

Aleksandra Pejatović¹
Filozofski fakultet, Univerzitet u Beogradu

Ljiljana Dimitrijević²
Adult Education Action, Beograd

Kvalitet u neformalnom obrazovanju odraslih – od zahteva do mogućnosti primene³

Apstrakt: Sprovedena analiza pojedinih problema u kvalitetu u oblasti neformalnog obrazovanja (odraslih) imala je cilj da se ispituju mogućnosti uvođenja standarda upravljanja kvalitetom, radi njegovog unapređivanja, u tom izdvojenom supsistemu obrazovanja. Traganje za mogućnostima započeto je razmatranjem pojma i funkcija standarda, a nastavljeno predstavljanjem standarda ISO 2990:2010, koji se odnosi na usluge za učenje u neformalnom obrazovanju i obukama, razmatranjem bližih uslova za sticanje statusa javno priznatog organizatora aktivnosti obrazovanja odraslih, upoređivanjem te dve vrste standarda, nakon čega smo se posvetili definicijama, elementima i karakteristikama neformalnog obrazovanja. Uvažavajući neke od osnovnih odrednica neformalnog obrazovanja, a i standarda, ponudili smo nacrt jednog mogućeg konstrukta za uvođenje standarda kvaliteta u neformalno obrazovanje odraslih.

Ključne reči: kvalitet obrazovanja, standardi kvaliteta, neformalno obrazovanje odraslih

Uvod

Svako zalaženje u područje obrazovanja i učenja odraslih analizom različitih fenomena koji ga čine i/ili oblikuju predstavlja istovremeno i razmatranje kvaliteta nekog (ili više međusobno povezanih) elemenata ili aspekata sistema omeđenog i nazvanog „obrazovanje i učenje odraslih”. Dokaze za takvo uverenje nalazimo bar

¹ Dr Aleksandra Pejatović je vandredni profesor na Odeljenju za pedagogiju i andragogiju Filozofskog fakulteta Univerziteta u Beogradu (apejatov@f.bg.ac.rs).

² Dr Ljiljana Dimitrijević je proveravač sistema upravljanja kvalitetom i vlasnik organizacije Adult Education Action (liki@rocketmail.com).

³ Rad je nastao u okviru projekta Instituta za pedagogiju i andragogiju (Filozofski fakultet, Beograd) *Modeli procenjivanja i strategije unapređivanja kvaliteta obrazovanja* (179060), koji finansira Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja Republike Srbije.

na nekoliko mesta. Praktično, teško bismo mogli da izdvojimo bilo koji iz obilja poslova koje obavljaju andragozi i drugi kadrovi angažovani u oblasti obrazovanja odraslih, kojima se ne teži ostvarivanju „dobrih karakteristika” ili različitih, na druge načine vrednovanih svojstava te oblasti i procesa. Primerima, između ostalih, imamo u vidu: istraživanje obrazovanja i učenja odraslih, ispitivanje obrazovnih potreba (individualnih i globalnih), proučavanje mogućnosti učenja i razvoja odraslih, planiranje obrazovnih aktivnosti, programiranje obrazovnih sadržaja, poučavanje odraslih polaznika, savetodavni rad sa odraslima sa ciljem pružanja podrške njihovom celoživotnom karijernom razvoju, obavljanje poslova andragošskog asistenta, izradu materijala za učenje, dizajniranje obrazovnog procesa, rukovođenje organizacijama koje se bave obrazovanjem odraslih, a moglo bi se navesti i još mnogo drugih.

Naredno uporište za naše uverenje pronalazimo (opet) u brojnim aktivnostima koje se realizuju u oblasti obrazovanja odraslih, a koje su direktno usmerene ka evaluaciji određenih elemenata i procesa, koja se u tim slučajevima pojavljuje kao sredstvo za sticanje uvida u ostvareni kvalitet („...dosegnutih položaja na dimenzijama različitih svojstava...” (Pejatović, 2004, str. 52–53), odnosno kvalitet shvaćen kao svojstvo i kao nivo) i daljeg upravljanja njime. U tom okviru nailazimo na: praćenje i procenjivanje postignuća polaznika, ispitivanje efikasnosti i efektivnosti obrazovnog procesa, priznavanje prethodnog učenja, akreditaciju programa obrazovanja, sertifikaciju nastavnika, trenera i instruktora koji ostvaruju obrazovni rad sa odraslima, akreditaciju organizacija koje se bave obrazovanjem i obučavanjem odraslih polaznika...

Još jedan od izvora „dokaza” koji možemo da navedemo u prilog izrečenoj tvrdnji o međusobnoj umreženosti, s jedne strane, aktivnosti u oblasti obrazovanja odraslih i, s druge strane, konstantnih težnji da se njihovim upražnjavanjem unapređuje kvalitet i njih samih i celokupne oblasti proizilazi iz međusobnog odnosa obrazovanja (odraslih) i kvaliteta života pojedinaca i društvenih zajednica. Kada je reč i o tom setu dokaza, svedoci smo obilja očekivanja koje se pred obrazovanje (odraslih) postavlja, a koja se odnose na njegovu ulogu u unapređivanju teškoprebojivo različitih kvaliteta koncentrisanih (u nemalom broju) životnih aktivnosti, domena, uloga i faza. Oni, u tom slučaju, mogu da se posmatraju kao mesta susretanja dosegnutih kvaliteta obrazovanja odraslih i pojedinačnih, kao i ukupnog kvaliteta života čoveka.

Bilo na koji od tri pobrojana uvida da se „oslonimo” u razmatranju kvaliteta obrazovanja odraslih, u svima nailazimo na slične procese, kao što su: analiza postojećeg stanja, projektovanja željenog poboljšanja (ciljeva, ishoda, efekata...), stvaranja uvida u tok i rezultate procesa ostvarivanog radi prelaska iz postojećeg u projektovano željeno stanje, upoređivanja prethodno postojećeg i novopostojećeg

stanja. Nije teško uočiti da procesi koje smo naveli, udruženi, čine celinu, odnosno obuhvatniji proces koji nazivamo evaluacijom. Upravo na sličan način o njoj govori i Mimir Despotović, ističući, između ostalog, da se ona „...određuje kao proces... koji se zasniva na informacijama o onom ‘što jeste’ i/ili onom ‘što treba da bude’ ” (Despotović, 2010, str. 236). Da bismo te dve vrste informacija doveli u međusoban odnos, osim više sprovedenih procesa, moramo da definišemo i neophodne elemente bez kojih ti procesi ne bi bili izvodljivi. Bez namere da težimo iscrpnom nabranjanju, od takvih elemenata nam se najpre, kao osnovni, nameću: indikatori (pokazatelji) i standardi (kriterijumi).

