

INTRODUCTION FOR USE WITH ALL FOCUS GROUPS

PRESENTACION PARA USO EN TODOS LOS GRUPOS DE ENFOQUE

Gracias por aceptar venir a la discusión de grupo hoy. Mi nombre es [NAME], y mi colega es [NAME], y nosotros trabajamos para Mathematica Policy Research, una organización independiente de investigación. Estamos en Washington DC y no somos de [local SNAP office name] ni de ninguna organización local con la que puedan haber hablado acerca de [local SNAP name].

Estamos haciendo un estudio para el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos, Servicios de Alimentos y Nutrición para aprender cómo solicitar beneficios a través de [local SNAP name], y como funciona en [SITE] como parte de un proyecto de asistencia especial para aumentar la participación en [local SNAP name] para personas que están trabajando, están buscando trabajo, o esperan estar trabajando en el futuro Como parte del estudio, deseamos aprender sobre sus impresiones de [local SNAP name]. Particularmente, deseamos saber cómo se enteraron del programa, qué pensaron del proceso de solicitud, y sus opiniones sobre cómo mejorar el programa. Nuestra discusión durará una hora y media.

Local SNAP Names
MA – SNAP Food Stamps
MI – The Bridge Card
OH – Ohio Direction Card
PA – ACCESS Card
WA – Basic Food Program
WI – FoodShare

La carga pública de recopilación de información para esta discusión de grupo se estima en 90 minutos por respuesta incluyendo el tiempo para revisar las instrucciones y participar en la discusión. Una agencia no puede realizar o patrocinar, y una persona no está obligada a responder a, una recopilación de información a menos que muestre un número válido de control OMB. Envíe sus comentarios acerca de este proceso o cualquier otro aspecto de esta recopilación de información, incluyendo sugerencias para reducir esta carga, al: Departamento de Agricultura de los EE.UU., Servicios de Alimentación y Nutrición, Oficina de Investigación y Análisis, 3101 Park Center Drive, Room 1014, Alejandría, VA 22302 Atención: PRA (0584-xxxx).

Tenemos unas pocas reglas básicas que ayudarán a que el grupo funcione bien y que quisiera mencionar.

- Primero, es importante que ustedes sepan que ser parte de la discusión es totalmente voluntario, y pueden decidir no contestar una pregunta si lo desea. ***Su participación en esta discusión no afectará ninguno de los servicios ni beneficios que ustedes reciben, y no tendrá impacto en si es aprobado o no para recibir beneficios para alimentos, o en el monto mensual de los beneficios.***
- Voy a comenzar la discusión haciéndole varias preguntas al grupo. Es muy importante que todos hablen en voz alta. Siempre que sea posible, tratemos de compartir el tiempo para que todos puedan hablar más o menos lo mismo –para que nadie hable ni mucho ni poco. Ayudaría si hablaran uno por vez y con un volumen similar al mío. Por favor eviten conversaciones laterales con sus vecinos.

- Por favor respeten el punto de vista de las otras personas. No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente queremos aprender de ustedes y de sus experiencias, por lo que traten de decir exactamente lo que piensan, ya sea positivo o negativo.

- Tenemos muchos temas para cubrir durante la discusión. A veces puede que tenga que mover la conversación para asegurarme que cubrimos todo. Si les interrumpo, no es nada personal, solo quiero cubrir todo lo que está en la agenda.

- También pedimos que no repitan nada de lo que escuchan hoy en esta discusión, a fin de respetar la privacidad de los demás.

- Desearía grabar nuestra discusión. Esto es para que pueda escucharla más tarde cuando estoy escribiendo mis notas. No nos importa *quién* dijo qué, pero queremos asegurarnos que registramos con precisión *lo que* ustedes dicen. Si desea decir algo que no quiere que sea grabado, háganmelo saber y gustosamente pararé la grabación. ¿Alguien tiene alguna objeción a participar o a que grabe nuestra discusión?

- Todo lo que digan aquí será privado **en la medida permitida por la ley**. Nadie además de nuestro equipo de estudio va a escuchar la grabación. Sus nombres no serán incluidos en nuestro informe, y no compartiremos lo que se digan con nadie fuera de esta sala.

- La sesión durará una hora y media y no habrá ningún descanso formal. Por favor siéntanse en libertad de pararse, utilizar el baño, o servirse algo para comer o beber.

- Al final de la sesión recibirán \$40 como agradecimiento por venir hoy y compartir sus opiniones, y también para cubrir gastos de transporte. [FOR WORKING POOR GROUP ONLY: y para ayudar a pagar cualquier gasto por cuidado de niños que hayan incurrido para poder estar con nosotros hoy.]

- ¿Alguna pregunta antes de comenzar?

Empecemos llenando alrededor de la mesa y presentándonos; digan su primer nombre y cuánto tiempo llevan viviendo aquí.

