



Gufuböð sundlauga Reykjavíkur

Vinnustofa með forstöðumönnum sundlauga

Teymi þjónustuupplifunar, 27. ágúst 2025



Markmið vinnustofu

Hvað er verkefnið?

- Fara yfir niðurstöður könnunar um gufuböð með þjónustugleraugunum.
- Skoða hvernig við högum samráði við notendur og hvernig við uppfyllum ólíkar þarfir notenda.

Hver er afurðin?

- Aukin innsýn í þarfir notenda og viðhorf þeirra til sundlauga.
- Þekking á hvenær og hvernig endurgjöf er við hæfi.
- Samræmd sýn á þjónustuupplifun.



Dagskrá vinnustofu

1. Niðurstöður könnunar

2. Þjónusta og upplifun

3. Endurgjöf og notendasamráð

4. Æfingar



Upprifjun

Um könnunina

- Framkvæmd 4.-16.des.
- Aðgengileg á öllum sundstöðum Reykjavíkur.
- QR kóði skannaður og gestir sundlauga svöruðu könnuninni í gegnum eigin snjalltæki.
- **Tilgangur:**
 - Mæla **viðhorf sundlaugagesta** á mismunandi tegundum gufa.
 - Veita stjórnendum innsýn í **parfir sundlaugagesta**.
 - Styðja við stefnumótandi ákvarðanatökur til þess að **bæta upplifun sundlaugagesta**.



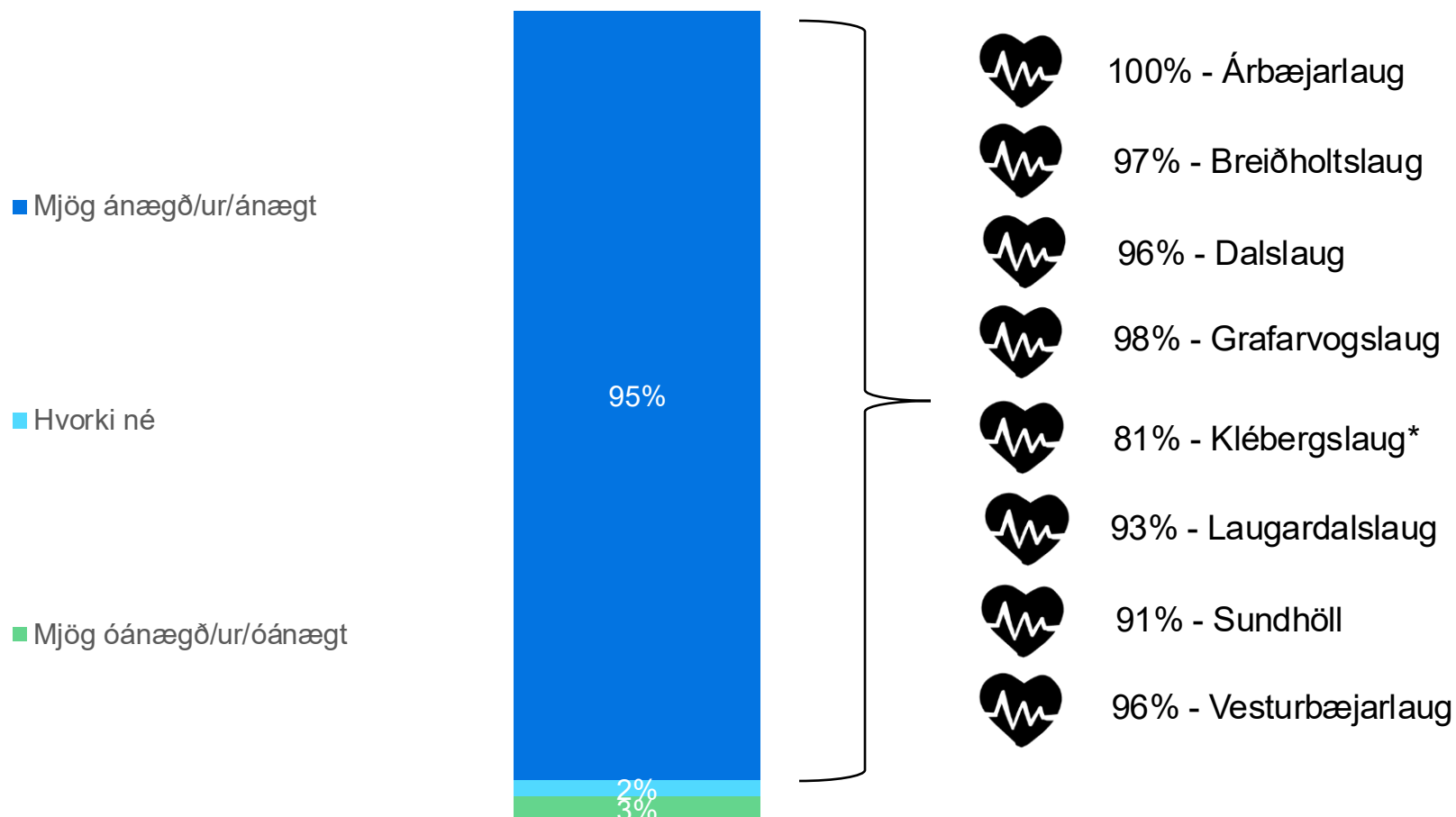
Upprifjun

Úrtakið

- Alls svöruðu **727** sundlaugagestir könnuninni að hluta eða að öllu leyti.
- Svör bárust frá öllum sundlaugum og skiptust eftirfarandi:
 - Árbæjarlaug (n=71)
 - Breiðholtslaug (n=104)
 - Dalslaug (n=57)
 - Grafarvogslaug (n=69)
 - Klébergslaug (n=22)
 - *ath úrtak of lítið fyrir tölfræðigreiningu
 - Laugardalslaug (n=125)
 - Sundhöll (n=77)
 - Vesturbæjarlaug (n=202)
- **Kynjahlutfall** og **aldursdreifing** svarenda nokkuð góð.
- Stærstur hluti svarenda eru **reglulegir gestir** í sundlaugum Reykjavíkur.
 - 30% segjast mæta 1-2 sinnum í viku
 - 54% segjast mæta oftar en 1-2 í viku



Mikil ánægja með sundlaugar Reykjavíkur



*Ath lítið úrtak

Fjöldi svara: Total (n=646); Árbæjarl. (n=65); Breiðholtsl. (n=90); Dalslaug (n=54); Grafarvogsl. (n=61); Klébergsl. (n=21); Laugardalsl. (n=111); Sundhöll (n=66); Vesturbæjarl. (178)



Gufur eru mikilvægar heilsubót

GUFUR & HEILSA

"Væri alveg frábært að hafa fleiri þurrgufur í sundlaugum Reykjavíkur. Svakalega góð heilsubót í kuldanum og skammdeginu sérstaklega."

