Gæðahandbók 4.0

Símenntun á Vesturlandi

Útgáfa 4. 2026

Fræðsla

Náms- og starfsráðgjöf

Raunfærnimat

Útgáfa 4.0

Gæðahandbók Símenntunar á Vesturlandi

Um gæðahandbókina

Gæðahandbók þessi er unnin af starfsfólki Símenntunar á Vesturlandi. Hún er eign stofnunarinnar og er í sífelldri endurskoðun. Gæðahandbókin er unnin eftir leiðbeiningum samkvæm reglulegum EQM úttektum.

Efnisyfirlit

Um gæðahandbókina 2
1. Um Símenntun 3
1.1. Hlutverk og markmið Símenntunar 4
1.1.1 Viðurkenning fræðsluaðila 4
1.1.2 Gæðavottun 4
1.1.2.1 Unnið eftir viðmiðum EQM 5
1.2 Gildi og stefna 5
1.3 Rekstrarform og rekstur 6
1.4 Stjórn 7
1.5 Starfsfólk 7
1.5.1 Starfsmannastefna 7
1.5.2 Starfsþróunar- og símenntunarstefna 8
1.6 Opinber gögn 8
1.7 Formlegir rekstrarsamningar 8
1.8 Annað samstarf 8
1.9 Öryggi og persónuvernd 9
2. Nám 9
2.1 Markmið 10
2.2 Framkvæmd 10
2.2.1 Fyrirspurnir og skráningar í nám 11
2.2.1 Upplýsingar um nám 11
2.2.2 Skráning viðveru í staðnámi og fjarnámi 11
2.2.3 Námsumhverfi og stuðningur 12
2.2.3.1 Námsumhverfi 12
2.2.3.2 Stuðningur 12
2.2.4 Fjarnám og dreifnám 12

2.2.5 Mat á námsárangri 12
2.2.6 Hæfniviðmið 12
2.2.7 Þarfir námsmanna 12
2.2.8 Kröfur til leiðbeinanda 13
2.2.9 Þróun náms 13
2.2.9.1 Nám og kennsluaðferðir 14
3. Náms- og starfsráðgjöf 15
3.2 Framkvæmd 17
3.2.1 Upplýsingar um ráðgjöf 17
3.2.2 Ráðgjafaferli 17
3.2.3 Skráning náms- og starfsráðgjafar 18
3.2.4 Náms- og starfsráðgjafateymi 18
4. Raunfærnimat 18
4.1 Markmið raunfærnimats 18
4.1.1 Inntak mats 18
4.2 Framkvæmd raunfærnimats 19
4.2.1 Upplýsingar um raunfærnimat 20
4.2.2 Skráning raunfærnimats 21
5. Varðveisla gagna 21
5.1 Meðferð persónuupplýsinga og trúnaður 22
5.1.1 Meðferð persónuupplýsinga 22
5.1.2 Trúnaður 22
6. Gæðastjórnun 22
6.1 Gæðastarf og innra mat 22
6.2 EQM+ gæðakerfið 22
6.2.1 Gæðateymi 23
6.3 Innra mat 23
6.4 Gæðamenning 24
6.4.1. Skilgreining á góðri gæðamenningu 24
6.5 Kvartanir og ábendingar 24
6.6 Umbætur 25

6.7 Umbótaáætlun 25
8 Stöðluð skjöl 26
8.1 Stöðluð eyðublöð 26
8.2 Staðlaðar leiðbeiningar 26
8.3 Staðlaðir verkferlar 26
8.4 Staðlaðar stefnur 26

1. Um Símenntun

1.1. Hlutverk og markmið Símenntunar

Símenntun á Vesturlandi, kt. 540199-3539, hér eftir nefnd Símenntun, er sjálfseignarstofnun sem hefur það markmið, samkvæmt skipulagsskrá, að efla og styrkja íslenskt atvinnulíf og samfélag með endur- og símenntun sem tekur mið af þörfum einstaklinga og atvinnulífs.

Símenntun starfar samkvæmt framhaldsfræðslulögum nr. 27/2010 þar sem markmiðin eru samkvæmt 2. gr. laganna:

a. Að veita einstaklingum með stutta skólagöngu að baki aukin tækifæri til virkrar þátttöku í samfélaginu.
b. Að veita einstaklingum á vinnumarkaði með stutta formlega skólagöngu að baki viðeigandi námstækifæri og auðvelda þeim að hefja nám að nýju.
c. Að gefa einstaklingum færi á að efla starfshæfni sína og efla ábyrgð þeirra í því tilliti.
d. Að skapa svigrúm og úrræði til að mæta þörfum atvinnulífsins fyrir aukna þekkingu og hæfni starfsmanna.
e. Að veita einstaklingum sem búa við skerta möguleika til náms eða atvinnuþátttöku framhaldsfræðslu þar sem tekið er mið af ójafnri stöðu þeirra og hæfni.
f. Að afla viðurkenningar á gildi náms sem fellur utan hins formlega framhaldsskóla- og háskólakerfis.
g. Að stuðla að því að nám og reynsla sem aflað er utan hins formlega skólakerfis verði metin að verðleikum.
h. Að efla menntunarstig í landinu og íslenskt menntakerfi.

1.1.1 Viðurkenning fræðsluaðila

Símenntun er með viðurkenningu fræðsluaðila sem gefin er út af Menntamálastofnun samkvæmt 7. gr. laga nr. 27/2010 um framhaldsfræðslu. Í þessari viðurkenningu felst staðfesting á að starfsemi fræðsluaðilans uppfylli, á þeim tíma sem viðurkenningin er veitt, almenn skilyrði laganna og reglna sem settar eru með stoð í þeim. Viðurkenningin var endurnýjuð 5.12.2024 og gildir í þrjú ár eða til 5.12.2027

Hluti af viðurkenningu fræðsluaðila fela í sér kröfur til kennsluaðstöðu og húsnæðis og vottun fæst ekki nema að vottorðum frá yfirvöldum heilbrigðis- og brunamála fylgi ásamt lýsingu á aðgengi fatlaðra sem staðfesti að kennsluaðstaða uppfylli skilyrði reglugerðar nr. 1163/2011 um framhaldsfræðslu.

1.1.2 Gæðavottun

Í lögum um fullorðinsfræðslu nr. 27/2010, IV. kafla er kveðið á um mat og eftirlit með gæðum vottaðra fræðsluaðila. Markmið þess er:

a. að tryggja að starfsemi fræðsluaðila sé rekin í samræmi við ákvæði laganna, reglna sem settar kunna verða á grundvelli þeirra og námskráa skv. 6. gr.,
b. að stuðla að gæðum fræðslustarfs samkvæmt lögum þessum og

c. að virt séu réttindi einstaklinga sem nýta sér þjónustu sem rekin er á grundvelli laganna.

Framkvæmd matsins er í höndum fræðsluaðilanna sjálfra. Þeim ber að meta árangur og gæði fræðslustarfsins með kerfisbundnum hætti og birta opinberlega upplýsingar um innra gæðamat sitt og áætlanir um umbætur í kjölfar þess. Ráðherra hefur umsjón með úttektum, könnunum og rannsóknum sem miða að því að tryggja almenn gæði framhaldsfræðslu og almennan skilning og þekkingu á málefnum er henni tengjast. Framkvæmd slíkra verkefna skal að jafnaði falin óháðum aðila.
Símenntun starfar samkvæmt EQM gæðavottunarkerfi. Gæðakerfið er gegnsætt matsferli fyrir fræðsluaðila til að meta starfshætti sína út frá viðurkenndum gæðaviðmiðum. EQM gæðakerfið byggir á sjálfsmati sem er yfirfarið af viðurkenndum úttektaraðila og hann kemur einnig með ábendingar um gæðamálin og tillögur að umbótum á meðan á úttektarferlinu stendur.
EQM vottun er liður í því að fá viðurkenningu fræðsluaðila, sbr. lög um framhaldfræðslu nr. 27/2010. Fræðslumiðstöð atvinnulífsins er vottunaraðili EQM á Íslandi.

