



Guide du modérateur

Tests d'utilisabilité pour le MAECI

Préparé pour:
Barry Nesbitt
e-Communications Division

Version 1.0
12 Mars, 2008
Auteurs: Scott Smith, Mike Atyeo, Gord Hopkins

neoinsight
Customer Experience Specialists

Neo Insight Inc.
Suite 374
300 Earl Grey Drive
Kanata, Ontario K2T 1C1
Canada
613-271-3001
www.neoinsight.com

1.1 Guide du modérateur – script.

Nom du participant _____ Session # _____

Audience _____ Date _____ Heure _____

Sexe M F Language Ang Fr Bi

Groupe d'âge 18-25 25-40 40+

Bonjour <nom du participant>, ici Evelyne de Neo Insight.

Merci d'avoir accepté notre invitation. [*Aider les participants à se connecter au site s'ils ne le sont pas*]

Aujourd'hui, nous évaluons l'utilisabilité de certaines parties du site web du Ministère des Affaires étrangères et du commerce international, afin de voir ce qui doit être amélioré pour mieux soutenir les utilisateurs dans leurs tâches.

Au cours de cette session, je vais vous demander d'essayer quelques tâches de recherche d'information et je recueillerai vos commentaires.

Il est important de vous rappeler que c'est le site qui est évalué et non pas vous. Si une tâche vous pose de la difficulté, n'y voyez rien de négatif. Au contraire, les difficultés que vous pourriez rencontrer nous indiquent les endroits particulièrement importants à améliorer pour que la tâche soit plus facile la prochaine fois.

Une façon efficace de nous aider est de « penser tout haut » autant que possible pendant la session, et de me dire où vous regardez, ce que vous pensez, ce que vous allez faire, etc. N'hésitez pas à faire des commentaires sur les choses auxquelles vous ne vous attendiez pas, que ce soit dans le sens positif ou négatif.

La session devrait durer un peu moins d'une heure. Si vous avez un téléphone à main libre, je vous conseille de l'utiliser pour interagir plus librement avec le site. Est-ce que vous voulez changer de téléphone ?

[*Attendre le cas échéant qu'ils changent d'équipement*]

Comme vous le savez, nous enregistrons la session pour pouvoir illustrer les opportunités d'amélioration et les présenter à l'équipe de conception. Le test est strictement volontaire. Donc dites-moi si à un moment quelconque vous voulez l'interrompre.

Avez-vous des questions avant de commencer?

Q – Poser les questions de pre-test – Voir Annexe A pour les questions spécifiques à chaque audience, à insérer ici.

Structure de la tâche

NOTE: Toutes les tâches suivront cette même structure de base

Départ: **La page de départ va ici** [Voir annexe A pour les pages de départ]

Le texte de la tâche est inséré ici..... [Voir annexe A pour les questions qui seront substituées ici]

Notes:

Tâche complétée

Tâche complétée avec aide du modérateur

N'a pas complété la tâche

Q – Est-ce qu'il y avait des choses auxquelles vous ne vous attendiez pas durant cette tâche - positives or négatives?

Q – Êtes-vous satisfait de la manière dont le site vous a permis de réaliser cette tâche?

Très satisfait	Satisfait	A peine satisfait	Légèrement insatisfait	Insatisfait	Très insatisfait
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q – Est-ce que vous avez des suggestions sur ce qui pourrait améliorer cette expérience? (si le temps le permet)

Questions finales, suivi avec le participant et conclusion

C'était la dernière tâche! Je n'aurais que quelques questions à vous poser pour terminer.

Q – Voir annexe A pour les questions de suivi à insérer ici.

C'est tout!

Vous pouvez quitter la session UserVue en cliquant sur le bouton "Quit" en haut à droite. Vous devrez ensuite confirmer dans la fenêtre de dialogue qui apparaît et le logiciel sera désinstallé de votre ordinateur.

Je tiens à vous remercier pour votre temps et l'information précieuse que vous nous avez fournie. Tous vos commentaires et suggestions vont nous aider à améliorer le site.

Est-ce que vous avez des questions avant de terminer?

[Clarifier toute question qui serait posée]

Pour votre montant de remerciement (\$50/\$100), préférez-vous recevoir un certificat cadeau d'Amazon ou un chèque posté à votre nom?