"Þurrgufur/saunur eru mjög vinsælar í Skandinavíu og mjög góðar fyrir heilsuna. Það vantar klárlega fleiri saunur í Reykjavík."

"Heilsueflandi og dásamlegar."

"Allar "gufurnar þrjár" eru mín besta heilsuvernd gegn gigt. Og svo segja ferðamenn sem hér hafa verið, að Laugaspa Íslendinga sé eitt það sem stendur hæst uppúr eftir dvöl á Íslandi."

"Gufan er ómissandi."

"Gufur eru frábærar. Í mínum vinahóp er Breiðholtið kölluð Breiðholt spa!."



Starfsfólk sundlauga lofað fyrir þeirra störf

ÞJÓNUSTA & STARFSFÓLK

*“Miklar þakkir til starfsmanna
sundlauga.”*

*“Þið eruð að standa ykkur fínt og
er ánægður með þessa könnun.”*

*“Þakklátur fyrir þjónustuna, því lík
lífsgæði!”*

*“Gufur eru lífsgæði. Takk fyrir að
gefa því gaum.”*

“Áfram Reykjavíkborg.”



Sundlaugar mega hafa sín hverfiseinkenni

SUNDLAUGAR MEÐ SÉRKENNI

“Ef hægt er að hafa gufu sæmilega stóra er ágætt að hún sé fyrir alla. Best væri ef 2-3 laugar á höfuðborgarsvæðinu gætu verið með kynskiptar gufur - þurfa ekki allar laugar að vera með nkl. eins.”

“Sundlaugar mega hafa ólíkar áherslur, enda sækir fólk þá laug sem býður upp á þá aðstöðu sem það sækist eftir.”

“Ef það er mismunandi skipulag fyrir gufur og kynjaskiptingu í sundlaugum þá hefur fólk amk valkost sem hentar sér. Verst væri ef allar sundlaugarnar myndu enda í sama pakka.”



Mér finnst mikilvægt að boðið sé upp á...

Þurrگufu (sánu)

86%

Mjög sammála eða sammála

Blautگufu (eimbað)

78%

Mjög sammála eða sammála

Infrarauða گufu

56%

Mjög sammála eða sammála

★ Eldri kynslóðin (67+) og konur
líklegust til þess að finnast
infrarauðar sánur mikilvægar



...en mikilvægi gufutegunda fer eftir hverfislaug

	TOTAL (n=645)	ÁRBÆJARL. (n=65)	BREIÐHOLTS. (n=89-91)	DALSL. (n=53-54)	GRAFARVOGSL. (n=61)	LAUGARDALSL. (n=111-112)	SUNDHÖLL (n=66)	VESTURBÆJARL. (n=178)
Þurrgufa	86%	69%	92%	87%	79%	85%	89%	89%
Blautgufa	78%	68%	75%	70%	87%	79%	79%	84%
Infrarauð	56%	74%	60%	59%	74%	59%	41%	39%

% Mjög sammála/sammála

Þjónusta til
staðar

Þjónusta ekki
til staðar



...en mikilvægi gufutegunda fer eftir hverfislaug

	TOTAL (n=645)	ÁRBÆJARL. (n=65)	BREIÐHOLTS. (n=89-91)	DALSL. (n=53-54)	GRAFARVOGSL. (n=61)	LAUGARDALSL. (n=111-112)	SUNDHÖLL (n=66)	VESTURBÆJARL. (n=178)
Þurrugufa	86%	69%	92%	87%	79%	85%	89%	89%
Blautugufa	78%	68%	75%	70%	87%	79%	79%	84%
Infrarauð	56%	74%	60%	59%	74%	59%	41%	39%

% Mjög sammála/sammála

Þjónusta til
staðar

Þjónusta ekki
til staðar



...en mikilvægi gufutegunda fer eftir hverfislaug

	TOTAL (n=645)	ÁRBÆJARL. (n=65)	BREIÐHOLTS. (n=89-91)	DALSL. (n=53-54)	GRAFARVOGSL. (n=61)	LAUGARDALSL. (n=111-112)	SUNDHÖLL (n=66)	VESTURBÆJARL. (n=178)
Þurrgufa	86%	69%	92%	87%	79%	85%	89%	89%
Blautgufa	78%	68%	75%	70%	87%	79%	79%	84%
Infrarauð	56%	74%	60%	59%	74%	59%	41%	39%

