

T.C.  
TÜRK İSTATİSTİK KURUMU BAŞKANLIĞI  
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

Sayı : 43987481-010.06.01/E.31105

16.11.2015

Konu : Kullanıcı Taleplerinin Değerlendirilmesi ve  
Önceliklendirilmesi (İç Genelge 2015/8)

DAĞITIM YERLERİNE

5429 sayılı Türkiye İstatistik Kanunu ile ulusal istatistiklerde çok yıllık programlama dönemine geçilmiştir. Ülkemizde istatistik üretiminin ilk defa planlandığı Resmi İstatistik Programının (RİP) 2012-2016 yıllarını kapsayan ikinci beş yıllık program dönemi 1 Ocak 2012'de yürürlüğe girmiştir. Program kapsamında kurumlarımız sosyal ve demografik istatistikler, makroekonomik istatistikler, iş istatistikleri, tarım ve çevre istatistikleri konularında veri üretimi gerçekleştirmektedir. Bu faaliyetler RİP Çalışma Grupları tarafından yürütülmektedir.

Türkiye İstatistik Kurumu "Ulusal ve uluslararası kullanıcıların ihtiyaç ve önceliklerini dikkate alarak kaliteli, güncel, güvenilir, tutarlı, tarafsız, uluslararası standartlara uygun istatistikleri üretmek, kullanıma sunmak ve resmi istatistik üretim sürecinde yer alan kurumlar arasında eşgüdümü sağlamak" misyonu ile "Uluslararası standartlarda, kullanıcı odaklı ve sürdürülebilir bir istatistik sistemi kurmak" vizyonu ve Avrupa İstatistikleri Uygulama Esaslarıyla örtüşen temel değerleriyle, kullanıcı gereksinimlerinin önceliklendirilmesine büyük önem vermektedir.

Bu kapsamda; kullanıcı değerlendirme raporu, kullanıcı memnuniyet araştırması, uluslararası kuruluşlardan gelen bilgi talepleri, uluslararası yayınların incelenmesiyle tespit edilen veri/bilgi eksiklikleri ve hataları, medya ve sivil toplum kuruluşlarından gelen bilgi talepleri, Özel Bilgilendirme Sistemi (ÖBS) ile yapılan veri gönderimi ve alınan değerlendirmeler, mikro veri talepleri ve Veri Araştırma Merkezi (VAM) ve Resmi İstatistik Programı (RİP) kapsamındaki kurum kuruluşlardan gelen bilgi talepleri değerlendirilerek bunların karşılanması için yapılan iş ve işlemlere ilişkin süreçlerin tanımlandığı "Kullanıcı Taleplerinin Değerlendirilmesi ve Önceliklendirilmesi" konulu iç genelge hazırlanmıştır. İç Genelge kapsamında yer alan konularda İç Genelgede belirtilen ilke ve kurallar çerçevesinde işlem tesis edilecektir. Bu İç Genelgede yer almayan veya tanımlanmayan hususlar ile tereddüde düşülen durumlarda ise Başkanlık Makamının talimatına göre işlem yapılacaktır.

**KULLANICI TALEPLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE ÖNCELİKLENDİRİLMESİ**

TÜİK "Ulusal ve uluslararası kullanıcıların ihtiyaç ve önceliklerini dikkate alarak kaliteli, güncel, güvenilir, tutarlı, tarafsız, uluslararası standartlara uygun istatistikleri üretmek, kullanıma

Not: 5070 sayılı elektronik imza kanununun 5.maddesi gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.

T.C.  
TÜRK YE STAT ST K KURUMU BA KANLI I  
Strateji Geli tirme Daire Ba kanlı ı

sunmak ve resmi istatistik üretim sürecinde yer alan kurumlar arasında eşgüdümü sağlamak" misyonu,"Uluslararası standartlarda, kullanıcı odaklı ve sürdürülebilir bir istatistik sistemi kurmak" vizyonu ve Avrupa İstatistikleri Uygulama Esasları ile örtüşen temel değerleriyle kullanıcı gereksinimlerinin önceliklendirilmesine büyük önem vermiştir.

