

Evrópska gæðamerkið

– Handbók fræðsluaðila



EQM



EQM+

September 2020

EQM/EQM+ endurskoðuð útgáfa 3.0



Efnisyfirlit

Inngangur	3
Gæði í starfsemi – ábyrgð alls starfsfólks.....	4
Ferli mats	4
Gæðaferli EQM/EQM+	5
1. skref: Umsóknin.....	6
2. skref: Úrvinnsla umsjónaraðila EQM/EQM+ á umsókn	6
3. skref: Matsferli EQM/EQM+.....	6
4. skref: Viðurkenndur matsaðili framkvæmir mat	8
1. Meta svör fræðsluaðila.....	8
2. Heimsókn til fræðsluaðila	10
3. Ritun matsskýrslu.....	11
5. skref: Árlegar upplýsingar til umsjónaraðila EQM/EQM+	12
6. skref: Ferlið endurtekið á þriggja ára fresti	13
Gæðaviðmið árlegt endurmat.....	14
Fræðsla.....	14
Raunfærnimat	17
Náms- og starfsráðgjöf.....	20

Inngangur

Í *handbók fræðsluaðila* er farið yfir vinnulag við mat fræðsluaðila á eigin starfi til að fá viðurkenningu á Evrópska gæðamerkið EQM/EQM+. Stuðningsefni sem fræðsluaðilar geta nýtt sér er að finna á heimasíðu Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins. Þar er einnig að finna upplýsingar um umsjónaraðila EQM/EQM+ og hvernig ná má sambandi við umsjónaraðilann. hann

EQM er gæðamerki sem var þróað í samstarfi fulltrúa átta Evrópulanda. Fyrsta útgáfa var afrakstur verkefnis sem bar heitið *RECALL, Recognition of Quality in Lifelong Learning*, sem unnið var að á árunum 2006 - 2008 með styrk frá Leonardo da Vinci menntaáætlun Evrópusambandsins. Þessi endurskoðaða útgáfa er afurð samstarfsverkefnisins *Quality assurance within adult education*, sem var unnið á árunum 2014 - 2016 með styrk frá menntaáætlun Norrænu ráðherranefndarinnar Nordplus Voksen.

Í gæðaferli felast stöðugar umbætur. Frá árinu 2012 hefur verið unnið að þróun gæðaviðmiða EQM (European Quality Mark) með það að markmiði að sameina í eitt ferli gæðavottun fyrir fræðslu, ráðgjöf og raunfærnimat eins og fræðsluaðilar hafa óskað eftir og kemur meðal annars fram í [skýrslu](#) verkefnahóps um fullorðins- og framhaldsfræðslu 2015. Fyrsta útgáfa af gæðaviðmiðum sem innihalda raunfærnimat og náms- og starfsráðgjöf eru merkt sem EQM+. Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) stóð fyrir þróun gæðaviðmiða í náms- og starfsráðgjöf fyrir fullorðna í samvinnu við samstarfsaðila FA.

Gæðakerfið EQM/EQM+ er vottun á starfsemi, þjónustu og vinnulagi þeirra fræðsluaðila sem bjóða upp á fræðslu, raunfærnimat og náms- og starfsráðgjöf. Gæðakerfið mælir og leggur þannig mat á hve vel fræðsluaðili uppfyllir kröfur sem gæðakerfið leggur á starfsemina sem um ræðir.

Kerfið er hannað með það í huga að auðvelda fræðsluaðilum að ná gæðaviðmiðum sem unnið er með og stuðla þannig að þróun gæða og gæðastjórnunar.

Gæðaviðmið: Mælikvarði gæða samkvæmt ákveðnum viðmiðum eða leiðbeiningum. Nákvæm útskýring á því hvernig á að meta tiltekið viðmið. Viðmið fela í sér þau gildi og svið sem viðurkennd eru innan stofnunarinnar/fyrirtæki til þess að tryggja að markmið og ákveðin útkoma náist. Hægt er að nota viðmiðin sem vísa, aðferðir, staðla, tæki og verkfæri.

Verkfæri EQM/EQM+ er enn fremur tæki sem fræðsluaðilar og starfsmenn þeirra geta beitt til þess að komast að því hvernig þeir tryggja gæði fræðslu, raunfærnimats og náms- og starfsráðgjafar sem í boði er.

Gæði í starfsemi – ábyrgð alls starfsfólks

Gæðastjórnun er ekki á færi eins einstaklings og er ekki æskilegt að framkvæmdastjóri beri einn ábyrgð á gæðastjórnun. Þvert á móti þarf gæðastjórnun að vera verkefni á ábyrgð allra starfsmanna stofnunarinnar. Það felur í sér að starfsfólkið sem tekur þátt í gæðamati þarf að vera fulltrúar stjórnenda, aðila sem bera ábyrgð á gæðamálum, starfsmanna í stjórnslu og leiðbeinenda. Brýnt er að starfsfólk taki þátt í matsferlinu. Þannig er líklegra að allt starfsfólk öðlist hlutdeild í viðurkenningarferli EQM/EQM+ og eflingu gæða í fræðslu, raunfærnimati og náms- og starfsráðgjöf. Innbyrðis hlutdeild starfsfólks í gæðastarfi er mikilvæg við innleiðingu raunverulegra úrbóta á starfseminni.

Ferli mats

Undirbúningur – Undirbúningur er frumskilyrði árangursríks mats. Upplýsa verður alla sem taka þátt í ferlinu um tækifæri og áskoranir sem komið geta fram við mat.

