

# Sorumlu İşletmeler– Bilinç Düzeyini Artırmaya Yönelik Anket



Avrupa Komisyonu  
Girişim Genel Direktörlüğü

## 1. Giriş

Bu anketin amacı, şirketinizin faaliyetlerini kârlı ve makul bir biçimde geliştirme konusunda sorular sorarak, şirketinizin sorumlu bir işletme olma yönündeki çabaları hakkında düşünmenizi sağlamaktır. Bu anket sayesinde şirketinizi, itibarını ve performansını güçlendirmek konusunda atılabilecek adımları da belirleyebilirsiniz.

Bu anket, 10 dakikadan fazla zamanınızı almayacaktır. Anket sizin için hazırlandığından, size ve kurumunuza en uygun olan yanıtı işaretleyin. Yanlış veya doğru yanıtlar yoktur, soruların amacı atabileceğiniz adımlar hakkında düşünmenizi sağlamaktır. Bu anketi tamamladıktan sonra, ileride başvurmak üzere saklayabilirsiniz. Bu anket, düzenleyicilere verilmeyecek veya onlar tarafından toplanmayacaktır.

## 2. İşyeri Politikaları

|  |
|--|
| 1. Çalışanlarınızın gerçek beceriler ve uzun vadeli kariyerler geliştirmesini destekliyor musunuz (örneğin performans değerlendirme süreciyle, eğitim planıyla)?                     |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>                   |
| 2. Hem işyerinde, hem de işe alım sırasında her türlü ayrımcılığa (örneğin kadınlara, etnik gruplara, engellilere, vb.) karşı uygun önlemlerin alınmasını sağlayan bir süreç var mı? |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>                   |
| 3. Önemli konularda çalışanlardan görüş alır mısınız?  |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>                   |
| 4. Kurumunuzda, sağlık, güvenlik ve refah konusunda çalışanları yeteri kadar koruyacak düzeyde uygun düzenlemeler var mı?  |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>                   |
| 5. Kurumunuz, örneğin esnek çalışma saatleri veya personelin evinden çalışma imkanı ile, bilinçli olarak personelin iyi bir iş-hayat dengesi kurmasını sağlamaya çalışıyor mu?       |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>                   |

### İyi işyeri politikaları şirketinizin başarısına nasıl katkıda bulunabilir

Şirketinizin uzun vadede başarısı ve etkin bir işletmeci olma beceriniz, genellikle çalışanlarınızın bilgisine, becerisine, yenilikçi yaratıcılığına ve özellikle motivasyon düzeyine bağlıdır. Şirketiniz büyüdükçe, şirketinizi güçlendirmek için güvенеbileceğiniz ve görev verebileceğiniz kişilere ihtiyacınız olacaktır.

İstihdam, işyerinde sağlık ve güvenlik konularındaki mevzuata uymak, çalışanların temel ihtiyaçlarını karşılamayı sağlayacaktır; ancak çalışanların iş memnuniyetinin, kariyer gelişiminin ve kişisel refahının artması yönünde atacağınız gözle görülür adımlar, hem bu kişilere gerçekten birey olarak değer verdiğinizi, hem de onların şirkete yaptığı katkılara değer verdiğinizi gösterecektir. Personelin katılımını sağlamak, daha çok fikir üretmelerini, şirkete kendilerini adanmalarını ve katkı yapmalarını sağlayacak ve işletmeci olarak etkinliğinizi artıracaktır.

Çalışanlar birçok şirkette ön cephedeki birliklerdir ve genellikle sorunları ve çözümleri sizden önce görürler. Personelin, şirketin değerlerini ve çalışma biçimini anlamasını ve fikirleriyle şirkete katkıda bulunmasını sağlarsanız, şirketiniz geliştikte değişimi daha iyi yönetmeniz konusunda size yardımcı olmalarını sağlarsınız.

Çalışanlarınızla iyi “şirket içi ortaklık” kurmanıza yardımcı olacak bazı konular şunlardır:

- Yöneticiler ve çalışanlar arasında güven olmasını sağlayın;
- İşle ilgili konularda (gerektiğinde) çalışanlarınıza danışın ve şirket için önemli olan konularda işbirliği içinde çalışmalarını sağlayın; ve
- Çalışanların birey olarak kariyer gelişimlerinin ve beceri eğitimlerinin, şirketinize uzun vadede ne tür faydalar sağlayabileceğini düşünün.