Iako smo se opredelili da u ovom radu našu „priču” o kvalitetu u neformalnom obrazovanju odraslih zasnujemo na standardima, i to prevashodno standardima jedne određene vrste, oni su u tu „priču” uveli i indikatore. S namerom da preciznije odredimo cilj analize kojom se u radu bavimo, pa time i samog rada, mogli bismo da kažemo da smo analizu usmerili ka ispitivanju mogućnosti uvođenja standarda (čime se aktuelizovalo pitanje adekvatnosti vrste standarda) upravljanja kvalitetom radi njegovog unapređivanja, i to u supsistemu neformalnog obrazovanja (odraslih). Uporišta analize postavili smo na razmatranju pojma, vrsta i funkcija standarda (u kontekstu neformalnog obrazovanja), predstavljanju standarda ISO 29990:2010 namenjenog pružaocima usluga neformalnog obrazovanja i obuka, njegovom upoređivanju sa standardima iz *Pravilnika o bližim uslovima u pogledu programa, kadra, prostora, opreme i nastavnih sredstava za sticanje statusa javno priznatog organizatora aktivnosti obrazovanja odraslih* (u daljem tekstu: JPOA, 2015) i sagledavanja međuodnosa, radi pronalazjenja mogućnosti za optimalnije usklađivanje karakteristika neformalnog obrazovanja, s jedne strane, i kvaliteta u obrazovanju, odnosno standarda u obrazovanju, s druge strane. Kao rezultat sprovedenih analiza ponudićemo nacrt jednog mogućeg konstrukta za uvođenje standarda kvaliteta u neformalno obrazovanje odraslih.

Standardi u obrazovanju odraslih – pojam i potreba

Rečnička određenja pojma „standard” nam, osim objašnjenja njegovog značenja, uglavnom već prilično toga kazuju i o njihovoj funkciji. Tako se navodi da je on „norma, propis koji ima za cilj da ujednači oblik, veličinu, kakvoću i način ispitivanja nekog materijala ili proizvoda...”, da može da se razume i kao „uobičajena normalna ocena” i da predstavlja „uzor, obrazac, ono što je priznato kao klasično...” (Aleksić, 1978, str. 699). Dakle, standard je direktno povezan sa određenim kvalitetom (kakvoćom), on predstavlja propisani kvalitet, odnosno svrha standarda je da se pomoću njega propišu poželjni ili obavezni nivoi razvijenosti

određenih svojstava proizvoda ili pojave na koje se standard odnosi. Na još jednu od svrha postojanja standarda ukazuje termin „standardizacija”, koja predstavlja „svođenje više oblika na manji broj tipičnih obrazaca...” (Aleksić, 1978, str. 699). Zapravo, potreba za standardima u bilo kojoj oblasti ljudske delatnosti nastaje onda kada imamo veću produkciju nekih proizvoda ili ponudu određenih usluga, više mogućih načina dolaženja do određenih rezultata ili mogućnost postojanja različitih rezultata. U svim tim slučajevima standard treba da nam ukaže na ono što je prihvatljivo, dobro ili na bilo koji drugi način kvalitetno.

Ukoliko razmatranje o nastajanju potrebe za uvođenjem standarda smestimo, za sada na kratko, u kontekst neformalnog obrazovanja odraslih, pritom imajući u vidu neke od njegovih osnovnih karakteristika, lako se nameće zaključak da je to oblast koja „vapi” za standardima. No, kasnije ćemo pokušati da sagledamo kakvi su to standardi potrebni u neformalnom obrazovanju odraslih, odnosno kakvi to standardi odgovaraju toj sferi obrazovanja, ne narušavajući neke od njenih osnovnih karakteristika.

U još nekim od konsultovanih izvora naišli smo na dodatna pojašnjava-nja pojma „standard”. Tako još možemo da pridodamo da standard označava i: model, primer, kriterijum, meru za različite kvalitete, da je on i „struktura napravljena da služi kao osnova ili podrška”, osnova za poređenje i/ili procenjivanje, ono što se smatra uobičajenim ili najčešćim, „pravilo ili princip koji se koristi kao osnova za prosuđivanje”, ono što je prosečno, normalan uslov, kvalitet, kvantitet, nivo, stepen, nešto što je uobičajeno ili zajedničko... (*Merriam-Webster*, 2016; *Dictionary*, 2016). Sažeto, standard je merilo koje nam omogućava da različite predmete, pojave ili procese međusobno upoređujemo i pojedinačno procenjujemo, bilo da rezultat treba na nam ukaže na to da je nešto od pobrojanog svojim kvalitetima prosečno (uobičajeno), pa stoga i prihvatljivo, ili ga kvalitetnim čini „odličnost” (*excellence*). Mogli bismo da kažemo, opet se okrećući neformalnom obrazovanju odraslih, da su toj oblasti potrebni i da su u upotrebi i standardi koji ukazuju na prosek (na primer, kada je reč o postignuću polaznika, veličini obrazovne grupe, dužini trajanja određenih organizacionih oblika itd.) i standardi koji ukazuju na odličnost (i u tom slučaju možemo da govorimo o postignuću polaznika koje želimo da rangiramo jer će, na primer, poslodavac zaposliti određeni broj po uspehu najboljih polaznika; neke od organizacija koje se bave obrazovanjem odraslih se, na osnovu različitih kriterijuma, smatraju boljim od drugih, kao što to mogu biti i neki programi obrazovanja i obuka itd.).

Standardi nastaju na više načina. Mogu da budu proklamovani od određenog organa vlasti (autoriteta), profesionalnog ili drugog priznatog tela, na osnovu opšte saglasnosti, na osnovu običaja, a mogu biti i individualni standard koji je

prihvaćen od pojedinca (*Merriam-Webster*, 2016; *Dictionary*, 2016; *Businessdictionary*, 2017). I kada je reč o tome „odakle dolaze standardi” opet su se u neformalno obrazovanje odraslih smestili upravo svi pobrojani. U Republici Srbiji, kao primer standarda koje su doneli određeni organi vlasti mogu da nam posluže oni koje je na osnovu *Pravilnika o bližim uslovima u pogledu programa, kadra, prostora, opreme i nastavnih sredstava za sticanje statusa javno priznatog organizatora aktivnosti obrazovanja odraslih* (2015) donelo Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja. Između ostalog, Pravilnikom je nadležnost za procenu da li kadrovi za obrazovni rad sa odraslima ispunjavaju standarde poverena profesionalnom udruženju – Društvu andragoga Srbije. Brojni su primeri međunarodnih standarda koji za aktere nisu obavezujući već su doneti i prihvataju se na osnovu principa opšte saglasnosti. Toj grupaciji pripada i standard ISO 29990 koji se odnosi na ustanove koje pružaju usluge neformalnog obrazovanja, koji ćemo, u narednim delovima ovog rada, nešto detaljnije predstaviti. Ono što se uvek ima u vidu kada govorimo o neformalnom obrazovanju odraslih jesu, svakako, polaznici, sa svojim potrebama, interesovanjima, motivima, koji ih, sa brojnim drugim činiocima, dovode ili upravo ne dovode u organizovane obrazovne aktivnosti u tom supsistemu. Među tim drugim činiocima su svakako i konstrukti koje bismo mogli da označimo kao lične standarde kojima se pojedinci rukovode odabirajući obrazovne programe, ustanove, trenere..., opažajući da su određeni kvalitetniji od nekih drugih.