Aðföng – Stjórnendur þurfa að sjá til þess að nægur tími, fjármagn og mannaflí sé tiltækur til þess að unnt sé að ráðast í umbætur til að tryggja og efla gæði starfseminnar (eða starfsins).

Velja teymi og leiðtoga – Ákveða skal í upphafi hver ber ábyrgð á EQM/EQM+ ferlinu. Sá einstaklingur verður að vera fær um að veita innblástur og hvatningu vegna þess að hlutskipti hans er að halda starfsfólki/þátttakendum í ferlinu á réttri braut. Leiðtoginn getur verið sami einstaklingur og ber ábyrgð á gæðamálum eða einhver sem er valinn sérstaklega í þeim tilgangi að vinna með EQM/EQM+. Leiðtoginn vinnur ásamt hópi starfsmanna en hann verður einnig að tryggja aðkomu annarra starfsmanna að því leyti sem nauðsynlegt telst.

Setja raunhæf markmið við matið – Óraunhæf markmið hafa slæm áhrif á liðs- andann og starfsfólki getur reynst erfitt að átta sig á markmiðum og verkefnum. Gott er að skipuleggja og deila verkefnum niður í smærri einingar til þess að unnt sé að ná markmiðunum innan tímamarka. Ekki er hægt að innleiða allar umbætur þegar í stað en með því að gera áætlun um innleiðingu umbóta og taka eitt skref í einu verður hægt að ná markmiðum sem í fyrstu virtist illmögulegt.

Skipuleggja – Gera vinnuáætlun fullviss um að allt starfsfólk þekki og skilji innihald hennar. Skipta niður verkum, deila ábyrgð og ákveða tímasetningar ferlisins. Muna að taka tillit til ólíkra skoðana þegar safnað er upplýsingum um verklag í stofnuninni. Þróun gerir tilkall til skuldbindingar og löngunar til þess að gera betur. Þátttakendur þurfa að vera sannfærðir um mikilvægi vinnunnar við að efla gæði.

Útskýra – Afar mikilvægt er að samskipti séu gagnleg og að hlustað sé á alla frá upphafi. Koma má í veg fyrir andstöðu með opnum samræðum og árangursríku flæði upplýsinga innan stofnunarinnar.

Spyrja – Gera það að vana að spyrja spurninga eins og: Hvernig förum við að því? og Getum við gert betur? Það hvetur fólk til umhugsunar um gæði og hvernig unnt er að bæta gæði stofnunarinnar.

Gæðaferli EQM/EQM+

Leiðbeiningar þessar eiga við um EQM/EQM+ ferlið þar sem framkvæmd við vottun er lýst í sex skrefum. Hið sama á við um þau skref sem matsaðili sinnir í matsferlinu og verður þeim skrefum lýst ýtarlega í þessu skjali.



1. skref: Umsóknin

Fræðsluaðili sækir umsóknareyðublað á heimasíðu Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins og fyllir það út.



Fræðsluaðili getur sótt um EQM eða EQM+. Munurinn á EQM og EQM+ felst í því að fræðsluaðili sem fyllir út alla matslistana (fræðsla, raunfærnimat og náms- og starfsráðgjöf) getur sótt EQM+ vottun en fræðsluaðili sem sækir eingöngu um fræðsluhlutann fær EQM vottun.

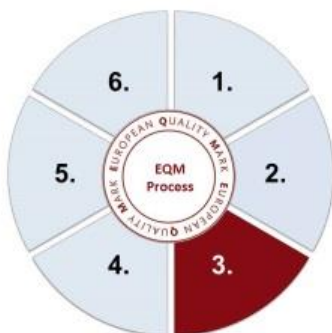
2. skref: Úrvinnsla umsýjaraðila EQM/EQM+ á umsókn



Umsýjaraðili EQM/EQM+ á Íslandi afgreiðir umsóknina. Samningur er sendur til fræðsluaðila ásamt frekari leiðbeiningum. Samningurinn er uppsegjanlegur af beggja hálfu með mánaðar fyrirvara. Dagsetning fyrir úttekt er ákveðin í samráði við tengilið fræðsluaðila. Eftir að umsýjaraðili EQM/EQM+ hefur samþykkt umsókn er matsaðili tilnefndur.

3. skref: Matsferli EQM/EQM+

Fræðsluaðili fyllir út EQM/EQM+ matslista.



Það er hlutverk umsýjaraðila EQM/EQM+ og matsaðila að tryggja að upplýsingar til fræðsluaðila séu:

- Nákvæmar til þess ekki þurfi að sækja frekari gögn.
- Auðskiljanlegar öllum sem koma að fræðslu, raunfærnimati og náms- og starfsráðgjöf.
- Skýrar og ótvíræðar.
- Skjalfestar á viðeigandi hátt.

Fræðsluaðili á kost á aðstoð frá umsjónaraðila við útfyllingu matslista. Til dæmis má halda fundi/fjarfundi með starfsfólki fræðsluaðila sem kemur að útfyllingu matslistans/listanna. Fræðsluaðili getur fengið nánari útskýringar á hugmyndafræði og ferlinu. Það er mikilvægt að fá samþykki stjórnenda fræðsluaðila til þess að halda fund með starfsfólki fyrir fyrstu kynningu á ráðgjöf/þjálfun til að útskýra og svara spurningum um:

- Hugmyndafræði EQM/EQM+
- Aðferðafræði EQM/EQM+
- Matslista
 - Fræðslu
 - Raunfærnimat
 - Náms- og starfsráðgjöf.

