



ИНСТИТУТ ЗА  
СТАНДАРДИЗАЦИЈУ  
СРБИЈЕ



CZECH OFFICE FOR  
STANDARDS, METROLOGY  
AND TESTING



CZECH REPUBLIC  
DEVELOPMENT COOPERATION

**ИСТРАЖИВАЊЕ**  
О КОРИШЋЕЊУ  
**СТАНДАРДА**  
И ЊИХОВОМ  
**УТИЦАЈУ НА**  
**ПОСЛОВАЊЕ**  
ОРГАНИЗАЦИЈА  
У РЕПУБЛИЦИ  
**СРБИЈИ**



**Издавач:**

Институт за стандардизацију Србије (ИСС)  
Стевана Бракуса 2, 11000 Београд, Србија

**Уредник:**

Татјана Бојанић, директор

**Аутори:**

Татјана Бојанић,  
Виолета Нешковић-Поповић,  
Радиша Кнежевић

**Лектура:**

Славица Алексић

**Дизајн корица и графичка обрада:**

Јасмина Богдановић

**Фотографије:**

[www.freepik.com](http://www.freepik.com)

**ISBN-978-86-7537-085-7**

**Штампа:**

ЈП Службени гласник  
Београд

**Тираж:**

150

**Место и година објављивања:**

Београд, 2022. године

*Ова публикација је израђена у оквиру имплементације Чешког програма за развој сарадње под називом „Подршка унапређењу и развоју сектора инфраструктуре квалитета Србије” у сарадњи између Института за стандардизацију Србије (ИСС) и Чешке канцеларије за стандарде, метрологију и испитивања (ÚNMZ) и није намењена продаји.*

Past Projects		Totals		Home Equity	
Pipeline	Name	Pipeline	\$ Volume	# in Pipeline	\$ Volume
	Joe Colling		\$545,720.00	2	\$139,800.00
	Jeryl Skinner		\$300,000.00	0	\$0.00
			\$938,590.00	1	\$75,000.00
			\$907,571.00	0	\$0.00
				7	\$56,100.00
				2	
					25

MW Index to October - Percentage

120%  
110%  
100%  
90%  
80%  
50%  
40%



## Садржај

- 2** Предговор
- 3** Утицај стандарда на економију – међународна и национална искуства
- 10** Резиме налаза студије по земљама
- 12** Република Србија и земље Западног Балкана и Турска
- 13** Неки показатељи коришћења стандарда у Републици Србији
- 19** Методологија коришћена за анализу
- 20** Резултати анкете
- 50** Закључак
- 52** Прилог – Анкета о коришћењу стандарда и њиховом утицају на пословање организације

## Предговор

Страна | 2

ИСТРАЖИВАЊЕ  
О КОРИШЋЕЊУ  
СТАНДАРДА  
И ЊИХОВОМ  
УТИЦАЈУ НА  
ПОСЛОВАЊЕ  
ОРГАНИЗАЦИЈА  
У РЕПУБЛИЦИ  
С Р Б И Ј И

Истраживања о економском утицају стандарда нису новина међу националним телима за стандарде, али таква истраживања нису до сада спроведена у нашој земљи. Непосредан повод за истраживање које је пред вама било је објављивање студије националног тела за стандарде Белгије (NBN) зато што је, између осталог, обухватало два нивоа истраживања: на макро и микроекономском нивоу. Овај други ниво, ниво појединачних организација, чинио се погодан за наше услове и могао је да пружи податке који би Институту указали на могуће правце даљег развоја засноване на потребама постојећих и потенцијалних корисника стандарда.

У сарадњи са Привредном комором Србије и Сектором за квалитет и безбедност производа Министарства привреде, у оквиру Чешког програма за развој сарадње под називом „Подршка унапређењу и развоју сектора инфраструктуре квалитета Србије“, Институт за стандардизацију Србије спровео је у периоду април–мај 2022. године обимно онлајн истраживање, које је било конципирано тако да се добију подаци о разлозима због којих једна организација користи стандарде, трошковима који су са тим повезани, степену познавања стандарда, посебно стандарда из области различитих система менаџмента, као и евентуалном учешћу организација у процесу стандардизације и поступку доношења стандарда. Резултати добијени на основу анкете су обрађени и објављујемо их у овој публикацији.

Захваљујемо на помоћи и подршци Министарству привреде, Сектору за квалитет и безбедност производа, Привредној комори Србије, Бироу за стандардизацију Белгије (NBN), свим сарадницима Института који су својим учешћем и коментарима допринели да се ово истраживање спроведе и објави, а посебно Чешком програму за развој сарадње „Подршка унапређењу и развоју сектора инфраструктуре квалитета Србије“, без чије помоћи ово истраживање не би било спроведено.

Аутори

# ИЗВЕШТАЈ О РЕЗУЛТАТИМА АНКЕТЕ О КОРИШЋЕЊУ СТАНДАРДА И ЊИХОВОМ УТИЦАЈУ НА ПОСЛОВАЊЕ ОРГАНИЗАЦИЈА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ

## *Утицај стандарда на економију – међународна и национална искуства*

Један од кључних аспеката мисије националних тела за стандардизацију јесте успостављање и одржавање веза са заинтересованим странама, и то ради остваривања обостране користи: у циљу коришћења потенцијала заинтересованих страна за развој стандардизације и коришћења стандарда за развој привредних друштава и других организација. Компаније које и не помишљају да учествују у развоју стандарда и које нису свесне своје улоге и потенцијалног доприноса развоју стандардизације, уз истовремено унапређење пословања које могу остварити применом стандарда, принуђене су да траже решења иако она већ постоје, откривена су и испитана у пракси, пошто стандарди представљају искуства најбоље светске праксе у различитим областима. Стога је представљање практичних користи које стандарди доносе организацијама, грађанима и друштву у целини, од суштинског значаја.

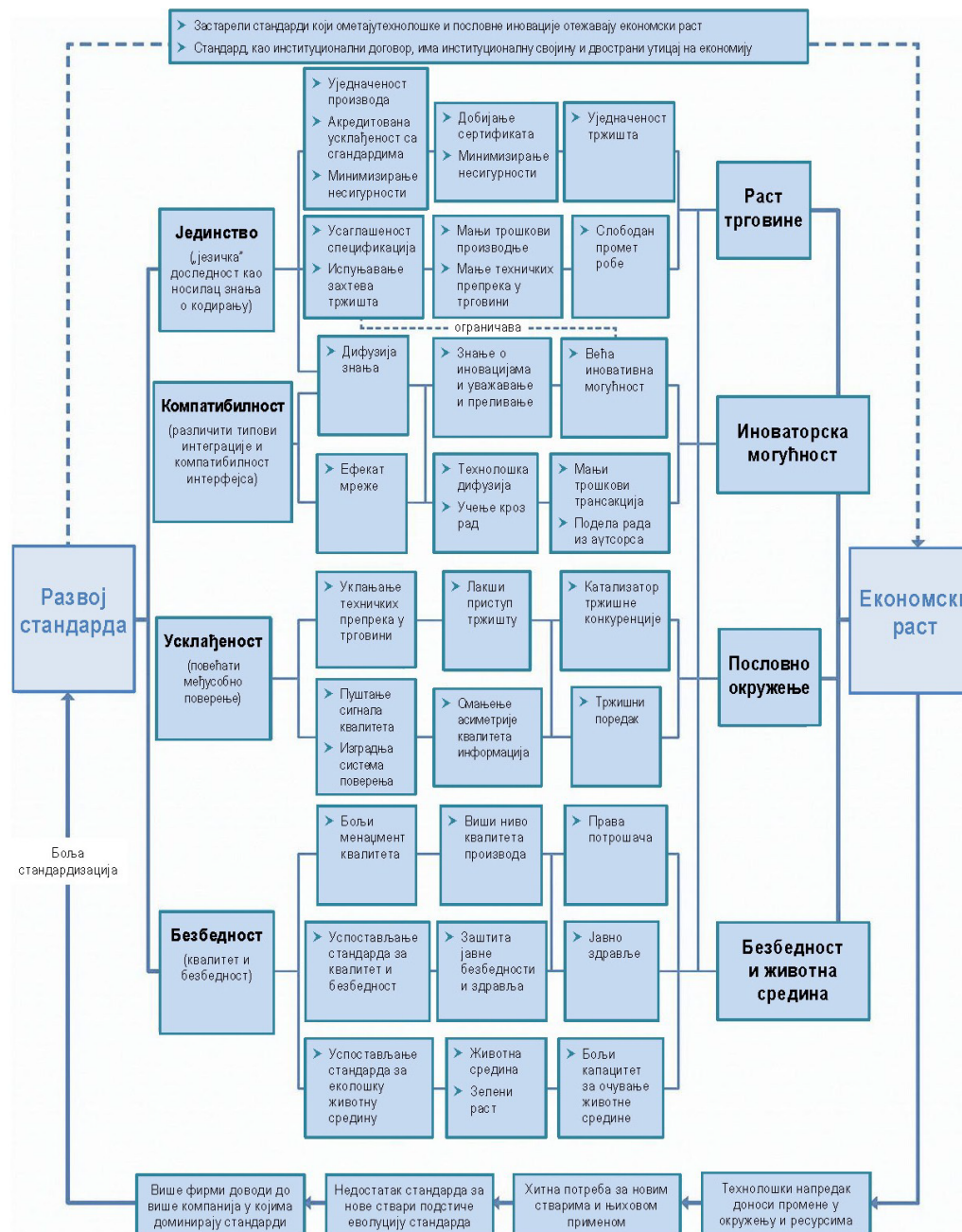
У највећем броју организација постоји свест о томе да су стандарди корисни за њихову организацију, иако ниво свести и препознавања таквих користи значајно варира. Међутим, организације које јасно уочавају непосредну везу између стандарда и свог стратешког развоја тренутно су у мањини, па сходно томе, углавном и не приступају стандардизацији на систематичан и организован начин, са јасним увидом о утицају стандарда на њихове активности и радни учинак. Један број привредних субјеката примењује стандарде само за специфичне процесе или активности, а постоје и организације које стандарде примењују само у мањој мери или их уопште не примењују. То су организације које стандарде сматрају теретом – активношћу коју треба избегавати или активношћу која представља додатни издатак или обавезу, са негативним утицајем на компанију.

На слици 1 која следи, графички је приказан утицај стандарда на економију, као и међусобни утицај различитих релевантних фактора.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Слика је преузета из публикације Међународне организације за стандардизацију ISO: „Economic impact of standards – Methodological guidance“, која се налази на следећем линку: <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100465.pdf>

**ИСТРАЖИВАЊЕ  
О КОРИШЋЕЊУ  
СТАНДАРДА  
И ЊИХОВОМ  
УТИЦАЈУ НА  
ПОСЛОВАЊЕ  
ОРГАНИЗАЦИЈА  
У РЕПУБЛИЦИ  
СРБИЈИ**



**Слика 1 – Утицај стандарда на економију**



Чињеница је такође да расте број организација које користе стандарде и које су свесне да у Међународној организацији за стандардизацију ISO на стандардима ради више од 50.000 експерата, који су у пракси, у својим компанијама, на универзитетима и у другим организацијама испитали делотворност понуђених решења и у стандардима описали она најуспешнија. Истовремено, они који користе стандарде могу да усмеравају своју енергију на развој пословања у областима у којима се очекују иновативност и креативност, које се подразумевају уколико у данашњем времену хиперпродукције хоћете да се издвојите производом или услугом. Организације које су највише уложиле у иновације и истраживање уједно су алармирале и међународне и европске организације за стандардизацију, које су препозnale прилику и развиле сарадњу, а поједине и установиле награде за младе истраживаче и иноваторе, за које је од изузетног значаја да што раније, током школовања открију и почну да примењују стандарде и да затим наставе сарадњу са организацијама за стандарде како би се остваривао континуитет и препознавали савремени трендови у пословању. Поред наведеног, у пракси је потврђено да је приликом настанка неког иновативног производа најбоље и најцелисходније уједно развијати и стандард.

Међународна организација за електротехничку стандардизацију (IEC), у јулу 2020. године спровела је анкету међу 300 испитаника, а затим и представила резултате ове анкете. Анкета је послата стручњацима за стандардизацију у Северној Америци, као и неким у Јужној Америци и Европи. Осамдесет седам процената испитаника је идентификовало безбедније процесе и објекте као примарну корист од стандарда. Осам од 10 испитаних је рекло да су стандарди помогли компанијама да докажу усклађеност са прописима. Више од 65% верује да стандарди олакшавају обуку и унакрсну обуку људи за техничке послове, док је 63% испитаника рекло да стандарди чине процесе и објекте безбеднијим за сајбер-пословање. Анкета је спроведена међу менаџерима од којих се очекивало да идентификују вредности у раду у њиховим компанијама, при чему је већина идентификовала као вредност то што запосленима омогућавају да путују на састанке и учествују у раду на стандардизацији. Већина менаџера је изнела мишљење да је учешће у раду на стандардима омогућило њиховим организацијама приступ најбољој светској пракси и размени знања. Анкета се дотакла и будућности стандарда. Чак 96% испитаника изразило је веровање да ће стандарди бити „изузетно важни“ или „важни“ у будућности, а криза COVID-19 показала је да је то очигледније него икад, јер су у месецима најинтензивније борбе против пандемије стандарди били главни алат у процесу процене ризика, управљању, а затим и повратку на посао и процесу опоравка. IEC је идентификовао бројне предности које пружају међународни стандарди и оцењивање усаглашености. То укључује осигурање безбедности, перформанси и

поузданости електронских и електричних система и уређаја, као и олакшавање трговине и приступа новим тржиштима. Поред тога, стандарди обезбеђују техничке оквире, метрику и спецификације на које регулатори могу да се позивају у законодавству. Стандарди такође пружају владама техничке референце за јавне набавке, стварајући поверење да производи испуњавају општедоговорена правила која су развили и прихватили индустрија и регулаторна тела. Штавише, коришћење стандарда и IEC система за оцењивање усаглашености помаже земљама у развоју да обезбеде да производи који се пласирају на њиховом тржишту испуњавају захтеване критеријуме безбедности и перформанси. То грађане чини сигурнијим, промовише економски развој и олакшава приступ инвестицијама.<sup>2</sup>

Непосредан утицај стандарда на економију, БДП и продуктивност рада почео је да се прати релативно скоро, међутим, највећи број земаља се не бави организовано обрадом података потребних за овакву анализу и не располаже свим потребним показатељима за доношење релевантних закључака. Међутим, има неколико примера израде студија случаја у развијеним земљама које је обрадила и анализирала Међународна организација за стандардизацију ISO у својој публикацији из 2021. године: *Стандарди и економски раст – Истраживање чланова ISO-а о утицају стандарда на њихове националне економије*<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Резултате анкете можете погледати на следећем линку:

<https://www.arcweb.com/blog/what-value-industry-standards-todays-world>.

<sup>3</sup> Све наведене студије у наставку јавно су доступне на следећим интернет-страницама:

- Association française de normalisation (AFNOR) „The Economic Impact of Standardization”, 2009.
- Business and Economic Research Limited „The Economic Benefits of Standards to New Zealand”, 2011.
- Centre for International Economics „Standards and the Economy”, 2006.
- Conference Board of Canada „Economic Value of Standardization”, 2007.
- Department of Trade and Industry „The Empirical Economics of Standards”, 2005.
- Deutsches Institut für Normung (DIN) „Economic Benefits of Standardization”, 2000.
- Deutsches Institut für Normung (DIN) „The Economic Benefits of Standardization”, 2011.
- Liao, D (Standards Council of Canada) „Every Standard Counts – How Standardization Boosts the Canadian Economy”, 2021.

Свака од студија користила је сличну методологију засновану на принципу који је развијен за Немачки институт за стандардизацију (DIN) 2000. године. Студије су засноване на Коб-Даглас функцији, која омогућава истраживачима да утврде допринос сваке од наведених компонената (рад, капитал и укупни фактор продуктивности) на економски раст.

