

Družbena odgovornost trajnostnega podjetja¹

Vojko Potočan, Matjaž Mulej

Univerza v Mariboru, Ekonomsko-poslovna fakulteta, Razlagova 14, 2000 Maribor, Slovenija
vojko.potocan@uni-mb.si, mulej@uni-mb.si

Delovanje družbe je odvisno od ravni odgovornosti njenih organizacij, še posebej podjetij kot najvplivnejših institucij sodobne družbe. Podjetja lahko zahteve sodobne družbe izpolnijo, kadar delovanje temelji na trajnostnem razvoju. Prispevek razpravlja o dveh tezah: (1) kako trajnostno delovanje podjetij vpliva na celovito družbeno odgovornost; (2) trajnostna etika ima osrednjo vlogo in pomen za doseganje družbene odgovornosti podjetja in s tem celotne družbene odgovornosti.

Ključne besede: družbena odgovornost, etika, etika soodvisnosti, družbena odgovornost podjetja, trajnostna etika, trajnostno podjetje.

1 Družbena odgovornost trajnostnega podjetja

Številni primeri iz poslovne prakse dokazujejo, da organizacije ne izpolnjujejo vedno pričakovanj svojega okolja. Hkrati pa moderne organizacije poskušajo zadovoljiti celoto različnih potreb in zahtev (npr. zakonske, tržne, okoljske itd) notranjega in zunanjega okolja (WCED, 1998; Mulej idr., 2004; Potočan, 2004).

Kako lahko pojasnimo razlike med pričakovano in dejansko odgovornostjo organizacij do okolja? Družbeno odgovornost (DO) lahko najsplošneje opredelimo kot obveznost človeštva, da uresničuje skupne cilje družbe (Cooper in Vargas, 2004; Brandon in Lombardi, 2005).

V teoriji in praksi so znane številne obravnave, ki različno opredeljujejo pojem in obseg DO (Laurent, 2003; Brandon in Lombardi, 2005; Jennings, 2005)

Večina avtorjev tega področja je enotnega mnenja, da proces njenega razvoja vključuje pet faz in sicer: maksimiranje koristi, pooblaščenje, aktivizem, sprejetje DO in sodobno razumevanje DO (Daft, 2003; Potočan in Mulej, 2003; Beauchamp in Bowie, 2004):

- maksimiziranje koristi: obravnava DO v času industrijske revolucije, npr. John Locke, Adam Smith itd.;
- management zaupanja: faza v delovanju vlad in managerjev na področju DO, ki je bila določena predvsem z interesi lastnikov; obravnava DO v ZDA v tri-

desetih letih prejšnjega stoletja po veliki gospodarski krizi;

- faza aktivizma: faza se začne v zgodnjih šestdesetih letih in vključuje številna gibanja, katerih aktivnosti so bile usmerjene na posamezne dejavnike DO (npr. človeške pravice, varstvo okolja, pravice potrošnikov);
- faza sprejetja DO: temelji na predpostavki, da predstavljajo sodobne organizacije osrednje in najvplivnejše institucije moderne družbe, zato morajo prevzeti DO za svoje delovanje;
- moderno razumevanje DO, ki temelji na sprejetju obveze za celovito DO delovanja, ki omogoča sprejemanje odločitev in izvedbo akcij, ki bodo zagotavljale hkratno in usklajeno uresničevanje interesov skupnosti in organizacij.

Temeljni cilji izvajanja DO v organizaciji so predvsem: ekonomski cilji, izpolnjevanje zakonskih obveznosti ter doseganje etičnih ciljev in celovite družbene odgovornosti.

Znani so različni pristopi za izvajanje DO, in sicer: zadržani, obrambni, prilagoditveni in proaktivni:

- zadržani pristop predstavlja odziv organizacije na družbene zahteve, pri čemer organizacija zanika svojo odgovornost za uresničevanje potreb in zahtev skupnosti;
- obrambni pristop priznava obvezo za etično vedenje; člani organizacij upoštevajo zakone in svoje delovanje dosledno usklajujejo z zakonskimi zahtevami;

¹ Prispevek temelji na raziskovalnem programu »Od institucionalne k stvarni tranziciji«, ki ga financira Agencija za raziskovalno dejavnost Republike Slovenije v času od 2004 do 2007.

