

Welcome and Thank You Text

Welcome Text

Thank you for visiting IRS.gov. You've been randomly chosen to take part in a brief survey to let us know what we're doing well and where we can improve.

Please take a few minutes to share your opinions, which are essential in helping us provide the best online experience possible.

Thank You Text

Thank you for taking our survey - and for helping us serve you better. We appreciate your input!

Welcome Text - Alternate

~~Thank you for visiting [Company/Site/Agency]. You have been randomly selected to take part in this survey that is being conducted by ForeSee on behalf of the [Company/Site/Agency]. Please take a few minutes to give us your feedback. All results are strictly confidential.~~

Thank You Text - Alternate

~~Thank you for taking our survey - and for helping us serve you better. Please note you will not receive a response from us based on your survey comments. If you would like us to contact you about your feedback, please visit the Contact Us section of our web site.~~



Customer Satisfaction Survey

Thank you for visiting our site. You've been randomly chosen to take part in a brief survey to let us know what we're doing well and where we can improve.

Please take a few minutes to share your opinions, which are essential in helping us provide the best online experience possible.

Thank you for taking our survey - and for helping us serve you better. We appreciate your input!

Cancel

Submit

Copyright 2015 - all rights reserved

[ForeSee](#) [ForeSee Privacy Policy](#) [Survey Support](#)

Welcome and Thank You Text

Welcome Text

Gracias por visitar nuestra página IRS.gov. Usted ha sido escogido(a) al azar para participar en una encuesta breve para dejarnos saber qué estamos haciendo bien y en donde podemos mejorar.

Por favor, tome unos minutos para compartir sus opiniones, las cuales son esenciales para ayudarnos a proveer la mejor experiencia posible en internet.

Thank You Text

Gracias por tomar nuestra encuesta – y por ayudarnos a servirle a usted mejor. ¡Nosotros agradecemos sus participación!

Welcome Text - Alternate

~~Thank you for visiting [Company/Site/Agency]. You have been randomly selected to take part in this survey that is being conducted by ForeSee on behalf of the [Company/Site/Agency]. Please take a few minutes to give us your feedback. All results are strictly confidential.~~

Thank You Text - Alternate

~~Thank you for taking our survey—and for helping us serve you better.
Please note you will not receive a response from us based on your survey comments. If you would like us to contact you about your feedback, please visit the Contact Us section of our web site.~~



Customer Satisfaction Survey

Thank you for visiting our site. You've been randomly chosen to take part in a brief survey to let us know what we're doing well and where we can improve.

Please take a few minutes to share your opinions, which are essential in helping us provide the best online experience possible.

Thank you for taking our survey - and for helping us serve you better.
We appreciate your input!

Cancel

Submit

Copyright 2015 - all rights reserved

[ForeSee](#) [ForeSee Privacy Policy](#) [Survey Support](#)

Model Name: IRS SP Mobile
 Model ID: YEUDlo1Vh1h0spoFUt5tQ4C
 Partitioned: Yes 2MQ
 Date: 10/04/2016

~~Red & Strike-Through~~: Delete
Underlined & Italicized: Re-order
 Pink: Addition
 Blue: Reword



Label	Element Questions	Label	Satisfaction Questions	Label	Future Behaviors
1 Look and Feel - Appeal	Look and Feel (1=Poor, 10=Excellent, Don't Know) Please rate the visual appeal of IRS.gov.	16 Satisfaction - Overall	Satisfaction What is your overall satisfaction with IRS.gov? (1=Very Dissatisfied, 10=Very Satisfied)	19 Return	Return (1=Very Unlikely, 10=Very Likely) How likely are you to return to IRS.gov?
2 Look and Feel - Balance	Please rate the balance of graphics and text on IRS.gov.	17 Satisfaction - Expectations	How well does IRS.gov meet your expectations? (1=Falls Short, 10=Exceeds)		Recommend (1=Very Unlikely, 10=Very Likely)
3 Look and Feel - Readability	Please rate the readability of the pages on IRS.gov.	18 Satisfaction - Ideal	How does IRS.gov compare to your idea of an ideal website? (1=Not Very Close, 10=Very Close)	20 Recommend	How likely are you to recommend IRS.gov to someone else?
4 Site Performance - Loading	Site Performance (1=Poor, 10=Excellent, Don't Know) Please rate how quickly pages load on IRS.gov.				
5 Site Performance - Consistency	Please rate the consistency of speed from page to page on IRS.gov.				
6 Site Performance - Completeness	Please rate how completely the page content loads on IRS.gov.				
7 Navigation - Organized	Navigation (1=Poor, 10=Excellent, Don't Know) Please rate how well IRS.gov is organized.				
8 Navigation - Options	Please rate the options available for navigating IRS.gov.				
9 Navigation - Layout	Please rate how well IRS.gov layout helps you find what you need.				
10 Information Browsing - Sort	Information Browsing (1=Poor, 10=Excellent, Don't Know) Please rate the ability to sort information by criteria that are important to you on IRS.gov.				
11 Information Browsing - Narrow	Please rate the ability to narrow choices to find the information you are looking for on IRS.gov.				
12 Information Browsing - Features	Please rate how well the features on IRS.gov help you find the information you need.				
13 Site Information - Thoroughness	Site Information (1=Poor, 10=Excellent, Don't Know) Please rate the thoroughness of information provided on IRS.gov.				
14 Site Information - Understandable	Please rate how understandable IRS.gov's information is.				
15 Site Information - Answers	Please rate how well IRS.gov's information provides answers to your questions.				

