



D3.3 – Raport ze szkoleń HEA



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 754051

Copyright message

This deliverable contains original unpublished work except where clearly indicated otherwise. Acknowledgement of previously published material and of the work of others has been made through appropriate citation, quotation or both. Reproduction is authorised provided the source is acknowledged.

Disclaimer Any dissemination of results reflects only the author's view and the European Commission is not responsible for any use that may be made of the information it contains.

Document Information

Grant Agreement Number	754051	Acronym	ASSIST
Full Title	ASSIST - Support Network for Household Energy Saving'		
Horizon 2020 Call	H2020 - Engaging private consumers towards sustainable energy		
Type of Action	Coordination and Support Action		
Start Date	1 st May 2017	Duration	36 months
Project URL	www.assist2gether.eu		
Project Coordinator	Marina Varvesi - AISFOR srl - Italy		
Deliverable	D3.3/D3.4 Public/Confidential VCEA training report – Partners Guidelines		
Nature	R - Report	Dissemination Level	P - Public
Work Package	WP3		
Lead Beneficiary	AISFOR		
Responsible Author(s)	Valentina Castello Marina Varvesi	Email	valecastello@aisfor.it varvesi@aisfor.it

History changes			
Release number		Date of issue	Changes made
Rev.1	First issue	23/07/2018	Report Guidelines

Table of contents

1. Opis.....	5
2. Program szkoleń.....	5
2.1 Edycje i terminy	5
2.2 Program szkoleń I zadania.....	6
3. Uczestnicy.....	8
3.1 People interested	8
3.2 Participants registration and selection procedure.....	8
4. Ewaluacja szkoleń	8
4.1 Monitoring	8
4.2 Learning Assessment and “certification”	8
4.3 Training Evaluation.....	9
4.3.1 <i>General evidences</i>	9
4.3.2 <i>Training Program duration, contents and methodologies</i>	9
4.3.3 <i>Learning achievements</i>	11
4.3.4 <i>Additional comments and conclusions</i>	15
4.4 Follow up.....	16
5. Załącznik: Ankiety ewaluacyjne uczestników	17

The National Training Report

1. Opis

Program szkoleniowy dotyczący walki z ubóstwem energetycznym został w Polsce zrealizowany w czterech edycjach. Każda z nich wykorzystywała podobną strukturę szkolenia, bazującą na modułach tematycznych, dzięki temu mogliśmy zakres konkretnego spotkania maksymalnie dopasować do potrzeb i oczekiwań grupy. Dotychczas zrekrutowaliśmy 185 osób, które zapisały się na nasz kurs, 146 z nich ukończyło szkolenie. Kursanci uczestniczący w dotychczasowych szkoleniach należeli do następujących grup:

- pracownicy socjalni,
- pracownicy urzędów miejskich/gminnych,
- ekodoradcy,
- doradcy energetyczni,
- doradcy konsumentów.

Planujemy kolejne edycje szkoleń, w taki sposób aby umożliwić uczestnictwo również wolontariuszom lub działaczom organizacji charytatywnych, a także bezpośrednio konsumentom z grup określanych jako wrażliwe, którzy są lub mogą być zagrożeni ubóstwem energetycznym.

2. Program szkoleń

2.1 Edycje i terminy

Edycja kursu	Miejsce	Czas	Data	Uczestnicy			
				Liczba uczestników zgłoszonych	Typ	Liczba uczestników, którzy ukończyli szkolenie	Typ
ASSIST DDE – OPS	Dwa spotkania szkoleniowe (Warszawa 6.09 and 13.09) On Line	40 h (16 h online 14 h spotkanie szkoleniowe 10 h konsultacje, osobiście lub online)	10.08 – 31.10 2018	34	pracownicy socjalni i miejscy	26	pracownicy socjalni i miejscy
ASSIST DDE – Ekodoradcy	Jedno spotkanie szkoleniowe (Kraków 30.10) On Line	40 h (16 h online 14 h spotkanie szkoleniowe 10 h konsultacje, osobiście lub online)	17.10 – 25.11 2018	57	Ekodoradcy programu LIFE małopolska i pracownicy lokalnych OPS	38	Ekodoradcy programu LIFE małopolska i pracownicy lokalnych OPS
ASSIST DDE – Doradcy WFOŚiGW	Dwudniowe spotkanie szkoleniowe (Nieborów 14-15.11)	40 h (16 h online 14 h spotkanie szkoleniowe 10 h konsultacje,	25.10 - 9.12 2018	84	Doradcy Energetycznie WFOŚiGW	81	Doradcy Energetyczni WFOŚiGW

	On Line	osobiście lub online)					
ASSIST DDE – Konsultanci FK	Jedno spotkanie szkoleniowe (Warszawa 15.10) On Line	40 h (16 h online 14 h spotkanie szkoleniowe 10 h konsultacje, osobiście lub online)	15.10 – 31.11 2018	12	Konsultanci FK	1	Konsultanci FK

