

cieplo.gov.pl

Podsumowanie testów użyteczności strony cieplo.gov.pl

Badaczki UX: Alicja Sepioło, Marta Chodała, Natalia Kijewska

Redaktorzy UX: Anna Dereń, Olaf Rawski

Projektanci UX: Oksana Supruniuk, Krzysztof Ogrodnik

Departament Jakości e-Usług

Listopad 2022 roku



Podsumowanie

Kluczowe wnioski

Użytkownicy są ekspertami w temacie opału. Już teraz poświęcają dużo czasu na szukanie surowca – kontaktują się ze sprawdzonymi miejscami sprzedaży, kupują próbki, pytają o rekomendację. Nie znają strony cieplo.gov.pl.

Badani wiedzą, czego szukają, i jakie parametry opału są dla nich ważne. Istotna jest nie tylko cena, lecz także jakość surowca. Posługują się prostym językiem, natomiast na stronie w sekcji „Pytania i odpowiedzi” jest dużo urzędniczego żargonu.

Problem energetyczny nie zostanie szybko rozwiązany. Taki serwis będzie ważny przez długi czas.

Rekomendacje

Praca nad przemyślanym i spójnym pozycjonowaniem strony zarówno pod kątem wyszukiwania (SEO), jak i szeroko rozumianej promocji. Pomoże to też zmienić pogląd części użytkowników, że strony rządowe są zawodne i skomplikowane.

Wprowadzenie bardziej szczegółowych kryteriów wyszukiwania opału (cechy, dostępność), a także możliwość wyszukiwania sprzedawców na mapie ułatwi decyzję o zakupie.

Określenie długoterminowej strategii rozwoju strony. Warto rozważyć przekształcenie jej w platformę transakcyjną, która będzie umożliwiała zakup opału.

Struktura prezentacji

1. Podstawowe informacje o badaniu - [slajd 4](#)
2. Ogólne wrażenia na temat strony - [slajd 6](#)
3. Wyniki testów użyteczności - [slajd 11](#)
4. Ważne linki - [slajd 22](#)



BADANIE

Cel badania

- Zbadanie użyteczności strony cieplo.gov.pl

Szczegóły badania

- Czas trwania: od 3 do 9 listopada 2022 roku
- Rodzaj badań: zdalne wywiady pogłębione IDI razem z testami użyteczności
- Liczba uczestników: 8
- Łączny czas trwania rozmów: 8 godzin

Link do makiety: cieplo.gov.pl

Próba badawcza

- Główne kryteria wyboru:
 - Osoby, które ogrzewają dom jednym z rodzajów opału: eko-miał 3-31,5, groszek 5-25, groszek 8-40, koks, miał, węgiel gruby.
 - Osoby, które osobiście kupują opał (podejmują decyzję o zakupie).
 - Osoby, które kupiły opał w ciągu ostatnich 3 miesięcy lub planują go kupić w ciągu kolejnych 3 miesięcy.



OZNACZENIA UŻYWANE W RAPORCIE

 Duży problem

- Negatywny i znaczny wpływ na doświadczenie użytkownika (nie blokuje ukończenia zadania).

 Mały problem

- Negatywny, ale mały wpływ na doświadczenie użytkownika.

 Obserwacja

- Zaobserwowane zachowanie użytkownika, spostrzeżenie.

 Dobra praktyka

- Dobre, chwalone przez użytkowników rozwiązania.

 Inspiracja

- Ciekawe rozwiązanie z innej branży, które może być inspiracją lub sugestie od respondentów.



- Rekomendacje w oparciu o wyniki badań z respondentami i Desk Research.

OGÓLNE WRAŻENIA NA TEMAT STRONY

Ciekawe obserwacje

Samorganizująca się społeczność

W naszym badaniu zaobserwowaliśmy zjawisko samoorganizującej się społeczności. Wielu respondentów kupiło w tym roku opał wspólnie z sąsiadami, znajomymi, rodziną.

W większości przypadków główną motywacją były względy ekonomiczne. Niektórzy respondenci zdecydowali się na wspólny zakup opału, aby pomóc osobom, które mniej sprawnie posługują się Internetem. Zakup odpowiedniej ilości surowca mógłby im sprawić trudność w tym roku.

Testery opału - worki na próbę

Kolejnym ciekawym zjawiskiem jest testowanie opału. Badani podkreślali, że sposób kupowania opału w tym roku diametralnie się zmienił. Dotychczas limity zakupowe były dużo wyższe i trzeba było kupować co najmniej kilkaset kilogramów surowca. Obecnie można kupić mniejsze ilości opału w workach.

Część respondentów korzysta z tej możliwości i kupuje worek na próbę. W ten sposób sprawdza, czy dane paliwo się opłaca. Problemem jest jednak brak gwarancji, że testowany opał będzie później nadal dostępny.



