



## AzQAC | İcmaların Cəlb Olunması və Cavabdehlik Qiymətləndirməsi



Demoqrafik baxış

AzQAC haqqında ümumi məlumat

İcmanın informasiya ehtiyacları

Kommunikasiya kanallarına çıxış

İcmanın quruluşu və sosial uyum

İştirak və rəy

Həssas rəylər

**Fokus Qrup Müzakirələrin Nəticəsi**

Demoqrafik baxış

İlkin anlama

Maneə və Kommunikasiya

Kommunikasiya kanalları



**İcmaların Cəlb Olunması və Cavabdehlik qiymətləndirməsi iyul 2023-cü il, üç pilot regionda Bakı RM-də, Sumqayıt RM-də, İsmayılı RM-də keçirildi. Qiymətləndirmədə 250 respondent o cümlədən məcburi köçkün və qaçqın şəxslər də iştirak etdi. Rəy mexanizmini qurmaqda kömək edəcək trendləri və tendensiyaları müəyyənləşdirmək məqsədilə qiymətləndirmə beş kateqoriya ətrafında 50 sualı əhatə edir.**

- **AzQAC barədə ümumi məlumat**
- **İcmanın informasiya ehtiyacları**
- **Kommunikasiya kanallarına keçid**
- **İcmanın quruluşu və sosial uyum**
- **İştirak və rəy**

**Bununla yanaşı keyfiyyətli məlumat əldə etmək və sorğunun nəticələrini daha yaxşı başa düşmək üçün pilot regionda fokus qrup müzakirələri də aparılmışdır.**





# Demoqrafik baxış

250  
İştirakçı sayı

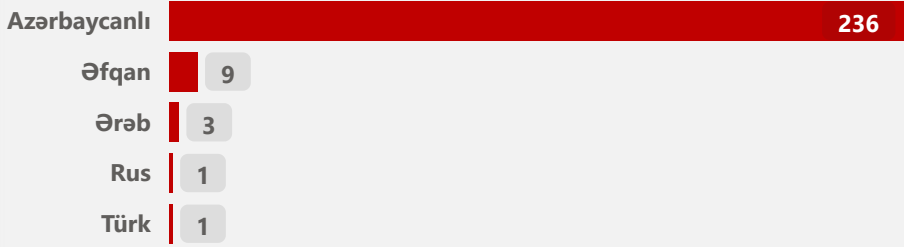
Regional Mərkəz

All

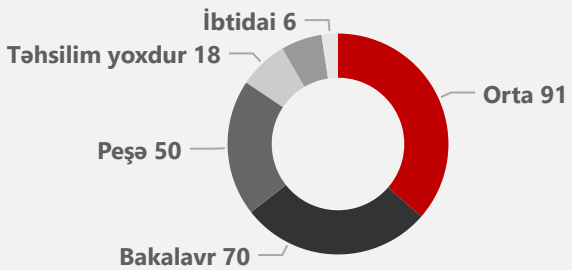
Yerli bölmə

All

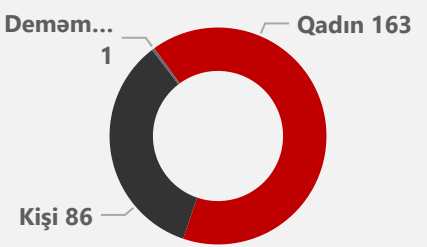
## Respondentlərin milliyəti



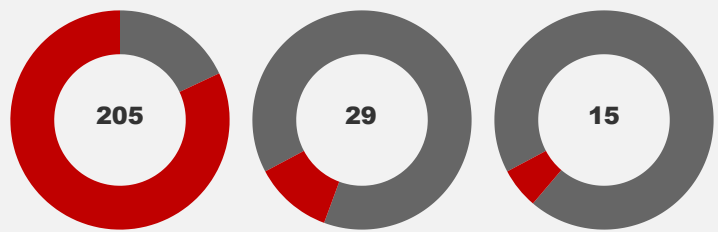
## Respondentlərin təhsili



## Respondentlərin cinsi



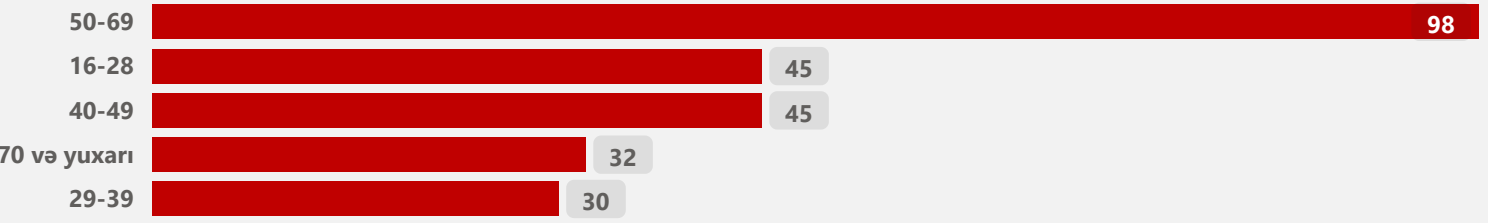
## Vətəndaşlıq vəziyyəti



## Əlillik vəziyyəti



## Respondentlərin yaşı



Cins

All

Yaş

All

Təhsil

All

Milliyət

All

Status

All

Əlillik

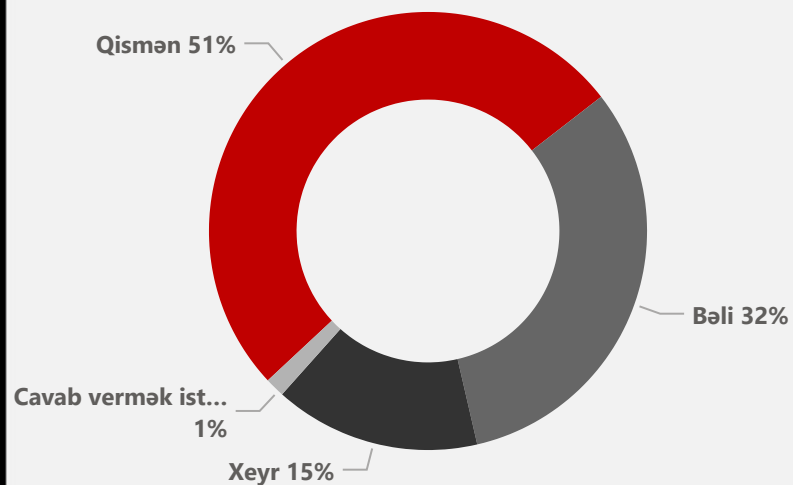
All

## AzQAC haqqında ümumi məlumat

AzQAC və onun xidmətləri barədə nəisə bilirsiniz?