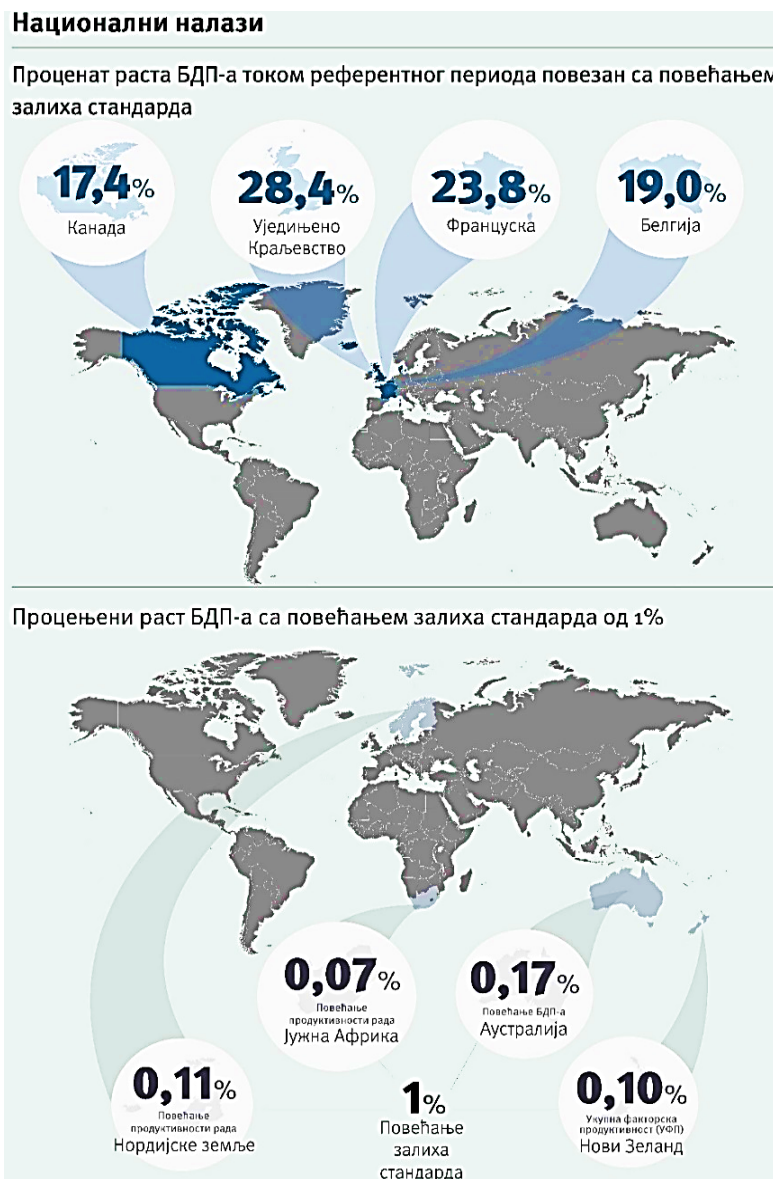
Свака студија је открила да је повећање броја стандарда било у корелацији са мером економског раста. Користећи економско моделирање, истраживачи су могли да сугеришу удео привредног раста који би се могао објаснити повећањем залиха стандарда.

Национално тело за стандардизацију Белгије (NBN) 2020. године је спровело студију случаја у 12 белгијских компанија и утврдило је да постоје бројне предности коришћења стандарда у организацији које укључују:

- унапређење размене информација са клијентима и добављачима, смањење трошкова и побољшање финансијских перформанси компаније;
- стварање једнаких услова за пласман на конкурентним тржиштима;
- побољшање квалитета и безбедности производа;
- подршку истраживању и развоју, иновацијама и комерцијализацији иновативних производа и услуга.

---

<sup>3</sup> • Menon Economics „The Influence of Standards on the Nordic Economies“, 2018.  
• NBN and the Vrije Universiteit Brussel „The Impact of Standards on the Belgian Economy 2020“, 2020.  
• South African Bureau of Standards (SABS) „Economic Impact of Standards“, 2013.  
• Standards Australia (SA) „The Economic Benefits of Standardisation“, 2012.



Слика 2 – Резултати истраживања утицаја стандарда на економију<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Слика је преузета из публикације „Standards & economic growth: ISO members’ research on the impact of standards on their national economies“, која се може наћи на следећем линку:  
<https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100456.pdf>

У британским и аустралијским компанијама, на основу резултата анкете утврђено је да стандарди могу смањити оперативне трошкове успостављањем процедура за активности које се понављају, док стандарди система менаџмента смањују трошкове „ширења идеја“ унутар организације.

У јуну 2021. године, Британски институт за стандарде ангажовао је Центар за економска и пословна истраживања (CEBR), једну од водећих британских кућа за економска предвиђања и анализу, да поново испита економски утицај стандарда у Великој Британији. Највећи број испитаних организација сматрао је да стандарди доприносе кључним областима пословања као што су остваривање профита, повећање продуктивности рада, трговина, иновације и одрживост.<sup>5</sup>

У свакој од поменутих студија, исказане су мере сваке од набројаних компонената:

- Рад је мерен параметрима запослености, попут броја запослених људи или броја радних сати.
- Капитал је мерен националним проценама БДП-а, као и бруто инвестицијама у стални капитал.
- Економски раст је мерен или БДП-ом или мером продуктивности рада, као што је учинак по сату.
- Стандарди су измерени уз помоћ залиха стандарда, што је број стандарда (националних или међународних, усвојених на националном нивоу) који су „активни“ у одређеном периоду. Овај број се генерише одузимањем броја повучених од објављених стандарда.

Приликом истраживања, уочено је да је учешће у развоју стандарда кључно за веће компаније јер им омогућава да предвиде потенцијално тржиште, развој и одржавање јаким индустријских мрежа. У случајевима малих и средњих привредних друштава и предузетника, чинило се да заузимају реактиван став према стандардима и преносе своје процесе тамо где је то неопходно, а учешће у развоју стандарда остварују кроз сарадњу са већим компанијама.

Такође, свака од студија утврдила је да је примена стандарда била у корелацији са мером економског раста. Користећи економско моделирање, истраживачи су могли да сугеришу проценат привредног раста који би се могао објаснити повећањем броја стандарда. Иако ове студије указују на позитиван утицај стандарда на економију, оне не идентификују како стандарди остварују такав ефекат, али је уочен консензус да стандарди доприносе размени информација у привреди чинећи најновија знања подједнако доступним свима, и то кодификацијом

<sup>5</sup> <https://www.bsigroup.com/en-GB/standards/benefits-of-using-standards/research-reports/>

информација о технологијама, производима и процесима тако да сви произвођачи и сервис-провајдери имају приступ истим информацијама олакшавањем размене и примене технолошких и других знања кроз процес развоја стандарда.

## Резиме налаза студије по земљама

Држава	Година објављивања	Период анализе	Процењена економска функција	Допринос стандарда расту:		Пројектовани утицај раста стандарда од 1%	Допринос стандарда расту БДП-а
				БДП-а	продуктивности рада		
				(изражено у процентима)			
Аустралија	2006.	1962–2003.	УФП	–	–	0,17% повећање УФП-а	–
Аустралија	2012.	1982–2010.	БДП	–	–	0,17% повећање БДП-а	–
Белгија	2020.	1994–2018.	ПР и БДП	19%	19%	–	0,2%
Канада	2007.	1981–2004.	ПР	9,0%	17,0%	0,356% повећање ПР-а	0,24%
Канада	2021.	1981–2019.	ПР и БДП	17,4%	38,4%	0,056% повећање ПР-а	–
Француска	2009.	1950–2007.	БДП	23,8%	27,1%	0,12% повећање ПР-а	0,8%
Немачка	2000.	1961–1990.	БДП	–	–	–	1%
Немачка	2011.	1960–2006.	БДП	–	–	–	0,72%
Нови Зеланд	2011.	1978–2009.	ПР и УФП	–	–	0,10% повећање УФП-а	–
Нордијске земље	2018.	1976–2016.	ПР	28%	39,5%	0,105% повећање ПР-а	–
Јужна Африка	2016.	1972–2011.	ПР	–	–	0,07% повећање ПР-а	–
Уједињено Краљевство	2005.	1948–2002.	ПР	–	13,0%	0,05% повећање ПР-а	–
Уједињено Краљевство	2015.	1921–2013.	ПР	28,4%	37,4%	–	0,7%
<b>УФП:</b> Укупна факторска продуктивност			<b>ПР:</b> Продуктивност рада		<b>БДП:</b> Бруто друштвени производ „ширење идеја унутар организације”		
НАПОМЕНА Ова табела нуди општи преглед налаза и истраживања само у индикативне сврхе. Земље се не могу директно поредити због варијација у референтном периоду, изворима података и методологији.							

Слика 3 – Резултати истраживања утицаја стандарда на економију<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Слика је преузета из публикације „Standards & economic growth: ISO members’ research on the impact of standards on their national economies”.

За описане методе истраживања сматрали смо да у овом тренутку још увек нису погодне за коришћење у Републици Србији, те смо се определили за ужи приступ и посматрање примене стандарда на нивоу организација, поготово имајући у виду релативно скорашње пуноправно чланство Института у европским организацијама за стандардизацију (од 2017) и обавезе преузимања свих европских стандарда у национални систем стандардизације, као и преузимање великог броја међународних стандарда на захтев заинтересованих страна.

Година	Број објављених српских стандарда и сродних докумената			Број објављених српских стандарда и сродних докумената који су идентични са европским стандардима (SRPS EN ...)				Број повучених српских стандарда
	На српском језику	На енглеском језику	Укупно	CEN	CENELEC	ETSI	Укупно	
<b>2007.</b>	65	393	458	274	11	0	285	128
<b>2008.</b>	512	2314	2826	1990	613	0	2603	344
<b>2009.</b>	252	3257	3509	2312	1136	4	3452	386
<b>2010.</b>	284	3496	3780	2161	1513	0	3674	609
<b>2011.</b>	226	4127	4353	2797	1310	7	4114	1.308
<b>2012.</b>	206	5020	5226	3714	1010	275	4999	6.371
<b>2013.</b>	158	3089	3247	2147	564	87	2798	2.071
<b>2014.</b>	323	2128	2451	1314	447	97	1858	1.456
<b>2015.</b>	183	1806	1989	1011	624	52	1687	1.210
<b>2016.</b>	200	1608	1808	1184	333	124	1641	1.445
<b>2017.</b>	234	2818	3052	1966	762	109	2837	1.842
<b>2018.</b>	158	1705	1863	1013	383	79	1472	1.467
<b>2019.</b>	212	1937	2149	1345	418	77	1840	1.637
<b>2020.</b>	171	1862	2033	1116	553	81	1750	1.257
<b>2021.</b>	136	1654	1790	1075	418	151	1644	1.081
<b>2022. 30. јун</b>	49	651	700	514	113	0	627	460
<b>Укупно:</b>	<b>3.369</b>	<b>37.865</b>	<b>41.234</b>	<b>25.933</b>	<b>10.208</b>	<b>1.143</b>	<b>37.281*</b>	<b>23.072</b>

**Слика 4 – Број објављених и повучених српских стандарда у периоду 2007–2022. године**

Примера ради, Институт у овом тренутку у свом портфолију има око 32.432 важећа стандарда, годишње објављује 2.000–3.000 стандарда, а сваке године повуче између 1.000 и 4.000 стандарда, у зависности од потребе. Међутим, број објављених стандарда и даље не значи адекватну примену ових стандарда у организацијама, нити је на основу наведених података у овом тренутку могуће направити релевантну процену о утицају стандарда на пословање, по узору на развијене земље које су то урадиле применом описане методе.

Међутим, резултати до којих смо дошли спровођењем анкете међу привредним друштвима, у сарадњи са Министарством привреде и Привредном комором Србије, довољно су информативни и индикативни да у овом тренутку можемо да створимо слику о утицају стандарда на пословање, као и да утичемо на заинтересоване стране да препознају свој интерес у коришћењу стандарда и уоче да стандарди позитивно утичу на пословање, првенствено на основу искустава других компанија. Оно што је сигурно, у Републици Србији је успостављена инфраструктура квалитета која у највећој мери омогућава свим заинтересованим странама благовремено прибављање информација и непосредно учешће у пословима стандардизације и уопште, инфраструктуре квалитета, по узору на најразвијеније земље Европе.

## *Република Србија и земље Западног Балкана и Турска*

У овом контексту од значаја је поменути и резултате спровођења 6. циклуса Акта о малим предузећима, који су недавно објављени и у којем се Србија посматра у односу на земље Западног Балкана и Турске (SME Policy Index 2022 за Западни Балкан и Турску)<sup>7</sup>. У поређењу са извештајем из 2019. године, за Србију се констатује значајан напредак у следећим областима, у којима је изнад просека за земље Западног Балкана и Турске. То су:

- окружење у којем се одвијају активности малих и средњих предузећа;
- услуге које представљају подршку деловању малих и средњих предузећа;
- јавне набавке;
- приступ финансијским средствима;
- иновације;
- стандарди и технички прописи.

<sup>7</sup> SME Policy Index: Western Balkans and Turkey 2022: Assessing the Implementation of the Small Business Act for Europe <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/e4ae95d5-en/index.html?itemId=/content/component/e4ae95d5-en>



У извештају се инфраструктура квалитета (QI) у Србији оцењује као веома развијена, што је веома важно са аспекта смањења препрека у трговини, а усклађеност националног законодавства са законодавством Европске уније представља основни предуслов за признавање економских процедура и институција на нивоу институција инфраструктуре квалитета у Европској унији.

Висок проценат европских стандарда које је Институт за стандардизацију Србије од 2007. године преузимао на годишњем нивоу у национални систем стандардизације (према последњим подацима европских организација за стандардизацију проценат усклађености је 99%), као и све активности Института усмерене на промоцију стандардизације и развијање алата којима се олакшава приступ стандардима и учешће у стандардизацији свакако су допринели да се Србија највише рангира у поређењу са другим земљама Западног Балкана и Турском. На пример, у поређењу са просеком у овим земљама који износи 3,77 када је реч о усклађености са европским стандардима, Србија је оцењена оценом 5,00; оцену 4,47 у односу на просек 3,88 добила је за тзв. подизање свести и информисање о стандардима, а оцену 3,50 добила је за процену учешћа малих и средњих предузећа у процесу развоја стандарда (просечна оцена 3,21).

### *Неки показатељи коришћења стандарда у Републици Србији*

Међународна организација за стандардизацију ISO („ISO survey“) широм света спроводи годишње истраживање прикупљањем података о броју важећих сертификата<sup>8</sup> за међународне стандарде система менаџмента. Подаци су прикупљени од сертификационих тела акредитованих од стране чланова IAF MLA<sup>9</sup>, која у овом истраживању учествују волонтерски. На слици 5 у наставку приказан је укупан број важећих сертификата у Републици Србији за сваки стандард система менаџмента за период од 2018 до 2020. године, који је обухваћен истраживањем.

---

<sup>8</sup> Сертификат је, у смислу овог истраживања, документ који издаје сертификационо тело акредитовано од стране признате организације, када клијент покаже усаглашеност са одређеним стандардом. Подаци преузети са линка <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>.

<sup>9</sup> Међународни форум за акредитацију (IAF) представља светско удружење тела за акредитацију и других тела заинтересованих за оцењивање усаглашености у областима система менаџмента, производа, процеса, услуга, особља, валидације и верификације и других сличних програма оцењивања усаглашености.

Година	2018.	2019.	2020.
ISO 9001	2.427	2.707	3.092
ISO 14001	1.169	1.275	1.629
ISO/IEC 27001	223	258	351
ISO 22000	216	195	187
ISO 45001	216	209	844
ISO 13485	35	54	64
ISO 50001	73	87	77
ISO 22301	6	10	20
ISO/IEC 20000-1	22	10	25
ISO 28000	1	0	0
ISO 37001	0	3	7
ISO 39001	0	4	11
<b>Укупно</b>	<b>4.388</b>	<b>4.812</b>	<b>6307</b>

**Слика 5 – Број сертификата за системе менаџмента издат од стране акредитованих сертификационих тела у Републици Србији**

Такође, приказан је и период од 1993. до 2017. године за издате сертификате за стандард ISO 9001. На основу ових података видљиво је да су први сертификати у Републици Србији издат од стране акредитованог тела за стандардизацију тек 2003. године, и то за 103 организације, након чега је у периоду од 2006. до 2020. године издат већи број сертификата. Разлог за то је пре свега оснивање Акредитационог тела Србије, што је омогућило да сертификацију у складу са међународним и европским правилима врше домаћа сертификациона тела. Као подсетник, навешћемо и да је 1993. године тадашњи Савезни завод за стандардизацију издао први сертификат за систем квалитета према захтевима серије стандарда JUS ISO 9000, у тадашњој СР Југославији. У том контексту, као следбеник Савезног завода за стандардизацију, а затим Завода за стандардизацију, Институт се сматра зачетником сертификације у нашој земљи. У периоду од 1994. године до краја 2006. године Институт је издао 450 сертификата, а 2008. године, када више није било законског основа да се бави овом делатношћу, у свом регистру је имао 198 важећих сертификата.

