

WeNet: Entrevista previa nº1

I.: ¿Me podríais contar un poquito vuestra experiencia con la Helpline?

S.: lleva con la helpline 1, 5 años, 5-6 veces. Igual no ha contestado otras porque desconoce la respuesta a realizar. La deja para otra persona que pueda contestar mejor.

D.: 1 año y pico. Ha contestado a 7-8 más o menos. No pudo contestar a más porque ha estado liado con unas cosas. Lo miro alguna vez, pero no había ninguna duda en su momento. Ha hecho formaciones también.

M.: 6 también, en 2020. Sólo 6 porque no ha conseguido acceder a más preguntas. Luego no llegaron más, miró en la intranet bastante pero no le han entrado ninguna pregunta. (2'49)

I.: ¿Cuáles son las temáticas que más os ha tocado responder?

M.: ayuda para mandar el C.V.; móvil Samsung y conectar al zoom. Ha mandado la respuesta y supone que la ha leído, no ha podido verlo. Y más... preguntas muy diferentes...

S.: ha estado mirando en su historial, pero no las consiguió encontrar. ...

D.: no recuerda. Ha entrado esta mañana, pero no contestó porque es un tema un poco peliagudo y no quiso contestar.

I.: La forma en la que os llegan que hay peticiones, ¿Cómo la veis?

D.: es muy buena, pero el hecho de tener que estar siempre mirando, por la duda, y muchas veces no hay ninguna porque ya está resuelta, pues hay gente que se puede cansar de estar mirando y de no encontrar nada.

S.: el feedback de las respuestas dadas; no se sabe si has solucionado el problema o si la persona... por ejemplo si yo contesto a una pregunta, no sé si me aparece sólo a mí o al resto de los voluntarios también. Se pierde el feedback para saber si ha servido la solución, o no.

M.: el sistema, me gusta. Lo que pasa, es que, en el 2021, no me ha llegado ninguna. Entraba a buscar dudas en curso y me ponía que no había. Si ves de los otros compañeros sí ves que hay, pero ...

M.: En todas las formaciones, se dice que existe este sistema, para promover su utilización. Lo he dicho muchísimas veces.

I.: Si hubiese más peticiones al día, ¿cómo os gustaría que funcionase el sistema? 13:41

S.: la persona elige el tema del que va la pregunta. Le gustaría que para los voluntarios fuese también así. Adjudicar temas que controlen más para que tengan prioridad para responder a estas cuestiones en particular. Para poder contestar más cómodamente.

M.: Telegram: una manera de que llegue la pregunta al momento. De la misma forma que la Fundación tiene un chat, con un horario en el que se puede chatear. Y que cuando haga la pregunta a través del chat, alguien le pueda responder casi en vivo y en directo. Igual puede cansar a los voluntarios, pero quizás, si se adjudican como Sara ha comentado, clasificar y mandar según el ámbito de conocimiento del Voluntario, para no cansarlo.

S.: en una de las preguntas, la persona insistió en hablar conmigo, era una persona mayor y no entendía muy bien lo que estaba comentando. Y se resolvió así. Te vas adaptando al lenguaje más sencillo, etc. Entonces es más práctico. Ya que le dediques u tiempo, que tenga resultados positivos.

D.: nada más de lo que han comentado.

I.: Telegram soluciona el tema de las notificaciones.

¿Me podríais decir tres puntos positivos de la Helpline de hoy? (19:40):

M.: Que las respuestas de otros compañeros se quedan. Eso ayuda mucho a orientar.

S.: Que está en tu perfil, lo tienes todo junto.

D.: La helpline en sí porque puede ayudar mucho a personas que no controlan

I.: ¿Y tres puntos negativos?

D.: El tema de los avisos,

S.: La incertidumbre ante el hecho de que entren pocas preguntas

M.: y el feedback, te quedas un poquito vacío si no algo no te dice que ha funcionado. No sabes ha donde ido la piedra.

21:26: explico más sobre el proyecto

Explico los pre-filtros.

[WeNet: Entrevista previa nº2](#)

I.: ¿Me podríais contar un poquito vuestra experiencia con la Helpline?

J.: 1,5 años. Le ha llamado la atención, intentaba buscar dudas, y sólo ha podido resolver 1., porque ha visto muy pocas.

I1.: 2 años; con la helpline. 3 dudas, poco más. Uno de los problemas es que no te surge de una que hay una petición, sino que tienes que ir categoría por categoría para ver si hay algo.