Gæðaúttektin er framkvæmd af úttektaraðila á 3ja ára fresti og var gæðaúttekt framkvæmd hjá Símenntun haustið 2026. Niðurstaða úttektar staðfestir að Símenntun uppfyllir viðmið EQM um gæði í fræðslustarfi. Umfang vottunar: gæði kennslu í fullorðinsfræðslu; ráðgjöf um nám og störf til fullorðinna; framkvæmd raunfærnimats og tengdrar umsýslu. Viðurkenningin var gefin út 21. Desember 2023 og gildir til 31. Desember 2026. Úttektaraðili var Gunnar Gíslason fyrir hönd StarfsGæða ehf.

1.1.2.1 Unnið eftir viðmiðum EQM

EQM er hannað til að mæta síauknum kröfum um gagnsemi náms og sameiginleg gæðaviðmið fyrir fræðsluaðila utan hins formlega skólakerfis.

EQM+ tekur mið af

- Gæðum þjónustunnar sem fræðsluaðili veitir
- Innri gæðastjórnun og verklagsreglum fræðsluaðila
- Hvernig núverandi starfshættir samræmast viðurkenndum gæðaviðmiðum

Gæðaviðmið eru sett upp í tveggja þrepa kerfi. Fræðsluaðilar og starfsgreinafélög sem bjóða upp á símenntun og fullorðinsfræðslu geta sótt um gæðavottun EQM vegna fræðslu. Auk þess er boðið upp á gæðavottun sem nefnist EQM+ til að uppfylla þarfir fræðsluaðila sem hafa fjölbreytta fræðslustarfsemi þar sem sett eru viðmið fyrir fræðslu, raunfærnimat og náms- og starfsráðgjöf.

Símenntun starfar samkvæmt umbótaáætlun sem unnin er upp úr EQM+ gæðaviðmiðunum. Umbótaáætlunin er uppfærð reglulega og er á heimasíðu Símenntunar.

1.2 Gildi og stefna

Gildi Símenntunar eru *fagmennska, sveigjanleiki og framsækni*. Þau voru ákveðin af starfsfólki Símenntunar 19.04.2021.

Fagmennska stendur fyrir

- virðingu
- traust
- trúnað
- viljann til að gera betur
- að starfsfólk leggi sig fram við að þjóna
- að lögð sé áhersla á gæði.

Sveigjanleiki stendur fyrir að

- geta mætt ólíkum þörfum
- sýna umburðarlyndi og skilning
- námsframboð mæti ólíkum kröfum
- viðbrögð séu snögg og lipur
- hugarfar sé opið og jákvætt
- hugsa í lausnum
- bregðast jákvætt við óvæntum uppákomum.

Framsækni þýðir

- að alltaf er sótt fram
- að vitneskja sé um hvað markhóparnir vilja og þurfa
- nýsköpun
- nýjar áskoranir
- áræðni
- að starfsfólk sé óhrætt og hikar ekki við að þróa og prófa
- drifkraftur
- að sækja fram af metnaði

Gildi segja til um kjarnann í hugsun og hugmyndafræði stofnunarinnar. Þau eru stöðug og breytast ekki frá ári til árs. Gildin endurspegla það sem fyrirtækið stendur fyrir, það sem tengir starfsfólk, nemendur, ráðþega og viðskiptavini saman. Gildin hafa áhrif á allt starf, viðhorf og hegðun.

Stjórn og starfsfólk er stöðugt í stefnumótunarvinnu. Stefnumótun tekur mið af skipulagsskrá, gildum Símenntunar, eftirspurn eftir þjónustu og áherslum í samfélaginu á líðandi stund.

1.3 Rekstrarform og rekstur

Símenntun var stofnuð árið 1999 og er sjálfseignarstofnun með sérstakri stjórn. Stofnaðilar að Símenntun eru 34 talsins, þ.e. sveitarfélög, stéttarfélög, fyrirtæki og stofnanir á Vesturlandi.

Skipulagsskrána má sjá á https://simenntun.is/um-simenntun/log-og-reglur/skipulagsskra/. Skipulagsskráin var samþykkt 16.mars 2022.

1.4 Stjórn

Stjórnin er skipuð 5 aðilum sem eru fulltrúar stofnaðila og eru kosnir á aðalfundi til tveggja ára í senn. Eftirtaldir aðilar tilnefna einn stjórnarmann hver og einn til vara:

-Framhaldsskólarnir á Vesturlandi, þ.e. Fjölbrautaskóli Snæfellinga, Fjölbrautaskóli Vesturlands og Menntaskóli Borgarfjarðar eiga sameiginlega fulltrúa.
-Fyrirtæki og stofnanir á Vesturlandi.
-Háskólarnir á Vesturlandi, þ.e. Háskólinn á Bifröst og Landbúnaðarháskóli Íslands eiga sameiginlega fulltrúa.
-Samtök sveitarfélaga á Vesturlandi.
-Stéttarfélögin á Vesturlandi.

Stjórn Símenntunar fer með æðsta vald stofnunarinnar, mótar stefnu og vinnur að markmiðum hennar. Stjórn hefur yfirumsjón og eftirlit með öllum málefnum, eignum og rekstri stofnunarinnar, setur henni og starfsfólki reglur og ræður löggiltan endurskoðanda til að yfirfara ársreikninga. Stjórn starfar eftir starfsreglum stjórnar (í endurskoðun 2026).

1.5 Starfsfólk

Hjá Símenntun eru 7 til 8 starfsmenn á launaskrá í tæplega 5 stöðugildum, þ.e. framkvæmdastjóri, náms- og starfsráðgjafi, verkefnastjórar og starfsmaður í þrifum. Auk launþega starfa verktakar við kennslu, matsaðilar í raunfærnimati, við yfirsetu í prófum og þrif.

1.5.1 Starfsmannastefna

Markmið Símenntunar er að hafa yfir að ráða hæfu, áhugasömu og vel þjálfuðu starfsfólki sem axlar ábyrgð, sýnir frumkvæði í starfi og tekur virkan þátt í faglegri framþróun í sí- og endurmenntun.

Starfsmannastefnu er ætlað að vera til upplýsingar og hvatningar fyrir starfsfólk. Símenntun á Vesturlandi leggur áherslu á að móta starfsumhverfi þar sem starfsfólk nýtur sýn og hæft og áhugasamt fólk telur eftirsóknarvert að starfa.

Til að móta eftirsóknarvert starfsumhverfi leggur Símenntun á Vesturlandi áherslu á:

- Starfsumhverfi sem leiðir til vellíðunar og starfsánægju
- Jafnræði meðal ólíkra einstaklinga
- Að hlutverk og ábyrgðarsvið starfsfólks sé skýrt
- Þjálfun og símenntun starfsfólks
- Góða upplýsingamiðlun
- Möguleika á sveigjanlegum vinnutíma og vinnustað
- Gott jafnvægi milli vinnu og einkalífs

Símenntun leggur áherslu á að starfsfólk lagi sig að síbreytilegum kröfum í starfi og séu tilbúnið að þjálfa sig og mennta til nýrra, breyttra og fjölbreytilegra verkefna. Starfsmannastefna er til og aðgengileg starfsfólki. Framkvæmdastjóri hefur umsjón með að starfsmannastefnu sé framfylgt.

1.5.2 Starfsþróunar- og símenntunarstefna

Símenntun leggur ríka áherslu á starfsþróun og símenntun starfsfólks. Þannig hvetur Símenntun og greiðir fyrir þátttöku starfsfólks á fræðslufundum, námskeiðum og ráðstefnum eftir því sem við á og samkvæmt nánara samkomulagi.

Starfsþróunarviðtöl fara fram árlega. Framkvæmdastjóri boðar starfsfólk í viðtal þar sem rætt er um starfsþróun, starfsánægju og slíkt og tekin er ákvörðun um starfsþróunaráætlun fyrir komandi ár. Leitast er við að hafa starfsþróunarviðtöl í lok skólaárs, eða fyrir sumarfrí og gerðar eru áætlanir fyrir komandi ár. Starfsþróunar- og símenntunarstefna er til og aðgengileg starfsfólki.