Widoczność strony

Wyniki wyszukiwania

Strona cieplo.gov.pl nie jest wysoko pozycjonowana w wynikach wyszukiwania. Przekłada się to na ruch organiczny na stronie. Frazy kluczowe jak „opał cena” czy „cena węgla” nie pojawiają się na pierwszej stronie.

Na dzień przygotowania raportu lepiej w wyszukiwaniu wypadają frazy:

- „punkt sprzedaży węgla” 1. strona, ostatni wynik
- „punkt sprzedaży opału” 1. strona, 3. wynik
- „porównanie cen węgla” 1. strona, 5. wynik.

Google

Wszystko Wiadomości Zakupy Grafika Wideo Więcej Narzędzia

Strona 2 z około 7 950 000 wyników (0,41 s)

<https://next.gazeta.pl> > Next > Biznes
Ceny węgla, paliw i pelletu - czwartek 10.11.2022. Węgiel ...
 5 godzin temu — Rynkowe notowania **cen węgla** w czwartek 10 listopada. **Cena węgla** w europejskich portach ARA (Antwerpia-Rotterdam-Amsterdam) wzrósł lekko - do ...

<https://www.rachuneo.pl> > ... > Prąd dla domu ▾
Cena węgla opałowego. Sprawdź, ile zapłacisz w 2022 roku!
 28 paź 2022 — Według danych Głównego Urzędu Statystycznego (GUS) przeciętna średnioroczna **cena węgla** w 2020 r. wynosiła 887,95 zł za tonę, w 2021 r. było to ...

<https://www.tygodnik-rolniczy.pl> > pieniądze-i-prawo > ja...
Jakie są ceny węgla w skupie? Gdzie w ogóle można ...
 W związku z wprowadzeniem ostatecznego embarga na **węgiel** z Rosji, **cenę** tego surowca w europejskich portach natychmiast poszły w górę. Rynek reagował już w ...

<https://cieplo.gov.pl> ▾
cieplo.gov.pl: Porównywarka cen węgla i opału
 Porównuj **cenę węgla** i innych rodzajów opału. Znajdź najbliższy skład węgla. Dowiedz się, gdzie kupisz węgiel. Ceny są aktualizowane przez sprzedawców.

<https://www.pgg.pl> > kopalnie-węgla-kamiennego ▾
Sprzedaż węgla na kopalniach - PGG
 Sprzedaż **węgla** na kopalniach. PGG.pl · Strefa Klienta; Sprzedaż **węgla**; Kopalnie PGG · RODO | BIP · EPOS | KOMTRACK | CYBERBEZPIECZEŃSTWO.

 **Rekomendujemy:** Pracę nad optymalizacją strony pod kątem SEO, aby poprawić jej widoczność w wynikach wyszukiwania.

Oczekiwania użytkowników

E-commerce dla węgla

Badani porównywali stronę ciepło.gov.pl do portali Allegro, Ceneo czy OLX. Większość respondentów po wejściu na stronę myślała, że pozwoli im ona zarezerwować lub kupić wybrany rodzaj opału bądź porównać ceny i jakość.

Brak świadomości co daje strona

Badani wskazywali, że informacje ze strony mogą znaleźć samodzielnie w Internecie. Nie wiedzieli, że jej głównym atutem jest baza wszystkich punktów sprzedaży opału w Polsce, którą stale aktualizują sprzedawcy. Dzięki temu jest wygodna i pozwala zaoszczędzić czas podczas szukania opału.

*To jest Allegro
na węgiel.*

*Nie jest to coś
skomplikowane,
to jak
porównywarka
Ceneo.*



Aktualna najniższa cena za tonę węgla: **1414,5 zł**

Rodzaj węgla: Orzech I - Bobrek-Piekary, woj. śląskie



Liczba dostępnych punktów sprzedaży: **2803**

Ceny i dostępność są aktualizowane przez punkty sprzedaży



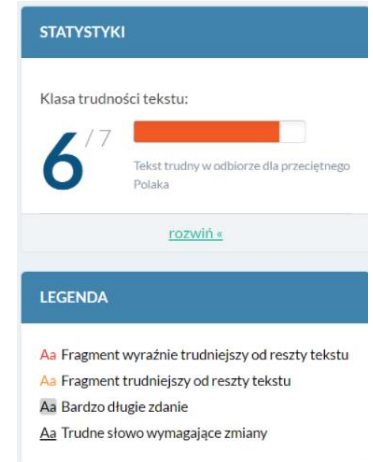
Rekomendujemy: Dodanie opisu z najważniejszymi informacjami o stronie pod nagłówkiem. Ważne jest też zbudowanie rzetelnej komunikacji kierowanej do obywateli.