Undirbúningur er frumskilyrði árangursríks mats. Mikilvægt er fyrir fræðsluaðila að upplýsa alla sem taka þátt í ferlinu um tækifæri og áskoranir sem geta komið upp meðan matið fer fram. Fræðsluaðili skal tilgreina hver ber ábyrgð á EQM/EQM+ ferlinu á vinnustaðnum. Sá sem ber ábyrgð þarf að gera verkáætlun, tímasetja ferlið og tryggja aðkomu starfsfólks við útfyllingu matslista. Matið er undirstaða umbótarstefnu gæðastjórnunar. Á meðan ferlið stendur yfir veltir starfsfólkið fyrir sér og svarar spurningum um gæði stofnunar og starfseminnar. Stjórnendur skulu sjá til þess að nægur tími og mannaflí sé tiltækur til þess að unnt sé að ráðast í umbætur og tryggja gæði.

Mat fræðsluaðila

Fræðsluaðila ber að svara hverri spurningu í matslistanum með því að lýsa því sem gert er og hvernig það er gert. Gefa þarf allar upplýsingar sem svo hver sá sem les matsblöðin skilji. Greinargóðar upplýsingar auðvelda fræðsluaðila að öðlast yfirlit yfir starfsemi stofnunar/fyrirtækis. Á sama tíma gera þær matsaðila auðveldara að skilja starfsemina. Þá er sönnunum/fylgiskjölum sem styðja svarið/gæðaviðmiðið bætt við, t.d. upplýsingum um námsframboð, gæðahandbók, þjónustukannanir, skjalastjórnun eða lýsingu á ferlum. Lista yfir þessi sönnunargögn á að færa á sömu blaðsíðu og svarið/gæðaviðmiðið og skila inn ásamt útfylltu mati til matsaðila. Öll fylgiskjöl ber að merkja greinilega með númeri spurningar sem þau eiga við.

Hvers konar sannanir þarf fyrir EQM/EQM+

Þegar byggt er að mestu á matsferli er mikilvægt að sannanir, sem geta stutt og bætt við veittar útskýringar séu látnar fylgja með. Lista yfir sannanir skal færa inn í reiti í matslistum EQM/EQM+ undir útskýringar fræðsluaðila. Öll fylgiskjöl skal merkja greinilega með númeri þess gæðaviðmiðs sem þau tilheyra (t.d. 1.1, 2.4). Þegar skjölin eru send rafræn er númerið fært inn í nafn skjalsins. Gögnin eru stuðningsefni til að færa sönnur á gæðaviðmið. Fræðsluaðili gerir grein fyrir og lýsir aðstæðum eins og þær eru hjá stofnuninni/fyrirtækinu.

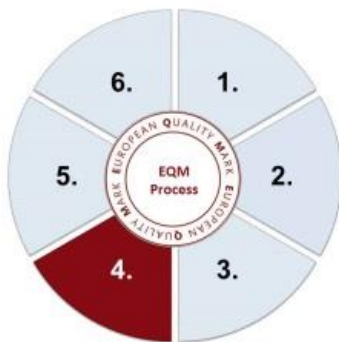
Við útfyllingu hakar fræðsluaðili í viðeigandi reit fyrir hvert gæðaviðmið eins og við á um starfsemina og hefur í hverju tilviki þrjá valmöguleika. Fræðsluaðili getur hakað við einn þriggja möguleika (frekari útskýringar á bls. 9 og 10):

- Nei / Á ekki við*
- Uppfyllt að hluta*
- Uppfyllt að fullu*

Þegar fræðsluaðili hefur lokið við að fylla út matslista sendir hann þá til umsjónaraðila og matsaðila, að lágmarki fjórum vikum fyrir áætlaða heimsókn matsaðila.

4. skref: Viðurkenndur matsaðili framkvæmir mat

Meginhlutverk matsaðila er að tryggja lögmæti lýsingar á gæðastarfi fræðsluaðila. Matsaðila ber að ljúka matinu og skila inn matsskýrslu innan tveggja mánaða, frá því matið fer fram, og upplýsa FA sem umsjónaraðila EQM/EQM+ og hlutaðeigandi fræðsluaðila um niðurstöðurnar.



Að meta svör fræðsluaðila hlutlægt út frá viðmiðum EQM/EQM+.

Að meta starfsemi fræðsluaðila með hliðsjón af gæðaviðmiðum EQM/EQM+ og staðfesta að fræðsluaðili uppfylli/uppfylli ekki gæðaviðmiðin.

Fjórða þrep EQM/EQM+ ferlisins felur í sér eftirfarandi þætti:

1. Meta svör fræðsluaðila
2. Heimsókn matsaðila til fræðsluaðila
3. Ritun matsskýrslu.

1. Meta svör fræðsluaðila

Áður en matsaðili heimsækir fræðsluaðila er farið yfir útfyllta matslista og gögn sem lögð hafa verið fram af fræðsluaðila t.d. námskrár, lýsingar ferla, viðurkenningarskjöl, hæfniviðmið, námslýsingar, matseyðublöð og önnur skjöl sem færa sönnur á að gæðaviðmið séu uppfyllt.

