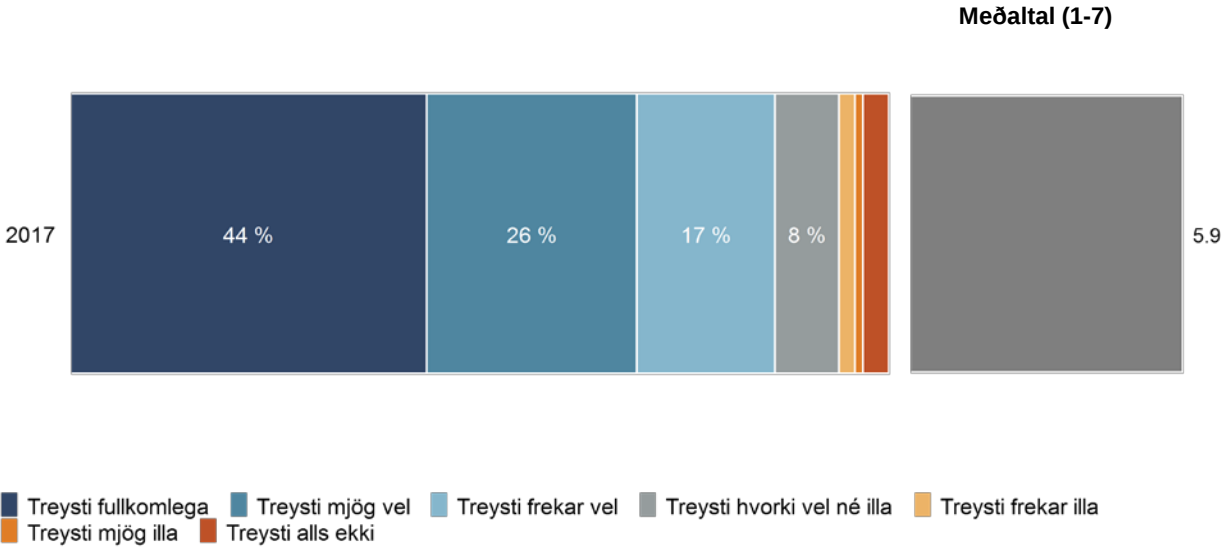


Hversu vel eða illa treystir þú ráðgjafa þínum hjá VIRK til þess að gefa þér réttar og nægar upplýsingar?

Treysti fullkomlega	44%
Treysti mjög vel	26%
Treysti frekar vel	17%
Treysti hvorki vel né illa	8%
Treysti frekar illa	2%
Treysti mjög illa	1%
Treysti alls ekki	3%
Fjöldi svara	799
Taka afstöðu	91%
Taka ekki afstöðu	9%
Fjöldi svarenda	880



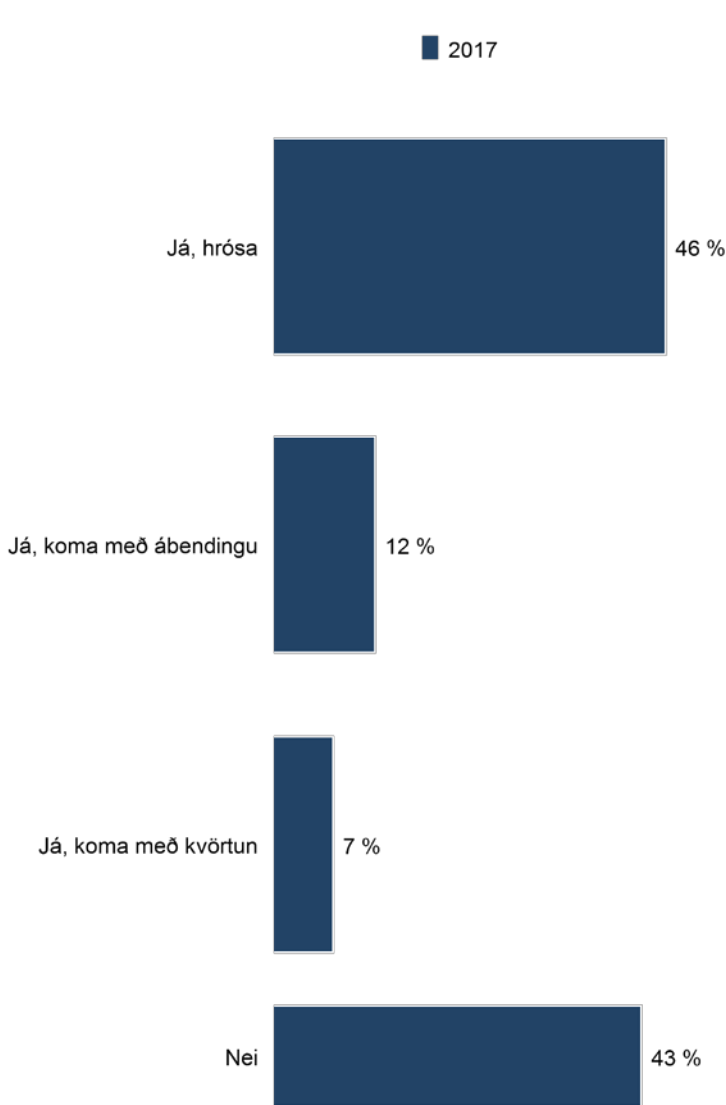
Treysti vel
Hvorki né
Treysti illa



Hefur þú haft ástæðu eða tilefni til að kvarta/hrósa/koma með ábendingu vegna þjónustu VIRK á undanförunum 12 mánuðum?