1.6 Opinber gögn

Á vef Símenntunar er að finna ársreikninga og ársskýrslur frá 2010, samningar við ráðuneyti, starfsáætlanir frá 2019, og fundargerðir stjórnar.

1.7 Formlegir rekstrarsamningar

Símenntun er með formlega rekstrarsamninga við eftirfarandi aðila:

Mennta- og menningarmálaráðuneytið: Þjónustusamningur. Síðasti samningur sem var gerður um ráðstöfum rekstrarframlags gilti til loka árs 2017. Fyrir árin 2018-2020 hafa verið gerðir viðaukasamningar. Núverandi framlengdur viðaukasamningur gildir til ársloka 2026.

Fjölmennt- símenntunar og þekkingarmiðstöð: Þjónustusamningur fyrir hverja önn, en Símenntun fær úthlutað ákveðnu fjármagni frá Fjölmennt til að bjóða upp á námskeið fyrir fólk með fötlun á Vesturlandi.

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins fyrir hönd fræðslusjóðs framhaldsfræðslunnar: Samningar um framlag frá Fræðslusjóði. Þessir samningar eru gerðir fyrir eitt ár í senn, en Símenntun sækir árlega um fjármagn til að bjóða upp á vottaðar námsleiðir, náms- og starfsráðgjöf og raunfærnimat. Þessu fjármagni er ráðstaðað á grundvelli núgildandi úthlutunarreglna og skilmála Fræðslusjóðs sem ráðherra staðfesti 4. júlí 2014.

Íslenska fyrir útlendinga: Mennta- og menningarmálaráðuneytið ber ábyrgð á þessum málaflokki en útvistar umsýslu með þessum málaflokki til Rannís. Rannís auglýsir árlega styrki til íslenskukennslu og úthlutar m.a. til símenntunarmiðstöðvanna. Rannís gerir samning árlega við Símenntun þar sem staðfest er hversu mikið fjármagn Símenntun fær og í lok hvers árs eru sendar uppgjörsupplýsingar og matsskýrsla til Rannís.

1.8 Annað samstarf

Símenntun leitast við að vera í samstarfi við ýmsar skipulagsheildir, bæði innanlands og erlendis. Óformlegt samstarf getur t.d. verið við tilteknar stofnanir sveitarfélaga, samningar við fyrirtæki,

stofnanir og sveitarfélög um fræðslustjóra að láni og leigu, samningar við Vinnumálastofnun vegna tiltekinna námskeiða, við skipulagsheildir erlendis vegna Erasmus+ samstarfs og þannig mætti lengi telja.

1.9 Öryggi og persónuvernd

Símenntun starfar samkvæmt eigin persónuverndarstefnu sem gerð er í samræmi við ákvæði laga nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Persónuverndarstefnan gildir um alla þjónustu sem Símenntun og aðilar sem starfa á hennar vegum veita.

https://simenntun.is/um-simenntun/gaedamal/personuverndarstefna/

2. Nám

2.1 Markmið

Markmið og hlutverk Símenntunar koma fram í kafla 1.1. og í skipulagsskrá Símenntunar er kveðið á um að stofnunin skuli huga að þörfum íbúa á Vesturlandi m.a. með því að:

- Námsframboð og þjónusta Símenntunar sé í takt við þarfir atvinnulífsins hverju sinni.
- Vinna með sveitarfélögum, fyrirtækjum og stofnunum við mótun símenntunarstefnu þeirra og sérsniðinna námstækifæra.
- Stuðla að samstarfi við fyrirtæki, stofnanir og aðila vinnumarkaðarins með það að markmiði að auka hæfni starfsfólks í takt við þarfir og kröfur atvinnulífsins.
- Veita almenningi tækifæri til náms- og starfsþróunar sem styrkir hæfni og eykur lífsgæði.

2.2 Framkvæmd

Í 5.grein laga um framhaldsfræðslu 27/2010 kveður á um að:

- Framhaldsfræðslu skal miða við þarfir einstaklinga til virkrar þátttöku í samfélaginu, fyrirtækja og atvinnulífs. Að jafnaði skal námsframboði háttað þannig að hægt sé að leggja stund á nám samhliða atvinnuþátttöku. Haft skal samráð við heildarsamtök launafólks og atvinnurekenda um framkvæmd laga þessara og er ráðherra heimilt að fela stofnunum eða félögum á þeirra vegum verkefni er tengjast framkvæmd þeirra, sbr. 15. gr.

- Hafa skal reglulegt samráð við fræðsluaðila sem starfa á grundvelli laga þessara um framkvæmd framhaldsfræðslunnar. Leitast skal við að skipuleggja framhaldsfræðslu þannig að hún geti fallið að öðru námi og að hægt sé að meta nám sem skilgreint er sem framhaldsfræðsla til eininga innan hins almenna skólakerfis. Heimilt er ráðherra að setja sérstakar reglur [1)] um flokkun og þrepaskiptingu framhaldsfræðslu í samræmi við hæfni- og lokamarkmið hennar.

6. grein sömu laga kveður á um að:

- Gerðar skulu námskrár eða námslýsingar þar sem lýst er markmiðum framhaldsfræðslu, skipulagi námsins og inntaki.
- Ráðherra, eða aðili sem hann felur það verkefni skv. 15. gr., vottar einstakar námskrár og námslýsingar. Í slíkri vottun felst staðfesting á að námið uppfylli almennar kröfur um skipulag og gæði kennslu, ásamt þeim sértæku kröfum sem gera má hverju sinni með tilliti til inntaks náms.

Hjá Símenntun er fjölbreytt framboð lengri námsleiða og stakra námskeiða. Í flestum tilvikum er kennt eftir vottuðum námsskrám. Símenntun þjónustar einstaklinga jafnt sem fyrirtæki og stofnanir. Símenntun býður upp á staðnám, fjarnám og dreifnám.

Hjá Símenntun er nám skilgreint á eftirfarandi hátt:

- Nám er allt nám sem fer fram hjá Símenntun

- Námskeið eru námskeið sem teljast 40 klukkustundir eða færri
- Námsleið er uppbrot á námskrám FA sem eru 40 klst eða lengri
- Nám kennt eftir heilli námskrá FA

Samkvæmt 9. gr. reglugerðar laga um framhaldsfræðslu nr. 27/2010 þarf námskrá að vera að lágmarki 40 klst.

Námsframboð hjá Símenntun skiptist í eftirfarandi:

- Vottaðar námsleiðir Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins
- Íslenska fyrir útlendinga
- Námskeið fyrir fólk með fötlun
- Sérsniðin námskeið fyrir fyrirtæki og stofnanir
- Samstarf við stéttarfélög
- Samstarfsverkefni, s.s. í samvinnu við menntastofnanir, Sóknaráætlun Vesturlands og fleiri hagaðila.

2.2.1 Fyrirspurnir og skráningar í nám

Þegar fyrirspurnir varðandi námskeið berast er þeim vísað í forskráningarkerfið sem er að finna á heimasíðu Símenntunar, en þar gefst jafnframt kostur á að leggja fram tillögur að nýjum námskeiðum. Sérstakt netfang er fyrir fyrirspurnir og skráningar á íslenskunámskeið. Öðrum fyrirspurnum sem berast er svarað. Skráning fyrirspurnanna fer fram eftir því hvað við á og hvernig úrvinnslu er háttað t.d. með því að stofna verkefni og því fylgi ákveðinn lokafrestur.

2.2.2 Upplýsingar um nám

Upplýsingar um nám, skráningar í nám, viðveru og lok náms, eru varðveittar í INNU. Þar eru nauðsynlegar upplýsingar um námsmenn, nám og námslok. Í INNU geyma kennarar gögn sem aðgengileg eru nemendum. Umsýslu náms lýkur þegar:

- Námskeiðsgjöld hafa verið greidd og nemendur eru útskrifaðir.
- Leiðbeinendur hafa fengið greitt fyrir sína vinnu.
- Námsmat og námskeiðsmat hefur verið lagt fyrir og niðurstöður úr þeim metnar.
- Nemendur hafa fengið staðfestingu á námslokum sínum.

