

STAKKABORG – MAT Á LEIKSKÓLASTARFI



Maí 2018

Inngangur	4
Leikskólinn Stakkaborg	4
Greining	5
Stjórnun - samantekt	6
Styrkleikar	6
Tækifæri til umbóta	6
Uppeldis og menntastarf.....	8
Styrkleikar	8
Tækifæri til umbóta	8
Mannauður	10
Styrkleikar	10
Tækifæri til umbóta	10
Leikskólabragur	11
Styrkleikar	11
Tækifæri til umbóta	11
Innra mat	12
Styrkleikar	12
Tækifæri til umbóta	12
Viðmiðaraminn	13

Ritun skýrslu og fylgiskjala:

Auður Ævarsdóttir

Ásdís Olga Sigurðardóttir

Kristín Hildur Ólafsdóttir

Sigríður Marteinsdóttir

INNGANGUR

Í skýrslu þessari er greint frá niðurstöðum mats í leikskólanum Stakkaborg sem fram fór í maí 2018. Matið var framkvæmt af starfsfólki skóla- og frístundasviðs Reykjavíkurborgar.

Meginstef ytra mats í leikskólum er það sama og á öðrum stofnunum skóla- og frístundasviðs: að matið sé leiðbeinandi, framfara- og umbótamiðað og stuðli að betra skóla- og frístundastarfi.

Leiðarljós matsins er það sama og sviðsins í heild; að börnum og ungmennum í borginni líði vel, fari stöðugt fram og þau öðlist uppeldi og menntun fyrir líf og starf.

Til grundvallar matinu eru viðmið um gæði á fimm sviðum leikskólastarfs:

- I. Stjórnun
- II. Uppeldis- og menntastarf
- III. Mannauður
- IV. Leikskólabragur
- V. Innra mat

Með því að hafa skýr viðmið er leitast við að tryggja, að svo miklu leyti sem slíkt er unnt, að allir leikskólar fái sambærilegt ytra mat. Einnig er gert ráð fyrir að viðmiðin og önnur matsgögn nýtist leikskólum við innra mat.

Matið fór fram í maí 2018 og átti gagnaöflun í leikskólanum sér stað 14.-25. maí. Matið byggir á gögnum leikskólans ásamt niðurstöðum viðtala og rýnihópa starfsfólks, foreldra og barna, svörum við foreldrakönnun, starfsmannakönnun og vettvangsathugunum á öllum deildum leikskólans.

LEIKSKÓLINN STAKKABORG

Leikskólinn Stakkaborg tók til starfa árið 1993 og er staðsettur við Bólstaðarhlíð 38, 105 Reykjavík.

Í leikskólanum eru 3 deildir og 68 börn voru á leikskólanum í maí 2018. 1-3 ára börnin eru á Sjónarhóli og 3-4 ára börnin eru á Undralandi og 4-6 ára börnin eru á Kattholti.

Leikskólastjóri er Ólafía Björk Davíðsdóttir og aðstoðarleikskólastjóri er Sigrún Mogensen.

Við leikskólann Stakkaborg er 21 starfsmaður í 17 stöðugildum, þar með talin leikskólastjóri, starfsmenn í eldhúsi og afleysingum. Aðstoðarleikskólastjóri er jafnframt deildarstjóri í 80% stöðu. Stjórnunarhlutfall í leikskólanum er 1,3 %. Að auki eru 2,40 % sem sinna sérkennslu. Fjórir starfsmenn eru með leikskólakennaramenntun, þar af eru leikskólastjóri, aðstoðarleikskólastjóri og tveir deildarstjórar. Einn er með uppeldis- og kennsluréttindi, einn iðjuþjálfari, þrír með aðra háskólamenntun, einn matartæknir og átta leiðbeinendur. Einn karlmaður starfar í leikskólanum.

Styrkleikar:

Leikskólinn hefur sett sér einkunnarorð/gildi í leikskólastarfinu. Leikskólastjóri leggur rækt við samskipti við börn, starfsfólk og foreldra í daglegu starfi. Stjórnendateymi skipuleggur og samhæfir störf starfsfólks í samræmi við menntun þeirra og sérhæfingu. Lýðræðisleg vinnubrögð einkenna samstarf í leikskólanum. Virk áætlun er til um samstarf við grunnskóla í hverfinu og samstarf er við aðila í grenndarsamfélaginu. Litið er á foreldra og börn sem samstarfsaðila.