Czytelność strony

Prosty język

Język na stronie jest złożony. Brakuje konsekwencji w używanym nazewnictwie. „Opał” zamiennie nazywany jest również „paliwem stałym”, „węglem”. Natomiast „punkt sprzedaży” w różnych miejscach na stronie jest określany „dostawcą”, „producentem”, „dystrybutorem” lub „przedsiębiorstwem”.

Analiza fragmentu treści z zakładki „Pytania i odpowiedzi” wykazała klasę trudności tekstu na poziomie 6 (w 7 stopniowej skali)
- **tekst trudny w odbiorze dla przeciętnego Polaka.**



DANE

Tekst po analizie

Porównywarka ciepło.gov.pl nie służy do zakupu ani rezerwacji paliw stałych. Powstała po to, by indywidualni klienci mogli w szybki i łatwy sposób porównać ceny paliw stałych, a także uzyskać dane kontaktowe sprzedawców. Informacje do porównywarki wstawiają przedsiębiorcy wpisani na listę pośredniczących podmiotów węglowych. Ich tożsamość jest potwierdzona przez serwisy państwowe.

Źródło: jansopis.pl



Rekomendujemy: Redakcję treści na stronie oraz ujednoczenie nazewnictwa.

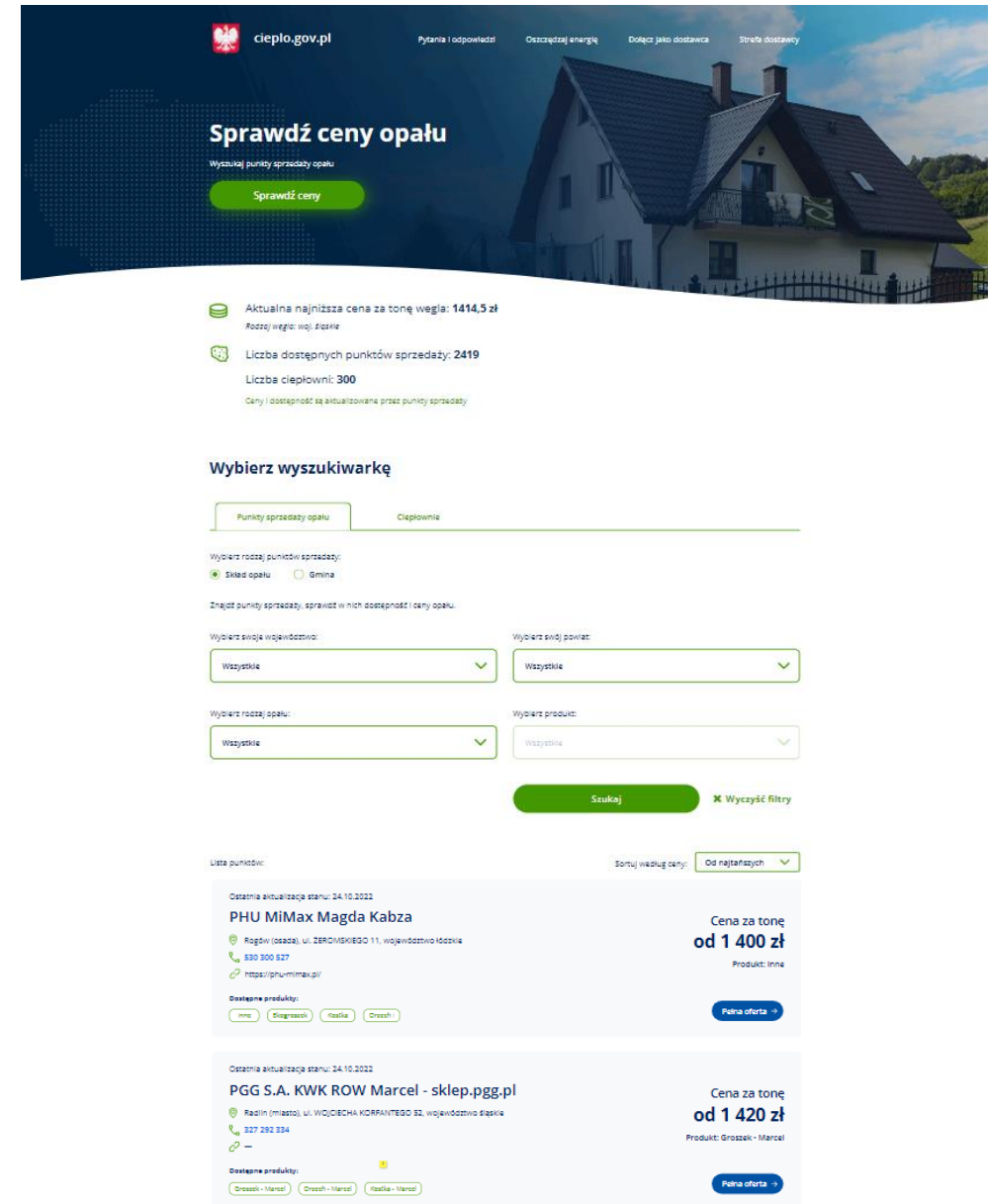
WYNIKI TESTÓW UŻYTECZNOŚCI

Testy użyteczności

Prosimy użytkowników o zrobienie kilku zadań.