2.2 Program szkoleń I zadania

Struktura kursu była podobna we wszystkich 4 edycjach. Każda edycja rozpoczęła się od rejestracji i kursu online, który służył jako wstęp do prezentowanych zagadnień. Następnie odbyło się spotkanie szkoleniowe (długość spotkań zależała od potrzeb, dostępności uczestników i miejsca, w którym odbyły się spotkania). Po spotkaniu wszystkie materiały oraz prezentacje zostały przesłane na platformę, a uczestnikom został udostępniony test zaliczeniowy. Test można było zaliczyć w ciągu 2 tygodni. W szczególnych przypadkach dla niektórych uczestników termin został przedłużony. Podczas kursu online użytkownicy mogli zadawać pytania na otwartym forum, które oprócz odpowiedzi szkoleniowców zawierało również przydatne linki do materiałów dotyczących oszczędzania energii i możliwości uzyskania wsparcia przez indywidualnych konsumentów. Struktura modułowa każdego kursu była taka sama, jednak część materiałów została dostosowana do grupy odbiorców. Tę strukturę przedstawia tabela, która zawiera również szczegóły pierwszej edycji.

W drugiej edycji (dla ekodoradców) spotkanie szkoleniowe było krótsze, trwało tylko jeden dzień (8h). Dlatego niektóre materiały zostały zaprezentowane wyłącznie on line, a podczas szkolenia dodatkowo udostępniono krótką prezentację na temat platformy oraz sposobu jej wykorzystania i komunikacji z trenerami (jako rozwinięcie tematów przedstawionych w M1). Dodatkowo instrukcja dla użytkowników dotycząca korzystania z narzędzia Excel została udostępniona online (każdorazowo czas przeznaczony na poszczególne moduły jest wypadkową posiadanej już wiedzy uczestników oraz ich preferencjami w zakresie prezentowanych treści.). Ekodoradcy posiadali bazową wiedzę nt. efektywnego korzystania z energii, w bloku M4 skupiliśmy się zatem na bezkosztowych lub niskokosztowych środkach wsparcia. Czas trwania modułu M4 (prezentowanego w trakcie szkolenia bezpośredniego) został ograniczony do 1,5 godziny. Czas trwania modułu M5 do 2,5 godziny. Czas dla modułu 6 nie był ograniczony w stosunku do pierwszej edycji. Pełny zakres wszystkich materiałów i prezentacji, został przesłany na platformę online.

W trzeciej edycji (dla doradców energetycznych) spotkanie trwało 15 godzin, różniły się nieco dobrane moduły szkoleniowe. Czas trwania modułu M4 wydłużono do 6,5 godziny, uwzględniliśmy dodatkową prezentację na temat programów społecznych wspierających użytkowników końcowych, była ona niezbędna aby DDE mogli skutecznie doradzać osobom zagrożonym ubóstwem energetycznym. Czas trwania modułu M5 prezentowanego podczas spotkania szkoleniowego był ograniczony do 4 godzin, jednak instrukcje krok po kroku udostępniono również on line (tak jak w przypadku drugiej grupy). Czas trwania modułu M6 prezentowanego podczas spotkania szkoleniowego został przedłużony do 4,5 godziny, aby przybliżyć doradcom energetycznym problemy pojawiające się przy kontakcie z konsumentami wrażliwymi, gdyż doradcy energetyczni nie mają tak dużego doświadczenia z pracą z wrażliwymi konsumentami, jak pracownicy socjalni.

W szkoleniu przeznaczonym dla doradców konsumenckich skupiliśmy się modułach związanych z oszczędzaniem energii, a moduł dotyczący ochrony konsumenta został przez nas uzupełniony o

wiedzę na poziomie zaawansowanym (np. dotyczącą możliwości reprezentowania konsumenta w sporze ze sprzedawcą energii).

Moduły		Lekcje	Czas h	Sposób realizacji	Zasady oceny	Wykorzystane narzędzia moodle	Uwagi
M0	Witaj na szkoleniu!	U0 ankieta oczekiwań	0h	Ankieta wstępna dostępna online	-	Kwestionariusz moodle	Wypełnienie kwestionariusza było warunkiem dostępu do reszty materiałów
M1	O projekcie ASSIST	U1.1 – Cele i struktura działań DDE U1.2 – Program szkoleniowy U1.3 – Platforma do nauki na odległość, networking	1.5 h	Prezentacje online	-	Przygotowane materiały	
M2	Czym jest ubóstwo energetyczne?	U2.1 – Ubóstwo energetyczne i konsument wrażliwy	1h	Prezentacje online Test ewaluacyjny	Test do samooceny	Przygotowane materiały Moodle test	
M3	Sektor energetyczny	U3.1 – Sektor energetyczny U3.2 - Uwarunkowania prawne (sektora energetyki) U3.3 - Konsumpcja i oszczędność energii (w gospodarstwach domowych) U3.4 - Wykorzystanie energii w gospodarstwach domowych	7.5 h	Prezentacje online Test ewaluacyjny	Test do samooceny	Przygotowane materiały Moodle test	
M4	Zużycie energii w gospodarstwach domowych i pomoc w ograniczeniu zużycia energii	U4.1 – Konsumenti wrażliwi i ubóstwo energetyczne U4.2 – Wskazówki co do zachowań energetycznych U4.3 – Zużycie energii U4.4 – Badanie zużycia energii w gospodarstwach domowych	1h online + 4h na spotkaniu	Zagadnienia prezentowane na spotkaniu szkoleniowym jako rozwinięcie wiedzy przekazywanej online	Udział w szkoleniu	Materiały prezentowane na szkoleniu (dostępne po spotkaniu szkoleniowym)	
M5	Narzędzia wspierające Twoje działania	U5.1 - Cele, narzędzia i środki realizacji U5.2 – Narzędzia projektu ASSIST U5.3 – Wsparcie finansowe U5.4 – Narzędzie obliczeniowe – oszczędność energii	1h online+ 6h in person	U5.1 jako wstęp online U5.2, 5.3, 5.4 przekazywane jako rozwinięcie wiedzy na spotkaniu szkoleniowym	Udział w szkoleniu	Materiały prezentowane na szkoleniu (dostępne po spotkaniu szkoleniowym) Link do bazy finansowej Narzędzie Excel	
M6	Wsparcie konsumenta	U6.1 - Prawo i przepisy konsumenckie na rynku energii U6.2 - Prawa konsumenta na rynku energii Część 1 U6.3 - Prawa konsumenta na rynku energii Część 2	1.5 h online + 4h in person	U6.1 jako wstęp online U6.2 i 6.3 przekazywane jako rozwinięcie wiedzy na spotkaniu szkoleniowym	Udział w szkoleniu	Przygotowane materiały	
M7	Podsumowanie szkolenia	Konsultacje Test końcowy	2h test 10h konsultacje	Test dostępny online zawierający 3 pytania ewaluacyjne (nie podlegające ocenie)	Pomyślne ukończenie testu	Moodle test	Max 2 podejścia 8/15 pkt. zalicza