Já, hrósa	46%
Já, koma með ábendingu	12%
Já, koma með kvörtun	7%
Nei	43%
Fjöldi svara	678
Taka afstöðu	77%
Taka ekki afstöðu	23%
Fjöldi svarenda	880

Í þessari spurningu mátti nefna fleiri en einn svarmöguleika. Hlutfallstölur eru því reiknaðar eftir fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

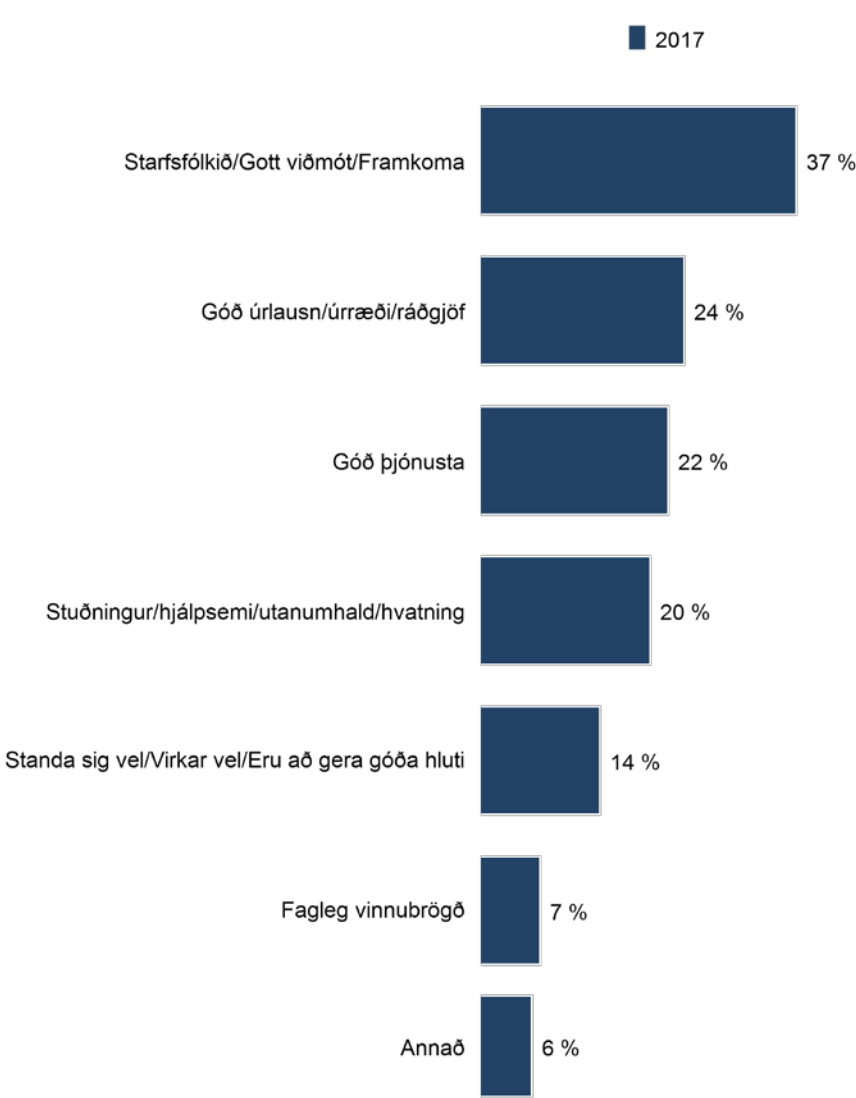


Hvert var efni hróssins?

Starfsfólkið/Gott viðmót/Framkoma	37%
Góð úrlausn/úrræði/ráðgjöf	24%
Góð þjónusta	22%
Stuðningur/hjálpsemi/utanumhald/hvatning	20%
Standa sig vel/Virkar vel/Eru að gera góða hluti	14%
Fagleg vinnubrögð	7%
Annað	6%
Fjöldi svara	238
Taka afstöðu	27%
Taka ekki afstöðu	9%
Ekki spurðir	64%
Fjöldi svarenda	880

Þessi spurning var opin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram. Svarendur höfðu því frjálssar hendur um eðli og fjölda svara. Hlutfallstölur eru reiknaðar eftir fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

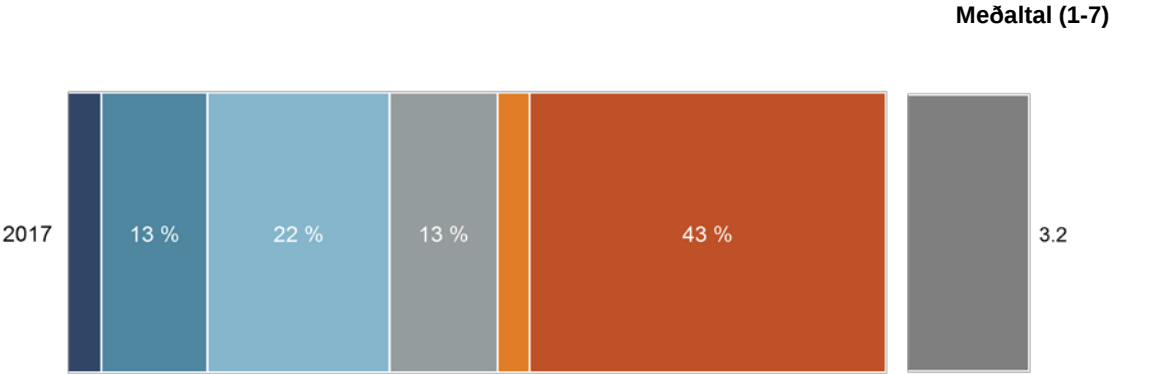
Þeir sem höfðu ástæðu til að hrósa voru spurðir þessarar spurningar.



