

Conversation Guide for Spanish Speaking In Depth Interview

Moderator logistics

Use [#feedback-backchannel](#) in Slack for real-time feedback from observers.

Mute your Slack notifications

Before the session, send out the [observer instructions](#) to your observers (Slackbot will do this for you if you type "observer instructions" into [#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

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

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

La sesión estará dividida en dos partes, en la **primera parte** le estaré haciendo unas preguntas sobre usted, su experiencia con el VA y con chatbots. Toda **esta información será privada** y se usará únicamente para aprender como podemos apoyarlos y lo que necesitan.

En la **segunda parte** le mostraré la versión actual del chatbot, y le preguntaré cómo lo usaría y como le gustaría usarlo. El chatbot ahora **está solo en inglés**, así que le preguntare muchas cosas sobre que imagina o que espera que pase, así como lo puedo apoyar a traducir si usted gusta.

Su opinión honesta es muy útil para nosotros, estamos probando el sistema y no a usted, y si en algún momento se siente agotado (a), por ejemplo, nos ayudará a saber qué podemos mejorar.

- **Esta sesión, en su totalidad, debería tomar alrededor de [45 min - 1 hr].**
Quiero asegurarme de no mantener más tiempo de lo necesario. Por lo tanto, repentinamente pasaremos a la próxima pregunta o tema.
- **Si por alguna razón, y en cualquier momento, desea parar la sesión,** por favor dejemelo saber.
- **¿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.
- Las **grabaciones se destruyen después de que completamos el análisis**, y ninguno de sus comentarios se le atribuyen directamente.
- 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?

Ya empecé a grabar, me gustaría confirmar: ¿Usted esta cómodo si grabo mi pantalla y audio mientras hablamos hoy?

Warm-up Questions (Optional) - 5 minutes

Let's start with a few warm-up questions,

Empecemos con un par de preguntas sobre usted,

- Tell me just a little about yourself.
 - Dígame un poco sobre usted, como se llama?
- Where do you live?
 - ¿Donde vive?
- How is the hispanic community where you live? Can you find a lot of services in Spanish?
 - ¿Cómo es la comunidad hispana donde vive? ¿Puede encontrar muchos servicios en español?
- In which situations do you speak Spanish or English in your everyday life?
 - ¿En qué situaciones habla Espanol o Ingles en su día a día?

- How would you describe your English skills?

Como describirían sus habilidades en Inglés?

0 – Poco o no se nada

1 – Conozco algunas palabras comunes

2 – Soy capaz de tener conversaciones básicas sobre cosas del día al día, pero necesito buscar ciertas palabras o necesito apoyo en otras situaciones.

3 – Puedo conversar fácilmente sobre cosas del día a día y no necesito buscar palabras, pero aun puedo necesitar apoyo en ciertas situaciones.

4 – Puedo conversar en cosas del día al día y en otras situaciones como en el trabajo.

- Do you have any beneficiaries, or family members who also receive benefits from the VA?
 - ¿Usted tiene beneficiarios, familia o conocidos que también reciban beneficios del VA?
- Do you also have a caretaker who manages benefits on your behalf?
 - ¿Tiene a alguien que maneje sus beneficios en su nombre?
- Do you know if any of them use Spanish as their preferred language?
 - ¿Sabe si alguno de ellos también usan Español como su idioma principal?
- What has your experience with the VA been like?
 - ¿Cómo ha sido su experiencia con el VA?

First Task: [Information Needs] - 5-10 minutes

- Think of the last times you needed to find out information about the VA, what information were you looking for?
 - ¿Piense en las últimas veces que ha necesitado información general sobre VA. ¿Qué información ha necesitado?
- What about personal information?
 - ¿Que hay de información personalizada/general?
- In which situations do you look for information in Spanish rather than in English?
 - ¿En qué situaciones busca información en español en lugar de inglés?
- Was there information or services you would like to find in Spanish?
 - ¿Hay información o servicios que le gustaría encontrar en español?
- Have there been services or information you or your family (conocidos) have needed that you consider related to being hispanic?
 - ¿Han habido servicios o información que usted o sus conocidos hayan necesitado, que usted considere que se relacionen con la comunidad hispana/latina? Por ejemplo. Servicios de traducción.
 - ¿La pudieron encontrar por medio del VA?
- Have there been situations where you were unable to find the information you needed? Why?
 - ¿Ha habido situaciones donde no haya podido encontrar la información que necesitaba? Por favor explique.
- How did you solve it?
 - ¿Cómo lo resolvió?

###Things to watch for:

The veteran feeling open and comfortable that what he is safe in all he says and information shared about immigration status etc.

Second Task: [Interacting with the VA] - 2-3 minutes

- Thinking of the last times you needed to find information, how did you find it?
Please describe the actions you took.
 - Piense en las últimas veces que necesito información. ¿Cómo la encontró, por favor describa paso a paso las acciones que tomó?
 - ¿Qué hizo después?
- What did you find helpful and what challenges did you find during this process?
 - ¿Que encontró útil y que dificultades tuvo durante este proceso?
- How would you prefer finding information about the VA? Why?
 - ¿Cómo preferiría encontrar información sobre el VA? ¿Por qué?
- How do you find what you need when most information is in English?
 - Como encuentra lo que necesita cuando casi toda la informacion esta en ingles?
- Can you describe any pain points you've experienced when information is in English?
 - ¿Puede describirme qué dificultades ha experimentado cuando la información está en inglés?
- How do you share information with someone who needs it in Spanish?
 - ¿Como comparte información con alguien que la necesite en Espanol?
- Have you ever been able to get information from other Government agencies that offer information in Spanish? What was your experience like?
 - ¿Alguna vez ha podido obtener información de otras agencias de gobierno que ofrezcan servicios en Español? ¿Cómo ha sido su experiencia?