Etkin şirket içi ortaklıklar, aynı zamanda şirketinizin esnekliğini, gelişmelere yanıt verme hızını ve çalışanlar arasında bilgi paylaşma becerisini artıran ilişkiler kurulmasını sağlar. Motive olan personel, istikrarlı ve memnun bir işyeri ortamı yaratır ve şirketin itibarının iyi olmasına yardımcı olur.

### 3. Çevre Politikaları

|  |  |
|--|--|
| 6. Aşağıdaki konularda şirketinizin çevre üzerindeki etkilerini azaltmaya çalıştınız mı?   |  |
| o Enerji tasarrufu   |  |
| Evet <input type="checkbox"/>  | Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/> |
| o Atıkları azaltma ve geri dönüşüm   |  |
| Evet <input type="checkbox"/>  | Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/> |
| o Kirliliği önleme (örneğin havaya ve suya verilen emisyonlar, atık sular, ses)  |  |
| Evet <input type="checkbox"/>  | Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/> |
| o Doğal çevrenin korunması   |  |
| Evet <input type="checkbox"/>  | Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/> |
| o Sürdürülebilir ulaştırma seçenekleri   |  |
| Evet <input type="checkbox"/>  | Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/> |
| 7. Şirketiniz, çevre üzerindeki etkisini azaltarak para tasarruf edebilir mi (örneğin geri dönüşümle, enerji tüketimini azaltarak, kirliliği önleyerek)?   |  |
| Evet <input type="checkbox"/>  | Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/> |
| 8. Yeni ürünler ve hizmetler geliştirirken, bunların çevre üzerindeki olası etkilerini göz önünde bulunduruyor musunuz?  |  |
| Evet <input type="checkbox"/>  | Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/> |
| 9. Kurumunuz müşterilerine, tedarikçilere, yerel topluma, vb. çevre açısından ürünleri, hizmetleri ve faaliyetleri hakkında açık ve doğru bilgiler veriyor mu?   |  |
| Evet <input type="checkbox"/>  | Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/> |
| 10. Kurumunuzun, ürünlerinin ve hizmetlerinin sürdürülebilir özelliklerini, rakiplere kıyasla avantaj elde edecek biçimde nasıl kullanabileceğini biliyor musunuz (örneğin ürünlerin geri kazanılabilmesi, enerji verimliliği, vb.)? |  |
| Evet <input type="checkbox"/>  | Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/> |

### İyi çevre politikaları şirketinizin başarısına nasıl katkıda bulunabilir

Çevrenin bozulması, toplumu (ve dolayısıyla müşterilerinizi) giderek daha çok endişelendiren küresel ve yerel bir sorundur. Ayrıca, çevreyle ilgili konularda iyi bir performans göstermek, genellikle finansal açıdan da mantıklıdır. Enerji verimliliği, kirliliği azaltmak, atıkları asgari düzeye indirmek ve geri kazanım, şirkette maliyetlerin önemli ölçüde azalmasına neden olabilir; ayrıca çevre mevzuatına uyum, yerel toplumla ilişkileri iyileştirmek, çalışanları motive etmek ve müşterileri sadık hale getirmek gibi başka faydalar da sağlar. Bütün bu faydalar, şirketinizin uzun vadeli sürdürülebilirliğine ve başarısına bariz bir biçimde katkıda bulunur.

Büyüklüğü veya sektörü ne olursa olsun, bütün şirketlerin çevre üzerinde olumlu ve olumsuz etkileri olabilir. Olumsuz etkiler, doğrudan veya dolaylı olarak enerji ve kaynakların tüketilmesi, atık ve kirlenmelerin üretilmesi ve doğal ortamların tahrip edilmesi sonucu ortaya çıkar.

Küçük kurumlarda çevre üzerinde olumsuz etkileri azaltma potansiyeli kısıtlı olmasına rağmen, bütün kurumlar enerji tüketimini azaltarak, atıkları asgari düzeye çekerek ve geri kazanımla çevreye katkıda bulunabilir. Küçük iyileştirmeler bile, diğer şirketlerin çabalarıyla bir arada düşünüldüğünde büyük bir fark yaratabilir.