2.2.3 Skráning viðveru í staðnámi og fjarnámi

Mætingaskráningar hjá Símenntun eru eftirfarandi:

- Í vottuðum námsleiðum skrá leiðbeinendur viðveru námsmanna rafrænt í INNU. Mæting er yfirfarin reglulega og þurfa námsmenn að hafa 80% viðveru til að ljúka námi, samkvæmt skilmálum Fræðslusjóðs.
- Á íslenskunámskeiðum er viðvera skrá í INNU og er 75% viðveruskylda samkvæmt samningi MMR.

- Á námskeiðum fyrir fyrirtæki og stofnanir er viðvera skráð eftir því sem við á. Símenntun safnar þó alltaf upplýsingum um fjölda þátttakenda á námskeiðum fyrir fyrirtæki og stofnanir.
- Á styttri námskeiðum skrá leiðbeinendur mætingu á viðverublöð sem vistuð eru í vinnugátt Símenntunar

2.2.4 Námsumhverfi og stuðningur

2.2.4.1 Námsumhverfi

Símenntun rekur tvær starfsstöðvar þ.e. á Akranesi og í Borgarnesi og býður upp á námsumhverfi sem hentar fullorðnum og uppfyllir skilyrði sem sett eru um aðbúnað og húsnæði samkvæmt viðurkenningu fræðsluaðila skv. Lögum um framhaldsfræðslu nr. 27/2010. Einnig er boðið upp á fjarnám og Símenntun býður þátttakendum á slíkum námskeiðum upp á undirbúningsnámskeið á Teams ef þörf er á. Á fjarnámskeiðum nýta kennarar námskeiðshluta Innu til að setja inn aukaefni af ýmsu tagi og Inna nýtist þá sem námsvefur.

2.2.4.2 Stuðningur

Símenntun leitast við að tryggja námsmönnum viðeigandi stuðning í námi. Starfsfólk Símenntunar leggur áherslu á að námsmenn séu vel upplýstir um hvað felst í náminu og hvað sé ætlast af þeim út frá þeim hæfniviðmiðum sem gerð eru. Nemendur hafa greiðan aðgang að náms- og starfsráðgjafa hjá Símenntun.

2.2.5 Fjarnám og dreifnám

Símenntun býður upp á fjarnám og dreifnám þegar þess gerist þörf. Oftast er það á tilteknum fyrirframgefnum tíma, sem þýðir að fjarneminn er þátttakandi í náminu á rauntíma. Einnig hafa nemendur gjarnan aðgang að upptökum af kennslustundum eftir því sem við á. Leiðbeinendur og nemendur fá undirbúning, fræðslu og tæknilega aðstoð við fjarkennslu eftir þörfum.

2.2.6 Mat á námsárangri

Námsmat í flestum námsleiðum byggir á ástundun og er lokið eða ólokið. Gert er ráð fyrir tölulegri einkunnagjöf í einstaka námsleiðum. Niðurstöður námsmats er skráð í INNU og nemendur fá vottaða staðfestingu á námsárangri. Í lengri námsleiðum fylgist kennari jafnt og þétt með árangri þátttakenda og gefur gjarnan umsögn og stutta ráðgjöf um hvað best sé fyrir hvern og einn að gera. Ef upp koma vafamál er hvert slíkt mál skoðað af kostgæfni og metið hverju.

Námsmat byggist á hæfniviðmiðum námsins og er ætlað að meta þekkingu, leikni og hæfni þátttakenda. Matið er fjölbreytt og tekur mið af markmiðum námsins, viðfangsefnum þess og þörfum fullorðinna námsmanna. Áhersla er lögð á að þátttakendur geti sýnt hæfni sína með ólíkum hætti, meðal annars með verkefnum, verklegum úrlausnum, umræðum, kynningum, sjálfsmati og eftir atvikum prófum.

Námsmatið fer fram jafnt og þétt á námstímanum. Þátttakendur fá skýrar upplýsingar um hæfniviðmið og matsviðmið í upphafi náms. Þeir fá reglulega uppbyggilega endurgjöf um stöðu sína, styrkleika og þau atriði sem þeir þurfa að bæta. Matið styður þannig við námsferlið og veitir þátttakendum tækifæri til að þróa hæfni sína áður en lokamat fer fram.

Við matið er lögð áhersla á sanngirni, gagnsæi og jafnræði. Tekið er mið af fjölbreyttum bakgrunni, reynslu og aðstæðum þátttakenda, án þess að slakað sé á hæfniviðmiðum námsins. Fyrri reynsla og þekking geta nýst í náminu og verið metnar þegar við á. Námi telst lokið þegar þátttakandi hefur sýnt fram á að hann hafi náð tilskildum hæfniviðmiðum

2.2.7 Hæfniviðmið

Námið hjá Símenntun tekur mið af hæfnirammanum um íslenska menntun og er á þrepi 1-4. Allir námsþættir í vottuðum námsleiðum, sem eru í boði hjá Símenntun, eru skilgreindir á þrep samkvæmt hæfnirammanum. Hæfnirammi um íslenska menntun. Hæfniviðmið eru kynnt nemendum í uphafi náms og kennarar og leiðbeinendur vinna eftir þessum viðmiðum. Námsárangur hvers og eins er metinn út frá þeim jafnt og þétt og við námslok. Hæfniviðmið koma fram á viðurkenningar eða staðfestingarskjali.

Þegar boðið er upp á íslenskunámskeið fyrir útlendinga er unnið eftir viðmiðum evrópska tungumálarammans.

2.2.7 Þarfir námsmanna

Eins og í annarri fræðslu eru þarfir námsmanna mjög ólíkar. Símenntun þjónustar marga ólíka hópa og innan þeirra eru margir ólíkir einstaklingar. Símenntun reynir eftir fremsta megni að koma til móts við þarfir hvers og eins, t.d. með því að bjóða námstækni aðstoð eftir því sem við ár. Nemendur með fötlun fá viðeigandi stuðning miðað við hvers eðlis fötlunin er.

Námsmarkmið liggja fyrir í námskeiðum og námsmat skv. Kafla 2.2.5. Símenntun býður öllum þátttakendum upp á ráðgjöf og reynir þannig eftir fremsta megni að komi til móts við ólíkar þarfir nemenda. Fjallað er um námsráðgjöf í kaflanum um ráðgjöf.

2.2.8 Kröfur til leiðbeinanda

Leitast er við að fá menntaða kennara og eru flestir ráðnir inn sem verktakar. Gerð er krafa um að leiðbeinendur geri kennsluáætlanir í þegar kennt er eftir námsleiðum eða námskrám.

Í lok námskeiðs er lagt fyrir námskeiðsmat á námsefni, kennslufyrirkomulagi, kennsluaðferðum og frammistöðu kennara og niðurstöður þess skoðaðar, og brugðist við ef vankantar koma í ljós. Þá ræðir verkefnastjóri við þá/þann kennara sem við á um þau atriði sem athugasemdir komu fram um. Nemendur og kennari hafa gott aðgengi að verkefnastjóra til að koma með athugasemdir.

Ef ekki er um menntaða kennara er að ræða, þá eru fengnir sérfræðingar á viðkomandi sviði í þeim tilfellum sem um er að ræða mjög sérhæfða starfsemi. Verkefnastjórar fylgjast með gæðum kennslu. Verkefnastjórar ásamt kennurum og leiðbeinendum taka þátt í umbótastarfi eftir því sem við á. Til dæmis ef upp koma athugasemdir eða ábendingar meðan á námskeiði stendur.

Í verktakasamningum við leiðbeinendur eru eftirfarandi ákvæði sett fram:

- Verktaki skipuleggur námið í samráði við verkefnastjóra og aðra sem að málinu koma, og gerir kennsluáætlun.