Við útfyllingu hakar fræðsluaðili í viðeigandi reit fyrir hvert gæðaviðmið eins og við á um starfsemi hans og hefur í hverju tilviki þrjá valmöguleika. Matsaðili sannreynir svar fræðsluaðila og hakar í reit og skráir niðurstöður. Fræðsluaðili getur hakað við einn þriggja möguleika:

- Nei / Á ekki við*
- Uppfyllt að hluta*
- Uppfyllt að fullu*

Að velja „Nei / Á ekki við“

Í sumum tilvikum verður fræðsluaðili að haka við „Nei“ eða „Á ekki við“. Þessa svarmöguleika á aðeins að nota þegar aðrir möguleikar eiga ekki við. Ef hakað er við „Nei“ eða „Á ekki við“ ber fræðsluaðila að útskýra hvers vegna viðkomandi viðmið á ekki við um starfsemi hans. Útskýring er færð í reitinn undir fyrirsögninni: **Útskýringar fræðsluaðila**. Matsaðila ber að veita svörum undir „Nei“ „Á ekki við“ sérstaka athygli.

Að velja „Uppfyllt að hluta“

Í sumum tilvikum hakar fræðsluaðili við „Uppfyllt að hluta“. Ef hakað er við „Uppfyllt að hluta“ ber fræðsluaðila að útskýra hvers vegna viðkomandi viðmið er uppfyllt að hluta fyrir starfsemina. Mikilvægt er fyrir matsaðila að fá frekari útskýringar frá fræðsluaðila af hverju gæðaviðmiðið er ekki uppfyllt að fullu. Uppfylli fræðsluaðili ekki gæðaviðmið nema að hluta, biður matsaðili um frekari útskýringar. Geti fræðsluaðili ekki uppfyllt gæðaviðmið gerir fræðsluaðili áætlun um úrbætur innan viku frá afhendingu matsskýrslu og áframhaldandi vinnu með gæðaviðmið EQM/EQM+.

Að velja „Uppfyllt að fullu“

Markmiðið fræðsluaðila ætti alltaf að vera að haka við „Uppfyllt að fullu“.. Ef hakað er við „Uppfyllt að fullu“ eru gæðin fullnægjandi og ber fræðsluaðila að útskýra viðkomandi viðmið sem á við starfsemi hans. Matsaðili þarf þó ávallt að kanna hvort framlögð gögn því til stuðnings eru sannanlega til staðar, nægilega nákvæm og í samræmi við gæðaviðmiðin.

Matsaðili kannar því hvort veittar upplýsingar sem koma fram í matinu séu réttar eða hvort það sé þörf á frekari upplýsingum fyrir heimsóknina.

Purfa upplýsingar frá öllum fræðsluaðilum að vera þær sömu?

Nei! Staða hvers fræðsluaðila er einstök t.d. vegna.

- Námsmanna
- Staðsetningar
- Námsframboðs
- Efnahagslegra eða félagslegra þátta
- Forsenda náms
- Umfangs námsframboðs
- Fjölda starfsfólks
- Tegund stofnunar/fyrirtækis
- Raunfærnimats
- Náms- og starfsráðgjafar.

Matsaðili tekur tillit til ofan nefndra atriða við mat á fræðsluaðila fyrir EQM/EQM+ vegna þess að brýnt er að ræða starfsemina út frá öllum sjónarmiðum og byggja ákvarðanir á fyrirliggjandi upplýsingunum.

2. Heimsókn til fræðsluaðila

Matsaðili leitar svara við spurningum, biður um frekari upplýsingar eða sannanir fyrir því sem er lýst í matslistum. Til að tryggja áreiðanleika upplýsinga frá fræðsluaðila skal matsaðili kanna réttmætið fyrir heimsókn til fræðsluaðila með að minnsta kosti tveimur sönnunaraðferðum.

Beita má t.d. eftirfarandi aðferðum:

- Könnun á heimasíðu fræðsluaðila.
- Innt eftir gögnum.
- Samtal við fræðsluaðila (stjórn, stjórnendur, starfsfólk, leiðbeinendur, matsaðila) í síma eða með fjarfundi.
- Viðtal við notanda/námsmann.

Matsaðili skipuleggur heimsókn til fræðsluaðila í samráði við stjórnanda og að hann fái tækifæri til að eiga samtal við starfsfólk sem kemur t.d. að fræðslu, raunfærnimati og náms- og starfsráðgjöf

- Mikilvægt er að matsaðili eigi samtal við ábyrgðaraðila gæðastarfs stofnunarinnar.
- Nauðsynlegt er að hafa matslista EQM/EQM+ við höndina til þess að fara yfir á fundinum, auk framlagðra gagna fræðsluaðila.
- Fræðsluaðili tryggir að fundarstaður sé við hæfi, kyrrlátur og bjartur.
- Farið er ítarlega yfir matslista EQM/EQM+, gögn eru athuguð með fræðsluaðila og spurt er nánar út í ef upplýsingar eru óljósar. Allar athugasemdir og úrbætur skal skrá.
- Ef svarið við spurningu er neikvætt eins og til dæmis „Nei / Á ekki við“ getur reynst vel að umorða spurninguna til þess að öðlast betri skilning á kringumstæðum.
- Algengast er að ástæðu erfiðleikanna sé að finna í orðalagi spurningar. Matsaðili þarf að vera viðbúinn því að spyrja margra spurninga til þess að fá afgerandi upplýsingar.
- Að koma formi á hið óformlega – með því að biðja fræðsluaðila um að skrifa niður óskjalfesta lýsingu eða ferli er varða gæðamál og veita svör við spurningum í matslistum EQM/EQM+. Þannig má varpa ljósi á ferla sem aðeins þurfa að verða til með formlegum hætti til þess að mæta ákveðnum viðmiðum.