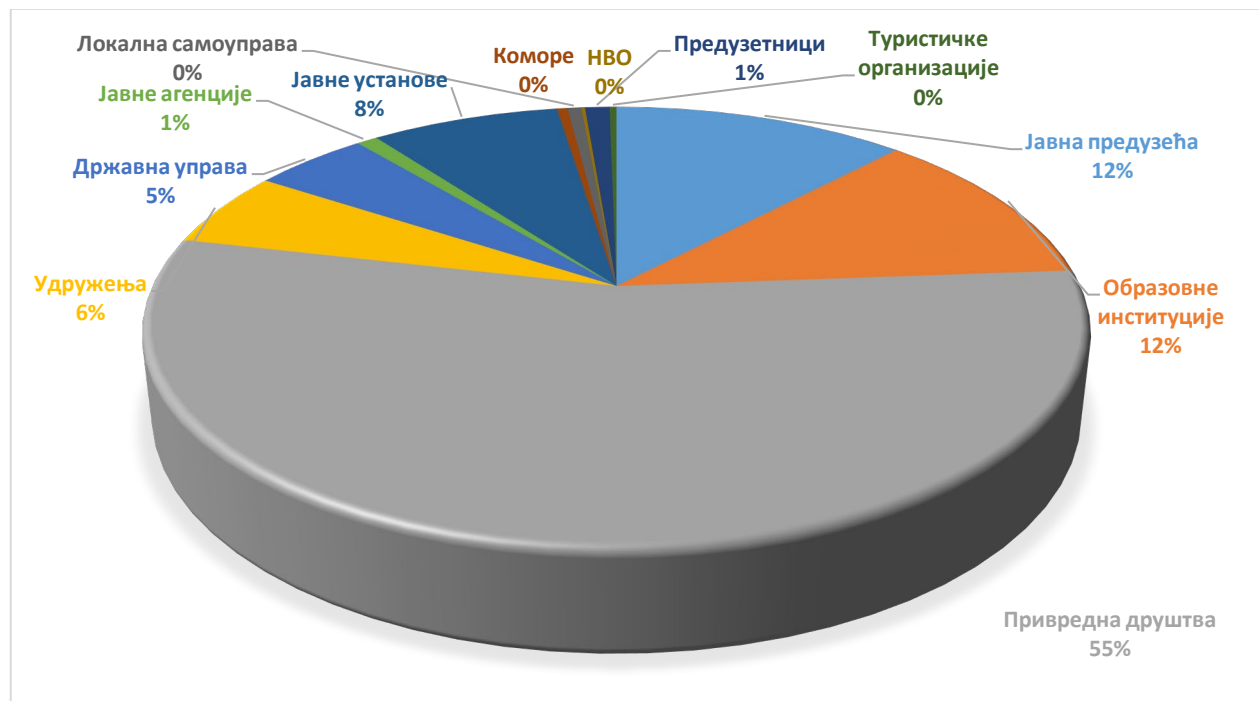
Детаљни резултати који се односе на сваки стандард и сваку земљу у којој се прате подаци доступни су на веб-страници Међународне организације за стандардизацију ISO, на следећем линку: <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>

Година	Број издатих сертификата у РС за ISO 9001
2003.	103
2004.	0
2005.	0
2006.	1.551
2007.	1.987
2008.	2.091
2009.	2.733
2010.	1.790
2011.	3.228
2012.	2.750
2013.	2.366
2014.	2.637
2015.	2.512
2016.	3.017
2017.	2.213

**Слика 6 – Број издатих сертификата за ISO 9001 у Републици Србији**

Према званичним евиденцијама Института за стандардизацију Србије, у раду 163 комисије за стандарде непосредно учествује око 1.500 представника из 697 организација. Када се пажљивије размотри њихова структура, 55% су представници привредних друштава, 12% јавних предузећа и 1% предузетника, што укупно чини 68% представника привреде. У доношењу стандарда, у значајном проценту учествују и представници образовних институција (12%), као и државне управе (5%), јавних установа (8%), јавних агенција (1%) и различита удружења (6%), док је представника локалне самоуправе, невладиних, туристичких и других организација скупа око 1%.

Овако разноврсна структура чланова комисија за стандарде с једне стране указује на равномерну заступљеност свих заинтересованих страна, међутим у поређењу са чињеницом да је у јулу 2022. године у Републици Србији регистровано и активно послује 133.329<sup>10</sup> привредних друштава, 298.693 предузетника и 36.288 удружења, јасно је да би бројност организација које су заступљене у комисијама, требало да буде значајно већа.

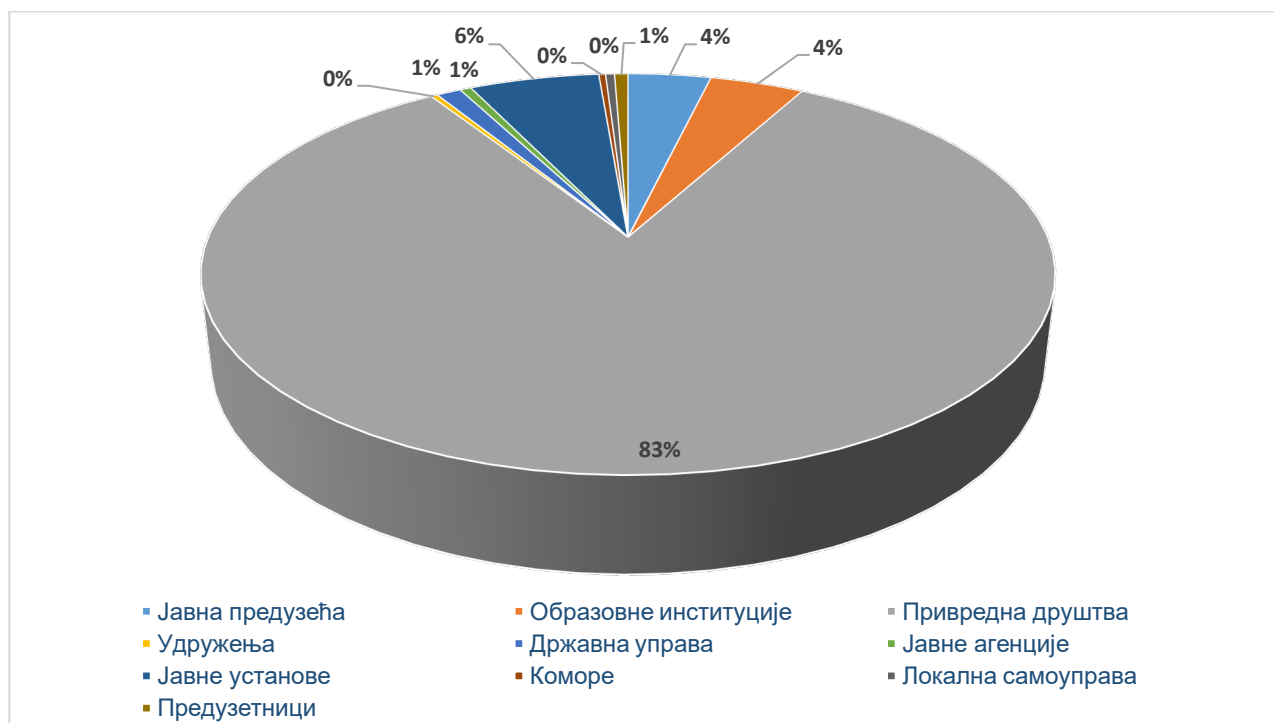


**Слика 7 – Структура чланова комисија за стандарде у Институту за стандардизацију Србије**

Увидом у структуру купаца стандарда, до које се дошло на основу података Института, јасно је да постоје извесне сличности у односу на структуру чланова комисија, али се подаци ипак значајно разликују. Наиме, јасно је да у структури купаца доминирају привредна друштва и то са 83% удела, а сви остали облици организовања учествују између 1% и 6%, док је међу члановима комисија за стандарде далеко већа разноликост и заступљеност различитих облика организовања.

<sup>10</sup> Подаци Агенције за привредне регистре (приступљено 19.07.2022);

<https://www.apr.gov.rs/%D0%BF%D0%BE%D1%87%D0%B5%D1%82%D0%BD%D0%B0.3.html>



**Слика 8 – Структура купаца стандарда у Институту за стандардизацију Србије**

Институт је спровео низ активности у намери да повећа видљивост организације како би сви заинтересовани могли лакше да се укључе у процес стандардизације, уз олакшан приступ стандардима свим заинтересованима за њихову примену. Један од начина који има много потенцијала јесте и отварање инфоцентара у шест градова у регионалним привредним коморама у Републици Србији. Овај пројекат спроведен је у сарадњи са Министарством привреде, Привредном комором Србије, као и Немачким друштвом за међународну сарадњу (GIZ). Међутим, и поред публицитета који је дат овом догађају, утисак је да не постоји довољно интересовања за коришћење ових инфоцентара од стране привредника, па се у наредном периоду планирају интензивније активности на њиховом промовисању.



**Слика 9 – Инфоцентар Института у Регионалној Привредној комори у Зајечару**

Србија је прошла кроз период драматичних промена, управљајући политичким и економским окружењем које се брзо развија. Србија је данас земља кандидат за чланство у Европској унији, што одражава значајан напредак који је до сада остварен у оквиру структурних и институционалних реформи. Српска привреда се добро опоравила од благе рецесије 2020. године, која је била повезана са утицајем пандемије COVID-19. Чињеница је да је у то време порасло интересовање за употребу стандарда из простог разлога што су организације које су користиле стандарде успешније пребродиле кризу. Економија је у Србији порасла за 7,4 одсто у 2021. години, углавном захваљујући приватној потрошњи и повећању нивоа плата и

потрошачких кредита. Економски опоравак у 2021. години био је свеобухватан, осим у сектору пољопривреде, где је производња пала за 5,4 одсто у реалном смислу. Очекује се да ће раст бити успорен у 2022. години, док се за привреду у Републици Србији предвиђа пораст од око 4–4,5 одсто годишње. Међутим, рат у Украјини и санкције које су уведене Руској Федерацији имаће утицај на српски извоз, директне стране инвестиције, дознаке и приходе од туризма. Због тога је привредни раст за 2022. ревидиран на 3,2 одсто, а у средњем року се очекује да ће привреда имати стални раст од око три процента годишње.<sup>11</sup> Историјски тренутак у коме се сви заједно налазимо намеће нам потребу да испитамо делотворност свих алата који нам евентуално могу помоћи у превазилажењу изазова који су тек пред нама.

### *Меџоголоџија коришћена за анализу*

У сарадњи са Привредном комором Србије и Сектором за квалитет и безбедност производа Министарства привреде, Институт за стандардизацију Србије спровео је у периоду април–мај 2022. године онлајн истраживање у циљу утврђивања да ли привредни субјекти у Републици Србији користе стандарде и како се, према мишљењу компанија, процењују користи од њихове примене. Ово истраживање реализовано је у оквиру имплементације Чешког програма за развој сарадње под називом „Подршка унапређењу и развоју сектора инфраструктуре квалитета Србије“ у сарадњи између Института за стандардизацију Србије (ИСС) и Чешке канцеларије за стандарде, метрологију и испитивања (ÚNMZ)..

Привредна комора Србије упутила је линк са упитником на адресе чланова својих удружења, затим, упитник је послат на имејл-адресе контаката Института за стандардизацију Србије, објављен је на порталу Министарства привреде Технис, прослеђен Удружењу пословних жена Србије, пословном удружењу Бизнис на штиклама, Такмичењу за најбољу технолошку иновацију Србије. Поред тога, вест о овом истраживању објављена је на веб-сајту Института и подељена је на друштвеним мрежама. Упитник је био анониман осим ако сами испитаници нису изразили жељу да их Институт контактира. У периоду трајања истраживања, за око месец дана упитник је попунило укупно 197 испитаника, а резултати упитника дати су у наставку.

<sup>11</sup> Подаци Светске банке, 18. април 2022. године; <https://www.worldbank.org/en/country/serbia/overview>

## Резултати анкете

Страна | 20

ИСТРАЖИВАЊЕ  
О КОРИШЋЕЊУ  
СТАНДАРДА  
И ЊИХОВОМ  
УТИЦАЈУ НА  
ПОСЛОВАЊЕ  
ОРГАНИЗАЦИЈА  
У РЕПУБЛИЦИ  
С Р Б И Ј И

Упитник је садржао укупно 27 питања, која су била тематски распоређена у оквиру шест делова. Питања су се односила на различите аспекте примене стандарда, као и на процену испитаника о утицају примене стандарда на пословање домаћих компанија и организација.

### ДЕО 1: ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О СТРУКТУРИ И ПОСЛОВАЊУ УЧЕСНИКА У ИСТРАЖИВАЊУ

Прва четири питања из упитника чинила су први део и обухватила основне информације о организацијама и радном месту испитаника, како би се на основу њих добио увид у структуру учесника у истраживању, односно о карактеристикама анкетираниг узорка.

1. На основу одговора учесника анкете, дошли смо до закључка да су у истраживању релативно равномерно заступљене компаније свих величина, на шта указују резултати дати у наставку.

