



Reykjavík, 8.10.2025.

Samantektarskýrsla um gufubaðspjónustu í sundlaugum

Tilgangur

Í kjölfar viðhorfskönnunar um gufubaðspjónustu og sprettfundar með fulltrúum sundlaugagesta fyrr á þessu ári, sem búið er að kynna fyrir ráðinu, var þjónustu- og nýsköpunarsviði/teymi þjónustuupplifunar (PON) falið að vinna nánar úr þeim gögnum svo þau megi nýtast til að skapa samræmda sýn á þjónustuupplifun.

Framkvæmd

PON vann ítarlegar úr viðhorfskönnuninni sem framkvæmd var í desember 2024. PON hélt einnig vinnustofu með forstöðumönnum sundlauganna í ágúst 2025, með það að markmiði að móta sameiginlega sýn um gufuböð sem tryggir samræmi í ásýnd, þjónustuveitingu og upplifun gufubaðnotenda. Þar sem verið er að endurnýja gufubaðspjónustu Vesturbæjarlaugar var farið í nánara samtal við gesti laugarinnar og þeim gefin kostur á að hafa áhrif á tegund gufubaðspjónustu. Í framhaldi voru tillögur gesta þemagreindar og þeim boðið að kjósa milli mismunandi valkosta.

Samantekt

Samkvæmt niðurstöðum könnunar má þjónustuframboð sundlauganna (t.a.m. ólíkar tegundir gufa) vera mismunandi en þjónustuupplifunin þarf að vera sú sama. Viðmót og skilaboð til gesta t.d um notkun, umgengni og opnunartíma gufubaða ætti að vera eins á milli sundlauga. Til að tryggja þetta betur verður boðið upp á þjónustubjálfun fyrir starfsfólk sundlauganna sem er hluti af innleiðingu þjónustustefnu Reykjavíkur. Þá mætti samhliða þessu taka upp reglulegar mælingar á þjónustuupplifun með því framkvæma ánægjukannanir reglulega. Einnig þarf að markaðssetja með skýrari hætti mismunandi þjónustuframboð.

Mikilvægt er að nýta endurgjöf frá gestum með markvissum hætti bæði hvað varðar almennar ábendingar sem og í sértækum könnunum. Byggt á samtali við notendur í Vesturbæjarlaug mun MÍR velja þar þá tegundir gufubaðspjónustu sem mest er sátt um. MÍR mun jafnframt vera í áframhaldandi samtali við gesti um þróun þjónustunnar þegar reynsla er komin á nýju aðstöðuna og upplifun á henni. Þannig verður hugað að því að hægt sé að aðlaga þjónustuna að einhverju marki, uppfylli það betur þarfir notenda að loknu reynslutímabili.



Reykjavík