Matsaðili lýkur verkefnum með því að:

- Athuga nákvæmni staðhæfinga starfsfólks með hliðsjón af gögnum og öðru því sem fræðsluaðili leggur fram.

- Athuga framkvæmd fræðsluaðila hvað varðar staðhæfingar á matslistum með því að ræða við starfsfólk frá ólíkum sviðum og í ólíkum hlutverkum, þar með talið stjórnarmenn, leiðbeinendur, matsaðila, ráðgjafa og stjórnendur.
- Athuga aðbúnað og aðgengi.
- Eiga viðtöl við námsmenn, notendur ráðgjafar, þátttakendur í raunfærnimati til þess að ganga úr skugga um að viðmót gæðakerfa mæti þörfum þeirra, að þau séu árangursrík og virki.
- Matsaðili ráðleggur fræðsluaðila mögulegar aðferðir og leiðir til að þróa og bæta kerfi og ferli sem byggð eru á EQM/EQM+ viðmiðunum.
- Matsaðila ber að tryggja að svör sem fræðsluaðili veitir séu nægilega nákvæm til þess að mæta hlutlægni skoðun.
- Ef minnstu efasemda gætir um svar þá er svarið ekki nægilega nákvæmt
- Matsskýrslan er sjálfstætt skjal og veitir upplýsingar um gæðakerfi fræðsluaðila.

Matsaðili lýkur matinu með því að haka við viðeigandi fullyrðingu sem sýnir hvað á við um starfsemi fræðsluaðila.

Merkið við viðeigandi fullyrðingu:		Nei / Á ekki við*	Uppfyllt að hluta*	Uppfyllt að fullu*
	<i>Mat fræðsluaðila</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>Mat matsaðila</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

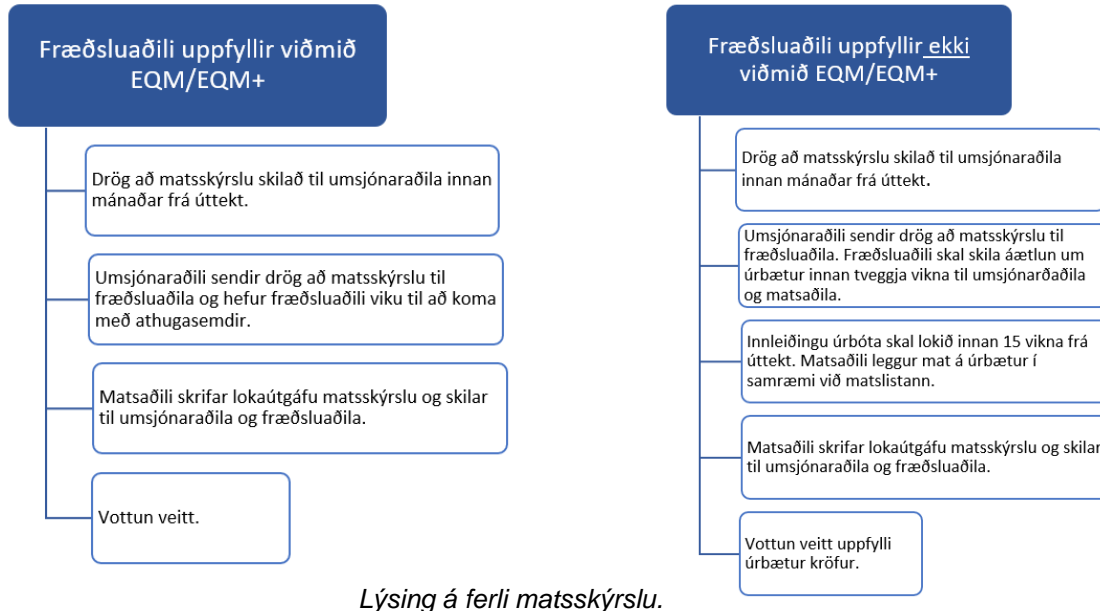
Ef gæðaviðmið er ekki uppfyllt að fullu hjá fræðsluaðila ber fræðsluaðila að lagfæra það innan gefins tímaramma.

3. Ritun matsskýrslu

Að lokinni greiningu á matslistum og heimsókn til fræðsluaðila skrifar matsaðili drög að matsskýrslu og upplýsir umsjónaraðila EQM/EQM+ um niðurstöður innan mánaðar frá heimsókn.

Í drögum að matsskýrslu skal vera yfirlit yfir niðurstöður fyrir öll **gæðaviðmið**, tillögur að umbótum hjá fræðsluaðila og tillögur fyrir umsjónaraðila EQM/EQM+. Umsjónaraðili EQM/EQM+ sendir drög að matsskýrslunni til fræðsluaðila. Að lokinni greiningu á drögum matsskýrslu getur fræðsluaðili skrifað útskýringar og athugasemdir inn á drögin (skilar innan 7 daga). Ef þörf er á getur umsjónaraðili EQM/EQM+ farið fram á fund matsaðila og fræðsluaðila til að skýra óljós atriði. Eftir að matsaðili hefur tekið athugasemdir fræðsluaðila til meðferðar er skrifuð lokaútgáfa matsskýrslu.

Ef fræðsluaðili er ekki fær um að mæta viðmiðum til vottunar skal fræðsluaðili gera áætlun um úrbætur til að mæta viðmiðum EQM/EQM+ og skilar innan tveggja vikna til umsjónaraðila og matsaðila. Úrbótum skal lokið innan 15 vikna frá úttekt matsaðila. Matsaðili leggur mat á úrbætur í samræmi við matslistann t.d. með heimsókn til fræðsluaðila eða í fjarfundi. Matsaðili skrifar lokaútgáfu matsskýrslu og vottun veitt uppfylli úrbætur kröfur.