Izuzev kada su lični, standardi imaju formu dokumenta, koji pored njihovog propisivanja ima i funkciju praćenja njihovog ostvarivanja, i po pravilu se definišu kao minimalni zahtevi (*Businessdictionary.com*). Prema određenju Međunarodne organizacije za standardizaciju (*International Organization for Standardization – ISO*) standard je „dokument koji obezbeđuje zahteve, specifikacije, smernice ili karakteristike koji mogu dosledno da se koriste da bi se osiguralo da materijali, proizvodi, procesi i usluge odgovaraju svojoj svrsi” (*Standards*, ISO, 2017). Tako bi standard ISO 29990, kao jedan među više od 21.000 onih koje je objavila ISO, namanjen ustanovama – realizatorima neformalnog obrazovanja, trebalo da bude podrška procesu poučavanja koji se odvija u organizacijama koje ga primenjuju, što istovremeno znači da treba da podrži i proces učenja polaznika.

Analiza pojma „standard”, njegovih vrsta i funkcija, uz njihovo stalno smeštanje u kontekst neformalnog obrazovanja (odraslih), dovodi do određenih pojašnjenja u vezi sa upravljanjem kvalitetom u toj vrsti obrazovanja, međutim ostaje osnovni utisak da je odnos standarda i neformalnog obrazovanja složen međuodnos dva sistema koji obiluju različitostima. To nadalje čini veoma složenim pokušaj pronalazjenja, za upravljanje kvalitetom i njegovo unapređivanje, optimalne kombinacije tih različitosti.

ISO 29990:2010 – standard za podršku poučavanja/učenja u neformalnom obrazovanju

U originalu standard ISO 29990:2010 nosi naziv *Learning services for non-formal education and training – Basic requirements for service providers*⁴, čime je objašnjeno da su zahtevi namenjeni pružaocima usluga (provajderima) neformalnog obrazovanja i obuka, i to, u bukvalnom prevodu, usluga za učenje. U uvodnim delovima teksta standarda (kao dokumenta), u kojima se on objašnjava, ističe se da je namerno upotrebljena sintagma „usluge za učenje” radi postavljanja fokusa na učesnika i rezultate procesa, kao i da bi se potenciralo mnoštvo opcija koje su na raspolaganju za pružanje upravo te vrste usluga (ISO 29990:2010, *Introduction*, 2016). Ista sintagma upotrebljena je i za određenje onoga što se pod neformalnim obrazovanjem podrazumeva, te se ono određuje kao „(usluge za učenje) organizovana obrazovna aktivnost izvan uspostavljenog priznatog formalnog sistema osnovnog, srednjeg ili visokog obrazovanja” (ISO 29990:2010, *Terms and definitions*, 2016).

Cilj radi čijeg ostvarenja je donet taj međunarodni standard je da se „...obezbedi opšti model kvaliteta profesionalne prakse i učinka” u oblasti neformalnog obrazovanja, a takođe i da služi kao „...zajednička preporuka za pružaoce usluga za učenje (*learning service providers* – LSPs) i njihove klijente u procesima dizajniranja, razvijanja i pružanja (usluga, prim. aut.) neformalnog obrazovanja, obuke i razvoja” (ISO 29990:2010, *Introduction*, 2016). Kao što možemo da primetimo, cilj sa kojim je standard donet, kao i njegov sadržaj, određeni su prilično uopšteno, što bi, u stvari, i trebalo da omogući primenu tog standarda u različitim zemljama i njegovo usaglašavanje sa nacionalnim zakonodavstvima. To je razlog zbog kojeg se svi ISO standardi karakterišu kao generički.

Kada je reč o strukturi standarda kao dokumenta, tekst je raspoređen u nekoliko celina, uz delove uobičajene za sve standarde sistema upravljanja, kao što su: uvod, obim, termini i definicije. Glavni deo standarda su sami zahtevi, koji su grupisani u zahteve koji se odnose na usluge koje treba da doprinesu učenju (treći deo standarda) i upravljanje organizacijama ili organizacionim jedinicama čija je delatnost neformalno obrazovanje (četvrti deo standarda). Aneksi zahtevima su informativni i pomažu da se razumeju pojedini zahtevi (na primer: sadržaj biznis plana, preispitivanje od rukovodstva, preventivne i korektivne mere, primeri kompetencija koje kadrovi u organizacijama treba da poseduju i odnos između ISO 9001 i ISO 29990).

⁴ Rezultati pretrage sajta Instituta za standardizaciju Srbije (<http://www.is.rs/>, 13. februar 2017) pokazali su da standard nije zvanično preveden na srpski jezik, već smo to učinili za potrebe njegovog predstavljanja i analiziranja u ovom radu.

Nadalje ćemo pažnju usmeriti na zahteve koji se odnose na usluge za učenje. Ti zahtevi, koji se postavljaju pred provajdere usluga za učenje (LSP), počinju obavezom utvrđivanja obrazovnih potreba, i to uz napomenu da se mora uzeti u obzir nacionalni okvir u toj oblasti. Generalno, ceo treći deo ovog standarda prati obrazovni ciklus, što same zahteve čini razumljivijim poslenicima u oblasti (neformalnog) obrazovanja.

U tabeli 1 navedeni su zahtevi za organizacije koje postavlja standard ISO 29990:2010, razvrstani po fazama obrazovnog ciklusa.

Tabela 1: Prikaz zahteva provajderima neformalnog obrazovanja iz okvira standarda ISO 29990:2010 po fazama obrazovnog ciklusa

Zahtevi provajderima neformalnog obrazovanja iz standarda 29990:2010	Faze obrazovnog ciklusa
3. Usluge za učenje (<i>Learning services</i>) 3.1. Utvrđivanje potreba za učenjem (<i>Determining learning needs</i>) 3.1.1. Opšte (<i>General</i>) 3.1.2. Potrebe interesnih strana (<i>Needs of interested parties</i>) 3.1.3. Sadržaj obrazovanja i proces (<i>Learning content and process</i>)	I Ispitivanje obrazovnih potreba
3.2. Razvoj usluge usmerene na učenje (<i>Design of the learning services</i>) 3.2.1. Specifikacija ciljeva i obima usluge (<i>Specification of the aims and scope of the learning services</i>) 3.2.2. Specifikacija načina podrške i praćenja transfera učenja (<i>Specification of means of supporting and monitoring the transfer of learning</i>) 3.2.3. Planiranje kurikuluma (<i>Curriculum planning</i>)	II i III Planiranje obrazovnog rada i programiranje obrazovnih sadržaja
3.3. Obezbeđenje usluge za učenje (<i>Provision of learning services</i>) 3.3.1. Informisanje i orijentacija (<i>Information and orientation</i>) 3.3.2. Obezbeđivanje dostupnosti i pristupa resursima za učenje (<i>Ensuring availability and accessibility of learning resources</i>) 3.3.3. Okruženje za učenje (<i>The learning environment</i>) 3.4. Praćenje isporuke usluga za učenje (<i>Monitoring the delivery of the learning services</i>)	IV i V Pripremanje i organizovanje i izvođenje obrazovnog procesa
3.5. Evaluacija koju vrši provajder (<i>Evaluation carried out by learning service providers</i>) 3.5.1. Evaluacija ciljeva i obima (<i>Evaluation goals and scope</i>) 3.5.2. Evaluacija učenja (<i>Evaluation of learning</i>) 3.5.3. Evaluacija usluge za učenje (<i>Evaluation of the learning service</i>)	VI Vrednovanje rezultata obrazovnog rada – evaluacija

