

## **Appendix J2**

### **Client Experience Survey Screenshots (Spanish)**

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

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 [el/la director(a)] de la encuesta en Mathematica, [SURVEY DIRECTOR], al XXX-XXX-XXXX o envíele un correo electrónico a [él/ella] a la dirección XXX@mathematica-mpr.com.*

- Entiendo la descripción del estudio y **acepto** participar en el estudio
- No acepto** participar en el estudio

#### 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.

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.

¿Actualmente está recibiendo beneficios de [STATE SNAP]?

- Sí
- No

¿Es usted la persona que principalmente compra los alimentos para usted o su hogar en [ADDRESS]?

- Sí
- No

¿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.

- Sí
- No

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.

¿Dónde se enteró de los pagos móviles de SNAP?

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.

Seleccione todo lo que corresponda.

- Por familiares, amigos, o vecinos
- 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)
- Por su trabajador(a) social de SNAP o su agencia de SNAP
- Por alcance comunitario (por ejemplo, por ejemplo, a través de trabajadores sociales, despensas de alimentos, iglesias, la escuela de su hijo(a), o políticos)
- De otra forma (especifique) \_\_\_\_\_

¿Alguien más en su hogar ha conectado la tarjeta [STATE SNAP] a su dispositivo móvil?

- Sí
- No

¿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]?

- Sí
- No
- No sé

¿Tenía instalada la aplicación móvil de [STATE SNAP] (FILL BY SITE: ebtEDGE, LifeInCheck, o ConnectEBT) antes de establecer los pagos móviles de SNAP?

- Sí
- No

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. Muy difícil
- 2. Algo difícil
- 3. Algo fácil
- 4. Muy fácil

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. Muy difícil
- 2. Algo difícil
- 3. Algo fácil
- 4. Muy fácil
- No recuerdo

**¿Qué le dificultó configurar los pagos móviles con SNAP?**

Seleccione todos las que correspondan.

- Usted tuvo problemas técnicos o dificultad para entrar a su cuenta de [SNAP app]
- 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)
- A usted le pareció que las instrucciones o el proceso de configuración era confuso o no estaba claro
- Usted quería más ayuda de servicio a clientes u otros tipos de ayuda
- Usted pensó que el proceso tomaba demasiado tiempo
- Otra razón (especifique) \_\_\_\_\_

**¿Cuánto tiempo le tomó hacer la configuración para pagos móviles de SNAP? Puede dar un cálculo aproximado.**

Horas: \_\_\_\_\_ Minutos: \_\_\_\_\_

**¿Alguna vez ha tenido algún problema al tratar de pagar con pagos móviles de SNAP?**

- Sí
- No

**¿Qué se le hizo difícil al momento de pagar en la caja, usando pagos móviles de SNAP?**

Seleccione todo lo que corresponda.

- Usted tuvo problemas técnicos o dificultad para entrar a su cuenta en [SNAP app]
- 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)
- Usted tuvo problemas de conexión a internet o entrando a la red celular mientras hacía el pago
- Usted tuvo problemas para usar una segunda forma de pago para artículos que no están cubiertos por SNAP
- La caja registradora de la tienda no pudo aceptar el pago
- Otra razón (especifique) \_\_\_\_\_

En una escala del 1 al 4, ¿qué tan satisfecho(a) está con el proceso de pagos móviles de SNAP?

- 1. Muy satisfecho(a)
- 2. Satisfecho(a)
- 3. Insatisfecho(a)
- 4. Muy insatisfecho(a)

¿Planea volver a usar los pagos móviles de SNAP?

- Sí
- No

Si más tiendas aceptaran pagos móviles de SNAP, ¿lo usaría más a menudo?

- Sí
- No

En el siguiente grupo de preguntas se le pedirá que compare una tarjeta plástica de EBT con la opción de pagos móviles de SNAP.

¿Cuál opción es más *conveniente*: una tarjeta plástica de EBT o un pago móvil de SNAP?

- Una tarjeta plástica de EBT
- Pagos móviles de SNAP
- Es lo mismo

¿Cuál opción le da más *privacidad*: una tarjeta plástica de EBT o un pago móvil de SNAP?

- Una tarjeta plástica de EBT
- Pagos móviles de SNAP
- Es lo mismo

**¿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?**

- Una tarjeta plástica de EBT
- Pagos móviles de SNAP
- Es lo mismo

**¿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?**

- Una tarjeta plástica de EBT
- Pagos móviles de SNAP
- Es lo mismo

**¿Cuál opción es más segura contra robos o apropiación de datos personales: una tarjeta plástica de EBT o un pago móvil de SNAP?**

- Una tarjeta plástica de EBT
- Pagos móviles de SNAP
- Es lo mismo

**¿Qué tan cómodo(a) se siente usando tecnología en su vida diaria?**

- Muy cómodo(a)
- Algo cómodo(a)
- No me siento cómodo(a) ni incómodo(a)
- Algo incómodo(a)
- Muy incómodo(a)

**¿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.**

- Con frecuencia (varias veces a la semana)
- A veces (una vez a la semana o menos)
- Rara vez (una vez al mes o menos)
- Nunca



**Muchas gracias por hacer esta encuesta.**

**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.**

Nombre: \_\_\_\_\_

Apellido: \_\_\_\_\_

Dirección de su casa: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_

Código postal: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

**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.**