

Communication With Respondents In TURKSTAT

Introduction

As in the business world, Statistical agencies have to improve relations with respondents and establish a cooperation based on trust. Therefore the only way of achieving this is to express themselves in a proper way.

Especially in Turkey, it's essential for community understand that the information they give is used to make major social and economic policies.

That's why Turkstat tries to establish a reliable connection with the community and the respondents.

Communication

In the last ten years with the advancing technologic opportunities, all the international companies and government agencies have to keep up with these changes and reorganize their organisational structures to communicate efficiently with the public. Not only TurkStat but also all the other NSIs collecting data have to consider and find better ways ;

- to get more reliable data from the respondents,
- to get modern and reachable methods for dissemination of the statistics,
- to create awareness about statistics



Ways Of Communication

Communication with Respondents in Turkstat

- ✓ Information Letters / Leaflets
- ✓ Short Message Services
- ✓ Respondent Information Module



Informative Letters

➤ Since 2013 sending the information letters to the respondents is under the responsibility of Coordination Of Data Collection Department and the letters are sent centrally. Earlier , regional offices were sending different informative letters for different surveys.



➤ Within the time periods on Production Process Calendar, all informative letters are sent to addresses centrally before the beginning of fieldwork of each survey due to an agreement between TurkStat and Turkish Post Office

Informative Letters

Sending informative letters centrally has contributed greatly to :

- **Time**
- **Cost**
- **Manpower**



Informative Letters

The headlines in the informative letters and leaflets are mentioned below :

- ✓ The info about the institution and the survey (what we do)
- ✓ The legal basis of the work (Why we do)
- ✓ The info about how to fulfill the questionnaire (How we do)
- ✓ Confidentiality of Information (Confidence)
- ✓ The deadline of the survey (when)
- ✓ The contact numbers of the regional offices (Where)
- ✓ *Respondent Information Module link* for further information

Informative Letters

	2014	2015	2016	2017
Nr. Of Surveys	46	66	59	64
Letters Sent	816.606	833.842	1.051.740	1.152.254



Informative Letters

Starting date of the fieldwork

T.C.
TÜRKİYE İSTATİSTİK KURUMU BAŞKANLIĞI
.....**G KOLONU**..... Bölge Müdürlüğü

Başlangıç Tarihi: 24 Eylül 2018
Konu : Hanehalkı Bütçe Araştırması

13/09/2018

Sayın**C KOLONU**.....

Who are we?



Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), 5429 sayılı Türkiye İstatistik Kanunu kapsamında ülkemizin ekonomik ve sosyal yapısındaki değişimleri tespit etmek amacıyla belirli periyotlarda, çeşitli konularda araştırmalar düzenlemekte ve sonuçlarını kamuoyuna duyurmaktadır.

Info about the survey



TÜİK'in düzenlediği araştırmalardan birisi de "Hanehalkı Bütçe Araştırması"dır. TÜİK'in her ay yaptığı hanehalkı bütçe araştırmasından elde edilen veriler, ailelerin sosyal ve kültürel açıdan tüketim kalıplarında ve harcama alışkanlıklarında meydana gelen yapısal değişikliklerin izlenmesinde, tüketici fiyat endekslerinde kapsanan mal ve hizmet sepetinin güncelleştirilmesinde, ağırlıkların yenilenmesinde, yoksulluk sınırının belirlenmesinde ve gayri safi yurtiçi hasıla hesaplamalarında kullanılmaktadır. Bu araştırma örnekleme yöntemi ile gerçekleştirilen bir çalışmadır. Sizin hanciniz de bilimsel yöntemlere uygun şekilde tesadüfi olarak seçilmiştir. Bu araştırma için seçilen haneler, ülkemizdeki tüm haneleri temsil etme özelliğine sahip olduğundan, vereceğiniz bilgiler sadece sizi değil, ülke genelinde binlerce hanehalkını temsil edecektir. Bu nedenle, araştırmaya katılımınız ve vereceğiniz cevaplar çalışmanın sonucunu doğrudan etkileyecektir.

Confidential Information



Sizlerden alınan bilgiler yalnızca istatistiki çalışmalarda kullanılmak amacıyla derlenmektedir. Bu bilgilerin gizliliği, 5429 sayılı Türkiye İstatistik Kanunu ile teminat altına alınmıştır. Kanun uyarınca, bu bilgiler idari, adli ve askeri hiçbir organ, makam, merci veya kişiye verilemez, istatistik amacı dışında kullanılamaz. Ayrıca, TÜİK araştırmalarına katılım yasal bir zorunluluk olup, 5429 sayılı kanunun 54. Maddesi uyarınca araştırmaya katılmayı reddedenlere, araştırma kapsamındaki bilgileri eksik veya hatalı verenlere idari para cezası uygulanmaktadır. İdari para cezası ve diğer cezaların uygulanması, istatistiki birimin bilgi verme yükümlülüğünü ortadan kaldırmamaktadır. Daha detaylı bilgi almak için www.tuik.gov.tr adresinin alt kısmında yer alan "**Cevaplayıcı İçin**" bölümünü ziyaret edebilirsiniz.