Label	Element Questions	Label	Satisfaction Questions	Label	Future Behaviors
1	Apariencia y ambiente - agrado Por favor, evalúe cuánto le agradan los elementos visuales del sitio	16	Satisfacción - General ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con este sitio web? (1=Muy insatisfecho, 10=Muy satisfecho)	19	Volver (1= Poco probable, 10= Muy probable) ¿Es probable que usted vuelva a este sitio?
2	Apariencia y ambiente - equilibrio Por favor, evalúe el equilibrio entre el texto y los gráficos en el sitio	17	Satisfacción - Expectativas ¿Qué bien cumple este sitio sus expectativas ? (1=No cumple, 10=Sobrepasa)		Recomendar (1= Poco probable, 10= Muy probable)
3	Apariencia y ambiente - legibilidad Por favor, evalúe la legibilidad de las páginas del sitio	18	Satisfacción - ideal ¿Cómo compara este sitio web con la idea que usted tiene de un sitio web ideal ? (1=No muy parecido, 10=Muy parecido)	20	Recomendar ¿Es probable que usted le recomiende este sitio a otra persona?
4	Rendimiento de la Página - Carga de páginas Por favor, evalúe la velocidad de carga de las páginas en este sitio				
5	Rendimiento de la Página - Consistencia Por favor, evalúe la consistencia de la velocidad de carga de página en página				
6	Rendimiento de la Página - Totalidad Por favor, evalúe qué tan completo se carga el contenido del sitio				
7	Navegación (1=Mal, 10= Excelente, No lo sé) Por favor, evalúe la organización del sitio				
8	Navegación - Opciones Por favor, evalúe las opciones disponibles para navegar el sitio				
9	Navegación - Diseño Por favor, evalúe el diseño de la página, y si le ayuda a encontrar lo que busca				
10	Navegación de información - Clasificar Por favor, evalúe la facilidad con que el sitio le permite clasificar información según los criterios más importantes para usted				
11	Navegación de información - Limitar Por favor, evalúe la facilidad con que el sitio le permite limitar la información que busca usted en el sitio				
12	Navegación de información - Elementos Por favor, evalúe el beneficio de los elementos en el sitio para ayudarlo a buscar la información que desea				
13	Contenido del sitio - Comprensivo Por favor, evalúe qué tan completa es la información proporcionada en el sitio				
14	Contenido del sitio - Entendible Por favor, evalúe qué tan comprensible es la información en el sitio				
15	Contenido del sitio - Respuestas Por favor, evalúe qué tan bien la información del sitio le contesta las preguntas que tiene usted				

CUSTOM QUESTIONS

IRS SP Mobile

MID: YEUdlo1IVhIh0spoFUt5tQ4C

Date: 10/04/2016

~~red & strike-through~~: DELETE

underlined & italicized: RE-ORDER

pink: ADDITION

blue + -->: REWORDING

violet (bold): SKIP-LOGIC

IRS SP Mobile CUSTOM QUESTION LIST

QID	Skip Logic Label	Question Text	Answer Choices (limited to 50 characters)	Skip to	Type (select from list)
ESK6978Q001		How frequently do you visit IRS.gov?	This is my first time Daily About once a week About once a month About every 6 months About once a year or less often		Radio button, one-up vertical
ESK6978Q002		Which best describes you for your visit to IRS.gov today?	An individual taxpayer A business (corporation, partnership, small business, etc.) A charity or non-profit organization (tax exempt entity, government entity, etc.) A tax professional (accountant, attorney, bank trust officer, enrolled agent, tax consultant, tax preparer, etc.) Other	A	Radio button, one-up vertical
ESK6978Q003	A	Please specify what best describes you:			Text field, <100 char
ESK6978Q004		Why did you visit IRS.gov today?	Amended tax return status or amend my previously filed return EIN (Employer Identification Number) Tools for tax professionals (e.g., e-services) Filing a return Free File information Credits and deductions information General tax information Received a notice/letter from IRS News and events Affordable Care Act information Payments PTIN (Preparer Tax Identification Number) Refund status Tax forms, publications, or instructions Tax transcript Other	B D D D B B B B B B D D B B D A	Radio button, one-up vertical
ESK6978Q005	A	Please specify other reason for visiting:			Text area, no char limit
ESK6978Q006	B	Did you find the information you were looking for today?	Yes No	C	Radio button, one-up vertical
ESK6978Q007	C	Please describe any difficulties that prevented you from finding what you needed:			Text area, no char limit
ESK6978Q008	D	To what extent were you able to complete the task(s)?	I was able to complete all my task(s) I was able to complete most of my task(s) I was able to complete some of my task(s) I was unable to complete any of my task(s)	E E	Radio button, one-up vertical
ESK6978Q009	E	If not, what prevented you from accomplishing your task?			Text area, no char limit
ESK6978Q010		What could we do to make our website better?			Text area, no char limit
ESK6978Q011		Which of the following devices would you consider using to visit IRS.gov? (Select all that apply)	Desktop or Laptop Computer Mobile phone Tablet No preference		Checkbox, one-up vertical