[Confirmer l'adresse courriel à utiliser pour l'envoi du certificat ou l'adresse postale pour l'envoi du chèque]

Seriez-vous intéressé à ce que nous vous contactions si nous avons d'autres tests dans le futur?

[Enregistrer la réponse]

Encore une fois merci et passez une excellente fin de journée / soirée !

[Terminer l'enregistrement et sauvegarder les fichiers]

2 Annexe A – Sommaire des tâches

2.1 Tâches et questions consulaires – Voyageurs et agents de voyage

NOTE: Les participants peuvent utiliser le moteur de recherche du site Consulaire quand ils le désirent

- 1) Sur quel(s) site(s) Web iriez-vous si vous chercher des conseils officiels du gouvernement du Canada sur comment voyager à l'étranger?
- 2) Êtes-vous déjà allé sur les sites web : Affaires étrangères et Commerce international (www.international.gc.ca), Affaires consulaires (www.voyage.gc.ca), ou Ambassade/Consulat du Canada? [Demander lesquels et pourquoi]

Task #	Task description
1	<p>[Partir de la page d'accueil du MAECI – remplacer par "Votre Client" si agent de voyage] http://www.international.gc.ca/index.aspx?lang=fr</p> <p>Vous avez entendu parler d'incidents violents au Kenya et vous êtes inquiet pour un ami qui y voyage en ce moment. Trouvez quelles sont les recommandations en cours quant au voyage dans ce secteur.</p> <p>Path: Services aux voyageurs – left menu or middle Kenya "Conseils aux voyageurs" –middle (or Suite... in top right zone "conseils aux voyageurs" and then Kenya in the list) Faire prevue d'une grande prudence (carré bleu foncé under Kenya)</p> <p>Alt Paths: Using the Map Using drop down menu "Select a Travel Report" in middle under the map Using "Conseils aux voyageurs et avertissements" link on the left-hand nav</p>

Task #	Task description
2	<p>[Partir de la page d'accueil consulaire – remplacer par “Votre Client” si agent de voyage] http://www.voyage.gc.ca/consular_home-fr.asp</p> <p>Vous voyagez en Pologne et vous vous êtes fait voler votre passeport. Trouvez comment contacter les autorités canadiennes en Pologne.</p> <p>Path: Passports under “10 questions vedettes” – middle Que dois-je faire si je perds mon passeport ... - middle Bureau du gouvernement du Canada le + proche – middle Poland in drop-down – middle Poland – Varsovie adresse (+ cliquer Envoyer)</p> <p>Alt Paths: Passeports from left menu (under Liens Rapides) puis lien Perte d'effets personnels en bas de page, puis Bureau du gouvernement du Canada le + proche Using “Coordonnees du gouvernement du Canada” in Poland Travel Report (dans table des matières) “Contactez nous ” page – top toolbar puis “Adresses des bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger” section A l'étranger</p>
3	<p>[Partir de la page d'accueil consulaire – remplacer par “Votre Client” si agent de voyage] http://www.voyage.gc.ca/consular_home-fr.asp</p> <p>Vous connaissez une femme qui planifie de voyager seule à l'étranger. Trouvez un guide spécialement conçu pour aider les femmes qui veulent voyager à l'étranger</p> <p>Path: Her own way – bottom right</p> <p>Alt Paths: Using “Publications” link on left-hand nav (Ressources section) Puis Voyager au féminin dans la rubrique Génériques</p>

