

Appendix D1

Client Experience Survey

This page has been left blank for double-sided copying.

Administrative Notes

All Spanish Text will be in red

PROGRAMMER INSTRUCTIONS IN CAPS

Don't know and refused response options do not apply to CAWI unless specifically indicated.

Variables

Variable	Description	Values
PaymentMethod	Pilot site payment methods that can be used to make SNAP mobile payments	App (1) Wallet and app (2)

Frequently Used Fills

Fill	Source / Condition	First Used at Question #:
STATE SNAP NAME		[Introduction], A0
SITE SNAP APP		B4

Section I: Introduction

ALL
FILL STATE SNAP NAME

11. The U.S. Department of Agriculture, Food and Nutrition Service (FNS), the government agency that administers SNAP, is sponsoring a new study called the SNAP Mobile Payment Pilot Evaluation. This study tests a new way to pay for food using your SNAP benefits. [STATE SNAP] is one of five State SNAP agencies in the study.

Some stores in your area now let you use your mobile device to pay for food with your [SNAP] card. FNS wants to know what you think about this new option. FNS has asked a company called Mathematica to collect more information from you and other SNAP participants.

By giving permission to be in the study, you agree to take a short 5-minute survey. The survey asks what you think about the new payment option. We will send you a \$10 gift card after you finish the survey.

Taking the survey is voluntary. You can skip any question you don't want to answer. There are no known risks to participating. The study will use your answers only for research. We will never share your name or personal information. Taking part in the study will not affect your SNAP benefits.

Please indicate below whether you agree to be in the study. If you have any questions about the study or would like a copy of the above information, please contact Mathematica's survey director, Kim McDonald, at XXX-XXX-XXXX or email her at KMcDonald@mathematica-mpr.com.

El Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS, por sus siglas en inglés), del Departamento de Agricultura de los EE. UU., la agencia de gobierno que administra SNAP, está patrocinando un nuevo estudio llamado Evaluación del Piloto de Pagos por Dispositivo Móvil de SNAP. Este estudio prueba una nueva manera de pagar por alimentos usando sus beneficios de SNAP. [STATE SNAP] es una de cinco agencias estatales de SNAP que son parte del estudio.

Algunas tiendas en su área ahora le permiten usar su dispositivo móvil para pagar por alimentos con su tarjeta [SNAP]. El FNS quiere saber qué piensa usted acerca de esta nueva opción. El FNS le ha pedido a una compañía llamada Mathematica que obtenga más información de usted y de otros participantes de SNAP.

Si usted nos da permiso para incluirle en el estudio, está aceptando completar una breve encuesta de cinco minutos. En la encuesta le preguntan qué piensa usted acerca de esta nueva opción de pago. Le enviaremos una tarjeta de regalo de \$10 después de que usted complete la encuesta.

Contestar la encuesta es voluntario. Puede dejar sin contestar cualquier pregunta que prefiera no responder. No se sabe que haya riesgos por participar. El proyecto usará sus respuestas únicamente para hacer un estudio. Nunca daremos a nadie su nombre ni su información personal. Participar en el estudio no afectará sus beneficios de SNAP.

Por favor indique abajo si acepta tomar parte en el estudio. Si tiene alguna pregunta acerca del estudio o si desea una copia de la información anterior, por favor póngase en contacto

con la director(a) de la encuesta en Mathematica, Kim McDonald, al XXX-XXX-XXXX o envíele un correo electrónico a ella a la dirección KMcDonald@mathematica-mpr.com.

- I understand the study description and I **agree** to participate in the study /
Entiendo la descripción del estudio y **acepto participar en el estudio**.....1

Electronic Signature / Firma electrónica

- I **do not agree** to participate in the study / **No acepto** participar en el estudio.....2

Public Burden Statement

This information is being collected to assist the Food and Nutrition Service in evaluating the Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) Mobile Payment Pilot (MPP). This is a voluntary collection and FNS will use the information to evaluate the implementation, adoption, and scalability of the SNAP MPP. This collection does request personally identifiable information under the Privacy Act of 1974. According to the Paperwork Reduction Act of 1995, an agency may not conduct or sponsor, and a person is not required to respond to, a collection of information unless it displays a valid OMB control number. The valid OMB control number for this information collection is 0584-XXXX. The time required to complete this information collection is estimated to average 5 minutes (0.0835 hours) per response, including the time for reviewing instructions, searching existing data sources, gathering and maintaining the data needed, and completing and reviewing the collection of information. Send comments regarding this burden estimate or any other aspect of this collection of information, including suggestions for reducing this burden, to: U.S. Department of Agriculture, Food and Nutrition Service, Office of Policy Support, 1320 Braddock Place, 5th Floor, Alexandria, VA 22314 ATTN: PRA (0584-XXXX). Do not return the completed form to this address.