- Verktaki hefur kynnt sér lög um framhaldsfræðslu (27/2010), persónuverndarstefnu Símenntunar og siðareglur kennara.
- Verktaki skal leitast við að beita fjölbreyttum kennsluháttum sjá kafla 2.2.9.1.
- Verktaki heldur utan um öll samskipti við nemendur, en lætur verkefnastjóra vita ef virkni er lítil hjá einhverjum nemendum.
- Verktaka ber að tilkynna forföll eins tímanlega og kostur er. Símenntun greiðir ekki fyrir óunnar stundir verktaka enda þótt um veikindi eða önnur forföll sé að ræða.
- Verktaka ber að skrá viðveru nemenda

Í hvert sinn sem kennari/leiðbeinandi er ráðinn til kennslu er farið yfir skilmála verktakasamninga og gengið úr skugga um að viðkomandi hafi kynnt sér ofangreind atriði sem er staðfest með undirskrift viðkomandi.

2.2.9 Þróun náms

Símenntun vill vera leiðandi á sviði fullorðinsfræðslu á Íslandi. Í skipulagsskrá kemur fram að

- Stuðlað sé að þróun og nýsköpun á sviði fullorðinsfræðslu, s.s. í samstarfsverkefnum innanlands og erlendis
- Stuðlað sé að samstarfi við fyrirtæki, stofnanir og aðila vinnumarkaðarins með það að markmiði að auka hæfni starfsfólks í takt við þarfir og kröfur atvinnulífsins
- Starfsfólk Símenntunar skuli fylgjast með og tileinka sér nýjustu tækni í kennslu og ráðgjöf með það að markmiði að auka aðgengi og bæta þjónustu Símenntunar.

Þannig leitast Símenntun stöðugt við að stuðla að símenntun kennara og starsfsfólks sem kemur að kennslu.

2.2.9.1 Nám og kennsluaðferðir

Símenntun býður upp á fjölbreytt nám og kennsluaðferðir fara eftir innihaldi námsins og fyrirliggjandi námsefni hverju sinni. Dæmi um fjölbreytta kennsluhætti:

- Fyrirlestrar – kennari miðlar efni með skýrum og skipulögðum hætti.
- Umræður – þátttakendur ræða efnið og tengja það eigin reynslu.
- Hópavinna – unnið er sameiginlega að verkefnum, lausnum eða kynningum.
- Verklegt nám – þátttakendur læra með því að framkvæma raunhæf verkefni.
- Verkefnamiðað nám – námsefnið er skipulagt í kringum ákveðið verkefni eða viðfangsefni.
- Lausnamiðað nám – þátttakendur greina vandamál og leita lausna.
- Tilviksrannsóknir – raundæmi eða tilbúin dæmi eru skoðuð og rædd.
- Samvinnunám – þátttakendur bera sameiginlega ábyrgð á námi og miðla þekkingu sín á milli.
- Jafningjafræðsla – þátttakendur kenna hver öðrum eða veita endurgjöf.
- Sjálfstýrt nám – einstaklingurinn setur sér námsmarkmið og stjórnar eigin námsferli.
- Vendikennsla – þátttakendur kynna sér efni fyrir kennslustund en vinna verkefni og fá leiðsögn í tímanum.

- Leikur og hlutverkaleikir – aðstæður eru æfðar með því að þátttakendur taka að sér ákveðin hlutverk.
- Herminám – líkt er eftir raunverulegum aðstæðum í öruggu námsumhverfi.
- Stafræn kennsla – notuð eru myndbönd, vefnámskeið, gagnvirk verkefni og annað rafrænt efni.
- Vettvangsnám – farið er á vinnustaði, söfn, stofnanir eða aðra staði sem tengjast viðfangsefninu.
- Sýnikennsla – kennari eða sérfræðingur sýnir ákveðna aðferð áður en þátttakendur prófa.
- Ígrundun – þátttakendur skoða eigin reynslu og námsframvindu, til dæmis með námsdagbók.
- Leiðsögn, þjálfun og ráðgjöf – einstaklingsmiðuð aðstoð er veitt við að ná náms- eða starfsmarkmið.
- Reynslumiðað nám – fyrri reynsla fullorðinna er nýtt sem grundvöllur nýrrar þekkingar.

Í fullorðinsfræðslu er oft árangursríkt að blanda saman nokkrum kennsluháttum og tengja námsefnið við reynslu, þarfir og markmið þátttakenda. Leiðbeinendur eru hvattir til að fylgjast vel með þróun og nýsköpun í fullorðinsfræðslu og verkefnastjórar taka virkan þátt í að benda á og bjóða viðeigandi starfsþróunarmöguleika fyrir leiðbeinendur.

3. Náms- og starfsráðgjöf

3.1 Markmið

Öll starfsemi Símenntunar tekur mið af lögum um framhaldsfræðslu nr. 27/2010 og reglugerð um framhaldsfræðslu nr. 1163/2011.

Í 8. gr. laga um framhaldsfræðslu nr. 27/2010 kemur fram:

- Þeim sem hyggjast leggja stund á nám sem uppfyllir skilyrði laga þessara stendur til boða einstaklingsbundin náms- og starfsráðgjöf.

Í skiplagsskrá Símenntunar kemur meðal annars fram í 3. gr. Undir markmið Símenntunar:

- Bjóða upp á faglega ráðgjöf og nám fyrir almenning, stofnanir og fyrirtæki sem stuðla að aukinni þekkingarsköpun og samkeppnishæfni.
- Að veita náms- og starfsráðgjöf og stuðning við fullorðið fólk í atvinnulífinu.
- Veita almenningi tækifæri til náms- og starfsþróunar sem styrkir hæfni og eykur lífsgæði.
- Fylgjast með og tileinka sér nýjustu tækni í kennslu og ráðgjöf með það að markmiði að auka aðgengi og bæta þjónustu Símenntunar.

Markmiðið með þjónustu náms- og starfsráðgjafa Símenntunar er að veita faglega náms- og starfsráðgjöf fyrir fullorðna einstaklinga; mæta þörfum hvers og eins, efla sjálfsvitund þeirra, aðstoða þá við að bera kennsl á og virkja styrkleika sína út frá áhugasviði og gildum, hjálpa þeim að takast á við breytingar eða hindranir á starfsferli og taka ígrundaðar ákvarðanir varðandi eigin náms- og starfsferil. Veita upplýsingar og fræðslu um nám og störf og hvetja til frekari þróunar á þeirra náms- og starfsferli. Ráðgjöfin er markhópi framhaldsfræðslunnar að kostnaðarlausu og er fjármögnuð af Fræðslusjóði framhaldsfræðslunnar.

Þjónusta náms- og starfsráðgjafa stendur einnig þeim til boða sem hafa lokið formlegri menntun á þriðja hæfniþrepi, en vilja fara í frekara nám og/eða skipta um starfsvettvang.

Hjá Símenntun starfar að minnsta kosti einn menntaður náms- og starfsráðgjafi hverju sinni.

Náms- og starfsráðgjöf hjá Símenntun fylgir lögum um náms- og starfsráðgjafa nr. 35/2009.

Helstu þjónustuþættir náms- og starfsráðgjafa hjá Símenntun:

- Ráðgjafaviðtöl við einstaklinga sem tengjast námi og/eða störfum
- Finna leiðir til að efla og styrkja einstaklinga út frá þeirra forsendum
- Upplýsa og fræða um nám og störf
- Leggja fyrir og fara yfir niðurstöður áhugasviðskannana
- Aðstoða einstaklinga við að finna hvar styrkleikar þeirra og gildi liggja
- Lesblindugreiningar
- Veita ráðgjöf um raunfærnimat
- Stýra raunfærnimatsverkefnum
- Styðja við einstaklinga á meðan að raunfærnimat fer fram

- Veita þátttakendum raunfærnimats eftirfylgniviðtal í lok raunfærnimats.
- Aðstoða við gerð ferilmöppu og/eða ferilskrár
- Aðstoða einstaklinga við að takast á við hindranir í námi eða starfi
- Aðstoða einstaklinga sem vilja breyta um starfsferil
- Halda utan um skráningar viðtala og niðurstöður raunfærnimats
- Sinna samstarfi milli stofnana hvað varðar ráðgjöf
- Að þróa nýjungar, vinna með hugmyndir og aðferðir sem gagnast ráðþegum
- Kynna ráðgjöfina og ná til ráðþega og samstarfsaðila
- Viðhalda faglegu starfi
- Uppfylla skilyrði FA og fræðslusjóðs

Áætlaður fjöldi viðtala byggist á úthlutun Fræðslusjóðs en markmiðin byggjast m.a. á hvaða raunfærnimatsverkefni á að framkvæma, vottaðar námsleiðir og svæðisbundin áhersla hverju sinni.

