

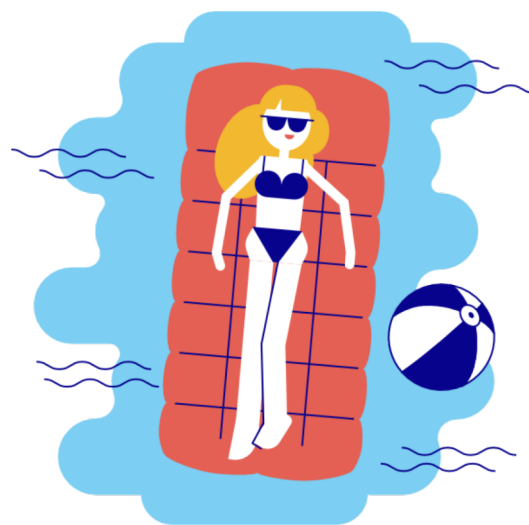
KÚPTE SI LÍSTOK ONLINE A NESTOJTE V RADE



Predstavte si, že teplota vzduchu dosahuje tropických 35 stupňov. Jediné, čo vám v takejto chvíli napadne je ponoriť sa do príjemne chladnej vody.

Výhodou je že poznáte bratislavské kúpaliská. Preto si rýchlo pobalíte potrebné veci a v mysli si už predstavujete, ako pobyt vo vode striedate s opaľovaním.

Akonáhle dorazíte na kúpalisko uvedomíte si, že váš nápad schlaďiť sa vo vode nebol až taký originálny. Pred sebou vidíte 200m rad návštevníčiek a návštevníkov, ktorí sa už rovnako ako vy, nevedia dočkať sviežej vody. Jediné, čo im stojí v ceste za užívaním si letnej pohody, je nákup lístka.



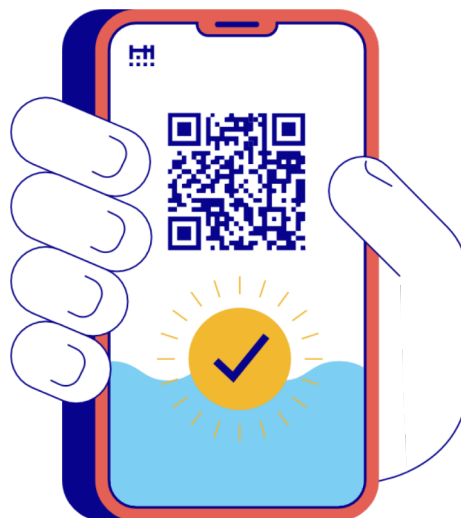
Aj keď si návštevníci chcú transakciu urýchliť platením kartou, terminál kúpaliska má obmedzené možnosti. Na predaj lístka potrebujú zamestnanci na pokladni aspoň minútu.

Zúfalo počítate ľudí pred sebou a postupne sa zmierite s tým, že si na vodu budete musieť ešte pol hodinu počkať. Pozitívom je, že máte čas si skontrolovať pobalené veci a preveriť, či ste si nič nezabudli. Akonáhle si lístok kúpite, z areálu si len tak ľahko nebudete môcť odbehnúť.



Tento problém, s ktorým sa každú sezónu stretávajú desiatky tisíc návštevníkov 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 usiloval zaviesť už v roku 2020. Systém zaviedli počas sezóny, kvôli čomu sa návštevníci nemohli so službou poriadne zoznámiť a nákup online lístka využívať v plnom rozsahu. Cieľom tohtoročnej spolupráce bolo spustenie služby v predstihu a to pred jej samotným začiatkom. Vďaka konzistentnej a vytrvalej práci sa nám 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€
- permanentka 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 2021 na akomkoľvek kúpalisku.

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

Návštevnosť bratislavských kúpalísk dosahovala posledné roky návštevnosť viac ako 200 000 vstupov počas letnej sezóny. Túto sezónu preto očakávame vyššiu návštevnosť a práve to nás podnietilo zabezpečiť 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 ruku s technológiami, až po obyvateľky a obyvateľov, ktorí sa s nimi stále ešte len zoznamujú.

Službu priebežne testujeme s obyvateľmi:

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

Zapájame obyvateľov do tvorby služieb hneď od začiatku:

V lete 2020 sme absolvovali rozhovory s viacerými návštevníkmi kúpalísk. Potrebovali sme bližšie pochopiť, s akými problémami sa stretávajú a aké formy platby preferujú.

Na základe toho, sme vytvorili prototyp (návrh stránky a procesu, ktorý je možné preklikať a simulovať tak používateľskú skúsenosť, pričom nejde o živú webovú stránku). Ten sme začiatkom roka testovali s viacerými obyvateľmi, pretože sme potrebovali “vychytať muchy” ešte pred samotným vývojom. Vďaka zvolenému postupu, sme boli schopní akékoľvek úpravy zapracovať za kratší čas a nižšie finančné náklady.

VÝSLEDKY (za jún 2021)



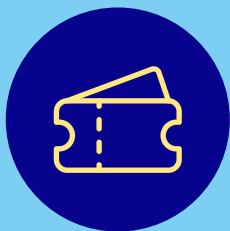
19%

podiel online lístkov
na celkových tržbách



190 ks

predaných sezónnych
permanentiek



6346 ks

predaných celodenných
lístkov



48346 €

celkové tržby z online
nákupov

ZHODNOTENIE

Prostredníctvom spätnej väzby od návštevníkov kúpalísk, sme si mohli overiť funkčnosť a splnený účel vytvorenej stránky. Stránku hodnotia ako prehľadnú a jednoduchú na používanie.

Od spustenia sezóny ubehli takmer 3 týždne a už teraz vnímame nárast pozitívnych odoziev. Návštevníčky a návštevníci si pochvaľujú 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 návštevníčky a návštevníci potešili je aj výhodnejšia cena online vstupov oproti lístkom na pokladni.

Úspech online nákupu vnímame aj cez počet predaných vstupeniek a permanentiek. Za necelý mesiac od spustenia služby sme dosiahli takmer 7000 ks, čo je v prepočte takmer 2-násobok všetkých predaných online vstupov z minulej sezóny.