Note to Facilitator:

[Bracketed italic text] indicates material for elderly focus groups only.

[Bracketed underlined text] indicates material for working poor focus groups only.

(Follow-up questions are in parentheses).

PARTICIPANT EXPERIENCES LEARNING ABOUT SNAP
EXPERIENCIAS DEL PARTICIPANTE ENTERÁNDOSE DE SNAP

Ustedes han sido invitados a participar en este grupo porque recientemente han solicitado los beneficios para alimentos a través de [local SNAP name] y pertenecen a un grupo que FNS desearía servir mejor: personas que están trabajando, buscando trabajo, o que esperan estar trabajando en el futuro. Para comenzar la discusión, me gustaría preguntarles qué fue lo que les interesó y les hizo solicitar [local SNAP name] recientemente.

1. Durante los últimos meses, ¿dónde vieron o escucharon hablar de [local SNAP name] que les hizo pensar si deberían solicitar o si serían elegibles?

¿Se enteraron...

- Por [local SNAP name] cuando estaban solicitando otros beneficios?
- ¿Por medio de una carta? ¿Recibieron una llamada telefónica?
- ¿Por medio de un anuncio publicitario, la TV, o la radio?
- ¿Cuando estaban en un lugar que frecuentan en la comunidad?
 - Centro comunitario, grupo de veteranos de guerra, u otro lugar de encuentro en la comunidad
 - Banco de comida u otro proveedor de alimentos
 - Iglesia u otro lugar de culto
 - El consultorio de su médico o su hospital
 - [Su empleador]

¿Se enteraron por otra persona? De ser así, ¿quién?

- Amigo/familiar
- Una presentación en algún lugar (¿ofrecida por?)
- Recomendación de algún otro proveedor de servicios (¿quién?)
- ¿Participaron en [local SNAP name] en algún momento en el pasado, antes de volver a solicitar? (¿Hace más o menos cuánto tiempo que volvieron a enviar la solicitud?)

2. ¿Qué les atrajo más de lo que vieron o escucharon acerca de [local SNAP name]?

- Disponibilidad de beneficios
- Facilidad de solicitud
- Facilidad para utilizar los beneficios de la [EBT card name]
- Disponibilidad de asistencia de alguien fuera de la oficina de SNAP

- Otro (¿qué?)
3. ¿Llamaron a la oficina de [local SNAP name] o a la línea directa para aprender más acerca de [local SNAP name] y cómo presentar una solicitud? Describa su experiencia.
- ¿Cómo supieron dónde llamar?
 - ¿Hablaron con una persona o simplemente escucharon respuestas automatizadas? Si hablaron con una persona, ¿fue profesional? ¿amable? ¿útil?
 - ¿Pudieron hablar con alguien en su idioma preferido?
 - ¿Qué información obtuvieron por teléfono?
 - ¿Esa información contestó sus preguntas?
 - ¿Esa información influyó su decisión de solicitar [local SNAP name]? (¿Por qué o por qué no?)
4. [Antes de presentar su solicitud], ¿tuvieron una llamada previa de preselección o una reunión en la que alguien les hizo preguntas para averiguar si *podrían* ser elegibles para [local SNAP name] y la cantidad de beneficios que potencialmente podrían recibir?
- ¿Qué tan fáciles o difíciles fueron estas preguntas? (Cuando esa persona le preguntó sobre sus ingresos, bienes y gastos, ¿le dijeron las cifras exactas o estimaron?)
 - ¿La conversación de preselección contestó todas sus preguntas? (¿Qué más necesitaba saber?)
 - ¿Qué les dijo esa persona acerca de las posibilidades de ser elegible? (¿Cuál fue su reacción -le creyeron o estaban inseguros?)
 - ¿Influenció esta información su decisión de presentar una solicitud a [local SNAP name]? (¿Por qué o por qué no?)
5. [Antes de presentar su solicitud], ¿usted o alguna otra persona trató de usar una computadora para ver si *podrían* ser elegibles para [local SNAP name]?
- ¿Dónde estaba la computadora que utilizó? (su casa, una biblioteca, o una agencia de la comunidad)
 - ¿Alguien les ayudó a contestar las preguntas? De ser así, ¿Quién era esa persona? ¿Qué pudo averiguar (usando la computadora) acerca de las posibilidades de calificar?
 - ¿Averiguaron cuánto podrían recibir?
 - ¿Qué tan fácil o difícil fue utilizar la computadora para obtener esta información?
 - ¿Los resultados del programa de computación influyeron su decisión de solicitar [local SNAP name]?
 - Si esta experiencia no les motivó a solicitar, ¿por qué no?
6. ¿Qué creen que haría más fácil que la gente como ustedes se enterara de [local SNAP name]?
- ¿Una carta personal? ¿De quién?
 - ¿Una llamada personal? ¿De quién?
 - ¿Más anuncios? ¿Dónde? (TV , vallas publicitarias, radio)
 - ¿Más panfletos? ¿Dónde?