AzQAC-ın prinsiplərini və necə işlədiyini bilirsinizmi?

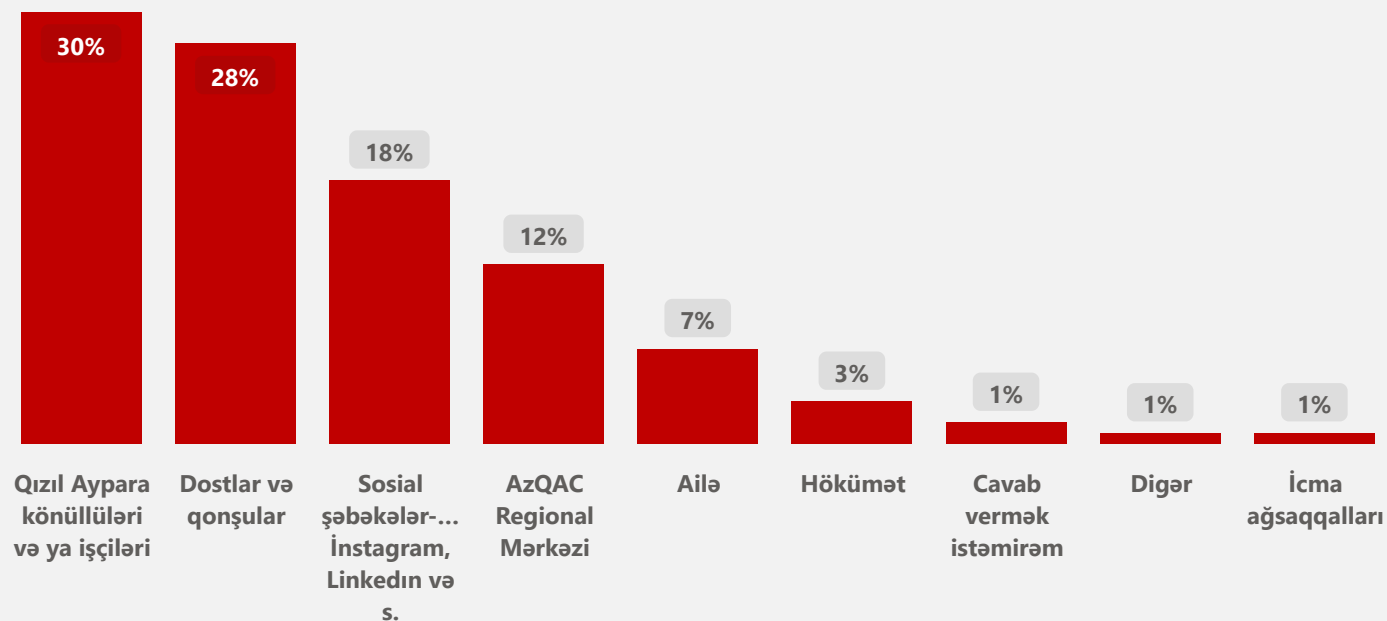


AzQAC barədə nə bilirsiniz?

### AzQAC-la bağlı fikirlər

- Zavallı insanlara kömək edirlər
- Yaxşı işlər görülür
- Yardımlar edirsiniz Bayramlarda ərzaq paylayırsız Mənə də vermisiz siz özünüz yardım
- Yardımlar edirsiniz ehtiyacı olanlara
- Yardımlar edirsiniz
- Yardım verən təşkilat

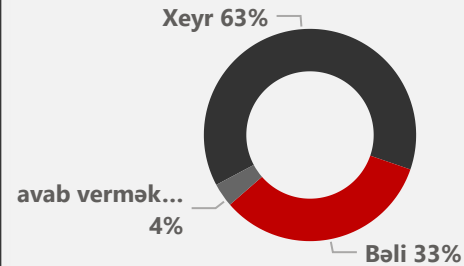
AzQAC /AzQAC Regional Mərkəzləri haqqında haradan məlumat əldə etdiniz?



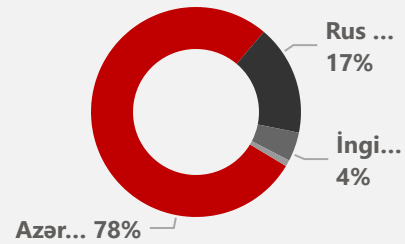


## İcmanın informasiya ehtiyacları

AzQAC-dan məlumat əldə edirsiniz?



