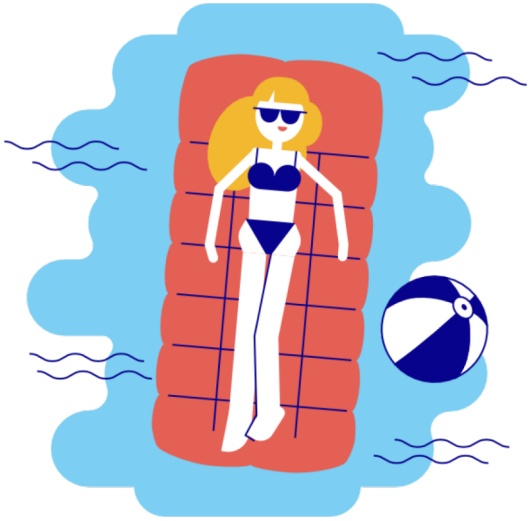
KÚPTE SI LÍSTOK ONLINE A NESTOJTE V RADE

Predstavte si to – je leto a teplota vzduchu dosahuje tropických 35 stupňov.
Jediné, čo vám prebleskne mysľou, je ponoriť sa čo najskôr do príjemne chladnej vody.

Poznáte bratislavské kúpaliská, ktoré sú ideálne dostupnou možnosťou. Rýchlo si pobalíte potrebné veci a už si predstavujete, ako pobyt vo vode striedate s opaľovaním alebo čítaním obľúbenej knihy.

Po príchode na kúpalisko si však uvedomíte, že podobný nápad mali aj mnohí ďalší a rovnako ako vy sa tešia na sviežu vodu, keď hľadíte na 200-metrový rad pred vami. To, čo ich aj vás delí od užívania si letnej pohody, je nákup lístka.



Aj keď si návštevníci chcú transakciu urýchliť platením kartou, terminál kúpaliska má obmedzené možnosti. Na predaj lístka potrebujú zamestnanci na pokladni aspoň minútu.

Postupne sa zmierite s tým, že si na vodu budete musieť ešte pol hodinu počkať. Zatiaľ si aspoň skontrolujete, či ste si pobalili všetko potrebné a na nič ste nezabudli. Akonáhle si totiž lístok kúpite, z areálu si len tak ľahko nebudete môcť odbehnúť.

Tento problém, s ktorým sa každú sezónu stretávajú desiatky tisíc návštevníkov a návštevníčok bratislavských kúpalísk, motivoval oddelenie inovácií a digitálnych služieb hlavného mesta, spoločne so StaRZ, zaviesť pre letnú sezónu 2021 rýchly a jednoduchý spôsob nákupu online lístka na kúpaliská.

Podobný systém sa StaRZ pokúšal zaviesť už v roku 2020. Bol však zavedený až počas sezóny, preto sa s ním používatelia a používateľky nemohli dôkladne zoznámiť a nákup online lístka využívať v plnom rozsahu. Cieľom tohtoročnej spolupráce bolo spustenie služby v predstihu, konkrétne pred samotným začiatkom sezóny. Sme radi, že vďaka konzistentnej a vytrvalej práci sa tento cieľ podarilo naplniť.

Základný prehľad:

Kde si môžem kúpiť online lístok?
Na stránke kupaliska.bratislava.sk

Aké lístky sú k dispozícii online?

- **celodenný lístok za 3,5€**
- **permanetka na 10 vstupov po 17:00** za 19€
- **permanentka na 10 vstupov** za 29€
- **sezónna permanentka** za 99€
  (s možnosťou dokúpenia detskej sezónnej permanentky za 1€ až pre 5 detí do 18 rokov)

Kde si môžem online lístky uplatniť?
Na všetkých šiestich bratislavských kúpaliskách v správe STARZ - Rosnička, Delfín, Tehelné Pole, Rača, Lamač, Krasňany a v areáli zdravia Zlaté Piesky.

Kedy môžem využiť online lístok?
Kedykoľvek počas celej letnej sezóny na akomkoľvek kúpalisku.