- ¿Tienen ustedes una preferencia por una llamada, una carta, o hablar en persona con alguien?
 - De estas ideas, ¿cuál no obtendría su atención y por qué? (Por ejemplo, puede que algunas personas no tengan teléfono, tiren los panfletos, o no escuchen la radio o vean televisión.)
7. ¿Han habido veces en el pasado cuando ustedes pensaban que eran elegible para [local SNAP name] pero no lo solicitaron? ¿Por qué no solicitaron? ¿Qué podría haber cambiado para alentarles a solicitar?

PARTICIPANT EXPERIENCES APPLYING FOR SNAP

EXPERIENCIAS DEL PARTICIPANTE HACIENDO LA SOLICITUD

8. Piensen acerca de su solicitud más reciente de beneficios para alimentos a través de [local SNAP name]. Es decir, aunque hayan solicitado [local SNAP name] en el pasado, quiero hablar solamente de su experiencia más reciente. ¿Cuáles serían algunas de las palabras que usarían para describir la experiencia personal con el proceso de solicitud de [local SNAP name]?

PROBE: Puede ser cualquier palabra: fácil, divertido, enojado, frustrante, desagradable, o preocupante.

¿Qué les parece “conveniente”? ¿Dirían que solicitar [local SNAP name] es conveniente o inconveniente? ¿Por qué?

9. [ONLY IN SITES THAT ARE USING ONLINE APPLICATIONS AS PART OF THE PILOT:] A continuación, quiero preguntarles acerca del uso de computadoras/ordenadores para solicitar beneficios. Recuerden que solicitar beneficios es un proceso más complejo que una preselección que solamente les hace unas pocas preguntas. ¿Cuántos de ustedes utilizaron una computadora para solicitar [local SNAP name] es decir, usted o alguna otra persona entró la información en la computadora en lugar de completar la solicitud en papel o dar la información verbalmente a un empleado de la oficina de (local SNAP name)?

- ¿Y el resto de ustedes? ¿Estarían dispuestos a usar una computadora para solicitar [local SNAP name]? (IF NO: ¿Por qué no?)
- Para aquellos de ustedes que utilizaron una computadora para presentar su solicitud, ¿Dónde completaron la solicitud por computadora? (Por ejemplo, oficina de SNAP, biblioteca local, otra organización comunitaria, preparador de impuestos, o su propia computadora en casa.)¿Por qué fueron ahí, y cómo supieron que ahí podían hacerlo?
- ¿Los procedimientos fueron claros o confusos?

- ¿Creen que hacer la solicitud por computadora es más fácil o más difícil que hacerlo en papel? ¿Por qué?
- ¿Cuánto tiempo les llevó completar la solicitud en la computadora? ¿Consideran que este tiempo estuvo bien o fue mucho tiempo?
- Una vez que enviaron la solicitud por computadora, ¿qué otra cosa tuvieron que hacer? (Por ejemplo, ¿tuvieron que copiar y enviar documentos de verificación, firmar y enviar algo, tener una entrevista telefónica o en persona, o alguna otra cosa?)
- ¿Qué les gustó de este procedimiento? ¿Qué cambiarían?
- ¿Estuvieron satisfechos con su experiencia? ¿Harían la solicitud de esta manera otra vez?

10. [ONLY IN SITES THAT ARE USING PHONE APPLICATIONS AS PART OF THE PILOT:] Hablemos acerca de hacer la solicitud por teléfono. ¿Cuántos de ustedes solicitaron beneficio para alimentos de [local SNAP name] por teléfono (es decir, dieron la información para la solicitud cuando recibieron una llamada o discaron un número de teléfono sin cargo)?

- ¿Y el resto? ¿Estarían dispuestos a solicitar [local SNAP name] por teléfono? (IF NO: ¿Por qué no?)
- Para aquellos que solicitaron por teléfono, ¿cómo supieron a quién llamar para poder hacer la solicitud por teléfono?
- ¿Los procedimientos fueron claros o confusos?
- ¿Creen que solicitar por teléfono es más fácil o difícil que completar una solicitud en papel? ¿Por qué?
- ¿Cuánto tiempo les llevó completar la solicitud por teléfono? ¿Esta fue cantidad de tiempo fue la correcta o muy larga?
- Una vez completada la solicitud por teléfono, ¿tuvieron que copiar y enviar documentos de verificación, firmar y enviar algo, tener una entrevista telefónica o personal, o alguna otra cosa?)
- ¿Fue profesional la persona que contestó el teléfono? ¿amable? ¿útil?
- ¿Qué les gustó de este procedimiento? ¿Qué cambiarían?
- ¿Estuvieron satisfechos con su experiencia? ¿Harían la solicitud de esta manera otra vez?