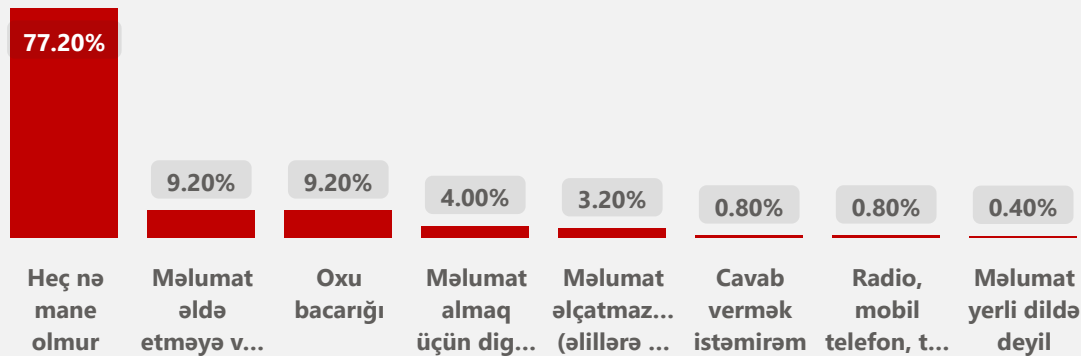
Üstünlük verilən dil



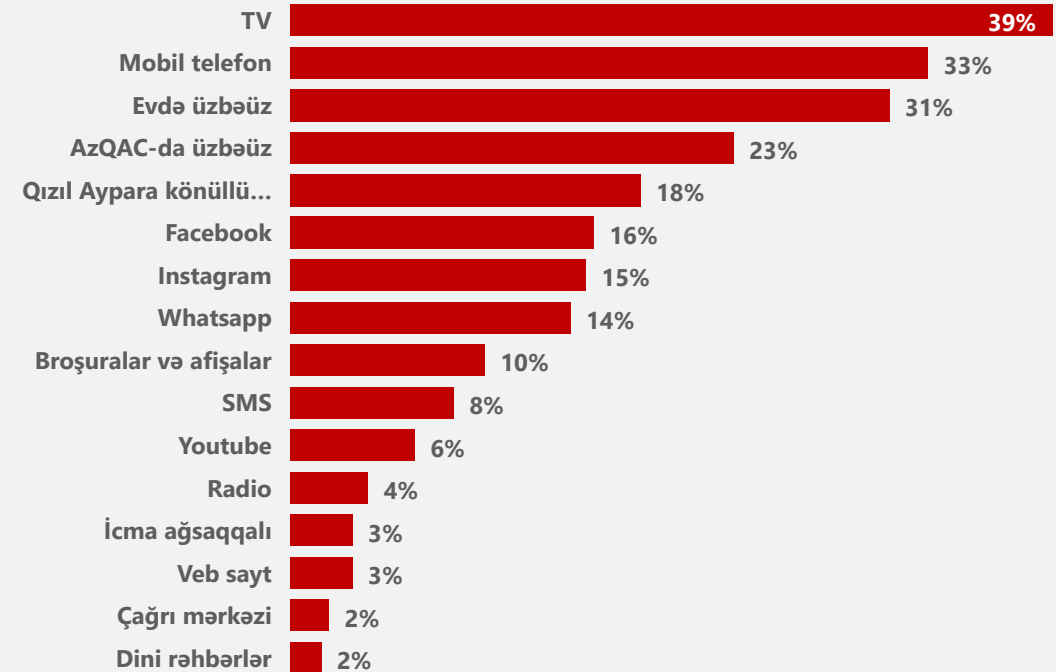
Məlumatı faydalı və başa düşülməsi asan hesab edirsiniz?



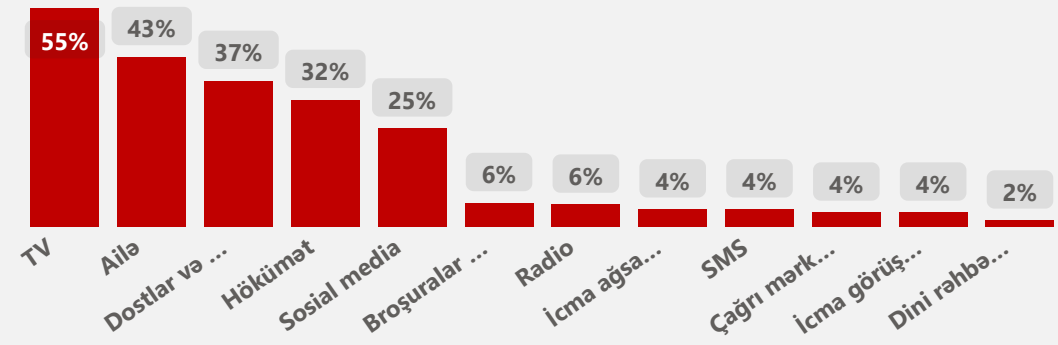
Hal-hazırda sizə mane olan və ya məlumat əldə etməyinizi çətinləşdirən nəisə varmı?



AzQAC-dakı xidmətlərimiz və ya digər məsələlər barədə sizə məlumat vermək istəsəydik, onu necə əldə etmək istərdiniz?

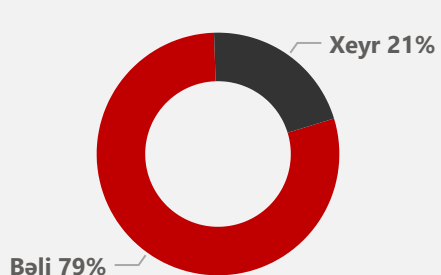


Hansı məlumat mənbələrinə daha çox etibar edirsiniz?

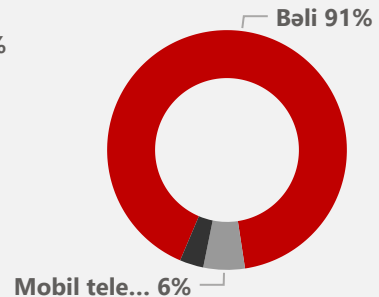


## Kommunikasiya kanallarına çıxış

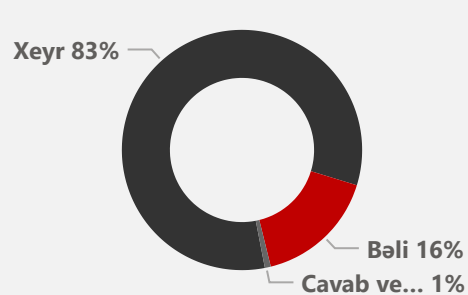
İnternetə çıxışınız varmı?



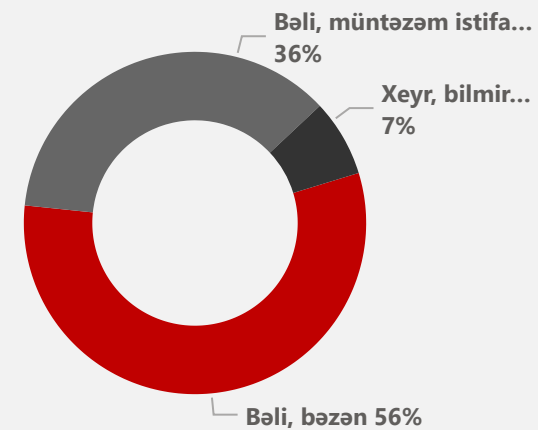
Mobil telefonunuz varmı?