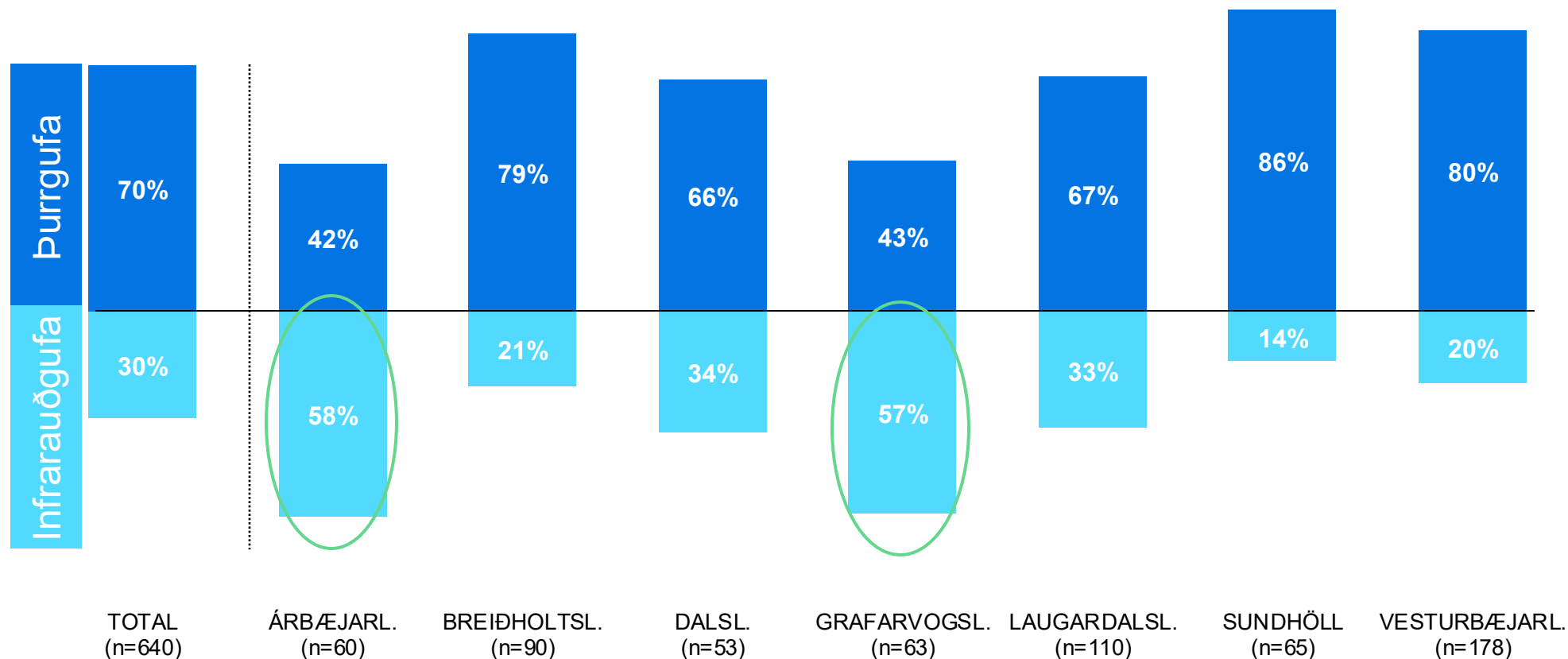
% Mjög sammála/sammála

Þjónusta til
staðar

Þjónusta ekki
til staðar



Flestir kjósa þurrugufu fram yfir infrarauða að undanskildum tveimur hverfislaugum





Ég vil helst hafa gufur....

Mér er sama hvort er

40%

Mjög sammála eða sammála

Sameiginlega fyrir öll
kyn

34%

Mjög sammála eða sammála

★ *Miðaldra (40-49 ára) líklegust til þess að vilja sameiginlegar gufur*

Eingöngu fyrir mitt
kyn

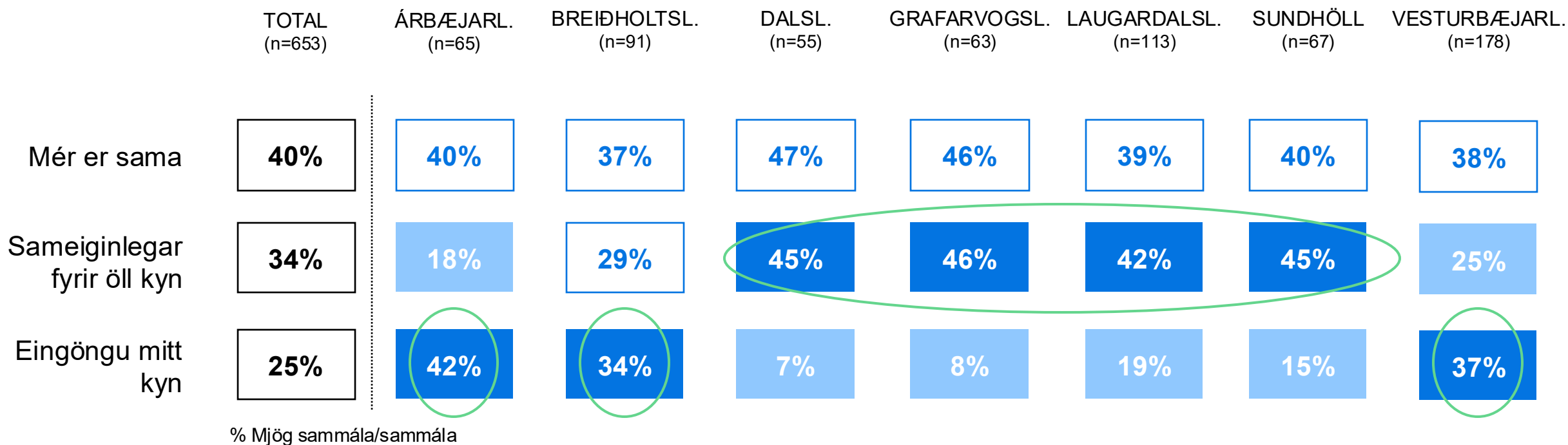
25%

Mjög sammála eða sammála

★ *Eldri kynslóðin (67+) og konur líklegust til þess að vilja kynjaskiptingu*



...en vilji fyrir kynjaskiptum gufum fer eftir hverfislaug...



Yfir meðaltali

Undir meðaltali

Á pari



Ég myndi velja...