Bu çerçevede "Ekonomi ve topluma ilişkin olarak, Avrupa Birliği'ne, dünyaya ve kamuoyuna; Avrupa, ulus ve bölge düzeyinde bağımsız ve yüksek kalitede bilgi sağlamak ve bu bilgiyi karar verme, araştırma ve müzakere amacıyla herkese uygun hale getirme" Avrupa İstatistik Sisteminin misyonunu da benimsemiş ve bu doğrultuda çalışmalarını sürdürmektedir.

Avrupa Komisyonu İstatistiki Program Komitesi Şubat 2005'te Avrupa İstatistikleri Uygulama İlkeleri'ni (Code of Practice) kabul ederek, bu ilkelere bağlı kalacağını beyan etmiştir. Uygulama ilkeleri mevcut uluslararası standartlar temel alınarak oluşturulmuştur. Bu çerçevede 15 ilke ve bunlara ait 82 gösterge oluşturulmuştur. 5429 sayılı Türkiye İstatistik Kanunu ile bu ilkelere uygun gerekli yasal düzenlemeler yapılmıştır. 5 yıllık dönemler için uygulanan Resmi İstatistik Programı'nda bu ilkeler gözetilerek resmi istatistik üretim ve dağıtımını esas almaktadır.

Resmi İstatistik Programı, resmi istatistiklerin üretimine ve yayımına ilişkin temel ilkeler ile standartları belirlemek, ulusal ve uluslararası düzeyde ihtiyaç duyulan alanlarda güncel, güvenilir, zamanlı, şeffaf ve tarafsız veri üretilmesini sağlamak amacıyla 5429 sayılı Türkiye İstatistik Kanununa dayanılarak beşer yıllık dönemler için hazırlanmaktadır. İlk "Resmi İstatistik Programı 2007-2011" ile Türkiye istatistik sisteminde çok yıllık programlı döneme geçilmiştir.

Resmi İstatistik Programı, ülkenin ekonomi, sosyal, demografi, kültür, çevre, bilim, teknoloji ve ihtiyaç duyduğu diğer alanlardaki durumunun tespit edilmesi ve izlenmesi için gereken istatistikleri kapsamaktadır.

Programla, resmi istatistiklerin üretiminde ve yayımında karşılaşılan mükerrerlikler önlenmekte, cevaplayıcı yükü azaltılmakta, kamuda insan gücü ve kaynak tasarrufu sağlanmakta ve resmi istatistiklere olan güven daha da artmaktadır. Ayrıca, resmi istatistikler bir standarda kavuşturulmuş, sorumlu ve ilgili kurumlar tanımlanmış, hangi verinin hangi kurum tarafından, hangi yöntemle derleneceği ve hangi dönemler için ve ne zaman yayımlanacağı konularına da açıklık getirilmiştir.

Resmi istatistikler TÜİK Başkanlığı ve Programda belirtilen kurum ve kuruluşlar tarafından üretilir, dağıtılır ve yayımlanır. Üretilen tüm resmi istatistiklere ait bilgiler ve yöntemler kamuoyuna açıklanır. TÜİK, Resmi İstatistik Programında istatistik sürecine dahil kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonu sağlamakla görevlidir.

T.C.  
TÜRK İSTATİSTİK KURUMU BAŞKANLIĞI  
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

Programın yürürlüğe girmesiyle birlikte, TÜİK'in yayınladığı verilerin yanı sıra, Resmi İstatistik Programı'nda diğer kurum ve kuruluşlar tarafından üretilmesi öngörülen veriler resmi istatistik olarak kabul edilmektedir. Böylece ihtiyaç duyulan her alanda güvenilir tek bir resmi istatistik üretilmesi sağlanmaktadır.

Program dönemi için öngörülmemiş, ancak dönem içinde kurum/kuruluşlarca üretilmesine ihtiyaç duyulan istatistiklerin yıllık güncelleme tarihine kadar TÜİK ile işbirliği yapılmak suretiyle resmi istatistik niteliği kazanması sağlanmaktadır.