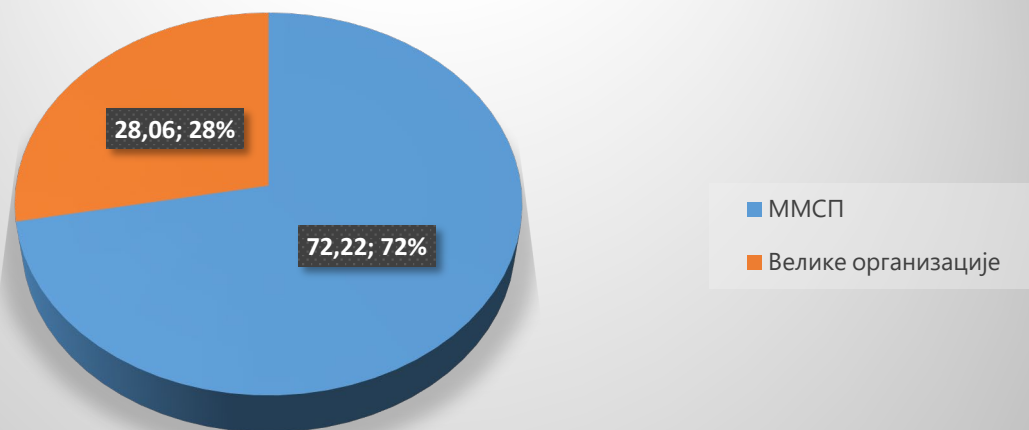
Редни број	Организација у којој сам запослен(а) је следеће величине:	%
1.	Микро (до 10 запослених)	14,21
2.	Мала (10–49 запослених)	25,89
3.	Средња (50–249 запослених)	31,98
4.	Велика (250+ запослених)	27,92
	Укупно:	100,00

Слика 10 – Графички приказ структуре испитаника према величини организације

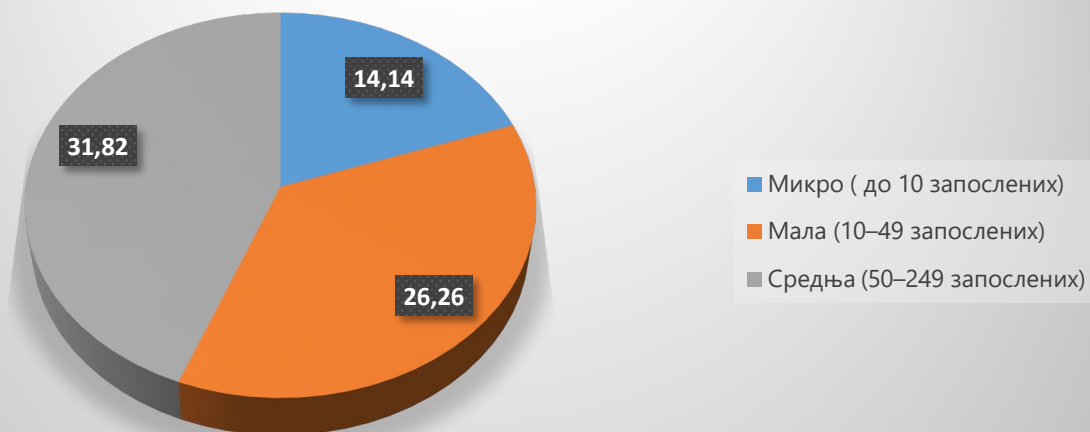
Резултати показују да сектору ММСП припада нешто мање од три четвртине укупног броја испитаника (72,08%). Учешће представника сектора ММСП у анкетирању о познавању српских стандарда и њихова детаљнија структура у оквиру сектора приказани су на следећим графиконима:



### Удео представника ММСП у укупном броју испитаника



### Структура представника ММСП сектора



Слика 11 – Графички приказ структуре представника ММСП

**2.** На питање на којем тржишту послује организација, учесници у истраживању дали су одговоре приказане на слици 12. Давање одговора на ово питање било је обавезно. Понуђене су четири различите опције и добијени следећи резултати:

Редни број	Организација у којој сам запослен(а) послује на следећим тржиштима:	%
1.	Домаће тржиште	<b>48,73</b>
2.	Домаће тржиште и активности извоза на европско тржиште	<b>22,34</b>
3.	Домаће тржиште, активности извоза на европско и међународно тржиште	<b>23,35</b>
4.	Међународно тржиште	<b>5,58</b>
<b>Укупно:</b>		<b>100,00</b>

**Слика 12 – Графички приказ структуре испитаника према тржиштима на којима послују њихове организације**

Резултати показују да је скоро половина свих организација присутна искључиво на домаћем тржишту, док се нешто више од половине бави и активностима извоза на друга тржишта, што је вероватно утицало да у већој мери познају и примењују стандарде који им омогућавају већу конкурентност на страним тржиштима.

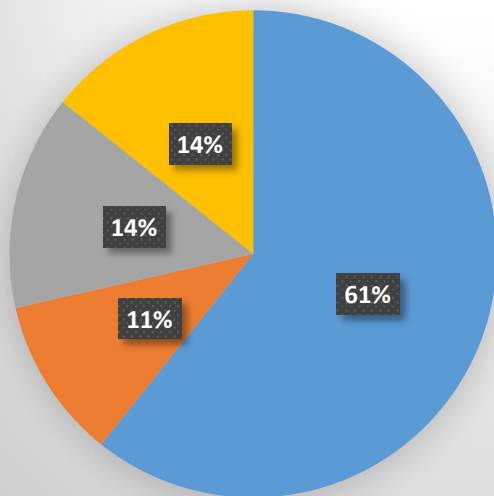
На домаћем тржишту послује укупно 186 анкетираних организација, што представља 94,42% свих испитаника, а искључиво на међународном тржишту свега нешто више од 5% компанија које су учествовале у истраживању.

Поред српског, на европском тржишту послује укупно 90 анкетираних организација, што представља 45,69% свих испитаних, а на међународном тржишту присутно је укупно 57 анкетираних организација, што представља 28,93% свих испитаника.

Нешто мање од једне четвртине организација (23,35%) послује на домаћем, европском и међународном тржишту истовремено.

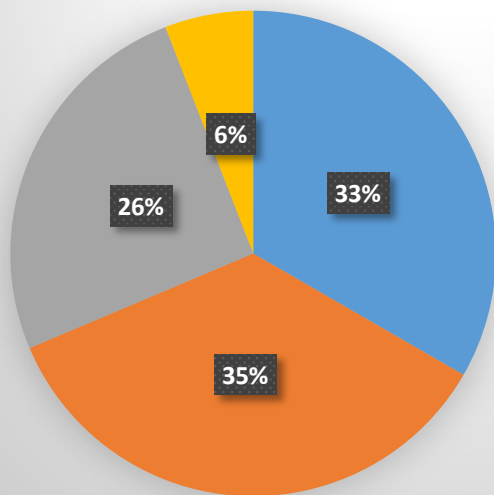
Посматрано према величини предузећа, структура присутности на појединим врстама тржишта приказана је на графиконима који следе:

### Микро привредна друштва



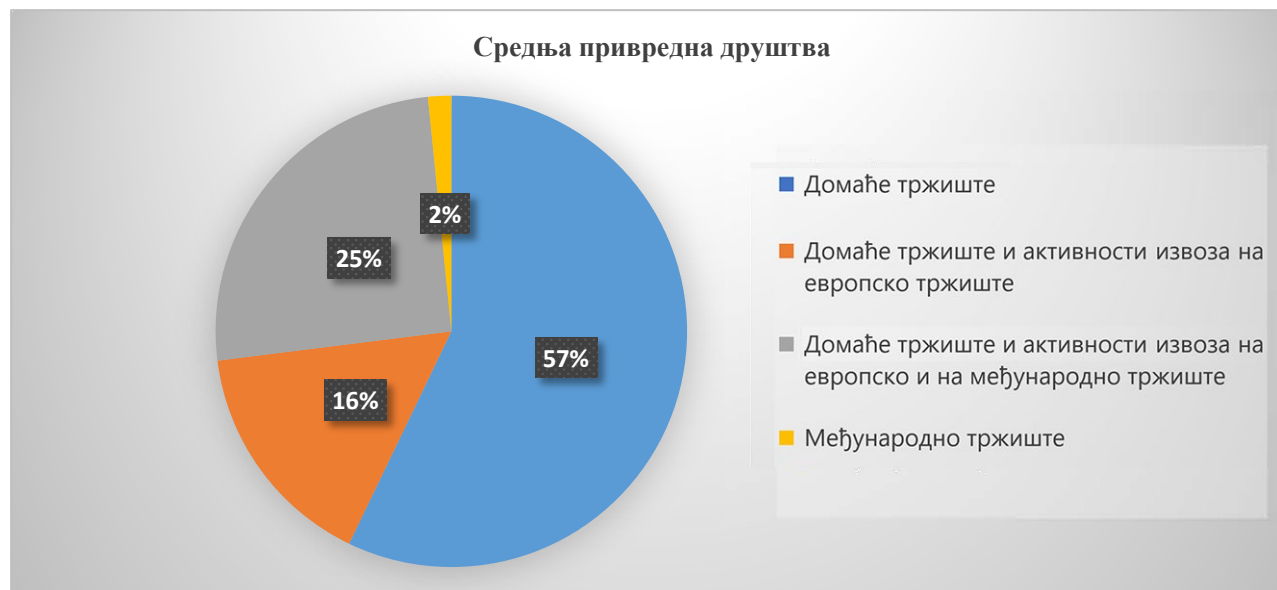
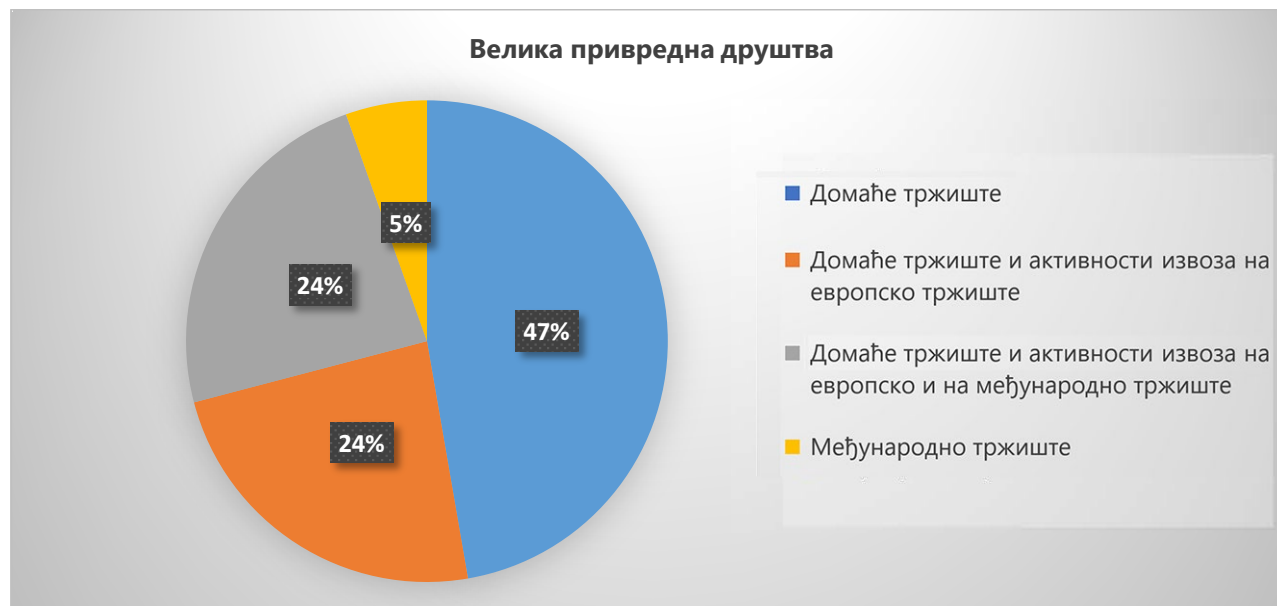
- Домаће тржиште
- Домаће тржиште и активности извоза на европско тржиште
- Домаће тржиште и активности извоза на европско и на међународно тржиште
- Међународно тржиште

### Мала привредна друштва



- Домаће тржиште
- Домаће тржиште и активности извоза на европско тржиште
- Домаће тржиште и активности извоза на европско и на међународно тржиште
- Међународно тржиште

**Слика 13 – Графички приказ структуре пословања за микро и мала привредна друштва према тржиштима**



**Слика 14 – Графички приказ структуре пословања за велика и средња привредна друштва према тржиштима**

3. Полазници су позвани да се изјасне у односу на доминантну област пословања, односно делатност којом се организација испитаника претежно бави (било је понуђено и истовремено давање више одговора), а давање одговора није било обавезно. На ово питање, 175 испитаника (88,83% свих који су учествовали у истраживању) дало је одговор. Забележено је укупно 345 одговора, а њихова структура дата је на слици 15 која следи:

Редни број	Главна активност Ваше организације је у оквиру следеће области:	Број одговора	%	МСП		Велика предузећа	
				Број	%	Број	%
1.	Хемија и хемијске технологије	4	<b>2,03</b>	4	<b>100,00</b>	0	<b>0,00</b>
2.	Грађевинарство	17	<b>8,63</b>	17	<b>100,00</b>	0	<b>0,00</b>
3.	Прехрамбена индустрија и пољопривреда	20	<b>10,15</b>	17	<b>85,00</b>	3	<b>0,15</b>
4.	Безбедност и здравље на раду	6	<b>3,05</b>	6	<b>100,00</b>	0	<b>0,00</b>
5.	Информационе технологије	4	<b>2,03</b>	4	<b>100,00</b>	0	<b>0,00</b>
6.	Велепродаја и малопродаја	7	<b>3,55</b>	4	<b>57,14</b>	3	<b>0,43</b>
7.	Електроника	5	<b>2,54</b>	5	<b>100,00</b>	0	<b>0,00</b>
8.	Енергетика и комунални инфраструктурни системи	12	<b>6,09</b>	7	<b>58,33</b>	5	<b>0,42</b>
9.	Заштита здравља	11	<b>5,58</b>	7	<b>63,64</b>	4	<b>0,36</b>
10.	Машинство	14	<b>7,11</b>	9	<b>64,29</b>	5	<b>0,36</b>
11.	Рударство и металургија	4	<b>2,03</b>	2	<b>50,00</b>	2	<b>0,50</b>
12.	Услуге	30	<b>15,23</b>	27	<b>90,00</b>	3	<b>0,10</b>
13.	Транспорт и логистика	2	<b>1,02</b>	1	<b>50,00</b>	1	<b>0,50</b>
14.	Јавни сектор	21	<b>10,66</b>	11	<b>52,38</b>	10	<b>0,48</b>
15.	Текстилна индустрија и одећа	5	<b>2,54</b>	4	<b>80,00</b>	1	<b>0,20</b>
16.	Телекомуникације	13	<b>6,60</b>	3	<b>23,08</b>	10	<b>0,77</b>
17.	Без изабраног одговора (остало)	22	<b>11,17</b>	14	<b>63,64</b>	8	<b>0,36</b>
<b>Укупно:</b>		<b>197</b>	<b>100,00</b>	<b>142</b>	<b>72,08</b>	<b>55</b>	<b>27,92</b>

**Слика 15 – Графички приказ структуре делатности испитаника**

Више од 40% испитаника навело је да се њихове организације баве активношћу која се није налазила на листи понуђених. Њих 50 је додатно дало и опис активности, а међу њима је највише било услужних делатности (18). Најчешћи опис односио се на консултантске услуге. Производњу као делатност навело је укупно 9 организација (пумпе, нафта и гас, вода, фармацеутски производи и средства за заштиту биља), а било је и одговора који су имплицитно указивали на производну делатност, као што су: аутомобилска индустрија, металска индустрија и металопрерађивачка индустрија. Поред тога, било је више одговора који су се односили на образовну делатност (6).

**4.** У делу истраживања који се односио на организациону целину у оквиру организације у којој је испитаник запослен, одговор су дали сви испитаници, а од тога, један или више понуђених одговора изабрао је укупно **161** испитаник (или 82% анкетираних), док су остали дали описне одговоре (36 испитаника или 18% анкетираних). Дато је укупно 267 одговора, а од тога 210 одговора који су били понуђени и још 57 додатних одговора. Њихова општа структура је приказана у табели која следи:

Редни број	Ваше радно место налази се у оквиру следеће организационе целине:	Број одговора	%
1.	Набавка	14	5,24
2.	Виши менаџмент организације	102	38,20
3.	Продаја и маркетинг	16	5,99
4.	Истраживање и развој	29	10,86
5.	Производња	27	10,11
6.	Ланац снабдевања	1	0,37
7.	ИТ	7	2,62
8.	Људски ресурси	14	5,24
	<b>Укупно одговора:</b>	<b>210</b>	<b>78,65</b>
9.	Остало	57	21,35
	<b>УКУПНО:</b>	<b>267</b>	<b>100,00</b>

**Слика 16 – Графички приказ организационих целина у којима су испитаници ангажовани**

Највећи број испитаника (половина свих који су учествовали у истраживању) припада највишем руководству. Најмањи број испитаника (само 1) припада ланцу снабдевања (и то у комбинацији са још две организационе целине).

Било је 16 испитаника чији послови и задаци припадају продаји и маркетингу (око 6% свих учесника у истраживању), а они се могу даље поделити у 8 различитих група. У овој групи, око 19% бави се само продајом и маркетингом, док су остали задужени и за друге организационе целине.

Од испитаника чије радно место обухвата истраживање и развој и којих је било укупно 29 (14,72% свих учесника у истраживању), већина (више од 65%) бави се искључиво пословима истраживања и развоја, док се око 35% испитаника бави и другим областима. Било је 27 испитаника који се баве производњом (10,11% свих учесника у истраживању). У ланцу снабдевања запослен је само један испитаник (0,37% свих учесника у истраживању), али његово радно место обухвата још две области, и то истраживање и развој и производњу. Испитаника који се баве ИТ пословима било је 7 (2,62% свих учесника у истраживању), а испитаника који се баве људским ресурсима било је 14 (7,11% свих учесника у истраживању).



## ДЕО 2: КОРИШЋЕЊЕ СТАНДАРДА

Други одељак анкете требало је да пружи одговоре да ли анкетирани организације користе стандарде као саставни део свог свакодневног пословања и, ако користе, који су то стандарди. Постављено је пет опционих питања од ред. бр. 5 до 9.