Náms- og starfsráðgjafi gerir reglulega grein fyrir stöðu á fjölda viðtala í gangi hverju sinni á starfsmannafundum. Haldið er utan um fjölda viðtala í INNU.

3.2 Framkvæmd

Í flestum tilfellum óskar ráðþegi eftir tíma fyrir ráðgjöf. Ráðgjafi reynir að taka mið af þörfum ráðþega um hvernig og hvar ráðgjöf fer fram. Náms- og starfsráðgjafi fer í fyrirtækjaheimsóknir eða vinnur í samstarfi við aðra samstarfsaðila eða stofnanir. Í þesskonar heimsóknum er ráðgjöfin veitt á t.d. vinnustað ráðþega. Viðtöl við náms-og starfsráðgjafa eru ýmist á staðnum í viðtalsherbergi, á teams eða í gegnum síma.

3.2.1 Upplýsingar um ráðgjöf

Á vef Símenntunar er sérstakur hlekkur á upplýsingar um náms- og starfsráðgjöf . Þar má finna netfang til að senda erindi til náms- og starfsráðgjafa.

Einnig er náms- og starfsráðgjöf kynnt með eftirfarandi leiðum:

- Í allri kennslu á vegum Símenntunar
- Í fyrirtækjaheimsóknum
- Á samfélagsmiðlum
- Með auglýsingum, beinni markaðssetningu og í gegnum annað kynningarefni
- Í samstarfi við stofnanir og fyrirtæki til að nálgast markhóp framhaldsfræðslunnar

3.2.2 Ráðgjafaferli

Framkvæmd ráðgjafarinnar miðast alltaf út frá þörfum hvers og eins og hvert þeir vilja stefna á sínum starfsferli. Náms- og starfsráðgjafi Símenntunar býður upp á mismunandi aðferðir í ráðgjöfinni; persónubundna einstaklingsráðgjöf (augnliti til augnlitis), rafræna ráðgjöf, fjarfundi, símtöl, viðtöl á vinnustöðum o.fl. Eins er boðið upp á hópráðgjöf þegar við á.

Í samtali ráðgjafa og ráðþega kemur í ljós meðal annars hvaða væntingar og óskir einstaklingurinn hefur til ráðgjafarinnar. Einstaklingurinn hefur því sjálfur áhrif á það hvaða aðferðir eru notaðar.

3.2.3 Skráning náms- og starfsráðgjafar

Náms- og starfsráðgjafi skráir niðurstöður viðtala á lokað svæði í INNU.

3.2.4 Náms- og starfsráðgjafateymi

Náms- og starfsráðgjafi og þeir ráðgjafar sem sinna náms-og starfsráðgjöf vinna saman í teymi. Hlutverk náms- og starfsráðgjafateymis er að styðja hvert annað við úrvinnslu mála og veita handleiðslu eftir því sem við á.

4. Raunfærnimat

4.1 Markmið raunfærnimats

Raunfærnimat er staðfesting og mat á raunverulegri færni einstaklings án tillits til þess hvernig eða hvar hennar hefur verið aflað. Raunfærni er samanlögð færni sem einstaklingur hefur öðlast t.d. með starfsreynslu, starfsnámi, frístundanámi, skólanámi, félagsstörfum og fjölskyldulífi.

Markmiðið er að sá sem fer í raunfærnimat fái viðurkennt það sem hann kann í raun og veru og þurfi ekki að sækja nám í efni sem hann þegar kann.

Eins og kemur fram í 11. gr. reglugerðar um framhaldsfræðslu 1163/2011 getur matið verið í þrennskonar tilgangi:

a. að gera fólki kleift að ljúka tilteknu námi á framhaldsskólastigi; matið miðast við hæfnikröfur viðkomandi námskrár,
b. að auka starfsfærni á vinnumarkaði, matið miðast við skilgreindar þarfir ákveðinna starfa,
c. að vera viðkomandi hvatning til þess að hefja nám að nýju og/eða styrkja stöðu sína á vinnumarkaði.

Raunfærnimat til styttingar á námi miðar að því að meta raunfærni sem jafngilda námsáfanga eða hluta af námsáfanga og skipuleggja nám einstaklingsins með tilliti til raunfærni hans. Raunfærnimat er ekki gjaldfelling náms á nokkurn hátt. Allir þátttakendur fara í gegnum sameiginlegt matsferli og fá viðtöl og eftirfylgni náms- og starfsráðgjafa.

4.1.1 Inntak mats

Í 12. gr. reglugerðar um framhaldsfræðslu nr. 1163/2011 kemur m.a. fram að:

- Raunfærnimat er skipulegt ferli þar sem með formlegum hætti er lagt mat á alhliða þekkingu og færni einstaklings.
- Sá sem sækir um raunfærnimat skal leggja fram nauðsynleg gögn sem styðja umsóknina, svo sem yfirlit yfir nám og störf.

Í raunfærnimati er þekking metin í gegnum samtöl eða viðtöl og gátlista en ekki er farið í nein próf eða nám í ferlinu sjálfu. Skilyrði fyrir þátttöku í raunfærnimati er 23 ára aldur og þriggja ára starfsreynsla úr viðkomandi fagi/starfsgrein sem þarf þó ekki að vera samfelld. Fræðslusjóður greiðir fyrir þátttakendur sem hafa ekki lokið formlegu námi á þriðja hæfniþrepi (s.s. stúdentsprófi, sveinsprófi eða öðru sambærilegu). Ef einstaklingur uppfyllir skilyrði en hefur lokið formlegu námi á þriðja hæfniþrepi þarf viðkomandi sjálfur að standa skil á kostnaði við raunfærnimatið.

4.2 Framkvæmd raunfærnimats

Við framkvæmd raunfærnimats hjá Símenntun er farið eftir framhaldsfræðslulögum nr. 27/2010 og reglugerð um framhaldsfræðslu nr. 1163/2011

Starfsfólk Símenntunar, sem vinnur að raunfærnimati, hefur farið á námskeið hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins. Eins hafa allir matsaðilar í raunfærnimati hjá Símenntun farið á námskeið hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins og hafa þ.a.l. öðlast viðurkenningu sem matsaðili.

Í hverju raunfærnimati (grein eða fagi) er settur á laggirnar stýrihópur sem samanstendur af helstu hagsmunaaðilum á svæðinu. Hópinn mynda oft verkefnastjóri Símenntunar, náms- og starfsráðgjafi, aðilar menntastofnana/fagkennarar og fagaðilar frá atvinnulífinu. Stýrihópur ber sameiginlega ábyrgð á að niðurstöður raunfærnimats séu réttmætar og gildi á vinnumarkaði og eða í skólakerfi um allt land.

Í upphafi raunfærnimats er unnin verkáætlun ef við á og inniheldur áætlaðar dagsetningar um verkferla og skilgreinir verklok. Send er skilagrein til FA eftir að raunfærnimati lýkur.