Infrarauða gufu og
þurrguðu sem er opin
fyrir öll kyn

68%

Mjög sammála eða sammála

Þurrguðu bara fyrir mitt
kyn

27%

Mjög sammála eða sammála

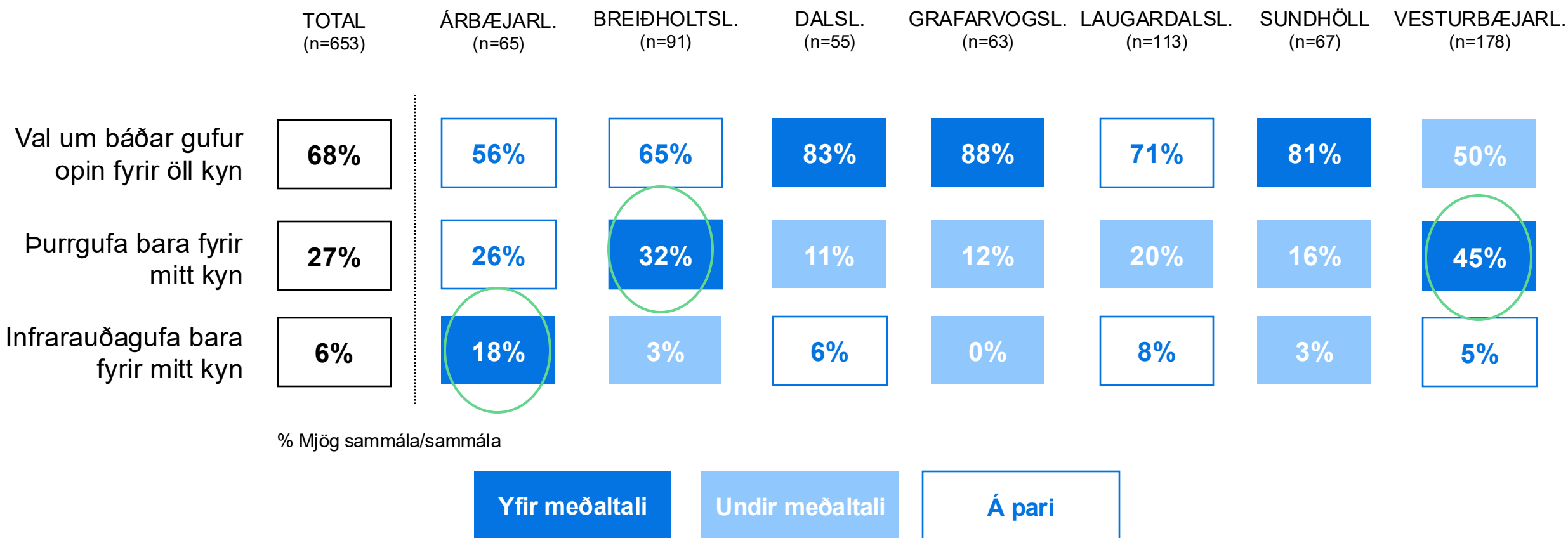
Infrarauða gufu og bara
fyrir mitt kyn

6%

Mjög sammála eða sammála



Val um gufur óháð kyni er það sem flestir sundlaugagestir kjósa með nokkrum frávikum





Val um gufur óháð kyni er það sem flestir sundlaugagestir kjósa með nokkrum frávikum

	TOTAL (n=653)	ÁRBÆJARL. (n=65)	BREIÐHOLTSL. (n=91)	DALSL. (n=55)	GRAFARVOGSL. (n=63)	LAUGARDALSL. (n=113)	SUNDHÖLL (n=67)	VESTURBÆJARL. (n=178)
Val um báðar gufur opin fyrir öll kyn	68%	56%	65%	83%	88%	71%	81%	50%
Þurrugu bara fyrir mitt kyn	27%	26%	32%	11%	12%	20%	16%	45%
Infrarauðagufa bara fyrir mitt kyn	6%	18%	3%	6%	0%	8%	3%	5%

% Mjög sammála/sammála

Yfir meðaltali

Undir meðaltali

Á pari



SAMANTEKT

ÁRBÆJARL.

BREIÐHOLTSL.

DALSL.

GRAFARVOGSL.



% mjög ánægð og ánægð

100%

97%

96%

98%

ÞJÓNUSTA

- Blautgufa
- Infrarauðgufa

- Blautgufa
- Þurrugufa

- Blautgufa

- Blautgufa
- Þurrugufa
- Infrarauðgufa



Hvað er gert vel

- Núverandi fyrirkomulag (aðgengi í gufur)
- Gufur mikilvægur hluti sundferðar
- Gufur eru heilsueflandi

- Ánægja með sundlaugina eins og hún er
- Starfsfólk

- Gufur nauðsynlegar í öllum sundlaugum

- Sundlaugin er mjög góð



Hvað má bæta/hvað vantar

- Vantar **þurrugufu**
- Þrifnaður
- Óánægja með handklæðaskyldu

- Nýtt fyrirkomulag í gufum
- Skiptar skoðanir á **handklæða-/sundfataskyldu**
- Einhver áhugi á infrarauðri gufu
- Skógeymsla og útklefar

- Vantar **þurrugufu**
- Vantar kalda potta
- Vilja handklæðaskyldu

- Gufurnar ekki nógu góðar/heitar
 - Lokunartími gufa
 - Þrifnaður í gufum
 - Fleiri/stærri gufur
- Gufur nær heitu pottunum

GUFUR & AÐGENGI

- Allar tegundir gufa mikilvægar.
- Meiri áhugi á **infrarauðri** gufu ef þau þurfa að velja (58% infrarauð vs 42% þurr.)
 - Töluverður hópur vill **kynjaskiptingu** og þá sérstaklega í **infráuðri gufu**
- Flestir (56%) vilja þó val um gufu sem er opin fyrir öll kyn

- **þurrugufa** mikilvægust
- Einhver áhugi á infrarauðri gufu (60%) en kæmi aldrei í staðinn fyrir þurrugufu
 - Töluverður hópur vill **kynjaskiptingu** og þá aðallega í **þurrugufu**
- Meirihlutinn (65%) vilja þó velja um gufu sem er opin fyrir öll kyn

- **þurrugufa** mikilvægust
- Einhver áhugi á infrarauðri gufu (59%) en ekki ef hún kæmi í stað þurrugufu
- **Sameiginlegar** gufur
- Val um gufur óháð kyni

- **Blautgufa** mikilvægust
- **Infrarauðgufa** mikilvæg og mikilvægari en þurrugufa
- **Sameiginlegar** gufur
- Val um gufur óháð kyni



SAMANTEKT

KLÉBERGSL.*

LAUGARDALSL.

