

Sociedad digital
contra el acoso –
**The Stalked's
Observatory**

Carolina González

Máster Univ. en Diseño de Interacción y Experiencia de Usuario

Directora

Virginia Aguirre Garcin

Profesor responsable de la asignatura

Carles Garrigues Olivella



Universitat
Oberta
de Catalunya

*Esta Obra está sujeta a una licencia de
reconocimiento - No Comercial - SinObraDerivada
3.0 España de Creative Commons.*



Título del trabajo

Sociedad digital contra el acoso – The Stalked's Observatory

Autora

Carolina González Martín

Directora

Virginia Aguirre Garcin

Profesor responsable de la asignatura

Carles Garrigues Olivella

Idioma

Castellano

Palabras clave

Acoso, Diseño Conversacional, Bots

A mis padres y mis hermanos, que me enseñaron la importancia de la perseverancia y el esfuerzo.

A David, mi compañero incansable en este y todos los caminos.

A Sara, Víctor, Andrea, Óscar, Marta, Andrea y a toda persona que de una forma u otra han participado en este proyecto. Gracias por el apoyo, las ganas y la sabiduría que me habéis aportado.

Por último a todas las personas que estén sufriendo acoso o que lo hayan sufrido. No estáis solas.

Resumen

Este proyecto consiste en crear un sistema para poder denunciar cualquier tipo de acoso y obtener ayuda rápida, así como la retroalimentado con los datos de las denuncias para publicar estudios sobre la incidencia real del acoso y de esta forma, concienciar a la sociedad sobre el problema. Para ello, se ha utilizado la metodología del diseño centrado en las personas, teniendo en cuenta a los usuarios finales en todas las etapas del desarrollo.

Finalmente se ha diseñado, prototipado y testado un sitio web con un bot integrado. Un lugar donde las personas podrán acudir en busca de información o de ayuda en el caso de que estén sufriendo algún tipo de acoso.

Abstract

This project consists of designing a system to be able to report any type of harassment and obtain quick help, as well as feedback with the data of the complaints to publish studies on the real incidence of harassment and in this way, awareness the society about the problem. To do this, the people-centered design methodology has been used, taking into account the end users at all stages of development.

Finally, a website with an integrated bot has been designed, prototyped and tested. A digital place where people can go for information or help in the event that they are suffering some type of harassment.

Índice

01 Introducción

- 01.1 Contexto y justificación del Trabajo - 7
- 01.2 Objetivos del Trabajo - 8
- 01.3 Enfoque y método seguido - 9
- 01.4 Planificación del Trabajo - 10

02 Investigación

- 02.1 Deskresearch - 12
- 02.2 Benchmark - 14
- 02.3 Encuesta - 20
- 02.4 Entrevistas - 25
- 02.5 Conclusiones - 27

03 Definición

- 03.1 Grupos de usuarios - 29
- 03.2 Personas - 32
- 03.3 Journeys - 37
- 03.4 Requisitos funcionales - 42
- 03.5 Propósito - 44

04 El bot

- 04.1 Introducción - 46
- 04.2 Workshop de co-creación - 47
- 04.3 Difiñiendo el bot - 53
- 04.4 Mapa Conversacional - 55
- 04.5 Flujos conversacionales - 56
- 04.6 Prototipo del Bot - 60

05 El sitio web

- 05.1 Introducción - 62
- 05.2 Arquitectura de la información - 63
- 05.2 Sketching - 64
- 05.3 Wireframes - 65
- 05.4 Prototipo - 66

06 Evaluación de la experinecia

- 06.1 Recorrido cognitivo con usuarios - 68
- 06.2 Evaluación Heurística - 70
- 06.3 Intents y hallazgos - 74
- 06.4 Prototipo mejorado - 75

07 Conclusiones

- 07.1 Conclusiones del trabajo - 77

08 Bibliografía y Anexos

- 01.1 Bibliografía - 80
- Anexos



Introducción

01.1 Contexto y justificación del Trabajo

01.2 Objetivos del Trabajo

01.3 Enfoque y método seguido

01.4 Planificación del Trabajo

01.1

Contexto y justificación del trabajo

Hoy en día el acoso es una forma de coacción incluida en el Artículo 172 del Código Penal desde su reforma en 2015 [1]. **Se trata de una perturbación de la libertad individual de una persona o grupo en la que no es necesaria la aplicación de violencia física para perpetrar un delito.**

Pero, ¿realmente somos conscientes de cuáles son los límites del acoso? Aunque no lo sepamos, muy a menudo podemos ver y sentir situaciones de acoso en nuestro día a día.

Con la aparición de las redes sociales y el aumento de la interacción en el plano digital, las libertades y el anonimato que aportan, han hecho que las fronteras del acoso se hayan disipado mucho más. El fenómeno del stalkeo, el acoso en redes sociales para obtener información de la vida de las personas, es cada vez más recurrente sobre todo en la población adulta más joven.

En la mayor parte de los casos, **las situaciones de acoso no son denunciadas formalmente y acaban por no trascender.** El porcentaje de casos no denunciados depende mucho del género, del grado del acoso y su carácter. Cuando se trata de faltas leves acaban por pasar inadvertidas y simplemente suelen comunicarse en el ámbito privado o ni eso. También hay un decrecimiento de denuncias de acoso en el ámbito más íntimo, como el acoso sexual, debido a la estigmatización y la responsabilidad que se impone a las víctimas [2]. La intención de la plataforma es convertirse en un lugar seguro al que poder acudir y dónde poder denunciar todo tipo de acoso, ya que ninguno es menor.

Existe una corriente feminista impulsada entre otras por Marta Lamas, que defiende que **el acoso no debe ser (únicamente) penalizado, debe partir de un cambio social** [3]. Por eso, es muy importante, además de denunciar y buscar ayuda, poder exponer los datos y alertar a la población de la gravedad del problema. Así como empatizar con las víctimas, explicando sus sentimientos y necesidades. Por ello, **la plataforma no pretende criminalizar directamente, sino concienciar del acoso, del tipo de sociedad que estamos creando y hacia dónde nos dirigimos.**

Existen antecedentes a este tipo de plataformas, como el proyecto [Safer Cities For Girls](#), impulsado por la UOC y financiado por la Comisión Europea, para crear un mapa de acoso callejero en Madrid, Barcelona y Sevilla, con el objetivo de crear ciudades más seguras. O también la plataforma [Rewind](#), en la que se trata de combatir el odio sistemático en RRSS a través de las mismas.

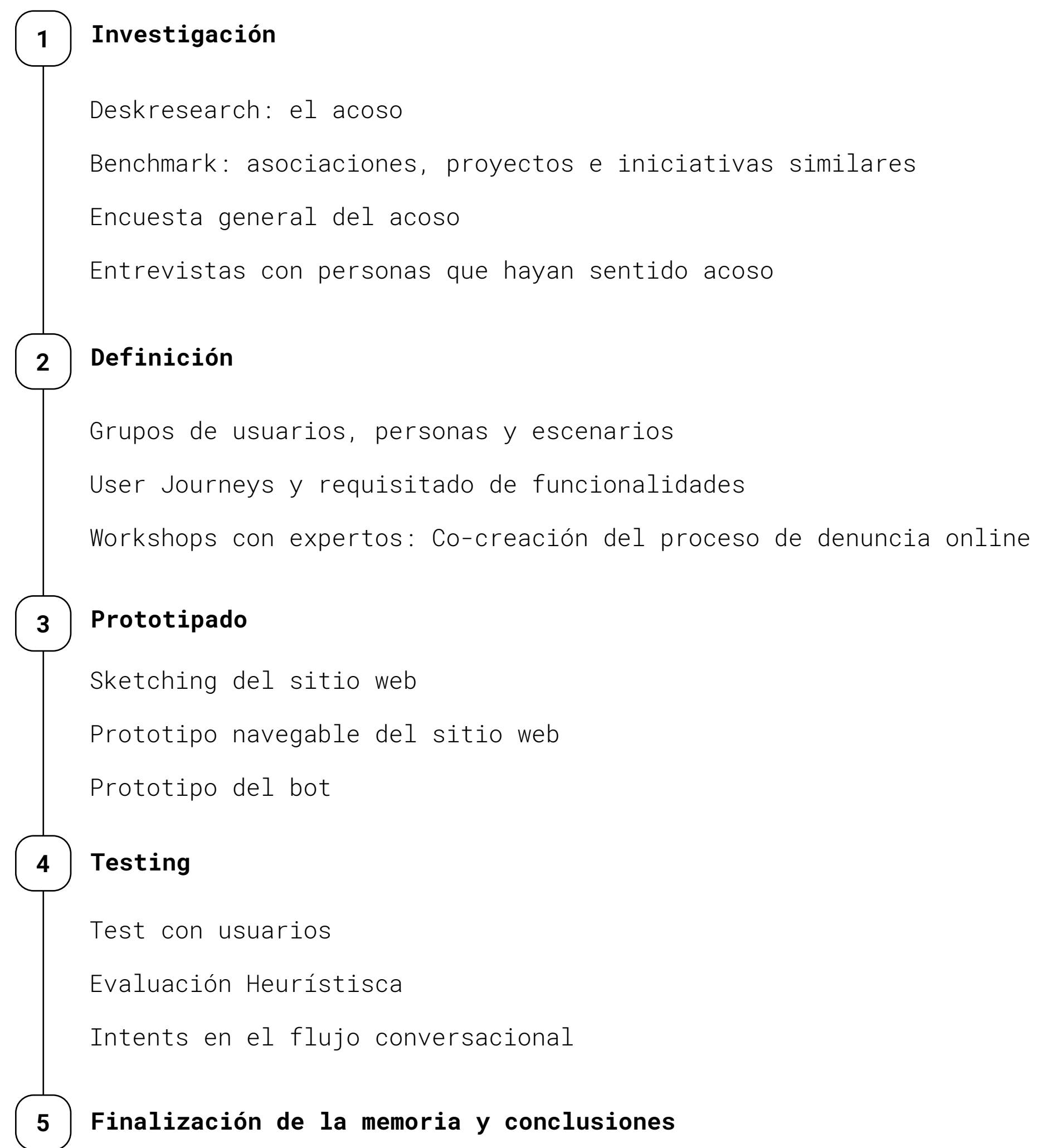
01.2 Objetivos del Trabajo

- 1 El objetivo principal es la concienciación de la población, extender el mensaje de qué es realmente el acoso.
- 2 Demostrar que el contexto digital puede ser una forma más sencilla de denuncia de situaciones de este tipo por su anonimidad e impersonalidad.
- 3 Crear un sistema anónimo para denunciar el acoso en todas sus formas, poder obtener soporte psicológico, asesoría legal o simplemente mostrar a la víctima qué opciones tiene y cómo puede reconducir esta situación.
- 4 Utilizar toda esa información anónima de relatos y datos reales para crear una exposición virtual con la que poder representar las tipologías de acoso, el nivel de acoso que puede existir en cada contexto y mecanismos para frenarlo.
- 5 Proponer un sistema de retroalimentación de datos de la propia ciudadanía, en el cual es necesario contribuir y explorar para concienciar a la población y así avanzar socialmente.

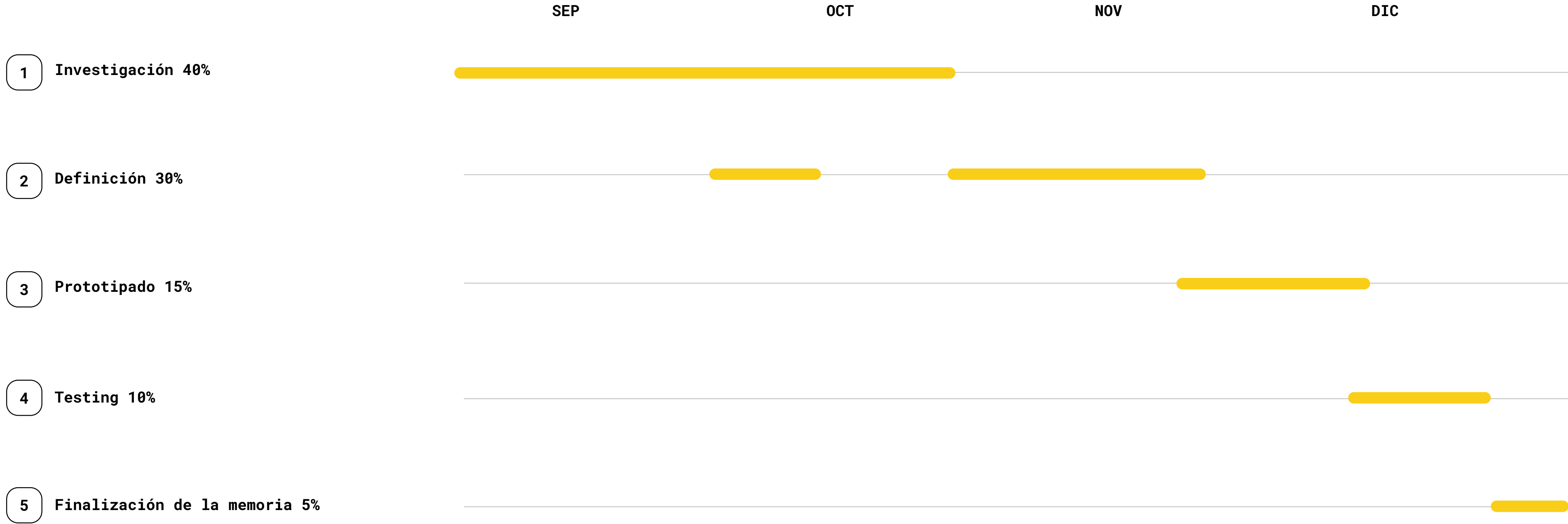
01.3 Enfoque y método seguido

La metodología con la que se realizará el trabajo será el **diseño centrado en las personas**, de esta forma buscamos la innovación a través de la participación de la propia ciudadanía, que será la que realmente creará el contenido de esta plataforma.

El trabajo se organizará en cinco bloques distribuidos entre los meses de octubre a diciembre.



01.3 Planificación del trabajo



Investigación

02.1 Deskresearch

02.2 Benchmark

02.3 Encuesta

02.4 Entrevistas

02.5 Conclusiones

02.1

Deskresearch

El acoso es una acción que implica una **conducta personal reiterada que provoca malestar en una segunda persona.**

El perfil del acosador trata de **ejercer un control sobre la persona a través de una serie de conductas.** Por ello, normalmente la posición del acosador suele ser superior a la del acosado, a pesar de ello existen otras variantes. De esta forma dependiendo las posiciones de ambos distinguimos entre el acoso descendente, horizontal y ascendente, siendo este el menos común de todos [4].

Respecto a las tipologías de acoso, realmente son infinitas ya que hacen referencia a conductas que lleva a cabo una persona. El código penal diferencia tres grandes bloques: **el acoso genérico contra la libertad, el acoso sexual contra la libertad sexual y el delito de acoso en el ámbito laboral.** El ámbito del acoso genérico es

demasiado extenso, por ello normalmente se reclasifica según su naturaleza como acoso físico, acoso psicológico, ciberacoso y bullying o acoso escolar.[4] La realidad es que las tipologías de acoso se mezclan y pueden pertenecer a varias tipologías según la clasificación, así como comenzar nuevas vías de acoso como el acoso discriminatorio, el acoso por orientación sexual... Uno de los objetivos de la investigación será poder crear un listado vivo de las tipologías de acoso para poder entenderlos y clasificarlos [5].

02.1.1 El acoso y las TIC (Tecnologías de la Información y de la Comunicación)

La aparición de las redes sociales ha cambiado por completo la forma en que vivimos y nos relacionamos. Esto no es nada nuevo, pero evidentemente ha tenido su repercusión en los casos de acoso. Internet y **las RRSS nos permiten adentrarnos en la vida de las personas, estar y poder contactar con ellos en cualquier momento**

siendo todos omnipresentes en la vida de otros.[6]

Sabemos que hoy en día gran parte de la sociedad y sobre todo los jóvenes, utilizan el medio digital para relacionarse y disfrutar de su tiempo de ocio. El gran aumento del acceso a internet que se ha producido en los últimos años a través de los móviles está causando cambios en la mentalidad y el comportamiento de las personas. Actualmente 9 de cada 10 de las personas entre 16 y 74 han utilizado internet en los últimos tres meses, [7] siendo las actividades principales utilizar el móvil para entrar a internet (95%), servicios de mensajería instantánea (93%) y uso de redes sociales (70%).

La facilidad de acceso a través del móvil ha provocado que además de utilizar las TIC para realizar actividades concretas, las utilizemos para realizar micro-actividades. Es decir, llenar el tiempo que nos sobra (en una cola, esperando al metro, a un amigo...) consumiendo contenido en nuestros teléfonos móviles. Por lo que las TIC se han instaurado como un elemento muy importante y central de nuestras vidas. Esto abre una gran puerta no

solo para el perfil de acosador, sino también para poder ser acosado. **Las malas prácticas en el mundo virtual como el sexting, recepción o transmisión de imágenes de contenido sexual a través de internet, y omnipresencia del canal virtual hacen que las RRSS sean el plano perfecto para el acoso.** Además de las malas prácticas han aparecido nuevas formas de acoso como el ya mencionado stalkeo en redes sociales, que deriva de la apertura de la vida privada al universo de internet.

02.1.2. Perspectiva de género aplicada al acoso

La perspectiva de género, impulsada por la antropóloga Marta Lamas, argumenta que el cambio social nunca se podrá llevar a cabo a partir de penas y castigos. [7]

Los casos de acoso que culminan en denuncia y caso judicial representan una minoría, ya que muchas son desestimadas por falta de pruebas sean del tipo que sean.

Esto hace que los casos que son denunciados oficialmente

y llevados a juicio son los más graves y que se consiguen las suficientes pruebas. Pero para llegar al caso grave, antes han existido los casos más leves. Los que se desestiman, de los que no hay las suficientes pruebas.

No por condenar los casos más graves los casos leves dejan de ser casos de acoso. Por ello es necesario que las personas sean capaces de identificar el acoso y aprender a gestionarlo ya sea desde el punto de vista de acosador o de acosado. Y es que la fina línea entre acosador y acosado es muy fácil de cruzar y la mayor parte de veces ocurre sin darnos cuenta.

De este último punto nace la necesidad de concienciar sobre el acoso, de comunicar datos de incidencia del acoso, para hacer comprender a las personas la dimensión del problema.

02.2 Benchmark

Para realizar el benchmark correctamente se ha estructurado en dos partes, una primera en la que investigan las principales asociaciones en contra del acoso de España, y una segunda en la que comparamos proyectos de calado similar en la sociedad.

Esta división es necesaria para poder clarificar los servicios que ofrecen las diferentes asociaciones y el enfoque que utiliza cada una de ellas. Del mismo modo ocurre con los proyectos digitales de carácter similar.

02.2.1 Asociaciones contra el acoso en España

Existen multitud de asociaciones en contra del acoso o con el objetivo de dar apoyo a las víctimas. La mayor parte están especializadas en una tipología concreta de acoso, se dedican a dar apoyo legal y psicológico. Algunas tienen un enfoque más preventivo, orientado a concienciar en ámbitos concretos como el escolar. En el siguiente cuadro resumen se pueden observar las diferentes asociaciones, la tipología de acoso en los que están especializadas y los servicios que prestan.

AMAYA

Amaya es la asociación contra el maltrato y el acoso psicológico. Se especializan en acoso laboral, escolar y familiar. Su modelo está basado en la orientación de los casos a través de otras personas que hayan podido sufrir un acoso similar. Aportan asesoría legal y psicológica a los afectados así como grupos de terapia para superar los diferentes traumas que se hayan podido sufrir. Organizan

talleres y formaciones para ayudar a las víctimas a recuperar su vida.

AECAL

Se trata de la Asociación Española Contra el Acoso Laboral y La Violencia en el Ámbito Familiar y están especializados sobre todo en Acoso Laboral. Ofrecen tanto apoyo legal como apoyo psicológico a las víctimas. Son muy activos en el plano jurídico y colaboran con sindicatos e instituciones de gobierno.

AEPAE

AEPAE es la Asociación Española para la Prevención del Acoso Escolar, especializándose ampliamente en ese ámbito. Se trata de una agrupación de profesionales: psicólogos, profesores, pedagogos... Realizan formaciones tanto para acosados como para acosadores, entendiendo que en la edad a la que se puede identificar este tipo de conductas se pueden rectificar. Colaboran muy activamente con los centros educativos y universidades en el ámbito de la prevención.

AMACAE

Se trata de una asociación de padres y madres enfocados a proteger a los niños en todos los tipos de acoso que puedan sufrir, desde el acoso escolar a el grooming (engaño de carácter pederasta a través de internet). Realizan charlas y talleres en colegios con alumnos y padres. También realizan labores de asesoramiento legal una vez se ha producido el acoso.

No Al Acoso

No al acoso es una asociación que enfoca el acoso desde una perspectiva general, por lo que clasifican las tipologías de acoso en las que se especializan como acoso sexual, acoso laboral, acoso escolar, acoso familiar, acoso vecinal y acoso comercial. Ofrecen información para identificar los casos de acoso y la forma en la que los han resuelto anteriormente.

	Especialización	Prevención del acoso	Apoyo legal	Apoyo psicológico	Formación y eventos	Casos de éxito
AMAYA	Acoso laboral, Acoso escolar y Acoso familiar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
AECAL	Acoso laboral y Acoso familia		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
AEPAE	Acoso escolar	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
AMACAE	Acoso Infantil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
No Al Acoso	Acoso sexual, Acoso laboral, Acoso escolar, Acoso familiar, Acoso vecinal y Acoso comercial		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

02.2.2 Proyectos e iniciativas anti acoso en el contexto digital

Hoy en día existen multitud de iniciativas digitales para combatir el acoso. Al igual que las asociaciones, suelen estar especializadas en un ámbito concreto, normalmente referidos al lugar en el que se están produciendo. En la mayor parte de plataformas se puede denunciar un caso de acoso aunque la forma de realizarlo no es demasiado cómoda y en muchos casos no se aporta una solución inmediata al problema. Las únicas plataformas en las que existe prevención sobre el acoso es en las que existe una figura de autoridad para controlarlo, normalmente las autoridades o la directiva de un centro. A continuación se puede observar en la tabla resumen las características principales de cada iniciativa.

Safer Cities for girls

Se trata de una iniciativa de ONG Plan International en colaboración con Pajat Solutions para identificar casos

de acoso callejero en las ciudades de Sevilla, Madrid y Barcelona. Después comenzó a ser financiada por la Comisión Europea y se añadieron algunas ciudades belgas como Amberes. En la plataforma eliges la ciudad en la que te encuentras y a través de la geolocalización puedes denunciar de forma anónima una situación de acoso sexual o discriminación. Los datos generados se utilizan para realizar estudios de vigilancia y de distribución del

espacio urbano. Al denunciar un caso se realizan una serie de preguntas, siempre orientadas a la obtención de datos. Tratan de utilizar un lenguaje inclusivo aunque sin demasiado tacto para una persona que acaba de pasar por una situación compleja. Finalmente ofrece información sobre los teléfonos de la policía de cada lugar para poder denunciar oficialmente el caso.