- prilagoditveni pristop priznava potrebo po podpori DO; subjekti organizacije poskušajo z odgovornim delovanjem zagotoviti uravnoteženo uresničevanje različnih interesov organizacije;
- proaktivni pristop temelji na aktivnem prizadevanju za uresničevanje DO; subjekti organizacije poskušajo oblikovati DO vedenje, spoznati (interese in) potrebe različnih skupin in uporabiti vire organizacije za doseganje uravnoteženih ciljev delovanja.

DO je mogoče razumeti na osnovi celovite preučitve vseh ravni in področij delovanja družbe. V okviru te problematike se bomo v nadaljevanju osredotočili na predstavitve družbene odgovornosti podjetij (DOP) (Potočan, 2000; Potočan in Mulej, 2003; Potočan, 2005).

DOP lahko najsplošneje opredelimo kot odgovornost vseh subjektov poslovanja (predvsem lastnikov in managerjev) za oblikovanje in izvajanje akcij, ki so usmerjene v uresničevanje celote potreb in interesov:

1. okolja podjetja (tj. naravnega, socialnega, družbenega) in
2. podjetja samega (tj. notranjih interesov).

Na drugi strani lahko DOP razumemo tudi kot obveznost, da subjekti poslovanja svoje delovanje izvajajo v skladu z zakonodajo in v skladu z veljavnimi vrednostmi in cilji okolja (vseh pomembnih okolij).

Poznana so različna razumevanja vloge in pomena DOP za poslovanje (Leipziger, 2003; Kotler in Lee, 2005). V literaturi in praksi sta poznana dve osnovi gledanja in sicer:

1. omejeni pogled (npr. Milton Friedman) temelji na izhodišču, da mora biti delovanje legalno, vendar ne več kot to; socialna odgovornost namreč povzroča stroške in povišanje končne cene blaga;
2. neomejeni pogled, ki opredeljuje poslovanje kot pomemben del delovanja družbe, ki ima na družbo velik vpliv; zato so gospodarski subjekti soodgovorni za razvoj družbe.

Pomembnejša poznana izhodišča za obravnavo DOP so npr. (Potočan in Mulej, 2003; Potočan, 2005):

- Davisov model DO: splošni model DO je zasnoval Keith Davis, v njem pa navaja 5 izhodišč, ki predstavljajo, zakaj in kako podjetja sprejemajo obveznosti za izvajanje ustreznih akcij;
- opredelitev in upoštevanje področij DOP: takšen pristop predpostavlja, da je DOP vključena v vsa področja poslovanja (npr. proizvodnje, marketinga, socialnih aktivnosti, ekoloških aktivnosti, delovnih razmerij, varstva in zdravja zaposlenih);
- celovito razumevanje pomena in vloge DOP v doseganju rezultatov poslovanja: DOP lahko na poslovanje vpliva posredno ali neposredno.

Raziskave delovanja in rezultatov podjetij, ki so vodilna na področju DO (npr. Levi Strauss, Polaroid, Dayton, Hudson) dokazujejo, da je mogoče opredeliti:

- določeno neposredno povezavo med DO in dobičkom,
- posredno povezavo med DOP in rastjo poslovanja podjetja in
- da višja raven DOP vpliva na izboljšanje imidža, kar posledično omogoča izboljšanje rezultatov poslovanja.

Načelo DOP je tesno povezano z obvezo podjetja, da deluje v skladu s konceptom trajnostnega razvoja (TR).

Podjetje deluje trajnostno, kadar s TR zagotavlja zadostno celovitost svojega delovanja s hkratnim doseganjem ekonomskih, socialnih, okoljskih in etičnih kriterijev (Potočan, 2004, 2005).

Podjetje je torej lahko uspešno, če razume (in s svojim delovanjem izvaja) poslovne trende na temelju: (1) trajnostnega razvoja, (2) primerne (trajnostne) etike in (3) razumevanja vpliva etike trajnostnega podjetja na DOP.