3. Uczestnicy

3.1 People interested

The key stakeholders such as program managers or city representatives were contacted before the trainings to spread the information about the possibility to participate in the trainings in each interested group. The people were asked to register to the events dedicated to the trainings (available on the KAPE website). Then the accounts on moodle were created at least a month before the meeting in person for each participant that expressed the will in joining the course. The trainers were in contact with the interested people via phone, email or the moodle platform to guide them through the registration process and during the on line training.

3.2 Participants registration and selection procedure

The groups that participated in the training were chosen to maximise the positive effects of the trainings. The social workers have the direct contact with the vulnerable consumers and the training supported them in their daily work. The eco-managers have more experience regarding the energy issues and they advise on a local level, which helps them influence local policies and plans and gives direct link to the end consumers. The energy advisors work on a regional level and give trainings to the local groups nationwide, which could benefit in increasing the number of people aware of the issues and able to help the energy poor in many regions in Poland.

For each group the registration process was similar. All participants interested and a part of each contacted group registered on the event on KAPE website. The participants had their accounts created by the KAPE representatives. In some cases were the participants expressed their will later than expected they had to register both on the event and the moodle platform for themselves. After each participant had activated the account the trainers added the users to the course. Most materials were initially not available on the platform and were made visible and able to use only after completing the initial expectations survey (described in more detail in part 4 of this document)

4. Ewaluacja szkoleń

4.1 Monitoring

The monitoring in Poland was adjusted to the way the course was developed.

- 1) For the training in person the lists of participants and materials presented were collected.
- 2) For the on-line training the moodle tools were used including:
 - a. For self-monitoring: 2 self-evaluation tests, marking the status of completion of the whole course and each action (for materials marked after downloading, for self-evaluation tests and survey marked after finishing, for links after viewing the website) and the whole course.
 - b. For the trainers: Possibility to generate reports on the participants' activities, marking the mandatory steps finished by the participants' (1-joining the course,2-completion of initial expectations questioner, 3-finishing the final test)

4.2 Learning Assessment and “certification”

During the on-line course the participants could use the self-evaluation tests to assess their knowledge on presented topics. The tests, however, were not mandatory. The only mandatory test was carried out after the on-line course and the training in person.

The participants that achieved positive result on the final test received certificates for successful completion of the course.

4.3 Training Evaluation

The evaluation process was carried out in two phases:

- 1) Ex ante: establishing what are the abilities and expectations of participants regarding the topics of the course
- 2) Ex post: opinion of the participants regarding the quality of provided training materials and the presenters' abilities and what topics need further discussion.

The ex-post evaluation allowed the trainers to provide the additional trainings/materials on the topics which the participants felt the need to learn more about. The additional trainings/materials were prepared for the consultation process planed as a third part of the course.

Each trained group was evaluated separately as the topics and the duration was a bit different for each group.

4.3.1 General evidences

The course received rather positive feedback. Most of the participants did not see any topics that need further discussion or stated that the course fully fulfilled their expectations, which was expressed in the ex-post evaluation done after final test.

From the first group of social workers 17 out of 26 expressed such opinion (65%).

From the second group of eco-managers 29 out of 39 expressed such opinion (74%).

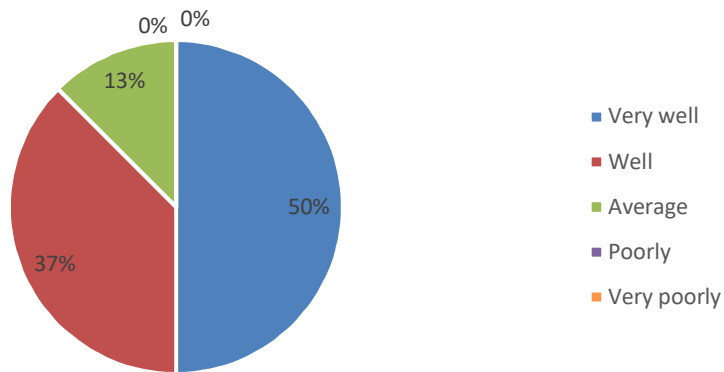
The other groups did not finalise the training yet.