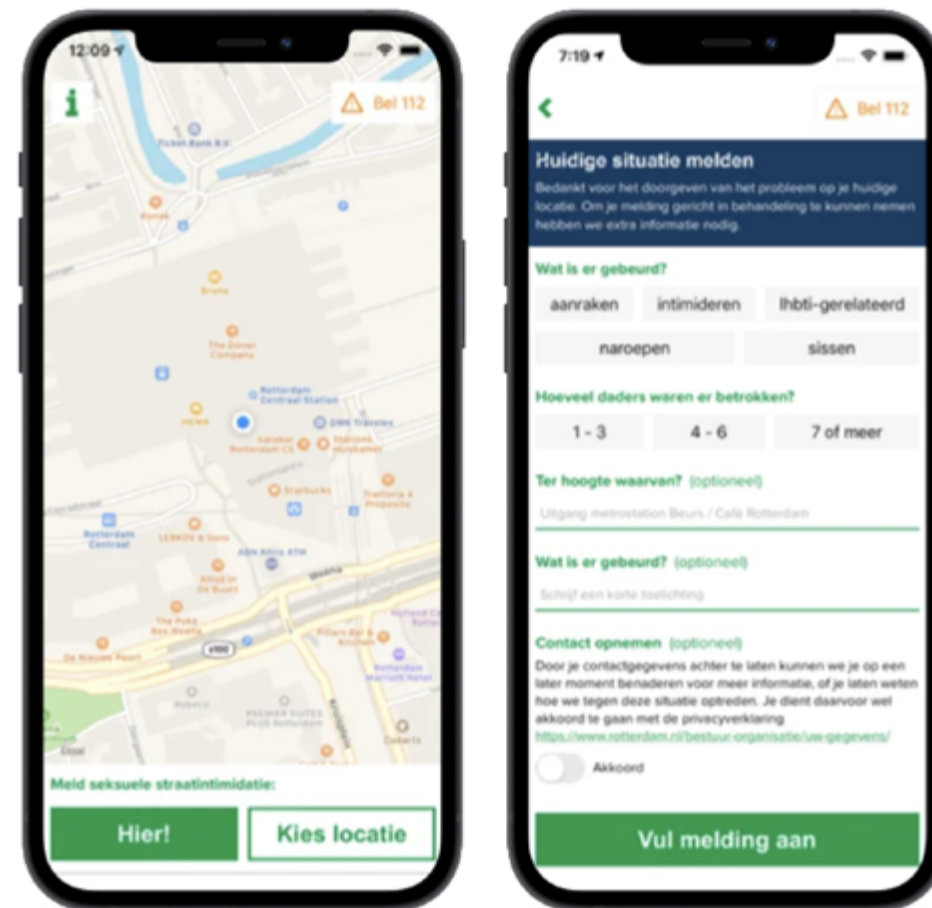
#QueSeSepa

Que se sepa es una iniciativa de Devermut, una pareja de activistas por los derechos de las mujeres y del colectivo LGTBI+. La iniciativa en realidad es un estudio realizado por un grupo de mujeres psicólogas, politólogas, odontólogas... desde un punto de vista feminista. Recogieron un total de 1.117.579 respuestas, con un gran impacto en RRSS y tras la publicación de los datos comenzaron una petición en la plataforma de [change.org](https://www.change.org) reclamando medidas al gobierno.



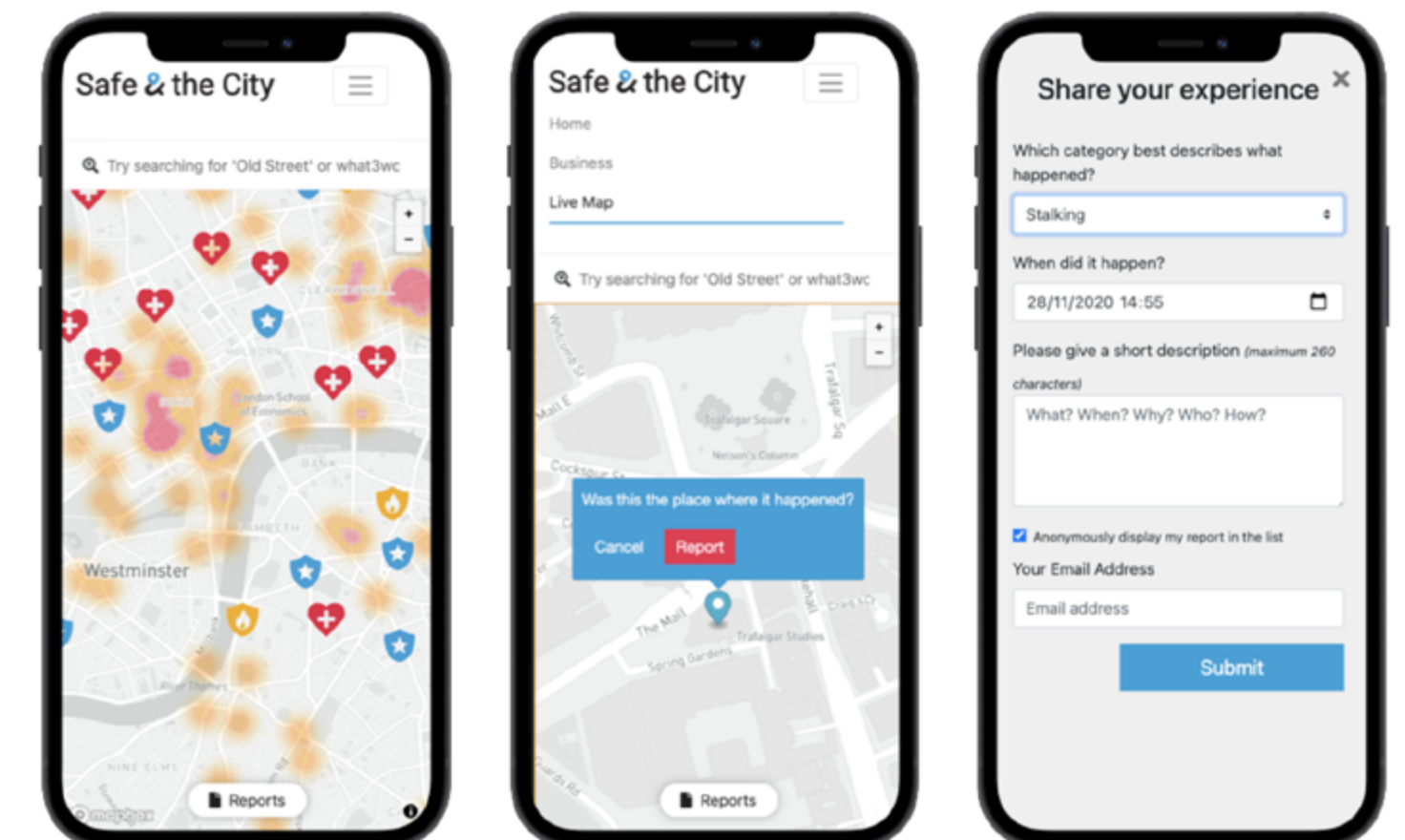
StopApp

Se trata de una aplicación impulsada por el ayuntamiento de Rotterdam para la denuncia anónima de casos de acoso callejero, inicialmente en el metro y después abierto a toda la ciudad. El objetivo es que a través de la geolocalización las autoridades puedan actuar con rapidez para solventar los casos de acoso. En Rotterdam el acoso callejero se considera un delito por el cual los acosadores pueden ser multados. El proceso de denuncia es muy sencillo y anónimo.



Safe and the city

Es una plataforma digital en la que se pueden obtener rutas seguras en la ciudad de Londres. En un mapa se pueden visualizar las zonas con más casos de acoso en meses anteriores, categorizadas como “zonas no seguras” así como zonas seguras, comisarías de policía, hospitales y estaciones de bomberos. También se pueden denunciar casos de acoso para contribuir al mapa en un proceso muy sencillo pero no anónimo, es necesario dejar un e-mail para poder denunciar.



Rewind

Es una iniciativa para erradicar el odio sistemático en las RRSS. Su objetivo es denunciar comportamientos de odio en redes sociales comentando con el emoticono 🗨️. El emoticono tiene una doble función: crea un sistema de ecosistema para la víctima y a la vez visibiliza estos comportamientos que tantas veces pasan desapercibidos.

B-resol

Se trata de una App orientada sobre todo a adolescentes y centros educativos. En ella los alumnos pueden denunciar comportamientos de acoso de forma anónima, alertando a los docentes de su colegio o instituto a través de un mensaje de texto libre. De esta manera los centros pueden realizar seguimiento de lo que está ocurriendo entre los alumnos, ver estadísticas de acoso y comunicarse con los usuarios anónimamente.



	Especialización	Tipo de plataforma	Prevención	Resultados y estadísticas	Posibilidad de denuncia
Safer Cities for Girls	Acoso callejero	Web		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
#QueSeSepa	Acoso sexual	Web/RRSS		<input checked="" type="checkbox"/>	
StopApp	Acoso callejero	App	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Safe and the city	Acoso callejero	Web/App	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rewind	Ciberacoso	RRSS			<input checked="" type="checkbox"/>
B-resol	Acoso escolar	App	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

02.3 Encuesta

02.3.1 Objetivo

Para recoger información general acerca de la percepción del acoso que existe en la sociedad se ha aplicado el método de la encuesta. La encuesta nos permite manejar bastante volumen de datos, llegar fácilmente a todos los grupos de edad y que pueda realizarse cómodamente online. Gracias a la encuesta averiguaremos las tipologías de acoso más frecuentes en la sociedad, la percepción que tienen las personas sobre el acoso en su entorno, que consideran y que no consideran acoso. Así como una primera visión de cómo se han gestionado los casos de acoso y cómo se podría mejorar.

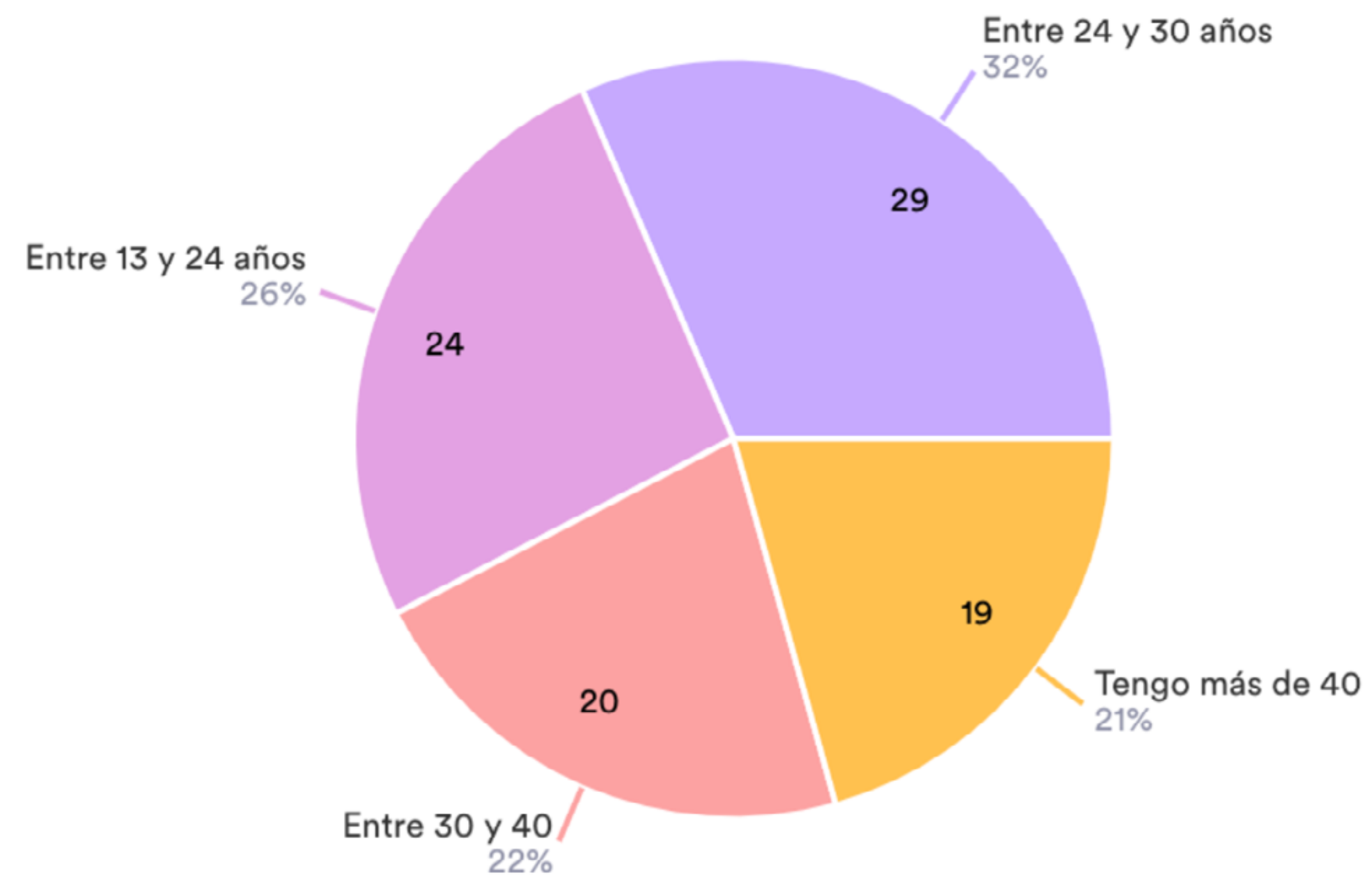
02.3.2 Tono y preparación de la encuesta

La herramienta elegida para ejecutar la encuesta es Jotform, por la posibilidad de crear flujos de lógica que ofrece de forma gratuita. De esa forma, ya que nuestro público es muy amplio, podremos tener resultados más concretos de cada franja de edad y/o sexo. URL: <https://form.jotform.com/202852108137046>

El tono con el que se ha realizado la encuesta es inclusivo y cercano, a la vez que inteligente y directo. Con ello buscamos que las personas que la completen piensen y reflexionen sobre sus actos a la hora de dar las respuestas. Puede consultarse en el “Anexo I. Los contenidos de la encuesta” en la página 81.

02.3.3 Resultados de la encuesta

La muestra total obtenida es de 96 encuestados, siendo 67% mujeres y un 33% hombres. Ninguno de los encuestados se identificó con ninguna de las otras opciones de género. Las franjas de edad tienen una representatividad bastante equilibrada.



Graf.1 Grupos de edad encuesta

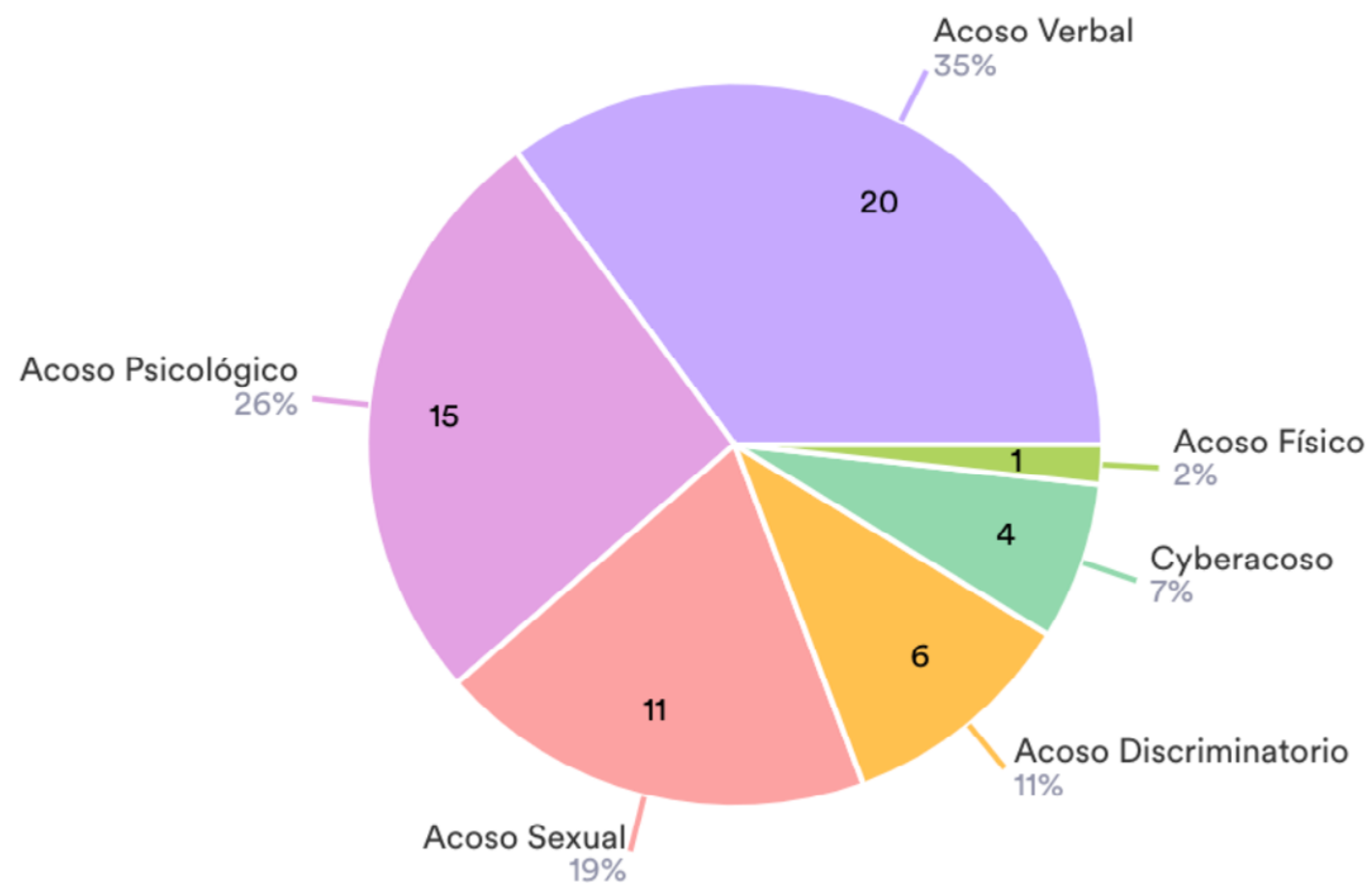
Respecto a la relación de cercanía percibida por los encuestados, el **73% identifica que ha visto casos de acoso a su alrededor y un 25% lo han vivido muy de cerca o en sus propias carnes.**

En la ordenación de tipos de acoso la combinación más representada (con 7 coincidencias, muy por encima de la anterior que obtiene solo 4 coincidencias) es:

- Acoso verbal
- Acoso físico
- Acoso sexual
- Acoso psicológico
- Acoso discriminatorio
- Ciberacoso

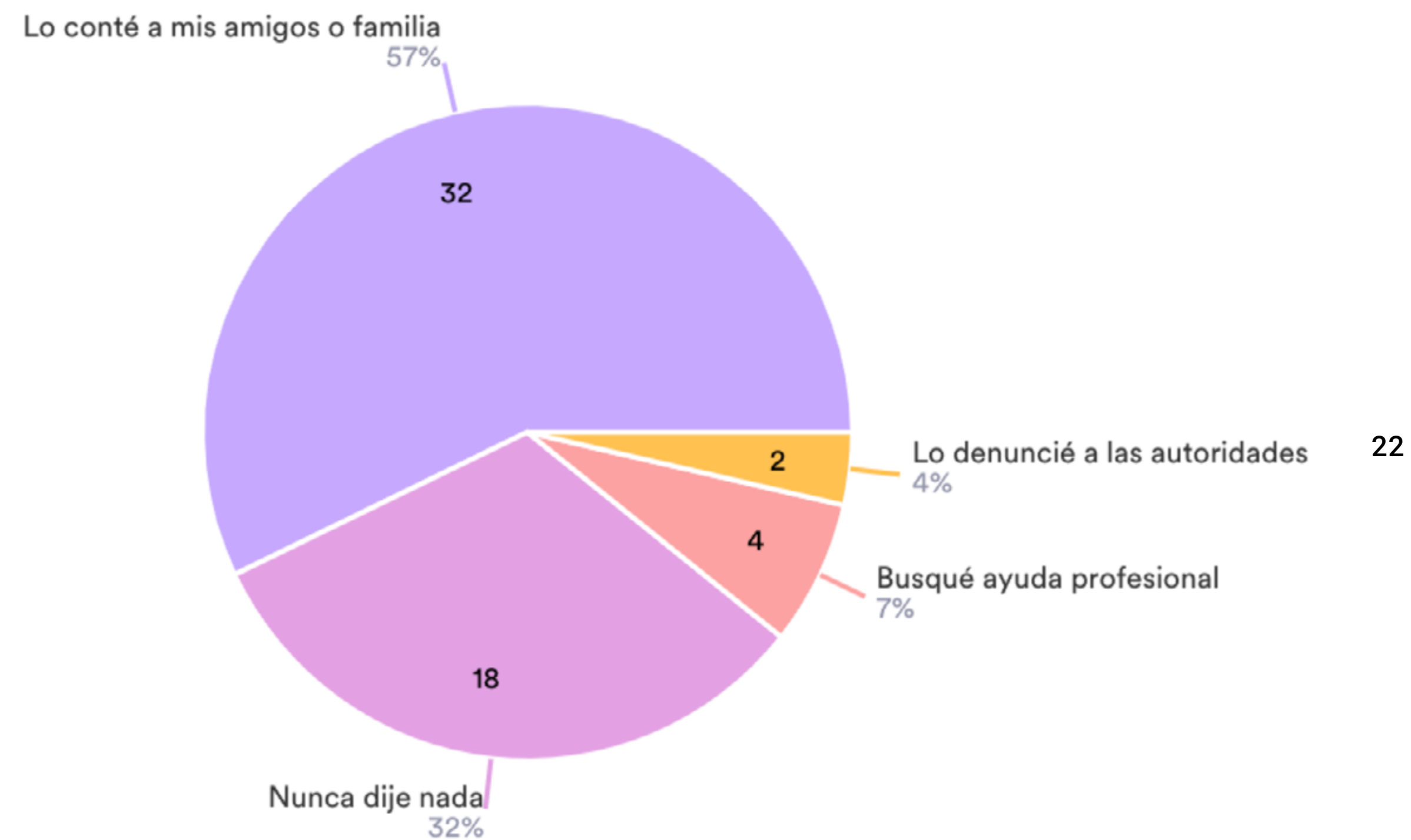
Cabe destacar que **el acoso verbal es elegido como primera opción en el 20% de los casos.**

Más de la mitad de todos los encuestados han sufrido algún tipo de acoso en su vida, siendo en la mayor parte de los casos acoso verbal o acoso psicológico. Le seguiría el acoso sexual, que solo ha sido seleccionado por mujeres representando un 20% de los acosos sufridos.



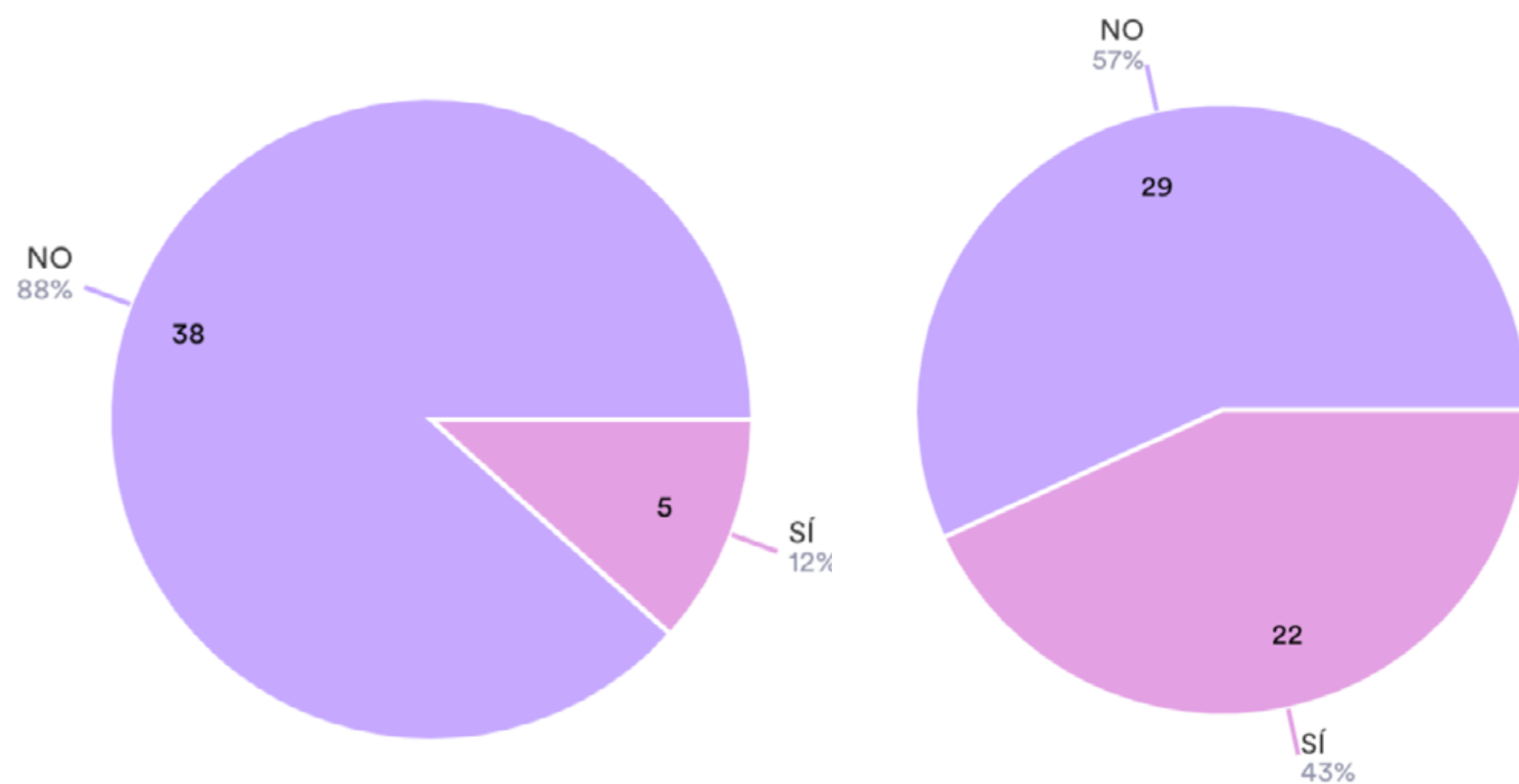
Graf.2 Categorización de acosos sufridos en mujeres

En cuanto a cómo se gestionó la situación, en el 32% de los casos nunca se dijo nada.