2 Vloga in pomen TR za podjetje

Pogoji za delovanje podjetij so se v zadnjih 100 letih hitro in pomembno spreminjali (Bolwijn, Kumpe, 1990; Ečimovič idr., 2002; Potočan, Mulej, 2003). Dosedanji ekonomski

Tabela 1: Od oskrbnega do trajnostnega podjetja

Dekada	Tržne in družbene zahteve	Kako podjetje zadovoljuje zahteve	Tip podjetja
1950	Izpolnjevanje poveljnih pogojev	Oskrba česarkoli	Oskrbeno podjetje
1960	Ustrezna cena (po oceni strank)	Notranja učinkovitost, tj. management stroškov	Učinkovito podjetje
1970	Ustrezna cena X ² kakovost (po oceni strank)	Učinkovitost X tehnična in komercialna kakovost, tj. man. kakovosti	Kakovostno podjetje
1980	Ustrezna cena X kakovost X obseg (po oceni strank)	Učinkovitost X tehnična in komercialna kakovost X fleksibilnost	Fleksibilno podjetje
1990	Ustrezna cena X kakovost X obseg X originalnost (po oceni strank)	Učinkovitost X tehnična in komercialna kakovost X fleksibilnost X inovativnost	Inovativno podjetje
2000	Ustrezna cena X kakovost X obseg X originalnost X prispevek k TR (po oceni strank)	Učinkovitost X tehnična in komercialna kakovost X fleksibilnost X inovativnost X TR	Trajnostno podjetje

² Znak X označuje soodvisnost. Originalna tabela (Bolwijn, Kumpe, 1990) ne vključuje znaka X, ampak znak +. Za nas znak + ne označuje soodvisnosti, ker so elementi v tem primeru samo sešteti. Naše izkušnje dokazujejo, da seštevek elementov praviloma predstavlja poenostavitev in ne upošteva potrebne celovitosti. Originalna tabela tudi ne vključuje obdobja 1950 in 2000.

razvoj je razdelil človeštvo na 20 % razvitih in 80 % nerazvitih (Dyck, Mulej, 1998; Mulej, 2000).

Takšno razliko je povzročil predvsem pristop k inovativnosti, tj. inovacijski paradoks. Tisti, ki najbolj potrebujejo inovativnost, so najmanj inovativni in tudi najmanj podpirajo podjetniško vedenje (Mulej, 2000; Daft, 2003; Trevino, Nelson, 2004). Proces globalizacije te razlike samo še povečuje (Cooper, Vargas, 2004; Mulej idr., 2004; EU, 2005).

Z odločitvijo najvišjega političnega telesa človeštva, tj. Organizacije združenih narodov, je bila leta 1992 sprejela odločitev, da je TR primerno izhodišče za delovanje vseh organizacij družbe. Človeštvo lahko z njegovo izvedbo zagotovi potrebno ravnotežje med uresničevanjem ekonomskih in okoljskih ciljev (Umpleby, 2002; EU, 2005). V nasprotnem primeru bo dobiček (kot enostranski in kratkoročni cilj delovanja) zmanjšal možnosti za dolgoročno doseganje obstoja in razvoja človeštva.

Predvidevanja, odločitve in akcije vseh človeških aktivnosti (še posebej podjetij) morajo zato vključevati TR kot nujen pogoj za preživetje in razvoj človeštva. Delovanje podjetij je bilo v dosedanjem razvoju usmerjeno na doseganje različnih ciljev, kot prikazuje tabela 1 (Bolwiyn, Kumpe, 1990, Potočan, Mulej, 2003).

Sodobno trajnostno podjetje lahko navedene cilje doseže s celovitim razumevanjem realnosti in z upoštevanjem večine (pomembnih) potreb članov družbe.

V teoriji in praksi še ne poznamo modela poslovanja, ki bi v celoti zagotavljal potrebno harmonizacijo in ciljno usmeritev zelenega razvoja. Model TR predstavlja možno rešitev, ki omogoča podjetjem dovolj celovito uresničevanje (večine) pomembnih ciljev človeštva.

Na temelju različnih teoretičnih spoznanj in naših izkušenj iz poslovne prakse lahko oblikujemo splošno opredelitev trajnostnega podjetja (Potočan, 2000; Potočan, Mulej, 2003; Potočan, 2005). Najsplošneje lahko kot trajnostno opredelimo podjetje, ki poskuša s svojim delovanjem (v največji možni meri) dosegati sinergijsko celoto ekonomskih, socialnih, etičnih in ekoloških ciljev.

Njegovo delovanje je usmerjeno v zadovoljevanje potreb in zahtev na različnih ravneh, kot so:

- raven podjetja,
- raven njegovega ožjega okolja (družbeno okolje) in
- raven njegovega širšega okolja (globalno okolje).