5. Пето питање упитника било је уопштено и односило се на **коришћење стандарда** било које врсте у пословању једне организације. Понуђена су три одговора: позитиван, негативан и неутралан (у случају када испитаник није упознат). На ово питање одговорили су сви испитаници, а највећи проценат њих, односно 89,85% одговорило је позитивно, док је око 10% испитаника одговорило са „Не” или „Не знам”. Из сектора ММСП, највиши проценат организација које користе стандарде припада великим предузећима (94,55%), док је међу организацијама које не користе стандарде највећи проценат оних који припадају микро предузећима (14,29%). Код организација средње величине проценат оних које користе стандарде износи 92,06%.

Редни број	Величина предузећа	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО:
		Број	%	Број	%	Број	%	
1.	Микро	23	82,14	4	14,29	1	3,57	28
2.	Мала	44	86,27	6	11,76	1	1,96	61
3.	Средња	58	92,06	5	7,94	0	0,00	63
4.	Велика	52	94,55	2	3,64	1	1,82	55
Укупно:		177	89,85	17	8,63	3	1,52	197

Слика 17 – Графички приказ коришћења стандарда у организацијама

6. Када је реч о врсти стандарда који су најчешће у употреби, односно о организацијама доносиоцима стандарда (национална организација – Институт, међународне, европске или националне организације других земаља), највећи број организација испитаника користи међународне и националне стандарде (око једна трећина). Европске стандарде користи око једна петина свих организација испитаника. Упоређујући добијене податке са подацима о тржиштима на којима организације послују, резултати о врсти стандарда који се примењују и нису сасвим упоредиви.



Наиме, ако је скоро половина свих организација присутна искључиво на домаћем тржишту, а 94,42% свих организација на домаћем и другим тржиштима, може се објаснити висок проценат коришћења националних, односно српских стандарда с обзиром на постојање техничких прописа из одређених области који се позивају на тзв. изворне стандарде, што није редак случај ни у осталим земљама Европске уније.

Међутим, ако је нешто мање од половине свих испитаника присутно и на европском тржишту (45,69% свих испитаника), проценат од 19,53 % оних који примењују европске стандарде је ипак мањи од очекиваног. Могуће је да је разлог за то чињеница да је највећи број организација које су учествовале у анкети из области услужних делатности (било да су се определиле за један од понуђених одговора за област пословања, било да су саме наводиле у којој области делују), у којима су, углавном, међународни стандарди послужили као основ за доношење европских стандарда и самим тим су препознатљивији међу корисницима стандарда. На пример, један број испитаника уписао је консултантске услуге и образовну делатност као одговор који нису препознали међу понуђеним одговорима за врсту делатности којима се баве њихове организације, што представља подручје делатности пре свега међународних, а затим и европских организација за стандардизацију.

Такође, могуће је и да су испитаници под националним SRPS стандардима подразумевали и оне који су настали на основу међународних и европских стандарда, те да је то утицало на већи број одговора у корист националних и међународних стандарда.

Редни број	Који стандарди се најчешће користе у Вашој организацији?	Број одговора	%
1.	Национални (SRPS)	126	<b>30,00</b>
2.	Европски (EN или HD)	82	<b>19,53</b>
3.	Међународни (ISO или IEC)	152	<b>36,19</b>
4.	Стандарди других земаља (DIN, BS, ASTM, ГОСТ ...)	36	<b>8,57</b>
5.	Специфични стандарди организације	21	<b>5,00</b>
6.	Не знам	3	<b>0,71</b>
<b>Укупно:</b>		<b>420</b>	<b>100,00</b>

**Слика 18 – Графички приказ врсте стандарда који се користе у организацијама**

Анализирано према величини организације, националне стандарде користи око једна половина свих микро и малих предузећа испитаника, као и скоро две трећине средњих и великих предузећа.

Европске стандарде највише користе микро и велика предузећа (око једне половине), као и једна трећина малих и средњих предузећа.

Међународне стандарде користе у највећем проценту предузећа свих величина (више од 70% свих предузећа испитаника).

Стандарде других земаља највише користе микро, средња и велика предузећа (око једна петина).

Укупно 17 испитаника (8,63% свих који су учествовали у истраживању) није дало одговор на ово питање. Већина испитаника која није одговорила на ово питање припада сектору МСП (5 микро, 4 мала и 5 средњих предузећа), док су два испитаника запослена у великим предузећима. Одговор „Не знам“ може се приписати томе да на позицији коју заузимају они који су одговарали на анкету нису упознати са свим елементима пословања организације.

**7.** С обзиром на то да је примена стандарда из области система менаџмента могућа у свим врстама организација, без обзира на њихову величину, начин организовања и делатност којом се баве, међу понуђеним питањима било је и питање о примени ових стандарда. Понуђено је пет одговора, од којих су се прва три односила на конкретне системе менаџмента. Због могућности истовремене примене више система менаџмента, испитаницима је било омогућено истовремено давање већег броја одговора. Такође, понуђена је и опција негативног одговора, тј. случаја да се стандарди за системе менаџмента не користе у одређеној организацији.

Резултати су показали да највећи број организација испитаника има имплементиране системе менаџмента који су били понуђени у одговорима.

На ово питање одговорило је 180 испитаника (91,37% учесника у анкети), од којих већина у својим организацијама користи стандарде за менаџмент квалитета (80,71%), док 5,44% не користи стандарде за менаџмент. Такође су прилично високо ранжирани стандарди за менаџмент безбедности и здравља на раду (50,76%) и стандарди за менаџмент заштите животне средине (46,19%), а знатно ниже стандарди за систем менаџмента безбедности информација (29,44%).

Сви резултати њихових одговора приказани су у следећој табели:

Редни број	Који стандарди из области менаџмента се користе у Вашој организацији?	Број одговора	%
1.	Стандарди за менаџмент квалитета	159	<b>80,71</b>
2.	Стандарди за менаџмент безбедности и здравља на раду	100	<b>50,76</b>
3.	Стандарди за менаџмент заштите животне средине	91	<b>46,19</b>
4.	Стандарди за менаџмент безбедности информација	58	<b>29,44</b>
5.	Други стандарди за менаџмент	32	<b>16,24</b>
6.	Не користимо стандарде за менаџмент	11	<b>5,58</b>
7.	Без одговора	16	<b>8,12</b>

**Слика 19 – Графички приказ стандарда за системе менаџмента који се користе у организацијама**

Приликом навођења осталих стандарда за системе менаџмента, испитаници су посебно интересовање показали за следеће стандарде:

- Систем менаџмента енергијом
- Систем менаџмента безбедности хране
- Систем менаџмента услугама
- Систем менаџмента континуитетом пословања
- Менаџмент информацијама о приватности (заштита података о личности)
- Систем менаџмента квалитетом за произвођаче аутомобила и резервних делова
- Менаџмент одржавања објеката и опреме („facility management“)

Посматрано према величини организације, најчешћа употреба стандарда за системе менаџмента, без обзира на област, јесте од стране великих, преко средњих, малих, па до микро организација.

**8.** Примена осталих врста стандарда, према питањима понуђеним у анкети, дата је у следећој табели:

Редни број	Врста стандарда	Микро	Мала	Средња	Велика	Укупно
1.	Стандарди за производе	11	28	26	26	<b>91</b>
2.	Стандарди за испитивања	8	18	35	26	<b>87</b>
3.	Стандарди за услуге	9	15	16	20	<b>60</b>
4.	Стандарди за процесе	5	13	17	28	<b>63</b>
5.	Остале врсте стандарда	4	1	4	6	<b>15</b>
6.	Ниједна	5	4	5	4	<b>18</b>
7.	Без одговора	5	5	7	3	<b>20</b>

**Слика 20 – Графички приказ осталих стандарда које користе организације**

Без обзира на величину организације, редослед понуђених одговора одражава уједно и распрострањеност примене осталих врста стандарда: у најчешћој употреби су стандарди за производе (52,9%) и испитивања (50,6%), а по једна трећина свих организација испитаника користи стандарде за услуге и процесе (око 34%).

Упоређујући ове одговоре са одговорима који се односе на делатност којом се баве организације, можемо закључити да постоји доследност. Наиме, ако се погледају области у којима организације обављају главни део својих активности и када се изузме проценат организација које се баве услугама и оне из јавног сектора (око једна петина свих организација), највећи део осталих организација експлицитно или имплицитно припадају производном сектору. Ту слику не мењају ни организације које своју делатност нису исказале преко понуђених одговора, већ су је посебно навеле.

Не треба занемарити ни податак да од организација које су дале одговор на претходна два питања 5,58% њих не користи уопште стандарде за системе менаџмента, а чак 9,14% организација се изјаснило да не користи ниједну од врста стандарда приказаних на слици 20. Гледајући процентуално према учешћу организација у анкети, највећи број припада микро предузећима.

9. У делу анкете који је разматрао коришћење стандарда постављено је и питање о важности примене стандарда у организацији. Оцене су биле широко рангиране – од 1 до 10, а на ово питање одговарало је 91,88% свих учесника у истраживању. Оцену која је већа од 5 дало је 88,32% испитаника, а највећу оцену 10 дало је 56,85% организација.

Један део испитаника (75 њих) искористио је прилику и описао зашто сматра примену стандарда важном. Издвојићемо само неке од одговора:

*Како у главном производимо робу за инострано тржиште, у пошћуности смо посвећени изradi производа, испићивању, изradi докуменције и осталоу у складу са стандардима. Кућци наших производа захћевају производ који је у складу са захћеваним стандардом и испићан према одговарајућим прописаним или захћеваним стандардима. Гарантује им се извештај о испићивањима према EN XXX (редакц. измена). Осим тога, већина кућаца захћева да фирма од које кућују робу има сертифицираш ISO 9001 издата од стране сертифициционе куће. Све то је ућицало да наша свесћ о примени и пошћовању стандарда буде на највишем нивоу.*

*Основни и најбитнији принцип развоја конкурентног производа – примена стандарда.*

*Највећи део пословања је везан за послове испићивања и контролисања у складу са одговарајућим стандардима, процедурама, правилницима.*

*Стандарди су нама алаш за рад.*

*Организација се бави истраживачко-развојним делатностима и пошћовање стандарда и процедура су основ за остварење захћеваних перформанси и одрживост процеса.*

*Наша организација бави се пружањем услуга крајњим корисницима. Веома водимо рачуна о задовољству корисника. Примена наведених стандарда помогла нам је да задовољство корисника подићемо на највиши ниво.*

*Употреба и примена стандарда је важна због пошћовања законских прописа и остваривања дефинисаних циљева који доносе вредност организацији.*

*Стандард нам омоћује пласирање производа на иностраном тржишту.*

*Од вишалне су важности, али је свесћ о томе на веома ниском нивоу.*

### ДЕО 3: ТРЖИШНИ УТИЦАЈ ПРИМЕНЕ СТАНДАРДА

Страна | 34

ИСТРАЖИВАЊЕ  
О КОРИШЋЕЊУ  
СТАНДАРДА  
И ЊИХОВОМ  
УТИЦАЈУ НА  
ПОСЛОВАЊЕ  
ОРГАНИЗАЦИЈА  
У РЕПУБЛИЦИ  
С Р Б И Ј И

**10.** Трећи одељак упитника односио се на тржишни утицај примене стандарда. Од организација се тражило да оценама од 1 до 6 вреднују наведене изјаве које се односе на утицај стандарда на продају, техничке препреке у трговини и приступ тржишту.

Изјава	Ознака	Најнижа оцена (%)	Највиша оцена (%)
Стандарди помажу нашој организацији да превазиђе техничке препреке у трговини	А	5,08	36,04
Стандарди стварају поверење међу нашим клијентима	Б	1,52	56,35
Стандарди поједностављују комуникацију између добављача и купца	В	2,03	43,65
Стандарди побољшавају квалитет наших производа и услуга	Г	1,52	54,82
Стандарди повећавају компатибилност наших производа и услуга са нашим циљним тржиштем	Д	2,03	55,84
Стандарди поједностављују извоз наших производа и услуга.	Ђ	8,12	50,25

**Слика 21 – Графички приказ одговора организација у вези са утицајем стандарда на тржиште**

Највише оцене, било да се посматра само оцена 6 или оцене веће од 3, односе се на изјаве које описују однос организације са њеним корисницима (Б), њихову способност да уз помоћ стандарда испоруче производе или услуге усклађене са захтевима циљног тржишта (Д), односно да користећи стандарде побољшавају квалитет својих производа и услуга (Г).

**11.** Поред тога, организације су се изјашњавале о утицају стандарда на повећање продаје или производње и стицање нових купаца/корисника, а рангирање се вршило оценама од 1 до 6, као у претходном питању. Одговор су дале све организације, од којих се око 20% изјаснило да ово питање на њих није применљиво. Од организација које су дале оцене,

62,44% дало је оцену већу од три за одговор под А и 64,47% за одговор под Б. Када је реч о утицају који стандарди имају на остваривање претходно наведених изјава, више од 53% организација проценило је да су стандарди утицали на повећање производње и продаје, односно стицање нових купаца/корисника. Да стандарди уопште нису утицали на организацију, проценило је 5,8% испитаника.

Редни број	Да ли су стандарди помогли Вашој организацији у повећању продаје (или производње уопштено)?	А		Б		В	
		Број одговора	У %	Број одговора	У %	Број одговора	У %
1.	Оцена 1	8	<b>4,06</b>	5	<b>2,54</b>	106	<b>53,81</b>
2.	Оцена 2	4	<b>2,03</b>	5	<b>2,54</b>	10	<b>5,08</b>
3.	Оцена 3	13	<b>6,60</b>	15	<b>7,61</b>	9	<b>4,57</b>
4.	Оцена 4	26	<b>13,20</b>	23	<b>11,68</b>	12	<b>6,09</b>
5.	Оцена 5	35	<b>17,77</b>	40	<b>20,30</b>	4	<b>2,03</b>
6.	Оцена 6	62	<b>31,47</b>	64	<b>32,49</b>	10	<b>5,08</b>
	Није применљиво	43	<b>21,83</b>	39	<b>19,80</b>	40	<b>20,30</b>
	Без одговора	6	<b>3,05</b>	6	<b>3,05</b>	6	<b>3,05</b>
7.	<b>Укупно:</b>	<b>197</b>	<b>100,00</b>	<b>197</b>	<b>100,00</b>	<b>197</b>	<b>100,00</b>

**Слика 22 – Графички приказ одговора организација у вези са утицајем стандарда на повећање продаје/производње**

**12.** На опционо питање о значају и улози стандарда када је реч о утицају на продају/производњу, приступ тржиштима и стицању нових купаца/корисника одговориле су 52 организације. Издвајамо неке одговоре:

*Стандард од предузећа захтева одређену организацију пословања која се од почетка до краја бави сваким процесом да би наш крајњи производ био најбољи могући. Брџа о кориснику је приоритет, продаја је условљена задовољством корисника...*

*На основу примењених стандарда и усвојављених система менаџмента куйци имају веће поверење приликом куйовине и коришћења наших производа.*

Применом стандарда при наручивању производа једнозначно се дефинише тај производ са свим битним особинама, што смањује ризик од рекламације који би могао да настане због грешке при наручивању. Примена стандарда олакшава комуникацију са сталним и новим кlijцима. Нови кlijцац кад добије понуду дефинисану у складу са одговарајућим стандардом, у ствари може да види да има посла са фирмом која познаје стандарде, послује у складу са њима, што значи лакшу пословну комуникацију и квалитетан производ у складу са захтеваним особинама, израђен одговарајућом документацијом, што значи лакше пословање. Познавање стандарда и њихова примена од стране произвођача код кlijца стварају осећај поверења и сигурности.

Стандарди су обавезни за сарадњу са великим провинским ланцима, на тај начин се показује озбиљност у пословању.

Примена стандарда омогућава фокусирање на захтеве кlijца, испуњавање њихових потреба и очекивања, поседовањем сертификата доказујемо да смо компетентни за извршавање испуњавања, стандардизација утиче на одржавање нашег реписа, доприноси квалитетнијој комуникацији са клијентима и ефикасном одговору на решавање жалби и рекламација.