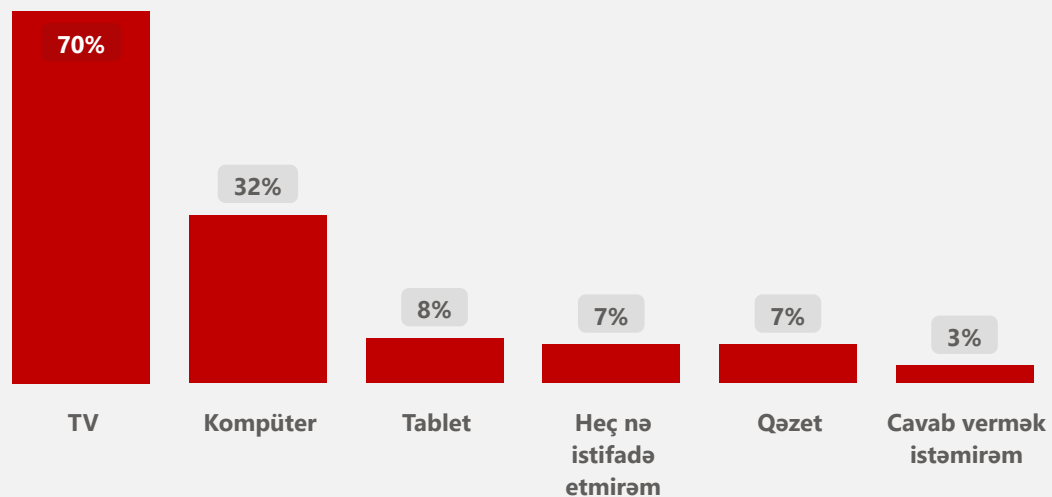
Radio dinləyirsiniz?



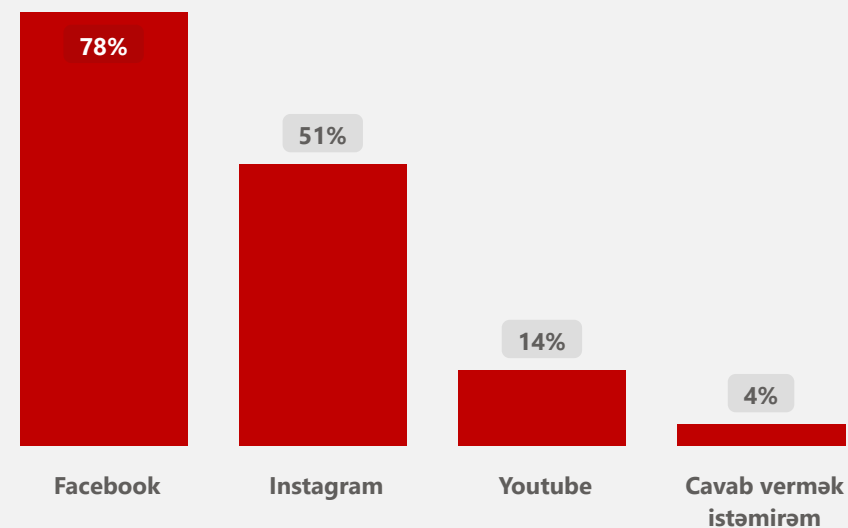
AzQAC-ın sosial media səhifələrindən istifadə edirsiniz?



Digər kommunikasiya cihaz və vasitələrindən istifadə edirsiniz?

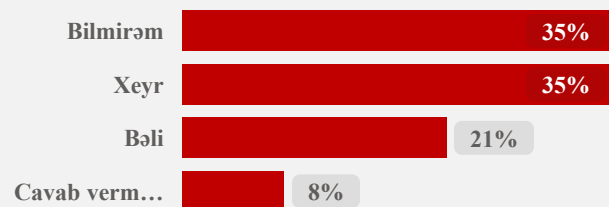


AzQAC üçün ən çox hansı sosial media vasitəsindən istifadə edirsiniz?



## İcmanın quruluşu və sosial uyum

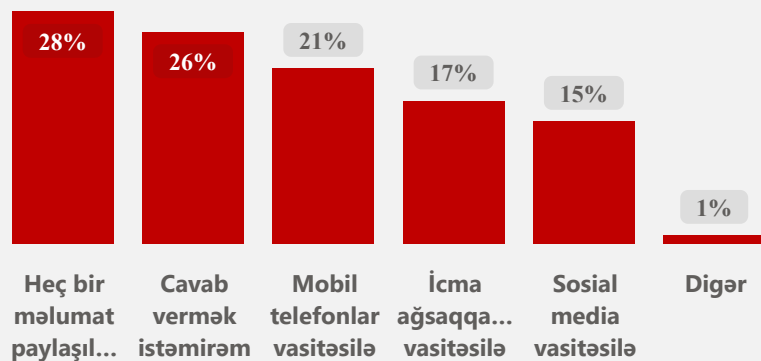
### İcma görüşləri keçirirsiniz?



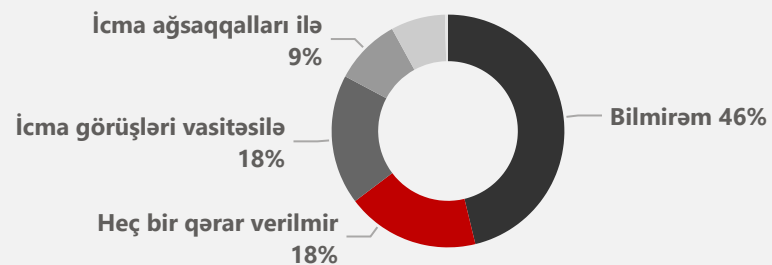
### İcma görüşlərində iştirak edirsiniz?