Lýsing á ferli matsskýrslu.

Umsjónaraðili EQM/EQM+ afhendir fræðsluaðila viðurkenningarskjal sem staðfestir vottunina og sendir EQM/EQM+ gæðamerkið á rafrænu formi ásamt gæðaviðmiðum. Fræðsluaðili skuldbindur sig til að nota merkið á eftirfarandi hátt:

- Fræðsluaðila ber að hafa vottunarskírteini á áberandi stað
- Fræðsluaðili hefur merki EQM/EQM+ á sinni heimasíðu ásamt gæðaviðmiðum
- Merkið má aðeins nota í samræmi við umfang vottunar.

5. skref: Árlegar upplýsingar til umsjónaraðila EQM/EQM+

Fræðsluaðili fer árlega yfir matslista og sendir umsjónaraðila EQM/EQM+ upplýsingar um breytingar sem hafa orðið á starfseminni.



Fræðsluaðili veitir umsjónaraðila EQM/EQM+ skriflega lýsingu á breytingum sem orðið hafa á starfsemi og sem gætu haft áhrif á getu fræðsluaðila til að mæta viðmiðum EQM/EQM+ (gæðaviðmið árlegt endurmat). Umsjónaraðili getur leitað eftir þátttöku matsaðila við nánari skoðun á framlögðum gögnum. Telji umsjónaraðili upplýsingarnar skipta sköpum getur hann mælt með að vottunin falli niður eða endurmati á fræðsluaðila.

6. skref: Ferlið endurtekið á þriggja ára fresti

Endurnýjun EQM/EQM+ er samfelld ferli til að viðhalda og tryggja gæði starfsins sem til skoðunar er.



Á þriggja ára fresti er EQM/EQM+ vottunarferlið endurtekið. Fræðsluaðili sendir umsjónaraðila EQM/EQM+ nýtt umsóknareyðublað og ferlið hefst á ný.

Gæðaviðmið árlegt endurmat

Fræðsla					
1. Stjórnun, markmið og umsýsla fræðslu					
1.1	Fræðsluaðili tryggir að starfsfólk (þ.m.t. verktakar) taki þátt í gæðastarfi, að viðhalda gæðamenningu og njóti stuðnings við að skilja og nýta gæðaferlið.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.2	Fræðsluaðili tryggir að fyrir liggja gæðaferlar og áætlanir um innleiðingu úrbóta.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.3	Fræðsluaðili tryggir að niðurstöður innra gæðamats séu skjalfestar og aðgerðum til úrbóta hrint í framkvæmd.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.4	Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinendur sem koma að fræðslu taki þátt í endurgjöf, endurskoðun og úrbótum á framkvæmd.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.5	Fræðsluaðili tryggir að niðurstöður endurgjafar verði notaðar í umbótastarfi til að auka gæði fræðslu.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.6	Fræðsluaðili tryggir að starfsfólk sem kemur að fræðslu þekki lög um framhaldsfræðslu nr. 27/2010 og siðareglur kennara.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.7	Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinendur séu hæfir á grundvelli menntunar, þjálfunar og/eða reynslu sinnar eftir því sem við á.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.8	Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinendur fái stuðning til að afla sér kennslufræðilegrar þjálfunar og símenntunar.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.9	Fræðsluaðili hefur skýr og mælanleg markmið um framkvæmd fræðslu.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.10	Fræðsluaðili skilgreinir hvaða verkferlar gildi við lok náms.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>

1.11	Fræðsluaðili skilgreinir hvað námsmenn þurfi að uppfylla til að ljúka námi á fullnægjandi hátt.		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
2. Upplýsingagjöf og varðveisla gagna							
2.1	Fræðsluaðili er með stefnu um meðferð og varðveislu persónuupplýsinga sbr. lög nr. 90/2018.		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.2	Fræðsluaðili tryggir að námsmenn fái upplýsingar um nám og mögulegan ávinning af því.		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.3	Fræðsluaðili hefur ferli til þess að vakta þarfir/óskir fólks sem hefur sýnt áhuga á námi.		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.4	Fræðsluaðili varðveitir nákvæmar upplýsingar um nám, námsferla og skráningar sbr. lög nr. 77/2014.		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.5	Fræðsluaðili varðveitir nákvæmar upplýsingar um þátttöku námsmanna.		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.6	Við lok náms lætur fræðsluaðili námsmönnum í té staðfestingu um árangur í samræmi við hæfniviðmið.		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.7	Námsárangur/námslok námsmanna eru skráð og varðveitt í kerfi fræðsluaðila.		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.8	Fræðsluaðili hefur ferli til að taka við ábendingum og kvörtunum.		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.9	Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinendur fái endurgjöf frá námsmönnum að námi loknu sem er notuð til umbóta.		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3. Undirbúningur og framkvæmd fræðslu							
3.1	Fræðsluaðili tryggir viðeigandi aðbúnað (aðgengi, tækjabúnað, eða annað sem þarf).		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.2	Fræðsluaðili býður upp á aðstöðu sem hæfir fullorðnum námsmönnum og viðfangsefnum.						