4.3.2 Training Program duration, contents and methodologies

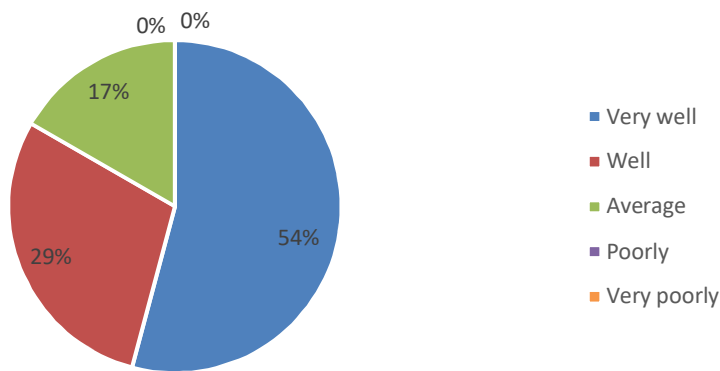
The participants opinion on the provided information and the way they were presented was also very positive. The answers to the questions are reported on the charts below.

From the first group of social workers (26 in total):

How do you evaluate **the usefulness** of the information provided on the trainings?

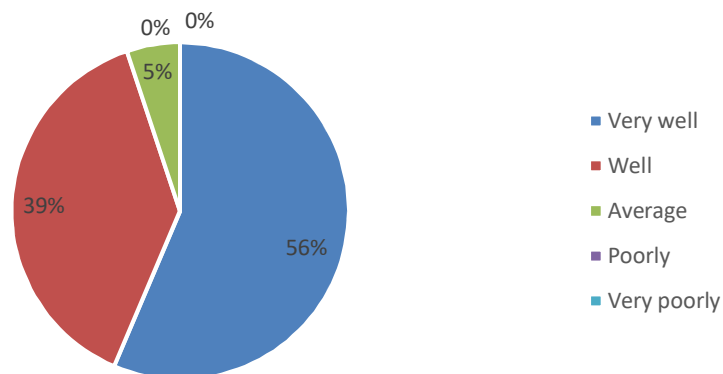


How do you evaluate **the way of presenting** the information on the trainings?

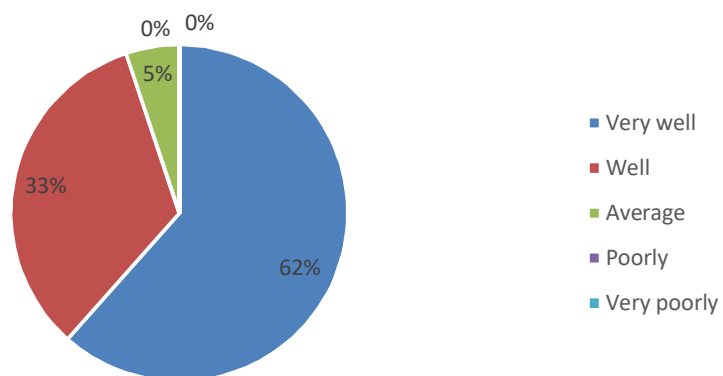


From the second group of eco-managers (39 in total):

How do you evaluate **the usefulness** of the information provided on the trainings?



How do you evaluate **the way of presenting** the information on the trainings?

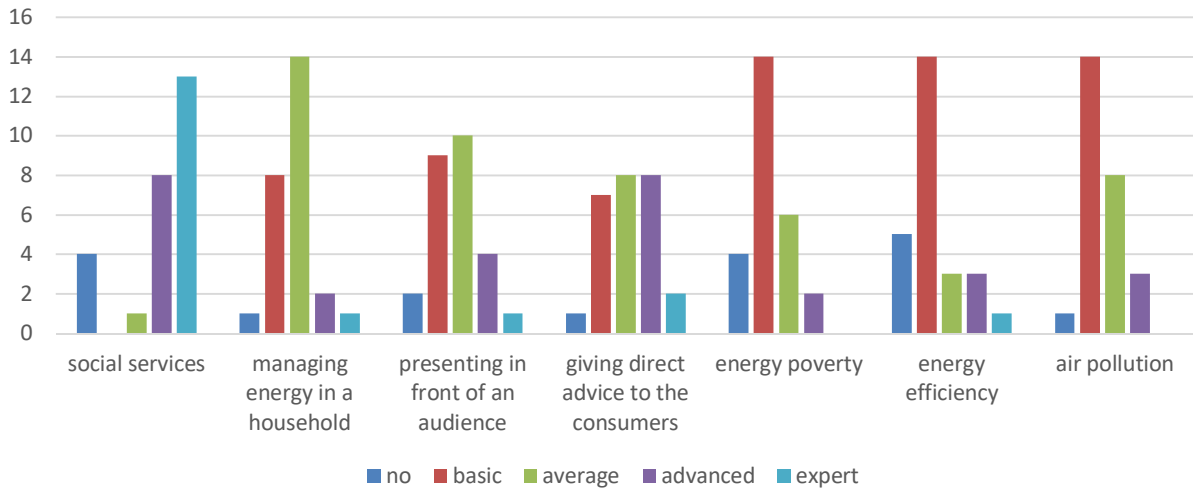


4.3.3 Learning achievements

The ex-ante survey showed that every group was interested in the topics of the course. The answers of this survey also enabled to modify the training to fit the expectations and abilities of each group of participants.