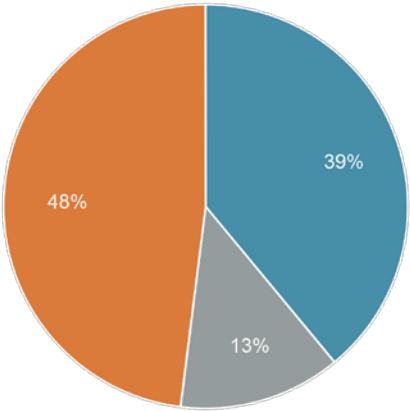
Ertu ánægð(ur) eða óánægð(ur) með það hvernig brugðist var við kvörtuninni?

Að öllu leyti ánægð(ur)	4%
Mjög ánægð(ur)	13%
Frekar ánægð(ur)	22%
Hvorki ánægð(ur) né óánægð(ur)	13%
Frekar óánægð(ur)	0%
Mjög óánægð(ur)	4%
Að öllu leyti óánægð(ur)	43%
Fjöldi svara	23
Taka afstöðu	3%
Taka ekki afstöðu	0%
Tilkynnti ekki kvörtunina	1%
Hefur ekki enn verið brugðist við kvörtuninni	1%
Ekki spurðir	95%
Fjöldi svarenda	880

Þeir sem höfðu haft ástæðu til að kvarta voru spurðir þessarar spurningar.
Vegna fæðar svarenda eru greiningar ekki sýndar.



Að öllu leyti ánægð(ur) Mjög ánægð(ur) Frekar ánægð(ur) Hvorki ánægð(ur) né óánægð(ur) Mjög óánægð(ur) Að öllu leyti óánægð(ur)

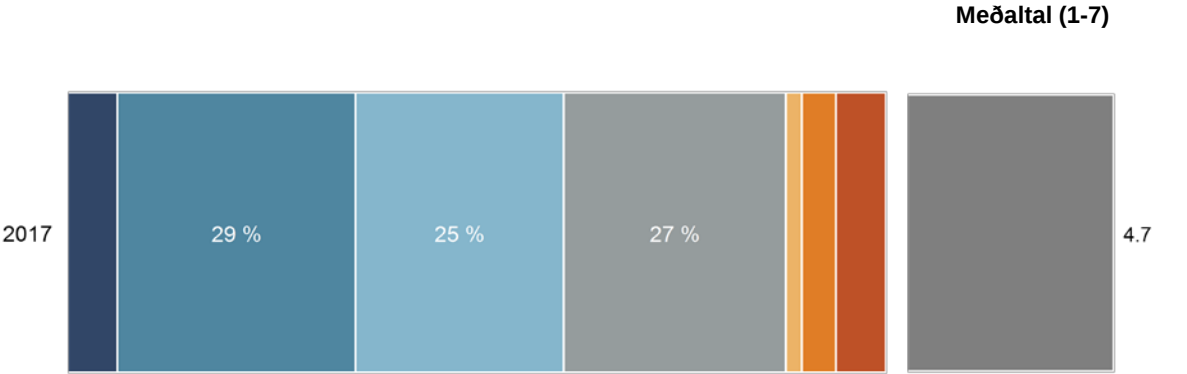


Ánægð(ur) Hvorki né Óánægð(ur)

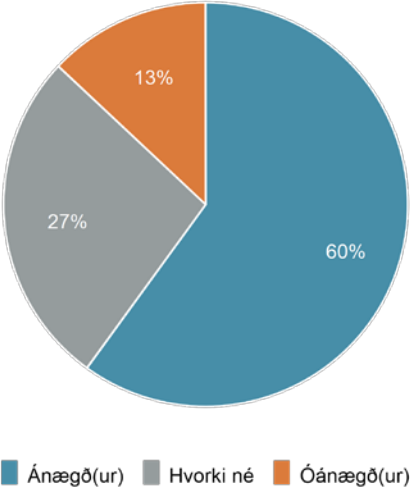
Ertu ánægð(ur) eða óánægð(ur) með það hvernig brugðist var við ábendingunni?

Að öllu leyti ánægð(ur)	6%
Mjög ánægð(ur)	29%
Frekar ánægð(ur)	25%
Hvorki ánægð(ur) né óánægð(ur)	27%
Frekar óánægð(ur)	2%
Mjög óánægð(ur)	4%
Að öllu leyti óánægð(ur)	6%
Fjöldi svara	48
Taka afstöðu	5%
Taka ekki afstöðu	1%
Tilkynnti ekki ábendinguna	2%
Hefur ekki enn verið brugðist við ábendingu	1%
Ekki spurðir	91%
Fjöldi svarenda	880

Þeir sem höfðu haft ástæðu til að koma með ábendingu voru spurðir þessarar spurningar. Vegna fæðar svarenda eru greiningar ekki sýndar.

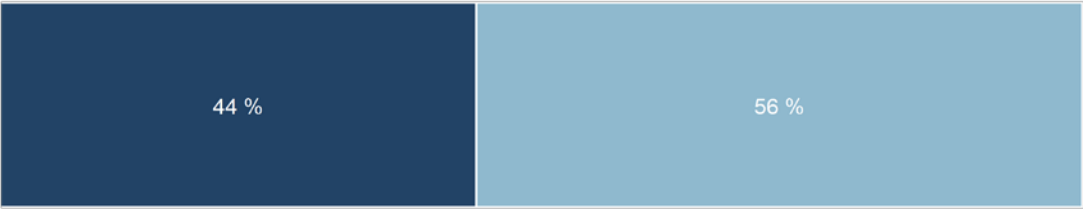


Að öllu leyti ánægð(ur) Mjög ánægð(ur) Frekar ánægð(ur) Hvorki ánægð(ur) né óánægð(ur) Frekar óánægð(ur) Mjög óánægð(ur) Að öllu leyti óánægð(ur)



Hefur þú farið inn á vef VIRK (www.virk.is) síðustu 12 mánuði?