## 4. Piyasa Politikaları

|  |
|--|
| 11. Şirketinizin bütün sözleşmelerinde, iş ilişkilerinde ve reklamlarında dürüstlüğü ve kaliteyi sağlama yönünde bir politikası var mı (örneğin adil satın alma politikası, tüketiciyi koruma amaçlı hükümler, vb.)? |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>   |
| 12. Kurumunuz, satış sonrası yükümlülükleri dahil olmak üzere, ürünleri ve hizmetleri konusunda açık ve doğru bilgiler veriyor mu ve etiketler hazırlıyor mu?  |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>   |
| 13. Kurumunuz, tedarikçilerin faturalarının zamanında ödenmesini sağlıyor mu?  |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>   |
| 14. Şirketinizde müşterilerle, tedarikçilerle ve çalıştığınız diğer kişilerle etkin bir geri besleme, danışma ve/veya diyalog olmasını sağlayan bir süreç var mı?  |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>   |
| 15. Kurumunuz müşterilerden, tedarikçilerden ve iş ortaklarından gelen şikayetleri kayda geçiriyor ve çözüme kavuşturuyor mu?  |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>   |
| 16. Şirketiniz, sorumlu işletmecilikte ortaya çıkan konuları ele almak üzere başka şirketlerle veya örgütlerle bir arada çalışıyor mu?   |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>   |

### İyi piyasa politikaları şirketinizin başarısına nasıl katkıda bulunabilir

Kurumlar aslında, karşılıklı refaha kavuşmak için hayati önemi olan bir iç ve dış ilişkiler ağına dayanan “insansı” örgütlerdir. Bu iş ilişkilerinin yönetilme biçimi, genellikle bir kurumun başarısında hayati öneme sahiptir. Müşterilerle ve tedarikçilerle kurulan iyi ilişkiler, her iki taraf için de kazanç getirir.

İyi ilişki ağlarının kurulması, başarılı olmak için çok önemlidir. Şirketinizin performansını artırmanın hızlı bir yöntemi tedarikçilerle, müşterilerle, sizin gibi düşünen diğer kurumlarla ve yerel meslek örgütleriyle deneyimleri paylaşmaktır. Piyasada, şirketinizin hedeflerine ulaşmasında size yardımcı olabilecek birçok iyi uygulama vardır. Siz de kendi bilgilerinizi başka şirketlerle paylaşarak onlara yardım edebilirsiniz.

Şirketinizin itibarını korumak için, bütün iş ilişkilerinizde istikrarlı bir biçimde “doğru şeyleri yapmak” önemlidir. Uygulamada müşterileri tatmin ederek, faturaları zamanında ödeyerek ve etik iş uygulamalarına sadık olarak iyi bir itibar oluşturabilirsiniz. Bu itibar, piyasada başarılı olmak için şarttır.

## 5. Toplumsal Politikalar

|  |
|--|
| 17. Şirketiniz, yerel toplumdaki kişilere eğitim fırsatları sunuyor mu (örneğin gençler veya dezavantajlı durumdaki gruplar için çıraklık veya staj imkanları)?  |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>   |
| 18. Kurumunuzu ilgilendiren olumsuz, tartışmalı veya hassas konularda içinde bulunduğunuz toplumdaki kişilerle açık bir diyalog kuruyor musunuz (örneğin tesisinizin dışında atık birikimi, yolları veya yaya yollarını tıkayan araçlar, vb.)? |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>   |
| 19. Kurumunuz, yerel piyasadan mal satın almaya çalışıyor mu?  |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>   |
| 20. Şirket çalışanlarının bulunduğunuz toplumdaki faaliyetlere katılması destekleniyor mu (örneğin çalışanların zamanlarını veya uzmanlık alanlarını toplumda kullanmaları veya başka konularda pratik yardım)?                                |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>   |
| 21. Kurumunuz, toplumsal faaliyetlere ve projelere düzenli olarak mali destek sağlıyor mu (örneğin hayır amaçlı bağışlar veya sponsorluk faaliyetleri)?  |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>   |

### İyi toplumsal politikalar şirketinizin başarısına nasıl katkıda bulunabilir

Sağlıklı ve kârlı bir şirket ile şirketin bulunduğu yerdeki toplumun refahı arasında açık bir bağlantı vardır. Küçük işletmelerin çoğu, içinde buldukları toplumun önemli bir parçasıdır ve yerel projelere ve faaliyetlere aktif olarak katkıda bulunurlar. Bu tür kurumların elde ettiği faydalardan bazıları şunlardır:

- Başka yerel şirketlerle değerli ilişkiler ve bağlar kurmak;
- Müşteri tarafından daha çok tanınmak ve değer verilmek;
- Şirketin itibarının gelişmesi; ve
- Eleman alma ve elemanları şirkette tutulması konularında gelişmek.