Task #	Task description
4	<p>[Partir de la page d'accueil consulaire – remplacer par “Votre Client” si agent de voyage] http://www.voyage.gc.ca/consular_home-fr.asp Vous devez contacter rapidement l’ambassade canadienne en Roumanie. Trouvez ses coordonnées.</p> <p>Path: Carte ou Drop down menu for Conseils aux voyageurs : Roumanie Section 5 – Coordonnées du gouvernement du Canada</p> <p>Alt Paths: Contact us, then Adresses des bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger (under A l'étranger middle) and drop-down for Romania</p>
5	<p>[Partir de la page d'accueil consulaire – remplacer par “Votre Client” si agent de voyage] http://www.voyage.gc.ca/consular_home-fr.asp Vous êtes un citoyen canadien de 18 ans mais êtes admissible à la double nationalité car vos parents sont citoyens Grecs. Trouvez s’il y a des problèmes potentiels dont vous devriez être au courant avant de voyager en Grèce.</p> <p>Path: Travel report drop down for Greece Section 8: Lois et coutumes du pays They must see section (5th paragraph on page) on “double nationalité et le service militaire”</p> <p>Alt Paths: Using the map interface Using “Travel Reports and Warnings” link on left-hand nav</p>
6	<p>[Partir de la page d'accueil consulaire – remplacer par “Votre Client” si agent de voyage] http://www.voyage.gc.ca/consular_home-fr.asp Votre médecin vous a récemment prescrit des médicaments. Trouvez ce que vous devez faire pour être certain de ne pas avoir de problèmes en les emmenant en voyage.</p> <p>Path: Voyager avec des fournitures médicales – middle bottom Médicaments sur ordonnance – middle</p> <p>Alt Paths: Using “Drogues et médicaments ” link (under Ressources) in left-hand nav, then to “Fournitures médicales”</p>

Task #	Task description
7	<p>[Partir de la page d'accueil consulaire – remplacer par “Votre Client” si agent de voyage] http://www.voyage.gc.ca/consular_home-fr.asp Vous prévoyez voyager à l'étranger avec vos enfants, mais sans votre conjoint(e). Trouvez si vous devez prendre des arrangements particuliers.</p> <p>Path: Enfants voyageant à l'étranger dans 10 questions vedettes – middle Appropriate documents – Quels sont les documents ... near top middle</p> <p>Alt Paths: Enfants voyageant à l'étranger sous “Trouver des renseignements sur...” in middle</p>
8	<p>[Partir de l'endroit où la personne était arrivée] Pouvez-vous retourner à la page d'accueil du Ministère des Affaires étrangères et Commerce international sans utiliser le bouton Précédent de votre navigateur?</p> <p>Path: Lien Affaires étrangères et Commerce international – bottom left</p>
9	<p>[Partir de la page prototype] http://demo.olacom.com/806.dfait/</p> <p>Vous planifiez un voyage aux Etats-Unis et vous avez entendu dire qu'il vous faut maintenant un passeport pour y entrer. Depuis cette page du prototype, par où commenceriez-vous pour avoir la confirmation de ce qui est exigé pour entrer aux Etats-Unis?</p> <p>Path: Select link in top right under “Key Information”.</p>
10	<p>Depuis cette même page, où iriez-vous pour trouver comment contacter l'ambassade de Roumanie?</p>

- 3) [Page d'accueil consulaire]
http://www.voyage.gc.ca/consular_home-fr.asp
 En vous basant sur ce que vous avez vu au cours de cette session, quels types d'informations contenues dans ce site vous seraient le plus utiles (à vos clients) en tant que voyageur international?
- 4) [A demander seulement aux agents de voyage]
 En tant qu'agent de voyage, quelles sections, selon vous, s'appliquent (ou ne s'appliquent pas) à vous?

[Les questions suivantes ne sont posées que si le temps le permet...]

- 5) [Page prototype]
<http://demo.olacom.com/806.dfait/>

Regardez à nouveau cette page prototype. Est-ce que vous voyez quelque chose dans cette mise en page des informations vous aurait permis de réaliser vos tâches plus facilement? Est-ce qu'il y a des choses qui les auraient rendues plus difficiles? [Demander les raisons et les attentes].

2.2 Tâches et questions sur la politique et le GTSR – Université et ONGs

- 1) Êtes-vous déjà allé sur le site web : Affaires étrangères et Commerce international (www.international.gc.ca) [Demander quand et pourquoi]