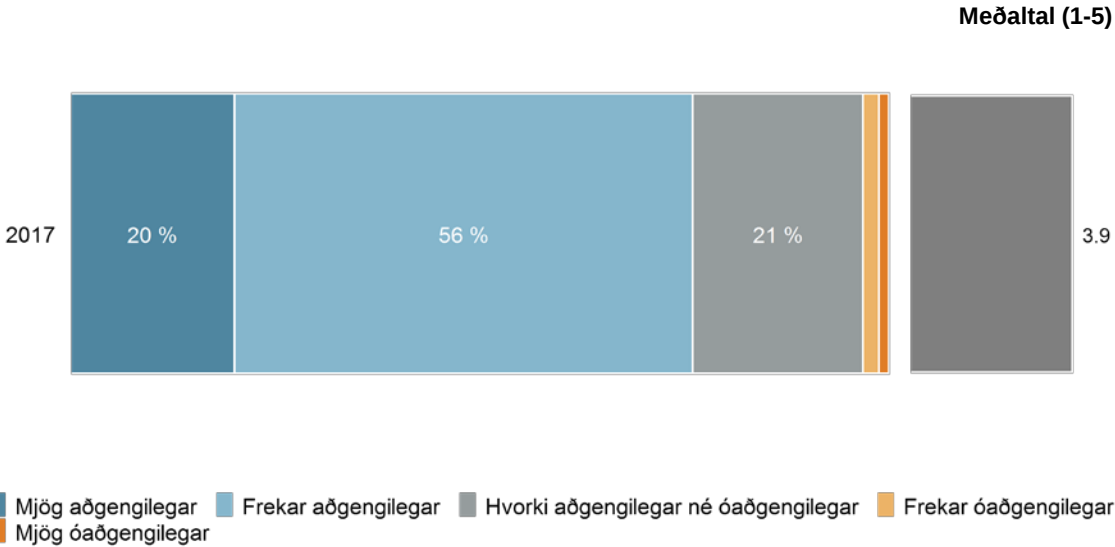
Já	44%
Nei	56%
Fjöldi svara	768
Taka afstöðu	87%
Taka ekki afstöðu	13%
Fjöldi svarenda	880



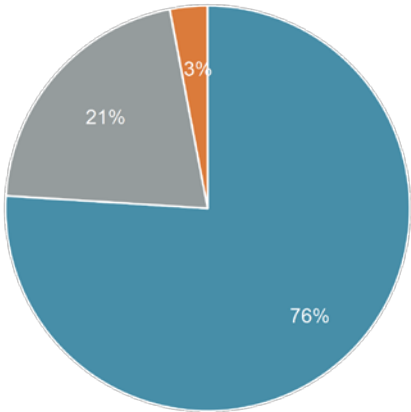
Já Nei

Hversu aðgengilegar eða óaðgengilegar finnst þér upplýsingar á vef VIRK (www.virk.is)?

Mjög aðgengilegar	20%
Frekar aðgengilegar	56%
Hvorki aðgengilegar né óaðgengilegar	21%
Frekar óaðgengilegar	2%
Mjög óaðgengilegar	1%
Fjöldi svara	310
Taka afstöðu	35%
Taka ekki afstöðu	3%
Ekki spurðir	62%
Fjöldi svarenda	880

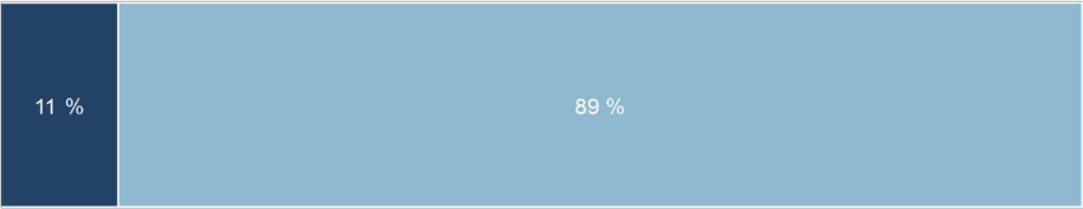


Þeir sem hafa farið inn á vef VIRK (www.virk.is) voru spurðir þessarar spurningar.



Hefur þú farið inn á Facebooksíðu VIRK síðustu 12 mánuði?

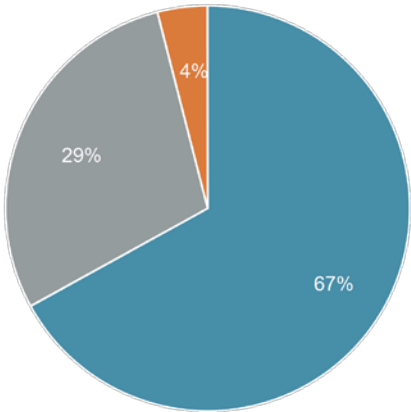
Já	11%
Nei	89%
Fjöldi svara	775
Taka afstöðu	88%
Taka ekki afstöðu	12%
Fjöldi svarenda	880