Pregledom elemenata standarda ISO 29990:2010, odnosno zahteva za kreiranje, pružanje i vrednovanje usluga koje treba da omoguće proces učenja, najpre može da se uoči da se svaki od elemenata odnosi na određeni proces, koji svi zajedno čine deo većeg sistema, koji nalikuje obrazovnom ciklusu. Dakle, elementi standarda su, možemo da kažemo, procesno orijentisani. Na taj način standard kao da dobija dinamičnost, u smislu da nam ukazuje na ono što bi trebalo da činimo kako bismo realizovali uslugu određenog kvaliteta i dobili povratne informacije o nivoima ostvarenosti različitih kvaliteta.

Upravo je taj procesni pristup jedan od sedam principa upravljanja kvalitetom, kada je reč o standardima ISO. Među razlozima zbog kojih je preporučljivo da se prilikom projektovanja sistema upravljanja kvalitetom uvažava, između ostalih, i ovaj princip navodi se da se „Dosledni i predvidivi rezultati postižu efektivnije i efikasnije kada se aktivnosti shvataju i kada se njima upravlja kao međusobno povezanim procesima koji funkcionišu kao koherentan sistem. Sistem upravljanja kvalitetom se sastoji od međusobno povezanih procesa. Razumevanje da su rezultati proizvodi ovog sistema omogućava organizaciji da optimalizuje sistem i njegove učinke” (*ISO, Quality management principles*, 2015, str. 10). Razumevanje aktivnosti koje treba sprovesti radi organizacije i realizacije obrazovne aktivnosti potpuno je primenjivo i na obrazovni ciklus, kao sistem postupaka.

Nadalje, standardom se preporučuje da se usluge za učenje zasnivaju na ispitivanju potreba za učenjem, i to opštih i potreba konkretnih aktera povezanim interesima za određenu obrazovnu aktivnost. Na osnovu ispitanih opštih i specifičnih potreba izdvaja se sadržaj obrazovne aktivnosti i osmišljava proces. Razvijanje konkretne usluge dalje se kreće ka određivanju ciljeva i obuhvata aktivnosti, zatim (opet) ka procesu podrške kojim treba da se obezbedi dešavanje učenja i njegov transfer, što sve rezultuje izradom kurikuluma. Tokom realizacije obrazovne aktivnosti obezbeđuje se informisanje polaznika i ono što je još zahtevnije – njihovo orijentisanje u obrazovnom procesu, dostupnost svih resursa za učenje, podsticajno okruženje za učenje, uz monitoring celokupnog procesa realizacije. Završnom evaluacijom obuhvaćena su tri elementa obrazovne aktivnosti, a to su: evaluacija programa, evaluacija rezultata učenja (postignuća polaznika) i evaluacija procesa poučavanja. Te preporučene evaluacije svojim rezultatima svakako ukazuju na dalje potrebe unapređivanja i programa i procesa, a pružaju i podatke o nivou ostvarenosti ishoda, kao rezultata procesa učenja. Deluje da je opravdano pretpostaviti da sumarno sagledani svi dobijeni rezultati predstavljaju zamajac za otpočinjanje novog (narednog) obrazovnog ciklusa.

Prilikom analize zahteva koje donosi standard ISO 29990:2010 stvara se utisak da sam standard zaista, u ovom slučaju, ispoljava svoje puno značenje, ili osnovno svojstvo, kao „struktura napravljena da služi kao osnova ili podrška” (*Merriam-Webster*, 2016). Data je struktura, sastavljena od konstitutivnih procesa, koja treba da podrži proces učenja. Na taj način, u centar zahteva, odnosno (neformalno) obrazovanja, doveden je onaj ko uči. Takav utisak potpuno i podržavaju i objašnjavaju navodi iz jednog drugog standarda, koji je razvijen u Nemačkoj i poznat po akronimu LQW (*Lernerorientierte Qualität in der Weiterbildung; Learner – Oriented Quality Certification for Further Education Organizations*), koji ukazuje na to da je reč o „na onoga ko uči orijentisanom sertifikovanju kvaliteta organizacija za dalje obrazovanje” (Zech, 2007). U delu pojašnjavanja tog standarda ističe se da je obrazovanje „poseban proizvod koji ne može da se kupi ili proda” već je to „nešto što svaki pojedinac mora da uradi za sebe. Ipak, obrazovne organizacije mogu da obezbede kompetentnu podršku tokom procesa učenja. Međutim, onaj koji uči je u određenoj meri odgovoran za uspeh obuke; obrazovne organizacije obezbeđuju priliku” za učenje (Zech, 2007, str. 9).

O obrazovanju se u ovom konkretnom slučaju govori kao o proizvodu, ali to je proizvod čiji su sastavni deo procesi – poučavanja i učenja. Osim toga što ono, dakle, može da bude posmatrano i kao proizvod i kao proces, obrazovanje, takođe poseduje i sve karakteristike usluge. Kao što smo imali priliku da vidimo, upravo u standardu ISO 29990:2010 reč je o pružaocima *usluga* za učenje. Kada se sagledaju neke od karakteristika usluga, uočljivo je da se one upravo svojim karakteristikama „opiru” podvođenju pod određene standarde. Između ostalog, kvalitet usluge može da bude teško uhvatljiv (pogotovu u smislu da se njime upravlja) jer je ona: nematerijalna, teško je ponoviti potpuno isto, ne može da se skladišti i da se naprave zalihe, ne može da se proba pre kupovine, najčešće korisnik i sam učestvuje u stvaranju i isporuci usluge, korisnik je takođe taj koji kontroliše uslugu na osnovu zadovoljenosti sopstvenih potreba i najčešće je potreban direktan kontakt pružaoca i primaoca usluge.

Ukoliko je, dakle, obrazovanje i proizvod i proces i usluga, nameće se pitanje kvalitetom kojeg od pobrojanih viđenja obrazovanja imamo nameru da upravljamo i da ga unapređujemo. Može se pretpostaviti da su u pitanju različiti standardi, zavisno od odgovora na postavljeno pitanje. Ili možda rešenje čini određena kombinacija standarda kojima je moguće obuhvatiti tri shvatanja obrazovanja. Govoreći o standardu ISO 29990:2010 već smo istakli da je on procesno orijentisan, pa ćemo ga nadalje kao tako okarakterisanog dovesti u vezu, radi međusobnog upoređivanja, sa bližim uslovima za sticanje statusa javno priznatog organizatora aktivnosti obrazovanja odraslih (JPOA).