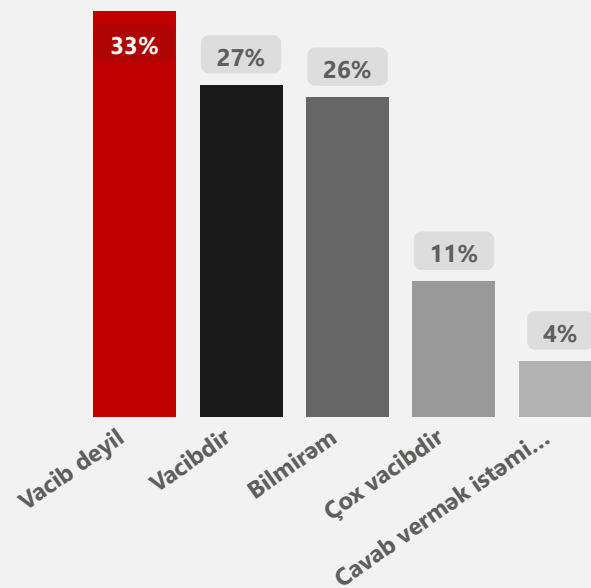
### İnsanlar icmanızda məlumatları necə bölüşürlər?



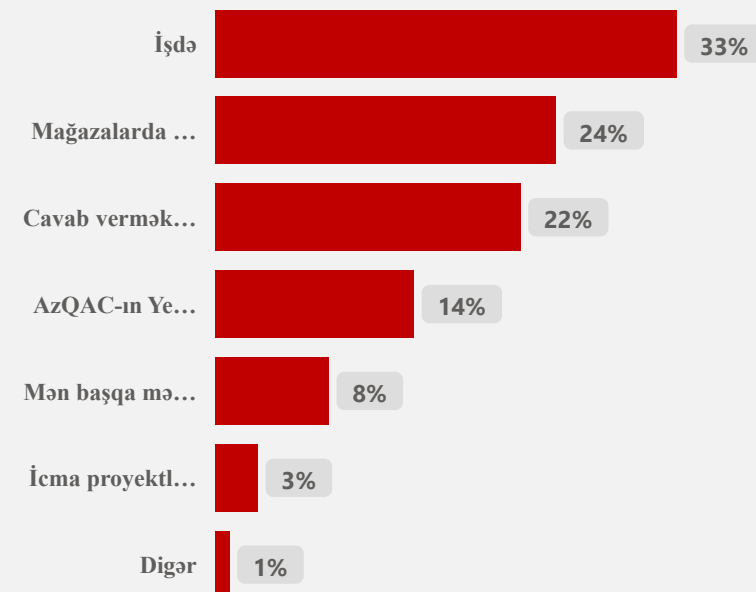
### Sizin icmada qərarlar necə verilir?



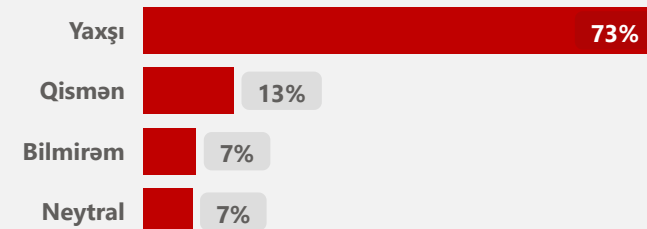
### İcmanızla bağlı qərarlarda iştirak etməyiniz sizin üçün nə qədər vacibdir?