Badane elementy:

1. Wyszukanie najtańszego groszku 5-25 w województwie kujawsko-pomorskim.
2. Sprawdzenie, w którym powiecie w województwie lubelskim jest najwięcej punktów sprzedaży opału.
3. Znalezienie informacji jak zakupić opał.
4. Interpretację rysunków i tabel w zakładce „Oszczędzaj energię”.



Informacje na stronie

✓ Dobra praktyka

Część respondentów wybierała przycisk „Sprawdź ceny”, by wyszukać dalsze informacje.

🔍 Obserwacja

Część użytkowników nie dostrzegała statystyk (najniższa cena, liczba punktów i ciepłowni). Kliknięcie przycisku „Sprawdź ceny” przenosi do opcji wyszukiwania.

🔍 Obserwacja

„Aktualnie najniższa cena za tonę węgla” nie jest przydatną informacją dla osób z innych województw. Respondenci podkreślali, że chcieliby zobaczyć tu najniższą cenę za opał w swojej lokalizacji.

🔍 Obserwacja

„Liczba dostępnych punktów sprzedaży” to ważna informacja, która może budować wiarygodność strony.

🔍 Obserwacja

„Liczba ciepłowni” nie jest przydatną informacją dla indywidualnego użytkownika.

🔍 Obserwacja

Badani wiedzieli, że sekcje „Dołącz jako dostawca” i „Strefa dostawcy” dotyczą punktów sprzedaży opału. Podkreślali, że zajmują one dużo miejsca w menu, a nie dotyczą indywidualnych użytkowników.

cieplo.gov.pl

Pytania i odpowiedzi Oszczędzaj energię Dołącz jako dostawca Strefa dostawcy

Sprawdź ceny opału

Wyszukaj punkty sprzedaży opału

Sprawdź ceny

Aktualna najniższa cena za tonę węgla: **1414,5 zł**
Rodzaj węgla: woj. śląskie

Liczba dostępnych punktów sprzedaży: **2419**
Liczba ciepłowni: **300**
Ceny i dostępność są aktualizowane przez punkty sprzedaży

Rekomendujemy:



1. Dostosowanie „Najniższej ceny węgla” do lokalizacji użytkownika.
2. Wykorzystanie informacji o liczbie dostępnych punktów sprzedaży opału do pozycjonowania strony i budowania wizerunku największej bazy punktów.
3. Połączenie w menu elementów „Dołącz jako dostawca” i „Strefa dostawcy” w jedną sekcję.

Wyszukiwarka

✓ Dobra praktyka

Wyszukiwarka była dobrze oceniana przez respondentów. Większość z nich nie miała problemów ze zrobieniem zadań.

↑ Mały problem

Podział na punkty sprzedaży „Skład opału” i „Gmina” nie był intuicyjny dla badanych. Szczególnie opcja zakupu tylko węgla kamiennego w urzędzie gminy budziła wątpliwości.

↑ Mały problem

Respondenci nie wiedzieli, jaką rolę w sprzedaży opału mają „Ciepłownie”. Mieli poczucie, że zakładka pełni funkcję informacyjną i mogą w niej porównać ceny ogrzewania w innych lokalizacjach.

⬆ Duży problem

Respondenci intuicyjnie klikali nazwę województwa / rodzaj opału w menu rozwijanym, zamiast klikać strzałkę.

⬆ Duży problem

Badani oczekiwali, że po kliknięciu przycisku „Szukaj”, wyniki pojawią się na ekranie. Jednak strona wymaga ręcznego przewijania. Większość respondentów znalazła punkty sprzedaży po interwencji moderatorek.

Wybierz wyszukiwarke

Wybierz rodzaj punktów sprzedaży:

Skład opału Gmina

Znajdź punkty sprzedaży, sprawdź w nich dostępność i ceny opału.