Неке организације су дале и критичке коментаре на утицај стандарда и стање на домаћем тржишту:

Неке процедуре у оквиру стандарда су негативно утицале на комуникацију са кlijцима и последичну продају, јер кlijци чешће послују на непроцедурални начин и иду линијом мањег отпора, нарочито кад су у питању производи који не захтевају посебну законску регулативу.

У погледу квалитета, понекад се сусрећемо са застарелим стандардима који нас ограничавају јер не дозвољавају нова и савремена решења. Такође стандарди су често неусклађени, па због тога има проблема са уласком на тржиште одређених производа. Сам систем доношења стандарда је доста спор и инертан а због тога никој корективној фактору државе има проблема у односу предмет стандарда и оштедљивости интереса. Такође је важно усклађивање са међународним стандардима јер је домаће тржиште мало и развој производа искључиво применљивих код нас је нерешљив и самим тим одбијајући за компанију.

Лоше искуство на домаћем тржишту у испољавању стандарда.

Искуство је такво да кlijца или партнера интересује само цена (што мања) и рокови испоруке!



## ДЕО 4: УТИЦАЈ СТАНДАРДА НА ЕФИКАСНОСТ ПРОИЗВОДЊЕ И ЛАНЦА СНАБДЕВАЊА И ИНОВАЦИЈЕ

Одељак 4 обухватао је питања која су садржала конкретне позитивне изјаве о томе какве су користи од примене стандарда и како они могу да утичу на ефикасност производње у организацији и у њеном ланцу снабдевања.

Изјава	Ознака
Поједностављују процес набавке и јавних набавки	А
Доприносе смањењу трошкова у производним процесима организације	Б
Доприносе смањењу трошкова у целом ланцу снабдевања	В
Олакшавају екстерно набављање („аутсорсовање“) производа и услуга	Г
Унапређују испоруку производа и услуга	Д
Није релевантно за моју организацију	Ђ

**Слика 23 – Графички приказ одговора организација у вези са утицајем стандарда на ефикасност производње и ланца снабдевања**

**13.** Да стандарди не доприносе смањењу трошкова у процесу производње, као и у целом ланцу снабдевања, сматра 7,11% испитаника. С друге стране, 34,01% организација у потпуности се сложило са констатацијом да стандарди унапређују испоруку производа и услуга, а 28,43% организација сматра да стандарди поједностављују процес набавке, као и да олакшавају набављање производа и услуга из „аутсорса“.

**14.** Наредно питање било је у вези са начином на који примена стандарда утиче на иновативност. Од шест понуђених одговора, првих пет се односило на изјаве о различитим аспектима на које стандарди позитивно утичу на иновације, док је у последњем понуђеном одговору наведена ирелевантност стандарда у погледу иновација. Испитаници су на ово питање одговарали са „Да“ и „Не“, у зависности од тога да ли су позитивно или негативно оценили понуђене изјаве. Добијени одговори представљени су у следећој табели:

Редни број	На који начин стандарди утичу на способност или спремност Ваше организације за иновације?	Да		Не		Без одговора	%
		Број одговора	%	Број одговора	%		
1.	Примена стандарда је добар начин да се прати технички развој	177	<b>89,85</b>	12	<b>6,09</b>	8	<b>4,06</b>
2.	Због стандарда је наша организација спречена да развија иновативну технологију	12	<b>6,09</b>	175	<b>88,83</b>	10	<b>5,076</b>
3.	Због примене стандарда наша организација може да уложи више ресурса у развој иновативних активности	134	<b>68,02</b>	55	<b>27,92</b>	8	<b>4,06</b>
4.	Стандарди убрзавају стављање на тржиште нових производа и услуга	150	<b>76,14</b>	38	<b>19,29</b>	9	<b>4,57</b>
5.	Стандарди побољшавају прихватање иновација на тржишту	156	<b>79,19</b>	32	<b>16,24</b>	9	<b>4,57</b>
6.	Иновације нису релевантне за моју организацију	40	<b>20,30</b>	148	<b>75,13</b>	9	<b>4,57</b>

**Слика 24 – Графички приказ одговора организација у вези са утицајем стандарда на иновације**

Највећи број испитаника (89,85%) потврдио је констатацију да су стандарди добар начин за праћење техничког развоја и да омогућавају прихватање иновација на тржишту (79,19%). Нешто мањи број испитаника (68,02%) сложио се са изјавом да захваљујући коришћењу стандарда, организација може више да уложи у развој иновација.

**15.** Могућност да искаже своје мишљење о томе да ли постоји веза између стандарда и ефикасности производње и ланца снабдевања, као и иновација искористило је 18,78% испитаника. Занемарљив број испитаника изјавио је да питање није применљиво на њих, док су остали истакли да стандарди скраћују време производње и смањују могућност појаве неусаглашених производа, затим да су стандарди за испитивање водич за развој и примену нових технологија, да се помоћу стандарда повећава ефикасност снабдевања, као и имплементација нових знања и технологија.

## ДЕО 5: УЧЕСТВОВАЊЕ ОРГАНИЗАЦИЈА У РАЗВОЈУ СТАНДАРДА

Питања у петом поглављу требало је да пруже одговор о учешћу анкетираних организација или њиховим представника у процесу стандардизације како на националном, тако и на европском и међународном нивоу.

Страна | 39

**ИСТРАЖИВАЊЕ**  
О КОРИШЋЕЊУ  
**СТАНДАРДА**  
И ЊИХОВОМ  
**УТИЦАЈУ НА**  
**ПОСЛОВАЊЕ**  
ОРГАНИЗАЦИЈА  
**У РЕПУБЛИЦИ**  
**С Р Б И Ј И**

Изјава	Ознака
Стандарди помажу организацијама да се придржавају прописа	<b>А</b>
Стандарди помажу да се смањи утицај моје организације на животну средину	<b>Б</b>
Стандарди смањују ризик у вези са безбедношћу и здрављем на раду у мојој организацији	<b>В</b>
Стандарди помажу у смањењу ризика у вези са квалитетом производа	<b>Г</b>
Стандарди помажу мојој организацији да боље управља квалитетом подизвођача	<b>Д</b>

**Слика 25 – Опште изјаве о стандардима о којима су се испитаници изјашњавали**

**16.** На почетку поглавља организацијама је пружена могућност да се изјасне о понуђеним општим изјавама о стандардизацији. Степен слагања испитаници су изражавали бројчано, оценама од 1 до 6, при чему је рангирање оцена вршено растућим редоследом. Најнижа оцена 1 означавала је изјаву „не слажем се“, док је највиша оцена 6 означавала изјаву „у потпуности се слажем“. Највећи број организација се о понуђеним тврдњама изјаснио позитивно, што се може видети из приказа на слици 26.

Редни број	Рангирање	А		Б		В		Г		Д	
		Број одговора	%	Број одговора	%	Број одговора	%	Број одговора	%	Број одговора	%
1.	Оцена 1	1	0,51	7	3,55	5	2,54	2	1,02	4	2,03
2.	Оцена 2	2	1,02	5	2,54	2	1,02	3	1,52	6	3,05
3.	Оцена 3	10	5,08	17	8,63	11	5,58	9	4,57	16	8,12
4.	Оцена 4	14	7,11	19	9,64	20	10,15	13	6,60	21	10,66
5.	Оцена 5	43	21,83	49	24,87	51	25,89	49	24,87	46	23,35
6.	Оцена 6	121	61,42	94	47,72	102	51,78	115	58,38	98	49,75
Укупно одговора:		191	96,95	191	96,95	191	96,95	191	96,95	191	96,95
7.	Без одговора:	6	3,05	6	3,05	6	3,05	6	3,05	6	3,05
<b>Укупно:</b>		<b>197</b>	<b>100,00</b>	<b>197</b>	<b>100,00</b>	<b>197</b>	<b>100,00</b>	<b>197</b>	<b>100,00</b>	<b>197</b>	<b>100,00</b>

**Слика 26 – Графички приказ рангирања општих изјава о стандардима**

**17.** Према одговорима, добијеним од 190 организација, на питање да ли учествују у раду комисија за стандарде/техничким комитетима, мање од половине организација (42,13%) учествује у националној стандардизацији, односно у раду Института за стандардизацију Србије, 9,14% учествује у европској стандардизацији, а 9,64% у међународној стандардизацији. Један мали број испитаника се изјаснио да им није познато да ли њихове организације учествују у процесу стандардизације, али чак и да међу њима има оних који су укључени у процес стандардизације, то не би значајно утицало на добијени резултат који показује релативно низак ниво укључености у стандардизацију.

**18.** Уколико су на претходно питање дали позитиван одговор, испитаници су упитани који су главни разлози за учествовање њихове организације у раду комисија за стандарде. С обзиром на то да може постојати више битних разлога за укључивање у рад на доношењу стандарда, било је дозвољено истовремено давање неколико одговора. Додатак овом питању била је опција „Остало“.

Редни број	Изјава	МСП %	Велика предузећа %
1.	Могућност утицаја на стандарде у области у којој послује организација	23,94	<b>54,55</b>
2.	Могућност утицаја на стандарде на нивоу организације	10,56	21,82
3.	Рани приступ стратешким информацијама – могућност предвиђања промена	24,65	34,55
4.	Добијање приступа пословним информацијама које иначе не би биле доступне	12,68	16,36
5.	Умрежавање са другим стручњацима (на националном/европском/глобалном нивоу)	26,76	32,73
6.	Дељење искустава и знања са другима	<b>38,73</b>	43,64

**Слика 27 – Графички приказ одговора у вези са разлозима учествовања у комисијама за стандарде Института**

Посматрано према величини организација, главни разлози учествовања у стандардизацији су различити. За велика предузећа, то је могућност да утичу на развој стандарда у областима у којима послује организација (54,55%), а за организације које припадају сектору малих и средњих предузећа, то је размена искустава и знања са другима (38,73%). Остала три најважнија разлога за учешће малих и средњих предузећа у стандардизацији јесу повезивање са другим експертима, могућност предвиђања промена захваљујући раним информацијама, као и утицај на развој стандарда у областима од интереса за организацију. Код великих предузећа, друго по важности је дељење искуства и знања и повезивање са другим експертима, а затим могућност предвиђања промена услед поседовања информација из стандарда у развоју.

**19.** Највећи број испитаника, њих 46,09%, изјавило је да су они представници своје организације који учествују у раду националних комисија за стандарде, а затим и у раду европских и међународних техничких комитета. Мањи број њих је одговорио да у раду комисија за стандарде учествује из личног интересовања – 16,52%. Интересовање за рад у комисијама за стандарде исказало је 13,04% испитаника, али је скоро двоструко више њих експлицитно изјавило да нису заинтересовани за учествовање у раду комисија.

Највећи број испитаника, који су уједно и представници својих организација у комисијама за стандарде, долази из великих предузећа (56,25%), а затим следе средња, мала и микро предузећа. Када је у питању ангажовање на добровољној основи и из личног интересовања, највећи број испитаника припада категорији микро предузећа (25%), а затим следе велика, средња и мала предузећа.

**20.** Обе категорије испитаника у највећој мери учествују у развоју стандарда на националном нивоу. Такође, од испитаника који су показали интерес за ангажовање у стандардизацији највише је представника средњих предузећа (18,42%), али је много више представника организација свих величина који су изјавили да у овом тренутку нису заинтересовани да учествују као експерти у развоју стандарда.

**21.** Могућност да опише своје искуство у развоју стандарда искористило је 15 испитаника.

## ДЕО 6: ПРИМЕНА СТАНДАРДА У ПРАКСИ

У последњем, шестом поглављу, испитаници су се изјашњавали и оцењивали практичну примену стандарда.

Страна | 42

ИСТРАЖИВАЊЕ  
О КОРИШЋЕЊУ  
СТАНДАРДА  
И ЊИХОВОМ  
УТИЦАЈУ НА  
ПОСЛОВАЊЕ  
ОРГАНИЗАЦИЈА  
У РЕПУБЛИЦИ  
С Р Б И Ј И

**22.** Када је реч о утврђивању главних мотива за коришћење стандарда у организацијама испитаника, понуђено је осам разлога који се односе на различите аспекте унапређења пословања. Добијен је 191 одговор (96,95% испитаника који су учествовали у истраживању).

Највећи број испитаника (40,61%) препознао је унапређен квалитет производа или услуга као главни разлог примене стандарда у својој организацији. У много мањем проценту присутни су разлози као што су смањење ризика (18,27%) и олакшан приступ тржишту (13,20%). Величина организације није утицала на избор одговора, јер су представници организација свих величина одговарали на ово питање на сличан начин.

Редни број	Шта бисте навели као најважније разлоге због којих Ваша организација користи стандарде?	%
1.	Олакшан приступ тржишту (извоз)	13,20
2.	Смањење ризика (незгоде, грешке у производњи, друштвена одговорност ...)	18,27
3.	Унапређен квалитет производа/услуга	40,61
4.	Повећана ефикасност (уштеда времена, смањен број грешака, заједнички стандарди са подуговарачима ...)	7,11
5.	Побољшане еколошке перформансе	1,02
6.	Унапређена способност праћења техничког развоја	4,06
7.	Побољшана интерна комуникација	3,55
8.	Унапређене компетенције запослених	9,14
9.	Без одговора	3,05

Слика 28 – Графички приказ разлога коришћења стандарда у организацијама

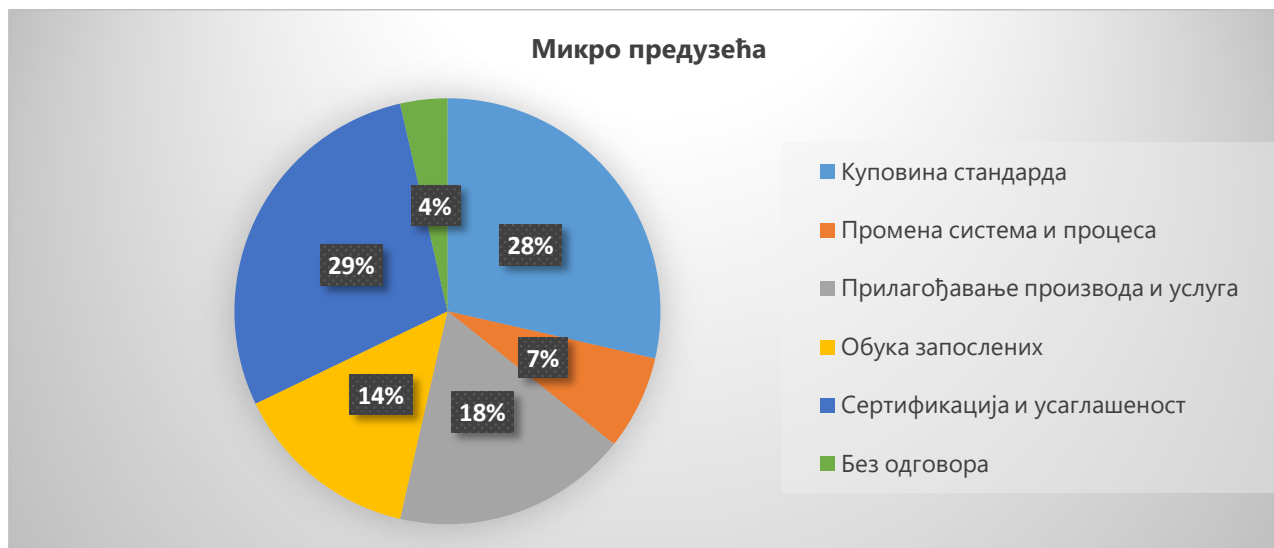
**23.** Примена стандарда свакако узрокује и одређене трошкове, тако да су испитаници имали прилике да се изјасне о томе које трошкове као доминантне повезују са применом стандарда у својим организацијама.

Редни број	Постоје трошкови који се односе на куповину, примену и поступање у складу са стандардима. Који од ових трошкова је доминантан у Вашој организацији?	Ознака	%
1.	Куповина стандарда	А	14,72
2.	Промена система и процеса	Б	11,68
3.	Прилагођавање производа и услуга	В	15,23
4.	Обука запослених	Г	8,63
5.	Сертификација и усаглашеност	Д	46,70
6.	Без одговора	–	3,04
<b>Укупно:</b>			<b>100,00</b>

**Слика 29 – Графички приказ одговора у вези са трошковима примене стандарда**

Скоро половина свих учесника анкете (46,70%) идентификовала је поступак сертификације као важну активност повезану са применом стандарда која изискује највеће трошкове. Затим следе трошкови повезани са прилагођавањем производа и услуга, набавка неопходних стандарда и промена система и процеса. Обука запослених у вези са применом стандарда, према процени испитаника, није повезана са већим трошковима организације.