### Yerli icma ilə necə əlaqə qurursunuz?

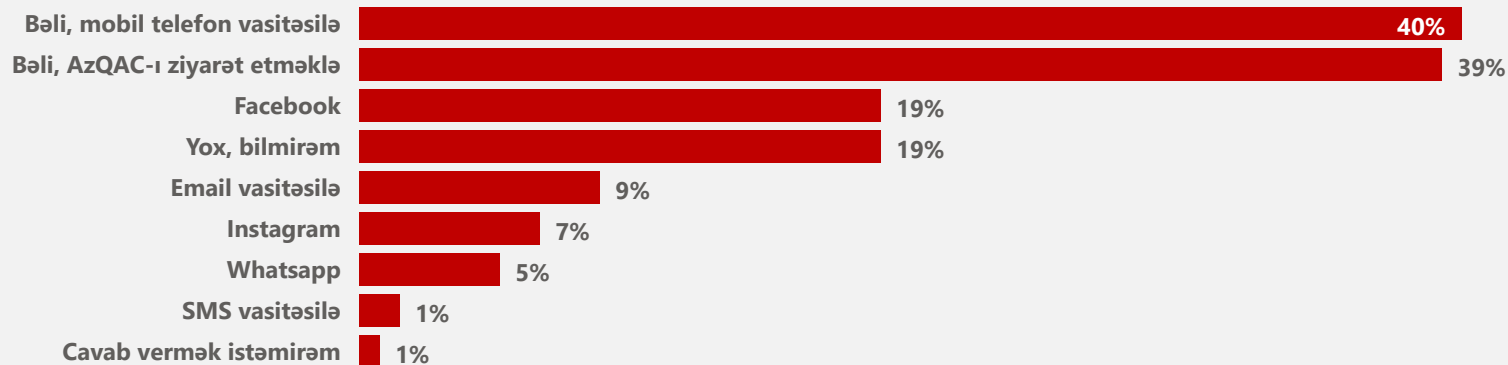


### Bu yerdəki qaçqınlarla yerli əhali arasındakı əlaqəni qiymətləndirin

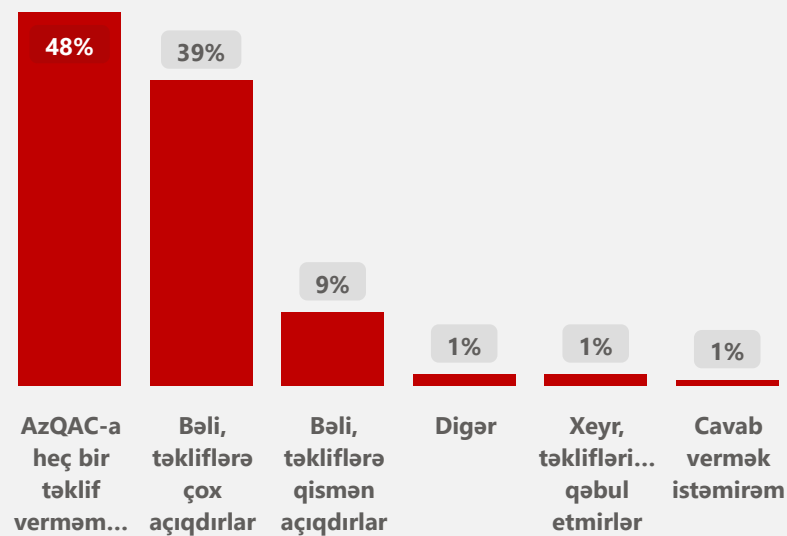


## İştirak və rəy

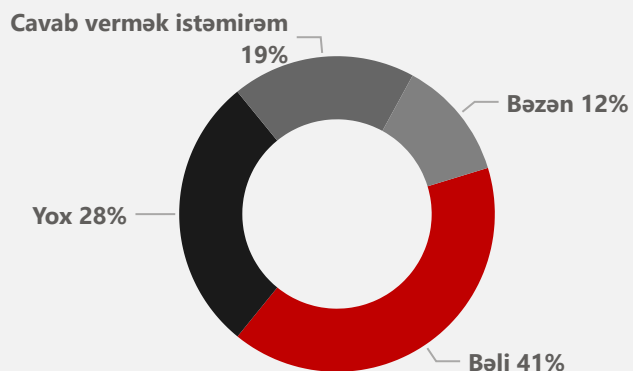
AzQAC-in xidmət və işçiləri ilə bağlı hər hansı bir sual və ya rəy yarandıqda necə əlaqə quracağınızı bilirsinizmi?



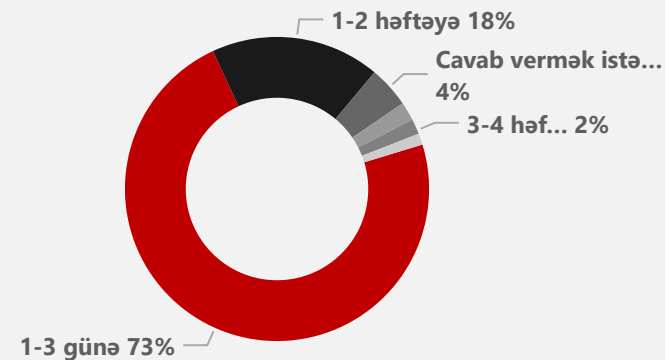
AzQAC-in təkliflərinizə açıq olduğunu düşünürsünüzmü?



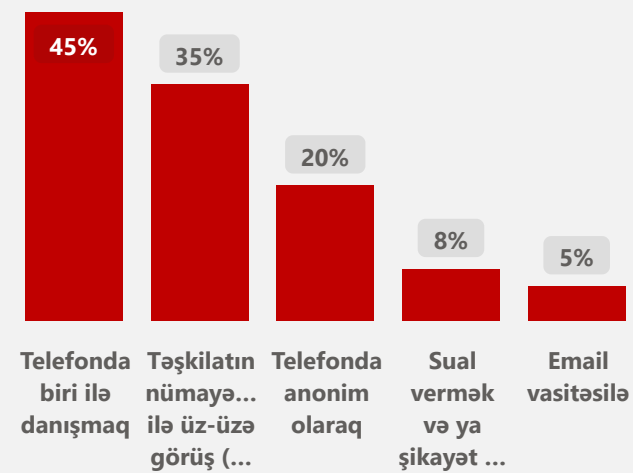
Suallarınıza, şikayətlərinizə və ya rəylərinizə cavab almısınız?



Cavab almaq üçün ən uyğun vaxt aralığı nədir?



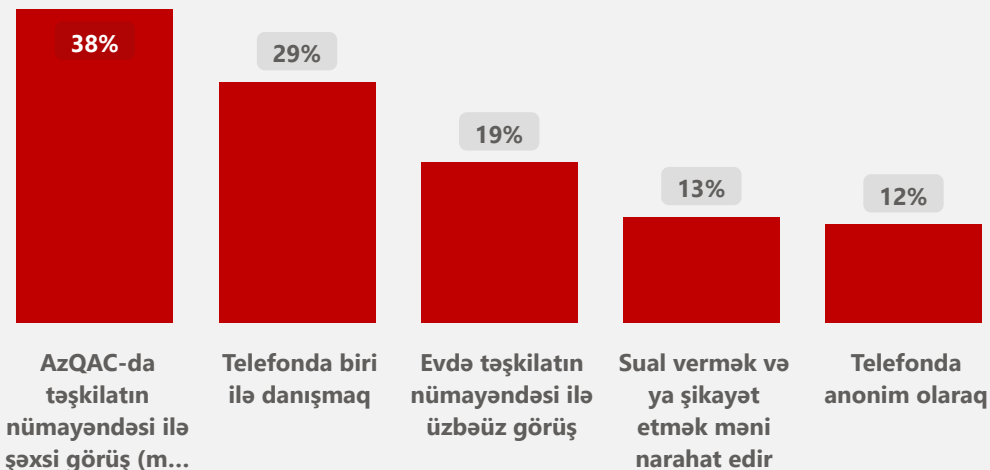
AzQAC-in rəylərinizə necə cavab verməsini istərdiniz?



