

## # Conversation Guide Template for Moderated Research

### ## Moderator logistics

\*Use [#feedback-backchannel](<https://dsva.slack.com/messages/C40B45NJK/details/>) in Slack for real-time feedback from observers.\*

\*Mute your Slack notifications\*

\*Before the session, send out the [observer instructions](<https://github.com/department-of-veterans-affairs/va.gov-team/blob/master/platform/research/during-research/howto-observer-instructions.md>) to your observers (Slackbot will do this for you if you type "observer instructions" into [#feedback-backchannel](<https://dsva.slack.com/channels/feedback-backchannel>)).\*

\*In the Attendees section, make sure everyone except the participant is on mute.\*

\*In the Audio section, click the drop-down arrow and make sure "Play Entry/Exit Chimes" is unchecked\*

\*Check your [screensharing setup] and share permissions for participants.\*

\*When the participant is ready, begin the session with the following intro\*

### ### Project-specific setup

- [ ] Ensure participant has been emailed the correct staging link and fake username/password:  
<https://staging.va.gov/virtual-agent-study/>

### ## Intro - 5 minutes

Thanks for joining us today! My name is [NAME], and with me are also some colleagues that are observing and taking notes.

¡Gracias por acompañarnos hoy! Mi nombre es [NOMBRE], y conmigo también están algunos compañeros que están observando y tomando notas.

We are from a team that is currently building a chatbot for the VA site, and we want to learn more about veterans and their families

Somos de un equipo que actualmente está construyendo un chatbot para la pagina web de VA, y queremos saber más sobre los Veteranos y sus familias.

who use Spanish as their main language and how you are currently working with the VA, so we can provide a better service.

quienes utilizan el español como su idioma principal y cómo está trabajando actualmente con el VA, para que podamos brindarle un mejor servicio.

To do this we will have a session in two parts, first \*\*I will be asking you some questions about you and your experience with the VA and chatbots\*\*.

Para ello tendremos una sesión en dos partes, primero \*\*Le haré algunas preguntas sobre usted y su experiencia con el VA y los chatbots\*\*.

This will be very useful to help us better understand what you need.

Esto será muy útil para ayudarnos a entender mejor lo que necesita.

The second part \*\*I will show you a preview of the chatbot and I will ask you to do some tasks\*\*. Here I will need to hear your honest opinion,

En la segunda parte, \*\*le mostraré un modelo del chatbot y le pediré que haga algunas actividades\*\*. Necesitaré su opinión honesta,

we are here to evaluate the chatbot and not you, if you feel stuck for example, it will help us know what we can improve.

estamos aquí para evaluar al chatbot y no a su habilidad personal. Si se siente trancado(a), por ejemplo, nos ayudará a saber qué podemos mejorar.

- \*\*This entire session should take about [30-45 min]\*\*. \*\*I want to be sure not to keep you much longer, so I may occasionally prompt you with the next question or topic.

- \*\*Esta sesión, en su totalidad, debería tomar alrededor de [30-45 min]\*\*. \*\*Quiero asegurarme de no mantenerle más tiempo de lo necesario. Por lo tanto, repentinamente pasaremos a la próxima pregunta o tema.

- [IF APPROPRIATE:] \*\*You'll be interacting with a prototype chatbot.\*\* This prototype chatbot may not function exactly the way you expect. Some areas of the prototype will be clickable, and some will not. Since it's a prototype, none of your actions will affect your actual VA information or benefits.

- [SI ES APROPIADO:] \*\*Usted estará interactuando con un prototipo de chatbot.\*\* Es posible que este prototipo de chatbot no funcione exactamente de la manera que espera. Usted podrá hacer clic en algunas áreas del prototipo y en otras no. Dado que es un prototipo, ninguna de sus acciones en esta sesión afectará su información o beneficios del VA.

- \*\*If for any reason and at any time you want to stop the session, please let me know.\*\*

- \*\*Si por alguna razón, y en cualquier momento, desea parar la sesión, por favor dejemelo saber.\*\*

- \*\*Are you comfortable if I record my screen and audio as we talk today?\*\* We use the recordings to confirm that we have captured your opinions accurately.

- \*\*¿Se siente cómodo(a) si grabo mi pantalla y audio mientras hablamos hoy?\*\* Se usarán las grabaciones para confirmar que hemos capturado sus opiniones con precisión.

- The recordings are destroyed after we complete analysis, and none of your comments will be attributed to you directly.