Код микро предузећа, вредно је поменути да су трошкови повезани са процесом сертификације скоро идентични са трошковима набавке стандарда. Код малих предузећа тај је однос мало другачији, али су трошкови набавке стандарда још увек високи. Међутим, ако се посматрају средња и велика предузећа, трошкови сертификације увелико преовлађују у односу на трошкове набавке стандарда.



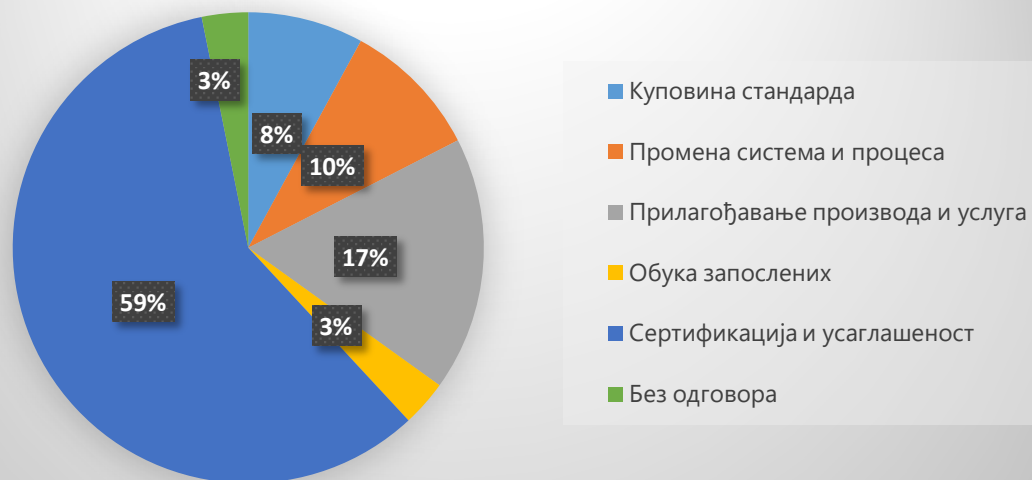
Слика 30 – Трошкови стандардизације у микро предузећима



Слика 31 – Трошкови стандардизације у малим предузећима

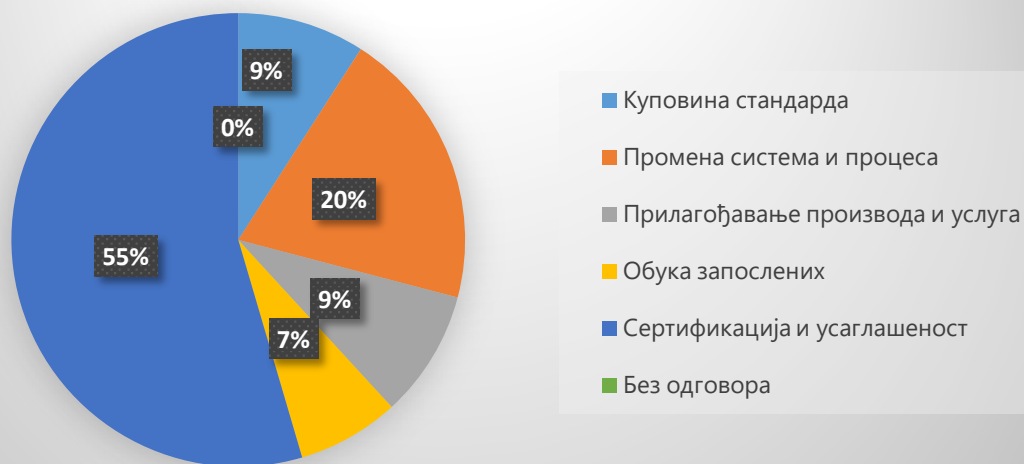


### Средња предузећа



Слика 32 – Трошкови стандардизације у средњим предузећима

### Велика предузећа



Слика 33 – Трошкови стандардизације у великим предузећима

**24.** Организације које су потенцијални корисници стандарда, односно оне чији су представници на питање да ли њихова организација користи стандарде одговорили са „не“ и „не знам“ (10% свих анкетираних организација), упитане су колико познају стандарде уопште. Наиме, проверавано је знање организације о стандардима на различитим регионалним нивоима (међународни, европски, национални ...), као и о стандардима за системе менаџмента који су у најширој употреби и осталим техничким стандардима.

Редни број	Ознака изјаве	Никад нисам чуо/чула за то		Чуо/чула сам за то, али нисам упознат(а) са тим		Имам основно знање о томе		Упознат(а) сам са тим	
		Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
1.	Национални (SRPS)	10	<b>5,08</b>	8	<b>4,06</b>	14	<b>7,11</b>	74	<b>37,56</b>
2.	Европски (CEN или CENELEC)	16	<b>8,12</b>	19	<b>9,64</b>	18	<b>9,14</b>	41	<b>20,81</b>
3.	Међународни (ISO или IEC)	1	<b>0,51</b>	9	<b>4,57</b>	12	<b>6,09</b>	86	<b>43,65</b>
4.	Страни стандарди (DIN, BS, ASTM, ГОСТ...)	9	<b>4,57</b>	25	<b>12,69</b>	22	<b>11,17</b>	43	<b>21,83</b>
5.	Специфични стандарди организације	15	<b>7,61</b>	23	<b>11,68</b>	22	<b>11,17</b>	40	<b>20,30</b>
6.	Не знам	17	<b>8,63</b>	2	<b>1,02</b>	2	<b>1,02</b>	2	<b>1,02</b>

**Слика 34 – Графички приказ познавања стандарда у организацијама које их не користе у свом пословању**

Највећи број организација одговорио је да су упознате са стандардима, и то највећи проценат њих (43,65%) са стандардима међународних организација за стандардизацију (ISO или IEC), затим са српским стандардима (37,56%), а готово подједнак проценат њих познаје европске и националне стандарде других земаља, као и стандарде специфичне за појединачне организације. Када је реч о потпуном непознавању наведених врста стандарда, највећи проценат испитаника показао је то у односу на европске стандарде, стандарде специфичне за организацију, као и у односу на националне стандарде и стандарде других земаља.

**25.** У следећем питању потенцијални корисници стандарда проверавани су у вези са познавањем посебних врста стандарда. Понуђено је пет одговора, од којих су се прва четири односила на конкретне врсте стандарда система менаџмента, док су у последњем понуђеном одговору биле обухваћене различите опште групе стандарда.

Редни број	Ознака изјаве	Никад нисам чуо/чула за то		Чуо/чула сам за то, али нисам упознат(а) са тим		Имам основно знање о томе		Упознат(а) сам са тим	
		Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
1.	Стандарди за менаџмент квалитета	2	1,02	11	5,58	13	6,60	92	46,70
2.	Стандарди за менаџмент безбедности и здравља на раду	1	0,51	21	10,66	18	9,14	74	37,56
3.	Стандарди за менаџмент заштите животне средине	1	0,51	21	10,66	22	11,17	70	35,53
4.	Стандарди за менаџмент безбедности информација	6	3,05	32	16,24	23	11,68	53	26,90
5.	Стандарди за процесе, производе, услуге, испитивања	6	3,05	20	10,15	21	10,66	65	32,99

**Слика 35 – Графички приказ познавања стандарда за системе менаџмента и техничких стандарда у организацијама које их не користе у свом пословању**

И у овом случају испитаници су показали да су у највећој мери упознати са стандардима система менаџмента, али и са осталим врстама стандарда који се односе на процесе, производе, услуге и испитивања. Међу стандардима система менаџмента, најпрепознатљивији су стандарди за систем менаџмента квалитетом, а најмање познати стандарди за систем менаџмента безбедности информација.

**26.** Следеће питање односило се на разлоге због којих, по мишљењу испитаника, њихове организације не користе стандарде. Понуђено је пет могућих разлога.

Редни број	Шта је, по Вашем мишљењу, главни разлог због којег Ваша организација тренутно не користи стандарде?	Ознака	Број одговора	%
1.	Мањак знања о постојању стандарда	А	7	3,55
2.	Недостатак разумевања за користи које стандарди могу имати за Вашу организацију	Б	11	5,58
3.	Недостатак финансијских средстава за улагање у набавку и примену стандарда	В	16	8,12
4.	Недостатак људских ресурса који би се бавили применом стандарда	Г	11	5,58
5.	Стандарди нису релевантни за Вашу организацију или област у којој она послује	Д	10	5,08

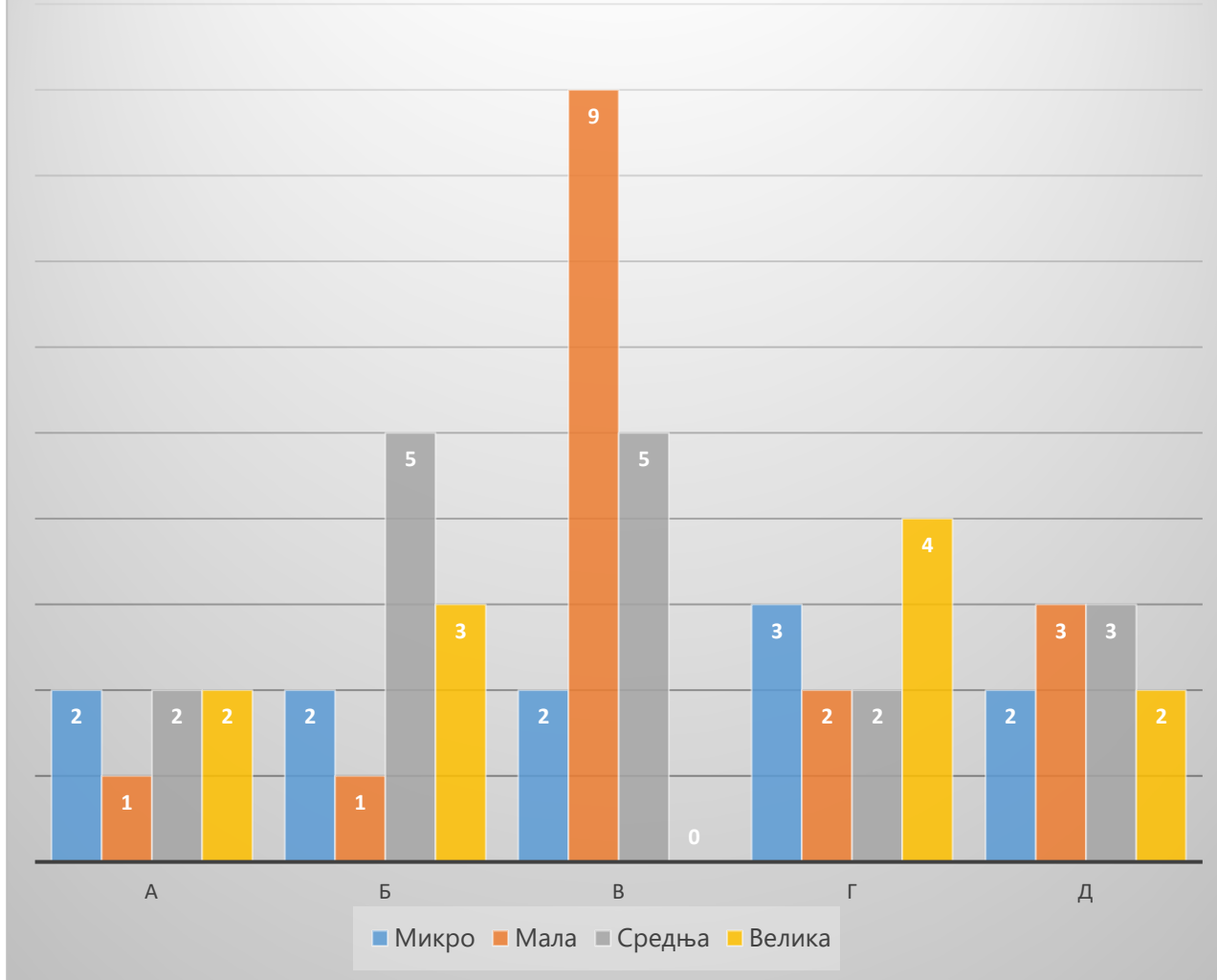
**Слика 36 – Графички приказ разлога због којих се у организацијама још не користе стандарди**

Финансијски разлог, односно немогућност улагања у набавку и примену стандарда навео је највећи број организација потенцијалних корисника стандарда (8,12%), а скоро подједнак проценат испитаника као разлоге због којих се стандарди не примењују у њиховој организацији навео је мањак разумевања за користи од стандарда, недостатак људских ресурса или релевантност стандарда за пословање организације. Најмањи проценат њих оценио је недовољно познавање стандарда као разлог што се они не примењују. Највећи број организација које су навеле финансијске разлоге као кључни разлог за непримењивање стандарда припада малим предузећима, средња предузећа су се у истом броју определила за финансијске разлоге и недовољно препознавање користи од примене стандарда. Код великих предузећа истакнут је недостатак људских ресурса као разлог због којег се стандарди не примењују.

### Структура одговора према величини предузећа испитаника

Страна | 49

ИСТРАЖИВАЊЕ  
О КОРИШЋЕЊУ  
СТАНДАРДА  
И ЊИХОВОМ  
УТИЦАЈУ НА  
ПОСЛОВАЊЕ  
ОРГАНИЗАЦИЈА  
У РЕПУБЛИЦИ  
С Р Б И Ј И



Слика 37 – Графички приказ одговора на питање 26 према величини организације

## Закључак

Страна | 50

**ИСТРАЖИВАЊЕ**  
О КОРИШЋЕЊУ  
**СТАНДАРДА**  
И ЊИХОВОМ  
**УТИЦАЈУ НА**  
**ПОСЛОВАЊЕ**  
ОРГАНИЗАЦИЈА  
**У РЕПУБЛИЦИ**  
**С Р Б И Ј И**

Анализа коју смо извршили имала је за циљ да покаже колико су уопште, а затим и у односу на величину и сектор у коме послују, привредни субјекти у Републици Србији свесни стратешког утицаја примене стандарда на пословање, која су њихова искуства у примени стандарда, као и разлози због којих учествују или не учествују у процесу доношења стандарда. Анализа је такође помогла да се стекне увид у познавање стандарда и стандардизације код оних организација које су се изјасниле да не примењују стандарде у свом пословању.

У узорку од 197 организација које су учествовале у анкети, највећи број њих припада сектору микро, малих и средњих предузећа, међу којима су најбројније организације средње величине. Скоро половина свих организација присутна је искључиво на домаћем тржишту, док се нешто више од половине бави и активностима извоза на друга тржишта. Када говоримо о областима пословања појединачних организација, највећи број њих су пружаоци услуга, а затим следе организације из јавног сектора, прехранбене индустрије и пољопривреде, грађевинарства, телекомуникација, енергетике и комуналних инфраструктурних система итд.

Близу 90% анкетираних организација навело је да користи стандарде у свом пословању. Сасвим очекивано, најчешће су коришћени стандарди за системе менаџмента, и то за систем менаџмента квалитетом, а затим и за остале системе менаџмента.

Као вредности које организација добија применом стандарда, најчешће се истиче однос организације са њеним корисницима, способност да се испоруче производ или услуга који су усклађени са захтевима циљног тржишта, као и побољшање квалитета производа и услуга. Такође, када се посматра тржишни утицај примене стандарда, организације су у највећем броју истакле да стандарди стварају поверење код њихових корисника/купаца, као и да користећи стандарде побољшавају квалитет својих производа и услуга. Када је реч о примени стандарда у пракси, највећи број испитаника препознао је унапређен квалитет производа или услуга као главни разлог примене стандарда у својој организацији, а у много мањем проценту присутни су разлози као што су смањење ризика и олакшан приступ тржишту.

Посматрајући везу стандарда и иновација, организације су потврдиле констатацију да су стандарди добар начин за праћење техничког развоја, да омогућавају прихватање иновација на тржишту и да захваљујући коришћењу стандарда, организација може више ресурса да уложи у развој иновација.