Ancak iyi bir komşu olmak, sadece yakın çevrenizdeki kişilere saygı göstermek demek değildir. Topluma destek vermek, topluma fayda sağlayan sponsorluklar yapmak veya zaman veya bilgi paylaşmak gibi her türlü şeyi içerir. Yerel spor, eğitim veya kültür faaliyetlerine katılmayı da içerebilir. Bölgenizde suçun önlenmesi veya uzun vadede işsizlik sorununun çözülmesi gibi toplumsal sorunlara yardımcı olmak, şirketinizin uzun vadeli mali başarısına da katkıda bulunabilir.

İçinde bulunduğunuz toplumda olumlu biçimde faal olmak, yeni piyasaları, müşterileri veya iş fırsatlarını belirlemenizi, yerel yetkililerle ve toplumsal görüş liderleriyle temas kurmanızı ve toplumsal projelerde başka şirketlerle yeni ortaklıklar kurmanızı sağlayabilir.

Şirketinizin iş hedeflerine paralel olan (örneğin potansiyel müşterileri ilgilendiren veya şirketinizin eğitim ve istihdam ihtiyaçlarını karşılayan), içinde bulunduğunuz toplum için önemli olan, çalışanlarınızın katılımını sağlayan ve şirketinizin kapasitesine uygun faaliyetler seçmeye çalışın.

## 6. Şirket Değerleri

|   |
|---|
| 22. Kurumunuzun değerlerini ve davranış kurallarını açık bir biçimde tanımladınız mı?   |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>  |
| 23. Kurumunuzun değerlerini müşterilerinize, iş ortaklarınıza, tedarikçilerinize ve diğer ilgili taraflara bildirdiniz mi (örneğin satış sunumlarında, pazarlama malzemelerinde veya resmi olmayan iletişim yöntemlerini kullanarak)? |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>  |
| 24. Müşterileriniz, şirketinizin değerlerini ve davranış kurallarını biliyor mu?  |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>  |
| 25. Çalışanlarınız, şirketinizin değerlerini ve davranış kurallarını biliyor mu?  |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>  |
| 26. Şirketinizin değerlerinin ve davranış kurallarının önemi hakkında çalışanlarınızı eğitiyor musunuz?   |
| Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen <input type="checkbox"/> Bilmiyorum <input type="checkbox"/> Geçersiz <input type="checkbox"/>  |

### İyi şirket değerleri şirketinizin başarısına nasıl katkıda bulunabilir

Küçük şirketlerin çoğu zaten “doğru şeyi” yapmaktadır veya en azından birkaç doğru şey yapmaktadır! Küçük ve orta boyutlu işletmeler, genellikle işletme sahibinin veya yöneticisinin mevcut değerlerini ve prensiplerini yansıtır. Ancak az sayıda işletme değerlerini, davranış kuralları, iyi iş uygulamaları ifadesi veya en azından şirketin vizyonunu, değerlerini, sorumluluklarını ve amaçlarını belirten basit bir kurallar listesi haline getirmiştir.

Değerlerinizi tanımlamak ve başkalarıyla paylaşmak, çalışanlarınızın ve sizin inandığınız şeylere uymanızı sağlar ve karşı karşıya geldiğiniz insanlara ve ortaklara niyetinizi belirten bir araç olarak şirketinizin itibarını yükseltir. İnsanlar değerlerini paylaştığı kişilerle ve bu tür kişilerin yanında çalışmayı sever; böylece prensiplerinizi onaylayan personeli, müşterileri, tedarikçileri ve yatırımcıları şirketinize çekebilirsiniz.

Şirketinizin değerlerinin, kurumunuzu ve içinde bulunduğu bağlamı gerçekten yansıttığından emin olun. İşyerinde yüksek standartları desteklemeli ve çalışanlarınızın, müşterilerinizin, tedarikçilerinizin ve içinde bulunduğunuz yerel toplumun çıkarlarını ve endişelerini olumlu bir biçimde ele almalısınız.

Açıkça tanımlanmış değerlere sahip olmak, başlangıç noktasıdır. Değerleriniz genel kural olarak, ikilem veya çıkar çatışması yaratan durumlarla nasıl başa çıkılacağı konusunda açık ve istikrarlı bir biçimde yol göstermelidir. Aşağıdakileri yaparak, şirketinizin değerlerine inandığınız konusunda başkalarını da ikna edebilirsiniz, en iyi sonucu elde edebilirsiniz.

- Kişi olarak istikrarlı bir biçimde iyi örnek olmak;
- İnsanlarla diyalog kurmak; ve
- Değerlerinizi şirket içinde ve dışında duyurmak.

Bir şirketin temel değerleri ve prensipleri ve bunlara kendini ne kadar adanmış, şirketin itibarının ayrılmaz birer parçasıdır.