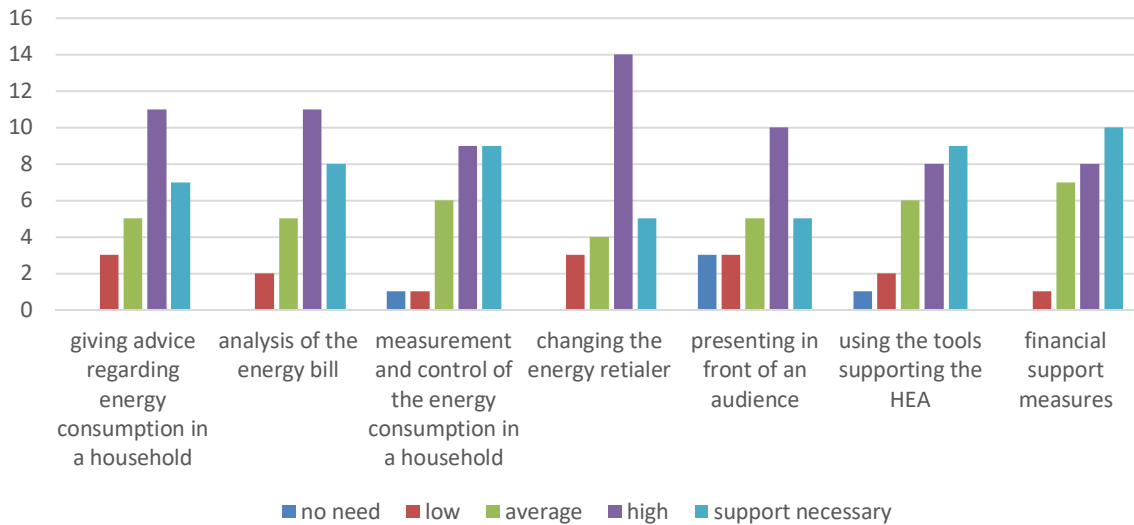
The first group of social workers (26 in total) stressed their high competences regarding social services and showed close the basic level of competences in the areas such as energy poverty, energy efficiency, air pollution and close to average level of competences in the areas such as presenting in front of large audiences, managing energy in a household and giving direct advices to the consumers.

How do you evaluate your competences regarding...?



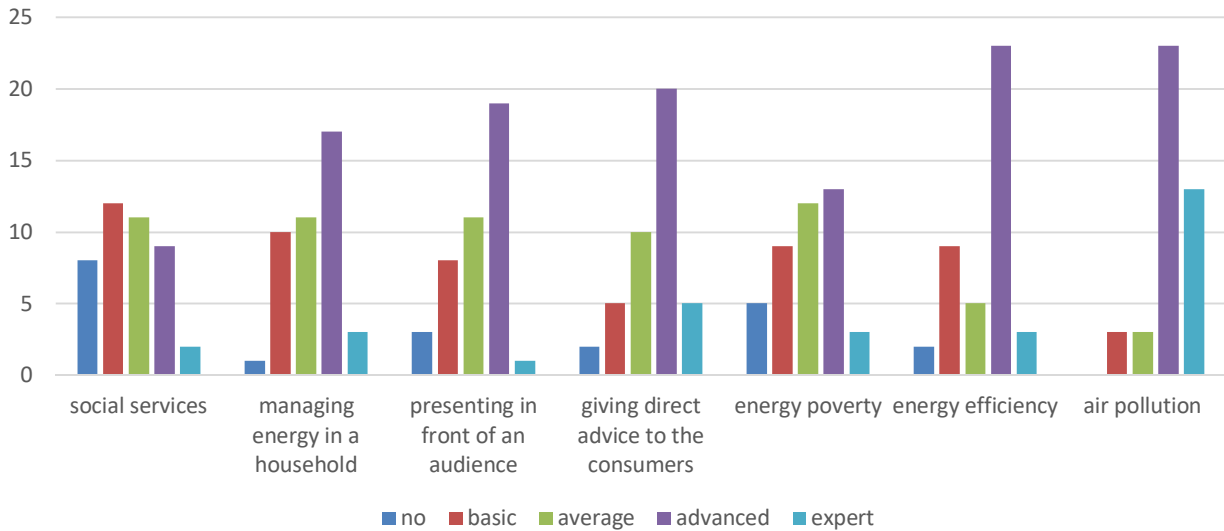
The participants of this group also wanted to develop their skills in all suggested topics. They showed a little lower interest in developing their presentation skills.

How would you evaluate your need to extend your competences regarding... during the course the?