Privacy Act Statement

Authority: This information is being collected under the authority of Section 4006(e) of the Agricultural Act of 2018. Disclosure of the information is voluntary.

Purpose: The information is being collected to evaluate the implementation, adoption, and scalability of Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) Mobile Payment Pilot projects.

Routine Use: Information may be disclosed for any of the routine uses listed in the published System of Record notice titled FNS-8 USDA/FNS Studies and Reports published in the Federal Register April 25, 1991, Volume 56, Number 80 (pages 19078–19080).

Disclosure: Providing the information on this form is voluntary. There are no penalties for nonresponse.

Declaración de Carga para el Público

Esta información se está recopilando para asistir al Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS) a evaluar el estudio piloto de Pagos Móviles del Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP). Esta es una recopilación voluntaria y el FNS usará la información para evaluar la implementación, adopción y escalabilidad del programa de pagos móviles de SNAP. Esta recopilación no solicita datos que permitan identificar a las personas bajo la Ley de Privacidad de 1974. Según la Ley de Reducción del Papeleo de 1995, una agencia no puede llevar a cabo ni patrocinar una recopilación de información –y ninguna persona está obligada a responder a la misma—a menos que la recopilación de información muestre un número de control de OMB válido. El número de control de OMB válido para esta recopilación de información es 0584-XXXX. Se calcula que el tiempo requerido para completar esta recopilación de información es de 5 minutos (0.0835 horas) por respuesta, incluyendo el tiempo para revisar instrucciones, buscar fuentes de datos existentes, juntar y mantener los datos necesarios, y completar y revisar la recopilación de información. Envíe comentarios sobre este cálculo de tiempo o sobre cualquier otro aspecto de esta recopilación de información, incluyendo sugerencias para reducir la cantidad de tiempo a: U.S. Department of Agriculture, Food and Nutrition Service, Office of Policy Support, 1320 Braddock Place, 5th Floor, Alexandria, VA 22314 ATTN: PRA (0584-XXXX). No devuelva el formulario completado a esta dirección.

Declaración de la Ley de Privacidad

Autoridad: Esta información se está recopilando bajo la autoridad de la Sección 4006(e) de la Ley de Agricultura de 2018. Revelar la información es voluntario.

Propósito: La información se está recopilando para evaluar la implementación, adopción y escalabilidad de los proyectos piloto de Pagos Móviles del Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP).

Uso de rutina: La información puede ser revelada para cualquiera de los usos de rutina que aparecen en la publicación del aviso del "System of Record notice titled FNS-8 USDA/Estudios y reportes de estudios de FNS" publicada en el Registro Federal (Federal Register) Abril 25, 1991, Volumen 56, Número 80 (páginas 19078–19080).

Declaración: Proporcionar la información en este formulario es voluntario. No hay penalidades por no responder.

Section A: Screener

ALL
FILL STATE SNAP

A0. Some stores in your area will now let you use your mobile device (like your smartphone or your smartwatch) to pay for food with your [STATE SNAP] card.

This survey is about using your mobile device to pay for food in a store.

Algunas tiendas en su área ahora le van a permitir pagar por alimentos con la tarjeta [STATE SNAP], usando un dispositivo móvil (por ejemplo, su teléfono celular inteligente o un reloj inteligente).

Esta encuesta es acerca del uso de un dispositivo móvil para pagar por alimentos en una tienda

ALL

A1. Are you currently receiving [STATE SNAP] benefits? / ¿Actualmente está recibiendo beneficios de [STATE SNAP]?