X.: 4 en todo lo que lleva, no hay forma de que te avisen. De vez en cuando llega un correo, si hay duda, pero por lo demás no te avisan. Tampoco hay muchas dudas.

Y.: más o menos igual. He colaborado en 1. Un problema de wifi con la Tablet. Le pregunté más detalles para poder contestar bien, y no supe más, así que tampoco...

Tampoco sabemos bien lo que hay pendiente porque no está muy visible. Quizás sea éste el mayor problema. No las encuentras.

J.: seleccionar lo que uno sabe hacer y recibir las peticiones en base a ello. Sistema de notificación.

Cuando llega uno, sienten que contestar con prisa para que puedan ser ellos quienes las contesten, porque como hay tan pocas... si no, tienen la sensación de quedarse sin participar. Me hace ilusión. Sentimiento de responsabilidad alto.

X.: hay que ir categoría por categoría para poder encontrar si hay una pregunta, y es muy complicado. Y te lleva un montón de tiempo encontrar.

T.: explica cómo tienen que hacer para que sea más fácil.

[Lo miran]

Y.: El problema es que, si no hay solicitud, no te dicen que no hay solicitud.

I.: Vale, notificación, trazabilidad,

¿Hay más cosas? Pensad también imaginando que hay más peticiones entrando.

El formato de la helpline: No se pueden poner saltos de línea, sangría, imágenes. Para el lector, es incómodo de leer.

I1: todo está enfocado a problemas técnicos de dispositivos. Pero damos formaciones de muchas más cosas. Estaría bien añadir las categorías de marketing digital, o... ciberseguridad.

I. Dentro de la notificación, estáis para que os lleguen todo tipo de peticiones o un número alto. ¿Tipo si mañana llegasen 30 peticiones?

X: Elaborar categorías para que lleguen las peticiones que van con nuestros conocimientos.

J.: poner en el menú desplegable con las categorías, el número de peticiones vigentes para ésta.

I1: saber cuándo ha llegado la petición. Para saberlo, 24:53, tiene que pinchar, pero si pincha tienen que resolver a pesar de no estar segura todavía de poder hacerlo. Se tendría que poder abrir la información para ver de qué se trata, sin tener sí o sí que contestarla, sino para evaluar si es de su campo de conocimiento. O que de un vistazo se vea de que trata la duda.

T. explica un poquito cómo funciona hoy.

Les encantaría que llegasen 30 peticiones al día.

Para cerrar:

¿Me podríais decir tres puntos positivos de la Helpline de hoy? (30:20).

1. La inmediatez con la que se contesta, creo que es algo positivo.
2. La helpline en sí y brindar esa posibilidad de preguntar a las personas.

Consulta XXX: cuando contestamos a una persona, se preguntan si a esa persona se le notifica de alguna manera. Sí, un email. Le surge esa duda porque a la única que contesto, le pidió más información y no le contestó nunca más... Y no sabe por qué. No tiene claro de que le haya llegado bien su respuesta.

J. también comenta que le hubiera gustado mucho haber sabido si la respuesta llegó bien y si ha sido útil.

I.: ¿Y tres puntos negativos? (35:50)

1. El hecho de que se llame Helpline desentona.

T.: comenta el tema de la trazabilidad.

X.: comenta que el feedback puede ser a través d un emoticono, así no tienen que escribir.

T.: comenta también en torno al nombre Helpline.

X.: 42:30_ Hacer tipo meet o llamada con la persona para solventar en persona compartiendo la pantalla. Es más fácil,

I: hay un tema de protección de datos allí.

X.: Igual discord.

Hablan de formas de hacerlo.

Debaten de entrar a tu ordenador

Tener preguntas predefinidas para refinar el problema.

Estaría bien para ayudarles a trasladar su problema porque hay veces que saben que tienen un problema, pero no saben cómo trasladarlo.

I1: También podría ser el dejar video tutoriales para que las personas los puedan consultar.

[WeNet: Entrevista previa nº3](#)

I.: ¿Me podríais contar un poquito vuestra experiencia con la Helpline?

L.: Colaboró más al principio; 3-4 preguntas. Tardaba en contestar y al final lo dejó porque cada vez que entraba, no encontraba. Tenía que estar pendiente. Ni siquiera información de si había habido y se habían respondido. Falta de información del proceso de la helpline, no ayudaba para su integración. Y estar pendiente hacía más difícil el estar dispuesto a participar en la helpline.