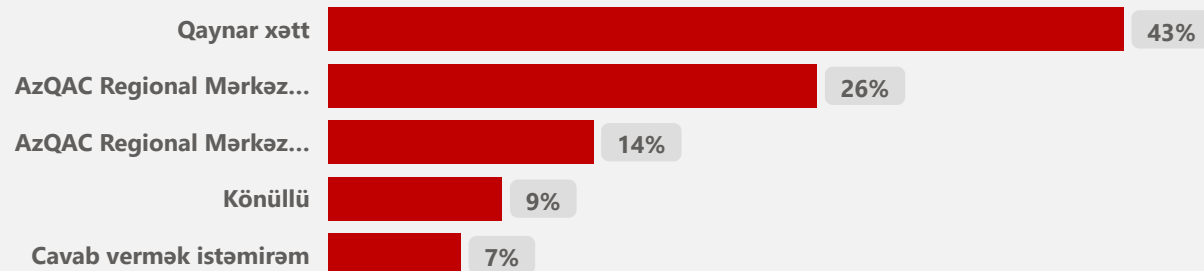


## Həssas rəylər

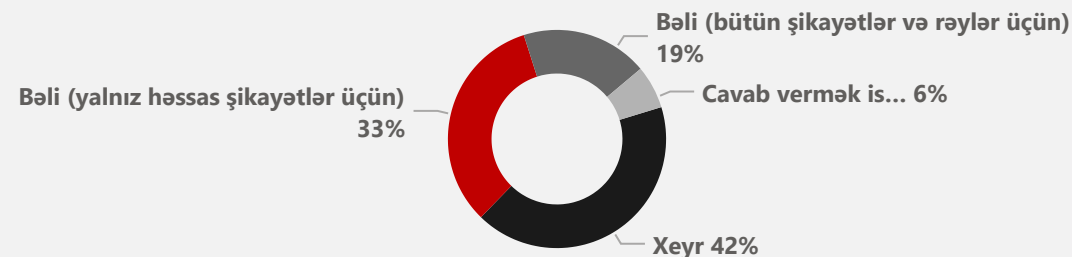
Əgər kimsə AzQAC-a işçi davranışı, cinsi istismar və ya korrupsiya ilə bağlı həssas rəy vermək istəsə, bunun ən yaxşı yolu nə olardı?



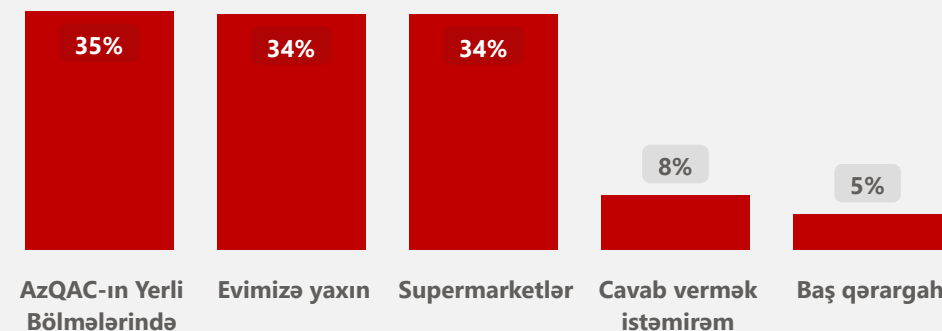
Həssas rəylər şəxsən və ya telefonla bölüşmək istənilsə, kiminlə danışmaq daha yaxşı olardı?



## Anonim şikayət etmək istərdinizmi?



## Rəy qutusu harada yerləşdirilsin?



Şikayət və ya rəy göndərməyinizdə hər hansı bir maneə varmı?



# Fokus Qrup Müzakirələrin Nəticəsi

Demokratik baxış

İlkin anlama

Maneə və kommunikasiya

Kommunikasiya kanalları

Layihə üçün pilot region kimi seçilən üç regional mərkəzdə focus-qrup müzakirələri həyata keçirildi: Bakı RM, İsmayilli RM və Sumqayıt RM. 2023-cü ilin avqust ayında keçirilən FQM, müxtəlif yaş qruplarından olan insanları əhatə edirdi. FQM-nin əsas məqsədi rəy mexanizmi yaratmağa kömək edə biləcək tendensiyaları müəyyən etməkdir. FQM-də aşağıdakıları aydınlaşdırmaq əsas məqsəd daşıyır:

İnsanların informasiya ehtiyaclarını müəyyənləşdirmək

İnformasiya axınında maneələri müəyyənləşdirmək

Cəmiyyətin quruluşunu müəyyənləşdirmək

İcmada qərar-vermə prosesini müəyyənləşdirmək

Əsas kommunikasiya kanallarını müəyyənləşdirmək

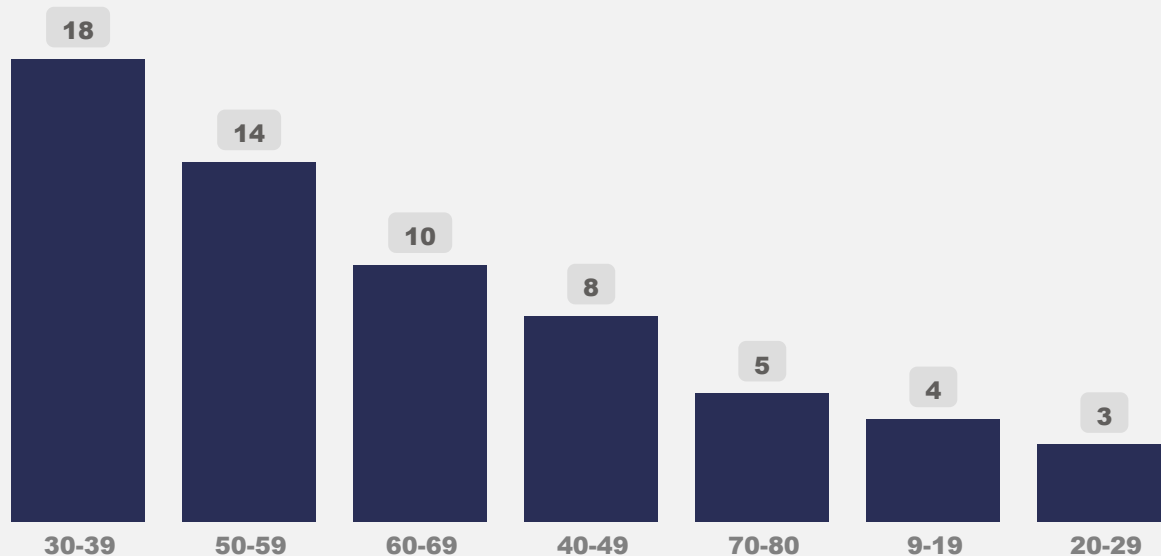
62

Ümumi iştirakçı

Regional Mərkəz

All

İştirakçının yaşı

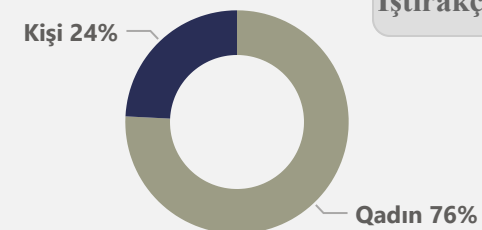


Əlillik vəziyyəti

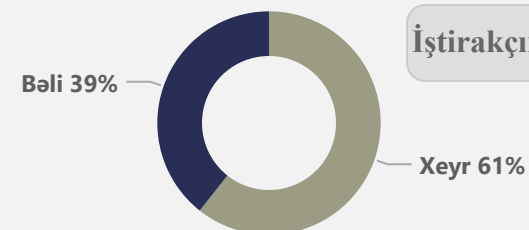


## Demoqrafik baxış

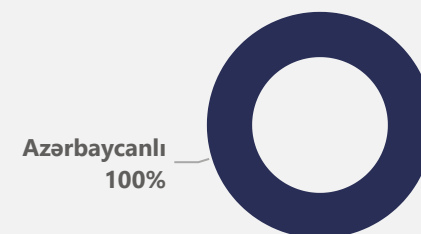
İştirakçının cinsi



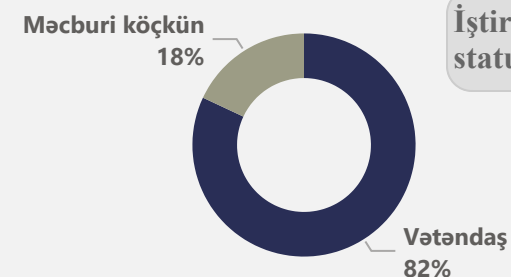
İştirakçının iş vəziyyəti



İştirakçının milliyəti



İştirakçının vətəndaşlıq statusu





62 iştirakçının hamısı azərbaycanlı olmaqla yanaşı 44-ü qadın, 15-i kişi respondentlərdən təşkil olunub. İştirakçılardan üçü isə uşaqdır. Respondentlərdən 50 nəfər vətəndaş, 11 nəfər isə məcburi köçkün statusuna malikdir. İştirakçılardan 37 nəfər aktiv işlədiyi halda 21 nəfəri isə müxtəlif səbəblərdən (yaşlılıq, əlillik, əlil ailə üzvünün qeydinə qalmaq və s.) işləmir.



İnsanların əksəriyyətinin AzQAC ilə ilkin tanışlığı könüllülərin yaşayış yerində yardım paylamağı ilə əlaqəlidir. Bəzilərinin AzQAC ilə ilkin tanışlığı isə müxtəlif təşkilatların o cümlədən bələdiyyələr və ya xəstəxana işçiləri tərəfindən AzQAC-a yönləndirməsi ilə olub. Bəzi hallarda isə regional mərkəzlərə ehtiyacı olanlar barədə məlumat verən insanlar sayəsində regional mərkəzlərin işçiləri birbaşa həmin kəslərlə əlaqə qururlar. Məsələn, Baku RM-nin iki iştirakçısı regional mərkəzlərdən olan işçilərin onlarla birbaşa əlaqə saxladıklarını bildirdilər.



İnformasiya axını üçün bəzi maneələr var. İlkin olaraq, latın əlifbasından istifadə edərkən yazmaq və ya oxumaqda çətinlik çəkən insanları, xüsusən də 50 yaşdan yuxarı kəsləri qeyd edə bilərik. Həmin insanlarla əlaqə qurarkən şifahi ünsiyyət kanallarına xüsusi diqqət yetirməliyik. İkincisi, AzQAC-ın cəmiyyətdə həyata keçirdiyi fəaliyyətlərin şəffaflığına müəyyən dərəcədə şübhələrin olduğunu göstərən bəzi şayiələrin olmasıdır. Bunun üçün iştirakçılar AzQAC-ın fəaliyyətinin televiziya ilə yayımlanmasını və ya üz-üzə görüşlərin müntəzəm olaraq keçirilməsini təklif etdilər. Məsələn, Bakı RM-dən olan iştirakçılar hər iki aydan bir görüş keçirməyi təklif etdilər. Sumqayıt RM isə iki aydan bir icma üzvləri ilə müntəzəm görüşlər keçirir.



İştirakçıların əksəriyyəti icma üzvlərini məlumatlandırmaq üçün WhatsApp qruplarının yaradılmasını istəyirlər. Bu şəkildə qərar qəbul etmə prosesində iştirak etməyin daha asanlaşacağını düşünürlər. Sumqayıt RM-də artıq bənzər təcrübə var; icmalarda problemləri müzakirə etmək üçün WhatsApp qrupları var. İsmayılı RM texnologiyasının az olduğu və ya əsas əhəlinin yaşlı olduğu və mobil telefonun məhdud şəkildə istifadə olunduğu kəndləri də nəzərə alaraq WhatsApp qrupları ilə yanaşı, alternativ olaraq kütləvi SMS və üz-üzə görüşlərin həyata keçirilməsini təklif etdi.



Ümumiyyətlə, respondentlər YouTube, Instagram və Facebook-dan istifadə edirlər. İştirakçılardan bəziləri yardım haqqında məlumat almaq üçün AzQAC-ın sosial media səhifələrindən istifadə etdiklərini bildirdi. Ancaq rəsmi səhifələrə böyük tələbat yoxdur.

İştirakçılar həmçinin AzQAC ilə telefonla əlaqə saxlamaq istəyirlər. Bununla yanaşı, xüsusən həssas rəylərdə üz-üzə görüşləri anonim zənglərdən üstün tuturlar. Rəy qutularının isə yerli AzQAC bölmələrinin yaxınlığında olmasını istəyirlər. Sumqayıt RM-nin iştirakçıları qeyd etdilər ki, bu cür rəy qutuları ilə artıq dövlət orqanlarının təşkil etdiyi rəy qutuları sayəsində xəbərdardırlar.

Regional mərkəzlərdən olan iştirakçılar rəylərə cavab vermək üçün vaxt aralığını fərqli qiymətləndirirlər. İsmayılı RM və Bakı RM-nin iştirakçıları hesab edirlər ki, rəylərə cavab vermək üçün iki həftə kifayətdir; lakin İsmayılı RM-dən olan iştirakçılar həssas rəylərə beş gün ərzində cavab verilməli olduğunu da əlavə etdilər. Sumqayıt RM-nin iştirakçıları təklif ediblər ki, bütün növ rəylərə 48 saat ərzində cavab verilsin.