Graf.3 Gestión de situaciones de acoso

En muy pocos casos se exterioriza el acoso más allá del ámbito más cercano, siendo **únicamente un 4% los casos que terminan en denuncia**. A todos los encuestados les hubiese gustado que existiera una institución de apoyo a este tipo de situaciones y **casi un 50% prefiere hablar este tipo de cosas con alguien que no conozca o a través de internet**. Estos datos se incrementan cuando el acoso ha sido sexual, verbal o psicológico.



Graf.2 Categorización de acosos sufridos en mujeres

Respecto a la pregunta sobre ser acosador tan solo el 30% de los encuestados responde sí, elevándose a un 43% cuando el usuario también ha sido acosado. Por lo que podemos decir que, cuanto más cerca has vivido el acoso, mayor es tu grado de percepción del mismo, ya que los **no acosados se identifican como no acosadores en un 88% de los casos.**

Del 12% restante que no ha sido acosado y se identifica como acosador, nadie respondió sí a la pregunta sobre si era realmente consciente de que acosaba a alguien. También es necesario puntualizar que dentro de este 12% que se reconoce acosador, **de cada 5 respuestas positivas, 4 eran de mujeres.**

El 4% que representa las personas que han podido ser acosadoras y fueron conscientes de lo que estaban haciendo está compuesto únicamente por hombres con un rango de edad entre 24 y 30 años.

En cuanto a la pregunta acerca de la importancia de aprender sobre el acoso todos los participantes lo sitúan entre muy importante e imprescindible.

02.3.4 Insights de la encuesta

- 1 Las personas que han sufrido acoso quisieran poder contarle a alguien lo que les ha ocurrido por que creen que será una forma de rehabilitarse, pero no se atreven a contarlo a alguien cercano a él, les gustaría poder hacerlo de forma gratuita con alguien o alguna aplicación a través de internet.
- 2 Las personas que han visto o padecido situaciones de acoso quisieran ser capaces de reconocer mejor una situación de acoso para poder cortarla o gestionarla, pero a veces les resulta complicado verlo, por eso, les gustaría aprender más sobre ello para no cometer errores.
- 3 A las personas interesadas en el acoso les gustaría encontrar un ambiente idóneo para hablar sobre el acoso, pero no es fácil encontrar opciones gratuitas para ello, les gustaría que existiera un servicio gratuito para poder hablar sobre ello.
- 4 A las personas que han sufrido un acoso grave les gustaría denunciar algo que les ha pasado, pero no saben ni cómo empezar, les gustaría que existiera un organismo al que poder acudir y que les ayudase a empezar los trámites.
- 5 Las personas interesadas en el acoso quieren entender cómo de importante es el acoso en la sociedad, pero no son visibles datos reales sobre este tipo de situaciones. Les gustaría que hiciesen estos datos más accesibles para que cualquiera pueda entender la dimensión del problema.

02.4

Entrevistas

02.4.1 Objetivo

El objetivo de la entrevista es comprender las necesidades de las personas vulnerables, desde un punto de vista más psicológico. Cómo debemos comunicarnos con las personas que se encuentran en esta situación y cómo solucionar los problemas teniendo el mínimo impacto posible.

02.4.2 Screener

Tamaño de la muestra: 3

Edad: 16-30 años

Sexo: M/F 50%

Duración de la sesión: 20 minutos

Se necesita conversar con personas que hayan sufrido algún tipo de acoso medio-grave. El objetivo será conocer cómo gestionaron la situación y las ayudas que recibieron. Las entrevistas serán personales y anónimas por lo que la identidad del entrevistado será preservada.

02.4.3 Set-Up

Las entrevistas se llevarán a cabo a través de la plataforma Zoom, debido a la situación de pandemia que estamos viviendo. Todas ellas pidieron que no se les grabase a imagen, aunque si se pedirá encender la cámara en el momento para que la conexión sea más natural. Los entrevistados firmaron el consentimiento informado disponible en el "Anexo III. Consentimientos informados" en la página 88 para poder compartir las transcripciones de las entrevistas, que pueden consultarse en el "Anexo II. Las entrevistas" en la página 83.

02.4.4 Guión

Debido al carácter tan personal de la entrevista no hay un guión como tal con muchas preguntas, pero sí existen tres que sería interesante responder:

¿Cómo te diste cuenta de lo que te estaba ocurriendo? ¿Siempre tuviste claro que el problema lo tenía otra persona?

¿De qué forma manejaste esa situación? ¿A quién acudiste?

¿Cómo hubiese sido mejor para ti todo ese proceso?

25

02.3.4 Insights de las entrevistas

- 1 Las personas que sufren acoso, muchas veces no son conscientes de que lo están sufriendo, por eso necesitan información y herramientas para identificarlo.
- 2 Las personas que sufren acoso, en ocasiones no tienen una persona que sea su apoyo o su punto de control. Por eso necesitan “algo” que les permita sentirse apoyados y fuertes para contar lo que les pasa.
- 3 Las personas que sufren acoso quieren contar lo que les pasa y salir de esa situación cuanto antes, por eso necesitan herramientas al alcance de su mano, que les escuchen y les presten ayuda.

02.5

Conclusiones

Gracias a toda la investigación realizada, podemos concluir que si es necesaria una plataforma antiacos que acoja todos los tipos de acoso existentes, que conciencie a la sociedad desde un punto de vista informativo y que aconseje a las víctimas para comenzar a cambiar su situación.

A través del benchmark pudimos ver cómo suelen recoger este tipo de datos las plataformas, a través de formularios que recuendan a los trámites burocráticos. Las personas, cuando utilizan este tipo de elementos a la hora de interactuar sienten que no están rellenando esa información por su beneficio, si no por el de la plataforma o la burocracia.

Es necesario un cambio en ese paradigma, tratando de dar una versión más humana y natural de la tecnología. Por ello utilizaremos la conversación como método para realizar denuncias, a través de un bot inteligente que hablará con los usuarios.

Definición

03.1 Grupos de usuarios

03.2 Personas

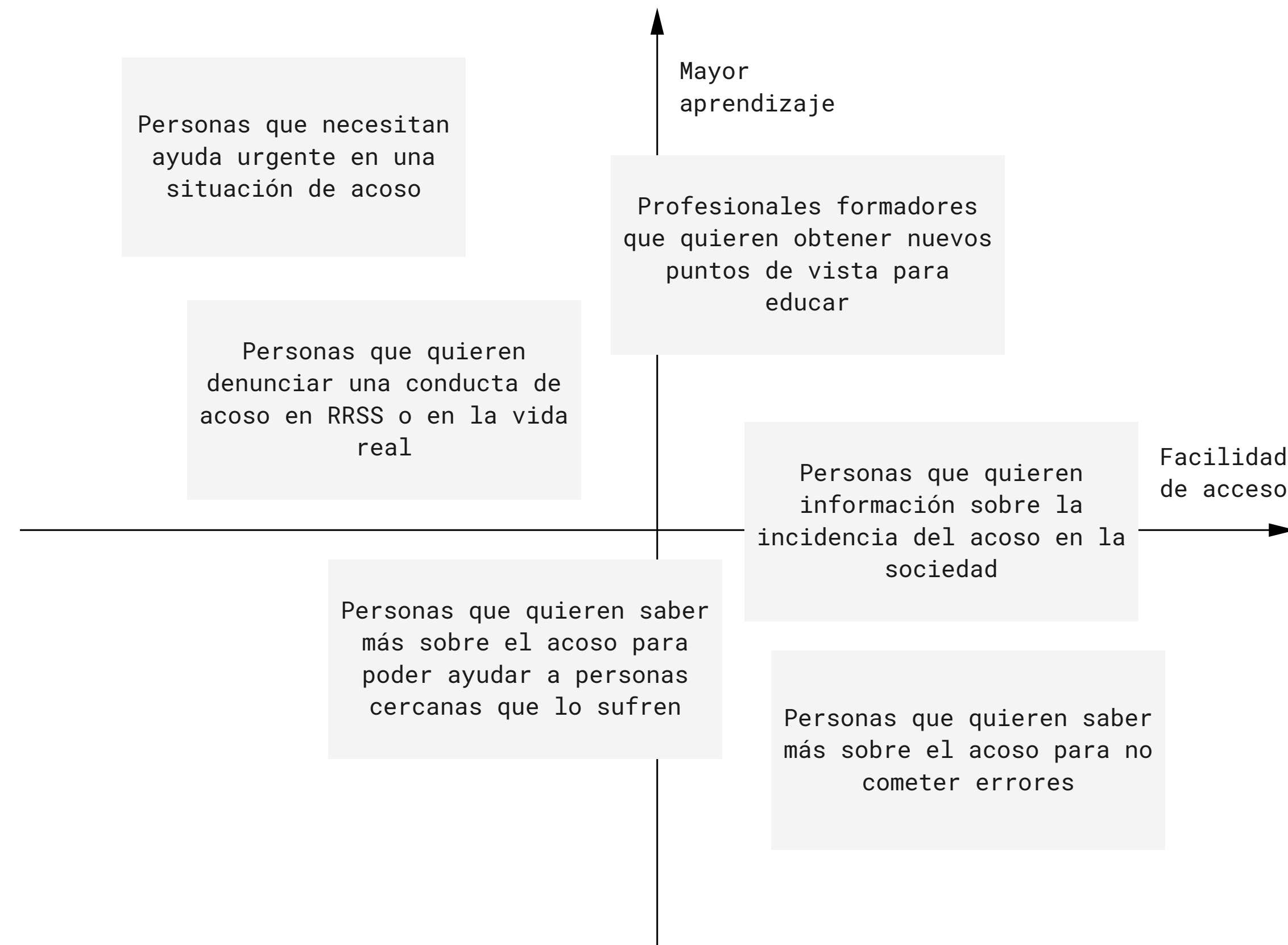
03.3 Journeys

03.4 Requisitos funcionales

03.5 Propósito

03.1 Grupos de usuarios

Identificamos 6 grupos de usuarios y los categorizamos en dos ejes: la facilidad de acceso y el aprendizaje que nos puedan dar. De esta forma definimos el grupo de personas que necesitan ayuda urgente como el grupo del que más podemos aprender, sin embargo es de los más complicados de identificar para poder llegar a ellos. Por otro lado el grupo más fácil será el público general que busca información sobre incidencia, pero quizá sean de los que menos podemos aprender. También identificamos el grupo de profesionales y formadores que quieren información para gestionar estas situaciones de una forma externa.



03.1.1 Personas que necesitan ayuda urgente en una situación de acoso

Este grupo de usuarios es quizá el más prioritario, aunque de bastante difícil acceso debido a la situación por la que puedan estar pasando. Dentro de este grupo podemos incluir adolescentes que puedan estar sufriendo acoso escolar, ciberacoso o acoso sexual. Mujeres y hombres que puedan estar sufriendo algún tipo de acoso sexual, discriminatorio o físico. Se trata del grupo que pueda estar sufriendo situaciones límites en las que es necesario tomar medidas drásticas, necesitarán algún tipo de asesoría de tipo legal y/o apoyo psicológico.

03.1.2 Profesionales y formadores que necesiten nuevos puntos de vista para desarrollar su trabajo

Es un grupo de fácil acceso, ya que es sencillo encontrar adultos con este perfil. Lo engloban tanto profesores de centros educativos y deportivos como profesionales de recursos humanos y formadores de todo tipo. Buscan educar para poder prevenir en acoso en sus ámbitos de trabajo. Suelen ser personas muy dispuestas a aprender y a contribuir en iniciativas de este tipo.

03.1.3 Personas que quieren denunciar una conducta de acoso en RRSS o en la vida real

Son personas de cualquier aspecto social, género o edad que son conscientes de una situación de acoso que pueden no estar sufriendo ellos mismos pero quieren poder

obtener información o ayuda acerca de esa situación. Se trataría de casos de acoso quizá menos urgentes pero no por ello menos importantes como acoso callejero no físico, acoso y odio en RRSS... Se trata de un grupo de personas muy extenso en el que se podría englobar a gran parte de la población, por ello se le considera un grupo de muy fácil acceso a través de medios tanto físicos como digitales.

03.1.4 Personas que quieren información sobre la incidencia del acoso en la sociedad

Es un grupo de personas que simplemente buscan información sobre los datos de acoso que existen en un momento concreto. Pueden ser tanto hombres como mujeres que buscan este tipo de información muy probablemente con fines de investigación o concienciación. Este grupo es muy específico en la sociedad global por lo tanto, aunque es un grupo importante y de fácil acceso no será de los más prioritarios en la investigación.

03.1.5 Personas que quieren saber más sobre el acoso para poder ayudar a personas cercanas que lo sufren

Este grupo de personas está formado por amigos, familiares y personas cercanas a potenciales víctimas de acoso o víctimas ya constatadas. Es un grupo del que podemos aprender aunque lo podemos categorizar en un punto medio entre el de las víctimas y las personas que quieren denunciar. Puede ser un grupo de más fácil acceso que el de las víctimas de acoso. Por lo que puede venir muy bien si el contacto con las víctimas es muy complejo.

3.1.5 Personas que quieren saber más sobre el acoso para no cometer errores

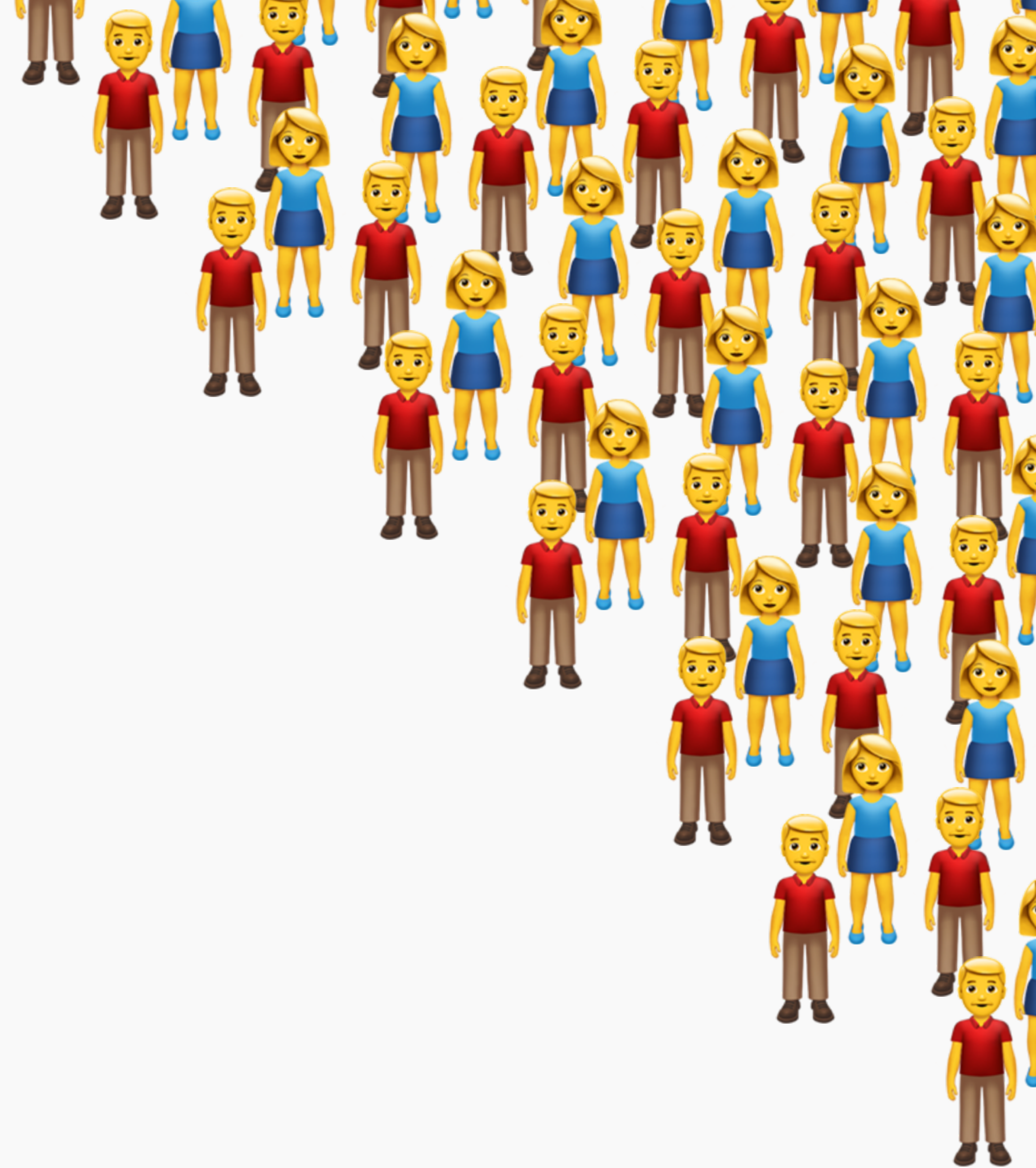
Es el grupo más global y quizá el de más fácil acceso, pero del que menos información podemos obtener. Por

ello es un grupo enfocado a obtener información más generalista en cuanto a conocimiento sobre el acoso y las carencias que existen en la educación.

03.2 Personas

Partiendo de los grupos de usuario hemos definido 4 personas pertenecientes a los cuatro primeros grupos de usuario, que serán los más prioritarios.

Serán Danial, Esther, Juan y Julia



03.2.1 Juan



“Quiero tener más herramientas para guiar a mis alumnos y evitar situaciones descontroladas”

Bio


Juan es profesor de matemáticas y física en un instituto de Barcelona. Comparte piso con unos amigos en el barrio de Gracia y le encanta el basket. Siempre quiso ser profesor y las mates son su pasión. Cuando estaba en el instituto siempre fue de los “raritos”, a veces se metían con él, pero por suerte tenía un grupo fuerte de amigos y siempre se daban mucho apoyo entre ellos. Este año ha empezado a dar clase en 1º de la E.S.O, y le preocupa bastante como se comportan entre ellos muchos de los chicos. Piensa que son cosas de niños, pero hay algunas situaciones que le generan duda y le gustaría evitar. Utiliza internet de forma cotidiana, para comunicarse, consultar RRSS, bancos y facturas, compras.. y también algunas plataformas digitales orientadas a dar clase o hacerlas mas amenas.

Objetivo

Obtener conocimiento y herramientas para gestionar situaciones de acoso dentro del aula. Ilustrar de forma específica a sus alumnos para evitar comportamientos de acoso.

Relación con el producto y contexto de uso

Juan, que sigue en redes sociales a muchos profes influencers y asociaciones de alumnos, ha oido hablar de una plataforma en la que se puede encontrar información sobre el acoso y herramientas para gestionar este tipo de situaciones.

Edad: 32  > 30%
Género: Hombre
Ocupación: Profesor  > 30%
Localización: Barcelona
Perfil digital: Medio - Alto  > 60%

Retos

No conoce la plataforma y no sabe qué tipo de información va a encontrar, ni siquiera qué busca realmente.

33

Frustraciones

Cuando buscas acerca del acoso hay muchísima información que se entremezcla.
Hay pocos lugares en el que orienten a profesionales para evitar casos, la mayoría se enfocan en cómo proteger a la víctima una vez se ha producido una serie de acosos graves.

03.2.2 Julia



“Necesito ayuda y contar lo que me pasa. Quiero un refugio al que poder acudir sin que nadie lo sepa ni pueda juzgarme”

Bio

Julia está en 3º de la ESO, va a un instituto en Carabanchel un barrio de Madrid.

Le encanta salir con sus amigos, además ya le están flexibilizando la hora de llegar a casa.

Utiliza mucho internet, sobre todo a la hora de sociabilizar, tiene instagram, whatsapp y tiktok.

Este curso está teniendo muchos cambios, algunas de sus amigas tienen novio y se ríen bastante de ella porque no tiene. Hay un chico de otro instituto, Jorge, que le gusta y lleva un tiempo hablando con él por whatsapp.

El fin de semana pasado estuvo con sus amigas en una fiesta y se lió con otro chico distinto, Jorge se enteró y ahora no para de escribirla, reprochándola que haya besado a otro chico y amenazando con subir fotos y capturas de sus conversaciones.


Objetivo

Obtener ayuda y asesoría.
¿Qué debe hacer? ¿Cómo puede actuar?

Relación con el producto y contexto de uso


Jorge lleva una semana muy pesado y hoy se ha pasado de la raya. De repente ha aparecido en la puerta del instituto a la salida y le ha seguido todo el camino hasta llegar a su casa. Al llegar tenía varios mensajes suyos entre insultos y proposiciones raras. Realmente empieza a sentirse muy insegura y no sabe muy bien cómo reaccionar. En RRSS ha visto algunas publicaciones de una plataforma donde te dicen cómo puedes gestionar este tipo de cosas y si puedes tomar algún tipo de medida.

Edad: 15

 > 10%


Género: Mujer

Ocupación: Estudiante

 > 0%

Localización: Madrid

Perfil digital: Muy alto

 > 90%

Retos

34

No conoce la plataforma.

No tiene del todo claro qué espera de ella.

Frustraciones

Es un tema difícil de contar.

Necesita tener una respuesta accionable.

Necesita sentirse segura.

03.2.3 Dani



“Quiero tener claros mis derechos y no sentirme constantemente explotado”

Bio

Dani estudia su último curso de derecho en la Complutense. Vive en casa con sus padres, aunque espera independizarse dentro de poco. Lleva 4 meses de becario en una multinacional como asistente de abogado.

Utiliza internet en su día a día, tanto para trabajar como para sociabilizar sobre todo en whatsapp y en Instagram. Su jefe es un poco adicto al trabajo y le obliga a hacer muchas horas extra si quiere conseguir que le renueven o le contraten.

Objetivo


Obtener ayuda y asesoría, ¿Cómo podría reconducir esto?

Relación con el producto y contexto de uso

En las últimas semanas están preparando un juicio muy importante en el trabajo y también están siendo los exámenes finales y Dani necesita tiempo para estudiar. Su jefe ya le ha amenazado un par de veces con que si no se queda más tiempo no le renovarán. Realmente empieza a sentirse muy insegura y no sabe muy bien cómo reaccionar. En RRSS ha visto algunas publicaciones de una plataforma donde te dicen cómo puedes gestionar este tipo de cosas y si puedes tomar algún tipo de medida.

Edad: 25  > 10%

Género: Hombre

Ocupación: Estudiante / Becario  > 20%

Localización: Madrid

Perfil digital: Muy alto  > 70%

Retos

No conoce la plataforma.

No tiene del todo claro qué espera de ella.

Frustraciones

Busca ayuda muy rápida y directa.

Más acciones que contenido o ayuda legal.

03.2.4 Esther



“Quiero estar enterada y alerta para poder ayudar a mis hijos”

Bio

Esther es administrativa en una empresa de comunicación en Madrid, aunque nació en Córdoba. Tiene un hijo de 17 y otro de 13 años junto a su pareja de toda la vida. Utiliza internet en el trabajo y de forma básica en su día a día, servicios de mensajería, alguna red social (facebook e instagram), consulta su cuenta bancaria, compra ropa o comida.