Skipulag húsnæðis gefur kost á samskiptum og samstarfi allra í leikskólanum. Möguleikar húsnæðis og útileiksvæðis til leiks og náms eru nýttir. Dagskipulag veitir svigrúm til að mæta þörfum allra barna. Sjálfsprottum leik og athöfnum barna er gefið nægjanlegt svigrúm.

Lögð er áhersla á að íhlutun fari sem mest fram í daglegu starfi og leik. Teymi er myndað um börn með alvarleg frávík. Leikskólinn nýtir sér ráðgjöf og stuðning frá þjónustumiðstöð hverfis.

Leikskólakennarar/deildarstjórar eru fyrirmyndir í viðmóti og samskiptum við börn og bera ábyrgð á upplýsingamiðlun til foreldra. Farvegur er fyrir samstarf barna og starfsfólks milli deilda. Starfsfólk er stolt af starfi sínu.

Börnunum líður vel í leikskólanum og eru glöð og áhugasöm.

Foreldrar taka virkan þátt í viðburðum á vegum leikskólans. Foreldrum er gefin tækifæri til að fylgjast með námi barna sinna í leikskólanum. Foreldrar telja að barninu þeirra líði vel í leikskólanum og eru ánægðir með samskipti og viðmót starfsfólks. Foreldrar eru ánægðir með upplýsingagjöf frá leikskólanum.

Tækifæri til umbóta:

Stefna leikskólans verði skýrt fram sett og áherslur aðalnámskrár og Reykjavíkurborgar/rekstaraðila endurspeglar í stefnu leikskólans. Að leikskólastjóri sjái til þess að mótun stefnu leikskólans sé samvinnuverkefni starfsfólks, barna og foreldra og að skólanámskrá verði lögð fyrir foreldraráð til umsagnar og skóla- og frístundaráð til staðfestingar. Einkunnarorð/gildi leikskólans verði gerð sýnileg í leikskólanum og starfi hans.

Að efniviður, s.s. myndir á veggjum, bókakostur og leikefni, endurspegli margbreytileika mannlífsins og leitað verði leiða til að fá fram raddir barna sem enn hafa ekki öðlast næga færni í tungumálinu.

Að unnið verði markvisst að uppleði til sjálfbærni, eflingu vísinda meðal barna og sköpun í leikskólanum og það endurspeglar bæði í námskrá og starfi. Unnið verði markvisst með heimamenningu allra barna. Að starfsfólk sé lausnamiðað í samskiptum við foreldra með annað móðurmál en íslensku og nýti fjölbreyttar leiðir til samskipta.

Áætlun verði gerð um mat á námi og velferð barna. Börn taki þátt í að meta nám sitt. Skráningar séu nýttar til að gera styrkleika, áhuga og getu barnanna sýnilega og skipuleggja næstu skref í starfi með þeim.

Heimasíða leikskólans sé virk og innihaldi hagnýtar upplýsingar. Fundir foreldraráðs séu boðaðir með dagskrá og fundargerðir verði aðgengilegar á heimasíðu leikskólans.

Í skólanámskrá sé fjallað um hvernig markmið leikskólans verði metin og að öll markmið séu metin markvisst og reglubundið með einhverjum hætti. Í greinargerð um innra mat sé fjallað um að hve miklu leyti markmið hafa náðst ásamt greiningu á styrkleikum og tækifærum til umbóta.

Að starfsfólk leikskólans og foreldraráð taki þátt í að ákveða áherslur og forgangsöröðun í innra mati. Umbótaáætlanir séu birtar á heimasíðu leikskólans og umbótaáætlun sé í samræmi við niðurstöður og greiningu á styrkleikum og tækifærum til umbóta.

STJÓRNUN - SAMANTEKT

Í viðmiðum um stjórnun er fjallað um stjórnandann sem faglegan leiðtoga, stjórnun leikskólans og daglegan rekstur, faglegt samstarf, leikskólaþróun og símenntun, skólanámskrá, starfsáætlun, áætlanir og verklagsreglur.