Wybierz swoje województwo: Wszystkie ▼

Wybierz swój powiat: Wszystkie ▼

Wybierz rodzaj opału: Wszystkie ▼

Wybierz produkt: Wszystkie ▼

Szukaj [✕ Wyczyść filtry](#)

Rekomendujemy:

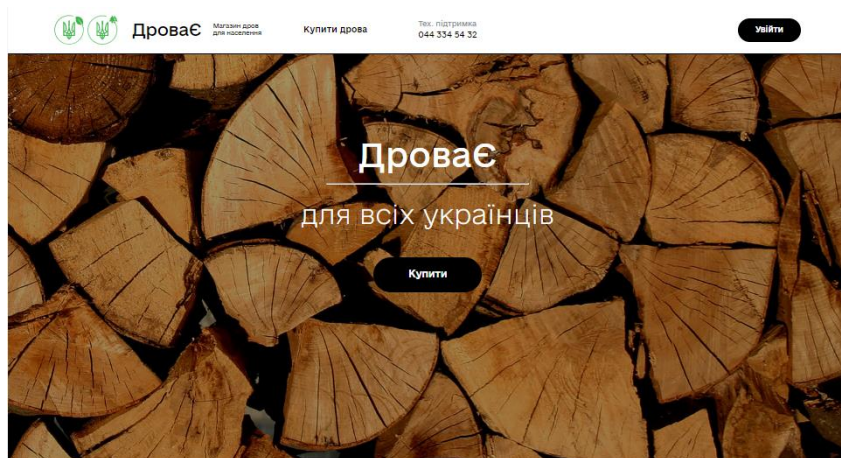
1. Zaprojektowanie filtrów wyszukiwania w oparciu o rodzaj, jakość i lokalizację opału. Rodzaj punktu sprzedaży jest nieistotny dla użytkowników.
2. Pozostawienie na głównej stronie wyłącznie elementów dotyczących klienta indywidualnego. W oddzielnej zakładce należy umieścić informacje dla samorządów.
3. Umożliwienie rozwijania menu przez klikanie nazwy „Wszystkie”.
4. Wyświetlenie wyników wyszukiwania w widoku ekranu, po kliknięciu „Szukaj”.



drovae.gov.ua

Zakup drewna

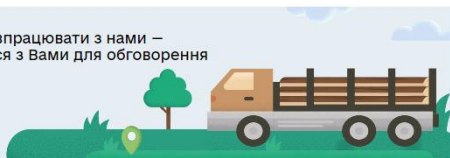
Drovae.gov.ua to ukraińska strona rządowa, na której Ukraińcy mogą kupić drewno. Pozwala ona znaleźć najbliższe punkty sprzedaży. W wynikach wyszukiwania użytkownik, oprócz gatunku drewna, dostaje informacje na temat jego jakości, wilgotności, sposobu suszenia oraz odległości od zaznaczonej lokalizacji. Strona umożliwia też filtrowanie wyników po tych punktach, które oferują dostawę opału.



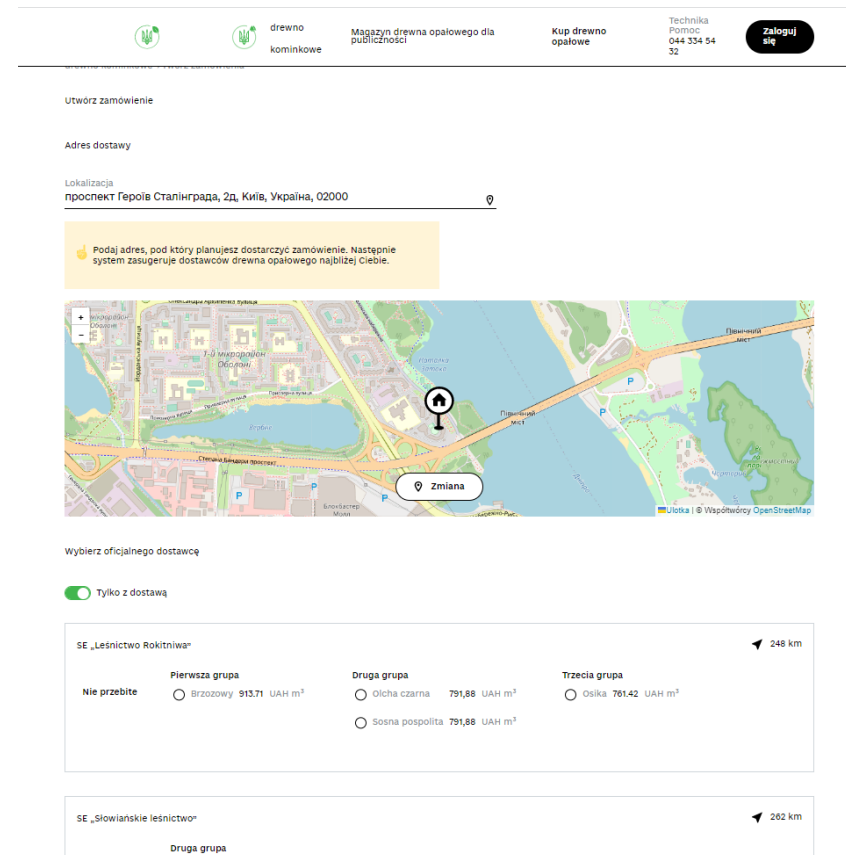
Партнерам

Якщо ви перевізник і хочете співпрацювати з нами – заповніть анкету і ми зв'яжемося з Вами для обговорення деталей співпраці