		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.3	Fræðsluaðili tryggir að hönnun náms byggji á greiningu á þörfum námsmanna, atvinnulífs og annarra aðila eftir aðstæðum.					
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.4	Fræðsluaðili tryggir að námsframboð sé endurskoðað reglulega í takt við þarfir atvinnulífsins og samfélagsins í heild.					
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.5	Fræðsluaðili leggur til skýr og mælanleg hæfniviðmið í samræmi við nám sem í boði er.					
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.6	Fræðsluaðili skal tryggja að námsmenn séu upplýstir um skipulag, efnistösk og framkvæmd náms.					
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.7	Fræðsluaðili tryggir að komið sé til móts við fjölbreyttar þarfir námsmanna meðan nám stendur yfir.					
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.8	Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinendur fái stuðning við að beita fjölbreyttum kennsluáferðum til þess að mæta einstaklingsbundnum þörfum námsmanna og settum hæfniviðmiðum.					
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.9	Fræðsluaðili tryggir að námsmenn fái stuðning við að setja fram áætlun um leiðir til að ná hæfniviðmiðum námsins.					
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.10	Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinandi framfylgi lýsingu náms.					
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.11	Áður en nám hefst skal fræðsluaðili tryggja að námsmenn séu upplýstir um hvernig námsárangur á móti hæfniviðmiðum er metinn og hvernig endurgjöf er háttáð.					
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.12	Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinendur beiti fjölbreyttum aðferðum til þess að meta framgang náms hjá námsmönnum.					
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>

Raunfærnimat					
1. Stjórnun, markmið og umsýsla raunfærnimats					
1.1	Fræðsluaðili tryggir að starfsfólk (þ.m.t. verktakar) taki þátt í gæðastarfi, að viðhalda gæðamenningu og njóti stuðnings við að skilja og nýta gæðaferlið.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.2	Fræðsluaðili tryggir að fyrir liggi gæðaferlar og áætlanir um innleiðingu úrbóta.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.3	Fræðsluaðili tryggir að niðurstöður innra gæðamats séu skjalfestar og aðgerðum til úrbóta hrint í framkvæmd.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.4	Fræðsluaðili tryggir að stýrihópur og fagaðilar sem koma að raunfærnimati taki þátt í endurgjöf, endurskoðun og úrbótum á framkvæmd.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.5	Fræðsluaðili tryggir að niðurstöður endurgjafar verði notaðar í umbótastarfi til að auka gæði raunfærnimats.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.6	Fræðsluaðili tryggir að starfsfólk sem kemur að raunfærnimati þekki lagalegt umhverfi og aðferðafræði raunfærnimats og reglur sem gilda um framkvæmdina.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.7	Fræðsluaðili tryggir að fagaðilar* sem sinna raunfærnimati séu hæfir á grundvelli menntunar, þjálfunar og/eða reynslu sinnar samkvæmt kröfum mennta- og menningarmálaráðuneytisins og í samræmi við reglugerð nr. 1163/2011.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.8	Fræðsluaðili tryggir að fagaðilar í raunfærnimati fái stuðning til að afla sér símenntunar.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.9	Fræðsluaðili hefur skýr og mælanleg markmið um framkvæmd raunfærnimats.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>

1.10	Fræðsluaðili skipar í stýrihóp og leiðir vinnu stýrihóps sem skipaður er í samræmi við reglugerð um framhaldsfræðslu nr. 1163/2011.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.11	Fræðsluaðili tryggir að verkefnastjóri beri ábyrgð á skipulagningu og stjórn raunfærnimatsferlis í samstarfi við stýrihóp fagsins/starfsins og tímasetur verkáætlun.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
1.12	Fræðsluaðili tryggir að verkefnastjóri beri ábyrgð á að verkaskipting sé skýr á milli fagaðila.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
2. Upplýsingagjöf og varðveisla gagna					
2.1	Fræðsluaðili er með stefnu um meðferð og varðveislu persónuupplýsinga sbr. lög nr. 90/2018.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.2	Fræðsluaðili tryggir að þátttakendur fái upplýsingar um raunfærnimatsferlið og mögulegan ávinning af því.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.3	Fræðsluaðili tryggir að fyrirspurnum um raunfærnimat er svarað og veittar upplýsingar um möguleika á þátttöku í mati.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.4	Fræðsluaðili tryggir að einstaklingar sem uppfylla ekki skilyrði til þátttöku í raunfærnimati fái ráðgjöf um aðra möguleika til starfsþróunar.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.5	Fræðsluaðili tryggir upplýsingagjöf til þátttakenda um stöðu þeirra í ferlinu hverju sinni.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.6	Fræðsluaðili tryggir að þátttakendur þekki rétt sinn til að gera athugasemdir við framkvæmd og niðurstöður raunfærnimatsins.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.7	Fræðsluaðili veitir þátttakendum niðurstöður úr raunfærnimati, skráir og varðveitir gögn um þátttakendur og niðurstöður raunfærnimats sbr. lög nr. 77/2014.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>