STYRKLEIKAR

- Leikskólinn hefur sett sér einkunnarorð/gildi í leikskólastarfinu
- Leikskólastjóri leggur rækt við samskipti við börn, starfsfólk og foreldra í daglegu starfi
- Stjórnendateymi skipuleggur og samhæfir störf starfsfólks í samræmi við menntun þeirra og sérhæfingu
- Stjórnendateymi samræmir störf þeirra sem sjá um málefni einstakra barna varðandi sérfræðipjónustu
- Við ráðningu nýrra starfsmanna er farið eftir lögbundnu ráðningaferli
- Starfsþróunarsamtöl eru tekin a.m.k. einu sinni á ári
- Verklagsreglur um meðferð ágreinings- og eineltismála í starfsmannahópnum liggja fyrir og unnið er eftir þeim
- Allt starfsfólk undirritar skjal um trúnað og þagnarskyldu
- Persónuupplýsingar eru varðveittar í læstum hirslum eða í læstum skráum í tölvum
- Starfsfólk fær reglulega fræðslu um öryggismál og slysavarnir
- Lýðræðisleg vinnubrögð einkenna samstarf í leikskólanum
- Sett er upp áætlun um skipulagsdaga og starfsmannafundi sem nær til alls starfsfólks
- Virk áætlun er til um samstarf við grunnskóla í hverfinu
- Samráð er milli leikskólans og grunnskóla í hverfinu um skipulagsdaga
- Virkt samstarf er við aðila í grenndarsamfélaginu
- Stjórnendur eru vakandi fyrir samstarfsmöguleikum og hvetja starfsfólk til þátttöku í verkefnum innan og utan leikskólans
- Litið er á foreldra og börn sem samstarfsaðila
- Leikskólinn nýtir sér ráðgjöf og stuðning frá skrifstofu SFS/þjónustumiðstöð
- Stjórnendur bera ábyrgð á að innra mat sé framkvæmt
- Starfsáætlun er lögð fyrir foreldraráð til umsagnar og skóla- og frístundaráð til staðfestingar
- Starfsáætlun er birt á heimasíðu leikskólans
- Unnið er eftir verklagsreglum um viðbrögð við slysum
- Áætlun um upphaf leikskólagöngu barna er til og unnið er samkvæmt henni

TÆKIFÆRI TIL UMBÓTA

- Að einkunnarorð/gildi leikskólans verði sýnileg í leikskólanum og starfi hans
- Stefna leikskólans birtist á heimasíðu leikskólans (t.d. í skólanámskrá)
- Stefna leikskólans verði skýrt fram sett
- Að leikskólastjóri sjái til þess að mótun stefnu leikskólans sé samvinnuverkefni starfsfólks, barna og foreldra
- Áherslur aðalnámskrár og Reykjavíkurborgar/rekstaraðila endurspeglar í stefnu leikskólans
- Sjá til þess að stjórnendateymi fylgist reglulega með hvernig gengur að vinna að stefnunni og metur framfarir
- Þegar leikskólastjóri kynnir leikskólann leggi hann áherslu á sérstöðu hans og áherslur í uppeldis- og menntastarfi

- Að unnið verði eftir *Verklagsreglum um móttöku nýrra starfsmanna*
- Starfsfólk fái samningsbundinn undirbúningstíma
- Formlegir fundir verði boðaðir með dagskrá og fundargerðir ritaðar og aðgengilegar
- Að nauðsynlegum upplýsingum sé miðlað til starfsfólks
- Að símenntunaráætlun endurspegli áherslur leikskólans sem birtast í skólanámskrá
- Samræmi sé á milli símenntunaráætlunar og umbótaáætlunar leikskólans
- Í skólanámskrá séu birtar þær upplýsingar sem aðalnámskrá og stefnuskjöl skóla- og frístundasviðs tilgreina að þar skuli birtast
- Starfsfólk taki þátt í gerð skólanámskrár og samráð sé haft við börn og foreldra eftir því sem við á
- Skólanámskrá verði lögð fyrir foreldraráð til umsagnar og skóla- og frístundaráð til staðfestingar
- Að skólanámskrá sé birt á heimasíðu leikskólans og/eða á annan aðgengilegan hátt
- Að starfsáætlun sé unnin árlega með þátttöku aðila leikskólasamfélagsins
- Starfsmannahandbók verði til á deildum og uppfærð reglulega
- Öryggis- og rýmingaráætlun liggi fyrir á deildum
- Að starfsfólk þekki til verklagsreglna um tilkynningaskyldu til barnaverndarnefnda

UPPELDIS OG MENNTASTARF

Í viðmiðum um uppeldis og menntastarf er fjallað um skipulag náms og námsaðstæður, uppeldi, menntun og starfshætti, leik og nám (lýðræði, jafnrétti og þáttöku barna), námssvið leikskólans, leikskóli án aðgreiningar, mat á námi og velferð barna.