- Yes / Sí..... 1
- No / No..... 0 Screen out
- MISSING [WEB]..... m Screen out
- DON'T KNOW [CATI]..... d Screen out
- REFUSED [CATI]..... r Screen out

ALL
FILL CASE ADDRESS

A2. Are you the main food shopper for yourself or your SNAP household at [ADDRESS]? / Es usted la persona que principalmente compra los alimentos para usted o su hogar en [ADDRESS]?

- Yes / Sí..... 1
- No / No..... 0 Screen out
- MISSING [WEB]..... m Screen out
- DON'T KNOW [CATI]..... d Screen out
- REFUSED [CATI]..... r Screen out

ALL

A3. Have you ever used a mobile device in a store to buy food with your [STATE SNAP] benefits? This means you paid in person using your mobile device instead of your physical EBT card. / ¿Alguna vez ha utilizado un dispositivo móvil en una tienda para comprar alimentos con sus beneficios de [STATE SNAP]? Esto quiere decir que pagó en persona usando su dispositivo móvil en vez de usar su tarjeta plástica de EBT.

- Yes / Sí.....1
- No / No.....0 Screen out
- MISSING [WEB].....m Screen out
- DON'T KNOW [CATI].....d Screen out
- REFUSED [CATI].....r Screen out

IF (A1 = 0, D, R, M) OR (A2 = 0, D, R, M) OR (A3 = 0, D, R, M)

A4. Thank you for your interest in this survey. We are sorry but you are not eligible for the survey at this time. If you have any questions, please call us at XXX-XXX-XXXX. / Gracias por su interés en esta encuesta. Lamentablemente no es elegible para la encuesta en este momento. Si tiene alguna pregunta, llámenos al XXX-XXX-XXXX.

PROGRAMMER BOX A4
 IF A4 IS REACHED – SCREEN OUT OF THE SURVEY
 (SCREENED: INELIGIBLE)

Section B: Awareness and engagement with pilot

ALL

B0. The next set of questions asks about your use of SNAP mobile payments. By *SNAP mobile payments*, we mean using your mobile device to pay with [STATE SNAP] benefits in-person at a store. / El siguiente grupo de preguntas es acerca de su uso de pagos móviles de SNAP. Por pagos móviles de SNAP, nos referimos a usar su dispositivo móvil para pagar con los beneficios de [STATE SNAP] en persona en una tienda.

ALL

B1. Where did you hear about SNAP mobile payments? / ¿Dónde se enteró de los pagos móviles de SNAP?

By *SNAP mobile payments*, we mean using a mobile device to pay for your [STATE SNAP] purchases in-person at a store. / Por pagos móviles de SNAP, nos referimos al uso de un dispositivo móvil para pagar sus compras de [STATE SNAP] en persona en una tienda.

Choose all that apply / Seleccione todo lo que corresponda

Family, friends, or neighbors / Por familiares, amigos, o vecinos.....1

Store outreach (for example, signs posted in the store, an information booth, a mailed flier, or a store app notification) / A través de la tienda (por ejemplo, letreros en la tienda, un puesto de información, un folleto por correo o una notificación de la aplicación de la tienda)2

Your SNAP caseworker or SNAP agency ([STATE SNAP]) / Por su trabajador(a) social de SNAP o su agencia de SNAP3

Community outreach (for example, through a social worker, a food pantry, a church, your child’s school, or an elected representative) / Por alcance comunitario (por ejemplo, por ejemplo, a través de trabajadores sociales, despensas de alimentos, iglesias, la escuela de su hijo(a), o políticos.....4

Another way (SPECIFY) / De otra forma (ESPECIFIQUE).....99

--

(STRING 100)

MISSING [WEB].....m

DON'T KNOW [CATI].....d

REFUSED [CATI].....r

ALL

B3a. Has anyone else in your household linked the [STATE SNAP] card to their mobile device? /¿Alguien más en su hogar ha conectado la tarjeta [STATE SNAP] a su dispositivo móvil?

- Yes / Sí..... 1
- No / No..... 0
- MISSING [WEB]..... m
- DON'T KNOW [CATI]..... d
- REFUSED [CATI]..... r

IF(B3A = 1)

B3b. Has anyone else in your household used their mobile device to pay with your [STATE SNAP] benefits in-person at a store? /¿Alguien más en su hogar ha usado un dispositivo móvil para pagar en persona en una tienda con los beneficios de usted de [STATE SNAP]?

