



Reykjavík, 14. mars 2025.

Áfangaskýrsla spretthóps um fyrirkomulag gufubaðsþjónustu – MIR24120007

Tilgangur

Mjög mismunandi framboð er á gufubaðsþjónustu í sundlaugum Reykjavíkur, bæði með tilliti til tegunda en einnig hvað varðar aðgengi eftir kynjum. Eftir umfjöllun á menningar- og íþróttasviði (MÍR) var ákveðið að gera sérstaka viðhorfskönnun meðal gesta sundlauganna um gufubaðsþjónustu, til að skilja betur þarfir þeirra og nýta í stefnumótun á þessari þjónustu. Í framhaldi af kynningu á niðurstöðum könnunar fyrir menningar- og íþróttaráði var ákveðið að setja á fót spretthóp starfsmanna sviðsins sem hefði samráð við fulltrúa sundlaugagesta varðandi fyrirkomulag gufubaðsþjónustu í sundlaugunum borgarinnar.

Skipan hópsins

Þar sem gestir Breiðholtslaugar og Vesturbæjarlaugar höfðu verið í sambandi við MÍR vegna framkvæmda við þurrugufur í þeim laugum var afráðið að bjóða íbúaráðum í þeirra hverfum að tilnefna fulltrúa, sem og í Grafarvogi þar sem sú laug bíður upp á bæði þurrugufu og infra-rauða gufu fyrir öll kyn, í spretthópinn.

Í spretthópnum sátu:

Helga Friðriksdóttir, skrifstofustjóri íþróttaborgar
Anna Kristín Sigurðardóttir, forstöðumaður Vesturbæjarlaugar
Kristján Erling Jónsson, teymisstjóri tækniþjónustu

Árni Guðmundsson, fulltrúi íbúaráðs Grafarvogs
Kristín María Sigþórsdóttir, fulltrúi íbúaráðs Vesturbæjar
Þórður Einarsson, fulltrúi íbúaráðs Breiðholts

Jóhanna Garðarsdóttir, deildarstjóri þróunar og upplýsingamála - kynnti viðhorfskönnun
Sif Baldursdóttir, verkefnastjóri - ritari

Tilhögun vinnu

Haldinn var þriggja tíma vinnufundur þar sem farið var yfir niðurstöður viðhorfskönnunar og þær ræddar ítarlega. Hægt er að skipta ályktunum/niðurstöðum í nokkra þemaflokka:

1. Almenn um gufur (þurrugufa / infra-rauð gufa)
2. Þjónusta sundlauga
3. Notendasamráð
4. Notendur
5. Annað

Í kjölfarið var fundað með starfsfólki þjónustu- og nýsköpunarsviðs (PON) í þjónustuupplifun, til að ræða niðurstöður og „stukturera“ þemur og næstu skref.

Í viðauka 1. Má sjá ítarlega þemagreiningu á fundargerð.



Samantekt

Almennt er fólk hlynnt því að bjóða bæði uppá þurr- og infrarauða gufur þar sem notkun og ávinningur þeirra er mismunandi.

Menning lauganna er mismunandi og því mætti þjónustuframboðið taka mið af því. Laugarnar eru með sinn „sjarma“ og það á að halda í sérkenni hvernar laugar. Á sama tíma er ekki hægt að eltast við sérþarfir einstakra gesta, þar sem um ræða almenningslaugar í opinberum rekstri sem gegna mikilvægu lýðheilsuhlutverki.

Mikilvægt er að hafa samráð við notendur þegar það á við. Stefnan og vettvangurinn þarf því að vera skýr. Það þarf líka að huga að minnihlutahópum.

Mismunandi skoðanir eru á aðgengi eftir kynjum sem virðist helst tengjast næði, umgengni og venjum.

Mikilvægt að samvinna sundlauga og umhverfis-og skipulagssviðs sé gott í framkvæmdum þannig að hægt sé að tryggja skilvirka upplýsingamiðlun til gesta og þannig draga úr kvörtunum og óánægju þeirra með framkvæmdir.

Næstu skref

Þessi fundur var góður til að fá fram mismunandi sjónarmið gesta þegar kemur að þjónustubrúun sundlauganna, en ekki náðist að koma með fullgerðar ígrundaðar tillögur varðandi gufubaðsþjónustu sundlauganna sem tekur m.a. til mismunandi tegunda, framboðs, kynjaskiptingu, aðgengi fatlaðra og fleira.