Resmi istatistiklerin gerçekleri yansıtmasının sağlanması, istatistiklerin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap vermesi, kullanıcılara tarafsız ve eş zamanlı olarak sunulması, gizlilik ilkesine riayet edilmesi, kamuoyunun bilgi edinme hakkının gözetilmesi temel esaslardır. Resmi istatistiklerin kalitesinin ve ilkelere uygunluğunun değerlendirilebilmesi için gerekli tüm bilgiler ve resmi istatistik üretiminde kullanılan yöntemler Türkiye İstatistik Kurumu tarafından belirlenen standartlar doğrultusunda, uygun araçlarla kamuoyuna duyurulmaktadır.

Resmi İstatistik Programı kapsamında TÜİK ve Programa dahil tüm kurum ve kuruluşlarca üretilen istatistikler, Türkiye İstatistik Sistemine ilişkin bilgilerin ve gelişmelerin kamuoyuna internet üzerinden tek kapıdan sunumunu gerçekleştirmek amacıyla [www.resmiistatistik.gov.tr](http://www.resmiistatistik.gov.tr) ve [www.officialstatistics.gov.tr](http://www.officialstatistics.gov.tr) alan adlarıyla kullanıcıların hizmetine sunulmaktadır. Portalde, Türkiye İstatistik Kanunu ve Kanuna istinaden çıkarılan Yönetmelikler, Bakanlar Kurulu Kararları, Resmi İstatistik Programı (RİP), İzleme raporları, Ulusal Veri Yayımlama Takvimi, İstatistik Konseyi toplantıları, katılımcıları ve alınan kararlar, RİP çalışma grubu toplantıları, katılımcıları ve alınan kararlar, Resmi İstatistiklerle ilgili ulusal ve uluslararası dokümanlar, Türkiye İstatistik Sistemine ilişkin anahtar göstergeler ve İstatistik temalı güncel haberler yer almakta, ayrıca RİP kapsamında üretilen istatistiklere, konularına ve kurumlarına göre sorgulama yapılarak erişim imkanı sunulmaktadır.

Resmi İstatistik Programı kapsamında yayımlanan resmi istatistiklerin dağıtımı, kullanıcılara hangi veriye ne zaman ulaşabileceklerini belirten Ulusal Veri Yayımlama Takvimi (UVYT) ile yapılmaktadır.

Verilerin hangi kurum tarafından, ne zaman ve ne şekilde yayımlanacağını gösteren UVYT, TÜİK Başkanlığı tarafından her yılın başında kamuoyuna açıklanmaktadır. Kurum ve kuruluşlar, TÜİK Başkanlığı tarafından sağlanan Ulusal Veri Yayımlama Takvimi'ne ait web adresine kendi sayfalarında da link verebilmektedirler.

### **Kullanıcı Gereksinimlerinin Tespit Edilmesi**

#### **Kullanıcı Değerlendirme Raporu**

Kurumumuzun dağıtım ilkesi, ulusal ve uluslararası bilgi taleplerini, kullanıcı odaklı, zamanlı ve kaliteli bir şekilde karşılayarak, istatistik kullanma bilincini geliştirmek ve kullanıcı memnuniyetini artırmaktır. Kurumumuzun ileriye yönelik hedefleri arasında, üretilen veri ve bilginin ulusal ihtiyaçları karşılamasının yanı sıra, uluslararası standart ve metodolojilere uyumunun sağlanması da yer almaktadır.

Bu nedenle, kullanıcı beklentilerinin, ihtiyaçlarının ve profilinin belirlenmesi, Kurumumuzun üretim ve dağıtım politikalarına yön vermesi amacıyla yıl boyunca telefon, faks, resmi yazı ve e-posta ile gelen bilgi talepleri düzenli olarak her yılın sonunda analiz edilerek "Kullanıcı Değerlendirme Raporu" oluşturulur.

Bilgi taleplerinin karşılanma sürecinde, tüm talepler detaylı bir şekilde Dağıtım Yönetim Sistemi aracılığı ile kayıt altına alınmaktadır. Ortak platformda toplanan bu veriler kullanılarak Kurum üretim ve dağıtım politikalarına yön verecek çalışmalara yardımcı olması, yöneticilere planlamada ve hedef belirlemelerde bilgi verecek çalışmalar yapılabilmesi için "Kullanıcı Değerlendirme Raporu" adı verilen Kurum içi kullanıma yönelik, hizmete özel yayın oluşturulur. Bu kapsamda karşılanamayan bilgi talepleri konu ve nedenlerine göre analiz edilerek yıllar itibarı ile hangi konularda yoğunlaşmaların olduğu ve karşılanamama nedenleri Kullanıcı Değerlendirme Raporu aracılığı ile Kurum intranet sayfasında sunulur.