Заповнити



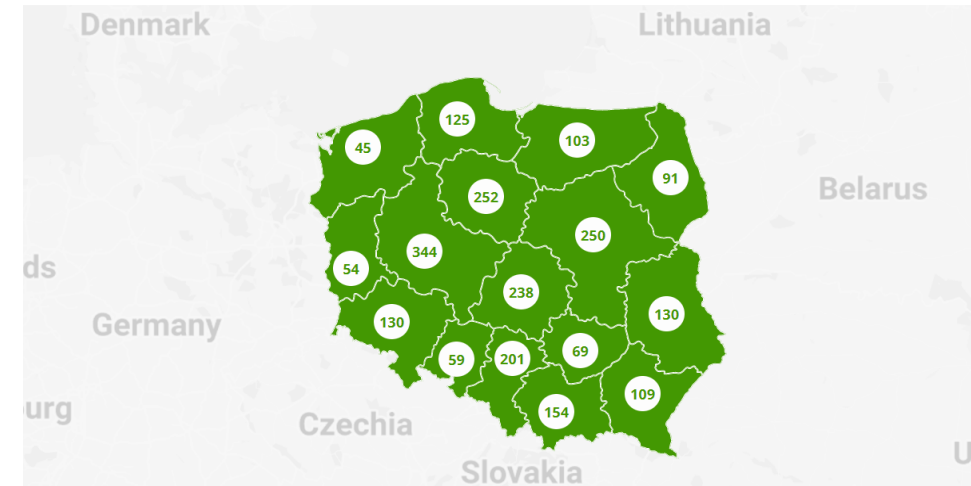
Link



Mapa i zgłaszanie błędów



Liczba punktów sprzedaży opału w powiatach



Cena opału się nie zgadza?

Jeśli cena, którą widzisz w serwisie, jest inna niż cena w punkcie sprzedaży - zgłoś różnicę.

Zgłoś błąd w cenie

Klauzula RODO

Polityka cookies

Prawa autorskie

Warunki korzystania

Deklaracja dostępności
serwisu Gov.pl

Instrukcje dla dostawców

Pytania i odpowiedzi

Oszczędzaj energię

Infolinia:

42 253 54 55

⬆️ Duży problem

Respondenci mieli duży problem, aby znaleźć mapę. Umieszczenie jej pod wynikami wyszukiwania sprawiło, że tylko kilku badanych do niej dotarło.

⬆️ Duży problem

Mapa była trudna w użyciu. Respondenci nie potrafili odnaleźć na niej poszczególnych województw.

🔍 Obserwacja

Liczba punktów sprzedaży opału w powiatach nie jest przydatną informacją, jeśli respondenci nie mogą sprawdzić ich nazw i odległości od swojej lokalizacji.

⬆️ Duży problem

Respondenci nie widzieli na stronie możliwości zgłaszania błędów w cenie. Zakładali, że służy do tego infolinia.



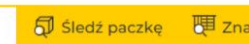
Rekomendujemy: Mapa powinna pozwalać wyszukać punkty sprzedaży po lokalizacji. Powinna również być w górnej części strony. W aktualnej formie nie jest użyteczna dla użytkowników.

Inpost

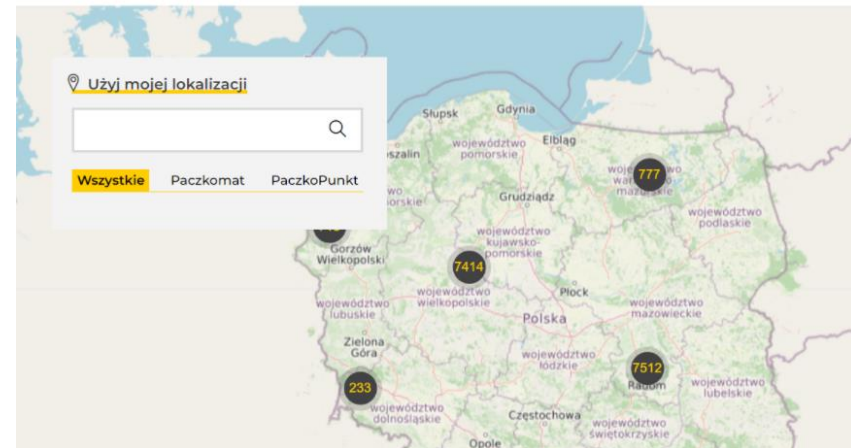
Lokalizacja

Inpost wykorzystuje lokalizację użytkownika na stronie. Dzięki temu może on w prosty sposób znaleźć najbliższy paczkomat, nie musi znać jego nazwy i adresu. Dostaje również informację o odległości.