Third Task: [Interacting with chatbots] - 5 minutes

- Have you ever used chatbots before? Why or why not?
 - ¿Ha usado chatbots antes? ¿Por qué?
- In which cases have you used them?
 - ¿En qué casos los ha utilizado?
- What has your experience been like?
 - ¿Cómo ha sido su experiencia?
 - ¿Cuáles son las ventajas/desventajas de usar un chatbot?
- What would you expect from a Chatbot from the VA?
 - ¿Que esperaría de un chatbot del VA?
- How do you (would you) use them if they were only in English?
 - ¿Cómo los usaría si solo estuvieran en Inglés?

Fourth Task: [Virtual Agent reaction and expectations] - 5 minutes

The version we have is currently only in English, so I will be translating anything you'd need, I will be asking you what you would assume some things are, and ask you what you would expect.

La versión que tenemos esta actualmente solo en Ingles, asi que estaré traduciendo cualquier cosa que necesite. Le voy a preguntar que asume o imagina que las cosas dicen o hacen, y preguntarle que esperaría que pasara.

- I'm going to share with you my screen.
 - Le voy a compartir mi pantalla.
- Can you take a moment to familiarize yourself with the webpage I just opened?
 - ¿Puede tomar un momento para familiarizarse con la pagina que acabo de abrir?
- What would you imagine you can do on testa caja gris?
 - ¿Qué se imagina que se puede hacer en esta página?
- See the box on the right side, what do you assume it does?
 - Ve el cuadro en el lado derecho, ¿qué se imagina que hace?
 - ¿Qué dice?
- What would you do next?
 - ¿Qué haría después?

- Enter the chatbot

- Entrar al chatbot

- What do you assume it says there?
 - ¿Qué asume que dice ahí?
- What would you ask the chatbot?
 - ¿Qué le preguntaría a este chatbot?
- How would you ask the chatbot for this information? In which language?
 - ¿Cómo le preguntaría al chatbot esta información? ¿En qué idioma?

[If applicable] Where would you switch the language Spanish? [If chatbot is on] Type in the question in English.

[Si aplica], como le cambiaria el idioma a Español?[Si el chatbot esta prendido] Escriba la pregunta en Inglés.

- What answer would you expect back?

- ¿Qué esperaba que le respondiera?
- What would be the most helpful thing for you if you used the chatbot?
 - ¿Qué lo ayudaría más si utilizara el chatbot?

Fifth Task: [Virtual Agent Response]

Please take a moment to look at the chatbot response.

Por favor tome un momento para ver la respuesta del chatbot.

What do you think about the info provided? Is it helpful? Why or why not? What would you do next?

¿Qué piensa sobre la inflación que se le dio? ¿Le ayuda? ¿Por qué o por qué no?
¿Que haría después?

[If applicable] Would you expect the next page to be in English or Spanish?

[Si aplica] ¿Esperaría la siguiente página que este en inglés o en español?

If the answers were only available in English what would you do next?

¿Si las respuestas solo estuvieran en Inglés como esta, que haria despues?

If the bot is not able to give you your answer, what would you do?

¿Si el bot no le puede dar la respuesta, que haría despues?

Things to watch for:

- What would they ask?
- What response do they get?
- Depending on how comfortable they are in English, to translate or support them?

Post-Task Interview - 5-10 minutes

- When the bot tells you it does not have the answer, how does it make you feel?
 - Quando el bot no le puede proporcionar una respuesta, como lo hace sentir?
- [If applicable] How do you feel about the voice and tone of the response you received?

- [Si aplica] ¿Como esperaría sentirse sobre el tono de voz y 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 su pregunta pero pudiera conectarlo a chatear con un agente en vivo como, lo preferiría en lugar de hablar por teléfono con el VA?
- Was it clear what all the buttons did (button labels) or where all the links went? Would you rephrase any of the buttons?
 - ¿Es claro lo que todos los botones hacen o donde van todos los links? Renombraría algún botón?
- Based on your experience today, are you willing to use the chatbot again?
 - ¿Basado en su experiencia el día de hoy, estaría dispuesto a usar el chatbot nuevamente?
- What additional feature to the chatbot would improve your experience?
 - ¿Que otra funcionalidad le gustaría que el chatbot tuviera para mejorar su experiencia?
- Do you have any other feedback you'd like to share?
 - ¿Tiene algún otro comentario u opinión que le gustaría compartir conmigo?
- Any questions for me?
 - ¿Tiene alguna otra pregunta?

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.

Thanks! Lastly, do you know any other Veterans, caregivers, or service members who might be willing to participate in a future user research session? If Yes: Thank you! I'll have our team send you an email with a little blurb that you can pass along.

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