Til að það megi verða þyrfti að beita aðferðafræði þjónustuhönnunar og fá þON til að leiða þá vinnu þar sem tryggð er skírskotun í þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og viðmið um góða þjónustu. Eftirfarandi tillaga kom frá teymi þjónustuupplifunar varðandi næstu skref í að fullvinna niðurstöðu:

- 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.
- Til að öðlast dýpri skilning á notkun gufubaða, líkt og kom fram í fundargerðinni, væri gott skref að hafa **teljara** á gufunum (ef það er mögulegt). Af því 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.
- Til að vinna áfram með niðurstöður könnunarinnar væri hægt að hafa vinnustofu/viðtöl með notendum og starfsfólki. Könnunin gefur upplýsingar um hversu *margin* vilja x gufu og almennt viðhorf, en með því að fá notendur saman að borðinu í vinnustofu (og/eða viðtöl) fást dýpri upplýsingar um *afhverju* eða *hvernig*. Gott væri að fara í **kortlagningu á notendaferðalaginu**. Þar yrði farið á dýptina í hvert skref notendaferðalagsins, skoðað hvað liggur að baki upplifun notenda og skilgreina hvaða tækifæri eru til umbóta. Þegar farið er í þessa vinnu verði skilgreint hvaða notendur eiga að vera í slíku samráði og af hverju. Þótt það heyrir mikið í tilteknum hópi notenda þá verður að taka til aðrar skoðanir til greina, eins og þá sem nota ekki gufuböðin mikið en myndu gera það ef upplifunin væri önnur. Með þessari nálgun eru notendur með í hönnun á þjónustunni.



- Í framhaldinu af þessari vinnu (og þarf ekki að gerast strax) er hægt að setja upp **reglulegar mælingar** í laugunum eins og Listasafn Reykjavíkur hefur gert á sínum sófnum. Með reglulegum könnunum fáum við betri heildarmynd af þjónustunni, aðstöðunni, viðmóti starfsfólks og aðgengi í laugunum. Regulegar mælingar gefa fólki tækifæri til að segja sína skoðun, hrósa því sem vel er gert ásamt því að veita ábendingar um það sem betur má fara. Þannig er hægt að skoða niðurstöður reglulega og bregðast við og bæta þjónustuna eins og við á jafnt og þétt. En það er afar mikilvægt **að bregðast við** því sem kemur frá notendum, því svör notenda eru dýrmæt. Það dregur úr trausti og samræmist ekki stefnu borgarinnar um góða þjónustu ef óskað er eftir ábendingum frá fólki en ekkert gert við svörin.
- **Vert að hafa í huga:** Eftir að búið er að ráðfæra sig við notendur og breyta þjónustu í samræmi við það, þá er mikilvægt að taka púlsinn aftur á fólki eftir breytingarnar, til að mæla ánægju. Slíkar niðurstöður hjálpa betur að skilja hvort breytingarnar hafi raunverulega orðið til góðs og leyst þær áskoranir sem fyrir voru. Með niðurstöðunum er svo hægt að **sýna íbúum borgarinnar fram á allt það góða sem hefur verið gert** og hvað MÍR er að gera til að bæta upplifun fólks í sundlaugunum.





VIÐAUKI 1 – Þemagreining fundagerðar

1. UM GUFUR (6)		FLOKKUN
Infrarauðar gufur tengjast líkamsrækt – Gæti haft áhrif á svörun um mikilvægi infrarauðra gufa		Notkun / Lýðheilsa
Fólk er lengur í infrarauðri gufu, því þarf mögulega meira pláss vegna fjölda fólks lengur inni í einu samanborið við hefðbundna þurrugu þar sem fólk er styttri stund í einu.	Þurrugu (fólk fer oft í 10 min og svo út og svo aftur í 10)	Notkun / Tími
Gott er fyrir taugakerfið að fara í þurrugu, gott fyrir vöðvakerfið að fara í infrarauða sauna		Notkun / Ávinningur
Infra-rauða gufan er ódýrust í rekstri		Kostnaður
Hvernig er þurrugufan þrífín í t.d. Finnlandi þar sem bannað er að vera í sundfötun. Afhverju verður að vera í sundfötum á Íslandi og hafa handklæði líka		Þrif / Viðhald