#### **Kullanıcı Memnuniyet Araştırması**

"Kullanıcı Memnuniyet Araştırması", kullanıcı ihtiyaçlarını ve profillerini belirlemek, beklentilerini tespit etmek amacıyla kurumsal web sayfamız yoluyla yapılmaktadır. Ayrıca, Kurumumuzdan bilgi talebinde bulunan kullanıcılarımıza, kendilerine gönderilen cevap ile birlikte söz konusu araştırmanın linki de gönderilmektedir.

Anketin ilk bölümünde cinsiyet, yaş, eğitim, çalışma durumu gibi kişisel bilgilere ilişkin sorular mevcut olup, anketin ikinci bölümünde kurum tarafından üretilen istatistiklerin hangi sıklıkta, ne amaçla kullanıldığını ve istatistiklerin ihtiyacı karşılayıp karşılamadığını ölçmeye yönelik sorular bulunmaktadır. Anketin üçüncü bölümünde kurum web sayfası, talebin karşılanma süresi, ücretlendirme, personel davranışları gibi konulara ilişkin memnuniyet yüzdesini tespit etmeye yönelik sorular mevcuttur. Anketin sonunda ise kullanıcıların görüş ve önerilerini aktarabildikleri bir bölüm bulunmaktadır.

T.C.  
TÜRK İSTATİSTİK KURUMU BAŞKANLIĞI  
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

Kullanıcı Memnuniyeti Araştırmasının sonuçları her yıl Kurum Başkanlığına raporlanır ve Kullanıcı Değerlendirme Raporu içinde de yer alır.

### **Uluslararası kuruluşlardan Gelen Bilgi Talepleri**

Uluslararası Kullanıcılar ve Uluslararası kuruluşlardan (Eurostat, Birleşmiş Milletler, OECD, FAO, IMF, Dünya Bankası vb.) Kurum'un web sayfası üzerinden ya da Kurum merkezine veya bölge müdürlüklerine kargo, posta, e-posta, faks veya şahsen bilgi talep formu doldurmak suretiyle bilgi talebinde bulunmaktadır. Kullanıcılardan gelen bilgi talepleri, talebin sahibi, talep tarihi ile geliş şekli bilgileri, talebin karşılanmasıyla eş zamanlı olarak, karşılanma tarihi ve yöntemi dağıtım yönetimi sisteminde kayıt altına alınmaktadır. Bu talepler uluslar arası alanda ne tür istatistiklere ihtiyaç duyulduğu konusunda Kuruma önemli bir girdi sağlamaktadır.

### **Uluslararası Yayınların İncelenmesinden Tespit Edilen Veri/Bilgi Eksiklikleri ve Hataları**

2010 yılından itibaren her iki yılda bir uluslar arası yayınlar TÜİK tarafından incelenerek, eksik ve hatalı olan Türkiye verileri belirlenir ve bu verilerin neden ilgili yayınlarda yer almadığı veya hatalı olduğu araştırılmaktadır. Araştırma sonuçlarını içeren rapor üretici birimlerle paylaşılmaktadır. Hazırlanan ayrıntılı rapor RİP kapsamında paydaş kurumlar ile yapılan RİP Çalışma Grupları toplantılarında değerlendirilmesi için, istatistik üreten birimler ve RİP koordinasyonundan sorumlu daire ile paylaşılmaktadır. Kurum tarafından üretildiği halde uluslararası yayınlarda mevcut olmayan verilerin bu yayınlarda yer alması için gerekli uluslararası kuruluşlar ile iletişim sağlanarak mevcut olmayan verilerin üretilebilmesi için gerekli çözüm önerileri geliştirilir.

