ՀԱՄԱՇԽԱՐՀԱՅԻՆ ԲԱՆԿ

ԹԱՓԱՆՑԻԿՈՒԹՅԱՆ, ՀԱՇՎԵՏՎՈՂԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՀԱՆՐԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՀԱՍԱՆԵԼԻՈՒԹՅԱՆ ՈՒԺԵՂԱՑՈՒՄ
GOVTECH (AA- P180297_ASA-TFOC1052)
ARMENIA (EUROPE AND CENTRAL ASIA) ՄԻՋՈՑՈՎ

Ֆիզիկական անձանց եկամուտների հայտարարագրման բջջային հավելվածի նախատիպի արդյունավետության գնահատման զեկույց

ԵՐԵՎԱՆ 2023

Բովանդակություն

1. Նախաբան 3
2. Ներածություն 3
2.1. Ֆիզիկական անձանց տարեկան եկամուտների հայտարարագրում 5
3. Առաջադրանքի նպատակը և մեթոդաբանությունը 7
3.1. Մեթոդաբանություն 8
3.1.1 Ընտրանք 10
4. Town-hall հանդիպումներ, ֆոկուս խմբային քննարկումների իրականացում 11
5. Town-hall հանդիպումների արդյունքները 14
5.1 *Հավելվածի կիրառելիությունը* 15
5.2 *Հավելվածի արդյունավետություն, փոխազդեցություն (հավելվածում առկա կոճակներին սեղմելիս, հրամաններ տալիս արձագանքումը)* 17
5.3 *Հավելվածի դիզայն* 19
5.4 *Հավելվածի ֆունկցիոնալություն* 20
5.5 *Հավելվածի անվտանգություն* 21
6. Վավերացման հանդիպման (validation meeting) արդյունքներ 21
7. Առաջարկներ 22
8. Հավելվածներ 24

1. Նախաբան

Այս փաստաթուղթը ներկայացնում է Հայաստանում ֆիզիկական անձանց տարեկան եկամուտների հայտարարագրման համար ստեղծված բջջային հավելվածի նախատիպի (այսուհետ՝ հավելված) փորձարկման արդյունքները և դրա մասին օգտագործողների կողմից հավաքագրված կարծիքներն ու առաջարկությունները: Աշխատանքներն իրականացվել են «Հանրային Ասսամբլեա» հասարակական կազմակերպության կողմից, Համաշխարհային Բանկի (այսուհետ՝ ՀԲ) «Թափանցիկության, հաշվետվողականության և հանրային ծառայությունների հասանելիության ուժեղացում GovTech միջոցով» ծրագրի շրջանակներում (այսուհետ՝ «Ծրագիր»), որը ֆինանսավորվում է Միացյալ Թագավորության Կառավարության «Լավ կառավարման հիմնադրամ»-ի կողմից[1]: .

Կատարված աշխատանքը նպատակ ունի «Քաղաքացիական լաբորատորիա» (**Citizen Lab)** ձևաչափով հավելվածի պոտենցիալ օգտագործողներից հավաքագրել ֆիզիկական անձանց տարեկան եկամուտների հայտարարագրման համար ստեղծված հավելվածի մասին արձագանքները, ինչը թույլ կտա նախատիպի հիման վրա մշակել ավելի հարմարավետ, արդյունավետ և հասանելի բջջային հավելված վերջնական օգտագործողի համար:

Հետազոտությունն իրականացվել է ըստ այս աշխատանքի համար մշակված մեթոդաբանության (սույն փաստաթղթին կից Հավելված_1): Հայաստանի երեք համայնքներում կազմակերպվել են town-hall ձևաչափով հանդիպումներ՝ ապահովելով ֆոկուս խմբերով (ՖԽ) հավելվածի պոտենցիալ օգտագործողների բազմազան ներկայացվածությունը: Հանդիպման մասնակիցներին ներկայացվել է հավելվածը, անցկացվել է օգտագործելիության թեստավորում և քննարկումներ: Հետադարձ կարծիքները հավաքագրելու համար օգտագործվել են նաև անանուն հարցաթերթիկներ:

Հավելվածի նախատիպի մասին ձևավորված ամփոփ առաջարկությունները ներկայացված են սույն փաստաթղթի «Առաջարկներ» ենթաբաժնում:

2. Ներածություն

Որպես տնտեսական աճի առանցքային հենասյուն՝ Հայաստանի Հանրապետության կառավարությունը (այսուհետ Կառավարություն) առաջնահերթություն է համարում տնտեսության թվայնացումը:

Կառավարությունն, իր 2021-2025թթ «Հայաստանի թվայնացման ռազմավարություն» փաստաթղթով[2], թվային տնտեսությունը սահմանել է որպես առաջնահերթություն, իսկ

[1] Այս փաստաթղթում ներկայացված տեսակետները, կարծիքներն ու եզրակացությունները, պարտադիր չէ, որ համընկնեն Միացյալ Թագավարության Կառավարության և Համաշխարհային բանկի կարծիքի հետ:

[2] https://www.arlis.am/documentview.aspx?docID=149957

GovTech-ը՝ որպես թվային տնտեսության կարևոր բաղադրիչ: GovTech-ը թվային կառավարման փոխակերպման ամբողջական մոտեցում է, որը խթանում է պարզ, արդյունավետ և թափանցիկ պետական համակարգերն ու հանրային ծառայությունները: Կառավարության թվայնացման նոր ռազմավարությունը, որի նպատակն է որպեսզի մինչև 2025 թվականը այս ծառայություններից օգտվեն բնակչության 50%-ից և բիզնեսների 70%-ից ավելին, հիմք է հանդիսանում GovTech-ի մոտեցումների մշակման և իրականացման համար: Այն ուղղված է հանրային հատվածին, որպեսզի վերջինս ակտիվացնի քաղաքական հանձնառությունը և նպաստի Կառավարության թվային օրակարգի իրականացմանը, ամրապնդելով թվայնացման ռազմավարության ճանապարհային քարտեզը և ստեղծելով գործուն կառուցվածք՝ քաղաքացիներին ավելի արագ, ավելի մատչելի, հարմարավետ և ներառական ծառայություններ մատուցելու համար:

Դատահիրավական բարեփոխումների 2019-2023թթ ռազմավարությունը, թղթային և ծանրաբեռնված գործընթացները վերացնելով, ևս ընդգծում է դատական համակարգում թվային լուծումների կարևորությունը՝ էլեկտրոնային արդարադատության միասնական համակարգի ներդրմամբ: Կառավարության 2021-2025թթ թվային ռազմավարությունը նախատեսում է ժամանակակից տեխնոլոգիական լուծումներով քաղաքացիակենտրոն և հասանելի պետական՝ այդ թվում համայնքային, ծառայությունների ստեղծումը:

Էլեկտրոնային կառավարման (e-governance) ոլորտում, նախորդ տարիներին ներդրված ջանքերի արդյունքում, Հայաստանի վարկանիշը ՄԱԿ-ի էլեկտրոնային կառավարման զարգացման ինդեքսում 2020 թվականին բարելավվել է 19 հորիզոնականով: Այնուամենայնիվ, կարևոր մարտահրավերները դեռ առջևում են:

Թվայնացման ավելի վաղ նախաձեռնությունները հիմնականում ընդգրկում էին առկա գործընթացները՝ չանդրադառնալով պետական հատվածի կազմակերպությունների թվային ենթակառուցվածքի հիմնարար հիմքերի և բիզնես պրոցեսների հիմնական բարելավման անհրաժեշտությանը, որը կարևոր է արդյունավետության և հանրային ծառայությունների մատուցման հասանելիության ընդլայնման համար: Արդյունքում, արդյունավետության և հասանելիության հիմնական բացերը և հիմնարար խնդիրները շարունակում են խոչընդոտել էլեկտրոնային կառավարման օրակարգի և GovTech բարեփոխումների ներդաշնակ զարգացմանը:

Շատ դեպքերում հանրային ծառայությունները ենթարկվում են թվայնացման, սակայն չեն կարողանում ապահովել ցանկալի արդյունքներ՝ քաղաքացիների և ձեռնարկությունների կողմից սահմանափակ օգտագործման պատճառով: Օգտագործողին ոչ հարմարեցված ինտերֆեյսի ստեղծումը և/կամ օգտագործողի (UI/UX) փորձի բացակայությունը խոչընդոտում է ակնկալվող արդյունքի ստացմանը:

2.1. Ֆիզիկական անձանց տարեկան եկամուտների հայտարարագրում

Համաձայն ՀՀ-ում գործող հարկային օրենսդրության՝ ներկայումս ֆիզիկական անձանց կողմից տարեկան եկամուտների հայտարարագրման համակարգը վերաբերում է բացառապես հարկային գործակալների կողմից չհարկվող եկամուտներին, սակայն գործնականում այդ համակարգն ունի վերահսկելիության խնդիր՝ հաշվի առնելով, որ ֆիզիկական անձանց ոչ հարկային գործակալից ստացված իրական եկամուտների մասին տեղեկատվությունը հիմնականում հասանելի չէ հարկային մարմնին:

2022 թվականի դեկտեմբերի 23-ին ՀՀ Ազգային ժողովն ընդունեց «Հայաստանի Հանրապետության հարկային օրենսգրքում փոփոխություններ և լրացումներ կատարելու մասին» ՀՕ-593-Ն օրենքը[3]՝ ուղղված ֆիզիկական անձանց տարեկան եկամուտների հայտարարագրման համակարգի ներդրմանը: Փոփոխությունը նախատեսում է վերանայել ֆիզիկական անձանց եկամուտների հայտարարագրման մոտեցումները՝ սահմանելով համատարած հայտարարագրման պարտադիր պահանջ ֆիզիկական անձանց բոլոր՝ հարկվող և չհարկվող, եկամուտների համար, ինչպես նաև սահմանելով վճարված հարկերից ծախսերի նվազեցում:

Այսուհետ, հաշվետու ժամանակաշրջանում (յուրաքանչյուր ֆինանսական տարի), ֆիզիկական անձանց կողմից պետք է հայտարարագրվեն ինչպես հարկային, այնպես էլ ոչ հարկային գործակալներից ստացված եկամուտները, միաժամանակ նվազեցնելով սահմանված չափերի սոցիալական ծախսերը:

Այս փոփոխություններն, իրենց շահառուների ընդգրկվածության առումով, բացառիկ են Հայաստանի Հանրապետության համար: Նախնական գնահատականներով ֆիզիկական անձանց տարեկան եկամուտների հայտարարագիր պետք է ներկայացնեն ՀՀ բնակչության կեսից ավելին:

Վերոհիշյալ օրենսդրական փոփոխությունն ուժի մեջ է մտել 2023 թվականի հունվարի 1-ից՝ համաձայն որի, հայտարարագրման համակարգը 2024 թվականից գործելու է ֆիզիկական անձանց որոշակի խմբերի համար, իսկ հաջորդող տարիներին, փուլային եղանակով, այն աստիճանաբար կտարածվի ՀՀ քաղաքացի և ռեզիդենտ համարվող բոլոր քաղաքացիների վրա:

Հարկային օրենսդրության 2022թ-ի դեկտեմբերի 23-ի ՀՕ-593-Ն օրենքով սահմանված, ՀՀ քաղաքացի և ռեզիդենտ համարվող ֆիզիկական անձանց եկամուտների հայտարարագիր անձանց խմբերն ու ժամկետները:

Փուլ 1. 2023թ. հաշվետու տարվա համար, մինչև 2024թ. մայիսի 1-ը հայտարարագրեր կներկայացնեն.

[3] ՀՕ փոփոխություններ : https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?docid=172565

- 2023թ դեկտեմբերի 31-ի դրությամբ հանրային ծառայության, համայնքային ծառայության և (կամ) քաղաքացիական ծառայության (բացառությամբ գաղտնի պաշտոնների) պաշտոն զբաղեցնող ՀՀ քաղաքացիները,
- ՀՀ ռեզիդենտ համարվող ՀՀ քաղաքացիներ, ովքեր 2023 թվականի դեկտեմբերի 31-ի դրությամբ հանդիսանում են ՀՀ ռեզիդենտ կազմակերպության բաժնետեր կամ անդամ, որը 2022 թվականի արդյունքներով հայտարարագրել է ավելի քան 1 մլրդ դրամ համախառն եկամուտ,
- ՀՀ ռեզիդենտ համարվող ՀՀ քաղաքացիներ, ովքեր 2023 թվականի ընթացքում ստացել են 20.0 մլն դրամ և ավելի փոխառություն,
- ՀՀ ռեզիդենտ համարվող ՀՀ քաղաքացիներ, ովքեր «Փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարի մասին» ՀՀ օրենքով համարվում են իրական շահառուներ:

Փուլ 2. 2024թ. հաշվետու տարվա համար (2024 թ. հայտարարագիրը ներկայացվում է մինչև 2025 թ. մայիսի 1-ը):

- 1-ին Փուլում չնշված, ՀՀ ռեզիդենտ համարվող ՀՀ քաղաքացիներ, ովքեր 2024 թվականի ընթացքում վարձու աշխատող են համարվել,
- 1-ին Փուլում չնշված, ՀՀ ռեզիդենտ համարվող ՀՀ քաղաքացիներ, ովքեր հաշվետու տարում ստացել են քաղաքացիական իրավունքի պայմանագրերից հարկվող եկամուտ,
- 2024թ. դեկտեմբերի 31-ի դրությամբ, «Հանրային ծառայության մասին» ՀՀ օրենքով հանրային պաշտոններ զբաղեցնողներ ՀՀ քաղաքացիները,
- ՀՀ ռեզիդենտ համարվող ՀՀ քաղաքացիներ, ովքեր 2024 թվականի դեկտեմբերի 31-ի դրությամբ հանդիսանում են ՀՀ ռեզիդենտ կազմակերպության բաժնետեր կամ անդամ, որը 2023 թվականի արդյունքներով հայտարարագրել է ավելի քան 1 մլրդ դրամ համախառն եկամուտ,
- ՀՀ ռեզիդենտ համարվող ՀՀ քաղաքացիներ, ովքեր 2024 թվականի ընթացքում ստացել են 20.0 մլն դրամ և ավելի փոխառություն,
- ՀՀ ռեզիդենտ համարվող ՀՀ քաղաքացիներ, ովքեր «Փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարի մասին» ՀՀ օրենքով համարվում են իրական շահառուներ:

Փուլ 3. 2025 թվականի և հետագա հաշվետու տարիների հայտարարագրերը կներկայացնեն ՀՀ ռեզիդենտ համարվող ՀՀ քաղաքացիներ:

3. Առաջադրանքի նպատակը և մեթոդաբանությունը

Նման քանակի շահառուներ ընդգրկող բարեփոխումների իրականացման ժամանակ չափազանց կարևոր է նոր թվային գործիքների ներդրումը և նոր համակարգին անցումը հնարավորինս անցնցում և սահուն իրականացնելը։

Ֆիզիկական անձանց տարեկան եկամուտների հայտարարագրման թվային գործիքների նախագծման դեռևս վաղ փուլերում կարևոր է հաշվի առնել անձի/օգտագործողի կարիքները, հմտություններն ու կարծիքը այդ գործիքների կիրառման վերաբերյալ՝ նախատիպերի փորձարկման միջոցով։ Կարևոր է նաև, որպեսզի այդ գործիքների նախատիպերը փորձարկվեն պոտենցիալ օգտագործողների տարբեր խմբերից ընտրված ֆոկուս խմբերի միջոցով։ Ցանկացած թվային գործիքի ստեղծման փուլում օգտագործողների ներկայացված լինելը, վերջիններիս կողմից փորձարկումն ու հետադարձ կարծիքի ներկայացումը կարևոր են նաև տվյալ թվային գործիքի վերջնական տարբերակում՝ օգտագործողի կարողություններին և հմտություններին ավելի մոտ լինելու առումով։ Հետևաբար, թվային գործիքի նախատիպավորումը և դրա միջոցով քաղաքացիների, օգտագործողների կողմից կարծիքների հավաքագրումը թվային գործիքը մշակողներին հնարավորություն է տալիս վերջնարդյունքում ունենալ ավելի կատարելագործված և կենսունակ գործիք։

Համաձայն Համաշխարհային բանկի և «Հանրային Ասսամբլեա» սոցիալ-քաղաքացիական հասարակական կազմակերպության (ՀԿ) միջև 2023թ-ի մայիսի 19-ին ստորագրված թիվ 7208980 խորհրդատվական ծառայությունների մատուցման (GovTech լուծումների շրջանակներում) պայմանագրի, ՀԿ-ի թիմը, ըստ նախնական համաձայնեցված մեթոդաբանության, ձևավորել և հավաքագրել է ՀՀ քաղաքացիների որոշակի խմբի կարծիքները ֆիզիկական անձանց տարեկան եկամուտների հայտարարագրման համար ստեղծված բջջային հավելվածի նախատիպի մասին (Առաջադրանք)։

Սույն աշխատանքի նպատակն է մշակված հավելվածի նախատիպի UI/UX տեսանկյունից քաղաքացիներից ստացված առաջարկները և կարծիքները, տրամադրել հավելվածի նախատիպը մշակողներին՝ այն բարելավվելու նպատակով։ Այս զեկույցը օգտակար կլինի նաև հարկային քաղաքականություն մշակողների և կիրառողների համար՝ ծանոթանալով հավելվածի և վարվող քաղաքականության վերաբերյալ քաղաքացիների արձագանքին։

Կարծիքների հավաքագրման և ձևավորման համար կիրառվել է «քաղաքացիական լաբորատորիա» (Citizen lab) ձևաչափը՝ քաղաքացիներին հրավիրելով երկխոսության և քննարկման, հավելվածի փորձարկման, խնդիրների հատկորոշման և ամփոփման։

Առաջադրանքի իրականացումը բաղկացած է հետևյալ փուլերից.

1. Հավելվածի պոտենցիալ օգտագործողների ներկայացուցիչների նույնականացում և ընտրություն, նրանց կազմից ընտրված ֆոկուս խմբերի (ՖԽ) ձևավորում, հավելվածի մասին UI/UX կարծիքների ձևավորման և ամփոփման մեթոդաբանության մշակում:
2. ՖԽ-երի հետ աշխատելու ուղեցույցի և քանակական հարցաթերթի մշակում, հետազոտության գործիքների մշակում՝ ՖԽ-երի մասնակիցների և բոլոր շահագրգիռ կողմերի արդյունավետ հաղորդակցության, համակարգի բարելավման վերաբերյալ կարծիքների դուրսբերման նպատակով:
3. ՖԽ-երից հավաքագրված առաջարկների ամփոփում, վավերացման հանդիպման (validation meeting) կազմակերպում հարկային քաղաքականություն մշակողների և կիրառողների, ինչպես նաև նախկինում համայնքային հանդիպումներին մասնակցած երեք ֆոկուս խմբերի ներկայացուցիչների հետ:
4. Հավելվածի նախատիպի մասին ՖԽ-երի, ինչպես նաև վավերացման հանդիպմանը (validation meeting) հնչեցված UI/UX առաջարկությունների, կարծիքների ամփոփում, եզրահանգումների և առաջարկությունների կազմում:

3.1. Մեթոդաբանություն

Ծրագրի շրջանակներում մշակվել է առաջադրանքին հարմարեցված մեթոդաբանություն՝ մասնակցային ձևաչափով հավելվածի նախատիպի վերաբերյալ պոտենցիալ օգտագործողների կարծիքները հավաքագրելու համար (մանրամասն Մեթոդաբանությունը ներկայացված է սույն փաստաթղթի Հավելված_1-ում): Այդ նպատակով ընտրված համայնքներում որոշակի չափորոշիչներով ձևավորվել են ՀՀ քաղաքացի և ռեզիդենտ համարվող անձանցից կազմված ՖԽ-եր, նրանց հետ իրականացվել են town-hall ձևաչափով հանդիպումներ: Այդ ձևաչափով հանդիպումները թույլ են տալիս պարզեցնել շփումը, իրականացնել բաց քննարկումներ թիրախային ներկայացուցիչների հետ, որոնցից կազմված են մասնակցային ֆոկուս խմբերը:

Իրականացված town-hall հանդիպումներում կատարվել է պրակտիկ աշխատանք և անցակցվել են ազատ քննարկումներ մասնակիցների հետ՝ նպատակ ունենալով իրականացնել կարծիքների և հավաքագրված արդյունքների փորձագիտական վերլուծություն, ամփոփում և եզրակացությունների ձևավորում:

Թիրախային ՖԽ-երի մասնակիցներն ընտրվել են համապատասխան սեռատարիքային, կրթական և աշխարհագրական չափորոշիչներին համապատասխան՝ նպատակ ունենալով հավաքագրել կարծիքները անմիջապես հավելվածի պոտենցիալ օգտագործողներից:

Այս հանդիպումները ծառայել են որպես հարթակ՝ հավելվածն անկաշկանդ քննարկելու համար: ՖԽ-երը համակարգվել են այնպես, որպեսզի դուրս բերվեն հնարավոր դիտարկումները, արժեքավոր արձագանքներն ու առաջարկները: Հանդիպումների

ընթացքում ՖԽ-երի հետ քննարկումները համակարգել է UI/UX փորձագետը: ՖԽ-երի մասնակիցները փորձարկել են հավելվածը՝ իրական ժամանակում փորձելով լրացնել իրենց եկամուտների տարեկան հայտարարագիրը:

Town-hall ձևաչափով քննարկումներն ու քայլերի հերթականությունը.

- Հավելվածի UI/UX նախատիպի ցուցադրում, որը թույլ տվեց ՖԽ-երի մասնակիցներին (օգտագործողներին) դիտարկել նախատիպը գործողության մեջ:
- Հավելվածի կիրառելիության թեստավորման անցկացում՝ որի ընթացքում օգտագործողներին տրամադրվել են սարքեր՝ հավելվածը օգտագործելու, նախատիպի հետ աշխատելու համար: Այլընտրանքային օպերացիոն համակարգերով բջջային սարքեր ունեցող ՖԽ-երի մասնակիցներին տրամադրվել են iPhone-ներ՝ հաշվի առնելով, որ հավելվածի նախատիպը մշակվել է միայն iOS (IPhone OS) բջջային օպերացիոն համակարգի համար):
- ՖԽ-ային քննարկում հավելվածի նախատիպի ցուցադրումից և փորձարկումից հետո՝ ըստ մեթոդաբանության ուղեցույցի:
- ՖԽ-երի մասնակիցների կողմից անանուն հարցաթերթերի լրացում:

Հաշվի առնելով, որ ֆիզիկական անձանց տարեկան եկամուտների հայտարարագրումը վերջնարդյունքում վերաբերելու է ՀՀ քաղաքացի և ռեզիդենտ համարվող բոլոր քաղաքացիներին, հանդիպումներն անցկացվել են Հայաստանի երեք տարբեր համայնքներում՝ մեկը Երևանում և երկուսը՝ մարզերում (Արարատ և Տավուշ): Հավելվածի վերջնական օգտագործողներից ընտրված ՖԽ-երի մասնակիցները եղել են չափահաս ֆիզիկական անձինք՝ ընտրված բոլոր տարիքային խմբերից, տարբեր սոցիալ-ժողովրդագրական բնութագրերով (սեռ, կրթություն)՝ հետամուտ լինելով հավելվածի տարբեր պոտենցիալ օգտագործողների ընդգրկման գաղափարին:

Առաջնային նպատակն էր հասկանալ հավելվածի պոտենցիալ օգտագործողների կարիքները, նախասիրությունները և ակնկալիքները՝ հնարավորություն տալով ներառել այդ ինֆորմացիան հավելվածի դիզայնի, ֆունկցիոնալության և պատրաստման բոլոր փուլերում:

Ստորև ներկայացված են առաջադրանքի շրջանակներում UI/UX դիզայնի ֆոկուս խմբերի քննարկումների հիմնական թեմաները.

- *Օգտագործողի պատկերացումներ.* ՖԽ-երի քննարկումները դիզայներներին թույլ են տալիս ավելի խորը պատկերացում կազմել օգտագործողների տեսակետների, վարքագծի և դրդապատճառների մասին: Մասնակիցները կարող են արժեքավոր պատկերացումներ տրամադրել իրենց նախասիրությունների և ցանկալի արդյունքների վերաբերյալ՝ օգնելով դիզայներներին ստեղծել օգտագործողների պատկերացումներին ավելի համապատասխան գործիք:

- *Հետադարձ կապ.* ՖԽ-երի մասնակիցները, ներկայացնելով հավելվածի մասին գաղափարներ և պատկերացումներ՝ նախատիպի մշակողներին հնարավորություն են տալիս հավաքագրել կարծիքներ այն մասին, թե ինչպիսինն է նախատիպի տեսողական, գեղագիտական տեսքը, օգտագործելիությունը, կիրառելիությունը, ֆունկցիոնալությունը և ընդհանուր հարմարավետությունը օգտագործողի համար:
- *Օգտագործողի հասկացվածություն.* Անմիջապես դիտարկելով օգտագործողների արձագանքները, հիասթափությունները կամ դրական փորձը՝ հավելվածի մշակողները կարող են ավելի լավ հասկանալ իրենց թիրախային լսարանին՝ հանգելով ավելի հասկանալի և օգտագործողի համար հարմար նախատիպի ձևավորմանը:
- *Խնդիրների վաղ հայտնաբերում.* ՖԽ-երը հնարավորություն են տալիս բացահայտելու հնարավոր օգտագործման խնդիրները, ցավոտ կետերը կամ թյուրիմացությունները նախագծման գործընթացի սկզբում: Այս խնդիրների վաղ փուլում հայտնաբերումը և լուծումը կարող է խնայել ժամանակ և ռեսուրսներ՝ հետագայում խուսափելով վերջնական հավելվածի դիզայնի ծախսատար փոփոխություններից:
- *Վավերացում և ստուգում.* Հավելվածի ձևի, տեսքի, ֆունկցիոնալության մասին որոշումները կարող են վավերացվել կամ ստուգվել ՖԽ-երի միջոցով: Հավելվածի ձևավորման մասին գաղափարները պոտենցիալ օգտագործողների հետ փորձարկելով՝ մշակողները կարող են համոզվել, արդյոք առաջարկվող լուծումները բավարարում են օգտագործողների կարիքները և համահունչ են նրանց ակնկալիքներին:
- *Գաղափարների գեներացիա.* ՖԽ-երը նաև ծառայում են որպես հարթակ նոր գաղափարների գեներացման համար: Մասնակիցները կարող են առաջարկել նորարարական առանձնահատկություններ, լուծումներ կամ բարելավումներ, որոնք մշակողները չէին դիտարկել, ինչը կհանգեցնի ավելի նորարար և համապարփակ լուծումների:
- *Օգտագործողների շահերի պաշտպանություն.* ՖԽ-երի միջոցով հավելվածի պոտենցիալ օգտագործողների ներգրավվումը նախագծման գործընթացում առաջացնում է մասնակցային զգացողություն: Մասնակիցները զգում են, որ լսված են, գնահատված և դառնում են վերջնական հավելվածի «պաշտպաններ», ինչը կարող է հանգեցնել օգտագործողների կողմից հավելվածի նկատմամբ վստահության և սեփականության զգացողության:

Այս կարծիքները կարող են ուղղորդել հավելվածի նախատիպի (հետագայում նաև հենց իրական կիրառվող հավելվածի) մշակողներին, որպեսզի վերջնական տարբերակը համընկնի օգտագործողների ակնկալիքների հետ և զերծ մնա նախատիպի ձևավորման ընթացքում արված սխալների կրկնություններից:

3.1.1 Ընտրանք

Սույն փաստաթղթի կից Հավելված_1-ով ներկայացված «Մեթոդաբանության» մեջ մանրամասն ներկայացված է թե ինչպես է կատարվել town-hall հանդիպումների

անցկացման համայնքների և ՖԽ-երի մասնակիցների ընտրանքը: Ինչպես նաև ներկայացված է այս առաջադրանքի համար մշակված ընտրանքի հիմնավորումը:

4. Town-hall հանդիպումներ, ֆոկուս խմբային քննարկումների իրականացում

Մինչ Town-hall հանդիպումների մեկնարկը, 2023թ-ի մայիսի 24-ին, կազմակերպվել էր աշխատանքային հանդիպում-քննարկում հարկային քաղաքականության մշակողների, կիրառողների (Հայաստանի Հանրապետության ֆինանսների նախարարության (այսուհետ՝ ՖՆ), Հայաստանի Հանրապետության պետական եկամուտների կոմիտեի (այսուհետ՝ ՊԵԿ)), Համաշխարհային բանկի, «Հանրային Ասսամբլեա» ՀԿ-ի և հավելվածի նախատիպը մշակող «Մասշտաբ» ընկերության ներկայացուցիչների հետ: Այս հանդիպման նպատակն էր, մինչ town-hall հանդիպումներն ու ՖԽ անդամների հետ հանդիպումը, ևս մեկ անգամ հստակեցնել ֆիզիկական անձանց եկամուտների հայտարարագրման օրենսդրական փոփոխությունների և դրանից բխող ենթաօրենսդրական ակտերում տեղ գտած հասկացությունները, կարգավորումները, ստանալ դրանց կիրառության պարզաբանումները, որոնց մասին կարող էին հարցեր հնչել հետագայում կազմակերպվելիք ՖԽ-ային հանդիպումների ընթացքում:

Աղյուսակ 1. Հանդիպումների ժամանակացույց

#	Վայրը	Ամսաթիվը 2023թ	Մասնակիցներ	Մասնակիցների քանակ
Աշխատանքային հանդիպում	Երևան	24 մայիս	«Հանրային Ասսամբլեա» ՀԿ-ի փորձագիտական թիմ, ՖՆ, ՊԵԿ), Համաշխարհային բանկի և «Մասշտաբ» ընկերության ներկայացուցիչներ	13
Town-hall հանդիպում	Արտաշատ	06 հունիս	Ֆոկուս խմբի մասնակիցներ, ՀԿ փորձագիտական թիմի, Համաշխարհային բանկի և «Մասշտաբ» ընկերության ներկայացուցիչներ	21
Town-hall հանդիպում	Իջևան	09 հունիս	Ֆոկուս խմբի մասնակիցներ, ՀԿ փորձագիտական թիմի, Համաշխարհային	14

#	Վայրը	Ամսաթիվը 2023թ	Մասնակիցներ	Մասնակիցների քանակ
			բանկի և «Մասշտաբ» ընկերության ներկայացուցիչներ	
Town-hall հանդիպում	Երևան	14 հունիս	Ֆոկուս խմբի մասնակիցներ, ՀԿ փորձագիտական թիմի, Համաշխարհային բանկի և «Մասշտաբ» ընկերության ներկայացուցիչներ	18
Վավերացման հանդիպում (validation meeting)	Երևան	09 հուլիս	ՀԿ-ի փորձագիտական թիմ, ՖՆ, ՊԵԿ, Համաշխարհային բանկի, «Մասշտաբ» ընկերության և նախորդ երեք ՖԽ հանդիպումների երկուական ներկայացուցիչներ	17

Ըստ այս փաստաթղթին կից ներկայացված մեթոդաբանության, հանդիպումների առաջին մասում, ՖԽ-երի մասնակիցներին համառոտ ներկայացվեցին ֆիզիկական անձանց տարեկան եկամուտների հայտարարագրման օրենսդրական կարգավորումները և դրանց ուժի մեջ մտնելու համապատասխան ժամանակացույցը: Ներկայացվեց հանդիպման նպատակը՝ գործնականում փորձարկել հավելվածը, բացահայտել հնարավոր խնդիրները, խոչընդոտները և այն ավելի կիրառելի և մատչելի դարձնել՝ հիմնվելով հետազոտության արդյունքների և առաջարկությունների վրա:

Հարկ է նշել, որ չնայած հանդիպման նպատակի հստակ բացատրությանը, բոլոր համայնքներում մասնակիցների ճնշող մեծամասնությունը բացասական էր արտահայտվում օրենսդրական կարգավորումների վերաբերյալ, ներկայացնում էին իրենց մտահոգությունները, անտեղյակությունը՝ նշելով հանրային իրազեկվածության բացակայության մասին: Միաժամանակ, մասնակիցների համար անհասկանալի էր ֆիզիկական անձանց եկամուտների համատարած հայտարարագրման օրենսդրական կարգավորման նպատակը, որն, ըստ իրենց, միայն լրացուցիչ վարչական բեռ է առաջացնում քաղաքացիների վրա:

Մեջբերում՝ «*Ինչո՞վ է պետությունն ինձ շահագրգռում, որպեսզի ես լրացնեմ հայտարարագիրը*», «*Ինչո՞ւ պետք է լրացնեմ, թող պետությունը ինքնուրույն հավաքագրի*

անհրաժեշտ տեղեկատվությունը, կամ որևէ լավ բան առաջարկի քաղաքացիներին, որպեսզի մարդիկ ցանկանան այն լրացնել»:

Ելնելով ՖԽ քննարկումներից՝ կարելի է գնահատել, որ մասնակիցների միայն 5%-ն էր տեղյակ, որ պետք է հայտարարագրեր ներկայացնեն (այդ թվում այն համայնքային ծառայողներից, ովքեր ներկա էին հանդիպումներին և պետք է այս տարվա համար արդեն ներկայացնեն հայտարարագրեր)։ Այս մտահոգությունները մասնակիցներին ստիպում են կասկածի տակ դնել այս փոփոխությունների բուն նպատակը։ Հանդիպման նպատակի բուն թեմային հետևելու համար հանդիպման մոդերատորը երեք համայնքներում էլ պարզաբանեց, որ օրենսդրական կարգավորումների վերաբերյալ կարծիքները, առաջարկությունները և դիտարկումները դուրս են այս հետազոտության շրջանակներից։ Այնուամենայնիվ, այս մտահոգությունները փաստաթղթավորվել են այստեղ՝ քաղաքականություն մշակող մարմինների ուշադրությունը հրավիրելու համար, քանի որ դրանք արտացոլում են քաղաքացիների վերապահումները համընդհանուր հայտարարագրման հայեցակարգի վերաբերյալ:

ՖԽ-ային քննարկումներն անցկացվել են հետևյալ ընդհանուր սցենարով.

- ՖԽ-երի և հանդիպման նպատակի, ՖԽ-ից ակնկալիքների պարզաբանում,
- Հավելվածի նախատիպի ցուցադրություն: ՖԽ-երի մասնակիցները (օգտագործողները) առաջին անգամ ծանոթացել են հավելվածի նախատիպին,
- Հավելվածի կիրառելիության թեստավորման անցկացում, որտեղ օգտագործողներին տրամադրվել են սարքեր (iPhone)՝ հավելվածը town-hall հանդիպման ընթացքում փորձարկելուու համար,
- ՖԽ-ային քննարկում նախատիպի ցուցադրումից և փորձարկումից հետո,
- ՖԽ-երի մասնակիցների կողմից վերջիններիս տրամադրված անանուն կարճ հարցաթերթերի լրացում՝ հավելվածի նախատիպի օգտագործելիությունը, ֆունկցիոնալությունը, մատչելիությունը, դիզայնը և անվտանգությունը գնահատելու նպատակով:

Հավելվածի նախատիպի գործնական կիրառելիությունը գնահատելու համար մասնակիցները ներբեռնել են հավելվածի փորձնական տարբերակը: Այնուհետև ՖԽ-երի մասնակիցներին առաջարկվել է ներբեռնված հավելվածով, ինքնուրույն լրացնել տարեկան եկամուտների հայտարարագիրը պայմանական տվյալներով՝ փորձելով օգտվել հավելվածում առկա բոլոր բաժիններից: Ընդհանուր առմամբ, հայտարարագիրը լրացնելու համար մասնակիցներին տրվել է 30 րոպե ժամանակ: Նախատիպի ցուցադրումից հետո մոդերատորը ներկայացրել է հայտարարագրի լրացման տարբեր սցենարներ ՖԽ-երի մասնակիցների համար: Յուրաքանչյուր մասնակցի հնարավորություն է տրվել փորձարկել հավելվածի նախատիպը՝ իր անձնական փորձին համապատասխան:

Քննարկումը ծավալվել է հետևյալ հարցերի և դրանցից բխող ենթահարցերի շուրջ.

1. *Օգտագործելիություն.* Որքա՞ն հեշտ է հավելվածում նավարկելը և այն օգտագործելը: Կա՞ն արդյոք նախատիպի մասեր, որոնք շփոթեցնող են կամ դժվար է օգտագործել:
2. *Ֆունկցիոնալություն.* Արդյո՞ք հավելվածը ապահովում է բոլոր անհրաժեշտ գործառույթներն ու առանձնահատկությունները, որոնք օգտագործողներին անհրաժեշտ կլինեն թվային եղանակով եկամուտները հայտարարագրելու համար:
3. *Մատչելիություն.* Արդյո՞ք հավելվածի նախատիպը հասկանալի է բոլոր մասնակից օգտագործողների համար, ներառյալ՝ հաշմանդամություն ունեցողների:
4. *Դիզայն.* Որքա՞ն է հավելվածը տեսողական գրավիչ և հարմար օգտագործողի համար:
5. *Անվտանգություն.* Արդյո՞ք մասնակիցները վստահ են, որ իրենց անձնական և գաղտնի տեղեկությունները պաշտպանելու համար այս հավելվածում ներդրված են անվտանգության բոլոր միջոցները:

Բոլոր հանդիպումները ձայնագրվել և փաստաթղթավորվել են՝ հետևելով մեթոդաբանության շրջանակային ուղեցույցներին, որպեսզի ճշգրիտ կերպով արտացոլվեն ՖԽ-երի մասնակիցներից ստացված արժեքավոր դիտողություններն ու առաջարկությունները:

Նախապատրաստված հարցերի վերաբերյալ կարծիքները քննարկելուց և ամփոփելուց հետո մասնակիցներին տրամադրվել է անանուն հարցաթերթեր՝ բաղկացած 11 հարցից (1-ից 10 բալանոց գնահատման սանդղակով, նվազագույն հարցերով՝ հավելվածի հարմարավետությունը գնահատելու համար):

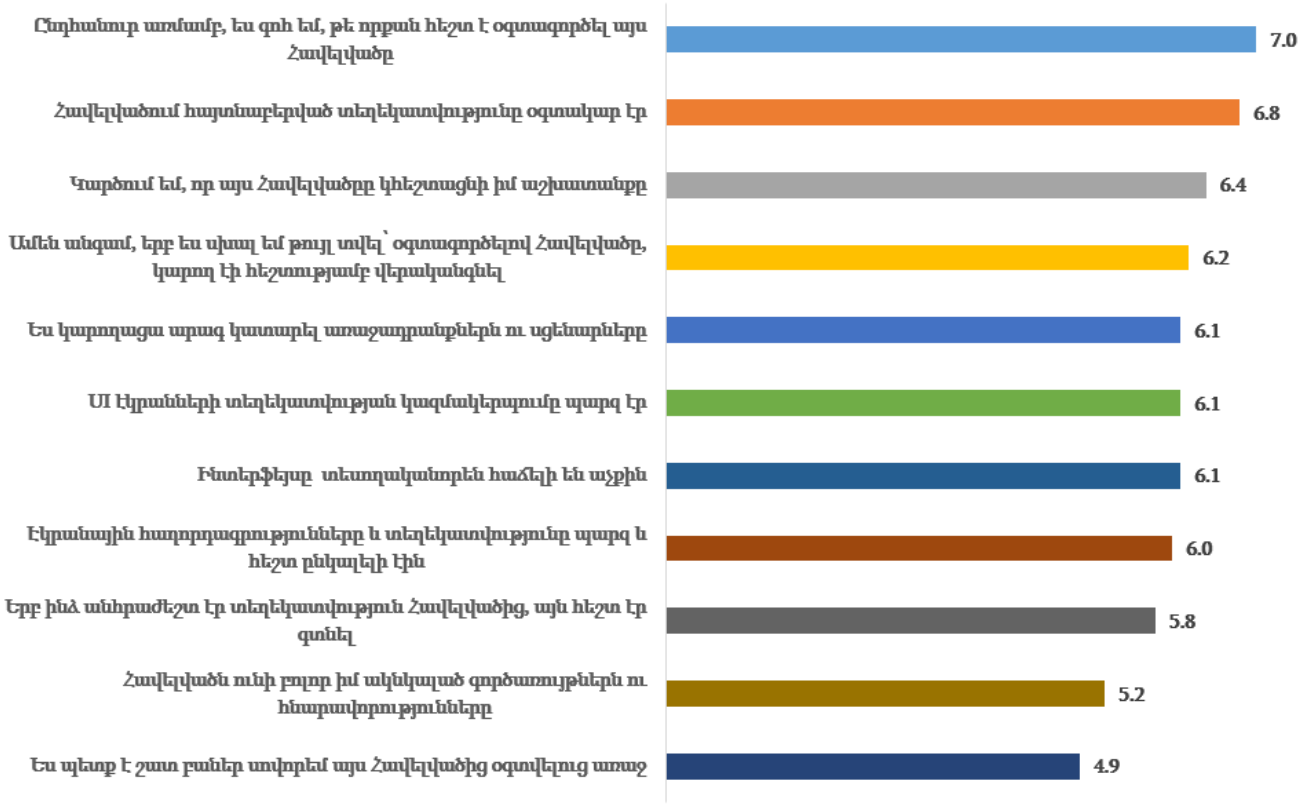
5. Town-hall հանդիպումների արդյունքները

Այս բաժնում ներկայացված են հանդիպումների արդյունքներն՝ ըստ հավելվածի կիրառելիության, արդյունավետության, դիզայնի, ֆունկցիոնալության և անվտանգության: Դուրս են բերվել յուրաքանչյուր բաղադրիչի մասով եզրակացությունները:

Բոլոր երեք համայնքային հանդիպումների ընթացքում նշվել է, որ բարեփոխումների ներդրմանը պետք է նախորդի ֆիզիկական անձանց տարեկան եկամուտների հայտարարագրման մասին իրազեկման բարձրացմանն ուղղված քարոզարշավը՝ գործընթացի բոլոր փուլերում հասարակության ներգրավվածությունն ապահովելու համար:

Հանդիպումների վերջում մասնակիցների կողմից լրացված անանուն հարցաթերթերի լրացման արդյունքները ներկայացված են ստորև Գծապատկեր 1-ում: Որտեղ հավելվածի արդյունավետության և կիրառելիության վերաբերյալ ՖԽ-երի 53 մասնակիցների միջինացված գնահատականներն են, 1-10 բալային սանդղակով միջին գնահատականը 6.1 է:

Գծապատկեր 1. Հավելվածի արդյունավետության գնահատականը



5.1 *Հավելվածի կիրառելիությունը*

Հավելվածի օգտագործման վերաբերյալ կարծիքներն ամփոփելիս պարզ դարձավ, որ 3 մասնակից (յուրաքանչյուր համայնքից/խմբից մեկական՝ընդհանուր մասնակիցների մոտ 5 տոկոսը) ընդհանրապես հրաժարվել են լրացնել հայտարարագիրը, ներկայացնելով հետևյալ երեք հիմնական պատճառները.