Falta de diálogo. Pensaba que iba a ser como un foro en internet en el que también ver las preguntas y respuestas realizadas anteriormente. Sería un enriquecimiento tener acceso a la base de conocimiento que supone toda la información que se va generando a través de la helpline.

Falta de trazabilidad.

Le gustaría no tener que estar pendiente sino recibir notificaciones en el móvil o por email. Tanto si es nuevo como si ya está interactuando para las preguntas.

Pode compartir más allá de texto, poner una imagen, algún vídeo, adjuntar un archivo. Y eso. Lo más importante: las notificaciones, estaría bien también que pudiese responder más de un ciber para ir complementando las respuestas de otros.

J.: De acuerdo con L.

Pocas preguntas y tedioso el responder.

Les contesto en torno a las dudas que están teniendo y en relación con lo que se va a realizar en el piloto.

22:08- lo que es importante conseguir es que haya agilidad en la comunicación. No tiene por qué ser de uno a uno (lo comenta por temas de protección de datos), pero lo importante es tener mayor fluidez en la comunicación. Como en los foros.

El tema foro de también permite que el historial de las respuestas se quede.

Estadísticas de lo que se ha respondido y el número de peticiones respondidas como elemento motivador. (24:00)

Dar la posibilidad a diferentes cibervoluntarios/as de que proporcionen una respuesta a una petición.

Equipos que tengan más conocimiento en la materia.

La importancia también del espacio geográfico ya que ciertas cosas de manejo se relacionan con la región.

(No hizo falta hacer más preguntas porque contestaron a todo)

Resumen:

Interaccional between the asker and the responder:

1. Having direct notification when a new request comes in is very important. Today, they must enter the intranet, and follow several steps to get that information.
2. To be able to interact with the askers to be able to ask them further questions if necessary. This may include direct (video)chatting and screensharing. Today some interaction is possible but tedious, since it goes through the Foundation's mediator.
3. To get the questions related to their knowledge area. They don't want to answer about subjects they don't control.
4. To have the possibility to give format to the text and to bring in some additional information through attached documents, hyperlinks, a video...
5. To have the possibility to give a joint answer to the asker.

Motivational wise:

6. It is important to get feedback from the asker about the usefulness of the information.
7. To get the history of all the requests solved, to show that there is activity.
8. To have a high number of requests which brings some rhythm in the interaction.
9. To have access to other's answers to also be able to learn more about certain subjects.

In general:

10. To have the possibility to access the content of the request, to evaluate the own capability to answer it.

WeNet: Entrevista post nº1

I.: ¿Qué os ha parecido la experiencia?

I1: Le ha encantado. Suele utilizar Telegram. Facilísima de utilizar, práctica y segura. Le encantó. Mejor ubicada porque en la web nunca terminó de saber si había o no consultas. Ahora: si hay una consulta sale. Una cosita que sí le gustaría es recibir una confirmación que esta pregunta... se queda insegura de que si esta respuesta llega o no. En otro momento, cuando quiso responder una pregunta el bot le dijo que la respuesta estaba resuelta. Pero se desconcertó porque cuando el bot volvió a sacar una respuesta de la cual ya le habían contestado que estaba resuelta. Por lo demás, le pareció genial.

I.: **Tener las notificaciones directamente, resuelve puntos negativos anteriormente mencionados, pero problema de no recibir un feedback.**

I1: Creo que el bot dice “enviaremos tu respuesta” y sí, en principio sabes que sí. Pero siento que me hace falta algo allí.

K.: lo mismo: se responde, se envía y luego ya no sabes más de ello. Hay algunas que tienen tela, preguntan un mundo. Hay algunas que piden un mínimo de conversación, para decirle algo, preguntarle algo para centrar un poco porque son preguntas súper amplias. Y hay veces que escribí, envíe y ponía, “gracias enviaremos tu respuesta a la persona”, pero no había dicho nada todavía, ... entonces no sé qué hacer, si seguir escribiendo, Ya está, está enviada la respuesta, y ahora se va a perder. Me perdí con el hilo.... [Esperaba poder seguir, pero al mandar una respuesta, se cortó la conversación...]

I1.: Sí, entonces, es como poder tener una conversación más directa con la persona y con el sistema de alguna forma.

I: **Hay algunas de las preguntas que están allí, que están sin contestar. Os quería preguntar un poquito, por qué no están contestadas. Si es porque os faltaba información, o eran demasiado complejas, ¿Por qué?**

K: he probado una cosa, le he dado a cancelar y ahora, funciona otra vez. No queda latente que hay una operación abierta entonces está pidiendo respuesta.