Za vrednotenje delovanja trajnostnega podjetja je treba oblikovati tudi sistem kriterijev za vrednotenje doseganja ciljev na posameznih ravneh delovanja.

Delovanje trajnostnega podjetja je pomembno odvisno (tudi) od etike delovanja (in vedenja) njegovih udeležencev. V poglavju 3 zato predstavljamo izbrana izhodišča in značilnosti etike trajnostnega podjetja.

3 Etika trajnostnega podjetja

Etika trajnostnega podjetja predstavlja soodvisno celoto (izbranih) pomembnih vidikov delovanja podjetja. Zakaj je etika pomembna za celotno človeško delovanje in še posebej za delovanje podjetij?

Etika je predvsem občutek, čeprav jo lahko opredelimo tudi kot posledico delovanja levega dela možganov oz. kot rezultat človekove razumnosti/znanja/talenta. Omogoča nam razlikovati, kaj je prav in kaj narobe (Ulrich, 1997; Singer, 1999; Jennnings, 2005).

Empirični raziskovalci obravnavajo etiko kot sinergijo vedenja v okviru skupnosti. V dovolj dolgem obdobju etika vpliva na oblikovanje prevladujočega vedenja, tj. moralnih pravil, kot naslednjega formalnega koraka (Singer, 1999). Moralna pravila sooblikujejo kulturo (v skupini, delih organizacije, celotni organizaciji, regiji, socialnih skupinah itd.).

S tem torej tisto, kar je bilo naprej posamična lastnost, postane objektivizirano, del pogojev za delovanje posameznika (tj. širših zahtev okolja do posameznika). Na ta način etika vstopa v posameznikova izhodišča in vpliva na njegovo zaznavanje, določitev njegovih prioritet in delovanja. Za človeške aktivnosti je zato etika (vsaj) enako pomembna kot strokovno znanje, izkušnje, kreativnost in sodelovanje.

Na podlagi navedenega lahko predpostavimo, da obstaja sinergijska povezanost in soodvisnost med individualnimi vrednotami, kulturo, etiko in normami (gl. sliko 1) (Mulej, 1979; Mulej, Kajzer, 1998; Mulej, 2000; Potočan, 2000; Potočan, Mulej, 2003).

Kakšna pa je povezava med etiko in trajnostnim razvojem? Trajnostni razvoj, kot ga je definirala Organizacija združenih narodov (WCED, 1987; Potočan, 2004, 2005), temelji na spoznanju o soodvisnosti razvoja in trajnosti, ki naj omogoči (in zagotovi) zadostno celovito skrb za človeško naravno okolje, ter spoznanju, da je potrebno ustrezno vedenje človeštva, ki mora upoštevati (predvsem) potrebe in zahteve celotnega človeštva.

To pomeni, da etika soodvisnosti predstavlja osnovni in nujni pogoj za dovolj celovito (razumevanje in) izvajanje TR na vseh ravneh človeškega delovanja (Bertalanffy,

Individualne vrednote (odvisne od znanja)	↔	Kultura = vrednote, ki jih delijo mnogi, navade znotraj socialne skupine
↕		↕
Norme = predpisane vrednote o tem, kaj je prav in kaj narobe v socialni skupini	↔	Etika = prevladujoče vrednote o tem, kaj je prav in kaj narobe v socialni skupini

Slika 1: Soodvisnost vrednot, kulture, etike in norm

1968; Mulej, 2000; Potočan, Mulej, 2003). Razvoj človeštva v zadnjih desetletjih je zapostavljal načela TR, zato želi Organizacija združenih narodov kot najvišji politični organ človeštva vplivati na ustrežnejše ravnanje vseh subjektov človeškega delovanja. To še posebej velja za podjetja, saj lahko njihovo enostransko delovanje povzroči nepopravljivo škodo in pomembno omeji možnosti za prihodnji obstoj in razvoj celotnega človeštva.

Podjetja zato potrebujejo radikalno inovacijo stila managementa, tj. etike delovanja in vedenja vseh pomembnih subjektov poslovanja, da bi delovala trajnostno.