11. Y el resto, ¿cómo solicitaron [local SNAP name]?

- ¿Completaron una solicitud en papel? ¿Dónde? (Por ejemplo, oficina de SNAP, organización comunitaria, preparador de impuestos...)
- Si no fue en una oficina SNAP, ¿Por qué ahí? ¿Cómo supieron que podían ir ahí? ¿Conocían el lugar? ¿Qué tan cómodos estuvieron en ir ahí?
- ¿Fue lo que esperaban? ¿Por qué no?
- ¿Cuánto tiempo les llevó? ¿Fue el tiempo correcto? ¿Mucho tiempo?
- Después de presentar la solicitud en papel, ¿tuvieron que copiar y enviar documentos de verificación, firmar y enviar algo, tener una entrevista telefónica o personal, o alguna otra cosa?
- ¿Fue profesional el personal que encontraron en esta oficina? ¿amable?
- ¿Estuvieron satisfechos con su experiencia? Si tuvieran que hacerlo nuevamente, empezarían su solicitud en esta organización? ¿Qué cambiarían de lo que hacen?

- ¿Hay otras organizaciones que deberían proporcionar solicitudes para [local SNAP name]? ¿Qué organizaciones y por qué?

12. Ahora, una pregunta para todos, sin importar como hicieron la solicitud. Cuando estaban trabajando en la solicitud, ¿necesitaron o pidieron ayuda a alguien para completarla?

- ¿Pudieron conseguir ayuda?
- ¿Quién les proporcionó ayuda? ¿Un trabajador de [SNAP office]? ¿El personal de una organización de la comunidad? ¿Un familiar o un amigo? ¿Alguien que les ayudó a preparar sus impuestos?
- [IF NOT FAMILY OR FRIENDS] ¿Con qué tipo de cosas les ayudaron?
- [IF NOT FAMILY OR FRIENDS] Por favor describa su impresión de la ayuda.
 - ¿Fue amable el personal?
 - ¿Estarían ustedes de acuerdo, en desacuerdo, o no tienen una opinión acerca de si el personal de la organización fue profesional, justo y bien informado?
- ¿Hay algún tipo de ayuda que desearían haber recibido con la solicitud pero que no recibieron? Por favor expliquen.

13. Después de haber completado las preguntas de la solicitud, ¿cuántos de ustedes tuvieron que presentar documentación además de la solicitud? Esto puede incluir documentación de la vivienda, ingresos, o gastos.

- Describan el proceso para presentar esta documentación. ¿Qué tuvieron que presentar? ¿Tuvieron que hacer un viaje especial a la oficina de [SNAP]? Si no, ¿cómo presentaron su documentación?
- ¿Encontraron este proceso fácil o difícil? ¿Por qué?
- ¿Tuvieron que hacer copias de la documentación? De ser así, ¿fue fácil o difícil hacer las copias? ¿Dónde fueron a hacer las copias?

14. Ahora piensen en lo que pasó después que entregaron la solicitud y la documentación. ¿Cuántos de ustedes tuvieron una entrevista con un empleado?

- ¿Cuál fue el propósito de esta entrevista? (¿De qué hablaron?)
- ¿Dónde fueron para la entrevista? ¿Fueron a una oficina de [SNAP], se encontraron con alguien en otro lugar, o fueron entrevistados por teléfono?
 - [IF IN PERSON:] ¿Tuvieron que ir a la oficina especialmente para esa entrevista, o ya estaban allí?
- ¿Cuánto tardaron? ¿les pareció un tiempo apropiado, rápido, o muy largo para una entrevista?
- ¿Cómo calificarían al personal del programa que encontraron durante esta entrevista? HOLD UP A RATING SCALE (1-5, “EXCELLENT,” ETC.) ¿Por qué?
- ¿Qué tendrían que cambiar para calificarlo con un 1?

15. En general, si tuvieran que calificar el proceso de solicitud de [local SNAP name], ¿qué número elegirían? ¿Por qué? ¿Qué tendría que cambiar para que el programa fuera un “1”?

16. ¿Hay alguna otra cosa que cambiarían en del proceso de solicitud de [local SNAP name] para hacer la solicitud de beneficios más sencilla?

WRAP-UP

CONCLUSION

¿Hay algo más que le gustaría añadir acerca de sus experiencias, o alguna idea que se les ocurrió durante la discusión que les gustaría mencionar antes de terminar? En concreto:

[¿Que otros cambios en [local SNAP name] ayudarían a las personas que están trabajando, buscando trabajo, o que esperan trabajar en el futuro a solicitar beneficios para alimentos?]

Gracias por tomarse el tiempo para compartir sus pensamientos e ideas. Esta discusión ha sido muy útil para ayudarnos a aprender más acerca del programa [local SNAP name] en [SITE].