- Հավելվածն ու հայտարարագիրը վստահություն չեն ներշնչում,
- Հայտարարագրից պարզ չէ, թե ինչպես լրացնել, շփոթություն է առաջացնում, լավ կլինի, որպեսզի մեկը նախապես մանրամասն բացատրի,
- Հավելվածն ունի փոքր տառաչափ և անընթեռնելի տեքստ:

Այդ երեք մասնակիցներն ունեն բարձրագույն կրթություն, մեկ մասնակիցը պատկանում է **36-51** տարիքային խմբին (**կին**) և երկուսը՝ **51+** տարիքային խմբին (**կին և տղամարդ**):

Հետաքրքրական է, որ յուրաքանչյուր town-hall հանդիպմանը հավելվածով եկամուտների հայտարարագիրը մինչև վերջ, առանց օգնության, լրացրել են ընդամենը **2-ից 3** մասնակից՝ յուրաքանչյուր ՖԽ-ից: Այս համատեքստում մասնակիցներից շատերը մտահոգություն են հայտնել այն ստորագրելուց և ներկայացնելուց հետո հայտարարագիրը խմբագրելու անհնարինության մասին՝ընդգծելով այդ հնարավորության անհրաժեշտությունը, որը թույլ

կտա շտկել հնարավոր սխալները և անհրաժեշտության դեպքում կատարել համապատասխան լրացումներ և փոփոխություններ, **ուղարկել ճշգրտված հայտարարագիր**:

Անդրադառնալով կիրառելիության խնդիրներին, մի շարք մասնակիցներ նշել են **հավելվածի վեբ տարբերակի** օգտագործման իրենց նախընտրության մասին, և յուրաքանչյուր ՖԽ-ային քննարկումից **3-ից 4 մասնակից** նշել են **թղթային տարբերակի լրացման** կամ, հայտարարագիրը ներկայացնելու հետ կապված աջակցության նպատակով **մոտակա ՊԵԿ գրասենյակ այցելելու** նախընտրության մասին:

ՖԽ-երի բոլոր քննարկումների մասնակիցները բարձրաձայնել են **հանրային իրազեկման լայն քարոզարշավի անհրաժեշտությունը**՝ կրթական բաղադրիչներով և ճանաչողական/բացատրական գործողություններով՝ կապված հավելվածի օգտագործման հետ: Օրինակ՝ **առաջարկվել է կարճ տեսանյութի** տեսքով հստակ ներկայացնել հավելվածի նպատակը, լրացնելու համար քայլերի հերթականությունը:

ՖԽ-երի 51+ տարիքային խմբի մասնակիցներն առաջարկել են, հաշվի առնելով հայտարարագիրը լրացնելու դժվարությունները, հնարավորություն ընձեռել հայտարարատուին **լիազորել այլ անձի**՝ այն լրացնել իր փոխարեն:

Հավելվածի օգտագործման վերաբերյալ մի շարք մասնակիցներ նշել են գործիքը **ներբեռնելու և մուտք գործելու դժվարությունները**՝ առաջարկելով, որ դրանք ավելի պարզ և հասանելի լինեն (այս դժվարությունները, սակայն, հնարավոր է կապված լինի այն հանգամանքի հետ, որ վերջիններս ներբեռնում էին ինտերնետ տիրույթում տեղադրված հավելվածի ժամանակավոր տարբերակը):

Եզրակացություն. նախատիպի կիրառելիություն

- Հավելվածը պետք է ունենա ինչպես բջջային, այնպես էլ վեբ և թղթային տարբերակներ,
- Հայտարարագիրը ստորագրելուց և այն ներկայացնելուց հետո, առնվազն որոշակի ժամկետում, անհրաժեշտ լրացումներ և փոփոխություններ կատարելու մեխանիզմի ստեղծում՝ «Ճշգրտված հայտարարագիր» գործառույթով,
- Օգտագործողը հավելված մուտք գործելիս, ստանա կարճ ուսուցողական տեսանյութ դիտելու առաջարկ, որը կօգնի օգտագործողին հավելվածի օգտագործման և հայտարարագիրը լրացման քայլերում, կամ (i) կոճակ ինֆորմացիոն տեքստով,
- Հավելվածում լինի «Հետադարձ կապ» կոճակը, որտեղ օգտագործողները կարող են տեսնել հեռախոսահամար և ´´chat bot'', որի միջոցով կարող են հարցեր ուղղել առցանց եղանակով,
- Հավելվածում լինի «Հաճախ տրվող հարցեր» կոճակը, որտեղ պարզ հարց ու պատասխանի տեսքով տեղ կգտնեն հաճախ տրվող հարցերը և դրանց պատասխանները,

- Օգտակար կլինի հավելվածում ավելացնել «Այցելել մոտակա գրասենյակ» կոճակ, որի վրա սեղմելիս օգտագործողը ավտոմատ ծանուցում կստանա մոտակա ՊԵԿ գրասենյակի մասին, որտեղ կարող է այցելել և ստանալ աջակցություն հայտարարագրի լրացման համար,
- Հավելվածում լինի «Լիազորել» կոճակը, որը հնարավորություն կտա քաղաքացուն լիազորել մեկ այլ անձի՝ իր անունից լրացնելու հայտարարագիրը:

5.2 *Հավելվածի արդյունավետություն, փոխազդեցություն (հավելվածում առկա կոճակներին սեղմելիս, հրամաններ տալիս արձագանքումը)*

Հավելվածն արդյունավետության և փոխազդեցության տեսանկյունից գնահատելիս, առաջին հարցը, որ բարձրացվեց բոլոր երեք ՖԽ-երի քննարկումներում, տեքստերի տեսանելիությունն էր: 51+ տարիքային խմբի մի քանի մասնակիցներ դժվարություններ ունեցան հավելվածի տեքստերը կարդալու հարցում: **Տառաչափերը փոքր էին** և չկար հնարավորություն հեռախոսային էկրանի առնվազն տվյալ հատվածի էկրանի մեծացման, կամ տառաչափերի փոփոխման:

Տարբեր տարիքային խմբերի մի շարք մասնակիցներ ներկայացրեցին մեկ այլ մտահոգություն, որը վերաբերում էր հավելվածում հայտարարագրի լրացման ընթացքում այն տվյալները, որոնք արդեն հայտնի են պետական մարմիններին մեխանիկորեն գեներացվեն՝ տարեկան կտրվածքով ստացված **աշխատավարձն ու դրան հավասարեցված եկամուտները, թոշակը** և այլն (քանի որ հավելվածի նախատիպում աշխատավարձ բաժնում բոլորի մոտ արդեն լրացված էր մի պայմանական օրինակ՝ ինչ որ դպրոցի կողմից վճարված աշխատավարձ, այդ պատճառով մասնակիցների մոտ թյուրիմացություն էր առաջացնում աշխատավարձի մասին տեղեկատվությունը նախալրացնելու հարցը: Իսկ թոշակի մասով բարձրացված առաջարկը տեղին էր, քանի որ նման եկամտի տեսակ չկար, և չկար ինքնաշխատ լրացնելու հնարավորությունը): Մի քանի բառացի մեջբերումներ մասնակիցների ասվածից՝ արտահայտելու ընդհանուր տրամադրությունը.

<u>Մեջբերում 1:</u> «Ինչու՞ հավելվածը ավտոմատ կերպով չի ներբեռնում պետական հիմնարկներում առկա բոլոր տվյալները, օրինակ՝ աշխատավարձը, կենսաթոշակը, սոցիալական վճարները և այլ տվյալներ»:

<u>Մեջբերում 2:</u> «ՊԵԿ-ն ավելի լավ գիտի, թե ես ինչքան աշխատավարձ եմ ստացել, որքան է պահվել պարտադիր կուտակային կենսաթոշակի համար, որքան սոցվճար է վճարվել, ինչո՞ւ պետք է ամեն անգամ դիմեմ գործատուիս՝ ուղղելու և լրացնելու այս տվյալները, եթե դա. արդեն հասանելի է պետությանը և կարո՞ղ է ավտոմատ կերպով արտացոլվել հավելվածում»:

Արտաշատ քաղաքում մասնակիցներից մեկն էլ նշեց, որ եկամուտների տեսակները թվարկող առատությունը, մասնավորապես՝ «այլ եկամուտներ» կոճակը, տարակուսանք է առաջացնում, թե էլ ինչ եկամուտ պետք է այդտեղ լրացվի:

Մասնակիցներից շատերը նշեցին, որ իրենք չեն կարողացել **նախադիտել լրացված հայտարարագիրը մեկ էջի/փաստաթղթի** վրա այն լրացնելուց հետո մինչև վերջնական հաստատումն ու ուղարկումը:

Մեջբերում 3: «Ես ստիպված էի մի քանի անգամ հետ և առաջ գնալ՝ ստուգելու կամ խմբագրելու լրացված տվյալները, լավ կլիներ ավելի պարզ լուծում գտնել»:

Հարցերի տեղիք էր տալիս, համարյա թե բոլոր մասնակիցների մոտ, ինչ է նշանակում **ՀՎՀՀ** (մանավանդ նրանց մոտ ովքեր ընդհանրապես չէին առնչվել այս հապավումի հետ), արդյո՞ք մենք ունենք այդ ՀՎՀՀ-ն թե ոչ: Իսկ այն անձինք, ովքեր միևնույն ժամանակ հանդիսանում են անհատ ձեռնարկատեր, տարակուսում էին տվյալ ՀՎՀՀ-ն լրացնել թե ոչ՝ հաշվի առնելով, որ անհատ ձեռնարկատերը նույն ֆիզիկական անձն է

Եզրակացություն.հավելվածի արդյունավետություն

- Հավելվածում պետք է լինի կոճակ կամ հպումով ֆունկցիա, որը թույլ կտա մեծացնել և փոքրացնել տեքստերը՝ հնարավորություն տալով օգտվողին ընտրել իր նախընտրած և տեսանելի տառաչափը մեկ հպումով,
- Հավելվածը պետք է փոխկապակցված լինի պետական մարմիններում առկա տվյալների բազայի հետ, որը հնարավորություն կտա պետությանը հայտնի հայտարարատուի եկամուտները (այդ թվում կենսաթոշակի մասին) ինքնաշխատ լրացնելու հայտարարագրում, հնարավորություն տալով հայտարարատուին անհրաժեշտության դեպքում խմբագրել կամ հաստատել դրանք ուղարկելուց առաջ,
- «PDF» կոճակի փոխարեն պետք է լինի «Ստուգել հայտարարագիրը» կոճակը, որը սեղմելու դեպքում հայտարարատուն հնարավորություն կունենա տեսնել և ստուգել լրացված հայտարարագիրը մեկ «PDF» փաստաթղթի վրա՝ առանց հետ ու առաջ գնալու, և անհրաժեշտության դեպքում վերադառնալ խմբագրումներ կատարելու,
- Հայտարարագիրը ստորագրելուց և ներկայացնելուց հետո «VIEW PDF» կոճակը չի երևում, անհրաժեշտ է այն ավելի տեսանելի և ակտիվ դարձնել, թույլ տալ նաև որպեսզի այդ տեսքով հայտարարատուն պահպանի փաստաթուղթն իր դարանում,
- Հայտարարագրում ՀՎՀՀ-ն լրացնելու կոճակին կից լինի բացատրություն, թե ինչ պետք է անեն այն անձինք ովքեր երբևէ չեն ունեցել ՀՎՀՀ: Իսկ այն անձանց դեպքում, ովքեր միևնույն ժամանակ գրանցված են որպես անհատ ձեռնարկատեր՝ դիտարկել որպես տվյալ ֆիզիկական անձի նույնական ՀՎՀՀ:
- Հավելվածում խմբավորել եկամուտների կոճակները, «այլ եկամուտների կոճակի» ներքո հնարավորինս բացել եկամտի այն բոլոր տեսակները, որոնք առավել հաճախ հանդիպում են մեր քաղաքացիների մոտ՝ վերջում թողնելով այլ եկամուտ ձեռքով լրացնելու հնարավորությունը:

5.3 *Հավելվածի դիզայն*

Մասնակիցները մեկնաբանություններ են հնչեցրել հավելվածի արտաքին դիզայնի և տեսողական օգտագործման վերաբերյալ այն գործարկելուց անմիջապես հետո, քանի որ նրանցից ոմանք չեն կարողացել գործարկել հավելվածը: Մասնակիցների համար տեսանելի չի եղել հավելվածում «վերև/ներքև» գնալու ֆունկցիան, որը շփոթության տեղիք է տվել հայտարարագրի բոլոր էջերը տեսնելու տեսանկյունից:

Մեջբերում 4: «Հավելվածը չի աշխատում իմ հեռախոսում, գուցե այն պատճառով, որ ես չեմ թարմացրել նոր ծրագրակազմը»:

Մեջբերում 5 : «Հավելվածն ամբողջությամբ չի ցուցադրվում իմ հեռախոսի էկրանին»:

Մեջբերում 6: «Ի՞նչ պետք է անեն այն մարդիկ, ովքեր iPhone չունեն կամ օգտվում են այլ սմարթֆոններից »:

Մի շարք մասնակիցների կողմից արված զգալի դիտարկումները հավելվածի կոճակների գույների տարբերակման բացակայությունն էր, ինչը շփոթություն է առաջացնում:

Օրինակ՝ Տավուշի մարզի Իջևան քաղաքի մասնակիցներից մեկը նշեց, որ ավելի մուգ տառերի օգտագործումը կթեթևացնի տեսողական դժվարություններ ունեցողների համար հայտարարագրի լրացնելը: Երևանում մեկ այլ մասնակից, ով վատ տեսողության պատճառով չկարողացավ լրացնել հայտարարագիրը, նշեց, որ տեքստին կից ձայնային տարբերակը ևս զգալիորեն կբարձրացնի հասանելիությունը:

Ընդհանուր առմամբ, դիզայնի մասին մասնակիցների առաջարկներն ու դիտողությունները կապված են եղել ֆոնային լուծումների և տեքստի համադրության հետ՝ հիմնականում առաջարկելով, որ ավելի բաց ֆոնն ավելի մուգ տեքստի ընտրանքներով կբարձրացնի տեսողական մատչելիությունը: Երևանում մասնակիցներից մեկը նշել է նաև, որ հեշտ օգտագործման առումով հարմար կլինի, եթե «**Հաստատել**» և «**Չեղարկել**» կոճակները տարբերվեն իրար հակառակ կտրուկ գույներով:

Եզրակացություն.հավելվածի դիզայն

- Հավելվածը պետք է անխափան աշխատի բոլոր բջջային հեռախոսների օպերացիոն համակարգերի վրա՝ անկախ հեռախոսի մոդելից (հին/նոր) և/կամ ծրագրային տարբերակից,
- Տեքստի և կոճակների գույները պետք է լինեն ավելի վառ/մուգ՝ ի տարբերություն ֆոնի,
- Հաստատել կամ չեղարկել կոճակները պետք է տարբերվեն իրար հակառակ կտրուկ գույներով կամ ձևով (կանաչ/կարմիր, ակտիվ/պասիվ),
- Հավելվածի տեքստերը պետք է ունենան նաև աուդիո տարբերակներ՝ սահմանափակ տեսողությամբ մարդկանց համար:

5.4 *Հավելվածի ֆունկցիոնալություն*

Հավելվածի բովանդակության մատչելիության վերաբերյալ շատ մասնակիցներ տարակուսանք հայտնեցին տեքստերի, կոճակների անունների և ընդհանուր բովանդակության վերաբերյալ, ինչը հիմնականում պայմանավորված է ֆիզիկական անձանց տարեկան եկամուտների հայտարարագրման ներդրման և հարակից օրենսդրության վերաբերյալ հանրային իրազեկվածության ցածր մակարդակով, ինչպես նաև ֆիզիկական անձանց համար հարկային օրենսդրությունում օգտագործվող տերմիններին անծանոթ լինելով:

Մասնավորապես, մի շարք մասնակիցներ նշեցին, որ որոշ տերմիններ անհասկանալի են, և հավելվածում դրանք հասկանալու ակնարկ կամ օգնություն չկա: Օրինակ «**Ռոյալթի**» անվամբ կոճակը, նշվել է որպես անհասկանալի:

Եկամտի տեսակների հետ միասին, առաջարկվել է որպեսզի տարբերակվեն **հարկվող կամ չհարկվող** համարվող եկամտի տեսակները: Լրացնելուց հետո նույնիսկ չկա որևէ հաղորդագրություն այն հայտարարատուների համար, ովքեր լրացրել են հարկվող եկամուտ՝ իրենց հետագա անելիքների մասին:

51+ տարիքային խմբի մասնակիցները, բոլոր երեք համայնքային քննարկումների ժամանակ, որպես խնդիր նշել էին «**Կենսաթոշակ**»-ը, որպես եկամտի տեսակ առկա չէ հայտարարագիրը լրացնելիս:

Մասնակիցներից մեկը, ով լիբանանահայ էր և ՀՀ քաղաքացի, որպես խնդիր նշել էր հավելվածում, բացի հայերենից, **այլ լեզուների** բացակայությունը:

Եզրակացություն.հավելվածի ֆունկցիոնալություն

- Հավելվածում հարկային օրենսդրությունում օգտագործվող տերմիններն ավելի պարզ և մատչելի դարձնել սովորական օգտագործողների համար կամ ավելացնել «i» տեղեկատվական պատկերակը, որի վրա օգտագործողները կարող են սեղմել՝ մեկնաբանություններ կամ պարզաբանումներ ստանալու համար:
- Հավելվածում ավելացնել «Կենսաթոշակ»-ը՝ որպես եկամտի տեսակ, այն անձանց համար, որոնց միակ եկամուտը հենց այս կատեգորիայից ստացվածն է:
- Հավելվածում խմբավորել հարկվող և չհարկվող եկամուտները՝ օգտագործողների համար այն ավելի պարզ և հասկանալի դարձնելու համար: Ինչպես նաև բոլոր այն դեպքերում, երբ անձը լրացնում է հարկվող եկամուտ, առաջ գա զգուշացնող հայտարարություն այն մասին, թե ինչ հետագա քայլեր ունի անելու տվյալ ֆիզիկական անձը :
- Հավելվածում ստեղծել այլ լեզուների ընտրության հնարավորություն (eng, rus):

5.5 *Հավելվածի անվտանգություն*

Հավելվածի և դրանում լրացվող տվյալների պահպանման անվտանգության խնդիրը բարձրացվեց բոլոր ՖԽ-երում: Մասնակիցների մտահոգությունների մի մասը վերաբերվել է այն հարցերին, թե ինչ նպատակներով են օգտագործվելու այն տվյալները, որոնք լրացվում են այս հավելվածում: Երկրորդ խումբ հարցերը վերաբերվել են տվյալների պաշտպանությանը և անվտանգությանը: Մասնակիցները մեջբերել են վերջին տարիներին շրջանառվող մամուլի տարբեր հրապարակումներ, երբ հարևան երկրների հատուկ ծառայություններին է հայտնի դարձել մեր երկրի անձանց անձնական տվյալներ: Այս հարցը կարևորվել է նաև այն տեսանկյունից, որ նման համակարգերը, երկշերտ վերիֆիկացիաները վստահություն կներշնչեն հենց համակարգի նկատմամբ:

Եզրակացություն.հավելվածի անվտանգությունը

- Համակարգ մուտք գործելիս կիրառել ժամանակակից անվտանգության, նույնականացման երկշերտ գործիքներ (Face ID կամ SMS ծանուցում):

6. Վավերացման հանդիպման (validation meeting) արդյունքներ

Ինչպես արդեն հիշատակվել է սույն փաստաթղթի նախորդ բաժիններում և կից մեթոդաբանությամբ, երեք town-hall ձևաչափով իրականացված ՖԽ-ային հանդիպումների ավարտից հետո, 2023թ-ի հուլիսի 9-ին, կազմակերպվել է ամփոփիչ վավերացման հանդիպումը: Հանդիպմանը մասնակցում էին ՖՆ, ՊԵԿ, Համաշխարհային բանկի, հավելվածի նախատիպը մշակող «Մասշտաբ» ընկերության, Հայաստանի տեղեկատվական համակարգերի գործակալության, ինչպես նաև նախորդ երեք town-hall հանդիպումների մասնակիցներից հրավիրված երկուական ներկայացուցիչներ (ընդհանուր 17 մասնակից):

Հանդիպման ընթացքում ՀԿ թիմի կողմից ներկայացվել են իրականացված աշխատանքները և դուրս բերված առաջարկները, որոնք վերաբերում էին հավելվածի դիզայնին, ֆունկցիոնակությանը, կիրառելիությանը, անվտանգությանը: Այս հանդիպմանն արդեն որոշակի փոփոխություններ կատարվել էին հավելվածի նախատիպում, որը նորից փորձարկվել է թե՛ նախորդ ՖԽ-երի մասնակիցների և թե՛ պետական հատվածի ներկայացուցիչների կողմից: Փոփոխվել էր արդեն.

- ✓ Հավելվածի կոճակները գունային տարբերվում էին՝ ակտիվ կոճակները կանաչ էին, պասիվները՝ սպիտակ,
- ✓ Լրացված հայտարարագրի նախադիտման PDF կոճակն էր երևում առանձնացված,
- ✓ Եկամուտներ բաժնում առանձնացված էր հարկվող և չհարկվող եկամուտներ,
- ✓ Ավելացվել էր տերմինների մոտ (?) նշան, որն ակտիվանալու դեպքում ենթադրում էր ինֆորմացիոն հղում,
- ✓ Ավելացվել էր էջերում առաջ և ետ գնալու ակտիվ սլաք, որով ավելի հեշտ էր լինում նավարկել հավելվածում,

- ✓ Եկամուտներ բաժնում ավելացվել էր «որոնել» տողը, փնտրման համակարգ գործարկելու համար,
- ✓ Ավելացվել էր «ի՞նչպես կարող եմ օգտվել» պատուհան, որը ենթադրվում էր ակտիվ հղում լինելու դեպքում աջակցող ինֆորմացիոն պատուհան,
- ✓ Ավելացվել էր նաև հետադարձ կապի համար ինֆոներ,
- ✓ և այլն:

Վավերացման հանդիպման այն մասնակիցները, ովքեր եղել էին համայնքներում կազմակերպված նախորդ երեք հանդիպումներին, ընդգծեցին, որ իրենց տեսած հավելվածի տարբերակն ու այս տարբերակը էականորն լավարկված է և հարմարավետ:

Հարկային քաղաքականության մշակման և իրականացման պատասխանատու գերատեսչությունների ներկայացուցիչները, ընդհանուր առմամբ, ընդունելի համարեցին ՖԽ-երում մասնակիցների կողմից դուրս բերված առաջարկությունները հավելվածի փոփոխության հետ կապված: Բացառություն էր միայն այն առաջարկը, որը վերաբերում էր ֆիզիկական անձանց կողմից եկամուտների հայտարարագրման թղթային տարբերակով հանձնելու հնարավորության առաջարկին, որն, ըստ ՊԵԿ փոխնախագահի, հակասում է այս պահին երկրում գործող հարկային մարմինների հետ հարաբերությունների ընդհանուր սկզբունքին՝ հաշվարկ, հաշվետվությունները ներկայացնել բացառապես էլեկտրոնային եղանակով: Պայմանավորվածություն է ձեռք բերվել նաև ՊԵԿ-ի կողմից կազմակերպվելիք ֆիզիկական անձանց եկամուտների հայտարարագրման թվային հավելվածի/գործիքի մշակման տեխնիկական առաջադրանքում այս փաստաթղթում ամփոփված, քաղաքացիներից ստացված մտահոգություններն ու առաջարկները հաշվի առնելու վերաբերյալ: :

7. Առաջարկներ

Հետազոտության արդյունքների և հավելվածի նախատիպի փորձարկման փուլում քաղաքացիներից ստացված արձագանքների լույսի ներքո նախանշվել են մի շարք առաջարկություններ՝ ֆիզիկական անձանց եկամուտների հայտարարագրման համար ստեղծված հավելվածի հետագա կատարելագործման և օպտիմալացման նպատակով: Այս առաջարկությունները բխում են օգտատերակենտրոն մոտեցումից և նպատակ ունեն բարելավել հավելվածի նախատիպը օգտագործողների մատչելիության և ընդհանուր ֆունկցիոնալության տեսանկյունից: Նշված առաջարկների հաշվի առնումը կարող է ապահովել հավելվածի վերջնական տարբերակի առավել մեծ համապատասխանություն՝ օգտագործողների կարողություններին և կարիքներին:

Հավելվածի նախատիպի կիրառելիություն

- Հավելվածը պետք է ունենա ինչպես բջջային, այնպես էլ վեբ տարբերակներ,

- Հայտարարագիրը ստորագրելուց և այն ներկայացնելուց հետո, առնվազն որոշակի ժամկետում, անհրաժեշտ լրացումներ և փոփոխություններ կատարելու մեխանիզմի ստեղծում՝ «Ճշգրտված հայտարարագիր» գործառույթով,
- Օգտագործողը հավելված մուտք գործելիս, ստանա կարճ ուսուցողական տեսանյութ դիտելու առաջարկ, որը կօգնի հավելվածի օգտագործման և հայտարարագիրը լրացման քայլերում, կամ (i) կոճակ ինֆորմացիոն տեքստ գեներացնելու հնարավորությամբ,
- Հավելվածում լինի «Հետադարձ կապ» կոճակը, որտեղ օգտագործողները կարող են տեսնել հեռախոսահամար և ՛՛chat bot՛՛, որի միջոցով կարող են հարցեր ուղղել առցանց, կամ ուղիղ զանգ անելու եղանակով,
- Հավելվածում լինի «Հաճախ տրվող հարցեր» կոճակը, որտեղ պարզ հարց ու պատասխանի տեսքով տեղ կգտնեն հաճախ տրվող հարցերը և դրանց պատասխանները,
- Օգտակար կլինի հավելվածում ավելացնել «Այցելել մոտակա գրասենյակ» կոճակ, որի վրա սեղմելիս օգտագործողն ինքնաշխատ ծանուցում կստանա մոտակա ՊԵԿ գրասենյակի մասին, որտեղ կարող է այցելել և ստանալ աջակցություն հայտարարագրի լրացման հարցում,
- Հավելվածում լինի «Լիազորել» կոճակը, որը հնարավորություն կտա օգտագործողին լիազորել մեկ այլ անձի՝ իր անունից լրացնելու հայտարարագիրը։