- Yes / Sí..... 1
- No / No..... 0
- MISSING [WEB]..... m
- Don't know /No sé [WEB and CATI]..... d
- REFUSED [CATI]..... r

IF PAYMENT_METHOD = 1 (APP)
FILL SITE SNAP APP

B4. Did you have the [STATE SNAP] mobile app (FILL BY SITE: ebtEDGE, LifeInCheck, or ConnectEBT) installed before you set up SNAP mobile payments? /¿Tenía instalada la aplicación móvil de [STATE SNAP] (FILL BY SITE: ebtEDGE, LifeInCheck, o ConnectEBT) antes de establecer los pagos móviles de SNAP?

- Yes / Sí..... 1
- No / No..... 0
- MISSING [WEB]..... m
- DON'T KNOW [CATI]..... d
- REFUSED [CATI]..... r

Section C: Barriers to Use and Feedback (Useability and Satisfaction)

ALL

C1. On a scale of 1-4, where 1 is very difficult and 4 is very easy, how easy was it to set up SNAP mobile payments on your mobile device? / En una escala del 1 al 4, donde 1 es muy difícil y 4 es muy fácil, ¿qué tan fácil fue configurar los pagos móviles de SNAP en su dispositivo móvil?

- 1: Very difficult / 1: Muy difícil.....1
- 2: Somewhat difficult / 2: Algo difícil.....2
- 3: Somewhat easy / 3: Algo fácil.....3
- 4: Very easy / 4: Muy fácil.....4
- MISSING [WEB].....m
- DON'T KNOW [CATI].....d
- REFUSED [CATI].....r

IF (C1 = M, D, R)

C1b. This question is important. On a scale of 1-4, where 1 is very difficult and 4 is very easy, how easy was it to set up SNAP mobile payments on your mobile device? / Esta pregunta es importante. En una escala del 1 al 4, donde 1 es muy difícil y 4 es muy fácil, ¿qué tan fácil fue configurar los pagos móviles de SNAP en su dispositivo móvil?

- 1: Very difficult / 1: Muy difícil.....1
- 2: Somewhat difficult / 2: Algo difícil.....2
- 3: Somewhat easy / 3: Algo fácil.....3
- 4: Very easy / 4: Muy fácil.....4
- MISSING [WEB].....m
- DON'T KNOW [CATI].....d
- REFUSED [CATI].....r

IF (C1 = 1, 2) OR (C1B = 1,2)
If Payment_Method = 1 (app), display response option 1 and do not display response option 2
If Payment_Method = 2 (app or wallet), display response option 1 and response option 2

C2. What made it difficult to set up SNAP mobile payments? / ¿Qué le dificultó configurar los pagos móviles con SNAP?

Choose all that apply / *Seleccione todo lo que corresponda*

You had technical issues or difficulty logging into the [SNAP app] /Usted tuvo problemas técnicos o dificultad para entrar a su cuenta de [SNAP app].....1

You had technical issues or difficulty logging into your mobile wallet or payment app (for example, Google Wallet, Apple Wallet, or Samsung Wallet) /Usted tuvo problemas técnicos o dificultad para entrar a su billetera móvil o su aplicación de pagos (por ejemplo, Google Wallet, Apple Wallet o Samsung Wallet)..... 2

You thought the instructions and/or setup process were confusing or unclear /A usted le pareció que las instrucciones o el proceso de configuración era confuso o no estaba claro.....3

You wanted more support from customer service or other helpful resources /Usted quería más ayuda de servicio a clientes u otros tipos de ayuda.....4

You thought the process took too much time /Usted pensó que el proceso tomaba demasiado tiempo.....5

Other (SPECIFY) /Otra razón (ESPECIFIQUE).....99

(STRING 100)

MISSING [WEB].....m

DON'T KNOW [CATI].....d

REFUSED [CATI].....r

ALL

C3. How long did it take you to set up for SNAP mobile payments? Your best guess is fine. / ¿Cuánto tiempo le tomó hacer la configuración para pagos móviles de SNAP? Puede dar un cálculo aproximado.

