

Request for Approval under the “Generic Clearance for the Collection of Routine Customer Feedback” (OMB Control Number: 3090-0297)

Req-22

Survey Instrument and Email Communications (Spanish)

This document provides the accompanying materials for the *Improving USAGov Communications for Email Subscribers* information collection Spanish translations. The USAGov Outreach Team and the Office of Evaluation Sciences (OES) are working together on this project.

The project includes two components: (1) a customer feedback survey for USAGov email subscribers and (2) a randomized control trial to test the effectiveness of messages, informed by research in the social and behavioral sciences, designed to increase survey completion rates.

The materials include the survey instrument and email communications for the three message arms (two “treatment” arms and one business as usual message) that will be sent to USAGov email subscribers who receive emails in Spanish. The survey instrument will be the same across all message conditions. Email subscribers who receive emails in English will be randomly assigned to receive one of six message arms (five “treatment” arms and one business as usual message). These materials translated into English also are included in this Request for Approval.

The survey can be viewed online here:

https://feedback.gsa.gov/jfe/preview/SV_afWxsdlAez6ilXn?Q_SurveyVersionID=current&Q_CHL=preview.

Appendix A: Survey instrument in Spanish

Appendix B: Three message arms email communications that will be sent to a random sample of USAGov email subscribers who receive emails in Spanish

Appendix A - Survey Instrument in Spanish



Español (América Latina) ▼

Bienvenido a la encuesta de GobiernoUSA.gov sobre el servicio de alertas por email.
Gracias por ayudarnos a mejorar esteeservicio.

Next >

[Please see the full PRA statement in English.](#)

[Por favor vea la declaración completa de la PRA en español.](#)

The link in spanish shows the PRA statement below.

OMB No: 3090-0297 (will update)
Expires 07/31/2019 (will update)

Declaración de la Ley de Reducción del Papeleo

Las encuestas de opinión sobre GobiernoUSA.gov (recopilaciones de datos) cumplen con los requisitos de la sección 3507 del título 44 del Código de Estados Unidos (U.S.C., sigla en inglés), modificado por la sección 2 de la Ley de Reducción del Papeleo de 1995. Usted no tiene que responder estas preguntas a menos que le mostremos un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB, sigla en inglés). El número de control de la OMB para nuestras recopilaciones de datos es 3090-0297 (will update). Estimamos que le tomará 2 minutos leer las instrucciones, reunir los datos y contestar las preguntas. Envíe solo comentarios sobre este cálculo de tiempo, incluyendo sugerencias para reducirlo o cualquier otro aspecto de esta recopilación de datos a: General Services Administration, Regulatory Secretariat Division (MVCB), ATTN: Lois Mandell/IC 3090-0297 (will update), 1800 F Street, NW, Washington, DC 20405.

1. En 2018, ¿cómo ha usado nuestros emails?

Puede seleccionar más de una opción:

- Envié la información a otras personas
- Me ayudó hacer mi trabajo
- Imprimí recursos para mí o para compartirlos
- Me ayudó a mí personalmente
- Para un trabajo de voluntariado
- Pude ayudar a otra persona en mi hogar
- No he utilizado la información proporcionada en 2018
- Otro (por favor, especifique):

2. ¿Cuán frecuente le gustaría recibir nuestros emails?

- Más de una vez por semana
- Una vez por semana
- Dos veces por mes
- Una vez por mes
- Menos de una vez por mes

< Back

Next >

[Please see the full PRA statement in English.](#)

[Por favor vea la declaración completa de la PRA en español.](#)

3. Indique los temas que más le interesan

Puede seleccionar más de una opción:

- Administración de empresas (financiación, contratos del Gobierno, etc.)
- Desastres y emergencias (refugios, asistencia para desastres, ayuda a sobrevivientes, etc.)
- Educación ("kindergarten" - grado 12, planes de estudios, etc.)
- Educación (seleccionar una universidad, ayuda federal para estudiantes, etc.)
- Programas de beneficios del Gobierno (Seguro Social, Medicaid, Medicare, cupones de alimentos, etc.)
- Salud (nutrición, medicina, seguridad alimentaria, cuidado de la salud, etc.)
- Vivienda (quejas, ayuda con los pagos de alquiler, cambio de dirección, etc.)
- Inmigración (formularios actualizados, fechas límite, cambios en la reglamentación, visas, etc.)
- Trabajo y desempleo (discriminación laboral, empleo federal, etc.)
- Militares y veteranos (requisitos para enlistarse en las Fuerzas Armadas, encontrar a un familiar militar, etc.)
- Dinero y compras (dinero sin reclamar, informes de crédito, subastas del Gobierno, etc.)
- Viajes (pasaportes, alertas para viajeros, etc.)
- Votaciones y elecciones (inscripción de votantes, elecciones estatales o locales, etc.)
- Otro (por favor, especifique):

4. ¿Con cuáles de las siguientes opciones se identifica?