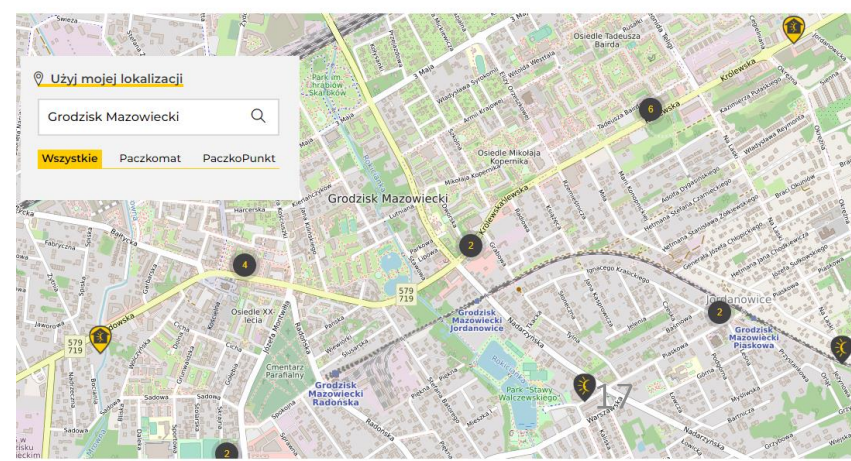
Jest to inspiracja, która może być użyta do przeprojektowania mapy na stronie cieplo.gov.pl.



Strona główna > Odbieram > Znajdź Paczkomat® InPost
Znajdź Paczkomat lub PaczkoPunkt



Strona główna > Odbieram > Znajdź Paczkomat® InPost
Znajdź Paczkomat lub PaczkoPunkt



Pełna oferta

Q Obserwacja

Respondenci spodziewali się, że w „Pełnej ofercie” znajdą szczegóły na temat wybranego opału – informacje np. o jakości, kaloryczności, dostępności i możliwości dostawy.

Q Obserwacja

Badani zakładali, że znajdą w tym miejscu przycisk „Kup” i dowiedzą się, jakie są kolejne kroki.

✓ Dobra praktyka

Respondenci dobrze oceniali informację o ostatniej aktualizacji.

⬆️ Duży problem

Respondenci mieli trudność ze znalezieniem danych kontaktowych punktu sprzedaży i jego lokalizacji. Problemem była forma graficzna – te elementy zlewały się z tłem.

cieplo.gov.pl

Pytania i odpowiedzi Oszczędzaj energię Dołącz jako dostawca Strefa dostawcy

< wstecz

WIK Sp. z o. o.

Producent / dystrybutor:
WIK SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

Toruń (miasto), CERAMICZNA 6, woj. kujawsko-pomorskie +48 86 276 34 54 <http://wikrybnik.pl/>

Produkty w punkcie sprzedaży

Ostatnia aktualizacja: 22.08.2022

Lista produktów: Sortuj według ceny: **Od najtańszych**

Groszek 5-25 Rodzaj opału: Groszek 5-25 - luz	Cena za tonę: 2 706 zł
---	-----------------------------------



Rekomendujemy:

1. Wyróżnienie danych kontaktowych punktu sprzedaży.
2. Dodanie informacji o tym, co można zrobić po znalezieniu opału.
3. W danych kontaktowych **zawsze** muszą znaleźć się lokalizacja i numer telefonu.

Oszczędzaj energię

Q Obserwacja

Przykłady są dla respondentów oczywiste, nie są dla nich przydatne.

⬆️ Duży problem

Ilustracje nie są czytelne, badani nie potrafią ich zinterpretować.

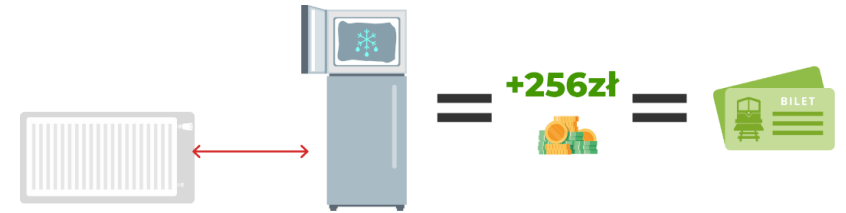
⬆️ Duży problem

Porównanie oszczędności do biletów na przejazd TLK lub na kartę miejską nie jest użyteczne dla respondentów. Poddają również w wątpliwość wiarygodność wyliczeń.