Reminder for deadline

Bu kapsamda görevli personelimiz resmi kimlik ve görevlendirme belgesiyle ve tablet bilgisayarıyla hancinizi 24 Eylül 2018 – 12 Kasım 2018 tarihleri arasında hafta içi mesai saatleri içerisinde ve sonrasında veya hafta sonu ziyaret edecektir. Bu mektup elinize ulaştıktan sonra konu ile ilgili ayrıntılı bilgi almak için aşağıda iletişim bilgileri yer alan Bölge Müdürlüğümüz yetkililerine ulaşabilirsiniz. Görevli personelimize, gereken ilgi ve kolaylığı göstereceğinize olan inancımızla teşekkür eder, saygılar sunarız.

Informative Letters

Leaflet sample for online data entry

Sizinle İşbirliği Neden Önemli?

Türkiye İstatistik Kurumu, 5429 sayılı Türkiye İstatistik Kanunu uyarınca çeşitli konularda sayım ve anket düzenlemek ve sonuçlarını kullanıcılara sunmakla yükümlüdür.

İstatistik alanında ulusal ve uluslararası öncelikler dikkate alınarak, ülkemizin ekonomi, sosyal, demografi, kültür, çevre, bilim ve teknoloji alanları ile gerekli görülen diğer alanlardaki istatistikler derlenmekte, derlenen bu bilgiler analiz edilerek, başta kamu kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve akademisyenler olmak üzere toplumun hizmetine sunulmaktadır.

Sizden Beklentimiz

Dünyada ve ülkemizde sürekli gelişen teknolojiye ayak uydurmak, işgücü ve zaman maliyetini en aza indirmek, zamanlı veri üretimi yapabilmek amacıyla ve anılan 5429 sayılı Kanununun 8. maddesindeki "İstatistikî birimler, ülkenin ekonomi, sosyal, demografi, kültür, çevre, bilim, teknoloji ve ihtiyaç duyulan diğer alanlardaki resmi istatistikleri üretmek üzere, Anayasa'da belirlenen temel haklar ve ödevler çerçevesinde, kendilerinden istenen veri veya bilgileri, Başkanlığın belirleyeceği şekil, süre ve standartlarda eksiksiz ve doğru olarak ücretsiz vermekle yükümlüdür" hükmü yer almaktadır.

Bu çerçevede, işyeri bazındaki araştırmalarımızın bundan sonra sadece internet üzerinden geliştirilen uygulamalar ile yürütülmesine karar verilmiştir.

İşyerilerinizle ilgili araştırma ve anketlerin internet üzerinden doldurularak gönderilmesi konusunda bizlere yardımcı olmanızı bekliyoruz.

Veri Giriş Programı

Veri giriş programı daha önce kağıt ortamında veya e-mail yoluyla toplanan, uzun ve zahmetli bir süreç gerektiren veri toplama yöntemini yerine modern çağın gereklerine uygun olarak internet üzerinden veri toplamaya olanak sağlayan bir sistemdir. Yeni sistem ilave hiçbir işyüğü getirmeyeceği gibi zaman ve kaynak tasarrufu sağlayacaktır.

İnternet Üzerinden Veri Girişi Nasıl Yapılacak?

Veri giriş platformuna, www.tuik.gov.tr adresinden Ankette Giriş ekranından giriş yapılabilir.

Giriş işlemi gerçekleştirildikten sonra karşınıza yetkili olduğunuz uygulamalar gelecektir. Uygulamaya girdiğinizde, girişiminize ait bilgiler ekranda görülecektir.

Yardım butonu ile açıklama bilgisi içeren sorular cevaplanmanıza yardımcı olabilecek bilgilere ulaşabilirsiniz.

Soru ve önerileriniz için, her uygulamanın içinden, iletişime geçebileceğiniz kişinin telefon ve e-posta bilgilerine ulaşabilirsiniz.

Formu yanıp bırakıp çıktığınız ve tekrar forma döndüğünüzde kaldığınız yerden devam edebilirsiniz. Form tamamlandığında, üzerinde her form için **barkod** bulunan çıktı alabilirsiniz.

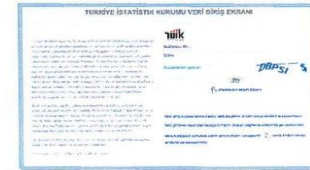
Güvenliğiniz gereği, uygulama üzerinde 5 dakikadan fazla işlem yapmadığınızda, sistem otomatik olarak oturumunuzu sonlandıracaktır.

