

Natalija Špehar

INFORMATIČKA TEHNOLOGIJA KAO SASTAVNI DIO POSLOVANJA U BIPIEM AEROBIC CENTRU U ZAGREBU

1. UVOD

Bipiem aerobic centar u Zagrebu organizira skupne (rekreativne i aerobne) programe za odrasle osobe. Zbog ozbiljnosti pristupa poslu i želje da se članovima osigura profesionalna i kvalitetna usluga i izvan dvorane za vježbanje, informatička tehnologija je postala sastavni dio poslovanja i praćenja korisničkog lifecycle-a – od pridobivanja korisnika, in-house management-a, sve do njegovog izlaska iz Centra, pa čak i kasnije.

Osnove nastupa na tržištu su:

- predstaviti se na tržištu reklamom
- uspješno i točno ciljati nove segmente korisnika
- ponuditi različite programe i usluge
- zadržati vjernost korisnika i izlazati im u susret
- stvoriti i osnažiti tržišnu marku.

Kako bismo te ovo uspješno postigli, upotreba informatičke tehnologije je nezamjenjiva, a u Bipiem-u se očituje u četiri segmenta:

- reklamiranje
- vođenje poslovanja
- obrada i analiza podataka
- pružanje informacija korisnicima.

2. REKLAMIRANJE

Računalna tehnologija omogućava jednostavno, brzo i atraktivno predstavljanje programa i akcija putem **tiskanog materijala** i/ili **interneta**.

Glavninu tiskanog materijala, u našem slučaju, čine letci, reklame u tiskovinama i reklamna ploča.

U kreiranju reklamnih materijala pokušavamo pokazati duh Centra, neformalnost i spontanost, no tekstovi moraju biti stručni, jezgroviti, lišeni lažnih obećanja i floskula.

U Bipiem aerobic centru tiskane materijale smo podijelili na:

- ❑ **standardne** – obavještavanje korisnike o redovitim programima, voditeljima, lokaciji i načinima pribavljanja detaljnijih informacija o radu Centra
- ❑ **prigodne** – kreiramo ih i distribuiramo pred blagdane, a usmjereni su na jačanje tržišne marke
- ❑ **ciljane** – pružaju obavijesti o novim programima i akcijama u Centru ili se obraćaju ciljanim korisničkim skupinama.

U kreiranju WEB stranice smo nastojali omogućiti jednostavan pristup i lakšu navigaciju.

Stranicu smo postavili po principu četiri frame-a (okvira). Tri frame-a su fiksna i sadržavaju linkove na glavne informacije o Centru, dok je središnji frame informativno-edukativnog karaktera. Redovito ažuriramo tekstove i kroz njih obrađujemo teme koje su vezane uz sport, rekreaciju, zdrav način života, prehranu i najnovije trendove u fitness industriji.

Prijavljeni smo na glavne svjetske i hrvatske Internet pretraživače, te smo tako pojednostavili pronalaženje informacija o nama. Na WEB-u postoji i link na našu e-mail adresu, te je tako omogućena jednostavna komunikacija korisnika s Centrom. Anketama postavljenim na stranicu dobivamo povratne informacije vezane uz područje rekreacije i zdravog načina života prosječnog korisnika koje nam koriste u daljnjem kreiranju ponude i poboljšavanju postojećih usluga.

Za izradu materijala koristimo specijalizirane aplikacije za obradu teksta i fotografija (Microsoft Office, CorelDRAW Graphics Suite, Adobe Photoshop), aplikacija za kreiranje WEB stranica Microsoft FrontPage, kao i dodatna tehnička pomagala (scanner i digitalne kamere).

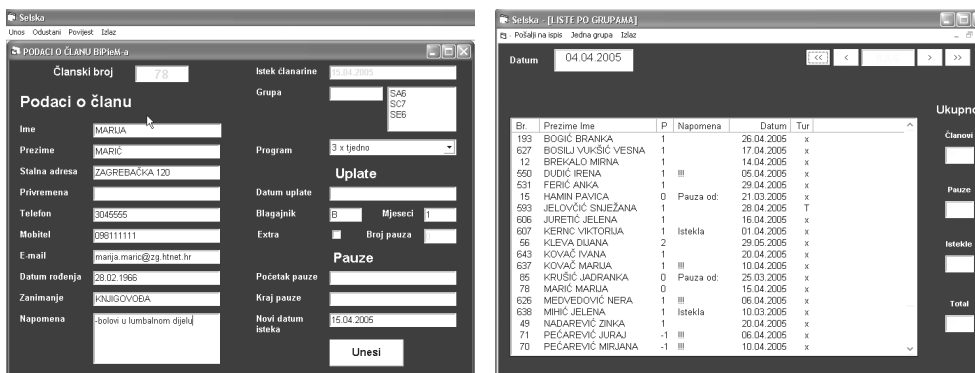
3. VOĐENJE POSLOVANJA

Vođenje poslovanja u Bipiem aerobic centru se dijeli na:

- ❑ Računovodstvo - povjereno je profesionalnom računovodstvenom poduzeću koje vodi brigu o svim financijama koristeći specijalizirane računovodstvene programe.
- ❑ Korisnički informacijski sustav koji je napravljen specijalno po našim zahtjevima i potrebama. Korišten je objektno orijentiran programski jezik Visual Basic, a podaci su pohranjeni u Access bazi podataka. Program se dijeli na dio za praćenje lifecycle-a svakog korisnika i dio za izradu izvještaja.

Dio za praćenje lifecycle-a korisnika omogućava:

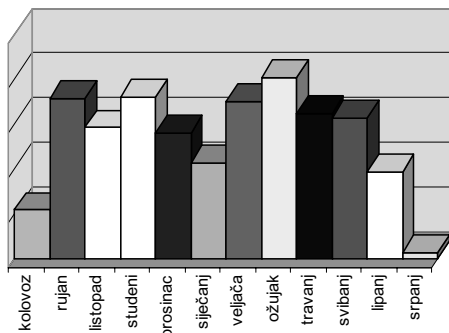
- upis osnovnih podataka o korisniku (ime, prezime, dob, adresa i td.)
- evidenciju po skupinama
- evidenciju uplate članarine
- evidenciju upisivanja pauza
- evidenciju broja treninga tijekom tjedna, mjeseca, sezone
- povijest korisnika



Dio za izradu izvještaja omogućava brz i jednostavan pregled

- svih članova
- članova po skupinama
- po uplatama (dnevno, tjedno, mjesečno, periodično, godišnje)
- broj dolazaka - tjedno, mjesečno, godišnje

Broj uplata po mjesecima



Svi parametri – cijene, maksimalna duljina trajanja pauze, maksimalni broj dana koji korisniku čuva mjesto u grupi, nazivi programa nisu hardcodirani već se mogu mijenjati kroz poseban modul što omogućava fleksibilnost u radu.

Program omogućava kreiranje formulara potrebnih za rad djelatnica na prijemnom pultu Centra.

4. OBRADA I ANALIZA PODATAKA

Svakom korisniku pristupamo individualno, od njih uzimamo podatke koje analiziramo, uspoređujemo, pratimo i na osnovi dobivenih rezultata prilagođavamo se potrebama, mogućnostima i željama naših članova u bilo kojem segmentu.

Osobni podaci - prikupljaju se putem upitnika prilikom dolaska i upisa u pojedine rekreativne programe.

- spol, starost, obrazovanje i zanimanje, adresa stanovanja, e-mail adresa, brojevi telefona i mobitela
- postojeća oboljenja, poteškoće i zdravstveni ograničavajući faktori za uključivanje u pojedine rekreativne programe
- prijašnje aktivno sudjelovanje u nekim sportsko rekreativnim aktivnostima
- dnevna aktivnost svakog člana

Podaci vezani uz odabir centra, programa i voditelja – prikupljaju se anketom kako bismo dobili povratne informacije od korisnika

- koji je razlog dolaska upravo u naš centar (blizina stanovanja, blizina radnog mjesta, preporuka stručnog rada, usmena predaja, reklamni materijal, Internet i sl.)
- zašto su odabrali određeni program (zbog termina, voditelja, prijateljice, preporuke stručnjaka, zbog programa i sl.)
- jesu zadovoljni svojim voditeljima (komunikacija voditelja sa skupinom, pripremljenost za sat, stručnost i sl.)

Podaci vezani uz razlog vježbanja

- zašto vježbaju (zbog zdravlja, boljeg izgleda, prekomjerne tjelesne težine i sl.)

Podaci vezani uz praćenje napretka (**vrednovanje rezultata**) – vezani su za subjektivne i objektivne pokazatelje.

Subjektivni pokazatelji - prikupljaju se putem ankete i omogućuju nam uvid u odgovore na pitanja:

- kako se osjećaju otkad vježbaju
- smatraju li da zbog vježbanja imaju manje zdravstvenih problema
- kako spavaju
- imaju li više energije za svakodnevne poslove i sl.