Standard ISO 29990:2010 i bliži uslovi za sticanje statusa JPOA – sličnosti i razlike

Ono što bi na samom početku, po nivou opštosti, moglo istovremeno da se posmatra i kao sličnost i kao razlika između standarda ISO 29990:2010 i bližih uslova za JPOA, jeste, prema našem mišljenju, supsistem obrazovanja na koji se oni odnose. Standard je, kako je više puta do sada naznačeno, namanjen provajderima neformalnog obrazovanja i obuka, a bliži uslovi se odnose na škole (osnovne i srednje) i druge organizacije koje realizuju aktivnosti obrazovanja odraslih, i formalnog i neformalnog (*Pravilnik o bližim uslovima...*, 2015, čl. 1, 2 i 3). Ukoliko posmatramo u odnosu na obuhvaćene supsisteme, bliži uslovi imaju širi obuhvat. Kada uzmemo u obzir organizacije, odnosno provajdere na koje se standard i uslovi odnose, veoma je teško govoriti o toj širini obuhvata. Međutim, radi potpunijeg uvida, valja skrenuti pažnju da se u uvodnim delovima pojašnjenja standarda navodi da kada je „...pružalac usluga za učenje deo organizacije koja isporučuje proizvode (robu i usluge) pored usluga za učenje, ovaj međunarodni standard se odnosi samo na jedinicu koja pruža usluge za učenje” (ISO 29990:2010, *Scope*, 2016). Pored ostalih, primeri neformalnog obrazovanja, na koje se standard odnosi, obuhvataju i obuke u kompanijama, bilo da je realizator sama kompanija ili je posao poveren nekoj spoljnoj organizaciji (*outsourced*).

Funkcija tih objašnjenja je da ukaže na raznorodnost neformalnog obrazovanja, odnosno da veoma često nije reč o pružaocu usluga koji je samostalna organizacija čija je jedina delatnost pružanje usluga neformalnog obrazovanja i obuka, već da ta vrsta obrazovanja može da se odvija i u sklopu organizacione jedinice koja, na primer, pripada sistemu formalnog obrazovanja ili čak potpuno drugom sektoru proizvodnje, kao i da organizacija uopšte u svom okviru delatnosti ne mora da ima kao aktivnosti neformalno obrazovanje i obuke, već da za svoje potrebe može da angažuje spoljnog pružaoca usluga za učenje. Upravo ta naznačena raznorodnost nam i otežava mogućnost da formiramo iole sigurniji zaključak o širini obuhvata organizacija prilikom upoređivanja standarda i bližih uslova. Kao što nam je poznato, da se opet poslužimo primerom, model funkcionalnog osnovnog obrazovanja odraslih (formalno obrazovanje) uključuje i stručne obuke za polaznike (neformalno obrazovanje).

Ukoliko još jednom, po treći put, kao „meru” za upoređivanje standarda i bližih uslova uzmemo širinu obuhvata, ovom prilikom imajući u vidu veličinu populacije kojoj se organizacija svojim uslugama za učenje obraća, standard se odnosi na usluge za celoživotno učenje, dok se bliži uslovi odnose na obrazovanje

i učenje odraslih. Dakle, u prvom slučaju (standard) bezmalo da nema ograničenja ciljnim grupama kojima se prilike za učenje nude, a u drugom slučaju (bliži uslovi) prilike su namenjene onima koje Zakon o obrazovanju odraslih prepoznaje kao one kojima je obrazovanje odraslih namenjeno (Zakon o obrazovanju odraslih, 2013, čl. 8).

Do sada razmotrene sličnosti i razlike između standarda i bližih uslova pokazuju da su oni delom slični, ponekad veoma, a delom različiti, ponekad značajno. Međutim, upravo naznačene sličnosti i razlike upućuju i na mogućnost i na dalju potrebu za njihovim upoređivanjem.

Bliži uslovi za sticanje statusa JPOA predstavljaju u stvari zahteve koje određena organizacija koja se bavi obrazovanjem odraslih treba da ispuni. S obzirom na to da je reč o zahtevima koje je propisalo Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja i da možemo da primetimo da imaju funkciju da deluju kao „norma, propis koji ima za cilj da ujednači oblik, veličinu, kakvoću...”, između ostalog, radi svođenja „više oblika na manji broj tipičnih obrazaca...” (Aleksić, 1978, str. 699), kao i radi delovanja na kvalitet usluga u oblasti obrazovanja i obuka namenjenih odrasloj populaciji, možemo, čini nam se opravdano, bliže uslove da posmatramo kao standarde za upravljanje kvalitetom.

Uslovima su određeni: programi aktivnosti obrazovanja odraslih, sadržaj (struktura) programa putem kojih se aktivnosti ostvaruju, načini provere savladanosti programa, potreban kadar za ostvarivanje aktivnosti sa pomenutim programima usavršavanja za sticanje stručnih kompetencija (osnovni principi, karakteristike i stilovi učenja odraslih; motivacija u učenju odraslih; upravljanje obrazovnom grupom; metode i tehnike interaktivnog obrazovnog rada sa odraslima; metode i tehnike procene postignuća polaznika; planiranje, organizacija i individualizacija obrazovnog procesa, uključujući i osobe sa invaliditetom, i evaluacija obrazovnog procesa), prostor, oprema i nastavna sredstva (*Pravilnik o bližim uslovima...*, 2015).

Analiza Pravilnikom obuhvaćenih elemenata aktivnosti obrazovanja odraslih i načina formulisanja zahteva u odnosu na elemente dovodi nas do uvida da je reč o uslovima (zahtevima ili standardima) koji nisu procesno formulisani, iako jesu svojevrsan vodič kroz aktivnosti koje treba obaviti da bi se uslovi ostvarili. Pobrajanjem elemenata koji treba da poseduju određene karakteristike (kvalitete) pre bismo mogli da kažemo da je reč o tome kako konačan proizvod – aktivnost obrazovanja odraslih, treba (mora) da izgleda, što se definiše određenim svojstvima elemenata koji ulaze u njen sastav. Sažetije, reč je o standardu definisanom na osnovu svojstava koja treba da poseduju elementi obrazovne aktivnosti, odnosno

ako su ta svojstva u određenoj (propisanoj) meri zastupljena ili razvijena, za proizvod imaju priređenu obrazovnu aktivnost određenog kvaliteta. Takav standard bismo mogli da okarakterišemo kao usmeren na usluge obrazovanja, pre nego na usluge učenja.