Task #	Task description
1	<p>[Partir de la page d'accueil du MAECI] http://www.international.gc.ca/index.aspx?lang=fr</p> <p>Vous êtes intéressé à partager vos opinions sur les politiques étrangères du Canada. Trouvez comment participer au débat d'idées en cours et comment vous enregistrer afin de pouvoir y faire une première contribution.</p> <p>Path: From Home page : encadré en bas à droite Discussion en ligne</p> <p>ou Politique étrangère – Discussions en ligne sur la politique – left Devenez membre – middle</p> <p>ou: encadré à droite Discussions en ligne sur la politique: Soumettre une réplique Enregistrez-vous Gather any comments on form but do NOT let them register</p>
2	<p>[Evaluer la facilité à retourner à la page d'accueil du MAECI] http://www.international.gc.ca/index.aspx?lang=fr</p> <p>Vous avez entendu dire qu'il était possible de soumettre un document de proposition de politiques. Trouvez quel format de document est accepté et à qui le soumettre.</p> <p>Path: Politique étrangère – Discussions en ligne sur la politique – left Cliquez ici ... sous Universitaire ou ONG? They should note : gabarit de document de proposition de politiques et la personne à qui l'envoyer: Sarah.Macleod@international.gc.ca</p>
3	<p>[Partir de la page d'accueil du MAECI] http://www.international.gc.ca/index.aspx?lang=fr</p> <p>Vous voulez rester à jour sur les discussions se rapportant aux affaires internationales. Trouvez quels sujets sont en cours de discussion et faites le nécessaire pour être averti dès que de nouvelles informations s'ajoutent à la discussion.</p> <p>Path: Politique étrangère – Discussions en ligne sur la politique – left lien bulletins d'info et/ou avis par courrier électronique –top of page Have to scroll down to bottom of page to email alerts</p>

Task #	Task description
4	<p>[Partir de la page d'accueil du MAECI] http://www.international.gc.ca/index.aspx?lang=fr Vous avez entendu parlé de vidéos intéressantes sur la question des enfants dans les conflits armés. Trouvez ces vidéos pour les visionner.</p> <p>Path: Entrevues Vidéo/ Baladodiffusion – left Bibliothèque d'entrevues video – middle Monitoring and Reporting on Violations Against Children in War – middle half-way down</p>
5	<p>[Partir de la page d'accueil du MAECI] http://www.international.gc.ca/index.aspx?lang=fr Vous voudriez en savoir plus sur les efforts du Canada en matière de reconstruction et de stabilisation au Soudan.</p> <p>Path: Enjeux Internationaux (sous Politique étrangère) – left GTSR – Groupe... (1ier lien) sous Questions humanitaires et maintien de la paix – middle Le Canada à l'oeuvre au Soudan – bottom right Contact us – top black bar No real answer to this question, looking for people's comments re: lack of specific contact information.</p> <p>Alt Path: Country and Regional Information – left Information sur les pays et les régions Soudan – liste alphabétique Contact us – top black bar</p>
6	<p>[Partir de la page d'accueil du MAECI] http://www.international.gc.ca/index.aspx?lang=fr Vous devez écrire un rapport sur le Groupe de travail canadien pour la stabilisation et la reconstruction (GTSR) qui vise à mieux comprendre la capacité du Canada à répondre aux crises internationales. Trouvez un document qui décrit les réalisations de ce groupe de travail dans les dernières années.</p> <p>Path: Enjeux Internationaux (sous Politique étrangère) – left GTSR – Groupe... (1ier lien) sous Questions humanitaires et maintien de la paix – middle Bilan de l'année 2007-2008 du GTSR – middle half-way down Réalisations du GTSR? – dans la table des matières</p>

Task #	Task description
7	<p>[Partir de la page d'accueil du GTSR] http://www.international.gc.ca/fac/START-GTSR/index.aspx?lang=fr</p> <p>Vous travaillez pour une organisation internationale dont l'objectif est d'arrêter le trafic d'humains. Trouvez le montant de Fonds disponible cette année pour soutenir la paix et la sécurité dans le monde et voyez si vous êtes éligible à un des programmes de financement.</p> <p>Path: Le Fonds pour la paix et la sécurité mondiales – right Answer: \$235 million near top of page Glyn Berry Program – middle or right Applying for funding – right Answer: Yes – international organizations supporting public safety</p>

- 2) [Page des discussions en ligne sur la politique]
<http://geo.international.gc.ca/cip-pic/participe/menu-fr.aspx>
 Sur cette page, est-ce que vous voyez des choses qui ne sont pas claires ou qui sont particulièrement intéressantes?
 [Demander les raisons et les attentes].

- 3) [Page d'accueil du GTSR]
<http://www.international.gc.ca/fac/START-GTSR/index.aspx?lang=fr>
 En regardant cette page, pouvez-vous me dire ce quelles sont les parties de la page les plus intéressantes pour vous?
 [Demander les raisons].