SUNDHÖLL

VESTURBÆJARL.



% mjög ánægð og ánægð

81%

93%

91%

96%

ÞJÓNUSTA

- Þurrghafa

- Blautghafa

- Blautghafa
- Þurrghafa

- Blautghafa
- Þurrghafa



Hvað er gert vel

- Fallett umhverfi
- Mjög góð laug

- Gufur eru lífsgæði

- Þykir vænt um litlu sánuna í Sunhöllinni

- Gufurnar mjög góðar og kraftmiklar



Hvað má bæta/hvað vantar

- Þurrghafan **of köld**
- Koma þurrghafu í lag og bæta við infrarauðri gufu

- Vantar **þurrghafa**
- Einhver áhugi á infrarauðri gufu og helst að hafa aðgang að öllum 3
- Blautghafan mætti vera meira aðlaðandi

- Sánur **of litlar**
- Lengri opnunartíma/gufur oftast opnar (of oft lokaðar)
- Aðgengi að vatni nálægt gufum
 - Gufur ekki nægilega heitar (hönnunarvandi)
- Vilja geta skvett vatni á stein

- Þurrghafur kynjaskiptar (eftirsjá að kvennagufu).
- Slæm hönnun á blautghafu (nær ekki hita)
- Kynsegin séu velkomin í gufurnar
- Líka áhugi á sameiginlegum gufum
- Bæta **upplýsingagjöf/samráð** í breytingum

GUFUR & AÐGENGI

- **þurrghafa** talin mikilvægust fyrir sundlaugina
- Einhver áhugi á infrarauðri sánu
- Gestum ýmist **sama** eða vilja **sameiginlegar** gufur

- **þurrghafa** talin mikilvægust fyrir sundlaugina
- Einhver áhugi á infrarauðri sánu (59%)
- Gestum ýmist **sama** eða vilja **sameiginlegar** gufur

- **þurrghafa** talin mikilvægust
- **Lítill áhugi** á **infrarauðri** gufu en blautghafa mikilvæg
- Gestum ýmist **sama** eða vilja **sameiginlegar** gufur
- Vilja hafa val um gufu óháð kyni

- **þurrghafa** og **blautghafa** mikilvægust
- **Lítill áhugi** á **infrarauðri** gufu en blautghafa mikilvæg
- Mikill vilji fyrir **kynjaskiptri** gufu (sérstaklega þurrghafu) þó einhver áhugi á sameiginlegum

*Lítið úrtak



Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Þjónustustefnan lýsir samræmdri sýn borgarinnar á það hvað þjónusta snýst um og undirstrikar að hlutverk Reykjavíkurborgar er að veita þjónustu.

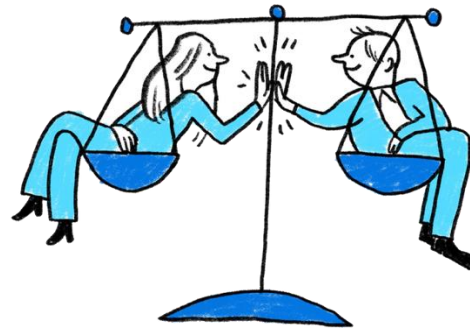




Markmið þjónustustefnu Reykjavíkur



FAGMENNSKA



**NOTENDAMIÐUÐ
ÞJÓNUSTA**



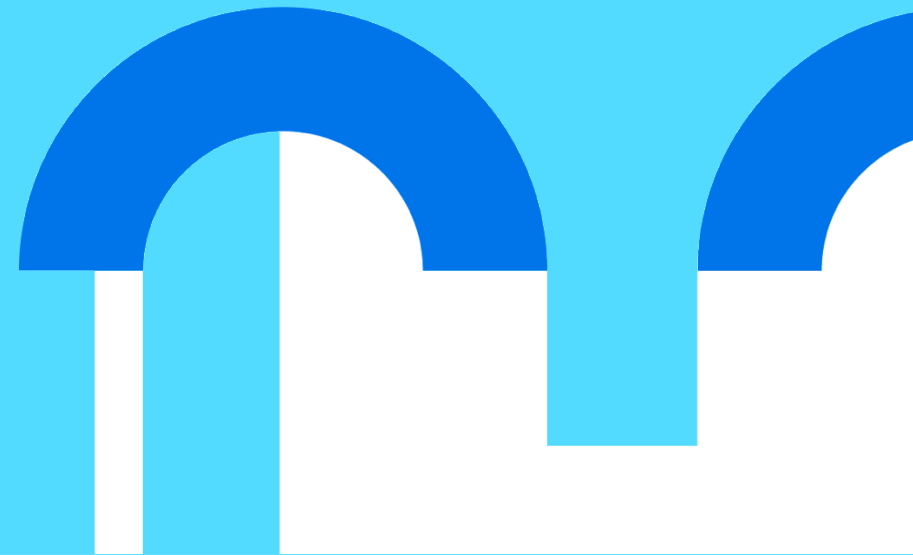
SKILVIRKNI

Öll þjónustuveiting skal hafa þessi meginmarkmið að leiðarljósi.



Hvað er góð þjónusta?

- Það eru tiltekin atriði sem **öll þjónusta** þarf að uppfylla til að vera **góð** þjónusta.
- Með þjónustustefnunni hefur Reykjavíkurborg skilgreint **10 atriði** sem segja til um **hvernig** þjónustan okkar á að vera og eiga þau við um **alla** þjónustu borgarinnar.



LYKJAR AÐ
GÓÐRI
ÞJÓNUSTU

Góð þjónusta...