Í 13. gr. reglugerðar um framhaldsfræðslu nr. 1163/2011 kemur fram að framkvæmd raunfærnimats skiptist upp á eftirfarandi hátt:

- skimun: Lagt er mat á stöðu umsækjanda miðað við kröfur sem gerðar eru og líkindi þess að hann eigi erindi í raunfærnimat,
- skráning færni: Þátttakendur skrá raunfærni sína undir handleiðslu ráðgjafa í þar til gerða færnimöppu. Fagaðili/fagaðilar leiðbeina þátttakendum við sjálfsmat út frá settum viðmiðum í faginu,
- greining og staðfesting færni: Fagaðili/fagaðilar meta almenna og sértæka færni þátttakanda í samtali þar sem stuðst er við færnimöppu og sjálfsmatslista viðkomandi. Við raunfærnimat er gengið út frá viðmiðum starfsgreinar og byggt á fjölbreyttum aðferðum. Matsaðferðir miðast við þarfir þátttakanda,

- mat og viðurkenning á raunfærni: Metin raunfærni þátttakanda er skjalfest og vottuð af fræðsluaðilum.

Á heimasíðu Símenntunar er lauslega farið yfir framkvæmd raunfærnimats hjá Símenntun og náms- og starfsráðgjafi Símenntunar veitir svo einstaklingum frekari skýringar í viðtali.

Á myndinni hér fyrir neðan má sjá myndræna framsettingu á ferli raunfærnimats hjá Símenntun:



Unnið er eftir skilgreindum verkferlum FA við raunfærnimat, https://frae.is/raunfaernimat/

4.2.1 Upplýsingar um raunfærnimat

Á vef Símenntunar er sérstakur hlekkur þar sem finna má upplýsingar um raunfærnimat, https://simenntun.is/raunfaernimat/fyrirkomulag/

Undir öðrum hlekk á vefnum má finna upplýsingar um raunfærnimat í boði hjá Símenntun hverju sinni. Með því að velja raunfærnimat í tiltekinni grein á síðunni má finna nánari lýsingar um raunfærnimat í greininni, https://simenntun.is/raunfaernimat/raunfaernimat-i-bodi/

Á báðum þessum síðum má finna netfang þar sem hægt er að hafa samband við náms- og starfsráðgjafa Símenntunar.

Einnig er raunfærnimat kynnt með eftirfarandi leiðum:

- Á samfélagsmiðlum
- Með auglýsingum, beinni markaðssetningu og í gegnum annað kynningarefni
- Á heimasíðum samstarfsaðila og samstarfsmenntastofnana
- Í náms- og starfsráðgjöf
- Í námskeiðum sem eru á vegum Símenntunar
- Í vottuðum námsleiðum sem eru á vegum Símenntunar
- Í fyrirtækjaheimsóknum

4.2.2 Skráning raunfærnimats

Náms- og starfsráðgjafi og verkefnastjóri vinna í sameiginlegu vinnuskjali, sem vistað er í SharePoint, á meðan á raunfærnimatinu stendur. Þar eru geymdar almennar upplýsingar um þátttakendur og stöðu ferlis hjá hverjum og einum.

Eftir að matsaðili hefur skilað af sér sinni niðurstöðu eru þær skráðar í INNU, þannig eru niðurstöður þátttakanda aðgengilegar á námsferli þeirra og um leið hvað þeir fengu metið. Þátttakandi fær sent í tölvupósti, á það netfang sem viðkomandi gaf upp, viðurkenningarskjal þar sem yfirlit yfir niðurstöðurnar koma einnig fram. Viðurkenningarskjalið er vistað í möppu þátttakanda í SharePoint ásamt niðurstöðublaði frá matsaðila. Ef þátttakandi biður um að fá viðurkenningarskjalið útprentað geta þeir nálgast það hjá náms- og starfsráðgjafa og verkefnastjóra Símenntunar eða fengið það sent í pósti, allt eftir því hvað hentar hverjum og einum.

5. Varðveisla gagna

5.1 Meðferð persónuupplýsinga og trúnaður

5.1.1 Meðferð persónuupplýsinga

Símenntun starfar samkvæmt persónuverndarstefnu sem upphaflega var samþykkt af stjórn stofnunarinnar 13.03.2020 og er í endurskoðun og verður ný útgáfa tilbúin og samþykkt af stjórn fyrir árslok 2026,

Persónuverndarstefnan byggir á lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018. Vinnsluskrá, sem segir til um vinnslu persónuupplýsinga hjá Símenntun er inni í stefnunni. Persónuverndarstefnan og vinnsluskráin var unnin í samráði við lögfræðing sem er sérhæfður í lögum um persónuvernd. Persónuverndarstefnan er birt á vef Símenntunar www.simenntun.is

5.1.2 Trúnaður

Í ráðningarsamningum starfsfólks og verktaksamningum er ákvæði um persónuvernd, trúnað og þagnarskyldu;

5. gr. Trúnaður

Verktaki skal gæta trúnaðar um það sem hann verður áskynja í störfum sínum fyrir Símenntunarmiðstöðina á Vesturlandi og leynt á að fara samkvæmt lögum eða eðli máls. Trúnaðurinn gildir um mál sem varða starfsemi fyrirtækisins, viðskiptavini þess eða nemendur. Trúnaður helst þó látið sé af störfum

6. Gæðastjórnun

6.1 Gæðastarf og innra mat

Gæðastarf Símenntunar er samofið allri starfsemi stofnunarinnar. Markmið þess er að tryggja faglega, aðgengilega og árangursríka þjónustu sem tekur mið af þörfum fullorðinna námsmanna, atvinnulífsins og samfélagsins á Vesturlandi. Gæðastarfið nær meðal annars til náms og kennslu, náms- og starfsráðgjafar, raunfærnimats, þjónustu við námsmenn, upplýsingamiðlunar, skjalastjórnunar og innra verklags. Gæðastarf Símenntunar byggist á stöðugu endurmati, umbótum, eftirfylgni og virkri þátttöka starfsfólks og samstarfsaðila. Það er forsenda þess að kerfið skili árangri. Með reglulegu innra mati, markvissri meðferð kvartana, skýrri umbótaáætlun og virkri eftirfylgni er stuðlað að faglegri þjónustu og stöðugri þróun fullorðinsfræðslu á Vesturlandi.

Í lögum um framhaldsfræðslu nr. 27/2010 kemur fram að viðurkenndir fræðsluaðilar skuli hafa gæðakerfi með áherslu á nám fullorðina. Jafnframt ber þeim að meta með kerfisbundnum hætti árangur og gæði fræðslustarfsins og birta upplýsingar um innra mat og umbætur í kjölfar þess. Símenntun hefur viðurkenningu Mennta – og barnamálaráðuneytis til þess að annast framhaldsfræðslu. Gildistími viðurkenningarinnar er frá 5. desember 2024 til 5. desember 2027.

6.2 EQM+ gæðakerfið

EQM stendur fyrir European Quality Mark. EQM-vottun tekur til fræðslustarfs en EQM+ tekur einnig til raunfærnimats og náms- og starfsráðgjafar. Kerfið byggist á sjálfsmati fræðsluaðila sem óháður og viðurkenndur úttektaraðili fer yfir. Í úttektinni er meðal annars horft til gæða þjónustunnar, innri gæðastjórnunar, verklagsreglna og þess hvernig starfsemin samræmist viðurkenndum gæðaviðmiðum.

Símenntun á Vesturlandi hlaut EQM+ gæðavottun í lok árs 2023 og gildir vottunin í þrjú ár. Símennntun er með gæðateymi sem 3 starfsmenn skipa. Teymið fundar einu sinni í mánuði en auk þess er farið yfir gæðamál á starfsmannafundum að minnsta kosti tvisvar á ári.

6.2.1 Gæðateymi

Gæðateymið hefur umsjón með gæðamálum Símenntunar á Vesturlandi. Það vinnur að innra mati, stuðlar að faglegu starfi, skýrum verkferlum og stöðugum umbótum. Gæðateymi styður við að gæðakerfið sé virkt, aðgengilegt og samþætt daglegu starfi. Helstu verkefni gæðateymis eru að:

- samræma og skipuleggja gæðastarf
- halda utan um undirbúning og framkvæmd innra mats, auk EQM úttekta
- tryggja reglulega endurskoðun gæðahandbókar,
- fylgjast með að verklagsreglur séu gildar og endurspegli raunverulegt vinnulag,
- safna saman niðurstöðum kannana, mats og úttekta,
- greina ábendingar, kvartanir og frávik,
- gera tillögur að umbótaverkefnum,
- halda utan um umbótaáætlun og fylgja henni eftir,
- skilgreina ábyrgðaraðila og tímamörk,
- miðla upplýsingum um gæðamál til starfsfólks,
- stuðla að fræðslu starfsfólks um EQM+ og gæðastarf,
- fylgjast með hvort umbætur skili mælanlegum árangri,
- taka saman reglulegt yfirlit um stöðu gæðamála fyrir stjórn.