Puede seleccionar más de una opción:

- Militar / Esposo o esposa de militar
- Dueño de negocio
- Cuidador (persona responsable de cuidar de un padre, una madre u otro familiar)
- Agricultor
- Dueño de vivienda
- Visitante a EE. UU.
- Persona que busca empleo
- Padre/ tutor legal (cuida de menores de 18 años en su hogar)
- Persona con discapacidad
- Jubilado
- Trabajador social
- Estudiante
- Maestro/Educador
- Veterano/esposo o esposa de un veterano
- Otro (por favor, especifique):

[< Back](#)

[Next >](#)

[Please see the full PRA statement in English.](#)

[Por favor vea la declaración completa de la PRA en español.](#)

Only respondents who selected “Business Owner/ Dueño de negocio” or “Business Management (Financing, Government Contracting, etc.) / Administración de empresas (financiación, contratos del Gobierno, etc.)” in the two previous questions will answer the following two business questions.



Español (América Latina) ▼

4.1 ¿Cuántos empleados tiene su negocio?

- Menos de 10 empleados
- 10-50 empleados
- Más de 50 empleados

4.2 ¿En qué etapa está su negocio?

- Etapa inicial, empezando, no está operando
- Operando por un año o menos
- Operando más de un año

< Back

Next >

[Please see the full PRA statement in English.](#)

[Por favor vea la declaración completa de la PRA en español.](#)

5. Edad

- Menos de 18
- 18-34
- 35-54
- 55-64
- 65+

6. ¿En qué estado reside?

7. ¿Cuál es el nivel más alto de educación formal que ha completado?

- Menos de secundaria o GED
- Diploma de escuela secundaria/superior ("high school") o GED
- Un poco de universidad
- Grado asociado o de dos años
- Grado universitario o de 4 años
- Maestría o posgrado

< Back

Complete

[Please see the full PRA statement in English.](#)

[Por favor vea la declaración completa de la PRA en español.](#)

Response options for “Where do you live?” include:

- Each of the 50 U S states, District of Columbia, and Puerto Rico
- U S territories: American Somoa, Federated States of Micronesia, Guam, Northern Mariana Islands, Republic of Palau, Republic of the Marshall Islands, U S Virgin Islands
- Outside the United States