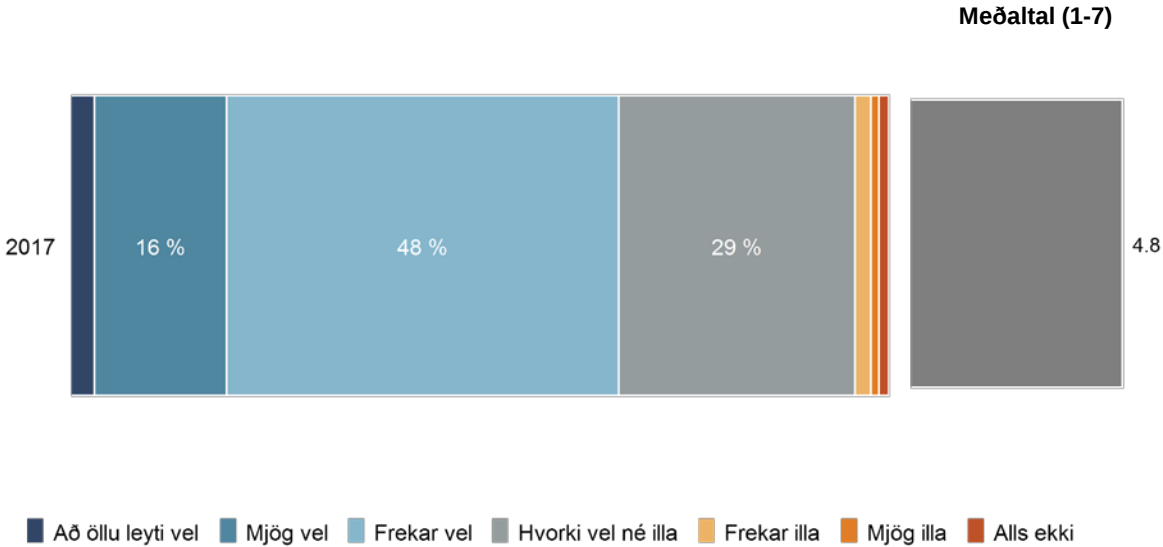
Já Nei

Hversu vel eða illa þekkir þú starfsemi VIRK?

Að öllu leyti vel	3%
Mjög vel	16%
Frekar vel	48%
Hvorki vel né illa	29%
Frekar illa	2%
Mjög illa	1%
Alls ekki	1%
Fjöldi svara	777
Taka afstöðu	88%
Taka ekki afstöðu	12%
Fjöldi svarenda	880

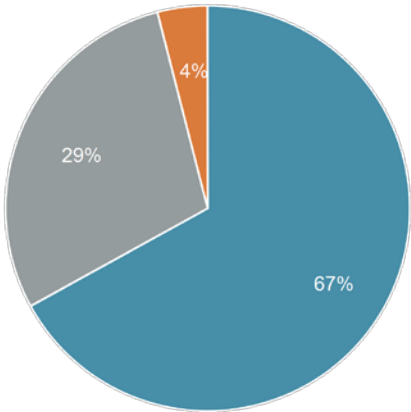


■ Vel
 ■ Hvorki né
 ■ Illa

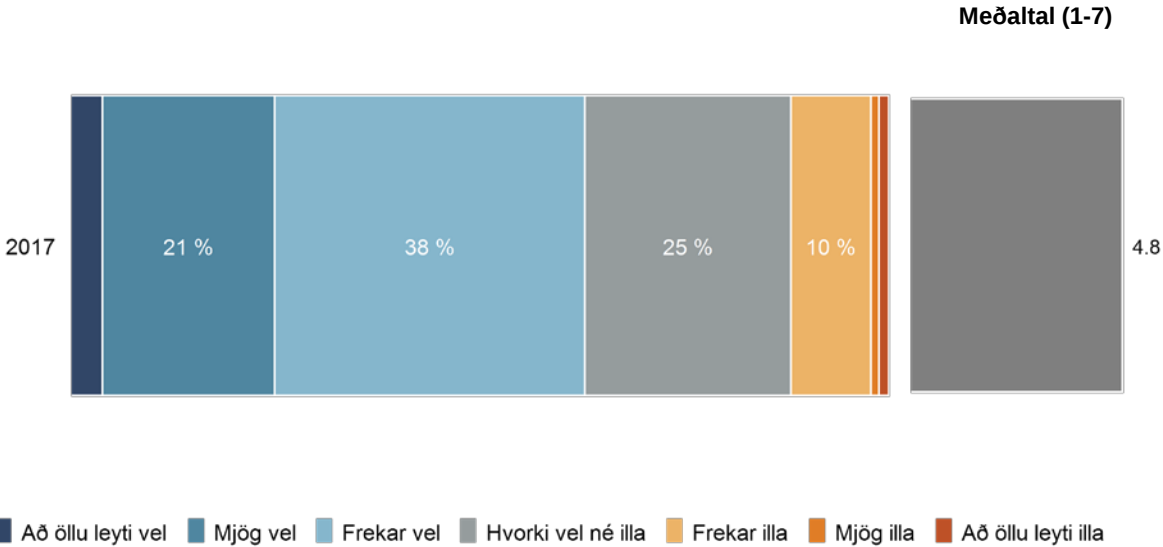


Telur þú að VIRK standi sig vel eða illa í því að kynna starfsemi sína?

Að öllu leyti vel	4%
Mjög vel	21%
Frekar vel	38%
Hvorki vel né illa	25%
Frekar illa	10%
Mjög illa	1%
Að öllu leyti illa	1%
Fjöldi svara	704
Taka afstöðu	80%
Taka ekki afstöðu	20%
Fjöldi svarenda	880



Vel Hvorki né Illa



Hefur þú orðið var/vör við eftirfylgni af hálfu VIRK í kjölfar þjónustu?