En el colegio es muy activa, forma parte de AMPA y participa en muchas actividades desde siempre. Hace poco hubo un problema bastante grave de acoso y fue bastante difícil de gestionar.

Objetivo


Ilustrar de forma ordenada qué es el acoso, cual es su incidencia en la sociedad y cómo evitarlo.

Relación con el producto y contexto de uso


A partir de este caso tan grave Esther empezó a preguntarse si sus hijos estarían en riesgo de que algo similar les pudiese pasar. Comenzó una búsqueda general en internet y encontró la plataforma.

Edad: 46  > 20%

Género: Mujer

Ocupación: Administrativa / Madre  > 30%

Localización: Madrid

Perfil digital: Medio - Bajo  > 40%

Retos

No conoce la plataforma.

No es un usuario especialmente digital.

No termina de confiar en una plataforma digital para este tipo de cosas.

Frustraciones

No sabe realmente lo que busca.

36

03.3 Journeys

Teniendo en cuenta las personas definidas en el anterior apartado se han definido los journeys que tendrían en relación con el uso de la plataforma.



03.3.1 Julia



“Necesito ayuda y contar lo que me pasa. Quiero un refugio al que poder acudir sin que nadie lo sepa ni pueda juzgarme”



03.3.2 Juan



“Quiero tener más herramientas para guiar a mis alumnos y evitar situaciones descontroladas”



03.3.3 Dani



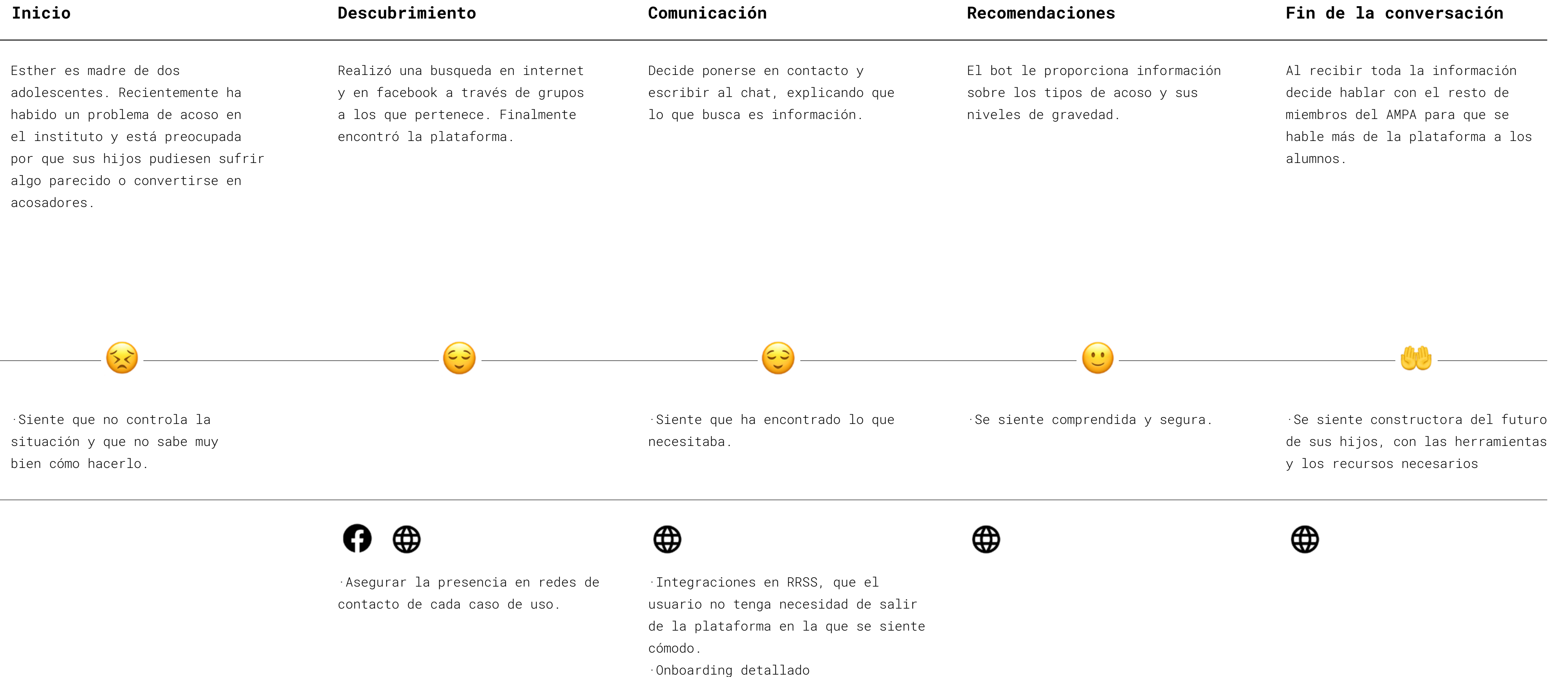
“Quiero tener claros mis derechos y no sentirme constantemente explotado”



03.3.4 Esther



“Quiero estar enterada y alerta para poder ayudar a mis hijos”

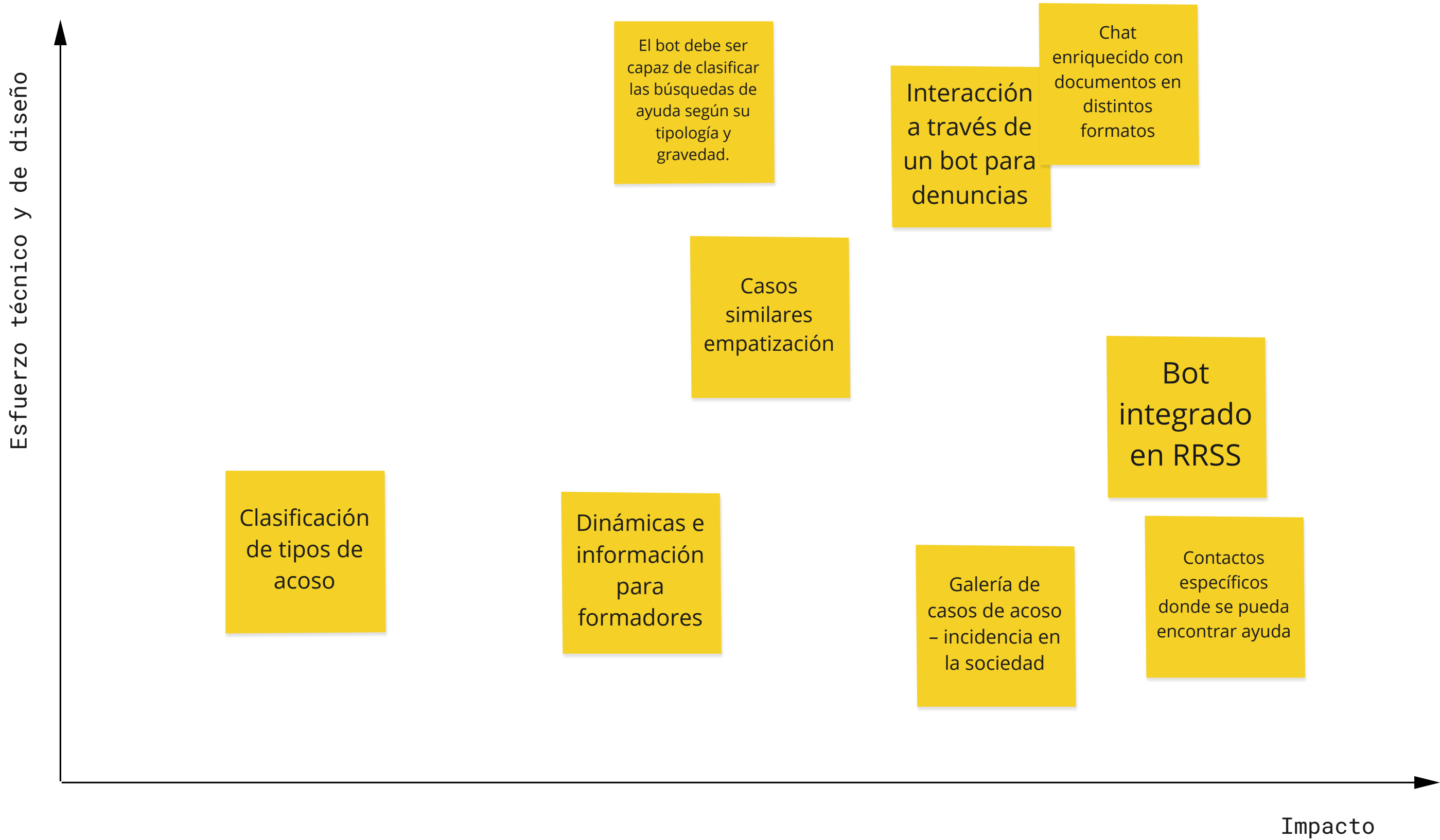


03.4

Requisitos funcionales

- 1 La plataforma debe estar muy integrada con las RRSS.
- 2 Toda la búsqueda de información y ayuda deberá ser a través de un ChatBot.
- 3 Deben ofrecerse Chats integrados en cada plataforma digital.
- 4 En el Bot se debe poder seleccionar la tipología de conversación, diferenciando entre consultas generales y búsquedas de ayuda.
- 5 El bot debe ser capaz de clasificar las búsquedas de ayuda según su tipología y gravedad.
- 6 El bot podrá exponer al usuario casos anonimizados similares al suyo para empatizar con el usuario.
- 7 Deben ofrecerse contactos específicos dependiendo de las tipologías de acoso y su gravedad.
- 8 Deben encontrarse dinámicas para formadores, categorizadas por tipología y objetivos. Además las dinámicas estarán etiquetadas por tiempo y edad del grupo a formar.
- 9 Debe haber una clasificación del acoso por tipo y gravedad.
- 10 Debe haber una sección en el que se expliquen casos reales anonimizados con los que las personas puedan sentirse identificadas.

03.4.1 Priorización



03.4.2 Propósito

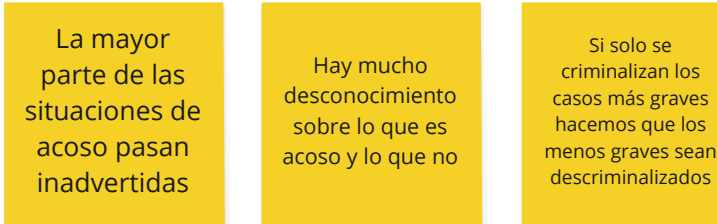
Utilizamos el Lean UX canvas para constatar las bases del proyecto. [o](#)

Necesitábamos ver la profundidad del problema a solucionar y las posibilidades que tiene. Materializamos la propuesta de valor de la plataforma:

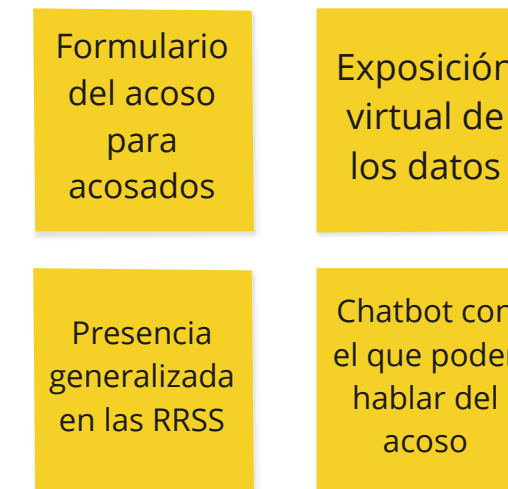
Sacar a la luz la mayor parte de casos de acoso posible, orientar a las víctimas de acoso y concienciar a la sociedad del problema exponiendo los datos reales de acoso.

De esta forma será necesario el diseño tanto de los flujos conversacionales principales del bot, como del sitio web en el que sirve de ecosistema, es decir la web de The Stalked's Observatory.

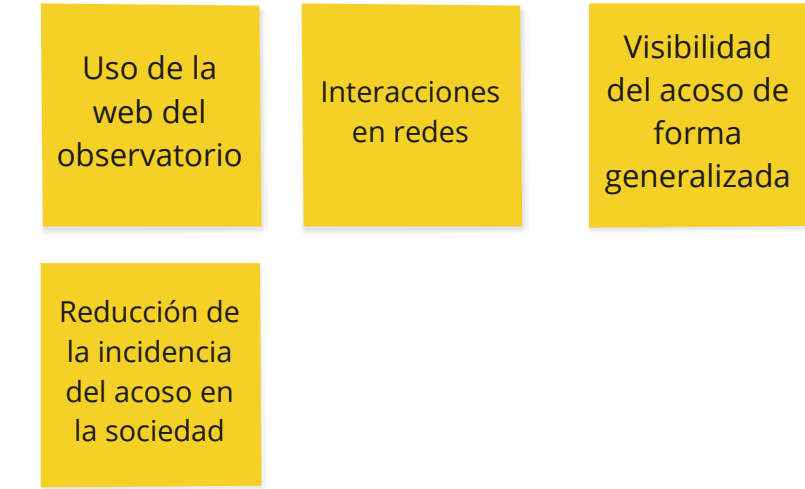
Problema



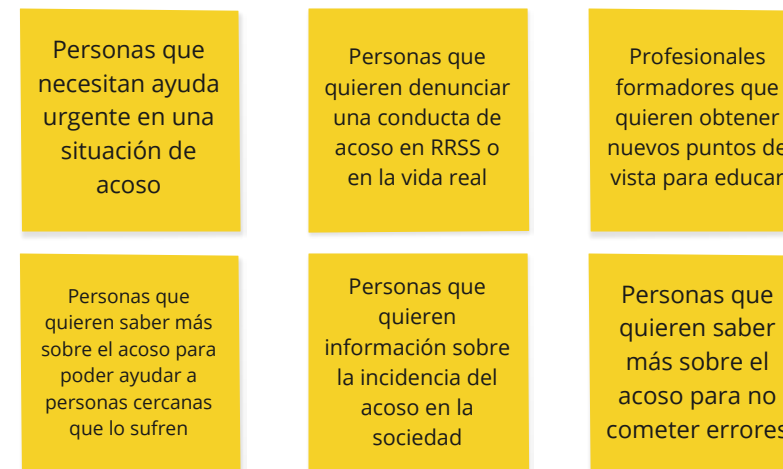
Solución



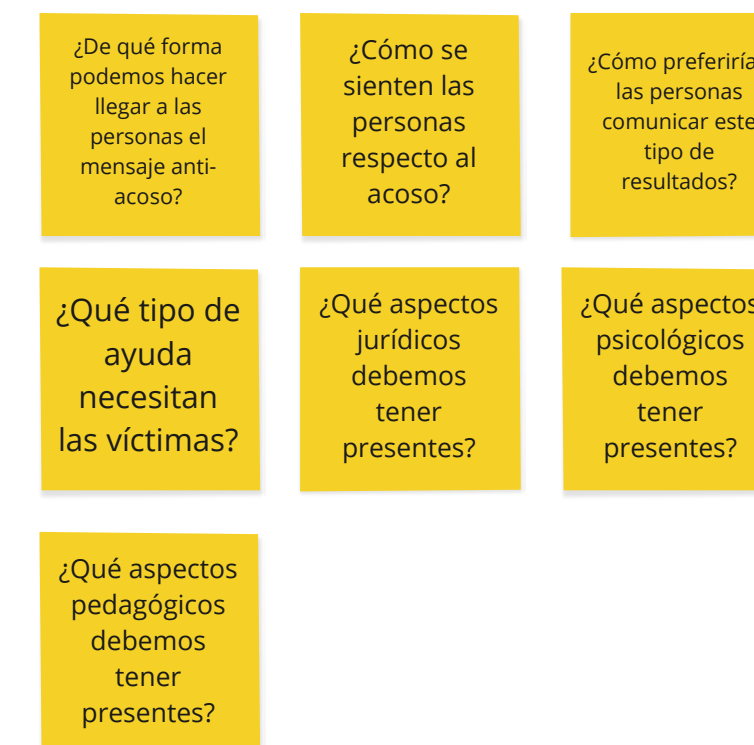
Resultados



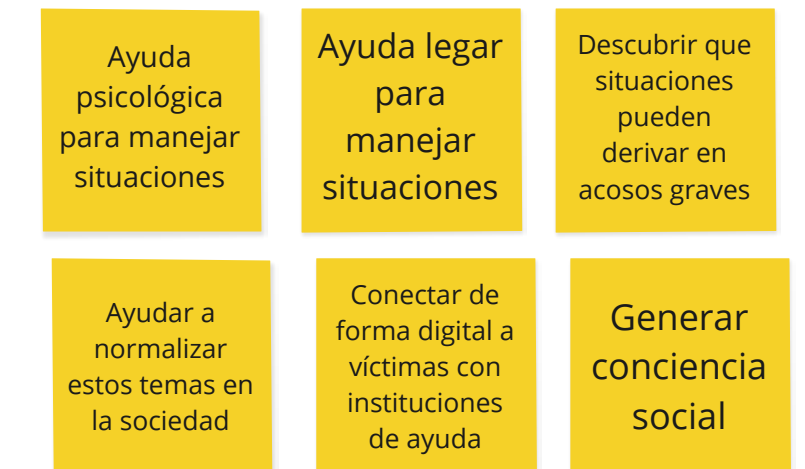
Grupos de Usuarios



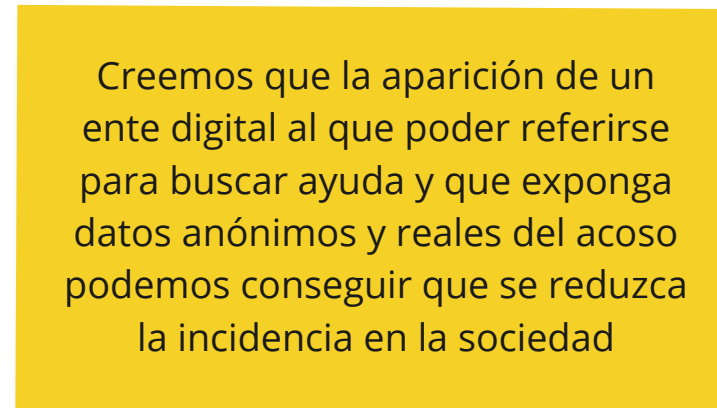
Aprendizajes necesarios



Beneficios para el usuario



Hipótesis



Medios



El bot

04.1 Introducción

04.2 Workshop de co-creación

04.3 Difiñiendo el bot

04.4 Mapa Conversacional

04.5 Flujos conversacionales

04.6 Prototipo del Bot

04.1

Introducción

A la hora de definir el Bot se han tratado de tener en cuenta diferentes puntos de vista, buscando siempre la inclusión, la cercanía y la humanización de la interacción. Dentro de la planificación inicial contábamos con un workshop a realizar con expertos, finalmente se decidió utilizar este momento de la investigación para co-crear con los expertos el bot, obteniendo una visión mucho más amplia y ayudando a definir la amplitud y el alcance de las conversaciones.

Para testar la experiencia, utilizaremos un test de tareas integrado con el resto de la plataforma. Además utilizaremos las propias funciones inteligentes de la herramienta de diseño para mejorar la conversación a través de *intents* (variaciones en el texto que puede escribir un usuario al conversar con el bot) y otros hallazgos.

04.2 Workshop de co-creación

El workshop se realizará de forma remota a través de la aplicación Miro, debido a las circunstancias de pandemia que nos rodean. Utilizaremos Zoom para realizar una videoconferencia con opción a salas paralelas. Todos los resultados del workshop están recogidos en el [tablero de Miro](#) o en [Google Drive](#) para más detalle.

04.2.2 Participantes

Los perfiles de expertos que nos acompañarán en el workshop serán:

04.2.1 Objetivos

- 1 Conocer más acerca del acoso desde el punto de vista, legal, psicológico y sociológico.
- 2 Co-crear la personalidad y las respuestas del bot en un caso de uso.
- 3 Identificar y priorizar las acciones y los grupos de usuarios.



Mujer, 25 años
Psicóloga



Hombre, 27 años
Profesor de
Educación primaria



Mujer, 26 años
Graduada en
Relaciones
laborales



Hombre, 38 años
Profesor de
Educación primaria



Mujer, 25 años
Politóloga y
graduada en
derecho



Hombre, 29 años
Abogado

04.2.3 Contenidos del workshop

1 **Presentación. Duración 3'**

Presentación del proyecto y los objetivos del workshop.

Nociones básicas del funcionamiento de Miro como herramienta.

2 **Icebreaker Super héroe anti acoso. Duración 8'**

Cada individuo tendrá que dibujar y responder a las preguntas sobre su superhéroe antiacoso.

¿Cómo se llama? ¿Lleva o no lleva capa?¿De qué color es su traje?.

Después se compartirán los resultados, haciendo una mini presentación de 1 minuto máximo.

3 **Mapeo y clasificación de situaciones de acoso y posibles soluciones. Duración 10'**

Objetivo: calentar motores y crear una base de conocimiento común acerca del tema.

Los participantes colocarán post-its en cada columna por orden. Dedicaremos 1 minuto a cada columna. Después votaremos y comentaremos.

4 **Onboarding del bot, Personalidad, género, nombre y tono del chat. Duración 4'**

Brainstorming sobre cada una de las cualidades de la personalidad de bot.

5 **Escenario de construcción de conversación. Duración 15'.**

Daremos 10 minutos a cada grupo para pensar soluciones al problema que está padeciendo Julia, la protopersona definida en el apartado 2.

Les pediremos que coloquen esas soluciones en post-its para después vertebrar las posibles respuestas del bot al usuario.

Comentaremos las soluciones y votaremos las más interesantes.

6

Cierre

Agradecimiento y buzón de sugerencias.

48

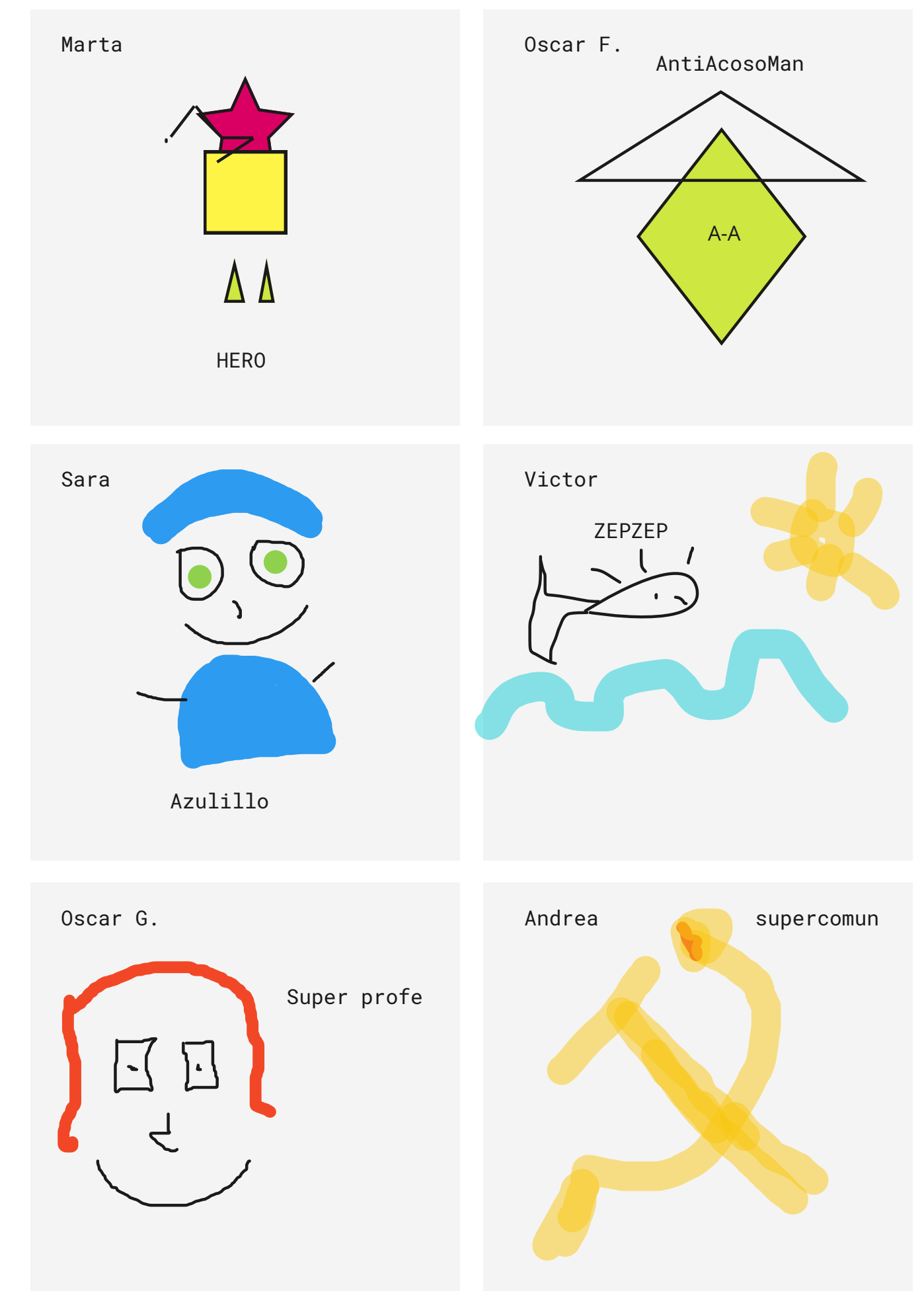
04.2.4 Resultados

A lo largo de las dinámicas, el debate ha sido muy persistente, lo cual ha derivado en una respuesta muy trabajada en todos los bloques.