Հավելվածի արդյունավետություն

- Հավելվածում պետք է լինի կոճակ կամ հղումով ֆունկցիա, որը թույլ կտա մեծացնել և փոքրացնել տեքստերը՝ հնարավորություն տալով օգտագործողին ընտրել իր նախընտրած և տեսանելի տառաչափը մեկ հպումով,
- Հավելվածը պետք է փոխկապակցված լինի պետական մարմիններում առկա տվյալների բազայի հետ, որը հնարավորություն կտա պետական մարմիններին հայտնի հայտարարատուի եկամուտները (այդ թվում կենսաթոշակի մասին) ինքնաշխատ լրացնելու հայտարարագրում, հնարավորություն տալով հայտարարատուին անհրաժեշտության դեպքում խմբագրել կամ հաստատել դրանք ուղարկելուց առաջ,
- «PDF» կոճակի փոխարեն պետք է լինի «Ստուգեք հայտարարագիրը» կոճակը, որը սեղմելու դեպքում հայտարարատուն հնարավորություն կունենա տեսնել և ստուգել լրացված հայտարարագիրը մեկ «PDF» փաստաթղթի վրա՝ առանց հետ ու առաջ գնալու, և անհրաժեշտության դեպքում վերադառնալ խմբագրումներ կատարելու,
- Հայտարարագիրը ստորագրելուց և ներկայացնելուց հետո «VIEW PDF» կոճակը չի երևում, անհրաժեշտ է այն ավելի տեսանելի և ակտիվ դարձնել, թույլ տալ նաև որպեսզի այդ տեսքով հայտարարատուն պահպանի փաստաթուղթն իր դարանում,
- Հայտարարագրում ՀՎՀՀ-ն լրացնելու կոճակին կից լինի բացատրություն թե ինչ պետք է անեն այն անձինք ովքեր երբևէ չեն ունեցել ՀՎՀՀ: Իսկ այն անձանց դեպքում, ովքեր միևնույն ժամանակ ունեն գրանցված անհատ ձեռնարկատեր՝ դիտարկել որպես տվյալ ֆիզիկական անձի նույնական ՀՎՀՀ։

- Հավելվածում խմբավորել եկամուտների կոճակները, «այլ եկամուտների կոճակի» ներքո հնարավորինս բացել բոլոր այն եկամտի տեսակները, որոնք առավել հաճախ կհանդիպեն հայտարարատուների մոտ՝ վերջում թողնելով այլ եկամուտ ձեռքով լրացնելու հնարավորությունը:

Հավելվածի դիզայնը

- Հավելվածը պետք է անխափան աշխատի բոլոր բջջային հեռախոսների օպերացիոն համակարգերի վրա՝ անկախ հեռախոսի մոդելից (հին/նոր) և/կամ ծրագրային տարբերակից,
- Տեքստի և կոճակների գույները պետք է լինեն ավելի վառ/մուգ՝ ի տարբերություն ֆոնի,
- Հաստատել կամ չեղարկել կոճակները պետք է տարբերվեն իրար հակառակ կտրուկ գույներով կամ ձևով (կանաչ/կարմիր, ակտիվ/պասիվ),
- Հավելվածի տեքստերը պետք է ունենան նաև աուդիո տարբերակներ սահմանափակ տեսողությամբ մարդկանց համար:

Հավելվածի ֆունկցիոնալություն

- Հավելվածում հարկային օրենսդրությունում օգտագործվող տերմիններն ավելի պարզ և մատչելի դարձնել սովորական օգտվողների համար կամ ավելացնել «i» տեղեկատվական պատկերակը, որի վրա օգտվողները կարող են սեղմել՝ մեկնաբանությունների կամ պարզաբանումների ստանալու համար:
- Հավելվածում ավելացնել «Կենսաթոշակ»-ը, որպես եկամտի տեսակ, այն անձանց համար, որոնց միակ եկամուտը հենց այս կատեգորիայից ստացվածն է:
- Հավելվածում խմբավորել հարկվող և չհարկվող եկամուտները՝ օգտագործողների համար այն ավելի պարզ և հասկանալի դարձնելու համար: Ինչպես նաև բոլոր այն դեպքերում, երբ անձը լրացնում է հարկվող եկամուտ, առաջ գա զգուշացնող հայտարարություն այն մասին, թե ինչ հետագա քայլեր ունի անելու տվյալ ֆիզիկական անձը :
- Հավելվածում ստեղծել այլ լեզուների ընտրության հնարավորություն (eng, rus):

Հավելվածի անվտանգություն

- Համակարգ մուտք գործելիս կիրառել ժամանակակից անվտանգության, նույնականացման երկշերտ գործիքներ (Face ID կամ SMS ծանուցում):

8. Հավելվածներ

ՀԱՎԵԼՎԱԾ_1 «Մեթոդաբանություն»

ՀԱՎԵԼՎԱԾ_1

«Ֆիզիկական անձանց եկամուտների հայտարարագրման

բջջային հավելվածի նախատիպի արդյունավետության

գնահատման զեկույց» փաստաթղթի

ՄԵԹՈԴԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

«Հանրային Ասսամբլեա» ՀԿ-ն, ֆիզիկական անձանց տարեկան եկամուտների հայտարարագրման բջջային հավելվածի նախատիպի (հավելված) արդյունավետության գնահատման զեկույցը պատրաստել է, Համաշխարհային բանկի հետ համաձայնեցված, այս առաջադրանքին հարմարեցված մեթոդաբանությամբ՝ մասնակցային ձևաչափով: Այս մոտեցմամբ, իրականացվել է town-hall ձևաչափով հանդիպումներ՝ հավելվածի պոտենցիալ օգտագործողներից ձևավորված ֆոկուս խմբերի (ՖԽ) և փորձագիտական թիմի հետ, հանդիպմանը հնչեցված կարծիքները, առաջարկները հավաքագրելու և վերլուծելու համար:

Town-hall ձևաչափով հանդիպումները ենթադրում են բաց և ազատ քննարկումներ թիրախային համայնքի ներկայացուցիչների հետ, նպատակ ունենալով հավաքագրել կարծիքներ և արձագանքներ հավելվածի անմիջապես վերջնական օգտագործողներից: Քննարկումների արդյունքում բացահայտվել և վերլուծվել են հանրության թիրախային շերտերի ներկայացուցիչների մտահոգությունները: ՖԽ-երի ընտրության ժամանակ կիրառվել է քվոտային ընտրանքի մոտեցում: Մասնավորապես, մասնակիցները ընտրվել են ըստ իրենց **տարիքի, սեռի** և **կրթական** ցենզի:

ՖԽ-ային town-hall ձևաչափով քննարկումները, որոնք իրականացվել է UI/UX դիզայնի տեսանկյունից և օգտագործողների կողմից հավելվածի փորձարկման միջոցով, ըստ էության թվային գործիքի կիրառության մասին պրակտիկ քննարկում է: Ֆոկուս խմբային քննարկումն իրականացվել է «Citizen Lab» (լաբի) ձևաչափում և տրամաբանությամբ, մեկ հարթակի շուրջ հավաքելով հավելվածի նախատիպը մշակողներին, քաղաքականություն մշակողներին և ապագա օգտագործողներին: Լաբ-ում ՖԽ-երի հետ town-hall ձևաչափով քննարկումներն ու քայլերի հերթականությունը.

- ✓ **Հավելվածի նախատիպի UI/UX ցուցադրում**, ինչը նշանակում է, որ ՖԽ-երի մասնակիցները (պոտենցիալ օգտագործողները) տեսել են հավելվածը գործողության մեջ:
- ✓ **Հավելվածի կիրառելիության թեստավորում**, որի ընթացքում օգտագործողներին տրամադրվել են սարքեր՝ հավելվածը օգտագործելու համար: Օգտագործելիության թեստավորում անցկացնելու սահմանափակումներից մեկն այն էր, որ նախատիպը մշակվել և պատրաստ է օգտագործման միայն iOS (նախկինում՝ IPhone OS) բջջային

օպերացիոն համակարգի համար: ՖԽ-երի այն մասնակիցները, ովքեր չունեին iPhone հեռախոսներ, տրամադրվել են թեստավորման համար: Սա ենթադրում է, որոշ ՖԽ-երի մասնակիցների համար դժվար է եղել աշխատել iPhone-ի հետ, եթե նրանք Android օպերացիոն համակարգի հեռախոսների օգտատերեր են կամ ընդհանրապես չունեն smartphone:

- ✓ **ՖԽ-ային քննարկում՝** հավելվածի նախատիպի ցուցադրումից և փորձարկումից հետո:
- ✓ **Անանուն հարցաթերթերի լրացում**: Հավելվածի նախատիպի օգտագործելիությունը, ֆունկցիոնալությունը, մատչելիությունը, դիզայնը և անվտանգությունը գնահատելու համար ՖԽ-երի մասնակիցներին տրամադրված հարցաթերթերի լրացում:

UI/UX ֆոկուս խմբերով քննարկումների (ՖԽՔ) հիմնական նպատակն է բջջային հավելվածի պոտենցիալ օգտագործողներից հավաքագրել արձագանքներ և կարծիքներ՝ հավելվածի նախատիպի նախագծման գործընթացն առավել որակյալ դարձնելու համար: Այս ֆոկուս խմբերը ներառում են անհատների խմբեր, որոնք ներկայացնում են տվյալ հավելվածի ենթադրյալ օգտագործողների բազան: Առաջնային նպատակն է հասկանալ օգտագործողների կարիքները, նախասիրությունները, ակնկալիքները և ներառել այդ ինֆորմացիան նախատիպի դիզայնի փուլում: Հաշվի առնելով, որ ֆիզիկական անձանց տարեկան եկամուտների հայտարարագրման բջջային հավելվածի վերջնական օգտագործողները կլինեն ՀՀ քաղաքացի և ռեզիդենտ համարվող չափահաս բոլոր ֆիզիկական անձինք, անցկացվել է 3 ՖԽՔ՝ Երևանում և երկու մարզերում (Տավուշ, Արարատ), և ներգրավվել տարբեր մասնակիցների՝ հաշվի առնելով նրանց սոցիալ-ժողովրդագրական բնութագրերը (սեռ, տարիք, կրթություն): Բնակչության իրական բաշխումը ՖԽՔ-ների ժամանակ և հատկապես UI/UX նախատիպի փորձնական թեստավորման ժամանակ կարիք չկա: Առաջարկվող ընտրանքի մոտեցումը հիմնված է հավելվածի տարբեր պոտենցիալ օգտագործողների ընդգրկման գաղափարի վրա՝ հասկանալու նրանց նախասիրությունները և առաջարկություններ տրամադրելու հավելվածի նախատիպը բարելավելու համար:

Ստորև UI/UX դիզայնի ֆոկուս խմբերի անցկացման մի քանի հստակ սահմանված նպատակներն են.

- ➢ *Օգտագործողի պատկերացումներ.* ՖԽ-երի քննարկումները դիզայներներին թույլ են տվել ավելի խորը պատկերացում կազմել հավելվածի օգտագործողների տեսակետների, վարքագծի և դրդապատճառների մասին: Մասնակիցները արժեքավոր պատկերացումներ են տրամադրել իրենց նախասիրությունների և ցանկալի արդյունքների վերաբերյալ՝ օգնելով դիզայներներին ստեղծել օգտագործողների պատկերացումներին ավելի համապատասխան թվային գործիք:
- ➢ *Հետադարձ կապ.* ՖԽ-երի մասնակիցները, ներկայացնելով հավելվածի մասին գաղափարներ և պատկերացումներ՝ նախատիպի մշակողներին հնարավորություն են տալիս հավաքագրել կարծիքներ առ այն, թե ինչպիսինն է նախատիպի տեսողական,

գեղագիտական տեսքը, օգտագործելիությունը, կիրառելիությունը, ֆունկցիոնալությունը և ընդհանուր հարմարավետությունը օգտագործողի համար:

- *Օգտագործողի հասկացվածություն.* Անմիջապես դիտարկելով օգտագործողների արձագանքները, հիասթափությունները կամ դրական փորձը՝ հավելվածի մշակողները կարող են ավելի լավ հասկանալ իրենց թիրախային լսարանին՝ հանգելով ավելի հասկանալի և օգտագործողի համար հարմար նախատիպի ձևավորմանը:
- *Խնդիրների վաղ հայտնաբերում.* ՖԽ-երը հնարավորություն են տալիս բացահայտելու հնարավոր օգտագործման խնդիրները, ցավոտ կետերը կամ թյուրիմացությունները նախագծման գործընթացի սկզբում: Այս խնդիրների վաղ փուլում հայտնաբերումը և լուծումը կարող է խնայել ժամանակ և ռեսուրսներ՝ հետագայում խուսափելով վերջնական հավելվածի դիզայնի ծախսատար փոփոխություններից:
- *Վավերացում և ստուգում.* Հավելվածի ձևի, տեսքի, ֆունկցիոնալության մասին որոշումները կարող են վավերացվել կամ ստուգվել ՖԽ-երի միջոցով: Հավելվածի ձևավորման մասին գաղափարները պոտենցիալ օգտագործողների հետ փորձարկելով՝ մշակողները կարող են համոզվել, արդյոք առաջարկվող լուծումները բավարարում են օգտագործողների կարիքները և համահունչ են նրանց ակնկալիքներին:
- *Գաղափարների գեներացիա.* ՖԽ-երը նաև ծառայում են որպես հարթակ նոր գաղափարների գեներացման համար: Մասնակիցները կարող են առաջարկել նորարարական առանձնահատկություններ, լուծումներ կամ բարելավումներ, որոնք մշակողները չէին դիտարկել, ինչը կհանգեցնի ավելի նորարար և համապարփակ լուծումների:
- *Օգտագործողների շահերի պաշտպանություն.* ՖԽ-երի միջոցով հավելվածի պոտենցիալ օգտագործողների ներգրավվումը նախագծման գործընթացում առաջացնում է մասնակցային զգացողություն: Մասնակիցները զգում են, որ լսված են, գնահատված և դառնում են վերջնական հավելվածի «պաշտպաններ», ինչը կարող է հանգեցնել օգտագործողների կողմից հավելվածի նկատմամբ վստահության և սեփականության զգացողության:

Ընտրանք

Տարբեր սոցիալ-ժողովրդագրական և ՀՀ տարբեր համայնքներից ներկայացվածությունն ապահովելու համար ՖԽ-երի մասնակիցների կազմում օգտագործվել է հետևյալ մոտեցումը խմբային քննարկման մասնակիցների ընտրության համար.