- Las grabaciones se destruyen después de que completemos el análisis, y ninguno de sus comentarios se le atribuirán directamente.

- If yes: \*\*Once I start recording, I am going to confirm that you are ok with me recording this session once more.\*\*

- En caso afirmativo: \*\*Una vez que comience la grabación, voy a confirmar de nuevo que usted está de acuerdo conmigo grabando esta sesión.\*\*

\*Start recording.\*

- \*\*I have started recording\*\*. I'd like to confirm: Are you comfortable if I record my screen and the audio as we talk today?

- \*\*He empezado a grabar\*\*. Me gustaría confirmar: ¿Se siente cómodo(a) si grabo mi pantalla y el audio mientras hablamos hoy?

## Warm-up Questions (Optional) - 5 minutes

Before we look at the prototype, let's start with a few warm-up questions.

Antes de ver el prototipo, comencemos con algunas preguntas de introducción.

- What kind of information do you usually need from the VA?

- ¿Qué tipo de información suele necesitar del VA?

- When you need general VA information, how do you find it?

- Cuando necesita información general de VA, ¿cómo la busca?

- When you need personal information from the VA, how do you find it?

- Cuando necesita información personal del VA, ¿cómo la busca?

- In which situations do you look for information in Spanish rather than in English?

- ¿En qué ocasiones busca información en español en lugar de en inglés?

- [If applicable] What do you do when you can't find this information?

- [Si corresponde] ¿Usted qué hace cuando no encuentra esta información?

- [If applicable] Do you know of other family members of other veterans who depend solely on Spanish information? What information do they usually look for? How?

- [Si corresponde] ¿Conoce usted a otros familiares de otros veteranos que dependan únicamente de la información en español? ¿Qué información suelen buscar? ¿Cómo?

- What's has your general experience with chatbots been like?

- ¿Cómo ha sido su experiencia general con los chatbots?

## First Task: [Screen Share] - 1-2 minutes

- I'd like you to share your screen with me. Can you click on the green share screen button, located at the bottom middle of the Zoom window.

- Ahora necesito que comparta su pantalla conmigo. Haga clic en el botón verde de "compartir pantalla", ubicado en la parte inferior central de la ventana de Zoom.

- Please select your desktop window to share so we can be sure to see the web browser you're using.

- Para compartir, seleccione la ventana de su pantalla principal para que podamos estar seguros de ver el navegador web que está utilizando.

### Things to watch for:

- Are they able to find the share screen button?

## Second Task: [Open Chatbot URL] - 2-3 minutes

- You should have just received a link to your provided email to access the chatbot. Can you please open it now?

- Usted debería haber recibido un enlace al correo electrónico que nos proporcionó para acceder al chatbot. ¿Puede abrirlo ahora?

- Can you take a moment to familiarize yourself with the webpage you just opened?

- Tome un momento para familiarizarse con la página web que acaba de abrir.

- Next I'd like you to use the provided username and password from the same email to sign into to the chatbot.

- A continuación, use el nombre de usuario y la contraseña que le proporcionamos en mismo correo electrónico para iniciar la sesión del chatbot.

- Take a moment to read the intro text and let me know if it is clear or if there is anything confusing.

- Tómese un momento para leer el texto de introducción y déjeme saber si está claro o si hay algo confuso.

- What do you think this text means? What would you do next?

- ¿Qué cree que significa este texto? ¿Qué haría usted a continuación?

- What do you think about the crisis disclaimer?

- ¿Qué opina del aviso de crisis? / emergencia?

### Things to watch for:

- Are they able to find the provided link and open it. If not we can dictate the url or in worst case, share our screen and sign in to demo the tool.

- Do they sign in using the button in the chatbot or the regular sign in button on the upper right corner of the webpage?

- Do they read the intro text to the chatbot?

- \*\*Do they struggle with the lack of Spanish in the site? Can they start the conversation?\*\*

## Third Task: [Ask General Question] - 5 minutes

- Now that you have read the intro text, I'd like you to ask the chatbot a general question about benefits \*\*in Spanish(?)\*\*.

- Ahora que usted ha leído el texto de introducción, quiero que le haga al chatbot una pregunta general sobre los beneficios \*\*en español(?)\*\*.

- Please take a moment to read the chatbot response and click any links that may be relevant to your question. What do you think about the info provided? Is it helpful? Why or why not? If not, what would you expect to see as a response instead?