A partir del Ice Breaker conseguimos, además de generar un clima muy cálido en el que todos reímos y compartimos, identificar formas y colores que los expertos relacionaban con el acoso. [Ver Ice Breaker](#)

En general, **predominan las formas orgánicas**, teniendo en cuenta las limitaciones de dibujo con las que contaban los participantes. Además de esto, hay tres colores frecuentes: **el amarillo, el azul y el rojo**. Todos asociaban el amarillo a **la calidez, al hogar y al cariño**. Los azules se relacionaban mucho más con la calma y el encontrarse en un lugar seguro. El rojo, sorprendentemente, les recordaba a la seguridad del “señor con casco” al que puedes acudir y te va a ayudar.

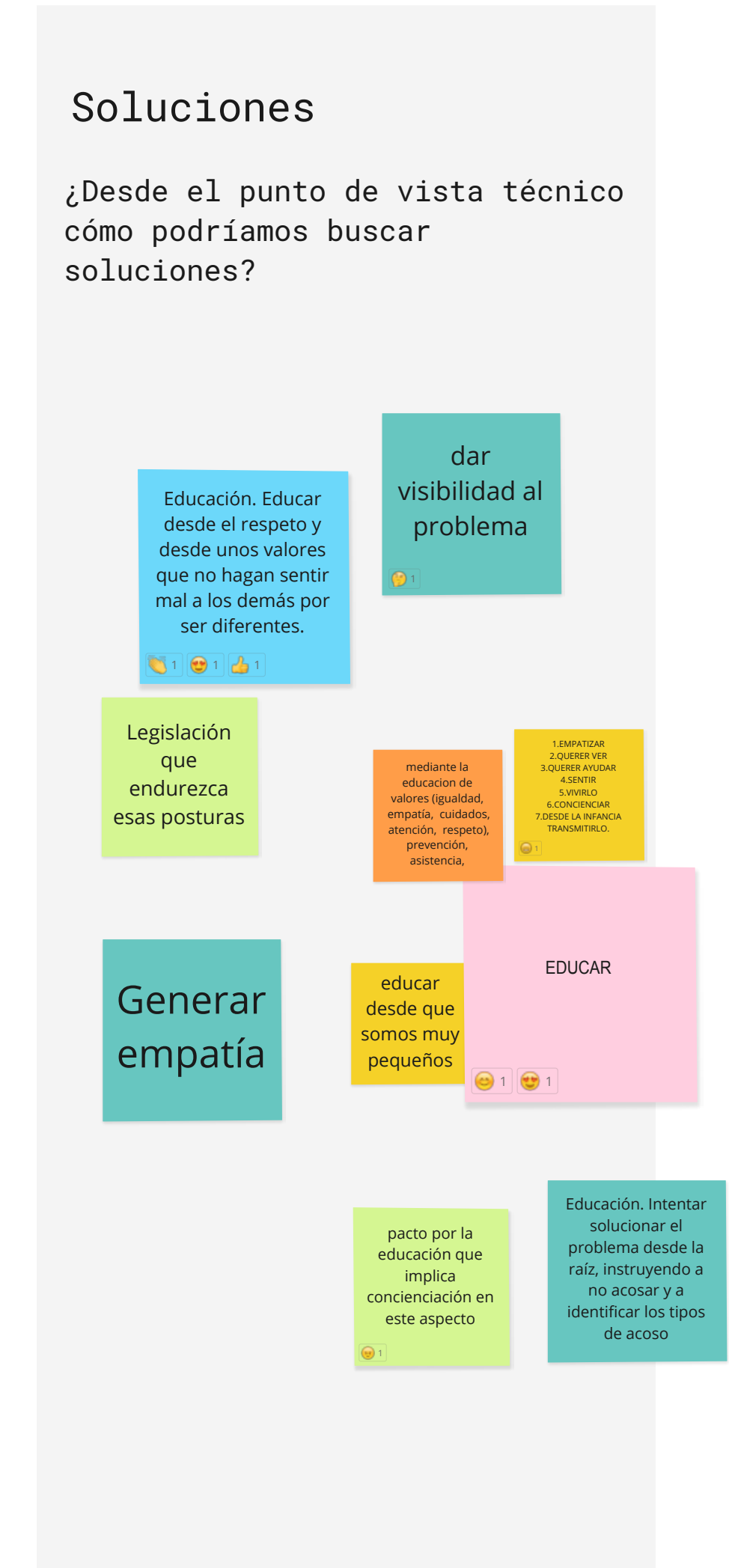
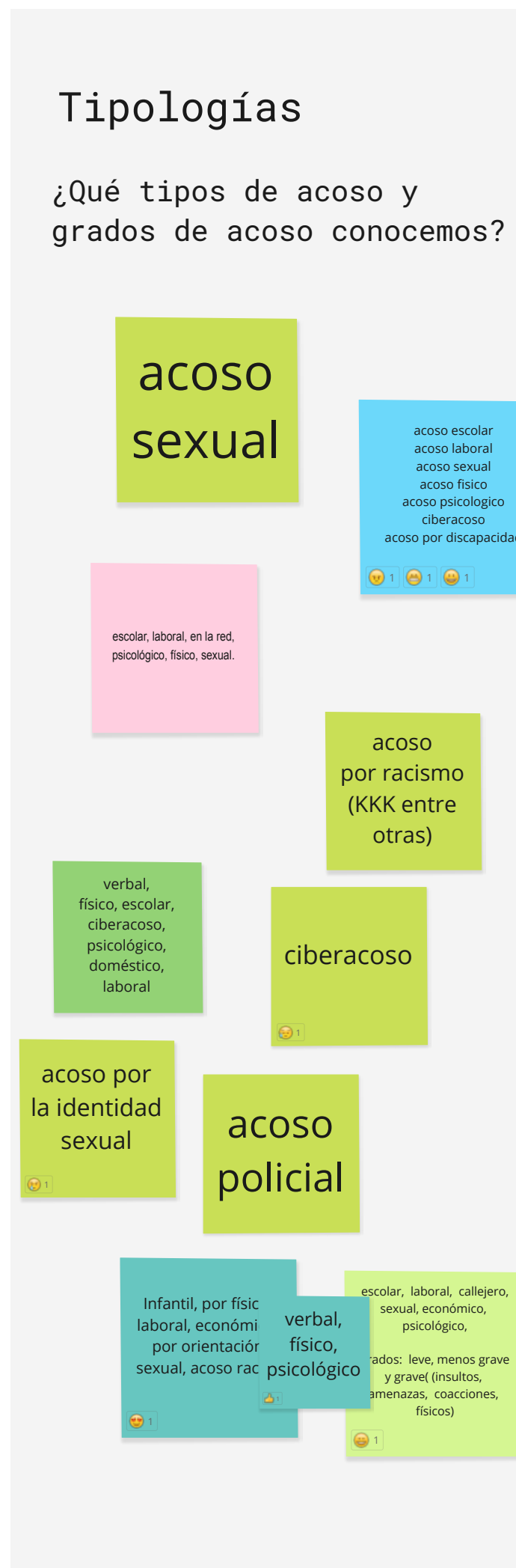
En todos los casos el superhéroe estaba orientado a calmar a las personas y ayudarlas en lo que pudiese.



En la segunda dinámica, trabajamos el concepto del acoso, generando una base de conocimiento conjunto. Identificamos que el acoso que más preocupa a los expertos es el acoso sexual y el policial. Que **los grupos más afectados y vulnerables al acoso son los niños, adolescentes y las mujeres.** Del mismo modo identificamos la educación como el pilar general para solucionar el problema, así como generar empatía de cara a las personas más vulnerables, mucha prevención y concienciación.

[Ver dinámica.](#)

Desde el punto de vista jurídico, se hizo hincapié en la necesidad de endurecer la legislación, en el sentido de ampliar las situaciones que se consideran de acoso grave. Aunque desde el punto de vista psicológico advertían que no era tan importante imponer castigos, si no hacer al resto de la sociedad ver que pequeños actos de acoso pueden convertirse en casos grandes y graves.



A la hora de definir **el bot** que interactuará con las personas que necesiten ayuda, destacaban la posibilidad de que **se adaptara a cada situación, incluso que fuese posible elegir el género del bot con el que quieres hablar**. De esta forma podemos ofrecer una **experiencia personalizada dependiendo de las necesidades del usuario**. En cuanto a la personalidad y el tono del bot, destacamos la necesidad de que muestre decisión en las afirmaciones que haga, para poder transmitir **seguridad, interés y protección a los usuarios**. [Ver personalización del Bot](#)

Finalmente, pedimos a los participantes que trabajasen en el caso práctico de Julia por grupos para después compartir las diferencias en los puntos de vista que pudiesen tener cada grupo y poner todo en común.

El grupo B, indicó que lo primero era transmitir seguridad, así como tranquilizar y mostrar a Julia que lo que estaba ocurriendo tenía solución.

Después de esto se interpusieron varias vías de actuación. **La primera orientada a buscar apoyo familiar, que pudiese darle apoyo o incluso ayudarla a denunciar oficialmente el ciberacoso que estaba sufriendo**. También indicaron la importancia de comunicar de forma suave que estaba sufriendo un tipo de acoso, o varios, para que tomase consciencia de la situación que tenía entre manos, siempre mostrando seguridad y comprensión. Por otro lado, buscaban **concienciar a Julia sobre el uso que le estaba dando a las redes sociales**, y la necesidad de tener amigos y familia que puedan ayudarte en estas situaciones tan complejas. Esto es, ayudarla a ver los límites que existen y que los comprenda y sepa explicarlos.

[Ver dinámica del caso de uso](#)

04.2.5 Insights del workshop

- 1 Las personas que sufren acoso grave quieren ser ayudados, pero a veces les cuesta abrirse con otras personas pero quieren hacerlo, por eso les gustaría que las conversaciones sean lo más humanas y comprensivas posibles.
- 2 Las personas que sufren acoso quieren conocer más sobre su situación, pero no siempre reconocen el problema por el que están pasando, por eso necesitan que sea identificado.
- 3 Las personas que sufren acoso no quieren que una situación de ese tipo se vuelva a repetir, pero no siempre tienen las herramientas, por eso necesitan tener los contactos necesarios y las herramientas para poder denunciar los casos de acoso.
- 4 Las personas que sufren acoso pueden querer humanizar al bot para que su proceso de comunicación sea más cómodo, pero a veces es difícil crear una personalidad perfecta para cada situación, por eso necesitan que el bot sea neutro y estable para cualquier tipo de usuario que lo necesite.

04.3 Definiendo el bot

04.3.1 Género y nombre del bot

En el workshop se propuso que el propio usuario pudiese seleccionar el género del bot con el que querían hablar. Esta perspectiva inicialmente resulta muy interesante desde el punto de vista de la inclusión, pero desde una mirada más centrada en la experiencia se considera que esa es una decisión que el usuario final no va a querer tener que tomar, suponiendo una barrera en vez de una mejora de la experiencia. Por ello se considera que **el bot no debería tener un género diferenciado, se busca una perspectiva neutra para que todo el mundo pueda sentirse integrado.**

El nombre del Bot será **Ori**. Ori es una palabra con muy buena sonoridad y muy recordable y se relaciona fonéticamente con el nombre del proyecto, The Stalked's Observatory. Ori no implica masculinidad ni feminidad, la forma circular al leer la O transmite calma y el sonido que reproduce es familiar y armonioso.

04.3.2 Personalidad del Bot: el tono y la voz

La voz de Ori es la de un profesional cercano que ha pasado por muchas situaciones parecidas ya resueltas. Trata a todos sus usuarios con seriedad y comprensión.

Ori **habla claro, es transparente, sin utilizar palabras complejas que puedan confundir**. Busca transmitir neutralidad aunque desde un punto de vista positivo, porque los usuarios necesitan saber que todo irá a mejor.

Cuando hablas con Ori **es cercano y familiar, sereno y decidido**. Es el bot de confianza al que puedes acudir en cualquier momento.

El tono de Ori es **generalmente informal, aunque cuando habla de temas legales puede ponerse serio y a veces utiliza emoticonos para reforzar su mensaje**.

En conclusión, ajustará su tono a la situación en concreto en la que se encuentre, velando por que el mensaje se comprenda.

Ori tiene sentido del humor, su humor es inteligente y cálido, buscando siempre la positividad.

04.3.3 Tratamiento del onboarding

En el onboarding, Ori debe prestarse y explicar su propósito como bot, que es ayudar a los usuarios a gestionar situaciones de acoso y enseñarles cómo reaccionar.

Ori ofrecerá su servicio para poder orientar al usuario según las necesidades que tenga.

Hola 🙌 Soy Ori, el bot de The Stalked's Observatory y estoy aquí para ayudarte. Para eso necesito saber primero por qué estás aquí

04.3.4 Tratamiento de errores

Durante la conversación podrán darse distintos tipos de error, en todos ellos la actitud de Ori debe ser positiva, pero siendo evidente el hecho de que hay un error. Nunca debe hacer sentir “tonto” al usuario que comete errores. Los mensajes de error serán diferentes estructuralmente, buscando la variedad dentro de la conversación, y cuando exista una brecha conversacional ofrecerá opciones seleccionables para poder redirigir al usuario hacia un camino concreto del que sí que exista más información.

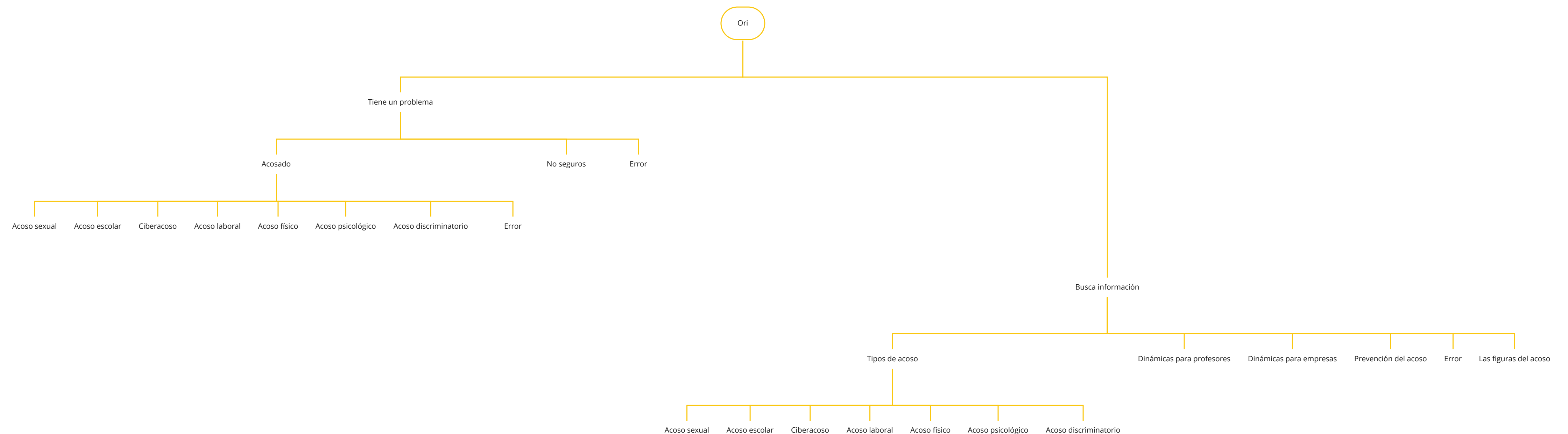
04.4 Mapa conversacional

A la hora de definir el mapa de las conversaciones de Ori tomamos como base la ayuda que necesita el usuario, si es que tiene un problema o si necesita información.

En el caso de necesitar ayuda la conversación se reestructurará en 7 subconversaciones, asociadas a la tipología de acoso de la que se esté tratando.

A partir de las tipologías de acoso se establecerán 3 niveles, ofreciendo diferentes soluciones en función del caso.

[Ver mapa completo](#)



04.5 Flujos conversacionales

Para diseñar los flujos de las conversaciones también se ha utilizado un [tablero de Miro](#).

Los flujos definidos han sido el onboarding, todas las casuísticas recogidas dentro de Acoso Sexual y el flujo final de recogida de datos

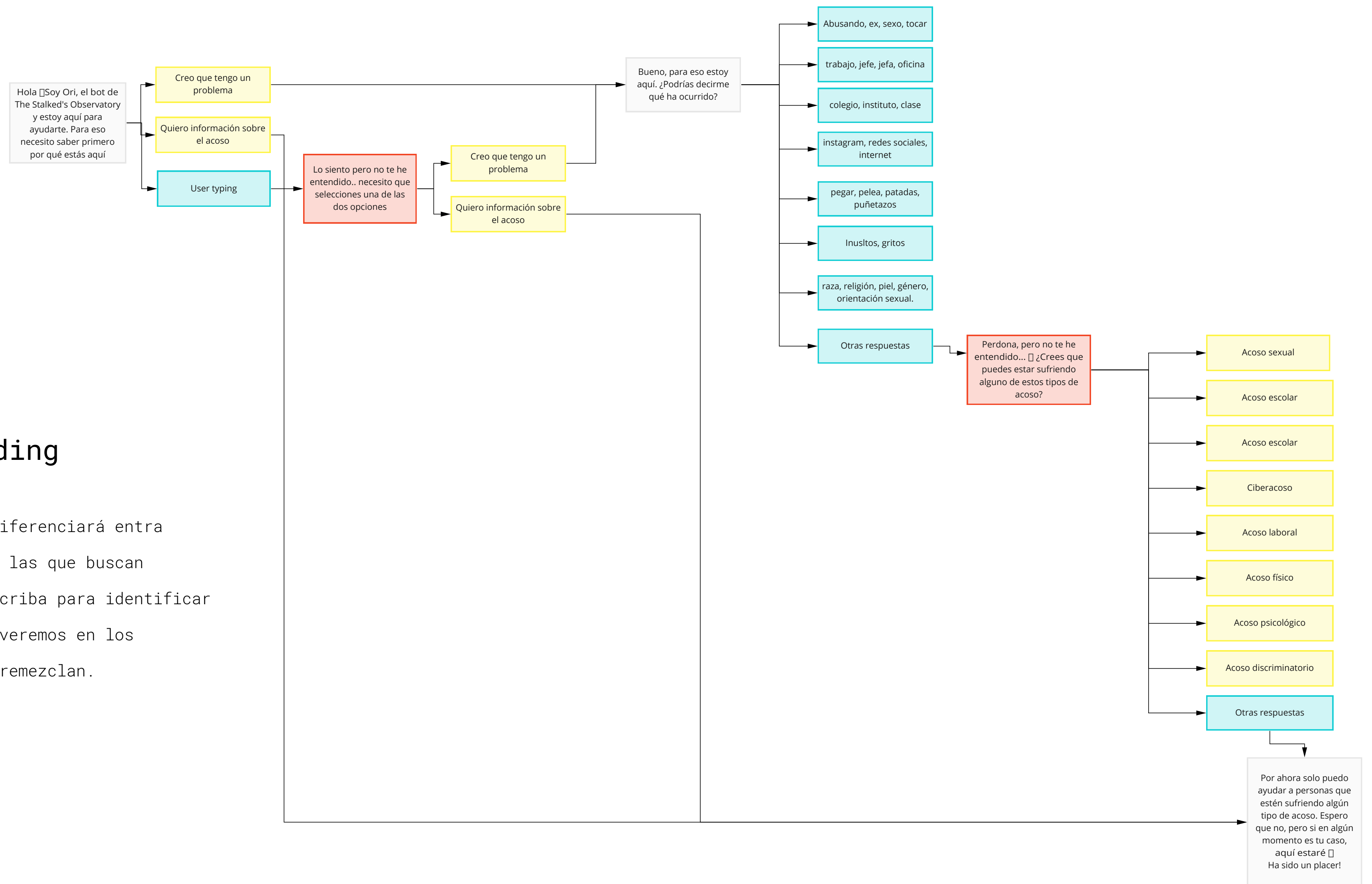
Para estructurar visualmente la conversación y los recursos se ha utilizado la siguiente leyenda:



04.5.1 Flujo Onboarding

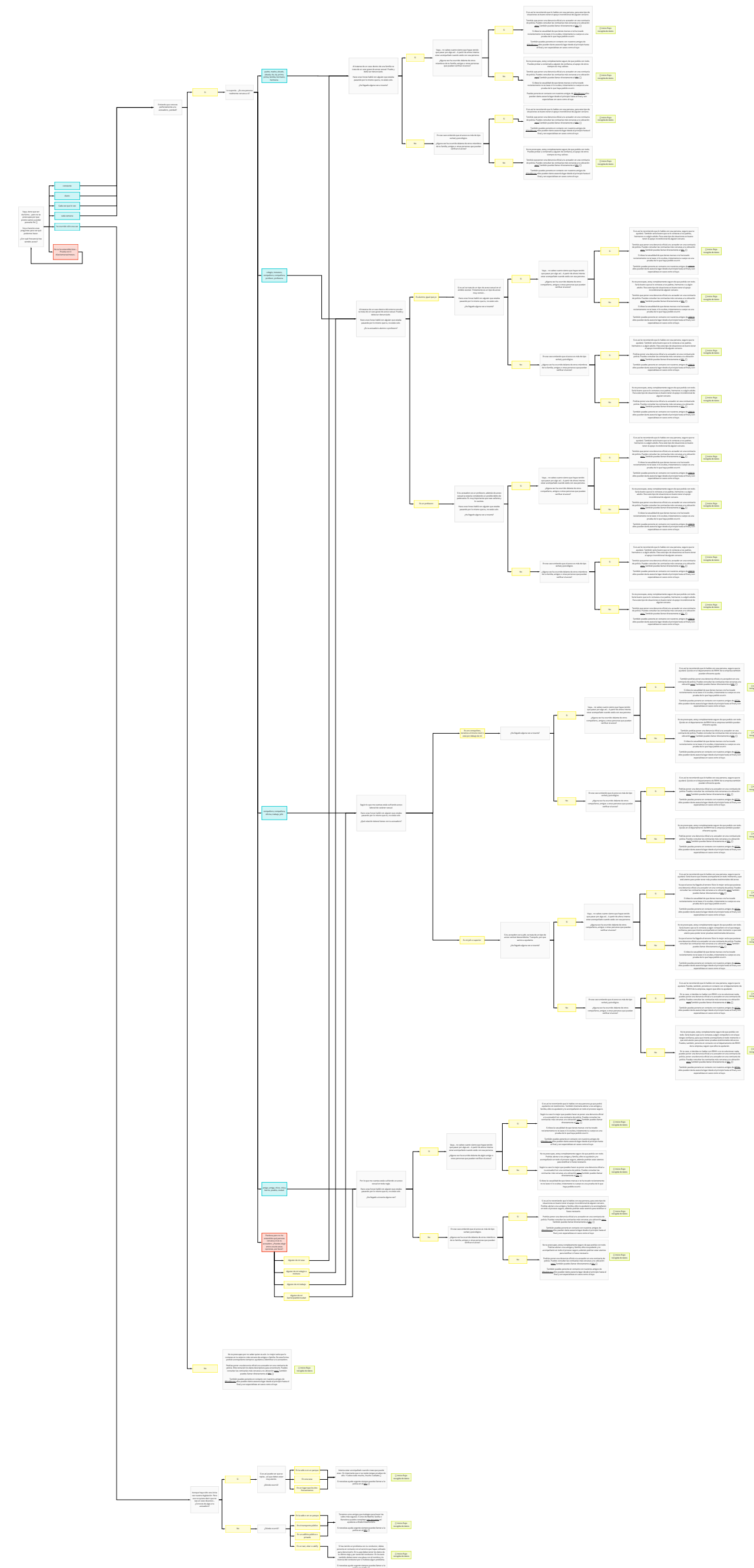
En el proceso de onboarding, Ori diferenciará entre las personas que necesitan ayuda y las que buscan información. Realizará la primera criba para identificar la tipología de acoso aunque como veremos en los siguientes flujos los tipos se entremezclan.