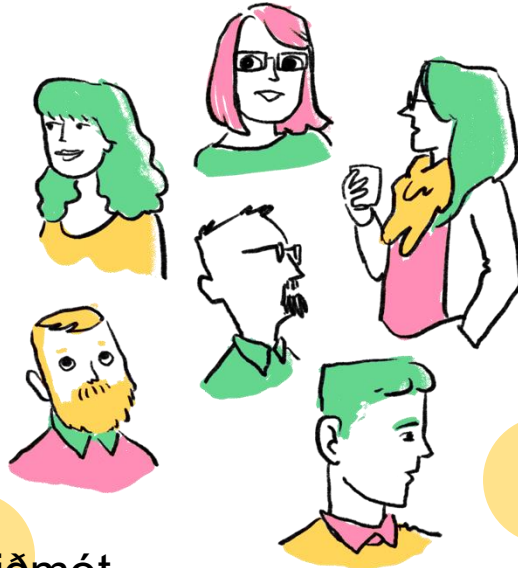
1. er hugsuð út frá þörfum notenda
2. er samræmd út í gegn
3. hefur skýran tilgang
4. er aðgengileg öllum
5. upplýsir um það sem er framundan
6. fer fram í fáum og einföldum skrefum
7. krefst ekki þekkingar á innanhúsferlum
8. gefur kost á mannlegri aðstoð
9. leysir réttan vanda
10. breytist í takt við breyttar þarfir



Þjónustuhönnun

Þjónustuveitendur

Tækni



Viðmót

Ferlar

Þjónustuþegar

Þarfir

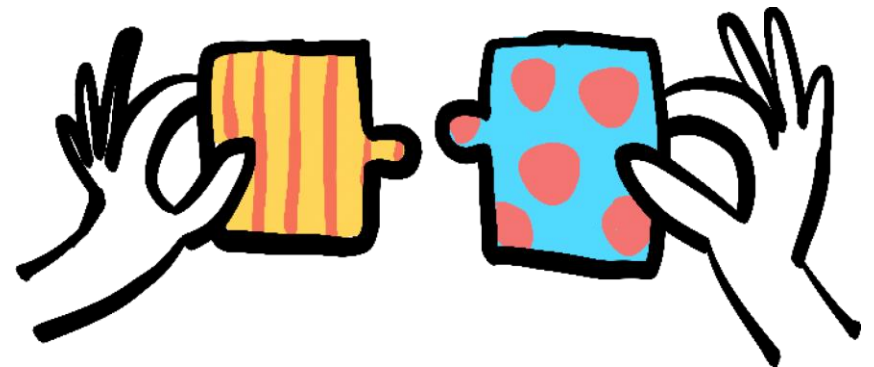
Væntingar



Tilfinningar



*“Það er alltaf góð ástæða fyrir því að
fólk gerir hlutina eins og það gerir þá.”*





Þátttökustigi OECD

Hátt eignarhald

Mikil
stjórnun
á efni

● Upplýsingagjöf

Þetta er það sem við ætlum að gera.

- Fréttabréf
- Viðburðadagskrá
- Fréttatilkynningar
- Upplýsingar um áætlanir, löggjöf og skipulag

● Virkja til þátttöku

Þetta er það sem við ætlum að gera. Viltu vera með?

- Pallborðsumræður
- Pólitískir umræðufundir
- Kosningaherferð
- Kappræður
- Ræður og kynningar

● Samráð

*Hvað finnst þér um þetta?
Hvað líkar þér vel/illa?*

- Samráð
- Viðtöl/rýnihópar
- Kannanir
- Umræðufundir
- Íbúaráð
- Íbúafundir
- Borgaraþing

● Samsköpun

Með þetta í huga, hvað finnst þér að við ættum að gera..?

- Samsköpun
- Prófanir
- Íbúafundir
- Samfélagsleg starfsemi
- Fjárhagsáætlun borgara
- Borgarafundir
- Samstarf
- Hverfaráð

● Eignarhald

Sköpum framtíðina saman - og öll hafa jafnt um það að segja.

- Borgarafundir skipulagt af borgurum
- Fjárhagsáætlun borgara
- Borgarasamkomur
- Starfsemi að frumkvæði borgara
- Samstarf
- Frumkvöðlastarfsemi



Það er meiri ávinningur á að fá notendur fyrr að borðinu

Solving wicked problems_ depend on citizens' participation

Top down - public management

Used in crises like
pandemics, war,
emergencies

Start



DESIDE



ANNOUNCE



DEFEND



Implement



Collaborative - public management

Solutions that depend on
citizens' participation

... urban development
climate adaption, green
transition, mobility, welfare...

Start



Engage



Deside
(together)



Stand together
(...and defend a little)



Implement





Dæmi um *prófun* – breyting á götu í Kaupmannahöfn



How to transform the city?

Scenario 1

- 40% less car traffic



40% less parking places - and more free space

Scenario 2

- 75 % less car traffic



75% less parking places - and more free space



Talað var við íbúa, gesti og verslunareigendur

Recommendations

#1: Vibrant and local

#2: Up to 75% reduction of car traffic

#3: 80-90% reduction in parking at street level

#4: Green and common non-commercial areas

#5: Tourism on residents' terms

#6: Considerate parking of bicycles

#7: Respectful nightlife

#8: Better conditions for vulnerable road users

#9 Experiment with solutions





Og áður en farið var í viðamiklar og kostnaðarsamar framkvæmdir var prófað

WE DO
DEMOCRACY

Prototyping (2020-2022)





Það er yfirleitt ódýrara að **prófa breytingar** í einhvern tíma, athuga markvisst hvernig fólk upplifir breytingarnar og aðlaga lausnina að þörfum notandans **áður** en farið er í dýrar framvkæmdir.





Samantekt

Þjónustuupplifun, 17. september 2025



Pekkingarstrigi

1. Hvað vitum við og hvernig?

Það sem við vitum fyrir víst og getum rökstutt með gögnum.

Gestir eru ánægðir með gufur og að það sé alltaf einhversskonar gufupjónusta

2. Hvaða ályktanir drögum við?

Það sem við höldum að við vitum en byggja ekki á gögnum.

Gestir sækja þá þjónustu sem Árbær býður, þ.e. fólk kemur vegna infrarauðu gufunnar.