Posmatrajući u celini bliže uslove, možemo da prepoznamo, opet, pojedine faze obrazovnog ciklusa, dominantno kroz proizvode. Potpuno nedostaje faza ispitivanja potreba; planiranje obrazovne aktivnosti postoji u delu koji se odnosi na neophodne kompetencije kadrova, pa posredno možemo da zaključujemo o zastupljenosti i te vrste poslova; programiranje je predstavljeno produktom – programom (koji se najčešće podnosi na akreditaciju); neposredna priprema zastupljena je delom zahtevima u odnosu na prostor, opremu i nastavna sredstva, a delom je vidljiva u kompetencijama kadrova; realizacija obrazovne aktivnosti iscrpljuje najveći deo kompetencija kadrova; zastupljena je i evaluacija postignuća polaznika definisanjem načina provere savladanosti programa i putem kompetencija, a zastupljena je i evaluacija obrazovnog procesa, uvedena takođe putem kompetencija.

Neophodne kompetencije kadrova, odnosno tematske oblasti u kojima oni treba da se usavršavaju, ne podržavaju potpuno ni ciklus obuke, onako kako ga opisuju Arnold (John Arnold) i saradnici, ističući kao njegove elemente: ispitivanje potreba za obukom, dizajniranje obuke i evaluaciju obuke (Arnold *et al.*, 2005, str. 359). U celini posmatrano, bliži uslovi su dominantno usmereni na realizaciju programa, odnosno obrazovne aktivnosti.

Osim početno uočenih sličnosti, ili ne tako velikih razlika između standarda ISO 29990:2010 i bližih uslova za JPOA najveće razlike pronalazimo u načinu na koji su formulisani zahtevi u okviru njih, kod standarda procesno, a kod bližih uslova opisom svojstava konstitutivnih elemenata obrazovne aktivnosti. Dok su prvi usmereni na kvalitet usluga za učenje, ovi drugi su usmereni na uslugu obrazovanja – moguće je da se to dešava pod uticajem, odnosno uključivanjem i formalnog supsistema obrazovanja. Kada su zahtevi formulisani procesno, oni deluju i dinamičnije, odnosno vidljiva je, sprovođenjem navedenih unutrašnjih procesa, mogućnost kontinuiranog unapređivanja kvaliteta usluga. U drugom slučaju, kada se zahtevi odnose na svojstva elemenata, oni deluju prilično statično. Zapravo, njima se određuje „startna pozicija” obrazovne aktivnosti u pogledu kvaliteta, ali ne ostaje mnogo prostora za njegovo dalje kontinuirano unapređivanje i upravljanje njime jer sama startna pozicija predstavlja ispunjenost standarda.

Smatramo da supsistemu neformalnog obrazovanja i obukama koje se u okviru njega realizuju u većoj meri odgovaraju procesno definisani standardi.

Standardi kao osnova kvaliteta u neformalnom obrazovanju odraslih

Nije teško, a nije ni problem složiti se da je unapređivanje kvaliteta usluga koje se pružaju u neformalnom obrazovanju (odraslih) danas potrebnije nego ikada. Imajući u vidu ekspanziju tog supsistema obrazovanja, pa i narastanje njegovog značaja, postaje neophodno sticanje uvida u ono što se u njemu dešava, zatim u kvalitet toga što se odvija, sagledavanog na osnovu različitih indikatora i standarda, i u to kako taj kvalitet unapređivati, odnosno njime upravljati. U dosadašnjem delu rada iskazali smo mišljenje da su nam u toj oblasti obrazovanja potrebni standardi koji će imati više funkcija, od registrovanja uobičajenog do prepoznavanja odličnosti, od međunarodnih do ličnih. Takođe smo zauzeli stav da su nam potrebni standardi procesno formulisani, koji su istovremeno podrška i procesu poučavanja i procesu učenja.

U ovom delu razmatranja moramo, makar i sažeto, da se osvrnemo na određenja neformalnog obrazovanja. Deluje da se najčešće neformalno obrazovanje objašnjava zapravo tumačenjem onoga što nam i sam termin govori – da je to obrazovanje koje nije formalno. Upravo na takav pristup smo naišli i u tekstu standarda ISO 29990:2010, gde se, da ponovimo, ističe da je neformalno obrazovanje „...organizovana obrazovna aktivnost izvan uspostavljenog priznatog formalnog sistema osnovnog, srednjeg ili visokog obrazovanja” (ISO 29990:2010, *Terms and definitions*, 2016). Na sličan način neformalno obrazovanje se shvata i u nemalom broju drugih izvora, što primećuju i autori Radivoje Kulić i Miomir Despotović, ističući da se ono, u izvorima na engleskom jeziku, „najčešće određuje kao organizovana obrazovna aktivnost izvan utvrđenog sistema formalnog obrazovanja” (Kulić i Despotović, 2004, str. 117). Prema našem uvidu, u takvim određenjima česte su varijacije da li je naglasak na učenju ili na obrazovnoj aktivnosti.

Opisani tip određenja se najčešće dalje proširuje navođenjem nekih od izdvojenih osnovnih karakteristika te vrste obrazovanja, čime neformalno obrazovanje smeštaju između formalnog obrazovanja i informalnog učenja. Među karakteristikama (kvalitetima) navodi se: da (najčešće) ne vodi do diploma i/ili javno priznatih sertifikata; da je u manjem stepenu strukturirana obrazovna aktivnost, sa dovođenjem u centar onoga ko uči; da je učesće dobrovoljno; da je institucionalizovano, namerno i planirano od organizacije za obrazovanje; da postoje cilj i plan učenja, a da je proces fleksibilan; da je sa stanovišta onoga ko uči namerno; orijentisanost na povećanje znanja, sticanje uvida, proveravanje sopstvenih mišljenja i osećanja upoređujući ih sa mišljenjima i osećanjima drugih, sticanje i

unapređivanje veština, razvoj kompetencija, unapređivanje snage izražavanja, ali sve to ne do nivoa dovoljnog za sticanje nivoa obrazovanja ili kvalifikacije (iako neke od kvalifikacija mogu da se steknu i u neformalnom obrazovanju); da su greške tokom procesa učenja dozvoljene i zahvalno je da se nadalje radi na njima; fleksibilnost u vremenu; neposrednost u ciljevima; da je odgovornost za rezultate podeljena između onoga ko uči, obrazovne grupe i onoga ko poučava; uloga obrazovne grupe, odnosno grupe sa kojom se uči veoma je važna; da je interakcija u grupi zasnovana na kooperaciji; da je najčešće lišeno mehanizama za unapređivanje kvaliteta i procenu učinka učesnika; da kada je program akreditovan, na akreditaciju ga podnosi ili organizacija, ili grupa autora, ili pojedinac (često kao nosilac licence); da obuhvata različite teme i oblasti; da učesnici „dolaze” iz veoma široke populacije; da je prostor važan, ali da nije fiksni i da postoji veliki diverzitet okruženja i situacija za učenje (Kulić i Despotović, 2004; Federighi, Bax, & Bosselaers, 1999, str. 23; Despotović, 2016, str. 20–1; Novosadova *et al.*, 2007, str. 8, 58; Pejatović, 2012).