Letná sezóna 2021 bola špecifická aj kvôli pandemickej situácii, ktorá do značnej miery ovplyvňovala i správanie ľudí v Bratislave pri výbere dovolenkovej destinácie.
Podľa prieskumu agentúry Go4insight, realizovanom na prelome mája a júna 2021, až 43 percent opýtaných plánovalo stráviť letnú dovolenku na Slovensku. Viac ako štvrtina priznala, že má obavy z dovolenky v zahraničí.

Návštevnosť bratislavských kúpalísk dosiahla v letnej sezóne 2021 úžasných 247 172 osôb, čo je o 13,4 % viac ako v predošlom roku.
Narastajúca navštevnosť nás ešte viac motivuje zabezpečovať čo najpríjemnejší zážitok z návštevy bratislavských kúpalísk.

NÁŠ PRÍSTUP

Vytvárame jednoduché služby, ktoré sú príjemné na používanie:

Naše webové stránky sa snažíme navrhovať tak, aby ich vedel využívať každý – od mladých ľudí vyrastajúcich ruka v ruke s technológiami až po obyvateľky a obyvateľov, ktorí sa s nimi ešte len zoznamujú.

Službu priebežne testujeme s tými, ktorí jú budú využívať:

Stránku sme počas vývoja priebežne testovali a vďaka spätnej väzbe od ľudí využívajúcich služby kúpalísk neustále vylepšovali.
To nás doviedlo až k finálnej verzii, ktorú sme predstavili verejnosti na začiatku júna.

Zapájame obyvateľstvo do tvorby služieb hneď na začiatku:

V lete 2020 sme absolvovali rozhovory s ľuďmi, ktorí navštevujú bratislavské kúpaliská. Potrebovali sme bližšie pochopiť, s akými problémami sa stretávajú a aké formy platby preferujú.

Na základe toho sme v roku 2021 vytvorili protoyp – návrh webstránky a procesu, ktorý je možné preklikať a simulovať tak používateľskú skúsenosť. Začiatkom roka sme ho testovali s viacerými obyvateľmi a obyvateľkami, aby sme “vychytali muchy” ešte pred samotným vývojom. Vďaka tomu sme boli schopní akékoľvek úpravy zapracovať za kratší čas a nižšie finančné náklady.

VÝSLEDKY (za leto 2021)

12%

podiel online lístkov na celkových tržbách

1079 ks

predaných permanentiek

15060 ks

predaných celodenných lístkov

85711 €

celkové tržby z online nákupov

ZHODNOTENIE

Prostredníctvom spätnej väzby priamo od ľudí, ktorí navštevujú bratislavské kúpaliská, sme si mohli overiť funkčnosť a splnený účel vytvorenej stránky. Stránku hodnotia ako prehľadnú a jednoduchú na používanie. Pochvaľujú si rýchly a jednoduchý proces nákupu, kratšie čakanie v rade, možnosť opustiť kúpalisko a znovu sa vrátiť, resp. navštíviť viacero kúpalísk v priebehu jedného dňa.
Ďalším benefitom, ktorému sa používatelia potešili, je aj výhodnejšia cena online vstupov v porovnaní s lístkami na pokladni.

Úspech online nákupu vnímame aj cez počet predaných vstupeniek a permanentiek.
Za letnú sezónu 2021 sme dosiahli viac ako 16 000 predaných online lístkov a permanentiek, čo je viac ako 4-násobok predaných online vstupov zo sezóny 2020.
Veríme, že v nastolenom rastúcom trende budeme pokračovať aj v sezóne 2022.

Zozbierali sme množstvo podnetov na zlepšenie, ktoré sme zapracovali do nadchádzajúcej letnej sezóny. Tešíme sa, že si počas leta 2022 budete môcť svoje lístky a permanentky jednoducho pozrieť vo svojom vytvorenom konte, kde budete mať k dispozícii aj prehľad návštev a zostávajúci počet vstupov na permanentke. Navyše, môžete využiť možnosť pridania svojich blízkych do vášho profilu a jednoducho nakúpiť lístky aj pre nich.