Prav tako celotno človeštvo potrebuje spremembo etike, ki bo v večji meri zadovoljevala potrebe in zahteve sodobnega okolja in v tem okviru trajnostnega razvoja. Pri tem lahko izhaja samo iz etike sodvisnosti kot osnovnega (in edinega možnega) pogoja za inovativno preoblikovanje delovanja vseh svojih subjektov človeštva.

4 Pomen etike trajnostnega podjetja za celovito DO

Trajnostno podjetje poskuša postati kar se da verodostojno in zaupanja vredno na temelju zanesljivosti svojega delovanja, inovativnosti, celovite skrbi za kupce, zagotavljanja originalnosti, skrbi za okolje ter prizadevanja za socialno in etično delovanje.

Trenutna spoznanja o trajnostnem podjetju (in njegovi trajnostni etiki) ter o njegovem vplivu na celovito družbeno odgovornost nam omogočajo razumeti in preučiti:

- povezave med posameznimi etikami (njihovimi vrstami, tipi in oblikami) v okviru posameznega trajnostnega podjetja,
- povezave med trajnostnim podjetjem (z določeno etiko) in možnimi (in/ali dejanskimi) rezultati njegovega delovanja,
- povezave med posameznimi rezultati delovanja trajnostnega podjetja in DO.

Manj pa so raziskana področja:

- različnih možnih obravnav trajnostnega podjetja (v okviru posameznih možnih vrst, tipov in oblik trajnostnega podjetja),
- vloge in pomena različnih etik v delovanju trajnostnega podjetja,
- vpliva (posameznih vrst, tipov in oblik) trajnostnega podjetja na DOP,
- vpliva posameznih (vrst, tipov in oblik) trajnostnega podjetja na celovito DO,
- vpliva posameznih etik trajnostnega podjetja na DOP,
- vpliva posameznih etik trajnostnega podjetja na celovito DO.

Omenjena vprašanja so tudi osnova za prihodnje raziskave izbranih izhodišč TR, značilnosti TR, njegove trajnostne etike in vpliva trajnostne etike na DOP in celovito DO.

5 Sklep

Dolgoročni obstoj in razvoj družbe sta odvisna od ustrezne DO delovanja vseh subjektov družbe. V njenem okviru ima osrednjo vlogo DOP kot najvplivnejša skupina sodobnih organizacij.

Podjetja lahko izpolnjujejo sodobne ekonomske pogoje s temeljitim inoviranjem svojega delovanja na temelju izvajanja koncepta TR in z oblikovanjem ustrezne trajnostne etike delovanja podjetja.

Delovanje podjetij je pomembno odvisno od etičnosti njihovih udeležencev (predvsem lastnikov in managerjev), ki s svojimi odločitvami (posredno in neposredno) vplivajo tudi na celoten razvoj družbe. Etika trajnostnega delovanja zagotavlja, da podjetje dosega potrebno ravnotežje med lastnimi interesi in večino (pomembnih) interesov okolja, torej DO.

Literatura

- Beauchamp, T. & Bowie, N. (eds.) (2004). *Ethical Theory and Business*, Prentice Hall, New York.
- Bertalanffy, L. (1968). *The General Systems Theory*, Braziller, New York.
- Brandon, P. & Lombardi, P. (2005). *Evaluating Sustainable Development*, Blackwell, Oxford.
- Bolwijn, T. & Kumpe, T. (1990). Manufacturing in 1990's, *Long Range Planning*, **23**(4): 12-26.
- Cooper, P. & Vargas, C. (2004). *Implementing Sustainable Development*, Rowman and Littlefield, Lanham.
- Daft, R. (2003). *Management*, Tomson, Mason.
- Dyck, R. & Mulej, M. (eds.) (1998). *Self-Transformation of the Forgotten Four-Fifths*, Kendall – Hunt, Dubuque.
- Ečimovič, T., Mulej, M. & Mayur, R. (2002). *Systems Thinking and Climate Change*, SEM, Korte.
- EU (2005, and earlier). *Sustainable Development (different documents)*, EU, dosegljivo na: <http://europa.eu.int/comm/environment>.
- Jennings, M. (2005). *Business: Its Legal, Ethical And Global Environment*, South-Western Pub, Brentford.
- Kotler, P. & Lee, N. (2005). *Corporate Social Responsibility*, Wiley and Sons, Hoboken.
- Laurent, J. (2003). *Evolutionary Economics and Human Nature*, Elgar, Cheltham.
- Leipziger, D. (2003). *The Corporate Responsibility*, Grenleaf Publishing, Sheffield.
- Mulej, M. (1979). *Kreativno delo in dialektična teorija sistemov*, Razvojni center, Celje.
- Mulej, M. & Kajzer, S. (1998). Ethics of Interdependence and the Law of Requisite Holism, Zbornik STIQE '98, ISRUM Maribor, Maribor, pp. 56-67.
- Mulej, M. (2000). *Basics of Systems Thinking*, EPF, Maribor.
- Mulej, M. et al. (2004). How to restore Bertalanffian systems thinking, *Kybernetes*, **33**(1):48-61
- Potočan, V. (2000). New Perspectives on BDM, *Management*, **5**(1): 13-28.
- Potočan, V. & Mulej, M. (2003). On requisitely holistic understanding of sustainable development, *Systemic Practice and Action Research*, **6**(16): 421-436.
- Potočan, V. (2004). *Izvedbeni management*, Univerza v Mariboru, EPF, Maribor.