STYRKLEIKAR

- Skipulag húsnæðis gefur kost á samskiptum og samstarfi allra í leikskólanum
- Möguleikar húsnæðis og útileiksvæðis til leiks og náms eru nýttir
- Skipulag húsnæðis ber þess merki að unnið er að góðri hljóðvist
- Rými er til að veita sérfræðipjónustu
- Vinnuaðstaða fyrir starfsfólk er góð, s.s. til undirbúnings, samráðs, funda og sérkennslu
- Dagskipulag er endurmetið reglulega til að mæta þörfum barnanna
- Í dagskipulagi er jafnvægi milli frjálsra leikja og skipulagðra athafna
- Í dagskipulagi er jafnvægi milli rólegra og fjörugra athafna
- Dagskipulag veitir svigrúm til að mæta þörfum allra barna
- Svigrúm er til að mæta hreyfipörf barna í leik og samskiptum
- Börnin hafa val um viðfangsefni í skipulögðum stundum og frjálsum leik
- Komið er til móts við börnin þegar þau langar að skipta um viðfangsefni
- Sjálfsprottum leik og athöfnum barna er gefið nægjanlegt svigrúm
- Umhverfið er aðlagð til að mæta þörfum allra barna
- Lögð er áhersla á að íhlutun fari sem mest fram í daglegu starfi og leik
- Öll börn eiga sýnilega hlutdeild í barnahópnum
- Teymi er myndað um börn með alvarleg frávik
- Stöðufundur sérfræðinga/stuðningsaðila og foreldra eru haldnir reglulega
- Samstarf og samvinna er við sérfræðinga/sérfræðipjónstu utan leikskólans
- Upplýsingum um börn með sérþarfir er skilað til grunnskóla með skipulögðum hætti
- Leikskólinn nýtir sér ráðgjöf og stuðning frá þjónustumiðstöð hverfis
- Viðurkenndar matsaðferðir og skimanir eru notaðar þegar við á

TÆKIFÆRI TIL UMBÓTA

- Að efniviður, s.s. myndir á veggjum, bókakostur og leikefni, endurspegli margbreytileika mannlífsins
- Að leitað verði leiða til að fá fram raddir barna sem enn hafa ekki öðlast næga færni í tungumálinu
- Fjölbreyttar leiðir verði farnar til að fá fram sjónarmið barna
- Ritmál verði sýnilegt innan leikskólans
- Að unnið verði markvisst að uppeldi til sjálfbærni og það endurspeglist bæði í námskrá og starfi
- Unnið verði markvisst að eflingu vísinda meðal barna og það endurspeglist bæði í námskrá og starfi
- Að unnið verði markvisst að sköpun í leikskólanum og það endurspeglist bæði í námskrá og starfi
- Unnið verði markvisst með heimamenningu allra barna
- Starfsfólk fái upplýsingar og stuðning til að framfylgja markmiðum einstaklingsnámsskráa
- Allt starfsfólk verði upplýst um sérþarfir barna sem dvelja í leikskólanum

- Að farið sé eftir ákveðnu ferli ef grunur vaknar um frávík hjá barni
- Að verkferlar vegna sérfræðipjónustu séu skýrir og aðgengilegir bæði starfsfólki og foreldrum
- Mati, úrræðum og verkefnum sé fylgt eftir með skipulögðum hætti
- Áætlun verði gerð um mat á námi og velferð barna
- Reglulegar skráningar verði gerðar á framförum allra barna
- Mat á hæfni, námi og velferð barna taki til margra þátta
- Fjölbreytt gögn verði lögð til grundvallar mati á námi og stöðu barna
- Aðferðir sem notaðar eru til að meta nám og stöðu barna verði endurmetnar reglulega
- Börn taka þátt í að meta nám sitt
- Skráningar verði nýttar til að gera styrkleika, áhuga og getu barnanna sýnilega og skipuleggja næstu skref í starfi með þeim
- Skráningar verði varðveittar með skipulögðum hætti
- Að starfsfólk fái leiðbeiningar og stuðning við gagnasöfnun og skráningu

MANNAUÐUR

Í viðmiðum um mannauð er fjallað um hlutverk leikskólakennara, fagmennsku starfsfólks og starfsánægju.