[Les questions suivantes ne sont posées que si le temps le permet ...]

- 4) [Page prototype]
<http://demo.olacom.com/806.dfait/>
 Regardez cette page. Imaginez que le contenu que vous venez d'utiliser soit affiché sous un format similaire à celui que vous voyez sur cette page – par exemple, en 3 colonnes, avec des sections comme celles du centre, etc...
 Est-ce que vous pensez que ce type d'organisation vous aurait rendu la tâche plus facile?
 [Demander les raisons et les attentes].

2.3 Tâches et questions sur les négociation commerciales – Gens d'affaires

- 1) Sur quel(s) site(s) Web iriez-vous si vous chercher des informations officielles du gouvernement du Canada sur les négociations et accords commerciaux avec différents pays?
- 2) Êtes-vous déjà allé sur le site web Affaires étrangères et Commerce international (www.international.gc.ca)? [Demander pourquoi]

Task #	Task description
1	<p>[Partir de la page d'accueil du MAECI] http://www.international.gc.ca/index.aspx?lang=fr Vous savez que le Canada a une entente commerciale avec le Mexique et vous vous apprêtez à y aller pour affaire. Vous savez que vous avez besoin d'un passeport, mais quels autres documents officiels sont requis à la frontière?</p> <p>Path: Trade Negotiations and Agreements – left ALÉNA – right Mouvements transfrontaliers de gens d'affaires – right Scroll down to #2 Hommes et femmes d'affaires en visite– Find form needed under Mexico</p>
2	<p>[Partir de la page principale NAC] http://www.international.gc.ca/trade-agreements-accords-commerciaux/index.aspx?lang=fr Vous avez entendu dire qu'un groupe spécial de l'Organisation mondiale du commerce avait été mis sur pied pour régler certains différends sur les subventions agricoles américaines. Trouvez quand ce groupe a été créé.</p> <p>Path: Règlement des différends - – right Le Canada demande la formation d'un groupe spécial de l'OMC sur les subventions agricoles Américaines Read story and find date of Dec. 17, 2007</p>

Task #	Task description
3	<p>[Partir de la page principale NAC] http://www.international.gc.ca/trade-agreements-accords-commerciaux/index.aspx?lang=fr</p> <p>Vous êtes intéressé à faire des affaires avec la Corée. Trouvez quel est le statut d'un accord de libre-échange avec la Corée et qui contacter pour obtenir plus d'informations.</p> <p>Path: Negociations et Accords par Catégorie – left Negociations – middle ou par pays et région Asie puis Canada – Corée... Canada et la Corée - Négociations en vue d'un accord de libre-échange – middle Contact Point link - right</p>
4	<p>[Partir de la page principale NAC] http://www.international.gc.ca/trade-agreements-accords-commerciaux/index.aspx?lang=fr</p> <p>Comment feriez-vous pour être averti par courriel de toute mise à jour du site Web sur les négociations et accords commerciaux?</p> <p>Path : Nouveautés liste d'abonnés - middle</p>
5	<p>[Partir de la page principale NAC] http://www.international.gc.ca/trade-agreements-accords-commerciaux/index.aspx?lang=fr</p> <p>Vous êtes un producteur canadien d'huile de Canola et vous voulez savoir quels pays ont actuellement des barrières commerciales qui auraient un impact sur votre capacité d'exporter vers ces pays.</p> <p>Path: Rapport du Canada en matière d'accès aux marchés internationaux - left</p> <p>Accédez la Base de données sur les obstacles au commerce- right Enter keywords "Huile de Canola" and Search Five Countries have trade barriers</p>
6	<p>[Partir de la page principale NAC] http://www.international.gc.ca/trade-agreements-accords-commerciaux/index.aspx?lang=fr</p> <p>Pouvez-vous retourner à la page d'accueil du Ministère des Affaires étrangères et Commerce international sans utiliser le bouton Précédent de votre navigateur?</p> <p>Path: Lien Affaires étrangères et Commerce international – bottom left</p>

- 3) [Page principale NAC]
<http://www.international.gc.ca/trade-agreements-accords-commerciaux/index.aspx?lang=fr>
J'aimerais connaître votre avis sur cette page. Quelles sont d'après vous les parties de la page qui marchent bien? Y a-t-il des liens, des termes ou certains contenus qui ne sont pas clairs ou pourraient être améliorés?
[Demander les raisons et les suggestions d'améliorations.]