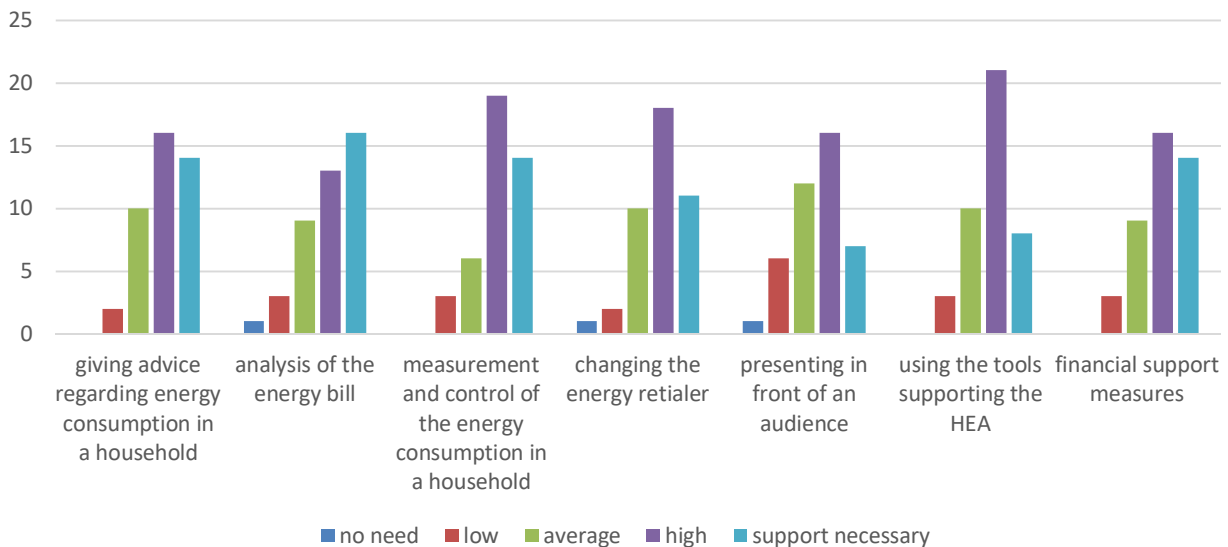
The second group of eco-managers (42 in total) stressed their high competences regarding air pollution and showed close to average level of competences in the other areas.

How do you evaluate your competences regarding...?



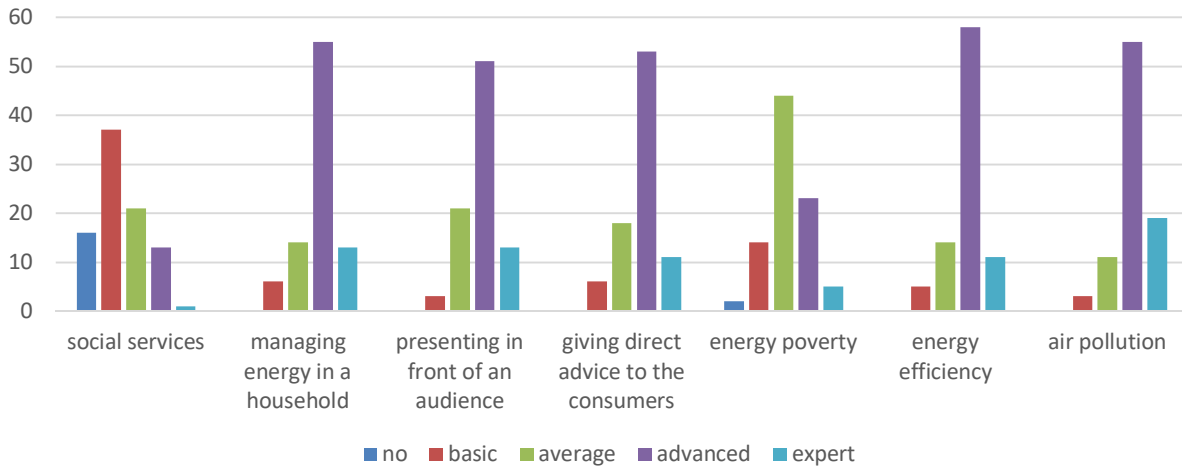
The participants of this group also wanted to develop their skills in all suggested topics. Similarly to the first group they showed a little lower interest in developing their presentation skills.

How would you evaluate your need to extend your competences regarding... during the course the?