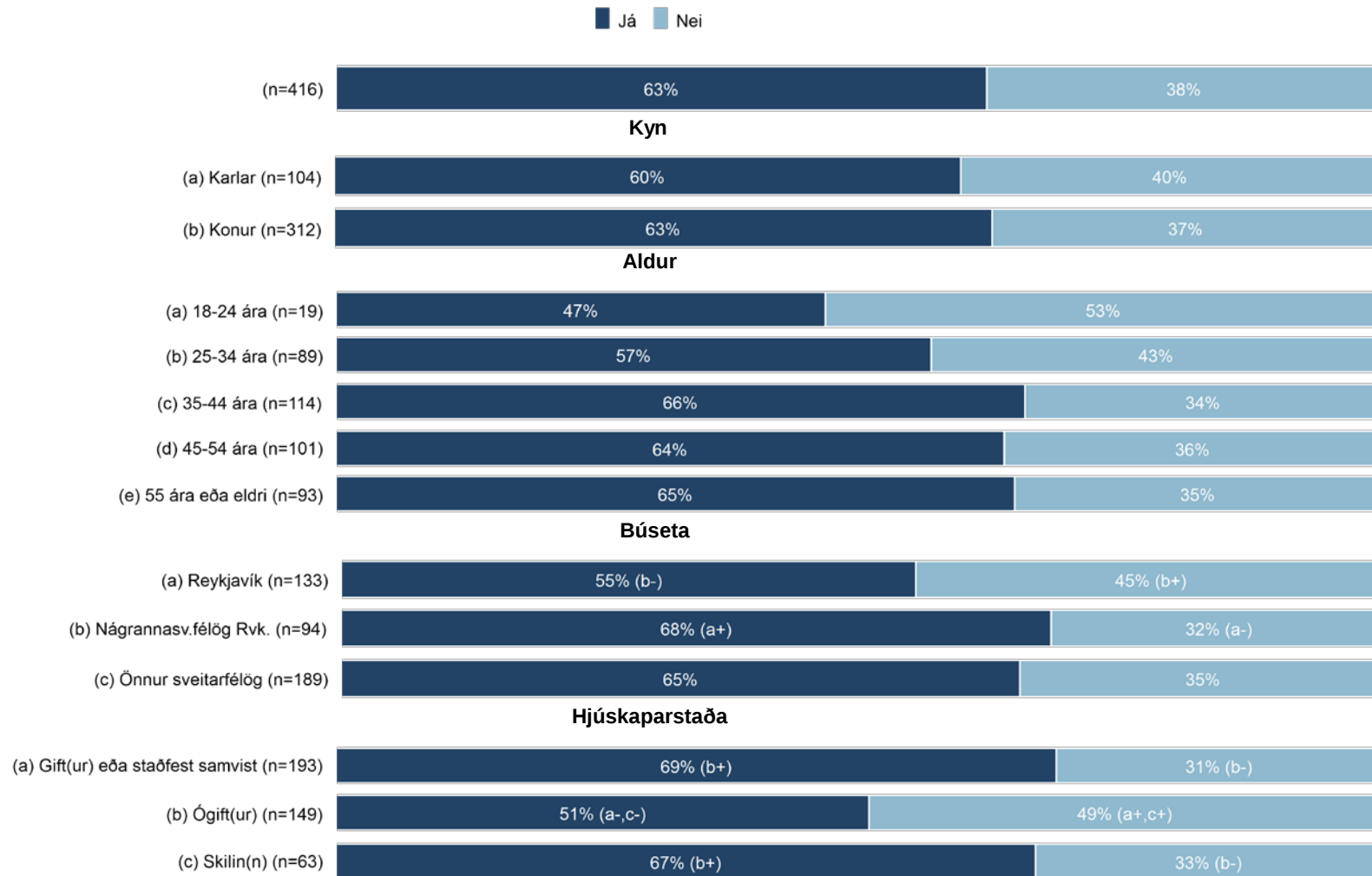
Já	63%
Nei	38%
Fjöldi svara	416
Taka afstöðu	47%
Taka ekki afstöðu	4%
EKKI SPURÐIR	48%
Fjöldi svarenda	880