### **Medya ve Sivil Toplum Kuruluşlarından Gelen Bilgi Talepleri**

Türkiye İstatistik Kurumu tarafından üretilen istatistiklerin kamuoyuna aktarılmasında paydaş olarak görülen görsel ve yazılı basın mensupları ve Sivil Toplum Kuruluşları Temsilcileri ile değerlendirme toplantıları yapılarak veri/bilgi talepleri alınmaktadır.

### **Özel Bilgilendirme Sistemi (ÖBS) ile Yapılan Veri Gönderimi ve Alınan Değerlendirmeler**

Üretilen istatistiksel verilerin Bölge Müdürlüklerinin sorumluluk alanında bulunan yerel yöneticilere ve kullanıcı gruplarına sunulması amacıyla Türkiye İstatistik Kurumu tarafından geliştirilen "Özel Bilgilendirme Sistemi (ÖBS)" ile kullanıcı gruplarına aynı anda aynı konuları içeren bilgiler ulusal bazda gönderilmekte ve değerlendirmeler alınmaktadır.

### **Mikro Veri Talepleri ve Veri Araştırma Merkezi (VAM)**

Araştırmacılar, TÜİK tarafından üretilen mikro verilere, bilimsel amaçlı yapılacak araştırmalarda kullanılması kaydıyla ve Başkanlık izniyle erişebilmektedir. Kurumumuzca mikro verilere erişim; 01/09/2012 tarihinde yürürlüğe giren [Türkiye İstatistik Kurumu Mikro Veriye Erişim ve Kullanımı Hakkında Yönerge](#)'si çerçevesinde sağlanmaktadır. Araştırmacıların mikro veri taleplerinin Yönerge esaslarına uyup uymadığına ve bilimsel olup olmadığına TÜİK Değerlendirme Kurulu tarafından karar verilmektedir.

Araştırmacılar tarafından kişisel verilerden arındırılmış Mikro Verilerin kullanımı; dağıtımında kısıt olmayan mikro veriler (B Grubu) yapılan bir taahhütname ile sağlanmaktadır. Sadece Veri Araştırma Merkezinde(VAM) kullanıma izin verilen mikro veriler (A Grubu) ise protokol yapılarak araştırmacılara sunulmaktadır.

Karşılanamayan mikro veri talepleri incelenerek, mevcut mikro veri setlerine ilave olarak eklenebilecek yeni mikro veri seti olup olmadığı, veri üreten birimlere sorulur ve meta verisiyle birlikte verinin hazır hale getirilmesi sağlanmaktadır.

### **RİP kapsamındaki Kurum Kuruluşlardan Gelen Bilgi Talepleri**

Program çerçevesindeki kurum kuruluşlar kendi görev alanlarındaki faaliyetlerini yerine getirebilmek için istatistikî bilgilere ihtiyaç duymaktadırlar. Bu taleplerini resmi yazışmalar ya da çalışma grubu ve ya eğitim amaçlı toplantılarda Kurumumuza iletmektedirler.

#### **Kullanıcı Taleplerinin Karşılanması**

Kurum'un ana dağıtım kanalı web sayfasıdır. Bu sayfada Kurumun sahip olduğu tüm istatistikler kullanıcıları ihtiyaç duyabilecekleri çeşitli şablon ve yöntemlerle sunulur. Kullanıcıların aradığı istatistiklere ulaşamaması halinde ilgili birimler tarafından gerekli destek verilir ya da bilgi doğrudan sağlanır. Web sayfasında verilmeyen çok özel bazı bilgi talepleri ise Kuruma iletilmesi halinde gerekli çalışma yapılarak kullanıcıya ulaştırılır. Bilgi taleplerinin karşılanmasında Kurum hizmet standartları dikkate alınır.

Taleplerin bir kısmı, Kurum tarafından üretilmediği, mevcut bilginin tahmin düzeyinin yetersiz olması, sınıflama ve derlenme sıklığı farklılıkları veya gizlilik ilkeleri gereği karşılanamamaktadır. Karşılanamayan bilgi talepleri yıl boyunca dağıtım yönetim sistemi aracılığı ile kayıt altına alınır ve bilginin karşılanamama nedeni, başka bir kurum tarafından üretilmediği ve RİP kapsamında olup olmadığı bilgileri üretici birimler aracılığı ile derlenerek çözüm politikaları geliştirmek için sonuçlar Kurum Başkanlığına sunulur.