[Les questions suivantes ne sont posées que si le temps le permet ...]

- 5) [Page prototype]
<http://demo.olacom.com/806.dfait/>
Regardez cette page. Imaginez que le contenu que vous venez d'utiliser soit affiché sous un format similaire à celui de cette page – par exemple, en 3 colonnes, avec des sections comme celles au centre, etc.
Est-ce que vous pensez que ce type d'organisation vous aurait rendu la tâche plus facile?
[Demander les raisons et les attentes].

2.4 Tâches et questions pour la jeunesse – Jeunes 18-25

- 1) As-tu déjà entendu parler des programmes internationaux pour les jeunes offerts par le ministère des Affaires étrangères et Commerce international du Canada? Si oui, comment en as-tu été informée?
- 2) As-tu déjà participé à un des programmes internationaux pour les jeunes?

Task #	Task description
1	<p>[Partir de la page d'accueil du MAECI] http://www.international.gc.ca/index.aspx?lang=fr</p> <p>Tu es intéressée à voyager et à faire un peu de travail aux Pays-Bas. Trouve quelles sont les opportunités offertes dans ce pays.</p> <p>Path: Education et jeunesse – left Programmes internationaux pour la jeunesse – lien middle bottom (ou encadré à droite sous Pour la jeunesse Europe – right Pays-Bas middle</p>
2	<p>[Partir de la page d'accueil PIJ] http://www.international.gc.ca/culture/123go/menu-fr.asp</p> <p>Tu as le statut de Résident permanent au Canada. Trouve si tu es éligible à participer au programme international pour les jeunes.</p> <p>Path: Comment nos programmes fonctionnent – right</p> <p>FAQ says “les canadiens ages de 18 ...”</p>
3	<p>[Partir de la page d'accueil PIJ] http://www.international.gc.ca/culture/123go/menu-fr.asp</p> <p>Tu es un étudiant en génie qui aimerait travailler à l'étranger. Trouve combien d'opportunités d'emplois le programme international pour les jeunes te propose.</p> <p>Path: Offres d'emploi à l'International - right Link under Génie – middle International Career Enhancement Project – drop down for International Jobs – upper right Answer: One job in Australia</p>

Task #	Task description
4	<p>[Partir de la page d'accueil PIJ] http://www.international.gc.ca/culture/123go/menu-fr.asp Tu as 31 ans. Est-ce que tu es éligible pour un visa de vacances-travail en Belgique?</p> <p>Path: Europe – right Belgium – middle Answer: Not eligible due to age (see centre age limit of 30 years)</p>
5	<p>[Partir de la page d'accueil PIJ] http://www.international.gc.ca/culture/123go/menu-fr.asp Quelle est la différence entre SWAP et le programme vacances-travail?</p> <p>Path: Description des programmes – right Compare text of programme vacances-travail and SWAP vacances-travail sections</p>
6	<p>[Partir de l'endroit où la personne était arrivée] Peux-tu retourner à la page d'accueil du Ministère des Affaires étrangères et Commerce international sans utiliser le bouton Précédent de ton navigateur?</p> <p>Path: Home in breadcrumbs</p>

- 3) [Page d'accueil PIJ]
<http://www.international.gc.ca/culture/123go/menu-fr.asp>
 Quelles sont les 2 améliorations les plus importantes qui te permettraient de trouver rapidement l'information sur un programme spécifique ?
- 4) [Page d'accueil PIJ]
<http://www.international.gc.ca/culture/123go/menu-fr.asp>
 A ton avis, est-ce que le contenu et la mise en page de ce site convient à une clientèle de jeunes?

[Les questions suivantes ne sont posées que si le temps le permet ...]

- 5) [Page prototype]
<http://demo.olacom.com/806.dfait/>
 Regarde cette page. Imagine que le contenu que tu viens d'utiliser soit affiché sous un format similaire à celui de cette page – par exemple, en 3 colonnes, avec des sections comme celles au centre, etc.
 Est-ce que tu penses que ce type d'organisation t'aurait rendu la tâche plus facile?
 [Demander les raisons et les attentes].