STYRKLEIKAR

- Leikskólakennarar/deildarstjórar eru fyrirmyndir í viðmóti og samskiptum við börn
- Leikskólakennarar/deildarstjórar bera ábyrgð á upplýsingamiðlun til foreldra
- Farvegur er fyrir samstarf barna og starfsfólks milli deilda
- Hugmyndum um nýjungar í starfsháttum er vel tekið
- Starfsfólk er stolt af starfi sínu

TÆKIFÆRI TIL UMBÓTA

- Áherslur aðalnámskrár og skólanámskrár endurspeglar í starfinu
- Að leiðbeinendur á deildum fái reglulega endurgjöf og leiðsögn
- Að leikskólakennarar veiti foreldrum ráðgjöf og fræðslu þegar við á
- Að stefna leikskólans birtist í starfi á deildum
- Að starfsfólk verði ánægt með framkvæmd stefnunnar í leikskólanum
- Deildarfundir séu haldnir reglulega þar sem viðfangsefni þeirra er börnin, nám þeirra og staða
- Deildarfundir séu vettvangur faglegra skoðanaskipta og upplýsingamiðlunar
- Starfsfólk sé ánægt með starfsandann í leikskólanum

LEIKSKÓLABRAGUR

Í viðmiðum um leikskólabrag er fjallað um viðmót og menningu, velferð og líðan barna, þátttöku foreldra í leikskólastarfi og upplýsingamiðlun og viðhorf foreldra.

STYRKLEIKAR

- Börnunum líður vel í leikskólanum
- Börnin eru glöð og áhugasöm
- Milli barnanna ríkir virðing og samkennd
- Börn fá tækifæri til að leysa sjálf úr ágreiningsmálum
- Starfsfólk sýnir sanngirni þegar það aðstoðar börn við að leysa ágreiningsefni
- Áherslur í foreldrasamstarfi liggja fyrir þ.m.t. upplýsingagjöf til foreldra
- Allir foreldrar fá kynningu á bæklingnum *Velkomin til samstarfs* við upphaf leikskólagöngu barna sinna
- Foreldrar taka virkan þátt í viðburðum á vegum leikskólans
- Foreldrum er gefin tækifæri til að fylgjast með námi barna sinna í leikskólanum
- Reglulega er boðið upp á foreldrasamtöl
- Túlkaþjónusta er notuð þegar við á
- Upplýsingum er miðlað til foreldra með reglubundnum og fjölbreyttum hætti
- Hagnýtar upplýsingar á erlendum tungumálum eru á heimasíðu leikskólans
- Fulltrúar í foreldraráði eru lýðræðislega valdir af sínum hópi
- Fulltrúar í foreldraráði eiga samráð við foreldrahópinn þegar við á
- Foreldrafélag er starfandi við leikskólann
- Foreldrafélag er virkur samstarfsaðili leikskólans, styður við leikskólastarfið og skipuleggur viðburði
- Foreldrar eru ánægðir með stefnu leikskólans
- Foreldrum finnst komið til móts við þarfir og réttindi barns síns
- Foreldrar telja að barninu þeirra líði vel í leikskólanum
- Foreldrar eru ánægðir með samskipti og viðmót starfsfólks
- Foreldrum finnst þeir vera velkomnir í leikskólann
- Leitast er við að koma til móts við óskir foreldra
- Ábendingum frá foreldrum er vel tekið
- Spurningum foreldra er svarað greiðlega af starfsfólki
- Foreldrar eru ánægðir með upplýsingagjöf frá leikskólanum

TÆKIFÆRI TIL UMBÓTA

- Áherslur og gildi sem leikskólinn stendur fyrir endurspeglar í verkum og viðhorfum starfsfólks
- Að börn séu þátttakendur í að búa til reglur þegar það á við
- Að starfsfólk sé lausnamiðað í samskiptum við foreldra með annað móðurmál en íslensku og nýti fjölbreyttar leiðir til samskipta
- Skipulagt verklag verði í leikskólanum þegar ræða þarf við foreldra um viðkvæm mál
- Heimasíða leikskólans sé virk og innihaldi hagnýtar upplýsingar
- Að fundir foreldraráðs séu boðaðir með dagskrá og fundargerðir verði aðgengilegar á heimasíðu leikskólans

INNRA MAT

Í viðmiðum um innra mat er fjallað um skipulag og viðfangsefni, gagnaöflun og vinnubrögð, opinbera birtingu og umbætur.

