

## APPENDIX E4: REFUSAL CONVERSION: SPANISH

Número de control OMB: 0584-NEW

Fecha de vencimiento: xx/xx/20xx

### NUTRITION ASSISTANCE AND FARMERS/FARMERS MARKETS STUDY

#### REFUSAL CONVERSION STRATEGY AND SCRIPT: SPANISH

Se calcula que el promedio de tiempo necesario para esta recolección de información es de 25 minutos por entrevista, incluyendo el tiempo para leer las instrucciones, buscar fuentes de información existentes, reunir y mantener la información necesaria y completar y revisar la recolección de información. Ninguna agencia puede llevar a cabo ni patrocinar una recolección de información y ninguna persona está obligada a responder a dicha recolección a menos que ésta muestre un número de control vigente de OMB. Envíe los comentarios acerca de este cálculo de tiempo necesario o acerca de cualquier otro aspecto de esta recolección de información, incluyendo sugerencias sobre cómo reducirlo, a: U.S. Department of Agriculture, Food and Nutrition Service, Office of Research and Analysis, 3101 Park Center Drive, Room 1014, Alexandria, VA 22302 ATTN: PRA (0584-xxxx). No envíe el formulario respondido a esta dirección.

Telephone Research Center (TRC) and field interviewers will document the verbatim reason for a refusal, and the strength of a refusal in the Non-Interview Report Form. TRC and field supervisors will review such refusals and assign these cases to either experienced telephone or field interviewers for a second contact attempt. All interviewers will be trained to answer respondents' questions and concerns and establish rapport. Some suggested answers for frequently asked respondent questions follow.

- *What is this SURVEY about?*  
Esta encuesta está patrocinada por el Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de Estados Unidos (USDA, por sus siglas en inglés). Westat, una compañía de estudios de investigación localizada en Rockville, Maryland, está llevando a cabo el estudio. Nos interesa conocer mejores maneras de promover el uso de mercados de agricultores entre los beneficiarios del programa SNAP. Sus respuestas ayudarán al Departamento de Agricultura a mejorar el acceso a alimentos frescos de granjas para los beneficiarios del programa SNAP.
- *How long will the interview take?*  
La entrevista tomará unos 25 minutos. Usted puede detener la entrevista en cualquier momento o no responder preguntas que prefiera no contestar. La participación es voluntaria.
- *What type of questions will you ask me?*  
Haremos preguntas acerca de su mercado y la participación en programas de asistencia de nutrición del Departamento de Agricultura.
- *How do I know you will keep this information private?*  
Solamente unas pocas personas del Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura verán sus respuestas. Su nombre estará

## APPENDIX E4: REFUSAL CONVERSION: SPANISH

separado de sus respuestas. Sus respuestas se combinarán con las de otros participantes de manera que en el informe no aparecerán las respuestas individuales de las personas.

- *What will be done with the information I provide? How will the survey results be used? Why should I participate?*  
La información y las opiniones que comparta nos ayudarán a entender mejor los motivos por la participación en los programas de asistencia de nutrición del Departamento de Agricultura por parte de los mercados de agricultores y de los agricultores con venta directa, así como las barreras que puedan existir para su participación. Para poder hacer eso, necesitamos hablar con administradores de los mercados de agricultores y con agricultores de venta directa.
- *Who do you work for?*  
Trabajo para Westat, una compañía de estudios de investigación en Rockville, Maryland.
- *How do I know this is a legitimate survey?*  
Este estudio se está llevando a cabo para el Servicio de Nutrición y Alimentos del Departamento de Agricultura de Estados Unidos. Puede llamar a mi supervisor(a) al [XXX-XXX-XXX] para verificar la legitimidad de la encuesta.
- *What is SNAP?*  
El Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria, SNAP, es un programa de asistencia del gobierno que ayuda a los hogares de bajos ingresos a pagar por los alimentos. SNAP se conocía antes como el programa de cupones o estampillas de alimentos.
- *How did you get my (unlisted/cell phone) number?*  
El directorio de mercados de agricultores del Departamento de Agricultura incluye los números telefónicos de los mercados.
- *Who can I contact at the USDA?*

Kelly Kinnison  
Office of Research and Analysis  
Food and Nutrition Service, US Department of Agriculture

Correo electrónico: E-mail: [Kelly.Kinnison@fns.usda.gov](mailto:Kelly.Kinnison@fns.usda.gov)

Teléfono: 703-305-2124

Fax: 703-305-2576

Dirección postal:  
3101 Park Center Drive  
Alexandria, VA 22302

## **APPENDIX E4: REFUSAL CONVERSION: SPANISH**

## APPENDIX E4: REFUSAL CONVERSION: SPANISH

### Handling Respondent Refusals

In any survey, there are always some respondents who refuse outright to be interviewed and some who indirectly indicate that they will not participate. Identifying why a person may decline to participate if they do not express it explicitly will help the interviewer gain the respondent's cooperation. Respondents typically refuse or are hesitant to participate for the following reasons:

- Fear of Survey, the Interviewer, Use of the Data

Respondents tend to fear things they don't understand. By having the purpose of the study and what the data will be used for clearly in mind, the interviewer can alleviate the respondent's fears. Some respondents may think an interviewer is trying to sell them something, or "casing their house." For any such situations, the field interviewer should simply show the respondent his/her photo I.D. badge (if at the door) and field and/or TRC telephone interviewers can provide him/her with the supervisor's telephone number, and suggest s/he call to verify the authenticity of the study and the legitimacy of the organization.

- Perceived Invasion of Privacy

It is possible that a respondent is willing to participate in the survey but tells the interviewer that s/he is unwilling to discuss certain subject areas. If this should happen and the respondent is adamant about answering questions dealing with certain subject areas, the interviewer should explain to the respondent that he or she is required to ask every question because they are very important but that if s/he feels very strongly about not answering certain items s/he may refuse when the question is asked.

- Hostility Towards the Sponsor

If the respondent is hostile toward government funded surveys or the USDA, the interviewer should reiterate the general purpose of the survey. The interviewer should tell the respondent that his/her views and experiences may get overlooked if/she decides not to participate in the survey.

It is always helpful to preface a rebuttal to a respondent's objection with a token agreement or understanding of his/her viewpoint, e.g., "Le entiendo," or "Comprendo que se sienta de esa manera." That takes the respondent off the defensive and usually works as well as a more detailed rebuttal.

- Cost in Time and Energy

#### **APPENDIX E4: REFUSAL CONVERSION: SPANISH**

The timing of the interview, may also affect the respondent's participation. Should the interviewer make contact at an inconvenient hour, or if the respondent becomes annoyed as a result of this contact, the interviewer should quickly and apologetically back off and attempt to make contact at a time more convenient for the respondent. It is always a good strategy for the interviewer to reiterate that he or she knows that the respondent has a busy life; we appreciate his/her time and would really like the respondent to participate in this important study.