Lista koja sadrži karakteristike neformalnog obrazovanja bi svakako mogla još da se dopunjuje, ali nam to ne bi olakšalo sagledavanje svega onoga što neformalno obrazovanje jeste, niti bi nas to dovelo do dovoljno obuhvatnog određenja tog obrazovnog supsistema.

Radi još detaljnijeg sagledavanja neformalnog obrazovanja, analizom smo u ovom radu obuhvatili neka od istraživanja u čijem je fokusu bilo takvo obrazovanje ili neki od njegovih delova (Pejatović, 2001, str. 14–18; Pejatović i Orlović Lovren, 2014; Despotović, 2016). Na taj način smo mogli da „posmatramo” koje se od njegovih karakteristika izdvajaju kada pratimo i istražujemo podatke o konkretnim organizacijama, aktivnostima, programima, ciljnim grupama..., odnosno, da tako kažemo, kada je ono u funkciji, kada „radi”, a ne kada je samo pojam i pojava koju treba da definišemo. S obzirom na to da obim rada ne dozvoljava da ta istraživanja detaljnije predstavimo, navešćemo šta je ono osnovno što smo, zahvaljujući njima, mogli da uočimo. Na taj način su nam se kao osnovne karakteristike neformalnog obrazovanja izdvojila dva kvaliteta: *raznovrsnost* svih elemenata koji čine taj supsistem (na primer, formalno obrazovanje u organizacijama neformalnog obrazovanja i obrnuto; multiprogramska orijentacija; obrazovanje odraslih kao primarna ili sekundarna funkcija; širok spektar programske ponude, u brojnim organizacionim oblicima, na relaciji ekstenzivni – intenzivni; ... i brojni drugi elementi koji su navedeni prilikom razmatranja određenja neformalnog obrazovanja) i *nivo strukturiranosti*, koji posebno izdvajamo, mada i njega karakteriše različitost, a odnosi se na provajdere (od čitave organizacije do pojedinca), programe i proces (realizaciju obrazovne aktivnosti). Upravo nivo strukturirano-

sti, posmatran kao kontinuum, nefomalno obrazovanje smešta između formalnog obrazovanja i informalnog učenja, izdavajući ga kao različito. Iznova uvažavajući etimološko značenje pojma „struktura”, nivo strukturiranosti bi se odnosio na nivo u kojem se, realizujući proces poučavanja, pridržavamo projektovanog, a time i zadatog načina „na koji su delovi neke celine međusobno uklopljeni” (Aleksić, 1978, str. 706). Tako, u neformalnom obrazovanju odraslih nailazimo na akreditovane, visokostrukturirane obuke, koje prate određeni standard i mogu da dovedu do kvalifikacije, kao i na niskostrukturirane obuke, u kojima je deo procesa, u stvari, izgrađivanje strukture.

Skloniji smo opredeljenju da standardi u neformalnom obrazovanju odraslih ne treba da budu za organizacije, mada će se one njima svakako baviti, već za one elemente koji su u organizaciji ili izvan organizacije, kada je, na primer, pružalac usluga za učenje pojedinac.

Kombinacijom ključnih elemenata za pružanje usluga za učenje i različitih značenja, a time i funkcija standarda, došli smo do predloga konstrukta za upotrebu standarda kvaliteta u neformalnom obrazovanju odraslih (tabela 2), uvažavajući određeni broj elemenata koji ga čine i dve osnovne karakteristike (svojstva, kvaliteta) neformalnog obrazovanja, s namerom da se na taj način razvije sistem kvaliteta u tom supsistemu i sačuvaju njegove osnovne odlike.

Tabela 2: Predlog konstrukta za upotrebu standarda kvaliteta u neformalnom obrazovanju odraslih

Elementi neformalnog obrazovanja odraslih	
Program	
Proces – obrazovna aktivnost	
Kadar	
↑	
Prepoznavanje uobičajenog	Prepoznavanje odličnosti
Funkcije standarda kvaliteta (kontinuum)	
↑	

Ukoliko želimo da promovišemo i unapređujemo kvalitet neformalnog obrazovanja odraslih, bez namere da ga formalizujemo, osnovna ideja na kojoj počiva ponuđeni konstrukt je da se standardi, procesno fomulisani, povežu sa tri izdvojena elementa, što ne isključuje i izdvajanje jednog od njih, kao ni mogućnost dodavanja još nekih, uz odabir, sa različitog mesta na kontinuumu uobičajenost–odličnost, funkcije standarda. Primera radi, za programe niskog nivoa strukturiranosti mogu da se odaberu neki od navedenih elemenata i standard koji ima funkciju

bližu polu prepoznavanja uobičajenog, što bi najviše nalikovalo registrovanju određene usluge za učenje sa osnovnim podacima o njoj, dok za visokostukturirane programe, kao što su osposobljavanja za određeno zanimanje, možemo da izdvojimo više elemenata i da vršimo akreditaciju sa ciljem prepoznavanja odličnosti. Čini nam se da predloženi konstrukt čini dobru osnovu za dalje razmatranje očuvanja različitosti, a time i bogatstva neformalnog obrazovanja (odraslih).

Zaključna razmatranja

U samom radu prošli smo poprilično dugačak put do kreiranja predloga (konstrukta) za skiciranje mogućih polazišta za upravljanje sistemom kvaliteta u neformalnom obrazovanju odraslih. Podsećanja radi, na tom putu smo pošli od pojma i funkcija standarda, zatim smo predstavili i analizirali standard za podršku poučavanja/učenja u neformalnom obrazovanju, sažeto smo proanalizirali bliže uslove za sticanje statusa JPOA, što je stvorilo osnovu za međusobno upoređivanje standarda i bližih uslova, zatim smo najčešće razumevanje neformalnog obrazovanja, uz navođenje većeg broja njegovih elemenata, doveli u vezu sa, prema našem mišljenju, dve osnovne karakteristike te vrste obrazovanja, a to su različitost i nivo strukturiranosti.

Celokupna razmatrana problematika omogućila nam je da sačinimo skicu predloga konstrukta za upotrebu standarda kvaliteta u neformalnom obrazovanju odraslih. Namera nam je bila da tim predlogom uvažimo specifičnosti te vrste obrazovanja (odraslih), a da ipak, čini nam se, otvorimo širi prostor za unapređivanje kvaliteta obrazovanja i obuka koje se realizuju u okviru tog supsistema.

Standardi koji su, na osnovu našeg predloga, smešteni na kontinuumu prepoznatljivosti od uobičajenosti do odličnosti obezbeđivanja usluga za učenje, kao osnovnu karakteristiku treba da ponesu procesni način formulisanja, a ti procesi mogu biti bliži ili dalji od prepoznatljivih struktura u andragogiji, poput obrazovnog ciklusa, ciklusa obuke ili nekog drugačijeg ciklusa.