Kullanıcı Adı ve Şifresi

Soru formlarına giriş yapmanızı sağlayacak kullanıcı adı ve şifre bilgileriniz, bölge müdürlüklerimiz tarafından size iletilecektir.

Tarafınıza gönderilen şifreyi, istediğiniz takdirde değiştirme imkânına sahipsiniz. Size iletilen kullanıcı adı ve şifre ile giriş yaptıktan sonra şifre işlemleri menüsünden şifrenizi değiştirebilirsiniz.

Veri giriş ekranda bulunan resim doğrulama mekanizması ile sistem güvenliği artırılmıştır. Resimdeki harfler okunmadığında, yenile butonu ile değiştirilebilirsiniz. Bilgilerinizin güvenliği için kullanıcı adınızı ve şifre bilgilerinizi üçüncü şahıslarla paylaşmamanızı öneririz.



“ İstatistik; geçmişin anlamının, bugünün yönetiminin ve geleceği planlamının anahtarıdır. ”

“ Bilgi kaynağımız SİZSİNİZ ”

“ Bize GÜVENİN, DOĞRU BİLGİ edin ”

“ Doğru BİLGİ, Doğru İSTATİSTİK, Doğru KARAR, Doğru İŞ ”

Short Message Service (SMS)

- Since 2015 ,TurkStat has been using short message services (SMS) especially for the short term business surveys as a reminder.
- It is also used in “labour force survey” and “household budget surveys”.
- According to the principles of sending SMS to responders;
 - ✓ In every unit, at the regional offices, two personnel are charged with sending SMS.
 - ✓ The messages are only for the surveys determined before.
 - ✓ The content of the messages are specified for each survey.

Short Message Service (SMS)

Reminder messages(SMS) that sent to respondents by years :

	2015	2016	2017
Nr. Of SMS	57.363	181.596	249.243

Short Message Service (SMS)

1 or 2 days before the fieldwork, the following SMS message is sent to households for selected surveys.

“ Your household will be visited by the TURKSTAT staff in ... /.../... for the Survey .For further information please call “



Short Message Service (SMS)

The content of the message for business surveys:

“ the online data entry for the survey compiled by the Regional Office is available from now on.TurkStat kindly reminds you to fulfill the questionnaire.

For further questions contact numbers of the regional office are”



Respondent Information Module on Website

THE AIMS :

- ✓ To inform the respondents about the surveys
- ✓ Centralized data flow
- ✓ Create awareness about the institution's duties
- ✓ Increase the respondent satisfaction



Respondent Information Module



CEVAPLAYICI BİLGİLENDİRME MODÜLÜ


[TÜİK Ana Sayfa](#)

TÜİK TARAFINDAN YAPILAN ARAŞTIRMALAR

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), resmi istatistiklerin üretimine ve organizasyonuna ilişkin temel ilkeleri ve standartları belirlemekte, ülkenin ihtiyaç duyduğu alanlarda veri ve bilgileri derlemekte, değerlendirmekte, gerekli istatistikleri üretmekte, yayımlamakta, dağıtımını ve Resmi İstatistik Programında istatistik sürecine dahil kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonu sağlamaktadır.

Araştırmalarımızdan elde edilen veriler; bireyler, haneler, işyerleri, kurum/kuruluşlar ve devlet politikaları ile ilgili alınan/alınacak kararlarda önemli yer tutmaktadır. Ürettiğimiz istatistiklerin doğru, güvenilir ve tüm toplumu yansıtabilecek şekilde olması için sizlerin vereceği bilgilere ihtiyacımız vardır. Cevaplamamız istenen araştırmanın içeriği ve sürecin işleyişi hakkında ihtiyacınız olan bilgileri bu sayfalarda bulabilirsiniz.

İşyeri / Tüzel Kişilik

İşyeri Araştırmaları ile ilgili merak edilen tüm bilgilere buradan ulaşabilirsiniz.

Hanehalkı / Fert

Anketörümüz tarafından arandysanız ya da evinize bilgilendirme mektubu geldiyse faydalanabileceğiniz bilgilere buradan ulaşabilirsiniz.

Görüşleriniz Bizim İçin Önemli

TÜİK Araştırmalarında cevaplayıcı olarak yer aldysanız istek, şikayet ve önerilerinizi buradan bize iletebilirsiniz.