- Tome un momento para leer la respuesta del chatbot y haga clic en cualquier enlace que pueda ser relevante para su pregunta. ¿Qué opina sobre la información proporcionada? ¿Es útil? ¿Por qué o por qué no? Si no es útil, ¿qué esperaría ver como respuesta?

- [If they can't understand the content] What would you do next to try to find this information? What action would you take?

- [Si no pueden entender el contenido] ¿Qué haría a continuación para buscar esta información? ¿Qué medidas tomaría?

### Things to watch for:

- Which view do they choose and in what order?

- Do they automatically click provided links in the response?

- Do they find their answers?

#### ## Fourth Task: [Ask about Claims] - 5 minutes

- Ok, now I'd like you to ask the chatbot about the status of your fake users disability claim.

- Ok, ahora quiero que usted le pida al chatbot el estado de su reclamo de discapacidad.

- Please take a moment to read the chatbot response. What do you think about the info provided? Is it helpful? Why or why not? If not, what would you expect to see as a response instead?

- Por favor, tómese un momento para leer la respuesta del chatbot. ¿Qué opina usted sobre la información proporcionada? ¿Es útil? ¿Por qué o por qué no? Si no es útil, ¿qué esperaba ver como respuesta?

- What step would you take next based on the buttons provided in the chat window? Why would you choose that button?

- ¿Qué haría usted a continuación con los botones proporcionados en la ventana de chat? ¿Por qué elegiría ese botón?

#### ### Things to watch for:

- Does the participant click the Speak with agent button? What do they think of the response after they click it?

- Does the participant understand the answer from the structure?

- Can they ask the right question?

#### ## Post-Task Interview - 5-10 minutes

- When the bot tells you it does not have the answer, how does it make you feel?

- Cuando el chatbot le dice que no tiene la respuesta, ¿cómo se siente usted?

- [If applicable] How do you feel about the voice and tone of the response you received?

- [Si corresponde] ¿Qué tal le parece el tono de la respuesta que recibió?

- If the chatbot couldn't answer your question but could connect you to a live agent chat, would you prefer that over speaking by phone with the VA help desk/contact center?

- Si el chatbot no pudiera responder a su pregunta, pero pudiera conectarlo a un chat de agente en vivo, ¿preferiría continuar con el chat con el agente en lugar de hablar por teléfono con el centro de llamadas de VA?

- Was it clear what all the buttons did (button labels) or where all the links went? Would you rephrase any of the buttons?

- ¿Estaba claro para que servían todos los botones (o los nombres de los botones) o a dónde iban todos los enlaces? ¿Cambiaría el nombre de alguno de los botones?

- Based on your experience today, are you willing to use the chatbot again?

- Basado en su experiencia de hoy, ¿estaría dispuesto(a) a usar el chatbot en otra ocasión?

- What additional feature to the chatbot would improve your experience?

- ¿Qué características adicionales del chatbot mejorarían su experiencia?

- Do you have any other feedback you'd like to share?

- ¿Tiene algún otro comentario que le gustaría compartir?

- Any questions for me?

- ¿Tiene alguna pregunta para mí?

## Thank-You and Closing - 2 minutes

Well we really appreciate you taking the time to share your thoughts with us today. Your feedback is so helpful to us as we continue to work on this virtual agent chatbot and make sure it really works for Veterans.

Apreciamos muchísimo que usted tomó el tiempo para compartir sus pensamientos con nosotros hoy. Sus comentarios son muy útiles para nosotros mientras seguimos trabajando en este chatbot de agente virtual y mientras nos aseguramos de que funcione para los veteranos.

Thanks! Lastly, do you know any other Veterans, caregivers, or service members who might be willing to participate in a future user research session?

¡Gracias! Por último, ¿conoce usted a otros veteranos, cuidadores o miembros del servicio que puedan estar dispuestos a participar en una futura sesión de investigación de usuarios?

If Yes: Thank you! I'll have our team send you an email with a little blurb that you can pass along.

En caso afirmativo: ¡Gracias! Haré que nuestro equipo le envíe a usted un correo electrónico con un pequeño anuncio que usted pueda enviarle.

Great, well thank you so much again, and enjoy the rest of your day!

Genial, bueno, muchas gracias de nuevo, ¡y disfrute el resto de su día!

## Sample Conversation Guides (note: these links point to resources in the va.gov-team GitHub repo)