[Ver flujo Onboarding](#)



04.5.2 Flujo Acoso Sexual

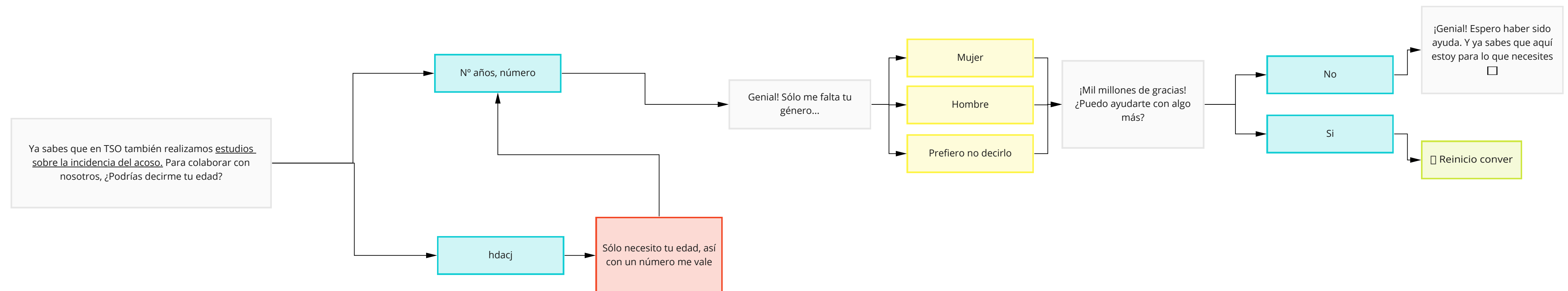
Se ha seleccionado para prototipar este flujo por su complejidad y por todas las ramas y subramas que pueden darse dentro de sus casuísticas. En este caso, Ori trata de identificar primero si existe acoso por frecuencia, después diferencia entre acosadores conocidos y desconocidos. A través de una serie de preguntas Ori realiza un diagnóstico final, con varias recomendaciones en función de cada caso. [Ver flujo Acoso Sexual](#)



04.5.3 Flujo Recogida de datos

Una vez terminadas las recomendaciones se inicia el flujo de recogida de datos para poder clasificar el caso por edad y sexo. Este flujo se ha derivado al final de la interacción ya que para el usuario es lo menos importante, lo que necesita es ayuda. De cara a los estudios, la edad y el sexo del acosado es muy importante, pero realmente lo que busca el proyecto es comunicar casos de acoso y para ello la edad y el sexo del acosado puede pasar a un segundo plano.

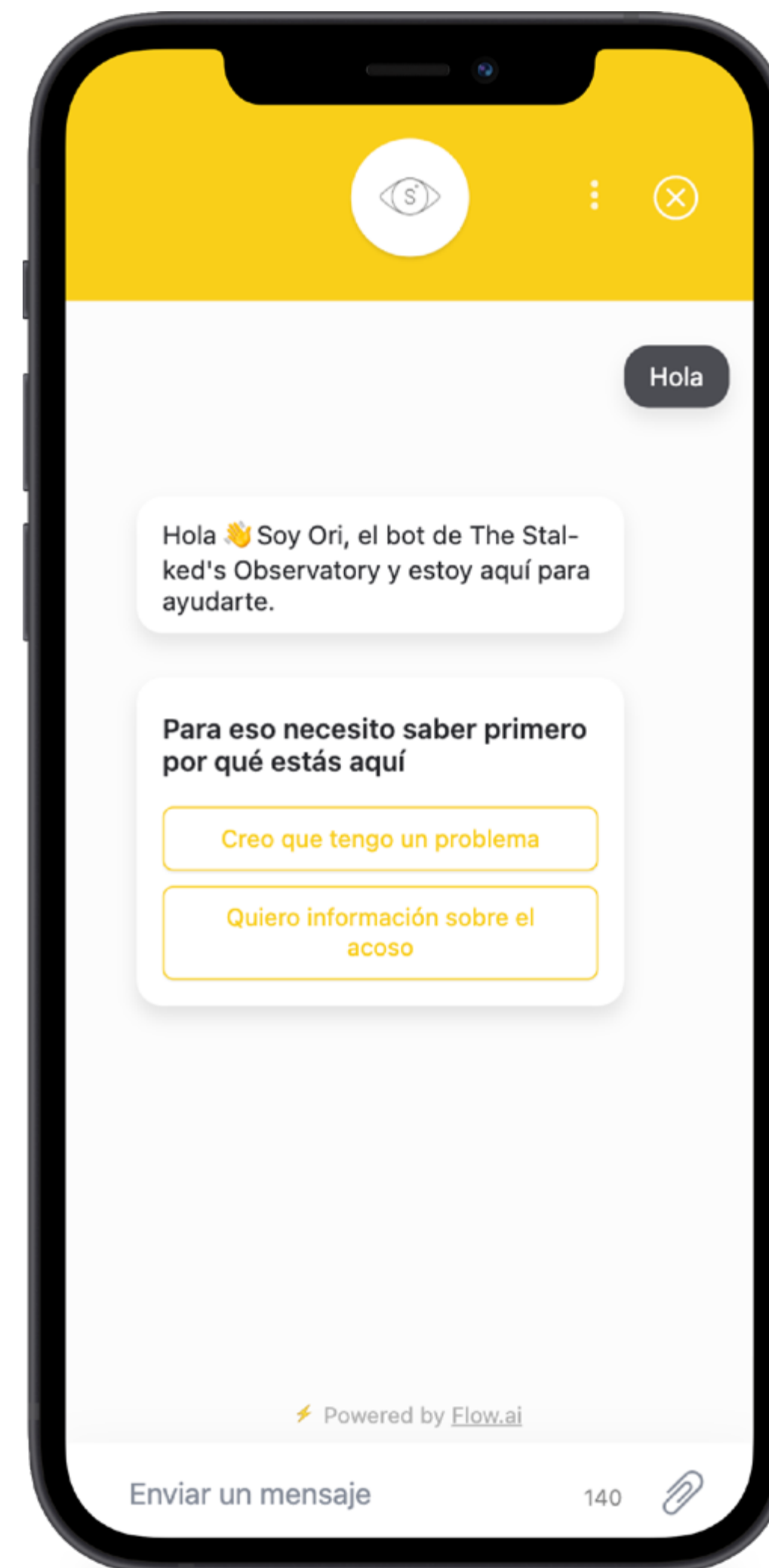
[Ver flujo recogida de datos.](#)



04.6 Prototipo del bot

El prototipo del bot se ha realizado con la herramienta de flow.ai, seleccionando la integración con su widget web acceso, aunque se podrá integrar finalmente en todas las RRSS.

[Ver prototipo](#)



El sitio web

05.1 Introducción

05.2 Arquitectura de la información

05.2 Sketching

05.3 Wireframes

05.4 Prototipo

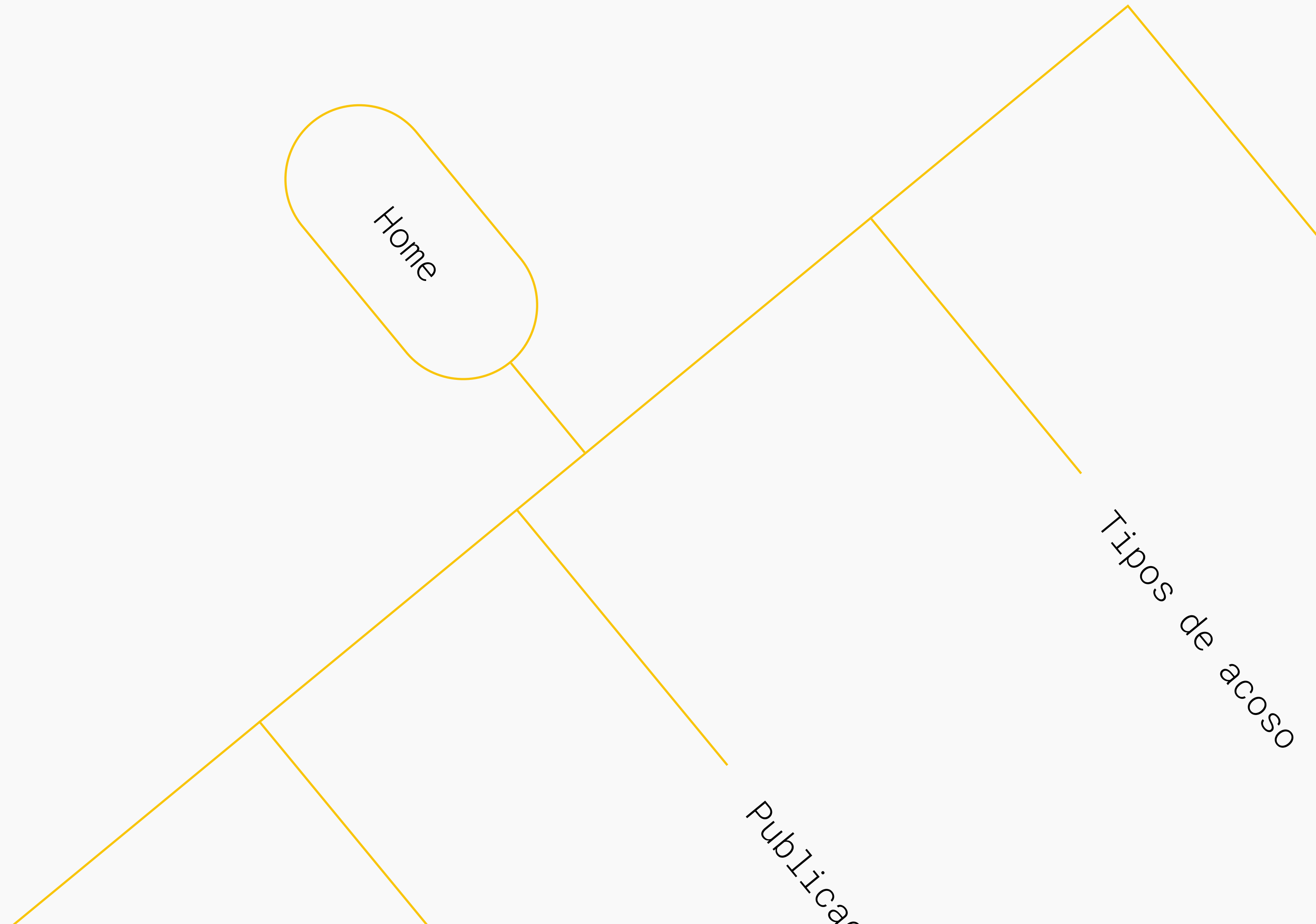
05.1

Introducción

La intención del proyecto es generar una arquitectura ubicua a través de las redes sociales, integrando el bot en cada una de ellas. A pesar de ello consideramos necesario definir el sitio en el que se enmarca todo el observatorio, es decir su sitio web.

Esta web será de tipo corporativa-informativa, responsive y contendrá a Ori, el bot del Observatorio. El concepto del diseño será mobile first ya que la mayor parte del tráfico estimado será mobile.

Para testar la experiencia del sitio se realizará un recorrido cognitivo y una evaluación heurística.

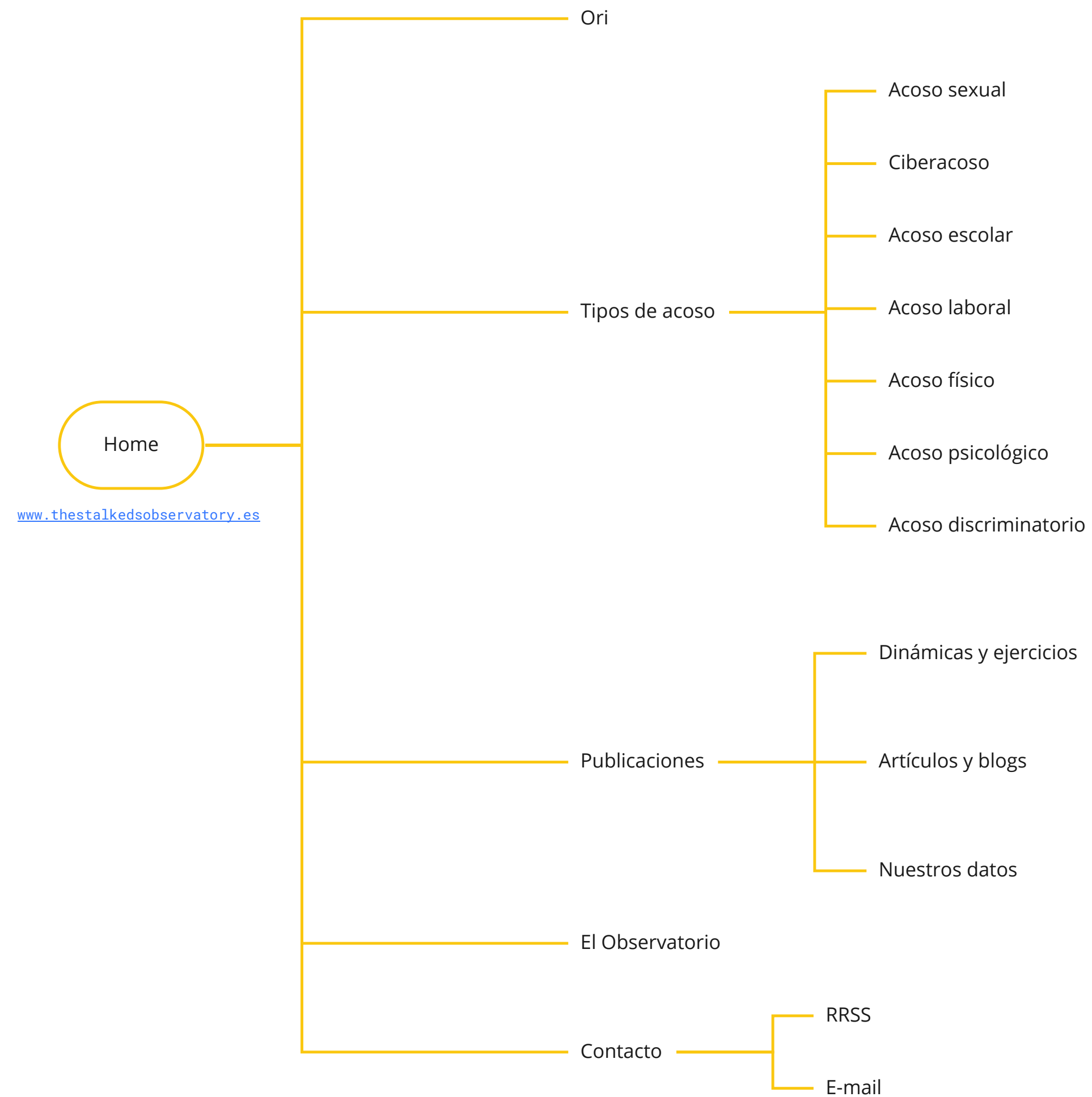


05.2

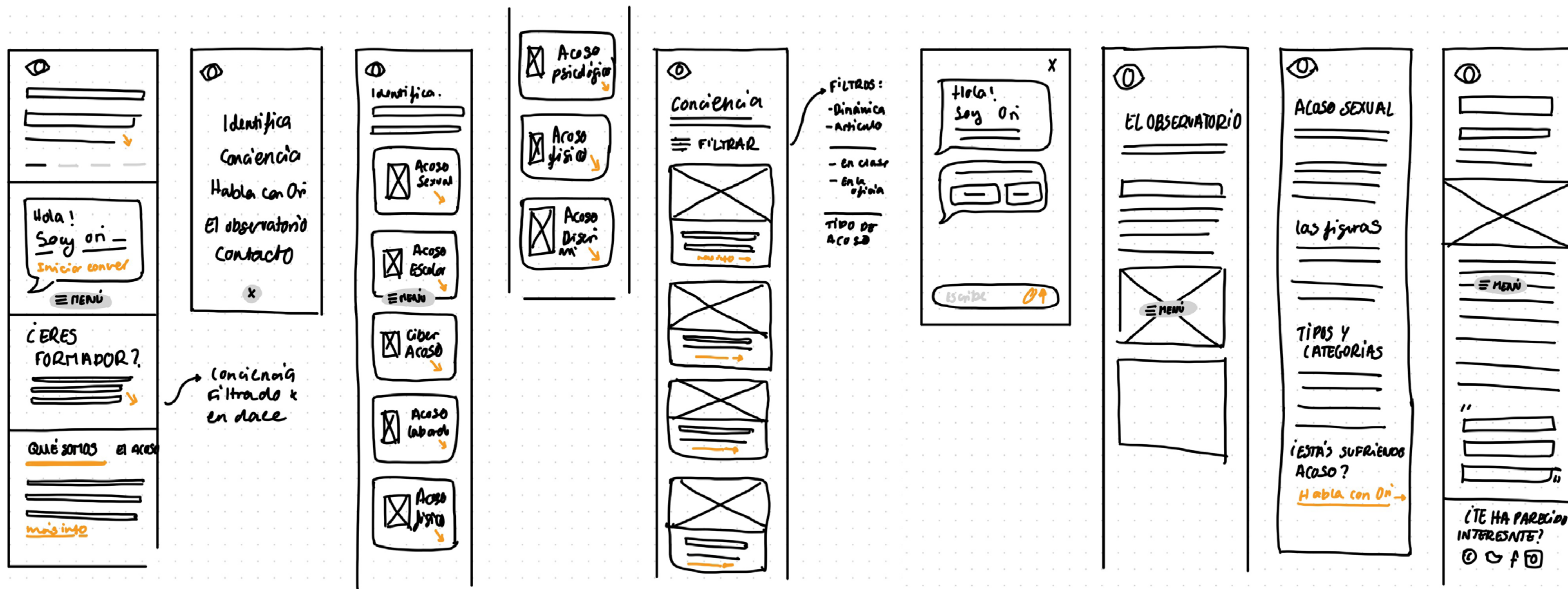
Arquitectura de la información

El árbol de contenidos será muy sencillo, debido a que la presencia digital de esta plataforma va más allá de su sitio web, destacando su presencia en redes sociales.

[Ver arquitectura](#)



05.3 Sketching

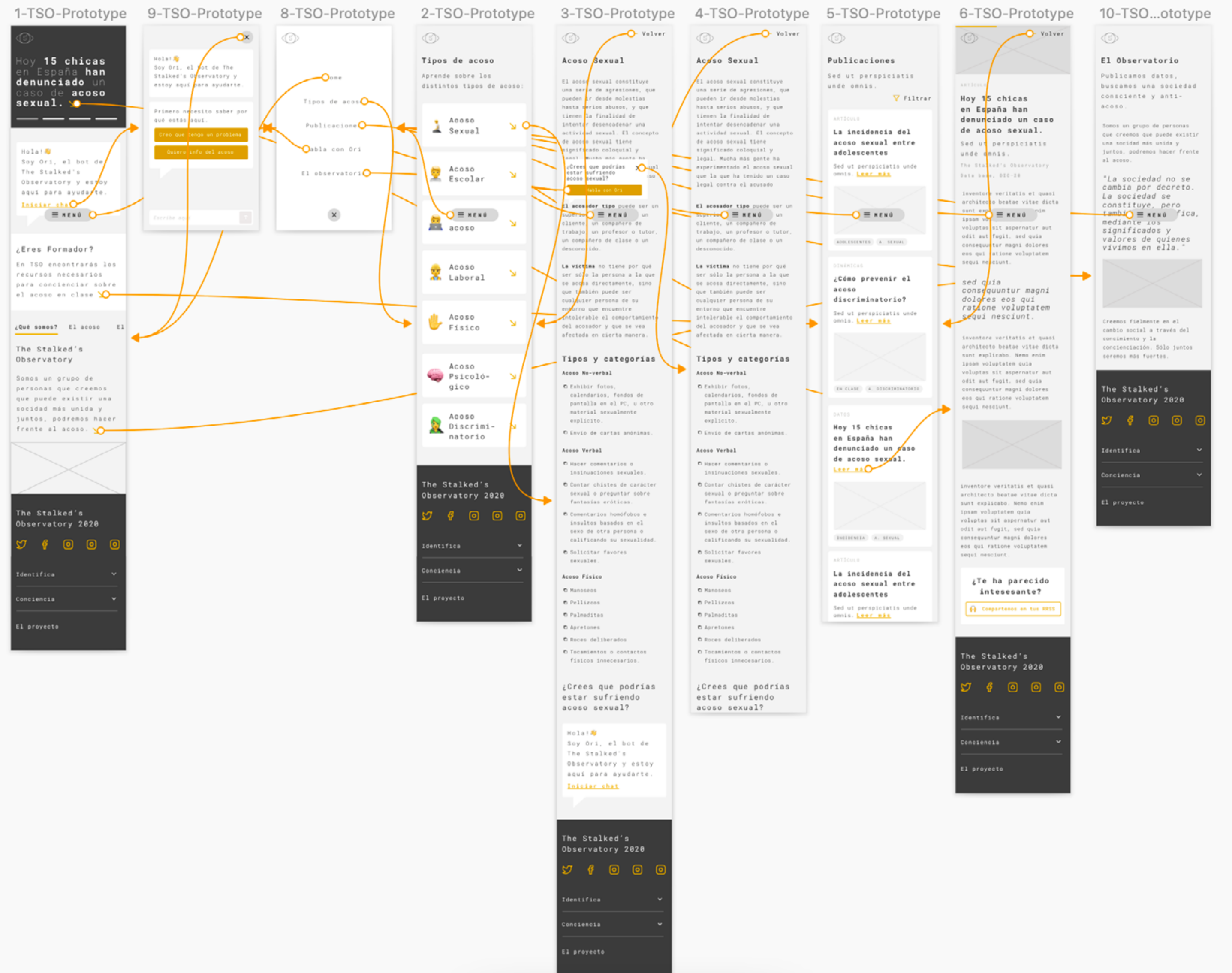


05.4 Wireframes

Dentro del sitio web la prioridad es la redirección al chat con Ori y la concienciación. Por ello en la home el contenido principal serán *Hero Banners* con datos relevantes sobre la incidencia del acoso. Desde todas las secciones dentro de Tipos de Acoso se podrá acceder al chat en cualquier momento.

En la sección de Publicaciones se podrá encontrar todo tipo de contenido relacionado con datos, artículos, dinámicas y recursos de prevención del acoso. Estos contenidos se podrán filtrar por categorías para facilitar la búsqueda de documentos.

[Ver wireframes.](#)



05.5 Prototipo del sitio web

A partir de los wireframes de las interacciones más importantes dentro del sitio web se ha realizado un prototipo navegable.

[Ver prototipo](#)



Evaluación de la experiencia

06.1 Recorrido cognitivo con usuarios

06.2 Evaluación Heurística

06.3 Intents y hallazgos en el flujo conversacional

06.4 Prototipo mejorado

06.1 Test con usuarios

06.1.1 Metodología

Para la realización del test buscamos insights tanto cualitativos como cuantitativos, por lo que se realizará por un lado el recorrido cognitivo a través un [prototipo conjunto](#) y por otro un cuestionario SUS [9] y NPS [10]. Disponibles para consulta en el “Anexo IV. Cuestionario SUS y NPS” en la página 90.

06.1.2 Screener

5 personas

Mujeres y hombres 50/40

Edades comprendidas entre los 18 y los 40 años.