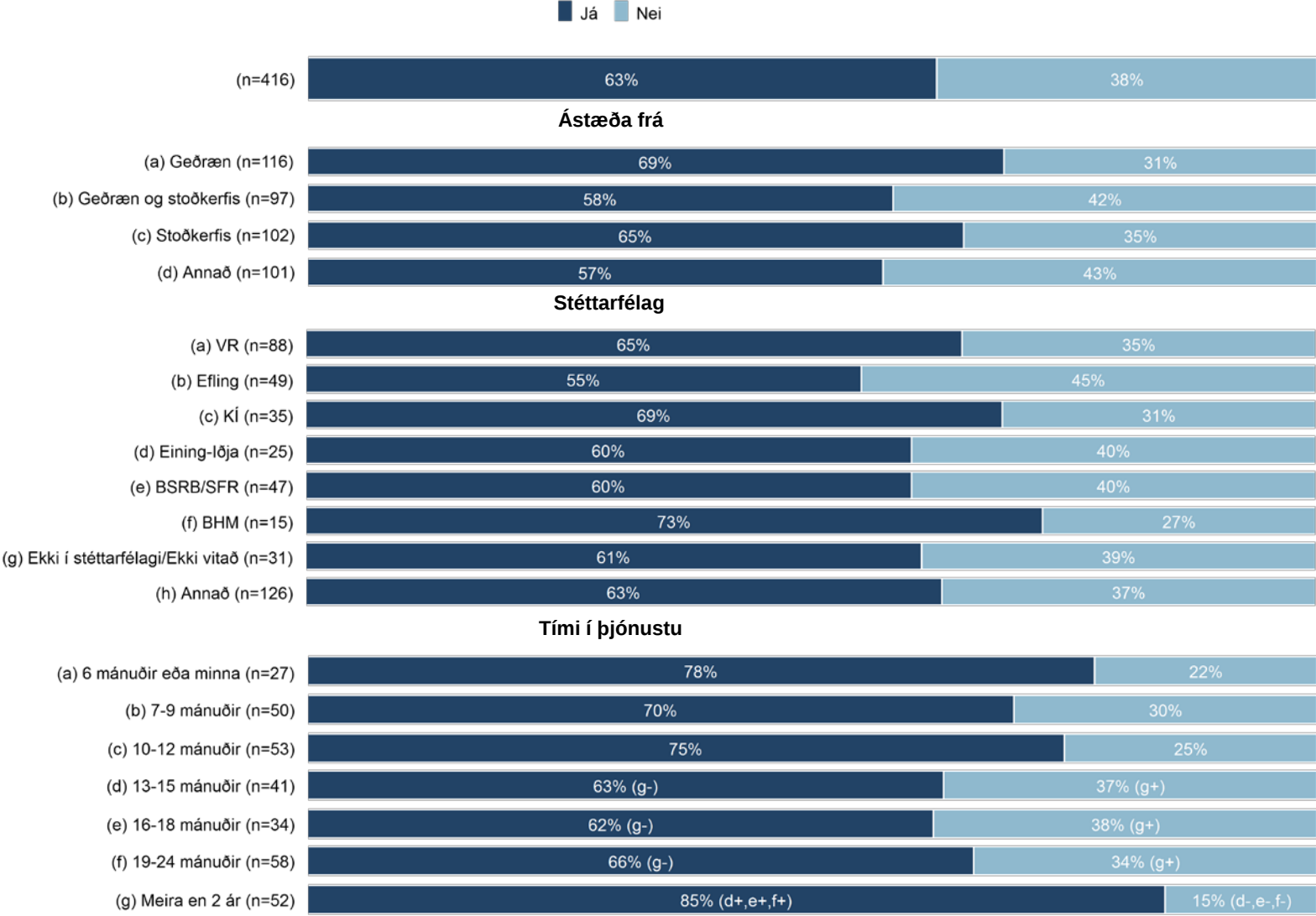
Já Nei

Þeir sem hafa lokið eða eru hættir í þjónustu voru spurðir þessarar spurningar.

Hefur þú orðið var/vör við eftirfylgni af hálfu VIRK í kjölfar þjónustu?



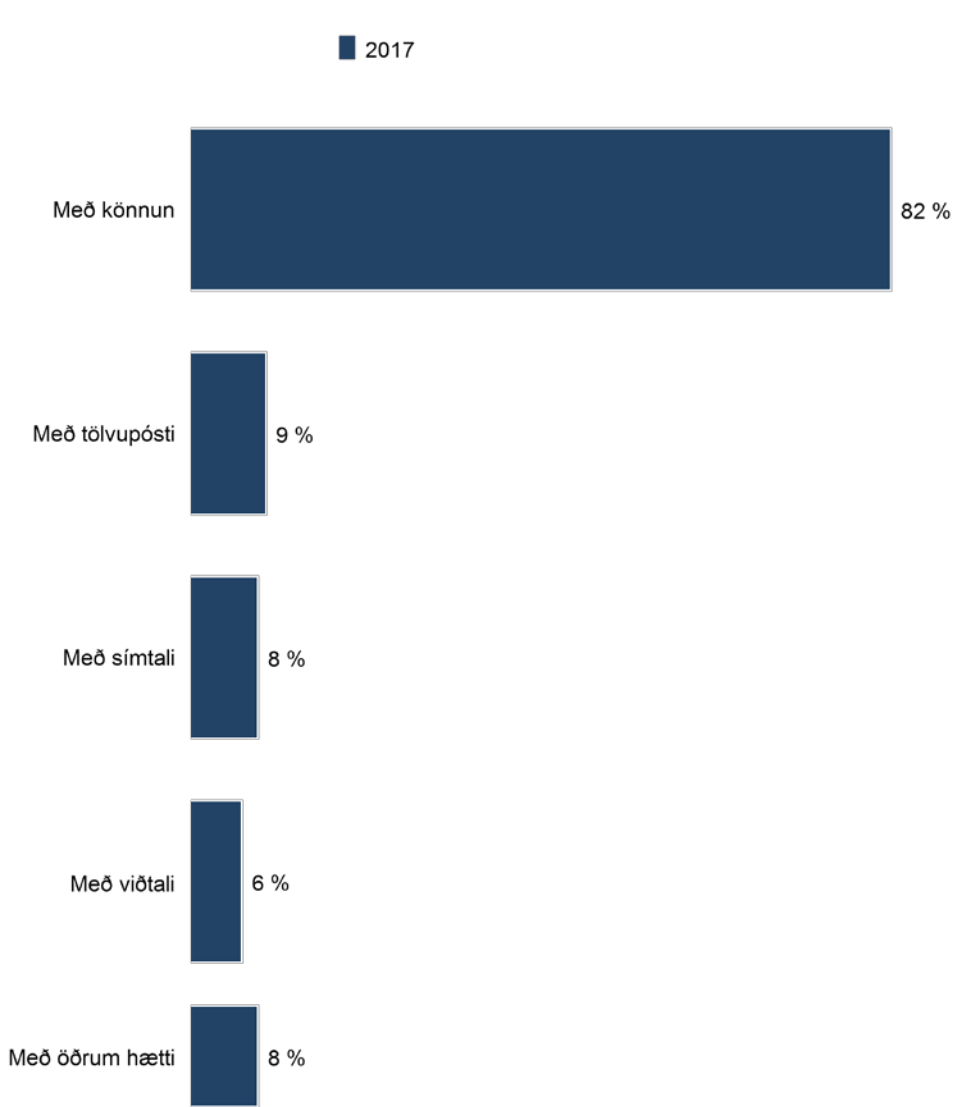
Hefur þú orðið var/vör við eftirfylgni af hálfu VIRK í kjölfar þjónustu?