Gæðateymið tekur ekki ábyrgðina af einstökum starfsmönnum. Hver starfsmaður ber ábyrgð á gæðum eigin verkefna, því að vinna samkvæmt samþykktu verklagi og koma ábendingum um umbætur á framfæri. Gæðateymið sér hins vegar til þess að ábendingum sé safnað saman, þeim fylgt eftir og lærdómur nýttur í allri starfseminni.

6.3 Innra mat

Innra mat er reglubundið og kerfisbundið ferli þar sem kannað er hvort starfsemin nái settum markmiðum og uppfylli kröfur EQM+, laga, reglugerða og þjónustusamninga. Matið á að ná til allra meginþátta starfseminnar og byggjast á bæði tölulegum og eigindlegum upplýsingum.

Við innra mat er meðal annars verið að nýta:

- námskeiðs- og kennslumat þátttakenda,
- samtöl og endurgjöf frá námsmönnum,
- mat kennara og verkefnastjóra,

- niðurstöður náms- og starfsráðgjafar og raunfærnimats,
- upplýsingar um aðsókn, mætingu, brotthvarf og námslok,
- ábendingar og kvartanir,
- starfsmannaviðtöl,
- samtöl við fyrirtæki, stofnanir og aðra samstarfsaðila,
- niðurstöður innri og ytri úttekta,
- frávik frá skráðu verklagi,
- tölfræði um framkvæmd náms og þjónustu.

Niðurstöður innra mats eru teknar saman og ræddar af stjórnendum, starfsfólki og gæðateymi. Komi fram athugasemdir eða ábendingar varðandi leiðbeinendur eða verktaka eru þeir upplýstir um það til að þeir geti nýtt sér það til dæmis til að aðlaga nám og kennsluaðferðir. Greindir eru styrkleikar, veikleikar og tækifæri til þróunar. Þar sem þörf er á umbótum eru skilgreindar aðgerðir, ábyrgðaraðilar, mælikvarðar og tímamörk. Eftirfylgni er síðan höfð með því hvort aðgerðir hafi komist til framkvæmda og skilað tilætluðum árangri.

6.4 Gæðamenning

Gæðamenning felur í sér að ábyrgð á gæðum sé sameiginlegt verkefni alls starfsfólks en ekki eingöngu stjórnenda eða gæðateymis. Starfsfólk þarf að þekkja markmið stofnunarinnar, verklagsreglur og þau gæðaviðmið sem gilda um starfsemina. Starfsfólk hefur raunveruleg tækifæri til að koma með ábendingar og taka þátt í umbótum.

6.4.1. Skilgreining á góðri gæðamenningu

Góð gæðamenning einkennist af skýrri ábyrgð og verkaskiptingu og að samskipti séu opin og fagleg. Undir hana fellur jafnframt reglulegt rýni á starfsháttum, verklagi og virkri þátttöku starfsfólks. Allt starfsfólk Símenntunar tekur þátt í markvissri starfsþróun skv. starfsþróunarstefnu.

Markmið gæðamenningarinnar er ekki aðeins að uppfylla formlegar kröfur heldur að skapa lærdómssamfélag þar sem reglulega er leitað leiða til að bæta þjónustu, nám og starfsumhverfi. Í námi er þannig lögð áhersla á þarfir og reynslu námsmanna, jákvætt viðhorf til miðlunar á þekkingu og reynslu og endurgjöf.

Mistök, frávik og kvartanir eru þá ekki eingöngu talin vandamál heldur einnig tækifæri til náms og þróunar.

6.5 Kvartanir og ábendingar

Hægt er að koma ábendingum og kvörtunum á framfæri rafrænt. Persónuupplýsingar eru valkvæðar og því er hægt að koma á framfæri athugasemdum án þess að gefa upp nafn. Þetta stuðlar að aðgengilegri og opinni endurgjöf.

Kvartanir og ábendingar eru skráðar, flokkaðar og teknar til viðeigandi afgreiðslu. Leitast skal við að bregðast fljótt og faglega við og upplýsa þann sem leggur fram kvörtun um niðurstöðu máls, hafi hann

gefið upp samskiptaupplýsingar. Við meðferð kvartana skal gæta trúnaðar, persónuverndar, jafnræðis og málefnalegra vinnubragða.

Kvartanir eru jafnframt mikilvægar upplýsingar fyrir innra mat. Þær geta bent á veikleika í þjónustu eða verklagi sem annars væru ekki sýnilegir. Gæðateymi tekur reglulega saman upplýsingar um:

- fjölda kvartana og ábendinga
- efni þeirra og eðli
- hvernig brugðist var við
- afgreiðslutíma
- hvort kvörtun hafi leitt til breytinga
- hvort sambærileg mál hafi komið upp áður

Endurteknar kvartanir um sama atriði geta bent til kerfislægs vanda. Í slíkum tilvikum er framkvæmd nánari greining, úrbætur skilgreindar og færðar í umbótaáætlun. Mikilvægt er að greina á milli einstakra atvika og frávika sem kalla á breytingar á skipulagi eða verklagi.

6.6 Umbætur

Umbótastarf byggist á niðurstöðum innra mats, ytri úttekta, endurgjöf námsmanna, kvörtunum, ábendingum starfsfólks og upplýsingum frá samstarfsaðilum. Umbætur eiga að vera markvissar, mælanlegar og tengdar markmiðum Símenntunar. Umbótaferlið felur almennt í sér eftirfarandi skref:

- Greiningu á stöðu, fráviki og þá tækifæri til umbóta
- Forgangsröðun með hliðsjón af mikilvægi, tíma og áhrifum
- Skilgreiningu aðgerða og væntanlegs árangurs
- Skiptingu ábyrgðar og ákvörðun tímamarka
- Framkvæmd aðgerða
- Eftirfylgni og mat á árangri
- Skráningu og miðlun niðurstaðna.
- Endurskoðun verklags, ef umbæturnar kalla á breytingar.

Umbætur geta til dæmis falist í endurskoðun kennsluhátta, breytingum á námsframboði, bættu upplýsingaflæði, auknu aðgengi, endurskoðun eyðublaða, skýrari ábyrgðarskiptingu, aukinni starfsþróun eða uppfærslu verklagsreglna.

6.7 Umbótaáætlun

Símenntun vinnur samkvæmt umbótaáætlun sem er hluti af EQM+ gæðastarfinu og er uppfærð reglulega. Í áætluninni eru skráð þau umbótaverkefni sem stofnunin hefur ákveðið að vinna að og birtir á heimasíðu Símenntunar. Umbótaáætlun skal tilgreina:

- Umbótaverkefni, hvað þarf að bæta?
- Forsenda, hvaða mat, kvörtun eða niðurstaða liggur að baki?
- Markmið, hverju á umbótin að skila?
- Aðgerðir, hvað verður gert?

- Ábyrgðaraðili, hver ber ábyrgð á framkvæmdinni?
- Tímamörk, hvenær á verkefninu að vera lokið?
- Mælikvarðar, hvernig verður árangurinn metinn?
- Staða, ekki hafið, í vinnslu eða lokið
- Eftirfylgni, hvenær og hvernig verður árangur metinn?

Umbótaáætlun er yfirfarin reglulega á fundum gæðateymis og að lágmarki einu sinni á á ári með öllum starfsfmönnum. Þegar umbótaverkefni lýkur skal meta hvort markmið þess hafi náðst. Ef árangur er ófullnægjandi þarf að endurskoða aðgerðir eða skilgreina nýtt umbótaverkefni.