- *Ընտրանքն ըստ մարզերի*: Հաշվի առնելով մասնակիցների սոցիալ-ժողովրդագրական, աշխարհագրական և այլ բնութագրերը (տարիքը, սեռը և կրթական մակարդակը)՝ town-hall ձևաչափով քննարկումները անցկացվել են Հայաստանի երեք համայնքներում՝ Երևանում, Իջևանում (Տավուշի մարզ) և Արտաշատում (Արարատի մարզ): Համայնքային յուրաքանչյուր հանդիպմանը մասնակցել են 12-ից 15 մասնակից, ինչը նշանակում է, որ town-hall ձևաչափով քննարկումներին, ընդհանուր առմամբ, կարող են մասնակցել 36-45

մասնակից: Հաշվի առնելով հետազոտության նպատակները՝ ընտրվել է վերոհիշյալ երեք համայնքները.

- Տավուշի մարզը սոցիալ-տնտեսական գործոններով պայմանավորված Հայաստանի խոցելի մարզերից է[4] : Տարածաշրջանում աղքատության մակարդակը (բնակչության 39.5%-ն աղքատ/ծայրահեղ աղքատ է) համեմատաբար ավելի բարձր է միջին հանրապետականի համեմատ (Հայաստանի բնակչության 28.0%-ը աղքատ/ծայրահեղ աղքատ է), և բնակիչները բախվում են հիմնական պետական ծառայություններից, կրթությունից, առողջապահությունից օգտվելու մարտահրավերներին: Միևնույն ժամանակ, Տավուշի մարզում տեղի են ունեցել սահմանային բախումներ և ռազմական միջադեպեր: Հակամարտության գոտիներին այս մոտիկությունն ազդում է տեղի բնակչության կենսապահովման վրա: Հայաստանի Տավուշի մարզի բնակչությունը ապավինում է եկամտի տարբեր աղբյուրների, այդ թվում՝ զբոսաշրջության և հյուրընկալության, գյուղատնտեսության, այգեգործության, անտառային տնտեսության, փոքր բիզնեսի և ձեռներեցության, պետական հատվածում զբաղվածության և դրամական փոխանցումների վրա:
- Արարատի մարզի մոտ լինելը մայրաքաղաք Երևանին որոշակի առավելություններ է տալիս աշխատանքի հնարավորությունների և եկամուտների առումով (2022թ. վերջին եռամսյակի միջին ամսական աշխատավարձը Երևանում կազմել է 301800 դրամ, իսկ մնացած բոլոր մարզերում միջինը 176750 դրամ)[5]: Արարատցիներից շատերը աշխատանքի են մեկնում Երևան՝ օգտվելով զբաղվածության ավելի լայն հնարավորություններից և պոտենցիալ ավելի բարձր եկամուտներից: Արարատը հայտնի է իր խաղողի այգիներով և գինու արտադրությամբ: Արարատի մարզը մեծ ուշադրություն է դարձնում գյուղատնտեսությանը, մասնավորապես մրգի, բանջարեղենի և հացահատիկի արտադրությանը:
- Երևանը բնութագրվում է եկամուտների զգալի անհավասարությամբ: Թեև այտեղ բնակվող որոշ բնակիչներ ավելի բարձր եկամուտներ ունեն տարբեր գործունեության ոլորտներում զբաղվածության շնորհիվ, ինչպիսիք են ֆինանսները, SS և ծառայությունները, մյուսները կարող են բախվել տնտեսական մարտահրավերների և եկամուտների ցածր մակարդակի հետ: Երևանը տարբեր սոցիալ-տնտեսական ծագման հալոց է: Քաղաքում տեղավորվում են տարբեր սոցիալական խավերի մարդիկ, այդ թվում՝ միջին խավի ընտանիքներ, մասնագետներ, ձեռնարկատերեր և ցածր եկամուտ ունեցող անհատներ:

Town-hall ձևաչափով քննարկումներն արդյունավետ կազմակերպելու համար դրանք անցկացվել են ընտրված մարզերի մարզկենտրոններում և Երևանում: Միևնույն ժամանակ խմբային քննարկման մասնակիցները ընտրվել են ինչպես ընտրված մարզերի քաղաքային, այնպես էլ գյուղական համայնքներից:

[4] https://armstat.am/file/article/poverty_2022_en_2..pdf

[5] https://ejc.am/hy/article/8348

- *Ընտրանքն ըստ սեռի* . կանանց առնվազն 40%-ի մասնակցությունը ՖԽՔ-երին:
- *Ընտրանքն ըստ տարիքի* . ՖԽՔ մասնակիցներ տարբեր տարիքային խմբերից՝ 18-30, 31-50 և 51 և բարձր:
- *Ընտրանքն ըստ կրթական ցենզի* . ՖԽՔ մասնակիցներ տարբեր կրթական ցենզով. ընդհանուր միջնակարգ կրթություն (նախնական, հիմնական և ավագ դպրոց), մասնագիտական կրթություն, բարձրագույն և հետբուհական կրթություն:

Խմբային քննարկման մասնակիցների մանրամասն ընտրանքը ներկայացված է ստորև բերված աղյուսակում.

Ընտրանքի չափորոշիչները	Երևան	Իջևան	Արտաշատ	Ընդամենը
Սեռ				
Ար	8	8	8	24
Իգ	7	7	7	21
Տարիք				
18-30	6	6	6	18
31-50	5	5	5	15
51 և ավելի	4	4	4	12
Կրթություն				
Միջնակարգ	6	6	6	18
Միջին մասնագիտական	4	4	4	12
Բարձրագույն	5	5	5	15

Հաշվի առնելով town-hall ձևաչափով համայնքային քննարկումների առանձնահատկությունները՝ կիրառվել է դիվերսիֆիկացված մոտեցում խմբային քննարկման մասնակիցների մասնակցության համար, ինչը նշանակում է, որ կարիք չկա արական սեռի մասնակիցներին իգական սեռի մասնակիցներից կամ երիտասարդներին՝ մեծերից տարանջատելու համար: Այսինքն, յուրաքանչյուր խմբային քննարկում ներկայացնում է ընտրված համայնքի հասարակության փոքր, բայց ընդգրկուն կառուցվածքը: Խմբային քննարկումների ընդհանուր մասնակիցների թիվը կարող է լինել 48-60:

Խմբային քննարկման համայնքային մասնակիցների ընտրություն և հավաքագրում:

Խմբի մասնակիցներին հավաքագրելու տարբեր մեթոդներ կան, այդ թվում՝

- ✓ Հավաքագրում տեղական համայնքների ներկայացուցիչների (համայնքային կենտրոնների, պետական և համայնքային կառույցների) միջոցով,
- ✓ Հանրային Ասսամբլեա ՀԿ-ի կամ գործընկեր կառույցների ցանցի պոտենցիալ մասնակիցների հավաքագրում,

- ✓ Արտաքին հավաքագրում. ավելի լայն լսարանին հասնելու համար գովազդել ՖԽՔ-ն և հրավիրել այնպիսի ուղիներով, ինչպիսիք են սոցիալական մեդիա և այլ առցանց հարթակները:

Խմբային քննարկումները ճիշտ կազմակերպելու և մասնակցության պատրաստակամությունը բարձրացնելու համար տեղական համայնքային կենտրոններին տեղեկացվել է առաջիկա հանդիպման կարևորության և նպատակների մասին: Տրամադրվել է անհրաժեշտ տեղեկատվություն նոր օրենսդրական փոփոխության՝ ֆիզիկական անձանց տարեկան եկամուտների հայտարարագրման համակարգի մասին:

Town-hall ձևաչափով վերը նշված համայնքային քննարկումներին մասնակից են դարձել են նաև այլ շահագրգիռ կողմերի, մասնավորապես՝ հավելվածի նախատիպի նախագծման թիմի ներկայացուցիչներ, ՖՆ, ՊԵԿ ներկայացուցիչներ, UI/UX փորձագետ, ովքեր քաջատեղյակ են և/կամ մասնակցել են հավելվածի նախատիպի մշակմանը:

Վավերացման հանդիպում:

Ֆոկուս խմբի քննարկումների ավարտից հետո կազմակերպվել է վավերացման հանդիպում: ՖԽՔ-երից հետո վավերացման հանդիպման նպատակն է վերանայել և վավերացնել այն բացահայտումները և պատկերացումները, որոնք հավաքվել են ՖԽՔ-երի ընթացքում: Այս հանդիպումները հնարավորություն են տալիս ստուգելու մասնակիցներից ստացված տեղեկատվության ճշգրտությունն ու համապատասխանությունը՝ ապահովելով հավաքագրված տվյալների հավաստիությունն ու վստահելիությունը: Համաշխարհային բանկի ծրագրի թիմի և հավելվածի նախատիպի նախագծման թիմի ներկայացուցիչների հետ վերջնական խորհրդակցությունների հիման վրա (30.05.2023թ.) վերանայվել է վավերացման հանդիպման ձևաչափը: Վավերացման հանդիպմանը մասնակցել է 6 ակտիվ մասնակից՝ համայնքային ՖԽՔ մասնակիցների ցուցակներից ընտրված, ներկայացուցիչներ՝ ՀԲ, ՖՆ, ՊԵԿ և նախատիպի նախագծման ընկերությունից:

Վավերացման հանդիպմանը բացահայտվում են լրացուցիչ ոլորտներ կամ թեմաներ, որոնք պահանջում են հետագա ուսումնասիրություն կամ քննարկում: Քննարկումների և ստացված արձագանքների միջոցով հետազոտողները կարող են բացահայտել բացեր կամ նոր ուղիներ՝ ուսումնասիրելու համար, ինչը հանգեցնում է ապագա հետազոտական հնարավորությունների կամ նոր առաջարկությունների՝ նախատիպի բարելավման համար:

Այսպիսով ընդհանուր առմամբ կազմակերպվել է 3 համայնքային ՖԽՔ-եր՝ առնվազն 36-ից 45 մասնակիցներով և մեկ վավերացման հանդիպում Երևանում առնվազն 15 մասնակցի հետ:

ՖԽՔ-երի իրականացում

Խմբային քննարկման խմբի վարողը կազմակերպել և անցկացրել է ֆոկուս-խմբային քննարկումներ հետևյալ ընդհանուր սցենարով.

- Բացատրվել է խմբի նպատակը և ինչ է ակնկալվում խմբից:
- Ցուցադրվել է թվային հանրային ծառայությունների UI/UX հավելվածի նախատիպն այնպես, որպեսզի ՖԽ-ի մասնակիցները (օգտագործողները) կարողանան տեսնել հավելվածի նախատիպը գործողության մեջ:
- Կիրառելիության թեստավորման անցկացում, որտեղ օգտագործողներին տրամադրվել են սարքեր՝ հավելվածի նախատիպը օգտագործելու համար:
- Հավելվածի նախատիպի ցուցադրումից և փորձարկումից հետո անցկացվել է ֆոկուս խմբային քննարկում:
- Օգտագործողների/ՖԽ մասնակիցների կողմից անանուն հարցաթերթերի լրացում, որտեղ ներառված են հարցեր հավելվածի նախատիպի օգտագործելիությունը, ֆունկցիոնալությունը, մատչելիությունը, դիզայնը և անվտանգությունը գնահատելու համար:

Նախատիպի ցուցադրումից հետո մոդերատորը ներկայացրել է տարբեր սցենարներ եկամուտների հայտարարագիրը հավելվածով լրացնելու համար: Խմբի յուրաքանչյուր մասնակից փորձարկել է նախատիպը՝ իր անձնական փորձին համապատասխան (ոչ պարտադիր է, որպեսզի լրացվեն իրական տվյալներ նախատիպի դեպքում):

Բոլոր նիստերը ձայնագրվել և փաստաթղթավորվել են՝ հետևելով շրջանակային ուղեցույցներին, որպեսզի ներառվեն շահագրգիռ կողմերից և ՖԽՔ մասնակիցներից ստացված բոլոր դիտողություններն ու առաջարկությունները: Հարցաթերթերի, ինչպես նաև ՖԽ-երի հարցազրույցների և բոլոր համապատասխան ֆայլերի միջոցով ստացված հիմնական տվյալները պետք է հանձնվեն Համաշխարհային բանկի ծրագրի թիմին՝ հետագա խաչաձև ստուգման և որակի վերանայման համար, ՖԽՔ-երի ամփոփումից հետո, պատրաստվել է վերջնական հաշվետվություն ֆիզիկական անձանց տարեկան եկամուտների հայտարարագրման համար նախատեսված հավելվածի նախատիպում իրականացվելիք բարելավումների վերաբերյալ:

UI/UX հետազոտության FGD-ների առանձնահատկությունները

UI/UX ՖԽՔ-երի առնվազն երկու առանձնահատկություն կա, որոնք հաշվի են առնվել ՖԽՔ-ի հարցաշարը մշակելիս.

- <u>Խուսափեք բաց հարցերից</u>. շուկայի հետազոտության ֆոկուս խմբերի համար բաց հարցերը լավ են աշխատում, քանի որ նպատակն է էական կարծիքներ հավաքագրել այն մասին, թե մարդիկ ինչն են արժեքավոր համարում պրոդուկտի մեջ: Այսպիսով, այնպիսի հարցեր, ինչպիսիք են «ի՞նչ կարծիքի էիք այդ պրոդուկտի մասին» կամ «ինչպե՞ս է կիրառության մեջ այս պրոդուկտը, բավարարված եք» թվում է թե իմաստալից են, բայց ճնշում են մասնակցիներին և հանգեցնում է շեղված և հարկադիր պատասխանների : Այսպիսով, վերջնական հարցաշարերում ներառվում են ավելի կոնկրետ հարցեր, ինչպիսիք են. «Ի՞նչ կարող է ավելացվել այս էկրանին»: կամ «Ի՞նչ կուղղեք այս փոխազդեցության հետ կապված», որոնք ուղղորդում են մասնակիցներին

մտածելու որոշակի սցենարի մասին: Այս դեպքերում ավելի հավանական է, որ ազնիվ և քննադատական արձագանքներ տրամադրվեն: Բաց հարցեր տալու և պատահական պատասխաններ տալու փոխարեն մոդերատորը նրանց հնարավորություն պետք է տա տրամադրել տեղեկատվական արձագանքներ, որոնք կարող են հանգեցնել տվյալ պրոդուկտի մշակման վերաբերյալ որոշումների կայացմանը:

- Հիպոթեզի փորձարկում. Խմբային քննարկման ընթացքում մոդերատորը պարբերաբար կփորձարկի տարբեր վարկածներ՝ կապված առաջադրանքի նպատակների հետ և նախատիպի բարելավման համար բացերը հայտնաբերելու նպատակով: Օրինակ՝ մոդերատորը կարող է օգտագործել հետևյալ հարցը. «Մենք կարծում ենք, որ մեր նախատիպը օգտակար է բոլոր մարդկանց՝ անկախ տարիքից: Ի՞նչ եք մտածում այդ մասին»:

Ֆոկուս խմբային քննարկումների ընթացքում հնչեցված հարցեր:

Համաձայն այս առաջադրանքի տեխնիկական առաջադրանքի, ֆոկուս խմբային քննարկման հարցերը ընդգրկել են առնվազն հետևյալ հատուկ տարրերը.