Q Obserwacja

Ważne: Badani dużo wiedzą na temat oszczędzania energii w domu. Stosują wiele sposobów, między innymi:

- włączają bojler na ograniczony czas (2 godziny przed wyjściem do pracy, 2 godziny przed powrotem do domu, 2 godziny przed snem)
- wymieniają zewnętrzne oświetlenie halogenowe na solarne
- mają fotowoltaikę i dodatkowe źródła ogrzewania domu
- korzystają ze sprzętów w drugiej taryfie - od 22:00 do 6:00
- analizują zużycie prądu w urządzeniach w trybie czuwania.



Klasa energetyczna	A++	A+	A	B
Roczne zużycie energii	77 kWh	125 kWh	151 kWh	190 kWh
Roczny koszt zużycia energii*	74,19 zł	120,45 zł	145,50 zł	183,08 zł
Różnica kosztów zużycia w porównaniu do klasy A++		46,26 zł	71,31 zł	108,89 zł
Co możesz kupić za zaoszczędzoną różnicę?		Dwa bilety do kina	Bilet PKP z Warszawy do Wrocławia	Miesięczny bilet imienny komunikacji miejskiej w Warszawie

Rekomendujemy:



1. Wykorzystanie najnowszych przykładów z życia. Takich, które mogą realnie wpłynąć na oszczędności energii.
2. Zobrazowanie po jakim czasie zwróci się inwestycja w energooszczędne urządzenia, żarówki LED.
3. Wyróżnienie informacji o dotacjach na inwestycje w alternatywne źródła energii.

Wnioski - ciepło.gov.pl

Q Obserwacja

Badani mieli ogromną wiedzę na temat opału. Wieloletnie doświadczenie w ogrzewaniu domu sprawiło, że dokładnie wiedzą, co jest istotne w zakupie opału. Ważne jest, aby wspierać ich w procesie decyzyjnym i **dawać informacje, które są dla nich kluczowe przy zakupie.**

💡 Inspiracja

Respondenci podkreślali, że **chcą znaleźć opał w najniższej cenie i w jak najlepszej jakości.** O jakości opału świadczy nie wysoka cena, a kaloryczność, czas spalania, ilość popiołu, wilgotność, zawartość siarki itp.

💡 Inspiracja

Duży wpływ na decyzję zakupową **ma odległość danego punktu sprzedaży opału od miejsca docelowego** (np. domu). Wpływa to znacząco na koszt dostawy. Dotychczas większość respondentów korzystała z dostawy zapewnianej przez dany punkt sprzedaży.

💡 Inspiracja

W tym roku możliwość zakupu opału jest utrudniona ze względu na wysokie ceny i brak towaru. Dlatego istotna jest **informacja o dostępności w czasie rzeczywistym** danego rodzaju opału, o określonej jakości i w danym punkcie sprzedaży.

Ja nie dostaję tu informacji, tylko że jakiś tam groszek jest za jakąś tam cenę w jakimś tam miejscu. I nic więcej!

Źródło: IDI, mężczyzna

Tutaj nie ma podanej dostępności, ja nie wiem, czy ten towar nadal jest, czy go nie ma.

Źródło: IDI, mężczyzna



Rekomendujemy: Uwzględnienie w filtrach wyszukiwania dodatkowych parametrów opału, takich jak: kaloryczność, wilgotność, zawartość siarki, ilość popiołu, dostępność oraz informacja o kosztach dostawy i odległości punktu sprzedaży.

cieplo.gov.pl

„ Ja byłem przekonany, że to jest platforma zakupowa.

Źródło: IDI, mężczyzna

„ Myślałem, że to będzie sprzężone, że kupię na tej stronie i prywatny sprzedawca będzie wiedział, że ma mi zarezerwować 3 tony węgla.

Źródło: IDI, mężczyzna

„ Ja bym z tego korzystał, jeżeli bym o tym wiedział. Tutaj jest potrzebna szeroko zakrojona kampania społeczna.

Źródło: IDI, mężczyzna

„ Ta strona to jest tylko taki drogowskaz, który mi wskazuje, gdzie mogę kupić opał. Jeżeli tylko te dane będą aktualizowane i wiarygodne, ja bym z tego jak najbardziej korzystał.

Źródło: IDI, mężczyzna

„ Jeżeli w wyszukiwarce będą porównane kaloryczności, parametry, ciepło spalania itd., to będzie spełniać funkcje porównywania, bo na ten moment to jest tylko porównanie ceny, a nie jego jakości.

Źródło: IDI, mężczyzna

Dziękujemy

Link do makiety:

cieplo.gov.pl

Sprawdź nasze projekty:

[Cyfryzacja - Badania i Projektowanie](#)

Kontakt:

badania@coi.gov.pl



[Tutaj możesz ocenić nasz raport](#)