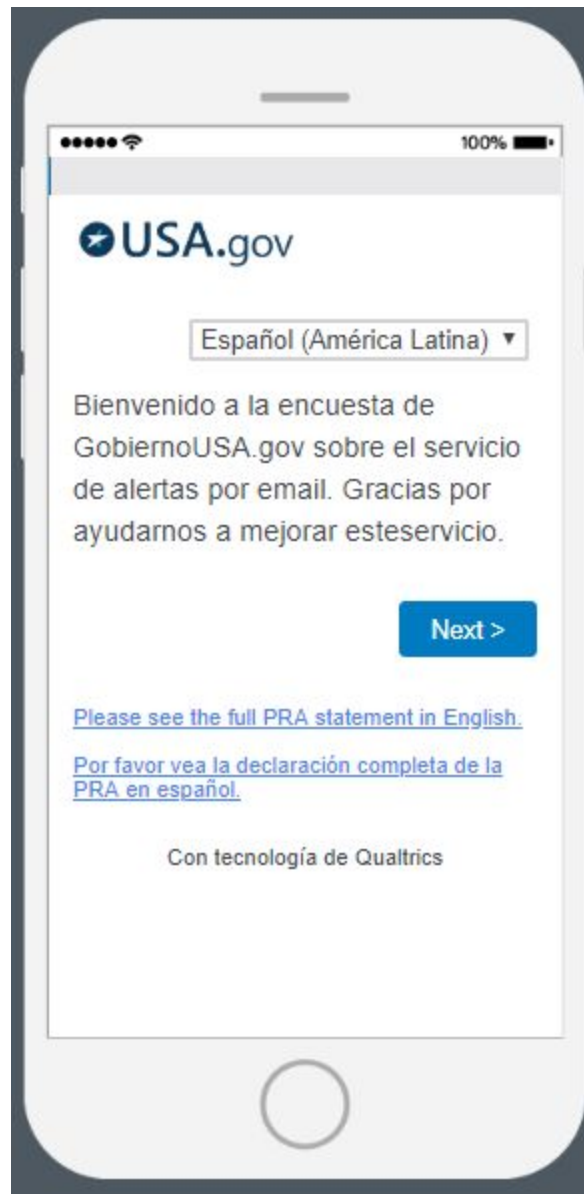


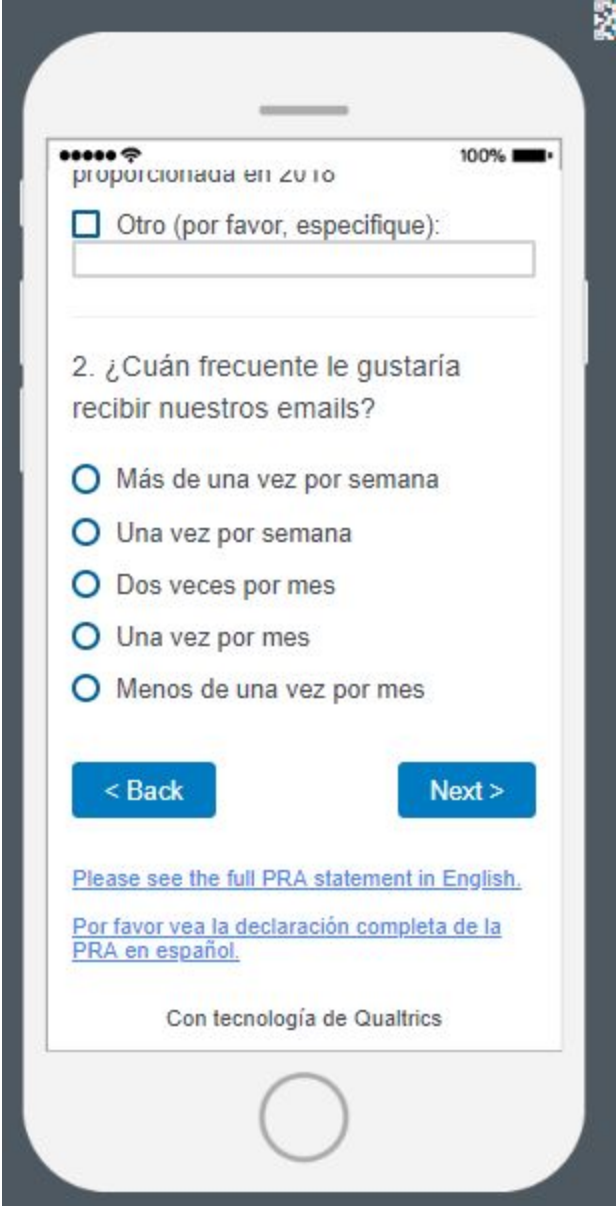
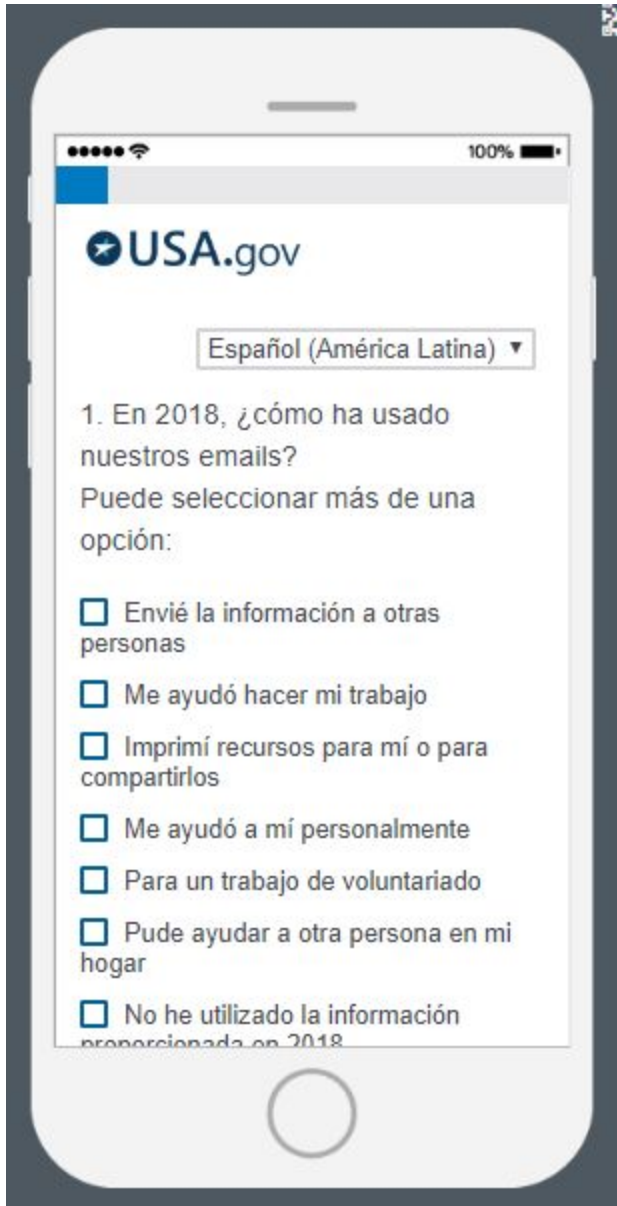
Gracias por dedicarle tiempo a esta encuesta.
Su respuesta se ha registrado.