Með hvaða hætti fór eftirfylgnin fram?

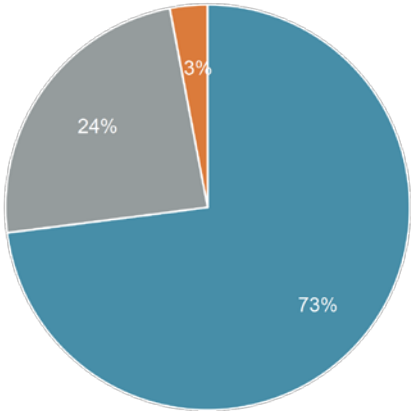
Með könnun	82%
Með tölvupósti	9%
Með símtali	8%
Með viðtali	6%
Með öðrum hætti	8%
Fjöldi svara	218
Taka afstöðu	25%
Taka ekki afstöðu	5%
Ekki spurðir	70%
Fjöldi svarenda	880

Þessi spurning var opin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram. Svarendur höfðu því frjálssar hendur um eðli og fjölda svara. Hlutfallstölur eru reiknaðar eftir fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara. Þeir sem höfðu orðið varir við eftirfylgni voru spurðir þessarar spurningar. Vegna mikillar dreifingar svara eru greiningar ekki sýndar.

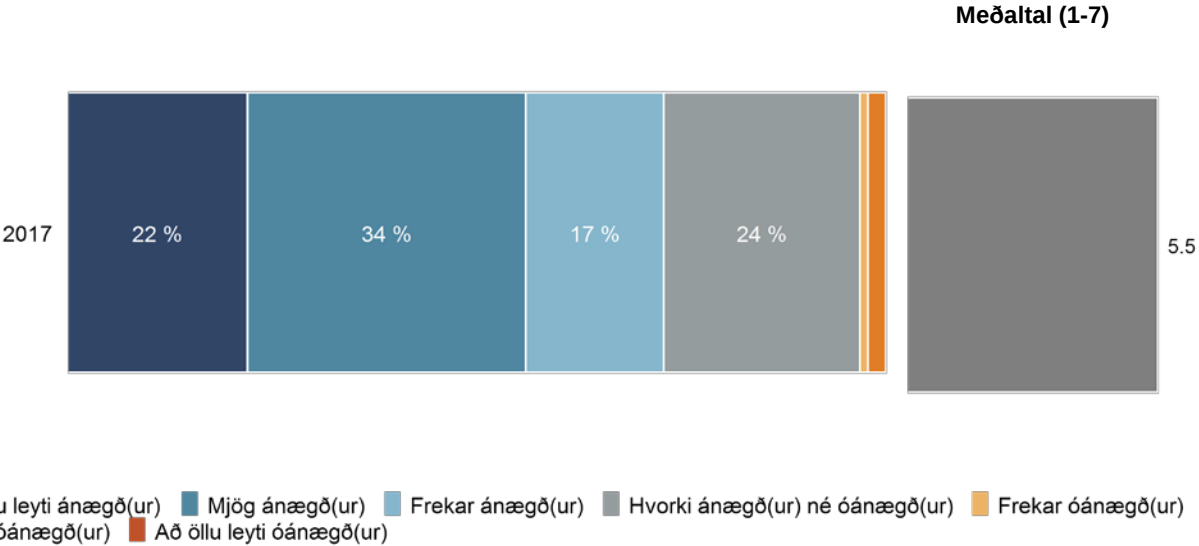


Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með eftirfylgni í kjölfar þjónustu hjá VIRK?

Að öllu leyti ánægð(ur)	22%
Mjög ánægð(ur)	34%
Frekar ánægð(ur)	17%
Hvorki ánægð(ur) né óánægð(ur)	24%
Frekar óánægð(ur)	1%
Mjög óánægð(ur)	2%
Að öllu leyti óánægð(ur)	0%
Fjöldi svara	249
Taka afstöðu	28%
Taka ekki afstöðu	1%
Ekki spurðir	71%
Fjöldi svarenda	880



■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)



Þeir sem höfðu orðið varir við eftirfylgni voru spurðir þessarar spurningar.

Að lokum, er eitthvað sem þér finnst að VIRK gæti gert til að bæta þjónustu sína?

Nei/Ekkert sérstakt/Standa sig vel	42%
Sveigjanlegri/persónulegri þjónustu/Betra viðmót starfsfólks	15%
Kynna sig betur/Kynna úrræði/Kynna hvað er í boði	11%
Fjölbreyttari úrræði	11%
Bæta eftirfylgni/Persónulegri eftirfylgni	6%
Aðstoða með pappírsvinnu/Einfalda umsóknir/pappírsvinnu	4%
Annað	19%
Fjöldi svara	286
Taka afstöðu	33%
Taka ekki afstöðu	68%
Fjöldi svarenda	880

Þessi spurning var opin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram. Svarendur höfðu því frjálsar hendur um eðli og fjölda svara. Hlutfallstölur eru reiknaðar eftir fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