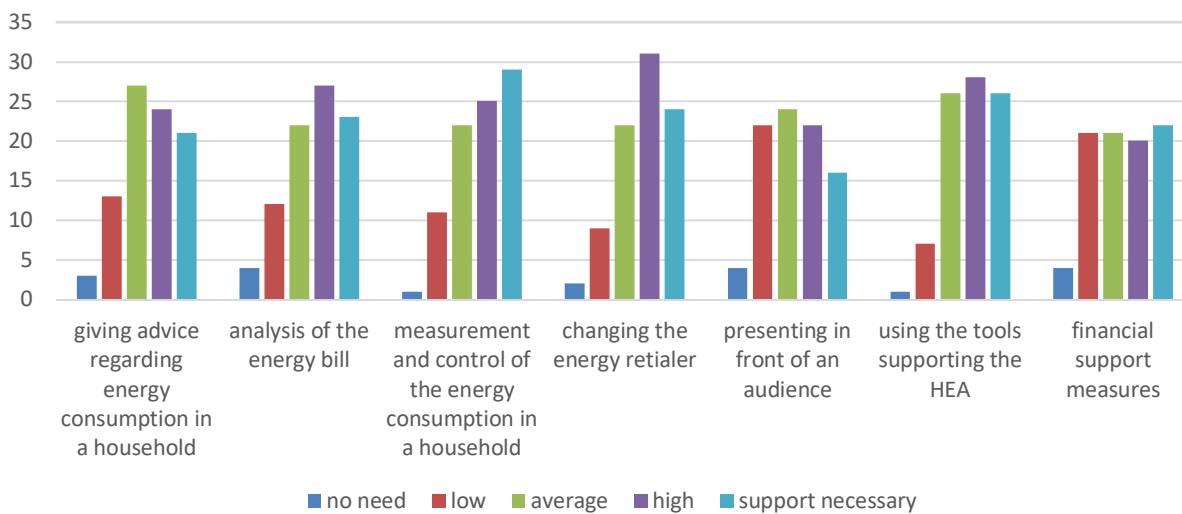
The third group of energy advisors (88 in total) stressed their high competences regarding in most areas except energy poverty and social services.

How do you evaluate your competences regarding...?



The participants of this group also wanted to develop their skills in all suggested topics. They showed a little lower interest in developing their presentation skills and developing their knowledge of financial support measures.

How would you evaluate your need to extend your competences regarding... during the course the?



The ex-ante evaluation supported the creation of the course for each group, especially the training in person as each was specific to each group and the on-line training was mostly the same for every group and mainly served the purpose of preparation to the training in person.

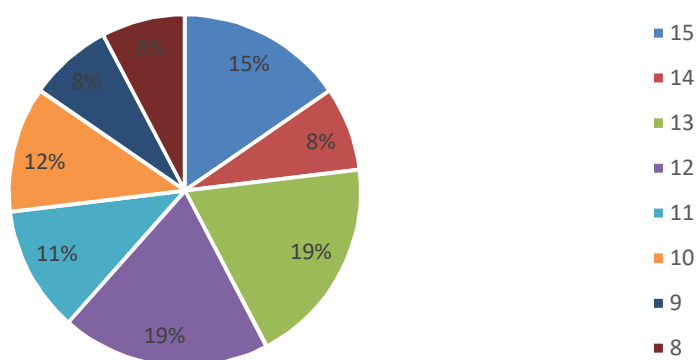
The comments presented in 4.3.1 of this document show that the course met the expectations of the participants. Furthermore the results of the final test were mostly positive and in many cases the participants tried to achieve best result even if they have passed the test.

The test itself consisted of 15 questions partially randomly chosen from the base consisting of 40 questions. The participants needed to answer 8 questions correctly to pass the test and they could try to pass it twice with the better result to be considered final.

The results of each group are as follows.

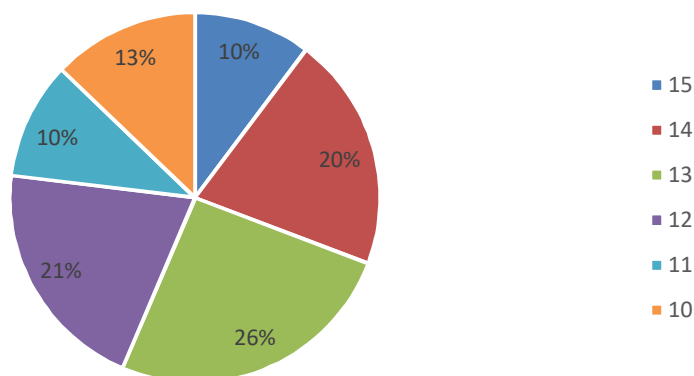
Out of the first group of social workers all 26 that started the course (filled the expectations survey) finished it with a positive result. There were 41 attempts with 4 not finished and 1 not successful. The distribution of the final results (better attempts) is shown in the chart below.

Results of the test (points)



Out of 42 participants that started the course (filled the expectations survey) in the second group of eco-managers 39 finished it with a positive result. There were 55 attempts with 4 not finished and 1 not successful. The distribution of the final results (better attempts) is shown in the chart below.

Results of the test (points)



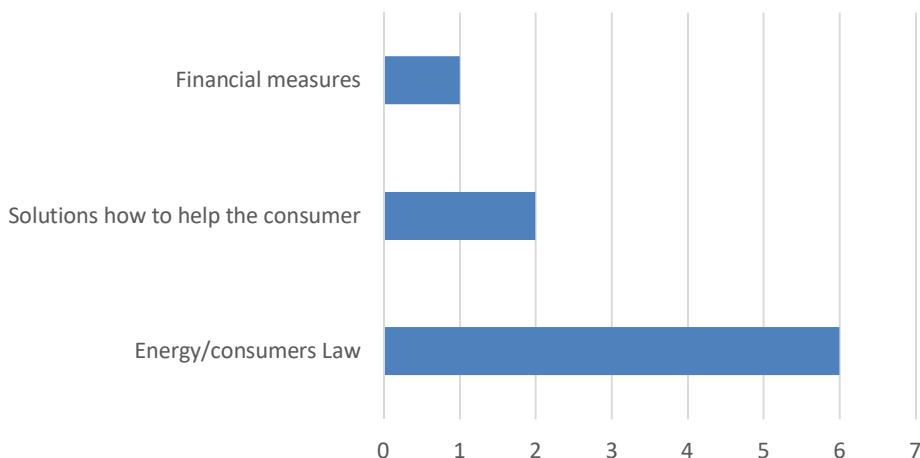
The other groups did not finalise the training yet.