2.8	Fræðsluaðili tryggir að þátttakendur hafi fengið kynningu á raunfærnimatsferlinu þar sem fram koma helstu upplýsingar um framkvæmd.				
	<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.9	Skilgreindur verkferill við verklok, gögn eru skráð í kerfi fræðsluaðila.				
	<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.10	Fræðsluaðili tryggir að matsaðilar fái endurgjöf frá þátttakendum að raunfærnimati loknu sem er notuð til umbóta.				
	<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3. Undirbúningur og framkvæmd raunfærnimats					
3.1	Fræðsluaðili tryggir videigandi aðbúnað (aðgengi að aðstöðu, tækjabúnað eða annað sem þarf) til framkvæmdar á raunfærnimati, í samráði við matsaðila.				
	<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.2	Fræðsluaðili tryggir að þátttakendur séu upplýstir um skipulag, gögn og framkvæmd.				
	<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.3	Fræðsluaðili tryggir að þátttakendur hafi aðgang að náms- og starfsráðgjöf í raunfærnimatsferlinu.				
	<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.4	Fræðsluaðili tryggir að hæfniviðmið séu kynnt þátttakendum.				
	<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.5	Fræðsluaðili sér til þess að verkefnastjóri tryggi að matsaðilar fá tilskilin gögn tímanlega fyrir viðtal.				
	<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.6	Fræðsluaðili tryggir að matsaðferðir matsaðila gefi sem réttasta mynd af þekkingu þátttakenda og taki mið af þörfum þeirra.				
	<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.7	Fræðsluaðili tryggir að þátttakendum sé leiðbeint í átt að uppbyggingu eigin hæfni að loknu raunfærnimati.				
	<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>		<i>Uppfyllt að fullu</i>

Náms- og starfsráðgjöf					
1. Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar					
1.1	Fræðsluaðili tryggir að starfsfólk (þ.m.t. verktakar) taki þátt í gæðastarfi, að viðhalda gæðamenningu og njóti stuðnings við að skilja og nýta gæðaferlið.				
		Nei / Á ekki við		Uppfyllt að hluta *	Uppfyllt að fullu
1.2	Fræðsluaðili tryggir að fyrir liggi gæðaferlar og áætlanir um innleiðingu úrbóta.				
		Nei / Á ekki við		Uppfyllt að hluta *	Uppfyllt að fullu
1.3	Fræðsluaðili tryggir að niðurstöður innra gæðamats séu skjalfestar og aðgerðum til úrbóta hrint í framkvæmd.				
		Nei / Á ekki við		Uppfyllt að hluta *	Uppfyllt að fullu
1.4	Fræðsluaðili tryggir að ráðgjafar taki þátt í endurgjöf, endurskoðun og úrbótum á framkvæmd.				
		Nei / Á ekki við		Uppfyllt að hluta *	Uppfyllt að fullu
1.5	Fræðsluaðili tryggir að niðurstöður endurgjafar og mats verði notaðar í umbótastarfi til að auka gæði þjónustunnar.				
		Nei / Á ekki við		Uppfyllt að hluta *	Uppfyllt að fullu
1.6	Fræðsluaðili tryggir að starfsfólk þekki lagalegt umhverfi náms- og starfsráðgjafar og siðareglur sem gilda um starfið og þjónustuna.				
		Nei / Á ekki við		Uppfyllt að hluta *	Uppfyllt að fullu
1.7	Fræðsluaðili tryggir að ráðgjafar séu hæfir á grundvelli menntunar, þjálfunar og/eða reynslu sinnar.				
		Nei / Á ekki við		Uppfyllt að hluta *	Uppfyllt að fullu
1.8	Fræðsluaðili tryggir að ráðgjafar njóti stuðnings við að afla sér símenntunar.				
		Nei / Á ekki við		Uppfyllt að hluta *	Uppfyllt að fullu
1.9	Fræðsluaðili hefur skýr og mælanleg markmið um framkvæmd og tilgang ráðgjafarinnar (t.d. að ná til ákveðinna markhópa) og tryggir að starfsfólk þekki til þeirra.				
		Nei / Á ekki við		Uppfyllt að hluta *	Uppfyllt að fullu
1.10	Fræðsluaðili tryggir að ráðgjafar beiti skipulegum aðferðum til þess að meta hvort markmiðum þjónustunnar er náð.				
		Nei / Á ekki við		Uppfyllt að hluta *	Uppfyllt að fullu

2. Upplýsingagjöf og varðveisla gagna					
2.1	Fræðsluaðili er með stefnu um meðferð og varðveislu persónuupplýsinga sbr. lög nr. 90/2018.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.2	Fræðsluaðili tryggir aðgengi að upplýsingum um ráðgjöf, mögulegan ávinning af að nýta ráðgjöf og að upplýsingarnar séu lýsandi fyrir þjónustuna sem í boði er.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.3	Fræðsluaðili skráir og varðveitir upplýsingar um kynningar á ráðgjöfinni og fjölda þeirra sem koma.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.4	Fræðsluaðili skráir og varðveitir upplýsingar um ráðþega og niðurstöður viðtala sbr. lög nr. 77/2014.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
2.5	Fræðsluaðili tryggir að notendur hafi kost á að veita endurgjöf meðan ráðgjöf varir og séu upplýstir um leiðir til að veita endurgjöf.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
3. Undirbúningur og framkvæmd ráðgjafar					
3.1	Fræðsluaðili tryggir viðeigandi umhverfi, aðstæður og aðgengi fyrir ráðgjafarviðtöl.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.2	Fræðsluaðili tryggir að þarfir notanda og markmið hafi verið greind og um þau samið í upphafi ráðgjafarferlisins.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.3	Fræðsluaðili tryggir að þörfum og markmiðum notanda sé mætt með því að nota fjölbreyttar aðferðir við ráðgjöf.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.4	Fræðsluaðili tryggir að notendum sé leiðbeint í átt að uppbyggingu eigin hæfni.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>
3.5	Fræðsluaðili tryggir að notendum sé fylgt eftir með reglubundnum hætti meðan ferli ráðgjafar varir.				
		<i>Nei / Á ekki við</i>		<i>Uppfyllt að hluta *</i>	<i>Uppfyllt að fullu</i>