: [Hours/Horas : Minutes/Minutos]
 (0-99) (0-59)

ALL

C4. Have you ever had any problems when trying to pay using SNAP mobile payments?
/¿Alguna vez ha tenido algún problema al tratar de pagar con pagos móviles de SNAP?

- Yes / Sí.....1
- No / No.....0
- MISSING [WEB].....m
- DON'T KNOW [CATI].....d
- REFUSED [CATI].....r

IF (C4 = 1)
If Payment_Method = 1 (app), display response option 1 and do not display response option 2
If Payment_Method = 2 (app or wallet), display response option 1 and response option 2

C5. What made it difficult to pay using SNAP mobile payments at checkout? / ¿Qué se le hizo difícil al momento de pagar en la caja, usando pagos móviles de SNAP?

Choose all that apply / *Seleccione todo lo que corresponda*

- You had technical issues or difficulty logging into the [SNAP app] /Usted tuvo problemas técnicos o dificultad para entrar a su cuenta de [SNAP app].....1
- You had technical issues or difficulty logging into your mobile wallet or payment app (for example, Google Wallet, Apple Wallet, or Samsung Wallet) /Usted tuvo problemas técnicos o dificultad para entrar a su billetera móvil o su aplicación de pagos (por ejemplo, Google Wallet, Apple Wallet o Samsung Wallet).....2
- You had internet connectivity or cellular network issues while making the payment / Usted tuvo problemas de conexión a internet o entrando a la red celular mientras hacía el pago.....3
- You had trouble using a second form of payment for non-SNAP eligible items / Usted tuvo problemas para usar una segunda forma de pago para artículos que no están cubiertos por SNAP.....4
- The store register would not accept the payment /La caja registradora de la tienda no pudo aceptar el pago.....5
- Another reason (SPECIFY) / Otra razón (ESPECIFIQUE).....99
- (STRING 100)
- MISSING [WEB].....m
- DON'T KNOW [CATI].....d
- REFUSED [CATI].....r

ALL

C6. On a scale of 1-4, how satisfied are you with the SNAP mobile payment process? / En una escala del 1 al 4, ¿qué tan satisfecho(a) está con el proceso de pagos móviles de SNAP?

- 1: Very satisfied / 1: Muy satisfecho(a).....1
- 2: Satisfied / 2: Satisfecho(a).....2
- 3: Dissatisfied / 3: Insatisfecho(a).....3
- 4: Very dissatisfied / 4: Muy insatisfecho(a).....4
- MISSING [WEB].....m
- DON'T KNOW [CATI].....d
- REFUSED [CATI].....r

ALL

C7. Do you plan to use SNAP mobile payments again? / ¿Planea volver a usar los pagos móviles de SNAP?

- Yes / Sí.....1
- No / No.....0
- MISSING [WEB].....m
- DON'T KNOW [CATI].....d
- REFUSED [CATI].....r

ALL

C8. If more stores accepted SNAP mobile payments, would you use it more often? / Si más tiendas aceptaran pagos móviles de SNAP, ¿lo usaría más a menudo?

- Yes / Sí.....1
- No / No.....0
- MISSING [WEB].....m
- DON'T KNOW [CATI].....d
- REFUSED [CATI].....r

ALL

C9. The next set of questions will ask you to compare a physical EBT card to the SNAP mobile payment option. / En el siguiente grupo de preguntas se le pedirá que compare una tarjeta plástica de EBT con la opción de pagos móviles de SNAP.

ALL

C9a. Which option is more convenient: a physical EBT card or SNAP mobile payment? / ¿Cuál opción es más conveniente: una tarjeta plástica de EBT o un pago móvil de SNAP?

- A physical EBT card / Una tarjeta plástica de EBT1
- SNAP mobile payments / Pagos móviles de SNAP.....2
- They are the same / Es lo mismo.....3
- MISSING [WEB].....m
- DON'T KNOW [CATI].....d
- REFUSED [CATI].....r

ALL

C9b. Which option gives you more privacy: a physical EBT card or SNAP mobile payment? / ¿Cuál opción le da más privacidad: una tarjeta plástica de EBT o un pago móvil de SNAP?