I.: Se había quedado atascado en el proceso anterior.

I1: suscribo todo lo que ha dicho K. A mí, no me salen preguntas activas sin responder en este momento. Una cosa que hice yo. Alguna persona hacía una pregunta, respondí hasta donde me daba, en mi respuesta, pedí darme x información para ayudarme a resolver mejor su consulta. Pero nunca pedí más nada. Pero lo intenté. En el caso de ver que no podía responder a alguna pregunta porque me faltaba expertise, le dí que no. Y ahora, que no tengo ninguna, me pregunto si es porque tengo que, cada día, volver a pinchar en “question” o cómo va eso.

K: A mí, ahora mismo, me salen 3.

I.: A mí también. Igual tú como le dijiste que no, por eso no te salen, quizás. 13'00.

M.: Yo contesté algunas preguntas y uniéndome a lo que se está comentando, haría alguna petición más. Hay algunas que no he contestado porque no sabía por dónde meterle mano. Entonces, como aprendizaje, podría ser positivo ver las respuestas de los demás. Nos daría más visión de conjunto para poder ir contestando a esta pregunta que le contestas, pero no sé... había una pregunta "he movido el ordenador y he perdido el wifi".

I.: Sí, porque además fomenta la inteligencia colectiva y el propio aprendizaje de la comunidad. Y el que todo el mundo aprenda y creo que, para las personas voluntarias, es un plus.

M.: Existen las FAQ, pero quizá complica un poco las cosas. Igual en la helpline de la web, estaría bien presentar un cuestionario que les oriente a dar información. Dispositivo, sistema operativo. Un formulario para que nos llegue más claro lo que tenemos que responder.

I.: hay que tener cuidado con hacer demasiadas preguntas en el momento 0.

I1: (18'40) estoy de acuerdo. Poder ver las respuestas de los otros me parece excelente sugerencia. He hecho el ejercicio y me salen tres preguntas que nunca me había salido, lo sé porque son súper fáciles y las hubiese respondido enseguida si la hubiese visto.

I.: Ok, voy a ver qué ha pasado. Las demás personas, algunas de vosotras, por ejemplo, ¿no ha respondido a las preguntas?, en tal caso, ¿por qué no?

V.: He estado un poco inactiva porque he tenido situaciones complejas.

I.: Y las demás personas?

Y.: Yo tengo que admitir que me olvidé completamente. El primer día, me metí en la web y había algún problema y se me fue de la cabeza, lo siento.

I.: Y., por preguntarte, ¿Tú tenías el Telegram instalado? Recibiste las notificaciones, de cara a decir, o no...

Y.: Como tengo mil cosas a la web, fui a la web, después de la reunión, y había algún problema para registrarme y de allí, me olvidé. Porque uso Telegram mucho entonces si lo hubiera instalado, pero...

M.: a mí, en alguna respuesta que he realizado, el bot me ha mandado un mensaje diciendo "tu respuesta ha sido seleccionada entre otras para ser la elegida". Me ha llamado la atención, me sentí orgulloso la verdad, pero vuelvo a incidir en que por qué... y las otras respuestas, ¿qué decían...? Esa curiosidad, de ¿cómo que mi respuesta era la elegida y no otra?

I.: No sabía que llegaba este tipo de respuestas... como estas cosas os llegan de forma personal...

M.: En varias

K.: El resto vamos a pensar que nuestras respuestas no han llegado a ningún sitio. Como no hemos recibido algo así... hahah

I.: lo miraré, porque me llama la atención...

J.: quería preguntar si se han mandado muchas preguntas, porque a mí me han llegado 4-5 notificaciones... con lo cual, no entiendo. Cuando intenté responder alguna, ya estaba respondida. Con lo cual no entiendo.

(24'49)

¿Hay una forma rápida de poder ver cómo llegar a todas las preguntas?

Poder utilizar en el ordenador y en el móvil.

I.: comento que a partir de ahora volvemos como antes.

I1: Me he quedado desconcertada porque pensaba que íbamos a quedarnos ya con este sistema... Obviamente, hay que hacerle mejoras y tal, por eso estamos aquí, pero desde mi punto de vista, es años luz que hacerlo desde la web.

Hace referencia al chat que pusimos en paralelo, se le olvidó por completo ... como nunca hubo nada allí... olvidé que existía.