Од посебног значаја су и резултати који показују учешће анкетираних организација у процесу развоја и доношења стандарда, односно у раду комисија за стандарде Института и међународних или европских техничких комитета. На самом почетку ове анализе, када смо говорили о броју организација које преко својих представника учествују у раду националних комисија за стандарде, истакли смо да би у односу на укупан број привредних субјеката који послује у РС број оних који су чланови националних комисија за стандарде морао да буде много већи. Резултати анкете су потврдили да је од анкетираних организација мање од половине укључено у процес развоја и доношења стандарда, и то су у највећем проценту представници великих организација. То је важан показатељ на који ће Институт сигурно реаговати појачавањем своје активности на промовисању рада на стандардизацији.

Оно што опредељује неку организацију да учествује у процесу стандардизације разликује се у односу на величину организација. За велика предузећа, то је могућност да утичу на развој стандарда у областима у којима послује организација, а за организације које припадају сектору микро, малих и средњих предузећа, то је пре свега размена искустава и знања са другима.

Примена стандарда подразумева и одређене трошкове за организацију. Често се међу корисницима поставља питање о оправданости продаје стандарда, односно заговара приступ да стандарди треба да буду доступни по повољнијим ценама или чак бесплатно. Међутим, анкета је показала да је скоро половина организација идентификовала трошкове сертификације и усклађености са стандардима као доминантне трошкове повезане са применом стандарда. Код микро и малих предузећа однос трошкова сертификације не превазилази много трошкове набавке стандарда, док је та разлика код великих и средњих предузећа изразитија.

На крају, анализа је показала да постоји барем 10% организација које можемо посматрати као потенцијалне кориснике стандарда у будућности. Они су се изјаснили да су у највећој мери упознати са међународним и националним, српским стандардима, и то првенствено са стандардима система менаџмента, посебно менаџмента квалитета. Као разлог због којег организације још увек не примењују стандарде најчешће се помиње недостатак финансијских ресурса за набавку и примену стандарда, а затим недостатак разумевања за користи од стандарда, недостатак људских ресурса или релевантност стандарда за пословање организације.

АНКЕТА  
О КОРИШЋЕЊУ СТАНДАРДА И ЊИХОВОМ УТИЦАЈУ НА ПОСЛОВАЊЕ  
ОРГАНИЗАЦИЈЕ

ОДЕЉАК 1: ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ

- 1. Организација у којој сам запослен(а) је следеће величине:**  
(један одговор)
  - а) Микро (до 10 запослених)
  - б) Мала (10–49 запослених)
  - в) Средња (50–249 запослених)
  - г) Велика (250+ запослених)
  
- 2. Организација у којој сам запослен(а) послује на следећим тржиштима:**  
(један одговор)
  - а) Домаће тржиште
  - б) Домаће тржиште и активности извоза на европско тржиште
  - в) Домаће тржиште, активности извоза на европско и међународно тржиште
  - г) Међународно тржиште
  
- 3. Главна активност Ваше организације је у оквиру следеће области:**  
(један одговор)
  - а) хемије и хемијске технологије
  - б) грађевинарства
  - в) прехранбрене индустрије и пољопривреде
  - г) безбедности и здравља на раду



- д) информационих технологија
- е) великопродаје и малопродаје
- ж) електронике
- з) енергетике и комуналних инфраструктурних система
- и) заштите здравља
- ј) машинства
- к) рударства и металургије
- л) услуга
- м) транспорта и логистике
- н) јавног сектора
- о) текстилне индустрије и одеће
- п) телекомуникација
- р) остало (описати):

**4. Ваше радно место налази се у оквиру следеће организационе целине:**

(дозвољено је више одговора)

- а) Набавка
- б) Виши менаџмент организације
- в) Продаја и маркетинг
- г) Истраживање и развој
- д) Производња
- е) Ланац снабдевања
- ж) ИТ
- з) Људски ресурси
- и) Остало: (описати)

## ОДЕЉАК 2: КОРИШЋЕЊЕ СТАНДАРДА

Страна | 54

ИСТРАЖИВАЊЕ  
О КОРИШЋЕЊУ  
СТАНДАРДА  
И ЊИХОВОМ  
УТИЦАЈУ НА  
ПОСЛОВАЊЕ  
ОРГАНИЗАЦИЈА  
У РЕПУБЛИЦИ  
С Р Б И Ј И

- 5. Да ли Ваша организација користи стандарде у пословању (нпр: SRPS, EN, ISO, IEC...)?**  
(један одговор)
- а) Да → идите на бр. 6
  - б) Не → идите на бр. 24
  - в) Не знам → идите на бр. 24
- 6. Који стандарди се најчешће користе у Вашој организацији?**  
(дозвољено је више одговора)
- а) Национални (SRPS)
  - б) Европски (EN или HD)
  - в) Међународни (ISO или IEC)
  - г) Стандарди других земаља (DIN, BS, ASTM, ГОСТ...)
  - д) Специфични стандарди организације
  - е) Не знам
  - ж) Остало: (описати)
- 7. Који стандарди из области менаџмента се користе у Вашој организацији?**  
(дозвољено је више одговора)
- а) Стандарди за менаџмент квалитета
  - б) Стандарди за менаџмент безбедности и здравља на раду
  - в) Стандарди за менаџмент заштите животне средине
  - г) Стандарди за менаџмент безбедности информација
  - д) Не користимо стандарде за менаџмент
  - е) Други стандарди за менаџмент: (навести који)

**8. Које врсте осталих стандарда се користе у Вашој организацији?**

(дозвољено је више одговора)

- а) Стандарди за производе
- б) Стандарди за испитивања
- в) Стандарди за услуге
- г) Стандарди за процесе
- д) Ниједна
- е) Остале врсте стандарда: (навести):

**9. На скали од 0 до 10, колико су важни употреба и примена стандарда у Вашој организацији? (оценити и објаснити)**

**ОДЕЉАК 3: ПРОДАЈА, ТРЖИШТЕ И ПОВЕРЕЊЕ КУПАЦА**

**10. У следећим питањима наведене су изјаве о томе како стандарди утичу на продају, техничке препреке у трговини и приступ тржишту. Наведите да ли се са тим слажете или не. (рангирање одговора: 1 = не слажем се; 6 = у потпуности се слажем)**

- а) Стандарди помажу нашој организацији да превазиђе техничке препреке у трговини
- б) Стандарди стварају поверење међу нашим клијентима
- в) Стандарди поједностављују комуникацију између добављача и купца
- г) Стандарди побољшавају квалитет наших производа и услуга
- д) Стандарди повећавају компатибилност наших производа и услуга са нашим циљним тржиштем
- е) Стандарди поједностављују извоз наших производа и услуга

- 11. Да ли су стандарди помогли Вашој организацији у повећању продаје (или производње уопштено)?** (рангирање одговора: 1 = не слажем се; 6 = у потпуности се слажем; + = није применљиво)
- а) Стандарди су помогли мојој организацији да повећа продају/производњу
  - б) Стандарди су помогли мојој организацији да стекне нове купце/кориснике
  - в) Стандарди нису уопште помогли мојој организацији
- 12. Опционо: Опишите значај и улогу стандарда у продаји, приступу тржишту и приступу купцима. Какво је искуство Ваше организације?** (текстуално поље; одговор није обавезан)

#### ОДЕЉАК 4: ПРОИЗВОДЊА, ЕФИКАСНОСТ ЛАНЦА СНАБДЕВАЊА И ИНОВАЦИЈЕ

- 13. У следећим питањима наведене су изјаве о томе какве су користи од примене стандарда и како они могу да утичу на ефикасност производње у Вашој организацији и у њеном ланцу снабдевања. Наведите да ли се са тим слажете или не.** (рангирање одговора: 1 = не слажем се; 6 = у потпуности се слажем)
- а) Поједностављују процес набавке и јавних набавки
  - б) Доприносе смањењу трошкова у производним процесима организације
  - в) Доприносе смањењу трошкова у целом ланцу снабдевања
  - г) Олакшавају екстерно набављање („аутсорсовање“) производа и услуга
  - д) Унапређују испоруку производа и услуга
  - е) Није релевантно за моју организацију

**14. На који начин стандарди утичу на способност или спремност Ваше организације за иновације?** (одговорити са: Да/Не)

- а) Примена стандарда је добар начин да се прати технички развој
- б) Због стандарда је наша организација спречена да развија иновативну технологију
- в) Због примене стандарда наша организација може да уложи више ресурса у развој иновативних активности
- г) Стандарди убрзавају стављање на тржиште нових производа и услуга
- д) Стандарди побољшавају прихватање иновација на тржишту
- е) Иновације нису релевантне за моју организацију

**15. Опционо: Молимо Вас да опишете ваше искуство и улогу стандарда у производњи, ефикасности ланца снабдевања и иновативности у Вашој организацији?**

(текстуално поље; одговор није обавезан)

## ОДЕЉАК 5: РАЗВОЈ СТАНДАРДА

**16. У следећим питањима наведене су неке од општих изјава о стандардима и стандардизацији. Наведите да ли се са тим слажете или не.**

(рангирање одговора: 1 = не слажем се; 6 = у потпуности се слажем)

- а) Стандарди помажу организацијама да се придржавају прописа
- б) Стандарди помажу да се смањи утицај моје организације на животну средину
- в) Стандарди смањују ризик у вези са безбедношћу и здрављем на раду у мојој организацији
- г) Стандарди помажу у смањењу ризика у вези са квалитетом производа
- д) Стандарди помажу мојој организацији да боље управља квалитетом подизвођача

- 17. Да ли Ваша организација учествује у стандардизацији (у раду комисија за стандарде/ /техничких комитета)?** (одговорити са: Да/Не/Не знам)  
(Ако је у било ком наведеном случају одговор „Да“, идите на бр. 18, у супротном, идите на бр. 22)
- а) На националном нивоу (ИСС)
  - б) На европском нивоу (CEN или CENELEC)
  - в) На међународном нивоу (ISO или IEC)
- 18. Који су главни разлози за учествовање Ваше организације у раду комисија за стандарде?** (Дозвољено је неколико одговора.)
- а) Могућност утицаја на стандарде у области у којој послује организација
  - б) Могућност утицаја на стандарде на нивоу организације
  - в) Рани приступ стратешким информацијама – могућност предвиђања промена
  - г) Добијање приступа пословним информацијама које иначе не би биле доступне
  - д) Умрежавање са другим стручњацима (на националном/европском/глобалном нивоу)
  - е) Дељење искустава и знања са другима
  - ж) Остало (описати):
- 19. Да ли Ви учествујете као експерт у развоју стандарда?**  
(питање са једним одговором)
- а) Да, радим то на добровољној основи и из личног интересовања → Идите на бр. 20
  - б) Да, ја сам представник моје организације у комисијама за стандарде → Идите на бр. 20
  - в) Не, али сам заинтересован да сазнам више о овој могућности.  
Молимо, унесите вашу адресу е-поште: . . . . . → Идите на бр. 22
  - г) Не, и тренутно ме не занима → Идите на бр. 22

[Питање 20 је само за испитанике који изаберу одговор од 19 а) или 19 б)]

**20. Учествујем у развоју стандарда на:**

- а) Националном нивоу (ISS)
- б) Европском нивоу (CEN или CENELEC)
- в) Међународном нивоу (ISO или IEC)

**21. Опционо: опишите своје искуство у учешћу у развоју стандарда:**

(Текстуално поље; одговор није обавезан)

**ОДЕЉАК 6: КОРИШЋЕЊЕ СТАНДАРДА**

**22. Шта бисте навели као најважније разлоге због којих Ваша организација користи стандарде?** (питање са више одговора)

- а) Олакшан приступ тржишту (извоз)
- б) Смањење ризика (незгоде, грешке у производњи, друштвена одговорност...)
- в) Унапређен квалитет производа/услуга
- г) Повећана ефикасност (уштеда времена, смањен број грешака, заједнички стандарди са подуговарачима...)
- д) Побољшане еколошке перформансе
- е) Унапређена способност праћења техничког развоја
- ж) Побољшана интерна комуникација
- з) Унапређене компетенције запослених
- и) Остало, наведите:

[Питања од 23 до 25 само су за испитанике који су изабрали 5 б) или 5 в)]

Страна | 60

ИСТРАЖИВАЊЕ  
О КОРИШЋЕЊУ  
СТАНДАРДА  
И ЊИХОВОМ  
УТИЦАЈУ НА  
ПОСЛОВАЊЕ  
ОРГАНИЗАЦИЈА  
У РЕПУБЛИЦИ  
С Р Б И Ј И

**23. Постоје трошкови који се односе на куповину, примену и поступање у складу са стандардима. Који од ових трошкова је доминантан у Вашој организацији?**  
(један одговор)

- а) Куповина стандарда
- б) Промена система и процеса
- в) Прилагођавање производа и услуга
- г) Обука запослених
- д) Сертификација и усаглашеност
- е) Остало, наведите:

**24. Молимо Вас да назначите да ли сте упознати са следећим стандардима:**

(могући одговори: 1 = Никад нисам чуо/чула за то, 2 = Чуо/чула сам за то, али нисам упознат(а) са тим, 3 = Имам основно знање о томе, 4 = Упознат(а) сам са тим).

- а) Национални (SRPS)
- б) Европски (CEN или CENELEC)
- в) Међународни (ISO или IEC)
- г) Страни стандарди (DIN, BS, ASTM, ГОСТ...)
- д) Специфични стандарди организације
- е) Не знам
- ж) Остало, наведите:



**25. Молимо Вас да назначите да ли сте упознати са следећим стандардима:**

(могући одговори: 1 = Никад нисам чуо/чула за то, 2 = Чуо/чула сам за то, али нисам упознат(а) са тим, 3 = Имам основно знање о томе, 4 = Упознат(а) сам са садржајем)

- а) Стандарди за менаџмент квалитета
- б) Стандарди за менаџмент безбедности и здравља на раду
- в) Стандарди за менаџмент заштите животне средине
- г) Стандарди за менаџмент безбедности информација
- д) Стандарди за процесе, производе, услуге, испитивања
- е) Друге врсте стандарда за менаџмент, наведите који:

**26. Шта је, по Вашем мишљењу, главни разлог због којег Ваша организација тренутно не користи стандарде? (дозвољено је више одговора)**

- а) Мањак знања о постојању стандарда
- б) Недостатак разумевања за користи које стандарди могу имати за Вашу организацију
- в) Недостатак финансијских средстава за улагање у набавку и примену стандарда
- г) Недостатак људских ресурса који би се бавили применом стандарда
- д) Стандарди нису релевантни за Вашу организацију или област у којој она послује
- е) Остали разлози, наведите који:

**27. Уколико желите да сазнате више о томе како стандарди могу да помогну вашој организацији, молимо Вас да унесете своје име, адресу е-поште и број телефона да бисмо Вас накнадно контактирали.**

Име и презиме \_\_\_\_\_

Е-пошта \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

**CIP - Каталогизација у публикацији  
Народна библиотека Србије, Београд**

658:006(497.11)"2000/2022"(083.41)

**БОЈАНИЋ, Татјана, 1973-**

Истраживање о коришћењу стандарда и њиховом утицају на пословање организација у Републици Србији / Татјана Бојанић, Виолета Нешковић-Поповић, Радиша Кнежевић. - Београд : Институт за стандардизацију Србије (ИСС), 2022 (Београд : Службени гласник). - 61 стр. : граф. прикази, табеле ; 24 cm

"Ова публикација је израђена у оквиру имплементације Чешког програма за развој сарадње под називом 'Подршка унапређењу и развоју сектора инфраструктуре квалитета Србије' у сарадњи између Института за стандардизацију Србије (ИСС) и Чешке канцеларије за стандарде, метрологију и испитивања (ÚNMZ)..." --> колофон. - Тираж 150. - Напомене и библиографске референце уз текст.

ISBN 978-86-7537-085-7

1. Нешковић-Поповић, Виолета, 1963- [аутор] 2. Кнежевић, Радиша, 1966- [аутор]  
а) Предузећа -- Пословање -- Стандардизација -- Србија -- 2000-2022 -- Статистика

COBISS.SR-ID 74891785