T.C.  
TÜRK İSTATİSTİK KURUMU BAŞKANLIĞI  
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

Başkanlık hem bu kanaldan gelen talepleri hem de Kuruma doğrudan gelen araştırma projesi taleplerini değerlendirmeye alır. Taleplerin Kurumun sorumluluk alanında olması halinde konuyla ilgili birimleri aracılığıyla durum incelenir. Uygun görülmesi halinde veri ya da bilginin üretilmesine yönelik olarak planlama yapılır. Bu süreçte öncelikli olarak talebin mevcut araştırmalardan elde edilebilirliği değerlendirilir. Talep edilen veri mevcut bir araştırmaya soru eklenerek derlenebiliyorsa talebin bu şekilde üretilmesi sağlanır.

Talep edilen veri için yeni bir araştırma gerekiyorsa ihtiyaç duyulacak ilave işgücü ve diğer kaynakların analizi yapılır. Mümkün olan durumlarda talep yılı içinde, değilse bir sonraki yılın çalışma programı içinde araştırma gerçekleştirilir.

Karşılanamayan veri ya da bilgi taleplerinin RİP kapsamındaki bir kurum/kuruluşla ilgili olması halinde Kurum konunun RİP çalışma gruplarında ele alınmasını sağlar. RİP Çalışma Grupları; veri kalitesinin artırılması, üretilen verilerin uluslararası standartlara uygunluğunun sağlanması, üretilmeyen istatistiklerin uluslararası standartlara uygun olarak üretilmesi için çalışmalar yapılması, uluslararası kuruluşlara veri gönderiminde ülkemizin eksik verilerinin tespit edilerek bunların giderilmesine yönelik çalışmaların gerçekleştirilmesi amacıyla yılda en az iki kez toplanmaktadır.

Mevcut olmayan bir istatistik veri ya da bilginin karşılanabilmesi için bir araya gelen çalışma gruplarında kurumların tuttukları idari kayıtlar, bu konuda yapılan diğer anket ve araştırmalar incelenir.

RİP çalışma grupları yaptıkları incelemeler sonucunda oluşturdukları değerlendirme raporlarını yılda bir kez olağan olarak toplanan İstatistik Konseyi'ne sunmaktadır.

Resmi İstatistik Programı'nın hazırlanmasına, uygulanmasına, resmi istatistiklerin gelişimine ve işlevlerine ilişkin tavsiyelerde bulunmak, resmi istatistik ihtiyaçlarını tespit etmek, değerlendirmek ve ileriye yönelik görüş ve önerileri kapsayan çalışmalar yapmak üzere İstatistik Konseyi oluşturulmuştur. Konsey, Türkiye İstatistik Sistemine ilişkin değerlendirmelerde bulunmak ve sistemde yer alan kurumlardan gelen talepleri görüşmek üzere yılda bir kez olağan olarak toplanmaktadır.

Konsey RİP çalışma gruplarından gelen raporlarda yer alan Programa yeni konu eklenmesine ilişkin önerileri değerlendirir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda konunun Programa konulmasına karar verilirse Bakanlar Kurulu tarafından onaylanmasını takiben Resmi Gazetede yayımlandıktan sonra konu Programa dahil edilir.

Genelge kapsamındaki hususların tebliği ile gereğini rica ederim.

T.C.  
TÜRK YE STAT ST K KURUMU BA KANLI I  
Strateji Geli tirme Daire Ba kanlı 1

 e-imzalıdır

Birol AYDEMİR  
Başkan

Dağıtım:

Gereği:

- MERKEZ BİRİMLERİNE
- BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİNE

Bilgi:

- TÜİK BAŞKAN YARDIMCILIĞI
- TÜİK BAŞKAN YARDIMCILIĞI (ENVER TAŞTI)
- TÜİK BAŞKAN YARDIMCILIĞI (MEHMET AKTAŞ)
- TÜİK BAŞKAN YARDIMCILIĞI (MUSA YILMAZ)