2. ÞJÓNUSTA SUNDLAUGA (13)		FLOKKUN
Niðurstöður sýnir að fólki þykir hlutirnir eigi að vera eins og að þeir þekkja sína laug	Það er í lagi að þegar þú færð specific þjónustu þá þurftu að hafa kannski smá fyrir því að sækja hana	Þjónustuframboð ólíkt
Þetta fjallar einnig um menningu, uppeldi að nota sundlaugina í sínu hverfi. Það er t.d. saunu samfélag.	Fólk úr öðrum hverfum sækir aðrar sundlaugar en sína til að fá aðra þjónustu, t.d. að fara í þurrufu uppí Breiðholti. Það þarf að varðveita það sem er menningarlegt	Þjónustuframboð ólíkt
Sundlaugarnar mega vera með sinn sjarma. Þurfa ekki allar að vera eins. Séríkkenni lauganna eiga að halda sér.	Það er alveg í lagi að uppfylla ekki allar kröfur. Það er í lagi að infrarauðir klefar séu bara aðgengilegir þar sem þeir komast fyrir.	Þjónustuframboð ólíkt
Skoða menningu hvernar laugar, ef það er leiklaug má frekar eyða pening í að kaupa nýja rennibraut. Ef þetta er „slökunarlaug“ þá má eyða pening í nýja sánu. Íþróttalaug (eyða í infrarauðan klefa).		Þjónustuframboð ólíkt
Það er gott að hafa valmöguleika, almennarými er stór þáttur í lýðheilsu.		Þjónustuframboð ólíkt / lýðheilsa
Meiri óánægja með hluti eins og opnunartíma of rauða daga		Óánægja / opnunartími
Þegar farið er í viðhald kemur upp spurningin: Ætlum við að hafa þetta eins eða breyta?		Viðhald/fjármál
Á ekki Reykjavíkurborg að bjóða það sem hentar flestum? Almannafé er notað fyrir flesta en ekki lítinn hóp.		Stefna borgarinnar
Sund er okkar útimenning allan ársins hring.	UNESCO – Var þaðstofu griðarstaðurinn hluti af því?	Menning



3. NOTENDASAMRÁÐ (24)		FLOKKUN
Borgin ætti að vera firm og hætta að hlusta á væl.	Það er stefna hjá borginni að vera með samráð við notendur.	Stefna borgarinnar
Samráð – Í hvaða tilfellum þarf að vera samráð. Hvað er stórt og hvað ekki?		Hvernig samráð
Það er ekki of seint að fá fólk inn núna, samráð.		Hvenær samráð?
Þó það sé minnihluti þá má huga að honum.	Af 20 manns eru 17 mismunandi skoðanir, erfitt að vera með samráð – kemur eitthvað úr því?	Svar: dæmi um fundargerð?
Það er hægt að bjóða í samráð og hafa þak.		Hvernig samráð
Fólki þykir óþæginlegt að vera public að tjá sig um vettvanginn.		Ná til allra notenda - ekki bara háværustu
Hætta að hlusta á facebook reiði. Tala við þau sem sannarlega nota mannvirkin, tala við þann sem þrífur sánuna.		Hvernig samráð
Hver talar fyrir börnin?		Hvernig samráð
Ef þú ert að gera splúnku nýja laug þá er sú laug ekki „sundlaugin mín“ þannig þá er hægt að gera hvað sem er án þess að fólk hefur stórar skoðanir.		Hvernig samráð
Tíðarandinn skiptir máli. Ef þú gerir könnun fyrir ári þá er hún ekki marktæk í dag.	Gera minni kannanir á hverjum starfsstað með stóru málin. Fólki boðið að skrá sig í spretthóp. Svona er hægt að fá skýrari svör frá þeim sem sækja staðinn.	Kannanir
Markhópurinn í könnun: Sækirðu fleiri laugar en þína eigin laug? Hvaða þá. Mætti bæta þessu við í könnun.		Kannanir
Skoða betur t.d. ef færri sækja heitustu pottana, gerum þá minni.	Það væri hægt að taka rauntalningu og teljara á gufurnar okkar til að sjá fjölda. Væri sniðugt.	Fjöldi notenda



4. NOTENDUR (6)	FLOKKUN	5. ANNAÐ (2)	FLOKKUN
Karlar eru háværandi og vanir að sitja þétt í sánu. Í KVK sánu Vsblaug kom önnur lykt í sánuna þegar breytt var í sameiginlegt. Konurnar sitja frekar á handklæðum og því betri lykt og þrif í kvk sánu.	KYN	Það mættu vera betri samskipti með skipulagsmál milli USK OG MÍR. Varðandi mannréttindi og aðgengi ólíkra hópa.	Innanhúss
Dropar geta verið sóttreinsandi fyrir viðinn í sánu. KK voru samt að setja þetta í kk sánu klefa í vsblaug en samt var ógeðsleg lykt þar.	KYN / KK	Forstöðumaður hveggar laugar ætti að leiða þetta. Samt fær forstöðumaður bara skilaboð frá USK.	
Ut um allt land, er ekki kynjaskipt í gufuböðin og enginn kvartar	KYN		
Konur gera sér sérstaklega ferð til að sækja vsb sánuna	KYN / KVK		
Yngri kk höndla minni hita, þeir kjósa því mögulega frekar þurrufuna fyrir vöðvana	KYN / KK		