K.: tener la posibilidad de añadir un archivo, una captura de pantalla en el formulario web. Hay veces que sólo con descripción es difícil porque no se comparte la terminología, y de que lo que entendamos, sea lo mismo.

WeNet: Entrevista post nº2

I.: ¿Qué os ha parecido la experiencia?

J.: El único inconveniente es que los usuarios no puedan interactuar directamente con nosotros, sino que tenga que haber un filtro. El problema es que respondemos a la pregunta recibida pero no sabemos si al usuario le hemos ayudado o no. En el caso de que le haya quedado alguna duda, que nos pueda volver a consultar y nosotras poder aclararle algún punto que le hemos hecho. Sabe que es complicado por el GDPR. Pero Telegram, lo bueno que tiene es que no necesita que tengan el número de teléfono, es un @ tal, @no sé qué... con lo cual no sabes los datos personales de la persona. Esa interacción directa es importante. Poder dar un feedback directo y no sólo de una pregunta, sino que algún intercambio sea posible. Eso haría quizás que la gente preguntará más.

Saber que ha quedado resuelta. Muchas veces son preguntas tan genéricas que, a lo mejor, alguna, la conexión wifi... podemos resolver una parte pero luego les surge otra duda en el camino y no les podemos ayudar.

M.: Faltaba información en las preguntas para poder responderles correctamente, y al final ponía que si la respuesta es la que más acierta ... pero no sabía qué se le había dado al usuario y cuál fue la respuesta. Ha habido unas preguntas que quizás ni yo sabía. Por lo demás, ágil, con el Telegram, muy ágil. *(era su primera vez, no estaba en la helpline anterior).*

I.: Para las personas que ya habían participado, ¿qué os pareció este sistema?

D.: Falta Feedback por parte de los usuarios para saber si has resuelto la duda o no. Por lo demás, bastante ágil, además, estoy acostumbrado a usar Telegram.

I.: Y personas que no estén acostumbradas a utilizar el Telegram. (Nadie contesta)

Hay algunas preguntas que siguen sin responder... ¿por qué razón, no se han contestado?.

¿Habíais visto que quedaban preguntas?

M.: yo una, pero no tenía ni idea, en el principio, pero no tenía ni idea.

I.: La de Realtek, lleva desde el inicio

D.: A mí no me ha salido,

S.: Esa la contesté yo en su momento

J.: Sí se respondió, que era...

S.: Y ahora, sólo me aparece una como pendiente. Una de la clave firma.

D.: Esta mañana, a mí no me salía ninguna.

J., esa de clave firma sí que se lo respondí

S.: Yo también.

J.: Hubo un par de días que salían como redundantes las preguntas, que se respondían y volvían a salir en el bot.

S.: acabo de darle ahora y me sale otra, ya no la de clave firma, sino la de conectar el ordenador a la pantalla.

D.: a mí ninguna.

13:27

I.: Lo extraño es que, aunque haya habido una pregunta respondida, volviese a salir.

D.: Igual es que salen algunas que no hayan salido todavía.

Paco: no, a mí me sale una que he contestado, pero me vuelve a salir.

D.: Y yo he respondido alguna que me sigue saliendo.

I.: Algo más?

P.: estaría bien tener la posibilidad de escribirles y realizarle alguna pregunta para poder responderles mejor porque hay veces que falta información.

¿Alguien de aquí que no haya podido responder, participar? No

Claves obtenidas de las entrevistas (inglés)

Through those, we were able to identify the following keys:

The positive elements of using the Ciber4Help bot:

1. Getting notifications when a new question was coming in. This element solves one of the most improvement element mentioned in the first round of the interviews.
2. Being able of rejecting a question when not being able to answer it.
3. Getting a message that their answer had been selected to be transmitted to the asker. It makes them feel proud.

The negative elements of using the Ciber4Help bot:

4. Even if they receive a message that tell them that their answer was sent, they would like feedback from the asker.
5. Not having the possibility to directly exchange with the asker. It makes it difficult to provide them the relevant answer.

Technological bugs:

6. Some already answered questions still appeared. Even when already answered by several responders.

Proposals of improvements:

7. In the information request questionnaire, to add questions that help the asker to formulate a more precise question: principally about the kind of device and operative system they are using.
8. Giving the possibility to the users to attach a video, a screenshot, anything that could help them to explain their issue. This mail helps the asker and the responder to “speak in the same language”.
9. Having the possibility to see other’s answers, since it would be a way for the responders to also learn from the process.