Se requieren a personas interesadas en el mundo digital para la realización de test de usuario de una nueva

aplicación. Las personas que serán user testers deberán tener un uso medio o alto de la tecnología en su día a día. El test estará relacionado con el mundo del acoso por lo que sería conveniente que tuviesen relación con el mismo aunque no será 100% necesario.

06.1.3 Set-Up

Debido a la situación pandémica que estamos viviendo los test se realizarán en remoto, a través de la aplicación [lookback](#). La limitación del *trial* es de 5 personas. Todos los participantes firmarán un consentimiento informado disponible en el “Anexo III. Consentimientos informados” en la página 88.

06.1.4 Tareas y objetivos

- 1 Encontrar información sobre el acoso sexual.**
Escenario: Crees que podrías estar sufriendo acoso sexual en tu casa y llegas a este sitio para buscar información sobre el acoso sexual.
Objetivo: aterrizar en la landing de acoso sexual.
Tiempo estimado: 30”.

- 2 Leer un post sobre el acoso sexual.**
Escenario: Eres un profesor y quieres leer información y datos sobre el acoso sexual en adolescentes.
Objetivo: Llegar a una entrada de acoso sexual.
Tiempo estimado: 40”

- 3 Encontrar información sobre el Observatorio.**
Escenario: Eres el director de RRHH de una empresa y te gustaría obtener información sobre el observatorio para posibles colaboraciones.
Objetivo: llegar a la landing de información sobre el observatorio.
Tiempo estimado: 20”

- 4 Tener una conversación con Ori sobre acoso sexual.**
Escenario: Llevas un tiempo sufriendo acoso en casa. Tu tío tuvo que mudarse con vosotros y suele mirarte de forma rara y te toca las piernas cuando nadie lo ve. Necesitas hablar con alguien para obtener ayuda.
Objetivo: Tener una conversación completa.
Tiempo estimado: 4’

06.1.6 Análisis de los resultados

El testeo de las diferentes tareas ha sido muy bueno, la mayor parte de las tareas se han realizado correctamente y con mucha rapidez. A pesar de ello, tras el análisis de los vídeos encontramos una serie de mejoras tanto en el flujo conversacional como en el portotipo del sitio web:

1 El hero banner de la home no se considera un elemento de interacción, ya que ninguno de los usuarios testados ha pensado en interactuar con el mismo. Aunque si que se han utilizado otros atajos de la home, como el bocadillo de Ori y la sección de "Eres formador" así como la final del observatorio. Por ello podemos decir que la home cumple su función distributiva, pero que el visual del hero banner debería ser más atractivo de cara a la interacción.

2 La ubicación del botón de despliegue del menú no ha sido algo difícil de encontrar para los usuarios. Aunque ha habido 1 de 5 que le constó un poco encontrarlo. Ningún usuario ha utilizado el logo para volver a la home.

3 La información en las diferentes pantallas aparentemente está bien distribuida. Es sencillo de entender y facilita la comprensión.

4 A la hora de iniciar una conversación con el bot la cosa se complica si no especificamos el nombre. Tal vez debería tener más presencia y utilizar el bocadillo como elemento emergente para facilitar la interacción.

5 Antes de iniciar la conversación uno de los usuarios ha comentado que sería muy interesante que se hablase más del tratamiento de los datos que se van a contar o exponer. Hacer mayor incapié en el anonimato y la idea de no dejar rastro mejoraría mucho la confianza en el servicio.

6 A la hora de conversar con Ori la mayor parte de los usuarios testados dicen que es sencillo hablar con el bot a pesar de que "no entiende" muchas cosas, consigue redirigir la conversación. En cuanto a carga cognitiva 2 de los 5 usuarios dicen que en los mensajes finales existe demasiada información a la vez. Que pierde mucha naturalidad y que incluso no caben en la pantalla tantos mensajes. Rebibirlos con un delay de tiempo ayudaría a poder leerlos poco a poco y que la carga cognitiva pueda ser mucho más aceptable.

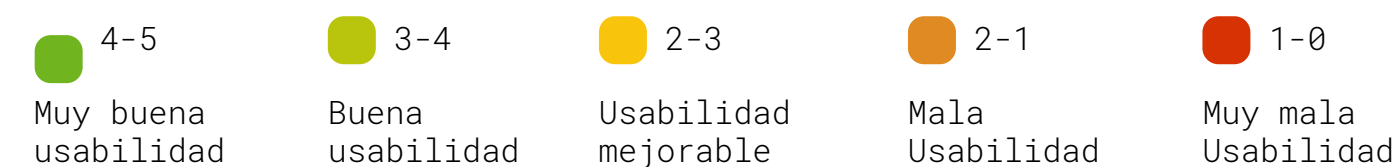
En cuanto a las respuestas a los cuestionarios, el cuestionario SUS nos aporta unas respuestas bastante polarizadas, identificando la plataforma en general como sencilla y fácil de usar. En cuando al NPS todos los participantes recomendarían la plataforma entre un 9 y un 10.

06.2 Evaluación Heurística

06.2.1 Metodología

Los principios heurísticos elegidos para llevar a cabo la evaluación han sido los 10 Principios Heurísticos de Jakob Nielsen.[8]

La evaluación ha sido realizada por 4 expertos en UX. Los datos se han recogido a través de un *checklist* de puntuación utilizando la Escala de Likert [11], puntuando cada bloque sobre 5 puntos. De esta forma se ha obtenido una media puntuación de cada bloque.



						Puntuación total: ● 3,88
1	Visibilidad y estado del sistema	3	3	2	3	● 2,5
2	Conexión entre el sistema y el mundo real	5	5	4	4	● 4,5
3	Control y libertad del usuario	4	3	5	3	● 3,5
4	Consistencia y estándares	3	3	4	2	● 2,75
5	Prevención de errores	4	4	4	3	● 3,75
6	Reconocimiento antes que recuerdo	4	3	5	5	● 4,25
7	Flexibilidad y eficiencia en el uso	4	5	5	5	● 4,75
8	Diseño minimalista y estético*	-	-	-	-	● NA
9	Ayuda, diagnóstico y recuperación de errores	5	5	5	5	● 5
10	Ayuda y documentación	3	4	5	4	● 4

70

06.1.2 Recomendaciones

Visibilidad y estado del sistema

● 2,5

1. Sería recomendable incluir unas migas de pan para poder ubicar al usuario dentro del sitio web. El botón de "volver" puede ser poco visible, es cierto que es un elemento que acompaña al usuario, pero al no tener un fondo se entremezcla con el contenido

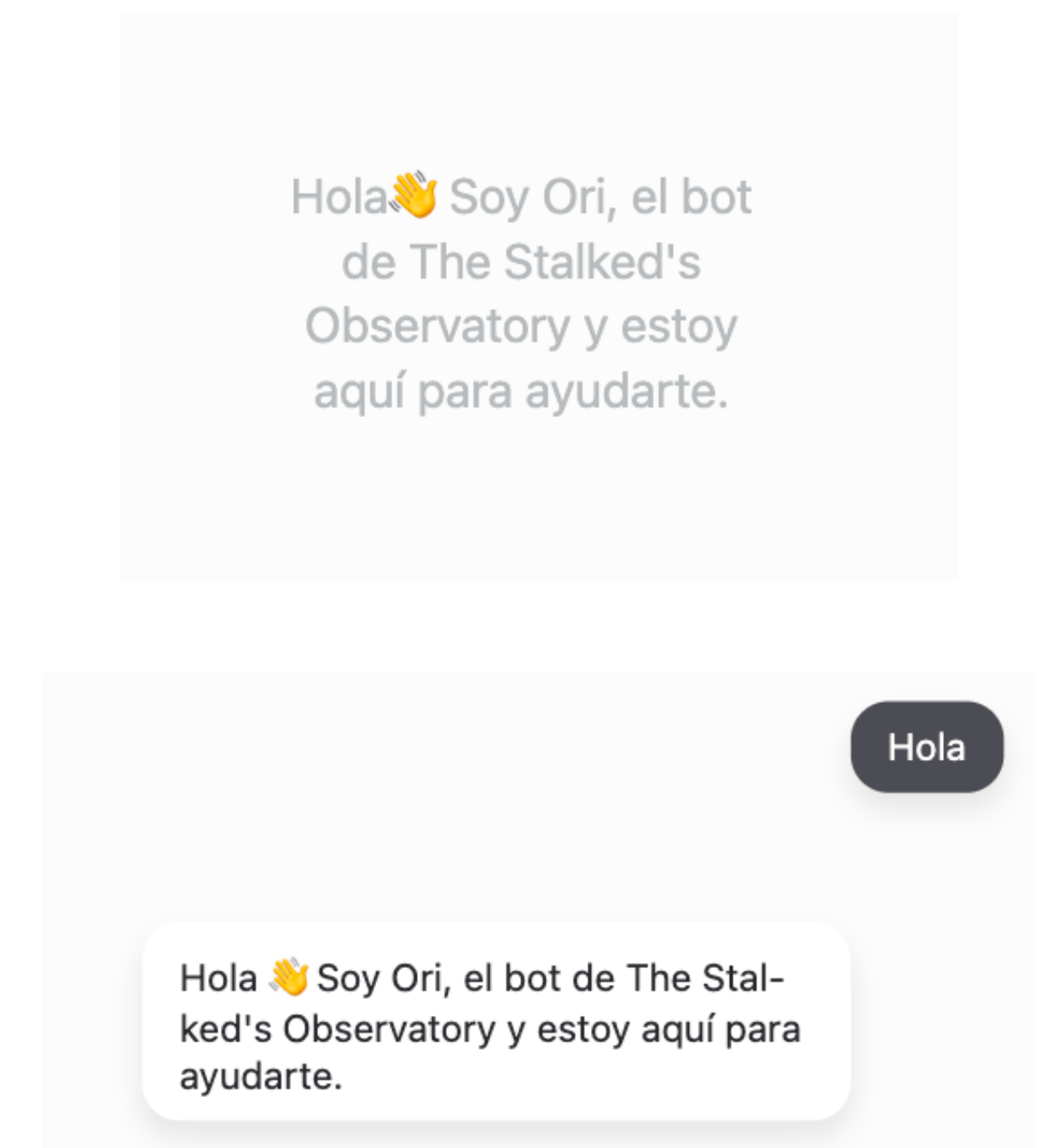


2. En el banner principal de la home no queda muy claro cual debe ser la interacción con el carrousel ni cual de las slides están activas. Sería muy recomendable utilizar el amarillo para marcar más claramente cual es la slide en la que se encuentra el usuario y seguramente un chevron que indique cómo pasar a la slide siguiente.



3. Cuando se inicia una conversación con el bot, en un inicio no está claro si el bot está disponible para hablar o no. Aparece un mensaje en el background. Sería

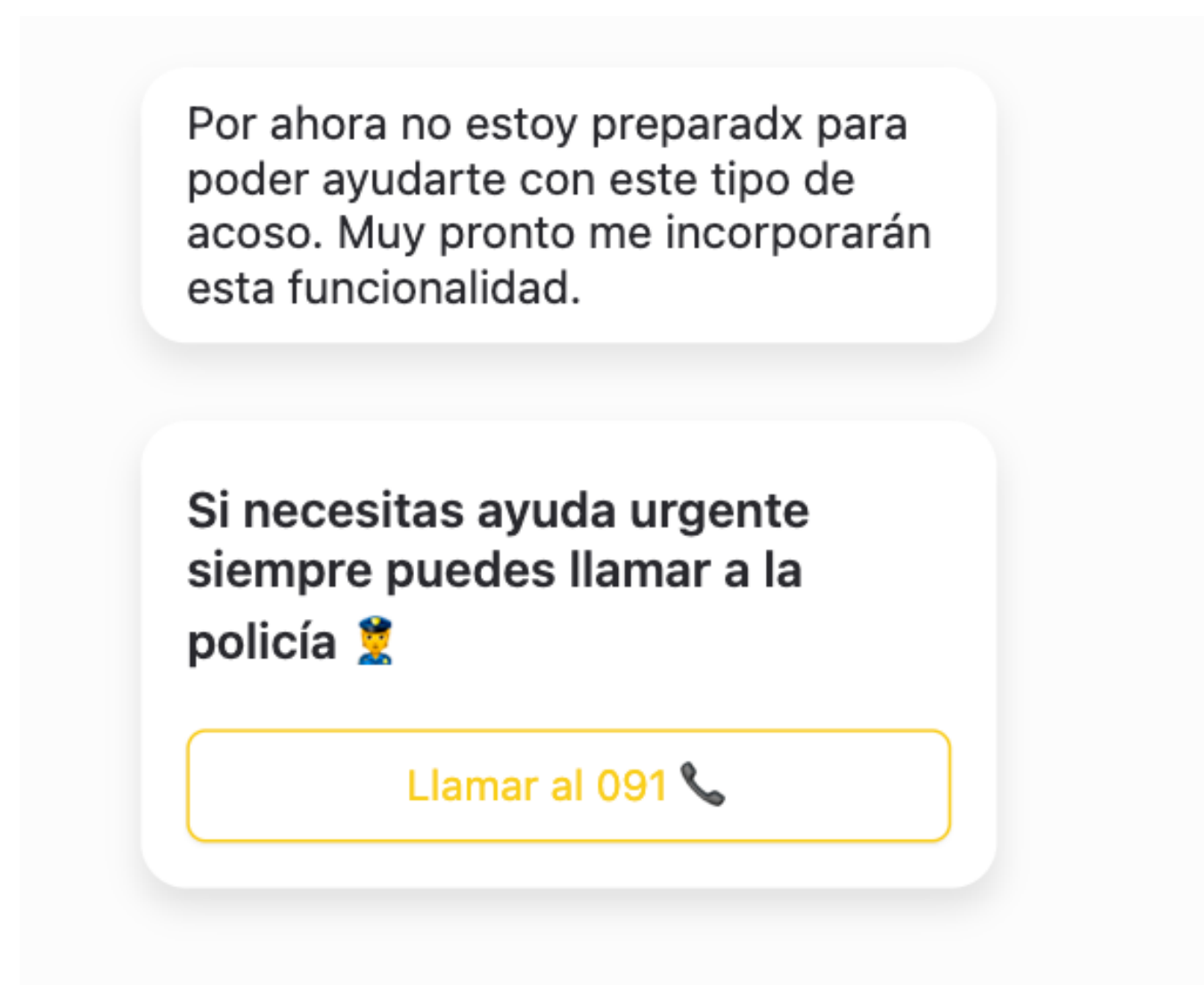
más recomendable que ese mensaje apareciese como el resto, en un bocadillo de conversación, así el bot mostraría más proactividad. Además el mensaje después aparece como bocadillo al hablar al bot.



Control y libertad del usuario

● 3,5

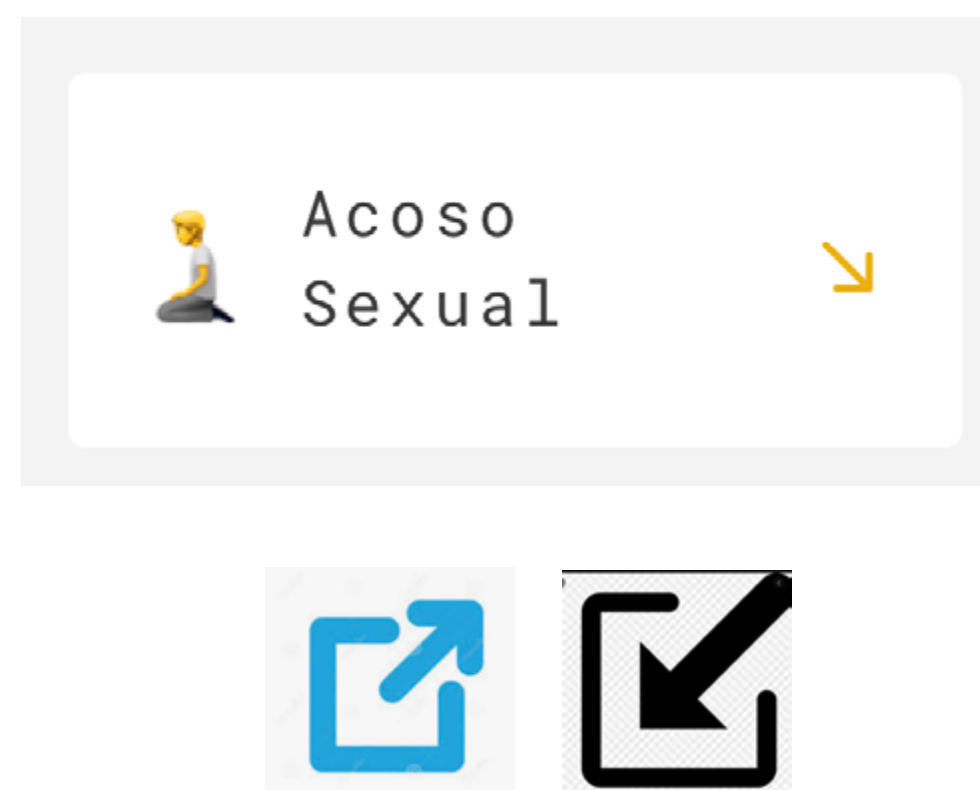
1. Durante la conversación con Ori, es cierto que siempre se puede salir de la conversación. Pero si el usuario ha iniciado una ruta de acoso que no es la que está definida no puede reiniciar la conversación para tomar otro tipo de ruta. Sería recomendable dar otras opciones en este punto, tipo ¿puedo ayudarte con algo más?



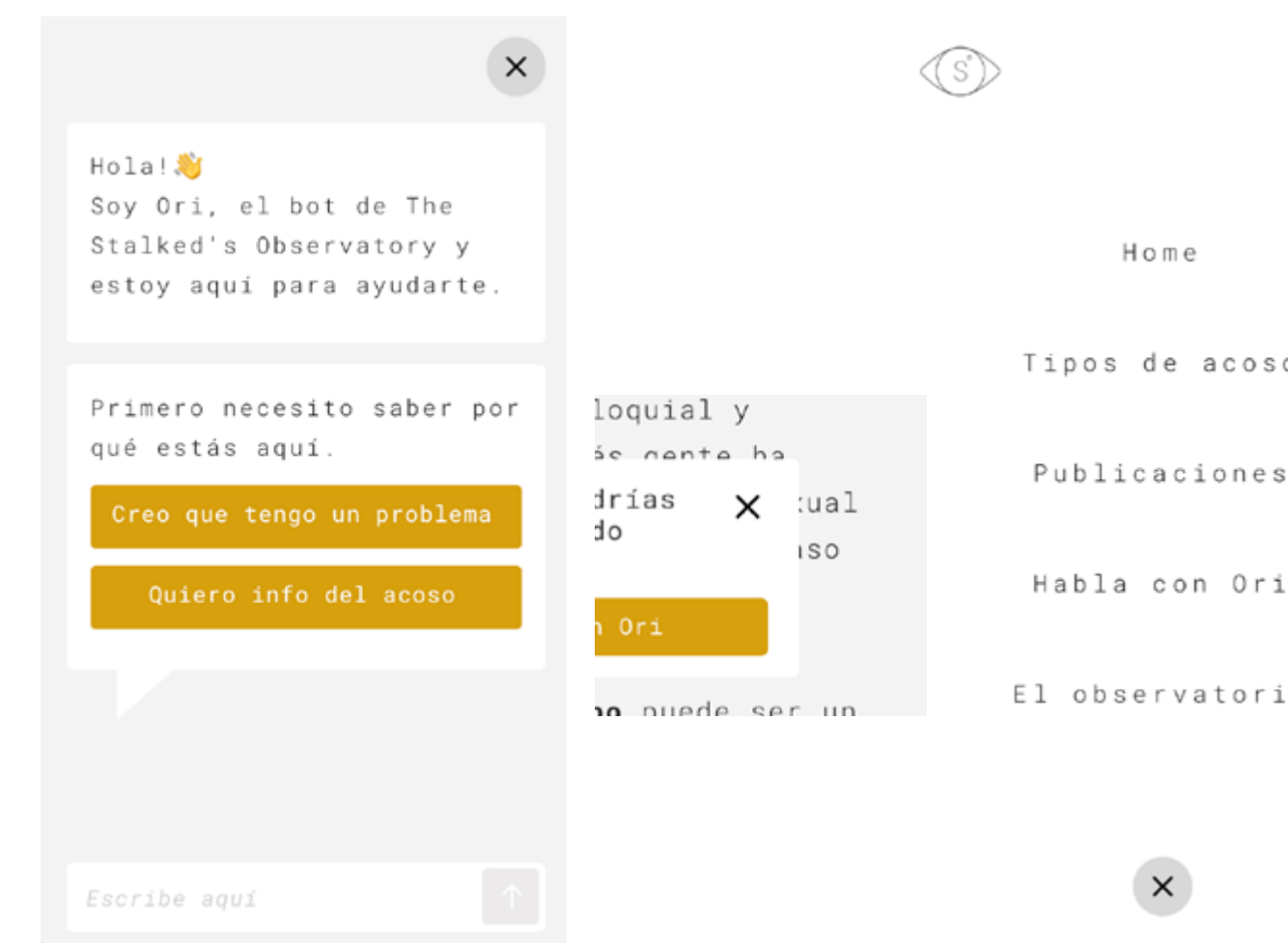
Consistencia y estándares

● 2,75

1. A lo largo de todo el sitio web se utiliza un flechas como indicadores de interacción. Sobre todo una tipo hipervínculo que indica hacia abajo a la derecha. El icono que se suele utilizar para hipervinculos internos es el de la flecha que indica abajo a la izquierda, y para externos arriba a la derecha. Puede ser confuso un vinculo abajo a la derecha, ya que no hay nada estandarizado. La recomendación es utilizar una flecha horizontal.



2. La ubicación del aspa de cierre de los elementos emergentes se ubica de forma distinta en el menú en el bot. Lo estándar es que se posicione en la esquina superior derecha. También en otros elementos, como el bocadillo emergente del chat. Aparece sin el sombreado gris. Estos elementos deberían tener siempre la misma apariencia visual, aunque puedan variar en tamaño.



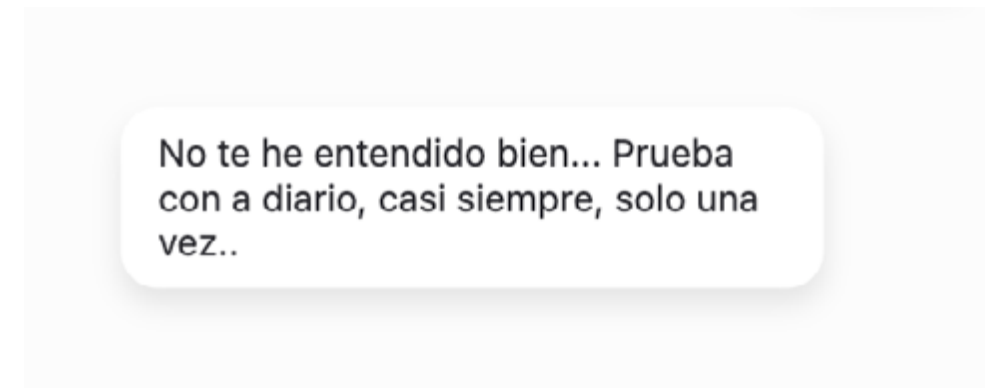
3. El lugar en el que se encuentra el acceso al menú de navegación no es el más estándar posible. Es cierto que cada vez más encontramos barras de navegación inferiores por hergonomía, pero a día de hoy no es un elemento estándar y podría dificultar la navegación.



Prevención de errores

● 3,75

1. Durante la conversación con el bot, pueden surgir errores de comprensión. En ocasiones sería recomendable indicar la forma en la que está preparado para entender una frase antes y no después de cometer el error.



Ayuda y documentación

● 4

1. Resultaría interesante incluir una sección de preguntas frecuentes (FAQs) en relación sobre todo a los datos y el tratamiento que hace el observatorio de los mismos.

06.3 Intents y hallazgos en el flujo conversacional

Se han encontrado diferentes variantes en el flujo conversacional que se salen de la estructura conversacional. Muchas pertenecen a variaciones temporales, relativas a la frecuencia de acoso. Estos intents serán directamente asociados para mejorar la conversación.

Hay otras variantes que forman atajos. Como explicar directamente la relación con el acosador. Esto es un punto muy importante a la hora de mejorar el flujo, ya que debemos generar esos “atajos” en la conversación para mejorar la experiencia de los usuarios más expertos.