3. Hvað vitum við ekki?

Það sem við vitum ekki, höfum enga tilfinningu fyrir og ættum að skoða betur.

Við vitum ekki hvort fólk sækir laugina einungis vegna gufunnar eða einhvers annars

4. Hver eru viðbrögðin?

Er þetta tilefni til frekari skoðunar eða bregðast við? Hvaða leiðir standa til boða (samkv. þátttökustiga)?

Gera stærri og heildrænni kannanir á notendum sundstaða og óskum þeirra. Í kjölfarið væri hægt að fara í prófanir



Þekkingarstrigi

1. Hvað vitum við og hvernig?

Það sem við vitum fyrir víst og getum rökstutt með gögnum.

**Vilji fyrir þurrufu
(Það er bara blautgufa)**

2. Hvaða ályktanir drögum við?

Það sem við höldum að við vitum en byggja ekki á gögnum.

Stærsta sundlaugin í RVK ætti að vera með meira framboð

3. Hvað vitum við ekki?

Það sem við vitum ekki, höfum enga tilfinningu fyrir og ættum að skoða betur.

- 1. Myndi gestafjöldi aukasta með meira framboði.**
- 2. Væri áhug á fargufu**
- 3. Væri áhugi á mismunadi hitastigi/ilm sánu**

4. Hver eru viðbrögðin?

*Er þetta tilefni til frekari skoðunar eða bregðast við?
Hvaða leiðir standa til boða
(samkv. þáttökustiga)?*

- 1. Samráð um framboð.**
- 2. Möguleg samsköpun/samstarf um fargufu og hönnun þjónustu**



Pekkingarstrigi

1. Hvað vitum við og hvernig?

Það sem við vitum fyrir víst og getum rökstutt með gögnum.

**Óánægja með lokunartíma gufa
(Gufan lokar klst áður en laug lokar vegna þrifa)**

2. Hvaða ályktanir drögum við?

Það sem við höldum að við vitum en byggja ekki á gögnum.

Fólk vill að sána sé opin jafnlengi og laugin er opin

3. Hvað vitum við ekki?

Það sem við vitum ekki, höfum enga tilfinningu fyrir og ættum að skoða betur.

Vitum ekki hvort þrif yrðu fullnægjandi ef opnun yrði lengri

4. Hver eru viðbrögðin?

Er þetta tilefni til frekari skoðunar eða bregðast við? Hvaða leiðir standa til boða (samkv. þáttökustiga)?

Skoða þrifaplan og endurskoða þrif m.t.t. hvort hægt sé að hafa gufurnar opnar lengur



Pekkingarstrigi

1. Hvað vitum við og hvernig?

Það sem við vitum fyrir víst og getum rökstutt með gögnum.

Óánægja með stærð gufa (tunnurnar taka 4-5 manns sem annar ekki eftirspurn)

2. Hvaða ályktanir drögum við?

Það sem við höldum að við vitum en byggja ekki á gögnum.

Betra væri að vera með eina stærri gufu sem tekur fleiri

3. Hvað vitum við ekki?

Það sem við vitum ekki, höfum enga tilfinningu fyrir og ættum að skoða betur.

Vitum ekki hvað það kostar og hvort við höfum efni á því

4. Hver eru viðbrögðin?

Er þetta tilefni til frekari skoðunar eða bregðast við? Hvaða leiðir standa til boða (samkv. þátttökustiga)?

Endurskoða sánu mál í heild sinni



Hvernig eruð þið að fá endurgjöf frá notendum?

1. Í gegnum **hvaða rásir** hafa notendur áhrif á þjónustuna núna?
2. Eruði að óska eftir **endurgjöf reglulega?**
 - Eruði með reglulegar kannanir?
 - Eruði með fókushópa?
3. Er samtal á milli starfsmanna ef upp kemur **ábending á vakt?**
4. Takið þið reglulega **púlsinn á gestum** með óformlegu spjalli?
5. Hvernig bregðist þið við þeim **ábendingum** sem upp koma? Skilgreiniði ábendingar í mismunandi flokka?
6. Ef þið ættuð að staðsetja ykkar laug á **þáttökustiganum**, hvar eruði oftast?



Svör frá forstöðumönnum sundlauga

1. Hvernig berst endurgjöf?

Ábendingavef
Í persónu við starfsfólk
Tölvupóst
Símanúmer
Samfélagsmiðla

2. Er reglulega óskað eftir endurgjöf / gerðar kannanir?

Nei, mjög takmarkað

3. Er virkt samtal um ábendingar milli starfsmanna á vakt?

Já, samtal við starfsfólk og til stjórnenda er mjög algengt og virkar.

4. Er reglulega tekinn púls á gestum með óformlegu spjalli?

Mjög óformlega og óreglubundið.

5. Hvernig er brugðist við ábendingum?

Reynum að bregðast við ef hægt er að bæta, svara sem fyrst.
Engin flokkun eða ut anumhald.

6. Hvernig þátttaka notenda samkv. þátttökustiga OECD?

Upplýsingagjöf



Möguleg





Mæta væntingum svarenda

Staðan: *Brugðist hefur verið við niðurstöðum könnunar í Vesturbæjarlaug en ekki hinum laugunum.*

Mikilvægt fyrsta skref eftir framkvæmd könnunar er að mæta þeim væntingum sem verða til hjá svarendum.

Endurgjöf frá notendum hjálpar okkur að bæta upplifun af þjónustu en **mikilvægt er að brugðist sé við** endurgjöfinni. Ef ekki er brugðist við veldur það vantrausti og eykur líkur á svarþreytu.

Tillaga: Þakka fyrir þátttöku í könnun, upplýsa um helstu niðurstöður og hvernig gögnin nýtast í umbótum á þjónustu. Til að mynda með tilkynningu á samfélagmiðlum/vefsíðu Reykjavíkur eða upplýsingablað í móttöku sundstaða.



Reglulegar mælingar

Staðan: Endurgjöf frá notendum er óregluleg eða óformleg.