STYRKLEIKAR

- Áætlanir um umbætur eru bornar undir foreldraráð og skóla- og frístundasvið

TÆKIFÆRI TIL UMBÓTA

- Í skólanámskrá verði umfjöllun um helstu leiðir sem leikskólinn fer við að meta innra starf sitt
- Áætlun um innra mat nokkur ár fram í tímann liggi fyrir
- Að mat á starfsháttum fari fram reglulega
- Að mat og ígrundun leikskólakennara og annara starfsmanna á eigin starfsháttum sé liður í daglegu starfi þeirra
- Í skólanámskrá verði fjallað um hvernig markmið leikskólans eru metin
- Öll markmið skólanámskrár verði metin markvisst og reglubundið með einhverjum hætti
- Leiðir að markmiðum, s.s. verkefni, aðgerðir, áætlanir og verkferlar séu hluti af innra mati
- Fyrir hvert markmið séu skilgreind viðmið um þann árangur sem stefnt er að
- Í greinargerð um innra mat verði fjallað um að hve miklu leyti markmið hafa náðst
- Gætt sé að því að innra matið byggji á margvíslegum gögnum
- Að starfsfólk leikskólans taki þátt í að ákveða áherslur og forgangsöröðun í innra mati
- Foreldrar taki þátt í að ákveða áherslur og forgangsöröðun í innra mati
- Þegar niðurstöður innra mats liggja fyrir eigi sér stað samræður meðal hagsmunaaðila
- Í greinargerð um innra mat er greining á styrkleikum og tækifærum til umbóta
- Að niðurstöður úr innra mati verði formlega kynntar helstu hagsmunaaðilum
- Umbótaáætlanir séu birtar á heimasíðu leikskólans eða með öðrum opinberum hætti
- Að umbótaáætlun sé í samræmi við niðurstöður og greiningu á styrkleikum og tækifærum til umbóta
- Í umbótaáætlun séu tilgreindar markvissar aðgerðir til að ná þeim markmiðum sem ekki hafa náðst út frá þeim viðmiðum sem sett voru
- Umbótum verði kerfisbundið fylgt eftir
- Starfsfólk og foreldrar geti á óbyggjandi hátt nefnt dæmi um umbætur sem innra mat leikskólans hefur leitt til

VIÐMIÐARAMMINN

Meðaltalsútkoma í hverjum undirkafla skýrslunnar.

Stjórnun	Uppeldis- og menntastarf	Mannauður	Leikskólabragur	Innra mat
Stjórnandinn sem faglegur leiðtogi	Skipulag náms og námsaðstæður	Hlutverk leikskólakennara	Viðmót og menning	Skipulag og viðfangsefni
Stjórnun leikskólans og daglegur rekstur	Uppeldi, menntun og starfshættir	Fagmennska starfsfólks	Velferð og líðan barna	Gagnaöflun og vinnubrögð
Faglegt samstarf	Leikur og nám – lýðræði, jafnrétti og þátttaka barna	Starfsánægja	Þátttaka foreldra í leikskólastarfi og upplýsingamiðlun	Opinber birting og umbætur
Leikskólaþróun og símenntun	Námssvið leikskólans		Viðhorf foreldra	
Skólanámskrá, starfsáætlun, áætlanir og verklagsreglur	Leikskóli án aðgreiningar/ leikskóli margbreytileikans			
	Mat á námi og velferð barna			

Myndin sýnir meðaltalsútkomu í hverjum undirkafla skýrslunnar.

Dökkgrænt – mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf.

Ljósgrænt – gott verklag og flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi.

Gult verklag – verklagi ábótavant, einhverjir mikilvægir þættir krefjast úrbóta.

Rautt – óviðunandi verklag.