- Me están acosando
- Diariamente
- Dos veces por semana
- me han pegado
- alguien me persigue
- al mes
- Creo que sufro acoso en mi casa
- Habitualmente
- Mi tío vive conmigo y últimamente me mira de manera extraña

06.4 Prototipo Mejorado

Se han realizado las principales mejoras halladas mediante los test de evaluación de la experiencia.

[Ver prototipo](#)



07 Conclusiones

07

Conclusiones del trabajo

Desde el inicio, la creación de este proyecto de fin de máster ha supuesto un reto constante, el crecimiento y los cambios han marcado el desarrollo del proyecto completamente.

Este proyecto nació como “La creación de una galería virtual para exponer datos del acoso en la sociedad”, mi idea era realizar un proyecto mucho más centrado en interacción y mucho más experimental.

A través de la investigación y las conversaciones con mi tutora, me di cuenta de que la galería podía ser algo mucho más sencillo y al alcance de las personas

que tuviesen interés por este tipo de contenido. De este modo, las personas que sufren acoso pasaron a ser el punto central del proyecto y la prevención y la información sobre el acoso se convirtieron en los puntos de entrada al sitio web.

Sin duda una de las partes más complejas de llevar a cabo fueron las entrevistas con personas que han sufrido acoso. Este es un tema que la gente prefiere olvidar y no es algo que guste exponer ante un desconocido, la situación pandémica tampoco ayudaba a crear un clima cálido en el que poder desarrollar una conversación tan personal. En un principio la idea era realizar al menos 6 entrevistas, pero debido a las dificultades nos quedamos en 3 entrevistas. A pesar de ello, y junto con la información extraída de los resultados de la encuesta, se consiguió la información suficiente para realizar toda la fase de definición.

La decisión de crear el bot supuso un punto de inflexión en el trabajo ya que existían muchas dudas de hasta dónde debía llegar su misión y su relación con los

usuarios. ¿Debía aportar ayuda legal directamente el bot? ¿Debía convertirse en el apoyo psicológico de las víctimas? ¿Debía ser una figura constante en todo el proceso de denuncia o resolución del acoso? Estas eran algunas de las preguntas que abordaban mi mente. Por ello decidí hacer un workshop de co-creación con expertos. Fue muy importante tener el punto de vista de los profesionales que, al fin y al cabo, son los que más acostumbrados están a la hora de lidiar con problemas de este tipo.

La creación de los flujos conversacionales y el prototipo del bot también supuso un gran reto, ya que era la primera vez que abordaba un proyecto conversacional y la elasticidad dentro de una conversación hacían que no parasen de crecer las opciones. Personalmente, este ha sido de los puntos en los que más he aprendido, ya que la interacción es increíblemente directa con el usuario y su estado de vulnerabilidad hace que cada palabra que pueda devolver el bot debe expresar calma, cariño y seguridad.

Evaluando los objetivos marcados al inicio del proyecto, creo que se han cumplido casi todos. Si bien es cierto, haría falta un testeo final en el ámbito social. Es decir, para mi el proyecto no culminaría hasta que entrase en contacto con la sociedad al completo. Lanzar la plataforma, movilizar las redes sociales y poder observar si existen cambios de comportamiento general sería el siguiente gran paso.

De este proyecto también he aprendido lo valioso que es poder hacer frente a los cambios y cómo la experiencia te va dando ese *superpoder*. Recuerdo cuando empecé a trabajar como diseñadora visual y hasta un cambio de copy era un buen motivo de drama. Acostumbrarse a los cambios, asimilarlos y reponerse o incluso salir reforzado de ellos es parte de la vida y del trabajo de un diseñador de experiencia. Esa capacidad de resiliencia creo haberla desarrollado mucho más gracias a este trabajo, con los cambios ha tenido y conociendo la experiencia de las personas que han sufrido acoso, en ocasiones muy duros y lo han superado.

Para terminar, me gustaría recalcar la importancia de este tipo de proyectos y su necesidad en el contexto social. Vivimos en un mundo cada vez más digitalizado, la pandemia, el teletrabajo y la vida en general nos conducen a ello. Nos informamos, socializamos, trabajamos y compramos digitalmente. Pero el mundo aún no tiene las herramientas para frenar y abanderar muchos problemas sociales que crecen en el contexto digital. Como diseñadores de experiencia e interacción nuestra misión es trabajar por mejorar la vida de las personas y por extensión, la sociedad.

Hagámoslo, ayudemos a crear sociedades más unidas y fuertes, más inclusivas y tolerantes.

.

Bibliografía y Anexos

08.1 Bibliografía

Anexo I. Las asociaciones e iniciativas del benchmark

Anexo II. Contenido de la encuesta

Anexo III. Las entrevistas

Anexo IV. Consentimientos informados

Anexo V. Cuestionarios SUS y NPS.

08.1

Bibliografía

[1] Artículo 172 del Código Penal

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=B0E-A-1995-25444#a172>

[2] *Prevalencia y denuncia de conductas de acoso en estudiantes universitarios*. Carmen María León y Eva Aizpurúa, Noviembre de 2018.

Recuperado de https://indret.com/wp-content/uploads/2019/10/DEFINITIVO_Prevalencia-y-denuncia-de-conductas-de-acoso-en-estudiantes-universitarios_Leo%CC%81n-Aizpuru%CC%81a-1.pdf

[3] *¿Es el enfoque punitivo una solución frente al acoso sexual?* Revista *Interdisciplinaria de Estudios de Género*

de *El Colegio de México*. A. Fernández de la Reguera, Febrero de 2019. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-91852019000100301

[4] Protocolo antiacoso Universidad de la Rioja https://www.unirioja.es/servicios/spri/pdf/ur_protocolo_acoso_anexoii.pdf

[5] *Internet, Redes Sociales Y Adolescencia: Un Estudio En Centros De Educación Secundaria De La Región De Murcia* <https://revistascientificas.us.es/index.php/fuentes/article/view/2365>

[6] Instituto Nacional de Estadística. Nota de prensa del 16 de octubre de 2019. https://www.ine.es/prensa/tich_2019.pdf

[7] Marta Lamas, *El Género es Cultura* https://www.oei.es/historico/euroamericano/ponencias_derechos_genero.php

[8] 10 Usability Heuristics for User Interface Design.

Jakob Nielsen, Abril de 1994, Actualizado en Noviembre de 2020 <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

[9] *Measuring Usability With The System Usability Scale (SUS)*. Jeff Sauro, PhD, Febrero de 2011 <https://measuringu.com/sus/>

[10] *Net Promoter Score: What a Customer-Relations Metric Can Tell You About Your User Experience*. Therese Fessenden, Octubre de 2016. <https://www.nngroup.com/articles/nps-ux/>

[11] Escala tipo Likert, Instituto Nacional de Tecnologías educativas y de formación del profesorado. http://formacion.intef.es/pluginfile.php/43479/mod_imsctp/content/4/escala_tipo_likert.html

Anexo I. Los contenidos de la encuesta

02.3.2 Contenido de la encuesta

Primero necesitamos saber un par de cosas de ti...

¿Cuántos años tienes?

- a. Entre 13 y 24 años
- b. Entre 25 y 30 años
- c. Entre 31 y 40 años
- d. Más de 40

¿Cómo te definirías?

- a. Soy una mujer
- b. Soy un hombre
- c. No creo en la distinción por géneros
- d. Prefiero no decirlo

¿Cómo de cercana dirías que ha sido tu relación hasta ahora con el acoso?

- a. He visto casos de acoso
- b. Lo he vivido muy de cerca
- c. Lo he vivido en mis carnes

¿Cuál de las siguientes imágenes representa para ti una situación de acoso?

- a. Rumores y mensajes insultando a personas
- b. Infravalorar a las personas
- c. Peleas y agresiones contra una persona
- c. Amenazas sobre despidos o pérdida de incentivos
- d. Marginación y aislamiento de personas
- e. Exposición o amenaza de exposición de información personal en redes sociales
- f. Interactuar compulsivamente o perseguir a una persona en cualquier red social
- g. Amenaza a la integridad o identidad sexual de una persona

Ordena los siguientes tipos de acoso según te parezcan más usuales a tu alrededor

- a. Acoso Verbal
- b. Acoso Físico
- c. Acoso Sexual
- d. Acoso Psicológico
- e. Acoso Discriminatorio
- f. Ciberacoso

¿Alguna vez te has sentido acosadx?

- a. Si
- b. No

¿Sabrías decir qué tipo de acoso sufriste?

- a. Acoso Verbal
- b. Acoso Físico
- c. Acoso Sexual
- d. Acoso Psicológico
- e. Acoso Discriminatorio
- f. Ciberacoso

¿Cómo reaccionaste a esa situación?

- a. Lo conté a mis amigos o familia
- b. Busqué ayuda profesional
- c. Lo denuncié a las autoridades
- d. Busqué información en internet sobre qué podía hacer
- e. Nunca dije nada

¿Te hubiese gustado que existiera “algo” para que te ayudase a manejar situaciones similares?

- a. Si
- b. No

¿De qué forma hubieses preferido contarle?

- a. Hablarlo con una persona que no me conozca
- b. Hablarlo con alguien muy cercano a mi
- c. A través de internet, sin personas, de forma 100% anónima

¿Crees que alguna vez pudiste haber sido acosadorx?

- a. Si
- b. No

¿Realmente eras consciente de que acosabas a alguien?

- a. Si
- b. No

¿Cómo de importante crees que es aprender sobre el acoso para no cometer errores?

- a. No es importante
- b. Es algo importante
- c. Es muy importante
- d. Es imprescindible

Anexo II. Las entrevistas

Entrevista 1

Edad: 26 años

Sexo: Mujer

¡Hola!

Hola! ¿qué tal?

Pues muy bien la verdad, un poco nerviosa por todo esto de la entrevista, pero bueno. ¿Tú que tal?

Pues muy bien también. Ya verás que cuando empecemos acaba saliendo todo solo y los nervios se van. Como sabes, estoy diseñando una plataforma para prevenir el acoso y dar soporte a las personas que puedan

estar sufriendo ahora mismo. Si estás aquí es porque, tristemente, en algún momento has debido sufrir acoso.

Si, bueno, yo la verdad que creo que el acoso en general es algo intrínseco en la sociedad. O sea todos somos acosadores y hemos sido acosados, en mayor o menor medida, con unas secuelas u otras... Yo lo más "grave" que he vivido, o al menos con lo que lo pasé peor fue con el acoso que sufrí durante más de 2 años en el trabajo.

Y, ¿Qué ocurrió?

Pues la verdad que bueno, trabajábamos en un equipo bastante pequeño, eramos 3 personas y yo la mas junior de todas. Tenía dos jefes que se llevaban a matar, al principio me tenían los dos en palmitas, pero después empezaron a pagar conmigo sus problemas. Uno de ellos se fue de la empresa y me quedé con el que desde mi punto de vista era el peor de todos. Todo lo que hacía estaba mal, echaba horas y horas y nunca reconocía mi trabajo, si tenía un día malo o bajo me machacaba muchísimo... Literalmente me tenía minada la moral.

¿Desde el principio supiste que era acoso?

Para nada, hubo un día que me machacó tanto que tuve que salir de la oficina a llorar y desahogarme, llamé a mi padre y me dijo que como hubiese próxima vez que le denunciábamos. Que lo que estaba haciendo era acosarme y que no podía seguir así.

¿De qué forma manejaste esa situación?¿A quién acudiste?

Pues la verdad que pensé en denunciar, pero antes traté de solucionarlo con el departamento de recursos humanos de la empresa. La verdad que al final no ocurrió nada, a él le cambiaron de proyecto y al poco tiempo yo me fui de la empresa.

¿Crees que podría haberse manejado mejor?

Pues creo que al final en las empresas no son del todo conscientes de lo mal que se pasa y de que realmente. Hay muy poca concienciación y poca información al respecto de qué hacer o cómo proceder. Yo por que mi padre es

abogado y desde el principio me apoyó y me dijo que denunciábamos. Aunque al final no lo hiciese. Si no, quizá me hubiese ido de la empresa de forma atropellada sin tener otro trabajo ni nada.

Y, ¿Por qué decidiste no denunciar?

Bueno, la verdad que sobre todo fue porque me daba la sensación de que la empresa le iba a ayudar. O sea que ya estaba yo suficientemente mal psicológicamente como para meterme en jaleos de juicios y demás... Igual debería haberlo hecho, más que nada por que no le ocurriese a nadie más. Pero, la verdad es que yo solo quería salir huyendo de esa situación.

Te entiendo, al final lo que más queremos es que pase rápido y poder continuar con nuestras vidas.

Tal cual, o sea yo me considero una persona muy fuerte emocionalmente, y durante ese tiempo estaba como rota, necesitaba de verdad salir del atolladero.

Me alegro muchísimo de que ahora estés bien y estable en ese sentido, ¿Crees que aprendiste cosas para el futuro?

Por supuesto, aprendí cómo no quiero ser. Y que a veces es mejor cortar las cosas a tiempo, quizá ahora a la primera que alguien me tratase así en el trabajo diría algo. Evitar que te coman, ¿sabes?

Si, si. Bueno, al menos te sirvió para algo. Muchísimas gracias por compartir tu experiencia conmigo. Vamos a ayudar a mucha gente gracias a esto.

Gracias a ti, me ha encantado poder contarlo.

Entrevista 2

Edad: 20 años

Sexo: Hombre

¡Hola!¿Qué tal?

¡Hola! Pues bien, ¿y tu?

Bien también, con muchas ganas de conocer tu experiencia. Como sabes, estoy diseñando una plataforma para prevenir el acoso y dar soporte a las personas que puedan estar sufriendo ahora mismo. Si estás aquí es porque, tristemente, en algún momento has debido sufrir acoso.

Si, así es.

Sé que es un tema complicado de hablar y de contar, puedes hacerlo hasta el punto que quieras, yo no te voy a pedir más de lo que puedas... y como te dije toda la entrevista es anónima. Lo sabré yo y de aquí no va a salir.

Sii, si, la verdad que me cuesta un poco hablar de esto. Es abrir heridas que yo siento que aún no están del todo cicatrizadas. Pero creo que tu proyecto es muy bonito y que de verdad podría ayudar a gente que pase por lo que yo pasé.

Pues cuando estés listo, yo soy todo oídos.

Pues a ver, cuando tenía 16, o sea hace cuatro años, yo iba al instituto como cualquier otro chaval. Ese año entramos mucha gente nueva al instituto, entre ellos yo. Había un dos chicos en clase que eran los típicos malotes de barrio, se pegaban todas las semanas en la puerta, fumaban porros, estaban todo el día en la calle... Pero eran un poco los guays. Yo era nuevo y quería hacer amigos, entonces me junté un poco con ellos, pero cuando se enteraron de que era gay empezaron a tratarme fatal. Decían que era un maricón, que quería follármelos, me pegaban... La verdad que lo pasé fatal.

Y ¿desde el principio identificaste que te estuvieran acosando?

Pues la verdad que no... en realidad es bastante normal meternos los unos con los otros y picarnos un poco. Pero luego un momento en que solo era contra mi y sobre todo por mi orientación sexual. Digamos que el día en el que uno de ellos dijo delante de todo el instituto que no le tocase por que me le quería follar digamos que cambió mi chip.

Ya, entiendo al final es como que admites muchas cosas como normalidad hasta que sientes que se ha cruzado una barrera.

Si, justo es eso.

¿Y qué hiciste cuando sentiste que se pasaban de la raya?¿A quién acudiste?

Pues al principio, a nadie. No sabía con quien podía contar, en mi casa aún no había dicho que era gay, los profesores, el colegio, todo era nuevo. Hasta que una compañera de clase empezó a defenderme delante de ellos, que en ese momento eran "mis amigos". Ella empezó a

ser mi apoyo. Me decía que no podía permitirles que me hablaran así, que hablase con los profesores, con mis padres... Y bueno, llegó el día en el que fue ella quien se lo contó a un profesor. Yo me enfadé muchísimo con ella, estuve como 3 meses sin hablarla. Pero me salvó. A partir de eso empezó a haber mucha formación del acoso y la libertad sexual en el instituto. Yo les conté todo a mis padres, que la verdad que reaccionaron super bien, sólo querían denunciar al colegio, a los profesores.. A todo el mundo.

Y ahora que todo ha pasado ¿Cómo te gustaría que hubiese sido todo?

Uf, pues muy distinto. Yo no lo he pasado peor que en ese tiempo. Sobre todo porque me tenía que guardar todo, no quería que nadie supiese que lo estaba pasando mal. Me hubiese encantado sentir que había alguien o algo que fuera un poco mi ancla. Haber conocido mucho antes a Ángela. Haber contado todo antes. Hubiese sufrido pero no tanto tiempo, eso seguro. Cuando eres el nuevo, el raro o cualquier cosa que se salga de las reglas es difícil

elegir amigos y te arrimas a lo primero que pillas. Es muy importante que tu círculo te quiera y te acepte.

Y una duda, ¿Qué pasó con esos chicos?

Pues les echaron del colegio durante un tiempo, acabaron volviendo. Yo les evitaba a muerte, pero al final coincides. Al año más o menos, en un botellón uno de ellos me pidió perdón. Me dijo que no eran realmente conscientes de lo mal que me estaban tratando. Y bueno, le perdoné. Ahora no es que sea mi mejor amigo, pero alguna vez tomamos algo con amigos y la relación es guay. Del otro la verdad que no he vuelto a saber nunca.

Bueno, me alegro al menos de que recapacitara y se concienciase un poco. Mil gracias por compartir tu historia. Va a ser de muuucha ayuda para mi.

¡Gracias a ti! Espero poder ver el proyecto cuando acabe

Sii, por supuesto. Si quieres verlo me pondré en contacto contigo para poder probarlo.

Entrevista 3

Edad: 24 años

Sexo: Mujer

¡Hola! ¿Qué tal?

¡Hola! Bien ¿y tu?

Bien también. Como te comenté, estoy diseñando una plataforma para prevenir el acoso y dar soporte a las personas que puedan estar sufriendo ahora mismo. Si estás aquí es porque, tristemente, en algún momento has debido sufrir acoso.

Pues si... la verdad que no es algo de lo que suela hablar. Creo que el acoso en si está generalizado en la sociedad, pero yo pasé un una situación bastante mala cuando pasé a la E.S.O.

¿Cómo es eso de que el acoso está generalizado en la sociedad?

Si, o sea en realidad nuestra conducta y nuestra forma de actuar es muchas veces acosadora. Creo que sobre todo en redes sociales todo el mundo es acosador de una forma u otra, al final la gente te abre un poco las puertas de su vida, y eso nos hace criticar, crear nuevos estigmas... No se, es como que te obliga a tener una visión más idealizada de lo bueno y lo malo, y nos hace marcar las diferencias mucho más. Y cuanto más diferentes más clasistas, y cuanto más clasistas, más acosadores. No se ese es un poco mi punto de vista...

Si, seguramente lledes toda la razón en muchos aspectos.

Y, ¿Algo así fue lo que te pasó?

Jaja, no no, bueno quizá ya tenía redes sociales, pero no tuvo mucho que ver. En mi instituto había un chico que era bastante más mayor que yo, pero iba a mi curso. Yo la verdad que estaba muy desarrollada para tener 13 años y el me tocaba. Cada vez que me le cruzaba por el pasillo

me manosaba las tetas, el culo... todo. Y delante de todo el mundo, claro.

Madre mía... cuánto lo siento... Tuvo que ser horrible, y ¿Cómo te enfrentaste a ello?

Pues, muy mal la verdad... Yo pensaba que era mi culpa, entonces empecé a odiar mis tetas, mi culo, mi cuerpo entero. Me veía gorda. Entonces dejé de comer. Tuve anorexia durante un año. Estuve yendo al psicólogo y al final detectaron que todos mis problemas venían con cómo ese chico me trataba. Él intentó convencerme de que se lo contase a mis padres, y al final lo hice.

Así que, por así decirlo, el acoso te generó un trauma mucho mayor. ¿No? ¿Crees que podría haber sido evitable?

Si, seguramente si. O sea yo culpé a mi cuerpo y no a él de lo que me estaba pasando. Según yo era mi culpa por tener las tetas grandes. Pero, eres pequeña y no sabes muy bien que hacer. Puede que si se lo hubiese dicho a mis padres antes, o a un profesor, nunca hubiese tenido

anorexia. O puede que si, eso tampoco lo sabré nunca.

Y ¿Cómo te hubiese gustado que fuera?

Pues supongo que me hubiese gustado no culparme a mi. Entender a tiempo que tu nunca eres el responsable de este tipo de cosas. Es el resto. Haber aprendido antes a valorarme, a valorar mi cuerpo y a respetarlo. Creo que tiene que haber mucha más pedagogía en ese sentido, para que la gente cuente lo que le pasa.

Ya lo creo, la educación es un punto muy importante. Y con tu acosador, ¿Qué pasó al final?

Pues mis padres denunciaron al colegio, y al chico. A él automáticamente le echaron del colegio, le pusieron una orden de alejamiento y estuvo un tiempo haciendo servicios comunitarios. Pero poco más.

Y tú, ¿Cómo estás ahora?

Pues ahora mismo, muy bien. Pero he de decir que siempre

he sido muy insegura conmigo misma a partir de lo que me pasó. Recaí en la anorexia cuando tenía 18 años. Pero ahora me siento muy bien.

Me alegro, muchísimas gracias por compartir todo esto conmigo. Creo que va a ser de mucha ayuda para otros.

Muchas gracias a ti por escuchar, y ójala sirva.

Anexo III. Consentimientos informados

A. Consentimiento informado entrevistas

Por la presente, Carolina González, estudiante de la de la Universidad Oberta de Catalunya, hace constar la siguiente información de cara a la realización del estudio para la evaluación del Proyecto de fin de Máster: Sociedad digital contra el acoso – The Stalked’s Observatory

1. El objetivo de la sesión será obtener información sobre.
2. La sesión durará aproximadamente 30 minutos.
3. Se grabará la voz para facilitar la transcripción de lo que se observe.
4. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.
5. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.
6. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, He sido informadx de que la meta de este estudio es evaluar la usabilidad y la experiencia de un sitio web y un bot conversacional.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre del Participante

Firma y Fecha

B. Consentimiento informado Test de Usuarios

Por la presente, Carolina González, estudiante de la de la Universidad Oberta de Catalunya, hace constar la siguiente información de cara a la realización del estudio para la evaluación del Proyecto de fin de Máster: Sociedad digital contra el acoso – The Stalked’s Observatory

1. El objetivo de la sesión será evaluar la experiencia de un sitio web y un bot conversacional.
2. La sesión durará aproximadamente 30 minutos.
3. Serán grabadas tanto la voz, como la imagen y la pantalla para facilitar la transcripción de lo que se observe.
4. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.
5. Sus respuestas al cuestionario y en la sesión serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.
6. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, He sido informadx de que la meta de este estudio es es evaluar la usabilidad y la experiencia de un sitio web y un bot conversacional.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre del Participante

Firma y Fecha

Anexo IV. Cuestionario SUS y NPS

A. Cuestionario SUS – System Usability Scale

A continuación encontrará una tabla en la que podrá calificar cada una de las afirmaciones del 1 al 5, siendo 1 completamente en desacuerdo y 5 completamente de acuerdo.

Usaría esta plataforma frecuentemente	1	2	3	4	5
Encuentro esta plataforma innecesariamente compleja	1	2	3	4	5
Creo que la plataforma es fácil de usar	1	2	3	4	5
Creo que necesitaría ayuda de una persona con conocimientos técnicos para utilizar la plataforma	1	2	3	4	5
Las funciones de la plataforma están bien integradas	1	2	3	4	5
Creo que la plataforma es muy inconsistente	1	2	3	4	5
Imagino que la mayoría de las personas podrían aprender a utilizar esta plataforma de forma muy rápida	1	2	3	4	5
Creo que la plataforma es muy difícil de usar	1	2	3	4	5
Siento confianza al utilizar esta plataforma	1	2	3	4	5
Necesito aprender muchas cosas antes de ser capaz de utilizar esta plataforma	1	2	3	4	5

B. Cuestionario NPS – Net Promoter Score

¿Recomendaría esta plataforma a alguien que esté sufriendo un problema de acoso?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

No la recomendaría La recomendaría seguro