Með reglulegum mælingum á þjónustupplifun fáum við:

- Endurgjöf frá notendum allan ársins hring
- Endurgjöf frá breiðari hópi notenda
- Tímanlega endurgjöf
- Tækifæri til að bregðast fljótt við ábendingum
- Endurgjöf sem byggir á gögnum

Tillaga: Setja upp ánægjukönnun í móttöku sundlauga með spjaldtölvum og/eða QR kóðum. Lagt er til að framkvæma könnun ársfjórðungslega, tvær - þrjár vikur í senn til að fá tíðari endurgjöf á upplifun sundlaugagesta.

Athuga: Ábyrgð og viðbrögð við mælingum þurfa að vera skýr. En úrvinnsla og miðlun niðurstaða er ekki á færi forstöðumanna.



Greining ábendinga

Staðan: Engin flokkun er gerð á ábendingum sem berast.

Með flokkun og greiningu ábendinga fæst yfirsýn um fjölda erinda og eðli þeirra. Í kjölfarið er hægt að skilgreina algengar ábendingar, samræma svörun og fyrirbyggja aukið álag á starfsfólk.

Tillaga: Byrja á að skoða þær ábendingar sem berast í Ábendingavef Reykjavíkur og greina fjölda og eðli þeirra.

Síðar þyrfti að skrá markvisst niður þær ábendingar sem ekki berast í gegnum Ábendingavef, greina og skoða möguleika á samræmingu á milli sundlauga.



Samræmd þjónustupplifun

Staðan: Þjónustuframboð er ólíkt milli sundlauga.

Samkvæmt niðurstöðum könnunar þarf þjónustuframboð sundlauganna (t.a.m. ólíkar tegundir gufa) ekki að vera það sama.

En **þjónustupplifunin** þarf að vera sú sama – allt viðmót og skilaboð til gesta um reglur (t.d. handklæðaskylda, aldurstakmark) ættu að vera eins á milli sundlauga.

Tillaga: Þjónustupjálfun fyrir forstöðufólk og framlínustarfsfólk sundlauganna **vorið 2026**. Þjálfunin miðar að því að auka skilning á mikilvægi góðrar upplifunar af þjónustu, ávinning sem vinnst að því og skilgreindan ramma um það hvernig starfsfólk sundlauga veita þjónustu (t.a.m. í þjónustuhandbók).



Innleiðing þjónustustefnu

- Ofangreindar tillögur eru hluti af innleiðingu þjónustustefnu Reykjavíkur á Menningar- og íþróttasviði.

Þjónustustefnan er ein af megin stefnum borgarinnar og gildir þvert yfir borgina.

Markmið stefnunnar eru: fagmennska, notendamiðuð þjónusta og skilvirkni.

Innleiðing stefnu er langtímaverkefni sem snýst að miklu leyti um breytingu á hugarfari og krefst samstöðu og skuldbindingar hjá öllu starfsfólki borgarinnar.

Innleiðing þjónustustefnu er verkefni sem mun aldrei klárast, því þjónusta mun ávallt þróast út frá breyttum þörfum notenda og við þurfum sífellt að aðlagast, breyta og bæta.



Fyrri tillögur að innleiðingu þjónustustefnu á MÍR

Úr tölvupósti 6. mars 2025



Fyrri tillögur

- *Við teljum að gott fyrsta skref væri að vinna með forstöðufólki sundlauganna/stjórnendum að **stefnumótun** og **skilgreiningu á þjónustuframboði sundlauganna** út frá niðurstöðum könnunarinnar og stefnu borgarinnar um þjónustu. Teymi þjónustuupplifunar gæti leitt vinnustofu sem hefði það að markmiði að móta sameiginlega sýn um gufuböð sem tryggir samræmi í ásýnd, þjónustuveitingu og upplifun gufunotenda.*
- **Vinna hófst með vinnustofu með forstöðumönnum sundlauga þann 27. ágúst 2025 og mun vera tekin áfram með núverandi tillögu um reglulegar mælingar og þjónustupjálfun vorið 2026.**



Fyrri tillögur frh.

- *Svo til að fá dýpri skilning á notkun gufubaða þá, líkt og kom fram í fundargerðinni, væri gott skref að hafa **teljara** á gufunum (ef það er mögulegt). Af því það sem fólk segist gera/vilja og það sem það svo raunverulega gerir getur oft verið tvennt ólíkt. En það er alltaf góð ástæða fyrir því að fólk gerir hlutina eins og það gerir þá.*
- **Ef vilji er fyrir uppsetningu teljara á gufur þurfa forstöðumenn að sammælast um tilgang og notkun gagnanna.**



Fyrri tillögur frh.

- *Til að vinna svo áfram með niðurstöður könnunarinnar gætum við komið að vinnustofu/viðtölum með notendum og starfsfólki. Könnunin gefur okkur upplýsingar um hversu margir vilja x gufu og almennt viðhorf, en með því að fá notendur saman að borðinu í vinnustofu (og/eða viðtöl) fáum við dýpri upplýsingar um afhverju eða hvernig. Þarna myndum við fara í **kortlagningu á notendaferðalaginu** (líkt og við gerðum í greiningunni 2019). Þar myndum við fara á dýptina í hvert skref notendaferðalagsins og skoða hvað liggur að baki upplifun notenda og skilgreina hvaða tækifæri eru til umbóta. Þegar farið er í þessa vinnu skilgreinum við hvaða notendur eiga að vera í slíku samráði og afhverju (líkt og það rædduð á fundi 2.).*
- **Þessi vinna á ekki lengur við en aðferðafræðina er hægt að nýta ef vilji er fyrir því að greina ákveðna þjónustur/ferla og fara á dýptina.**



Fyrri tillögur frh.

- *Í framhaldinu af þessari vinnu (og þarf ekki að gerast strax) er hægt að setja upp **reglulegar mælingar** í laugunum. Með reglulegum könnunum fáum við betri heildarmynd af þjónustunni, aðstöðunni, viðmóti starfsfólks og aðgengi í laugunum.*
- **Sama tillaga og við leggjum til í fyrri glæru.**



Reykjavík