[Please see the full PRA statement in English.](#)

[Por favor vea la declaración completa de la PRA en español.](#)

Respondents also will be able to complete the survey on mobile devices. The welcome screen and first two questions on a mobile device are shown as examples below.





Appendix B - Three message arms email communications in Spanish

A. Business as Usual / Control

Subject: ¡Comparta su opinión con GobiernoUSA.gov!





Ayúdenos a mejorar nuestro servicio

Estamos enviando una encuesta corta a todos nuestros suscriptores porque queremos mejorar los emails que les enviamos cada mes. Conocer las preferencias de nuestros suscriptores nos ayudará a enviarles información más útil y relevante.

Gracias por ayudarnos a mejorar. Les agradecemos por su tiempo.

Atentamente,

El equipo de GobiernoUSA.gov

[Comience esta breve encuesta](#)

Usted ha recibido este mensaje porque está suscrito a emails de [GobiernoUSA.gov](#), un sitio web administrado por [USAGov](#).

[Cancelar suscripción](#) - [Actualizar preferencias de suscriptor](#)

[Contáctenos](#)

USAGov 1800 F Street, NW Washington, DC 20405 USA



B. Treatment #1: Personal Appeal (Translation of treatment email #1 in English)

Subject: ¡Comparta su opinión con el equipo de comunicaciones de GobiernoUSA.gov!



Ayúdenos a mejorar nuestro servicio

Estamos enviando una encuesta corta a todos nuestros suscriptores porque queremos mejorar los emails que les enviamos cada mes. Conocer las preferencias de nuestros suscriptores nos ayudará a enviarles información más útil y relevante.

Les agradecemos de antemano por su tiempo.

Leilani, Victoria, Jeannine, Darren, Marleen, María y David

El equipo de comunicaciones de GobiernoUSA.gov

[Comience esta breve encuesta](#)

Usted ha recibido este mensaje porque está suscrito a emails de [GobiernoUSA.gov](#), un sitio web administrado por [USAGov](#).

[Cancelar suscripción](#) - [Actualizar preferencias de suscriptor](#)

[Contáctenos](#)

USAGov 1800 F Street, NW Washington, DC 20405 USA



C. Treatment #2 (translation of treatment #5 in English): Process Transparency

Subject: No pierda su oportunidad: estaremos mejorando nuestro contenido el próximo mes





Los próximos 3 días
Los suscriptores de GobiernoUSA.gov nos dirán que temas les interesan



La próxima semana
Analizaremos los comentarios de los más de 500,000 suscriptores que tenemos



Junio
Utilizaremos lo que aprendimos para mejorar el contenido de nuestros mensajes y la manera en que trabajamos



Julio
¡Usted recibirá contenido más útil, relevante - y nosotros seguiremos mejorándolo!

Actúe ahora para asegurarse de que los mensajes que reciba de nosotros mejoren a partir del próximo mes

Usted ha estado recibiendo nuestros emails y queremos asegurarnos que estos mensajes sean relevantes para personas como usted. Solo le tomará dos minutos compartir su opinión con nosotros a través de esta encuesta. Incorporaremos las recomendaciones rápidamente.

Gracias por ayudarnos a mejorar. Le agradecemos por su tiempo.

Atentamente,

El equipo de GobiernoUSA.gov

[Comparta su opinión en dos minutos](#)

Usted ha recibido este mensaje porque está suscrito a emails de [GobiernoUSA.gov](#), un sitio web administrado por [USAGov](#).

[Cancelar suscripción](#) - [Actualizar preferencias de suscriptor](#)

[Contáctenos](#)

USAGov 1800 F Street, NW Washington, DC 20405 USA