Required Y/N	Special instructions	CQ Label
Y		Frequency
Y	Skip logic	Role
N	Skip logic	Other role
Y	Skip logic Randomize Anchor answer choice	Reason
N	Skip logic	Other reason
Y	Skip logic	Tax Info Found info
N	Skip logic	Tax Info Difficulties
Y	Skip logic	Task accomplishment
N	Skip logic	Prevented task
N		Improvement
Y	Mutually Exclusive	Access preference

CUSTOM QUESTIONS

IRS SP Mobile

MID: kB549A5MVtNAYVVUI1E19w4C

Date: 10/4/2016

QID	Skip Logic Label	Question Text
ESK6978Q001		¿Cada cuánto visita usted la página IRS.gov/espanol?
ESK6978Q002		¿Cuál de los siguientes mejor le describe, para propósitos de su visita a irs.gov/espanol hoy?
ESK6978Q003	A	Por favor, indique lo que mejor le describe a usted:
ESK6978Q004		¿Por qué visitó el sitio irs.gov/espanol hoy?
ESK6978Q005	A	Por favor, indique otra razón para visitar:
ESK6978Q006	B	¿Encontró la información que buscaba hoy?
ESK6978Q007	C	Por favor, describa cualquier dificultad que encontró y le impidió encontrar lo que buscaba
ESK6978Q008	D	¿Qué parte de sus deberes pudo usted completar?
ESK6978Q009	E	Si no, ¿qué le impidió completar su acción?
ESK6978Q010		¿Qué podríamos hacer para mejorar nuestra página web?
ESK6978Q011		¿Cuál de los siguientes dispositivos electrónicos usted consideraría usar para visitar IRS.gov? (Seleccione todos los que apliquen)

red & strike-through: DELETE

underlined & italicized: RE-ORDER

pink: ADDITION

blue + -->: REWORDING

violet (bold): SKIP-LOGIC

IRS SP Mobile CUSTOM QUESTION LIST

Answer Choices (limited to 50 characters)	Skip to	Type (select from list)	Required Y/N
Esta es la primer vez		Radio button, one-up vertical	Y
Diario			
Una vez a la semana			
Una vez al mes			
Como cada 6 meses			
Como una vez al año o menos frecuentemente			
Contribuyente individual		Radio button, one-up vertical	Y
Negocio (sociedad anónima, sociedad colectiva, pequeño negocio, etc.)			
Organización caritativa o sin fines de lucro (entidad exento de impuestos, entidad del gobierno, etc.)			
Profesional de impuestos (contable, abogado, funcionario de un fideicomiso del banco, agente inscrito, consultante de impuestos, preparador de impuestos, etc.)			
Otro	A	Text field, <100 char	N
Estado de la Declaración enmendada o cambio a mi declaración antes presentada	B	Radio button, one-up vertical	Y
EIN (Número de identificación del empleador)	D		
Herramientas para profesionales de impuestos (por ejemplo, servicios electrónicos)	D		
Presentar la declaración	D		
Información sobre Free File	B		
Información sobre créditos y deducciones	B		
Información general sobre los impuestos	B		
Recibió un aviso/una carta del IRS	B		
Noticias y eventos	B		
Información acerca de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio	B		
Pagos	D		
PTIN (Número de identificación del Preparador de impuestos)	D		
Estado del Reembolso	B		
Formularios, publicaciones o instrucciones	B		
Transcripción de la Declaración de impuestos	D		
Otro	A	Text area, no char limit	N
Sí		Radio button, one-up vertical	Y
No	C	Text area, no char limit	N
		Text area, no char limit	N
Pude completar todos mis deberes		Radio button, one-up vertical	Y
Pude completar la mayoría de mis deberes			
Pude completar una parte de mis deberes	E		
No pude completar ningún deber	E	Text area, no char limit	N
		Text area, no char limit	N
Computadora/computadora portátil		Checkbox, one-up vertical	Y
Teléfono móvil			
Tableta móvil			
Ninguna preferencia			

Special instructions	CQ Label
	Frecuencia
Skip logic	Papel
Skip logic	Otro papel
Skip logic Skip logic Randomize	Razón
Anchor answer choice	
Skip logic	Otra razón
Skip logic	Información tributaria encontrada
Skip logic	Dificultades con la información tributaria
Skip logic	Deber logrado
Skip logic	Deber impedido
	Mejoramiento
	Acceso preferido