1. *Օգտագործելիություն/ Օգտագործողի կարիքների առաջնահերթություն.* Որքա՞ն հեշտ է նավարկելը և օգտագործել նախատիպը: Կա՞ն արդյոք նախատիպի մասեր, որոնք շփոթեցնող են կամ դժվար է օգտագործել: Այս հարցերի միջոցով մասնակիցների հետ քննարկվել են իրենց առաջնահերթությունների և ամենակարևոր հատկանիշների կամ գործառույթների մասին, որոնք նրանք ակնկալում են թվային հավելվածից: Այս հարցերի պատասխանները օգնում են դիզայներական թիմին հասկանալ հիմնական ուղղությունները, որոնց վրա պետք է կենտրոնանալ և ապահովել, որ նախատիպը բավարարի օգտագործողի ամենակարևոր կարիքները:
2. *Ֆունկցիոնալություն.* Արդյո՞ք նախատիպը ապահովում է բոլոր անհրաժեշտ գործառույթներն ու առանձնահատկությունները, որոնք օգտագործողին անհրաժեշտ են հավելվածով հայտարարագրում իրականացնելու համար:
3. *Մատչելիություն.* Արդյո՞ք հավելվածի նախատիպը հասանելի է բոլոր օգտագործողներին, ներառյալ հաշմանդամություն ունեցողներին: Այս բաժնի հարցերը ներառում է հարցեր կամ քննարկումներ, որոնք հատուկ կենտրոնացած են հավելվածի նախատիպի մատչելիության առանձնահատկությունների վրա: Այս հարցերը կօգնեն գնահատել, թե դիզայնը որքանով է բավարարում հաշմանդամություն ունեցող օգտագործողներին կամ տարբեր կարիքներ ունեցողներին, ինչպիսիք են պատկերների համար այլընտրանքային տեքստի տրամադրումը, տառատեսակի կարգավորելի չափերը կամ համատեղելիությունը օժանդակ տեխնոլոգիաների հետ:
4. *Դիզայն,* զգացմունքային և հոգեբանական ազդեցություն. որքանո՞վ է տեսողական գրավիչ և օգտագործողի համար հարմար նախատիպը: Այս խմբի հարցերը ներառում է հարցեր՝ նախատիպի հուզական և հոգեբանական ազդեցությունն օգտագործողների

վրա ուսումնասիրելու համար: Կարևոր է նաև, թե ինչպես է դիզայնը ստիպում նրանց զգալ, արդյո՞ք այն առաջացնում է վստահություն կամ բավարարվածություն և արդյո՞ք այն համապատասխանում է նրանց ակնկալիքներին:

5. *Անվտանգության և գաղտնիության նկատառումներ.* Արդյո՞ք օգտագործողները վստահ են իրենց անձնական և գաղտնի տեղեկությունները պաշտպանելու համար ստեղծված անվտանգության միջոցներում: Այս խմբի հարցերը ներառում է հարցեր կամ քննարկումներ հավելվածի նախատիպում անվտանգության և գաղտնիության վերաբերյալ օգտագործողների ընկալումների և մտահոգությունների շուրջ: Սա կարող է օգնել բացահայտել պոտենցիալ բացերը կամ բարելավել այն ուղղությունները, առ այն, որ օգտագործողների տվյալները պաշտպանված են և նախատիպը համապատասխանում է ոլորտի չափանիշներին և լավագույն փորձին:

Նախատիպի ցուցադրումից և փորձարկումից հետո կիրառվել են հետևյալ հարցաշարը ֆոկուս խմբային քննարկումներին:

Օգտագործելիության և համակարգի կատարողականի հարցեր

1. Ի՞նչ եք կարծում, ո՞րն է ամենակարևորը, որ մենք պետք է շտկենք:
   1.1. Եթե կարողանայիք որևէ բան փոխել այս հավելվածում հենց հիմա, ո՞րը կլիներ դա:
   1.2. Կա՞ որևէ բան, որը կարծում եք, որ պետք է այլ կերպ կատարվի:
2. Այն ամենն, ինչ տեսել եք այստեղ, ի՞նչ եք կարծում, որը Ձեզ պետք չէ, ավելորդ է:
3. Նախընտրում եք եկամուտների հայտարարագրի նախատիպի վեբ, մոբայլ կամ այլ տարբերակ (ՊԵԿ ներկայացուցիչներից ստացված օգնություն, այլ անձի տրված լիազորագիր և այլն): Խնդրում եմ բացատրեք Ձեր նախապատվությունը:
4. Եթե կարողանայիք սա օգտագործել Ձեր հեռախոսի վրա, դա կհեշտացնե՞ր Ձեր աշխատանքը:
5. Ինչպե՞ս կգնահատեք հավելվածի ընդհանուր արձագանքումն ու արագությունը:

Փոխազդեցության ձևավորման հարցեր

6. Երբ ուսումնասիրեցիք նախատիպը, ինչ-որ պահի շփոթվեցի՞ք:
   6.1. Ինչ-որ բան անտեղի՞ է թվում կամ ավելորդ:
   6.2. Ինչ-որ բան շեղե՞լ է Ձեզ կամ խանգարել:
   6.3. Կա՞ որևէ տեղեկատվություն կամ առանձնահատկություն, որն ըստ Ձեզ, բացակայում է:
7. Նավարկությունը գործու՞մ է իմաստալի:
   7.1. Նավիգացիայի միջոցով գտա՞ք այն, ինչ փնտրում էիք:
8. Կա՞ն ավելորդ կամ կրկնօրինակ գործառույթներ, որոնք կարելի է պարզեցնել կամ հեռացնել՝ օգտագործողների հոսքը բարելավելու համար:
9. Դուք պարզ և հասկանալի՞ համարեցիք կոճակների պիտակավորումն ու անվանումը:
10. Առկ՞ա է որևէ գործիքի հուշում կամ համատեքստային օգնության առանձնահատկությունների բաց, որոնք Ձեզ համար օգտակար կլինեին:

11. Դուք որևէ դժվարության հանդիպե՞լ եք հավելվածում սխալը ուղղելիս, կամ ետ քայլեր անելիս:

Վիզուալ դիզայնի հարցեր/ հուզական և հոգեբանական ազդեցություն

12. Ինչպե՞ս կբնութագրեք այս նախատիպի օգտագործումը Ձեր իսկ խոսքով:
13. Ինչ՞ քայլեր պետք է ձեռնարկվել հավելվածի ծրագրային ապահովման մեջ, որոնք, ըստ Ձեզ, պետք է կատարելագործենք կամ այլ կերպ նախագծենք:
    13.1. Կա՞ որևէ բան, որը կարծում եք, որ պետք է այլ տեսք ունենա:
    13.2. Արդյո՞ք տեքստի և ֆոնային տարրերի միջև գունային հակադրությունը բավարար էր հստակ ընթեռնելիության համար:
    13.3. Կա՞ն դեպքեր, երբ գունային ընտրությունը դժվարացնում էր տարբեր տարրերի կամ կարևոր տեղեկատվության միջև տարբերակումը:
14. Արդյո՞ք տեսողական հիերարխիան և շեշտադրումն արդյունավետ կերպով ուղղորդեցին Ձեր ուշադրությունը կարևոր տարրերի կամ տեղեկատվության վրա:
15. Առկա՞ են դեպքեր, երբ տարրերի չափը կամ դիրքը դժվարացնում էր դրանց հետ ճշգրիտ փոխազդեցությունը:
16. Արդյո՞ք բացվող էկրանները կամ ինտերֆեյսը Ձեզ տեսողականորեն շփոթեցնող կամ ճնշող էին թվում:
17. Ինչպիսի՞ն է նախատիպի դիզայնը: Արդյո՞ք գույները, տպագրությունը և տեսողական տարրերը որևէ հատուկ հույզեր կամ տրամադրություններ են առաջացնում:
18. Արդյո՞ք նախատիպը վստահություն առաջացնում է: Վստա՞հ եք զգում նախատիպը օգտագործելու կամ անձնական տեղեկատվության փոխանակման հարցում:
19. Նախատիպը տեսողականորեն գրավիչ համարու՞մ եք: Արդյո՞ք այն գրավում է Ձեր ուշադրությունը և պահպանում է Ձեր հետաքրքրությունը օգտագործման ողջ ընթացքում:
20. Արդյո՞ք նախատիպի դիզայնը ծանոթության զգացողություն առաջացնում է: Կարողանու՞մ եք հասկանալ հավելվածի նպատակը և առանց շփոթության նավարկել այնտեղ:

Մատչելիություն և բովանդակություն հասկանալու հարցեր

21. Կա՞ որևէ այլ բովանդակություն, որը կցանկանայիք կամ պետք է տեսնել այս հավելվածում:
22. Առկա՞ է որևէ բան այս հավելվածում, որը չի աշխատում այնպես, ինչպես դուք ակնկալում էիք:
23. Կա՞ որևէ կոնկրետ տարրեր կամ փոխազդեցություններ, որոնց դեպքում դժվար է մուտք գործել:
24. Արդյո՞ք ոչ տեքստային տարրերի համար տրված նկարագրությունները բավարար էին դրանց նպատակը կամ իմաստը հասկանալու համար:
25. Կարողացա՞ք նավարկել նախատիպի միջով միայն ստեղնաշարի միջոցով: Եթե ոչ, ապա կոնկրետ ո՞ր փոխազդեցությունները կամ առանձնահատկություններն էին անհասանելի:

26. Առկ՞ա են դեպքեր, երբ տեխնիկական և հատուկ տերմինների օգտագործումը բովանդակությունն ավելի քիչ հասկանալի էին:
27. Հավելվածի նախատիպի դիզայնը շարժական սարքի վրա լա՞վ է հարմարվել էկրանի տարբեր չափերին: Կա՞ արդյոք շարժական սարքերի օգտագործման հետ կապված խնդիրներ:
28. Ելնելով Ձեր փորձից, ունե՞ք առաջարկներ կամ առաջարկություններ՝ նախատիպի մատչելիությունը բարելավելու համար:

Անվտանգության հարցեր

29. Կա՞ն խնդիրներ կամ մտահոգություններ՝ կապված մուտքի կամ գրանցման գործընթացի հետ:
30. Զգո՞ւմ եք, որ Ձեր անձնական տեղեկությունները և տվյալները բավարար պաշտպանված են եղել:
    30.1. Առկ՞ա է որևէ մտահոգություն անձնական տվյալների հավաքագրման, պահպանման կամ փոխանակման հետ կապված:
31. Վստա՞հ եք եկամուտների հայտարարագրում Ձեր տրամադրած տեղեկատվության երկարաժամկետ օգտագործման մեջ (ներառյալ հանրային արխիվներում դրա հնարավոր տեղադրումը կամ պետական այլ պաշտոնյայի կողմից տեղեկատվության ուսումնասիրությունը): Դուք ընդհանրապես վստահո՞ւմ եք համակարգին:
32. Ունե՞ք առաջարկներ կամ առաջարկություններ նախատիպի անվտանգությունը բարձրացնելու համար:

Լրացուցիչ 11 հարցից բաղկացած անանուն հարցաթերթը, թեստավորման համար այո/ոչ կամ 10 բալանոց սանդղակով.

		Նշել գնահատականը 1-ից 10 բալային										ԱՅՈ/ՈՉ
1	Ես կարողացա արագ կատարել առաջադրանքներն ու սցենարները	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ԱՅՈ ՈՉ
2	Ես պետք է շատ բաներ սովորեմ այս ծրագրաշարն օգտագործելուց առաջ:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ԱՅՈ ՈՉ
3	Ամեն անգամ, երբ ես սխալ եմ թույլ տվել՝ օգտագործելով ծրագրաշարը, կարող էի հեշտությամբ վերականգնել:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ԱՅՈ ՈՉ

4	Էկրանային հաղորդագրությունները և տեղեկատվությունը պարզ և հեշտ ընկալելի էին:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ԱՅՈ ՈՉ
5	Երբ ինձ անհրաժեշտ էր տեղեկատվություն ծրագրաշարից, այն հեշտ էր գտնել:	1	2	3	4	5	6	7	8	9		ԱՅՈ ՈՉ
6	Համակարգում հայտնաբերված տեղեկատվությունը օգտակար էր:	1	2	3	4	5	6	7	8	9		ԱՅՈ ՈՉ
7	UI էկրանների տեղեկատվության կազմակերպումը պարզ էր:	1	2	3	4	5	6	7	8	9		ԱՅՈ ՈՉ
8	Ինտերֆեյսը տեսողականորեն հաճելի են աչքին:	1	2	3	4	5	6	7	8	9		ԱՅՈ ՈՉ
9	Ծրագիրը ունի բոլոր իմ ակնկալած գործառույթներն ու հնարավորությունները:	1	2	3	4	5	6	7	8	9		ԱՅՈ ՈՉ
10	Կարծում եմ, որ այս ծրագրաշարը կհեշտացնի իմ աշխատանքը:	1	2	3	4	5	6	7	8	9		ԱՅՈ ՈՉ
11	Ընդհանուր առմամբ, ես գոհ եմ, թե որքան հեշտ է օգտագործել այս ծրագրաշարը:	1	2	3	4	5	6	7	8	9		ԱՅՈ ՈՉ