CEVAPLAYICI BİLGİLENDİRME MODÜLÜ

[Türkiye İstatistik Kanunu](#) | [TÜİK Tanıtım Filmi](#)

[Geri](#) | [Ana Sayfa](#) | [TÜİK Ana Sayfa](#)

HANEHALKI / FERT İLE YAPILAN ARAŞTIRMALAR

Araştırma Adı	Görüş Bilgi (art)
BAKUL TİCARETİ ARAŞTIRMASI	0
ÇİŞİS YAPAK ZİHNETÇİLER ARAŞTIRMASI	0
GELİR VE YAŞAM KOŞULLARI ARAŞTIRMASI	0
HANEHALKI BÜYÜK TEKNİKÇİLERİ KULLANIMI ARAŞTIRMASI	0
HANEHALKI BÜTÇE ARAŞTIRMASI	0
HANEHALKI İŞSİZLİK ARAŞTIRMASI	0
HANEHALKI YOLCU HAREKETLİLİĞİ PİLOT ARAŞTIRMASI	0
HANEHALKI TURİZM VE TURİZMİ TURİZM ARAŞTIRMASI	0
TÜKETİCİ EĞİTİM ANKETİ	0
TÜKETİCİ FİYAT ENDEKSİ (KİG)	0

User friendly tools and returning back all the complaints and feedbacks in 24 hours.

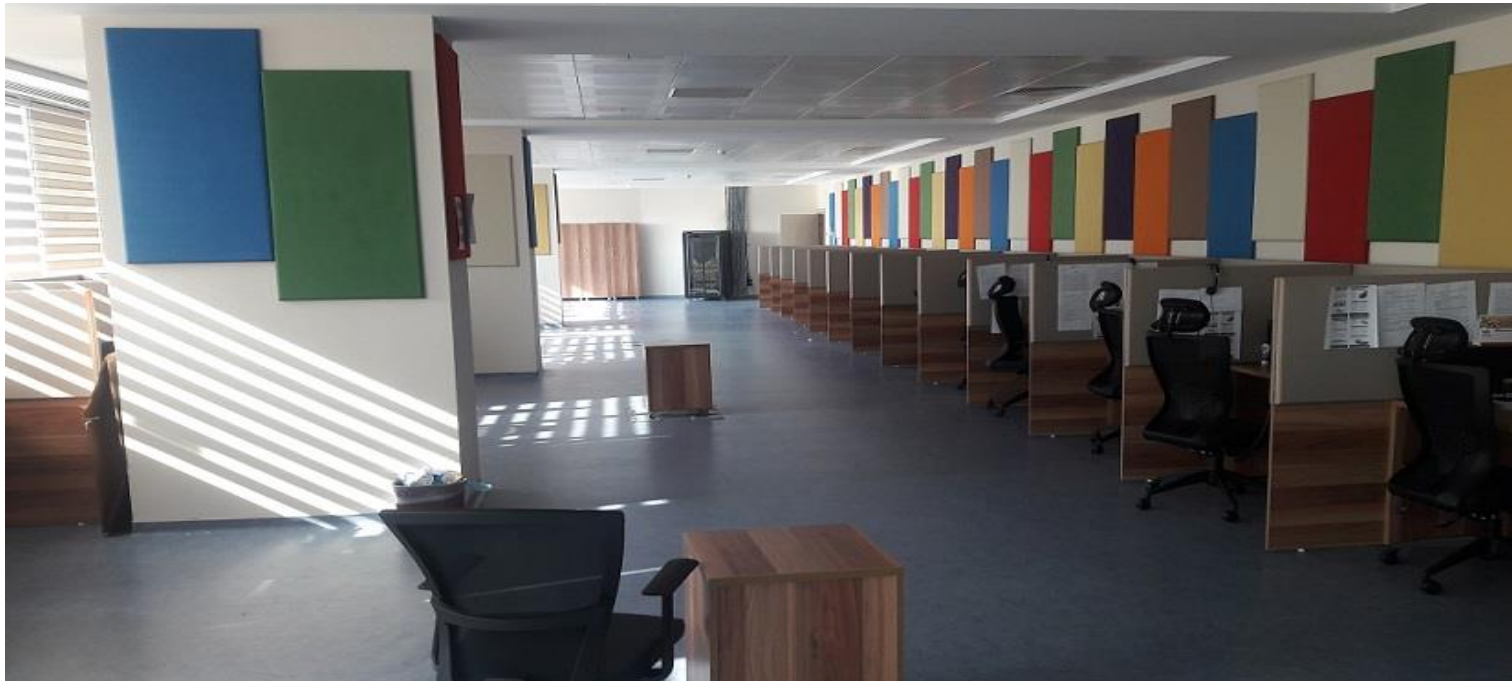
Links In Respondent Information Module

- Brief information about the surveys
- Last Press Release link about the survey
- National Data Release Calendar link
- Harzemli link for business surveys
- Contact informations of regional directorates
- FAQs



Call Center Project

At the moment Turkstat has some ongoing projects (redesign of website, respondent information module, establishing new dissemination methods and studies on a statistical call center) about searching and developing modern methods of access to statistical information.



Last Word

In today's world, the public institutions have to adapt their organizational structure to the swiftly changing conditions of the modern society. The importance of the communication in country wide organizations becomes more apparent day by day



Thank You