- A physical EBT card / Una tarjeta plástica de EBT1
- SNAP mobile payments / Pagos móviles de SNAP.....2
- They are the same / Es lo mismo.....3
- MISSING [WEB].....m
- DON'T KNOW [CATI].....d
- REFUSED [CATI].....r

ALL

C9c. Which option makes it easier for other people in your household to shop using your [STATE SNAP] card: a physical EBT card or SNAP mobile payment? / ¿Cuál opción les facilita a otras personas en su hogar comprar usando su tarjeta de [STATE SNAP]: una tarjeta plástica de EBT o un pago móvil de SNAP?

- A physical EBT card / Una tarjeta plástica de EBT1
- SNAP mobile payments / Pagos móviles de SNAP.....2
- They are the same / Es lo mismo.....3
- MISSING [WEB].....m
- DON'T KNOW [CATI].....d
- REFUSED [CATI].....r

ALL

C9d. Which option makes it easier for you to track purchases made with your [STATE SNAP] card: a physical EBT card or SNAP mobile payment? / ¿Cuál opción le facilita a usted estar al corriente de los pagos hechos con su tarjeta de [STATE SNAP]: una tarjeta plástica de EBT o un pago móvil de SNAP?

- A physical EBT card / Una tarjeta plástica de EBT1
- SNAP mobile payments / Pagos móviles de SNAP.....2
- They are the same / Es lo mismo.....3
- MISSING [WEB].....m
- DON'T KNOW [CATI].....d
- REFUSED [CATI].....r

ALL

C9e. Which option is more secure from theft or skimming: a physical EBT card or SNAP mobile payment? / ¿Cuál opción es más segura contra robos o apropiación de datos personales: una tarjeta plástica de EBT o un pago móvil de SNAP?

- A physical EBT card / Una tarjeta plástica de EBT1
- SNAP mobile payments / Pagos móviles de SNAP.....2
- They are the same / Es lo mismo.....3
- MISSING [WEB].....m
- DON'T KNOW [CATI].....d
- REFUSED [CATI].....r

Section D: Respondent Characteristics

ALL

D1. How comfortable are you using technology in your everyday life? / ¿Qué tan cómodo(a) se siente usando tecnología en su vida diaria?

- Very comfortable / Muy cómodo(a)1
- Somewhat comfortable / Algo cómodo(a)2
- Neither comfortable nor uncomfortable / No me siento cómodo(a) ni incómodo(a)3
- Somewhat uncomfortable / Algo incómodo(a).....4
- Very uncomfortable / Muy incómodo(a).....5
- MISSING [WEB].....m
- DON'T KNOW [CAT].....d
- REFUSED [CAT].....r

ALL

D2. How often do you use mobile payments to pay for non-SNAP items? This may include paying with apps like Google Wallet, Apple Wallet, or Samsung Wallet. / ¿Con qué frecuencia utiliza pagos móviles para pagar artículos que no están cubiertos por SNAP? Esto puede incluir pagar con aplicaciones como Google Wallet, Apple Wallet o Samsung Wallet.

- Often (multiple times a week) / Con frecuencia (varias veces a la semana)1
- Sometimes (once a week or less) / A veces (una vez a la semana o menos).....2
- Rarely (once a month or less) / Rara vez (una vez al mes o menos).....3
- Never / Nunca.....4
- MISSING [WEB].....m
- DON'T KNOW [CAT].....d
- REFUSED [CAT].....r

Section E: End

ALL

E1. Thank you for taking this survey. / Muchas gracias por hacer esta encuesta.

Please give us your contact information so we can send you your \$10 gift card. We may also contact you if we have any questions. / Por favor denos su información de contacto para poder enviarle su tarjeta de regalo de \$10. Es posible que nos pongamos en contacto con usted si tenemos alguna pregunta.

First Name / Nombre: (STRING 25)

Last Name / Apellido: (STRING 25)

Street Address / Dirección de su casa: (STRING 25)

City / Ciudad: (STRING 25)

State/Estado: (STRING 25)

Zip / Código postal:

|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
(0-99999)

Telephone / Teléfono:

|_|_|_|_| - |_|_|_|_| - |_|_|_|_|_|_|_|_|_|
(0-999) (0-999) (0-9999)

Email Address / Correo electrónico: (STRING 25)