Lako je uočiti da nijednog trenutka nismo pokušali da u radu definišemo jednu od ključnih reči iz njegovog naslova, a to je *kvalitet*, kao deo sintagme kvalitet u obrazovanju ili kvalitet obrazovanja. Time smo se priklonili jednom od opšteprisutnih opredeljenja, koje zastupaju i autori OECD-ovog izveštaja „Škole i kvalitet”, čak i uz fokusiranje na instituciju formalnog sistema obrazovanja – školu, da je za razmatranje aktivnosti u vezi sa kvalitetom obrazovanja u međunarodnim razmerama „potrebna jedna slobodnija perspektiva koja, kao polazišnu tačku, priznaje raznolikost interpretacija kvaliteta, kao i određeni obim različitih uslova koji postoje u različitim zemljama...” (*Škole i kvalitet*, 1998, str. 5). Mi bismo, slažući se sa tim, još jedino mogli da dodamo da je slobodnija perspektiva

kvaliteta neophodna i onda kada je reč o uspostavljanju sistema kvaliteta u neformalnom obrazovanju odraslih – i na nacionalnom nivou.

Reference

- ALEKSIĆ, R. (1978). *Rečnik stranih reči i izraza*. Beograd: Prosveta.
- ARNOLD, J., ROBERTSON, I. T., & COOPER, C. L. (2005). *Work Psychology – Understanding Human Behaviour in the Workplace*. Essex: Prentice Hall Financial Times.
- DEFINITION OF STANDARD, MERRIAM-WEBSTER ONLINE. In Merriam-Webster. Retrieved February 15, 2017 from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/standard>.
- DESPOTOVIĆ, M. (2016). *Obrazovanje odraslih na zapadnom Balkanu – jedan empirijski pregled*. Beograd: Društvo za obrazovanje odraslih, DVV International.
- DESPOTOVIĆ, M. (2010). *Razvoj kurikuluma u stručnom obrazovanju*, Beograd: Filozofski fakultet, Univerzitet u Beogradu.
- FEDERIGHI, P., BAX, W., & BOSSELAERS, L. (1999). *Glossary of Adult Learning in Europe*, Hamburg: EAEA, UNESCO Institute for Education.
- INSTITUT ZA STANDARDIZACIJU SRBIJE. Preuzeto sa <http://www.iss.rs>.
- ISO. (2010). *ISO 29990:2010. Learning services for non-formal education and training – Basic requirements for service providers*. Retrieved from <https://iss.isolutions.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:29990:ed-1:v1:en>.
- ISO. (2015). *Quality management principles*. Geneva: ISO.
- KULIĆ, R. I DESPOTOVIĆ, M. (2004). *Uvod u andragogiju*, Beograd: Svet knjige.
- NOVOSADOVA, M., SELEN, G., PISKUNOWICZ, A., MOUSA, S. H. N., SUOHEIMO, S., RADINJA, T., & REUTER, P. (2007). *NFE Book – The impact of Non Formal Education on young people and society*, Brussels: AEGEE Europe.
- PEJATOVIĆ, A. I ORLOVIĆ LOVREN, V. (2014). *Zaposlenost i obrazovanje posle pedesete*, Beograd: Institut za pedagogiju i andragogiju Filozofskog fakulteta Univerziteta u Beogradu, Društvo andragoga Srbije.
- PEJATOVIĆ, A. (2012). Modeli akreditacije obrazovnih programa i institucija u Srbiji, U N. Vujisić Živković, M. Mitrović i K. Ovesni (ur.), *Posebna pitanja kvaliteta u obrazovanju* (str. 205–220). Beograd: Filozofski fakultet Univerziteta u Beogradu, Institut za pedagogiju i andragogiju.
- PEJATOVIĆ, A. (2004). Pogled na obrazovanje kroz kvalitet života, *Andragoške studije*, 1–2, 51–63.
- PEJATOVIĆ, A. (2001). Neprofitni sektor i obrazovanje odraslih u SR Jugoslaviji. U *Obrazovanje odraslih u Jugoslaviji – stanje i perspektive*, Palić, novembar 2000, Beograd: Društvo za obrazovanje odraslih, Institut za međunarodnu saradnju Nemačkog udruženja za obrazovanje odraslih.
- MINISTARSTVO PROSVETE, NAUKE I TEHNOLOŠKOG RAZVOJA (2015). Pravilnik o bližim uslovima u pogledu programa, kadra, prostora, opreme i nastavnih sredstava za sticanje statusa javno priznatog organizatora aktivnosti obrazovanja odraslih. *Službeni glasnik RS*, 89/2015.

- STANDARD, DICTIONARY ONLINE. Retrieved from <http://www.dictionary.com/browse/standards>.
- STANDARDS, ISO ONLINE. Retrieved from <http://www.iso.org/iso/home/standards.htm>.
- STANDARDS – DEFINITIONS, BUSINESS DICTIONARY ONLINE. Retrieved from <http://www.businessdictionary.com/definition/standards.html>.
- OECD. (1998). *Škole i kvalitet*. Beograd: Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Institut za preduzetništvo MSP BK i Zrenjanin; Tehnički fakultet „Mihajlo Pupin”.
- ZAKON O OBRAZOVANJU ODRASLIH (2013). Preuzeto 23. avgusta 2016. sa <http://www.mprn.gov.rs/wp-content/uploads/2015/08/Закон-о-образовању-одраслих.pdf>.
- ZECH, R. (2007). *Learner-Oriented Quality Certification for Further Education Organisations – Guidelines – Version 3*. Hannover: ArtSetForschung, Bildung, Beratung GmbH.

Aleksandra Pejatović⁵
Faculty of Philosophy, University of Belgrade

Ljiljana Dimitrijević⁶
Adult Education Action, Belgrade

Quality in Nonformal Adult Education – From Demand to Possible Application⁷

Abstract: The analysis of some issues concerning quality in the area of non-formal adult education was conducted with the aim of questioning the possibilities for introducing in this distinct subsystem of education standards of quality management in order to improve it. The search for possibilities began by considering the very term of standards and its functions, and continued by presenting standards ISO 2990:2010, which relate to learning services in non-formal education and training, by examining closer conditions for obtaining the status of a publicly accredited organizer of adult education activities. These two types of standards were then compared, after which we turned to definitions, elements and characteristics of non-formal education. By acknowledging some of the basic determinants of non-formal education, as well as the standards, we offer a draft of a possible construct for introducing quality standards in non-formal adult education.

Keywords: education quality, quality standards, non-formal adult education.

⁵ Aleksandra Pejatović, PhD is Associate Professor at the Department of Pedagogy and Andragogy, Faculty of Philosophy, University of Belgrade.

⁶ Ljiljana Dimitrijević, PhD is an Auditor of quality management system and owner of Adult Education Action.

⁷ The paper is a part of research project undergoing realization at the Institute of Pedagogy and Andragogy, Faculty of Philosophy in Belgrade, “Models of assessment and strategies for improvement of quality of education” (179060), supported by Ministry of Education, Science and Technological Development RS.