- Potočan, V. (2005). Učinkovitost ali uspešnost organizacije: navidezni ali dejanski konflikt, *Organizacija*, **38**(10): 570-576.
- Singer, P. (1999). *Practical Ethics*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Trevino, L. & Nelson, K.. (2004). *Managing Business Ethics*, Wiley and Sons, New York.
- Ulrich, P. (1997). *Integrative Wirtschaftsethik*, Verlag Paul Haupt, Stuttgart.
- Umpleby, S. (2002). Organization of Regulation of the Global Economy, *Naše Gospodarstvo*, **45**(4): 22-47.
- WCED (1987). *Our common future on environment and development*, Oxford University Press, Oxford.

Vojko Potočan je izredni profesor (za področji managementa in organizacije) na katedri za Organizacijo in informatiko, Ekonomsko-poslovne fakultete Univerze v Mariboru. Sodeloval je na več kot 100 mednarodnih strokovnih in znanstvenih konferencah ter izvedel več študijskih obiskov v tujini. Objavil je več kot 300 besedil (od tega več kot 150 v tujini). Je avtor 8 knjig in več poglavij v znanstvenih monografijah, ki so izšle doma in v tujini. Vodil je številne domače in mednarodne konference ter uredil njihove zbornike. Sodeluje tudi v uredniških in recenzijskih odborih 5 tujih revij. Temeljna področja njegovega raziskovanja so organizacija, management in trajnostni razvoj.

Matjaž Mulej je doktor ekonomskih znanosti (s področja teorije sistemov) in doktor menedžmentskih znanosti (s področja inovacijskega menedžmenta), zaslužni profesor teorije sistemov in inovacij. Deluje na Ekonomsko-poslovni fakulteti Univerze v Mariboru. Redni profesor je bil od leta 1983 do 2001. Je avtor dialektične teorije sistemov in teorije inovativnega poslovanja (za tranzicijske razmere). Objavljal je v več kot 40 deželah in služboval v šestih. Objavil in uredil je preko 60 knjig in zbornikov. Bil je gostujoči profesor in raziskovalec v tujini 15 semestrov, med drugim na Cornell U., ZDA. Med vidne časti štejemo članstvo v treh Akademijah znanosti in umetnosti – Newyorški (1996), Evropski s sedežem v Salzburgu (2004) in Evropski s sedežem v Parizu (2004). Predava zdaj na vseh slovenskih univerzah in dveh avstrijskih. Med javnimi zadolžitvami je vidna naloga podpredsednika International Federation for Systems Research (IFSR) v obdobju 2002-2004 in 2004-2006 ter vloga predsednika IFSR od aprila 2006 dalje. V registru raziskovalcev ima številko 8082; tam je zapisanih preko en tisoč avtorskih postavk. Ima okrog 120 citiranosti in samo v letih 2000-2006 skoraj 20 člankov v revijah prvega ranga (s soavtorji). Bil je tudi dekan in prorektor Univerze v Mariboru v obdobju 1997 - 2001. V Mednarodni enciklopediji teorije sistemov in kibernetike, 2. izdaja (Charles François, ed., 2004), Saur, Muenchen, je devet vnosov o M. Muleju in njegovi dialektični teoriji sistemov.