4.3.4 Additional comments and conclusions

As a part of finishing the course the participants answered the survey some results of which are presented in point 4.3.2 and 4.3.1. The survey also tried to collect feedback from the participants on what areas in their opinion were not sufficiently described or they wished for them to be described in more detail.

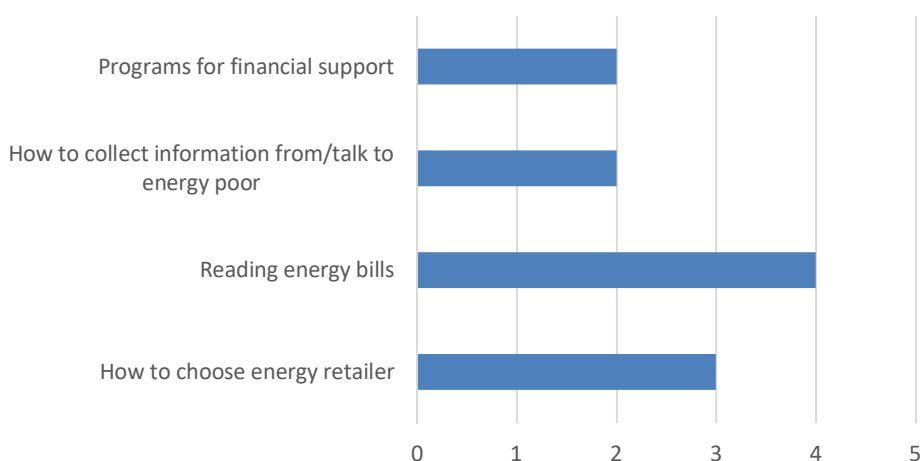
9 people from the first group replied with some comments, which showed that the energy and consumers law needs more discussion for most of them. Direct ways how to help the consumer and financial measures also appeared in the comments.

What topics require further discussion?



10 people from the second group replied with some comments and the answers were more diverse. Four general topics were described, which were: reading energy bills, choosing energy retailer (some of those suggested an additional workshop as a good solution to discuss the topic), collecting information or talking to energy poor and financial support (some suggested that the good practises from the municipalities of some measures would be a good way to discuss the topic).

What topics require further discussion?



The other groups did not finalise the training yet.

4.4 Follow up

The course foresees a follow up which would be prepared based on the comments that appeared during the course or in the evaluation form after the final test. Additional materials or trainings will be delivered to the participants.

All the participants that finished the training successfully will join the National Networking Area for HEA, which would then be a communication channel for the HEA, trainers and experts on the topics related to energy poverty. Through the National Networking Area the HEA will be able to deliver results of their actions and share the issues that appear during their actions. The platform will also help to monitor the results of the project.

5. Załącznik: Ankiety ewaluacyjne uczestników

Ankieta Ex ante

Twoje oczekiwania!

1 *

Jak oceniasz swoją wiedzę w zakresie...?
(1-brak; 2-podstawowa; 3-przeciętna; 4-poszerzona; 5-kompletna)

	1	2	3	4	5
• pomocy społecznej	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• zarządzania energią w gospodarstwie domowym	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• prezentowania informacji szerszej publiczności	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• bezpośredniego udzielania porad klientowi/konsumentowi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• ubóstwa energetycznego	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• efektywności energetycznej	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• zanieczyszczenia powietrza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2 *

W jakim stopniu chciałabyś/chciałbyś rozwinąć podczas szkolenia umiejętność...?
(1-nie potrzebuję żadnego wsparcia; 2-niski; 3-umiarkowany; 4-wysoki; 5-niezbędne wsparcie podczas szkolenia)

	1	2	3	4	5
• udzielania porad dotyczących zużycia energii w domu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• analizy rachunku za energię	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• pomiaru i kontroli zużycia energii w domu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• zmiany sprzedawcy energii	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• prezentacji przed publicznością	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• korzystania z narzędzi wspierających pracę doradcy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• pozyskiwania dofinansowania	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3

Inne oczekiwania względem szkolenia

Zamknij to okno

Ankieta Ex post

Jak oceniasz **przydatność** informacji przekazanych podczas szkolenia?

Wybierz jedną odpowiedź:

- Bardzo dobrze
- Dobrze
- Przeciętnie
- Źle
- Bardzo źle

Jak oceniasz **sposób przekazywania** informacji podczas szkolenia?

Wybierz jedną odpowiedź:

- Bardzo dobrze
- Dobrze
- Przeciętnie
- Źle
- Bardzo źle

Jakie kwestie wymagają dodatkowego rozwinięcia podczas konsultacji?

↕ i ▼ B I ☰ ☰ 🔗 🔄 🖼️



ASSIST
2GETHER

www.assist2gether.eu



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 754051