Objektivni pokazatelji - dobivaju se povremenim mjerenjem antropometrijskih karakteristika, motoričkih i funkcionalnih sposobnosti

- mjerenje tjelesne težine, opsega i kožnih nabora tijela
- praćenje motoričkih sposobnosti na koje se može utjecati ovim programima (fleksibilnost, repetitivna snaga, ravnoteža, ritam, koordinacija)
- praćenje funkcionalnih sposobnosti (aerobni kapacitet)

5. PRUŽANJE INFORMACIJA KORISNICIMA

Vrlo važan segment poslovanja je i pravodobno obavještanje korisnika o svemu što se događa u Centru. Iako je najučinkovitije pružanje obavijesti usmenim putem, zbog velikog broja korisnika i specifičnosti vježbanja u grupama, obavještanje provodimo i:

□ Pisanim materijalima

Osnovne informacije

- o programima
- voditeljima, njihovoj stručnosti, obrazovanju
- pravilima u centru
- pravima i obvezama članova
- cjeniku i mogućnosti upisivanja pauze

Često se događa da osobe koje dođu nisu nikad sudjelovale u skupnim programima, nemaju predodžbu o vrsti i intenzitetu programa, ne znaju što je primjereno za njih s obzirom na dob, spol, zdravstveno stanje i razinu motoričkih znanja i sposobnosti.

Osim usmeno, s osnovnim informacijama upoznaje ih se i u pisanom obliku. Na taj način olakšava se njihovo uključivanje u programe i pruža im se više zadovoljstva u vježbanju.

Obavijestima na ploči

Korisnike se upoznaje s promjenama i događanjima u Centru koji se najčešće odnose na:

- uključivanje u druge manifestacije, programe i događanja - Svjetski dan pješaćenja, Svjetski dan sporta, Aerofest, Aerobic konvencije, plivanje i vježbanje na otvorenom tijekom ljetnih mjeseci i sl.
- organiziranje izleta na Medvednicu
- odlazak na Ožujске susrete žena Hrvatske, Festival sportske rekreacije Hrvatske i sl.

Na ploči se redovito izmjenjuju i edukativni tekstovi o vježbanju, prehrani, novostima u fitness industriji i sl.

Izravno poštom na kućnu adresu

Pisane materijale šaljemo i na kućnu adresu (direct mailing), redovito prije početka nove sezone, a ponekad i tijekom sezone. Na taj način obavještavamo ciljanu skupinu korisnika o promjenama, novim programima, novim rekvizitima, planovima za predstojeću sezonu, novim voditeljima ili posebnim pogodnostima. Ovaj način pružanja obavijesti pokazao se kao najdjelotvorniji u sustavu informiranja.

□ Internetom

Specifičnost zajedničkih programa očituje se u vježbanju najčešće dva ili tri puta tjedno. Ponekad se dogodi da zbog bolesti, poslovnih ili obiteljskih obveza korisnici ne vježbaju i više od nekoliko dana. Osim toga, edukativne i informativne tekstove vezane uz vježbanje i zdravlje koje stavljamo na pano nije najpraktičnije čitati stojeći prije ili nakon sata vježbanja.

Koristeći specifičnosti Interneta koji je dostupan 7x24 sata iskoristili smo ovu činjenicu i pokrenuli vlastite WEB stranice na kojima se mogu dobiti sve informacije na jednom mjestu, a korisnici imaju stalno dostupan uvid.

□ Elektroničkom poštom i sms-om

Korisnici koji to žele, prijavljuju stanke, rezerviraju vrijeme i dobivaju obavijesti o promjenama i događanjima u Centru putem elektroničke pošte (e-maila) ili sms-a (short message service) koristeći naše brojeve mobitela. Na taj način i potencijalni novi korisnici mogu dobiti dodatne informacije o radu Centra.

6. ZAKLJUČAK

Informatička tehnologija i automatizacija poslovanja omogućavaju jednostavniju i bržu obradu velikog broja podataka koji se svakodnevno mijenjaju, te praćenje svakog korisnika u svim mogućim segmentima: redovitost dolazaka, napredovanje, osobno zadovoljstvo pruženim uslugama i sl.

Mogući nedostatak ovog sustava je u gubitku podataka što se može djelomično spriječiti redovitim dupliciranjem baze podataka (back-up) na externi hard drive velikog kapaciteta. U Bipemu back-up automatski radimo jednom tjedno, a ponekad i češće ako je to potrebno, ne brišući stare podatke.

Dobra ponuda i zadovoljstvo korisnika u području rekreacije ne ovisi samo o stručnom i dobro obavljenom pružanju usluga vježbanja već i o profesionalnom i logičnom sustavu cjelokupnog funkcioniranja centra.

Rad je nastao na osnovi osobnog iskustva i poslovanja u Centru. Sve zamisli i realizacija rezultat su mog osobnog angažmana kao predsjednice Društva za fitness i aerobic "Bi.Pi.eM" iz Zagreba i mojih suradnika, članova predsjedništva Društva među kojima je i programer koji je programirao i održava sustav baze podataka i našu web stranicu.