

How to give
Wilbur
a voice

Hoe geef je Wilbur
een stem



Wilbur Wright

Role of the UX writer

- UX writing is writing for the **digital user experience**
- The playing field: **the interface** of digital products, where the digital product is **in dialogue** with the user
- The UX writer uses **microcopy**: very short texts that move the user forward
- As a UX writer, I am the **user's advocate** with a commitment to providing the best possible user experience with the digital product

Wat is de rol van een UX writer?

- UX schrijven is schrijven voor de **digitale gebruikerservaring**
- Het speelveld: de **interface** van digitale producten, waarbij het digitale product **in dialoog** is met de gebruiker
- De UX-schrijver gebruikt **microcopy**: zeer korte teksten die de gebruiker vooruit helpen
- Als UX-schrijver ben ik de **pleitbezorger** van de gebruiker, die zich inzet voor de best mogelijke gebruikerservaring met het digitale product.

Role of the UX writer

Description Magician	Makes products captivating with catchy descriptions, release notes, and newsletters
Promotion Pope	Engages users through promotions and events, turning them into believers
Button Boss	Decides what buttons say, like "Sign Up" or "Add to Cart."
Error Whisperer	Writes helpful messages like "Oops, wrong password" to fix issues.
Snippet Maestro	Crafts concise messages that guide users through pop-ups and loading texts
User Spy	Observes user behaviour and tailor content to their preferences
Team Player	Collaborates with designers, developers, and others for seamless integration
Tone tamer	Shapes the brand's friendly, formal, or cool voice

Role of the UX writer

Description Magician	Maakt producten boeiend met pakkende beschrijvingen, release notes en nieuwsbrieven
Promotion Pope	Betrekt gebruikers door middel van promoties en evenementen en verander ze in gelovers
Button Boss	Bepaalt wat knoppen zeggen, zoals "Sign Up" of "Add to Cart".
Error Whisperer	Schrijft nuttige berichten zoals "Oeps, verkeerd wachtwoord" om problemen op te lossen.
Snippet Maestro	Maakt beknopte berichten die gebruikers door pop-ups en loading-teksten loodsen
User Spy	Observeert het gedrag van gebruikers en stemt content af op hun voorkeuren
Team player	Werkt samen met ontwerpers, ontwikkelaars en anderen voor naadloze integratie
Tone Tamer	Bedenkt de vriendelijke, formele of koele stem van het merk

**De tone of voice omvat niet alleen woorden, maar ook beelden.
The tone of voice includes not only words, but also images.**

- Een paar voorbeelden dat je kan zien wie er spreekt
- A few examples that you can see who is speaking

mispouce..

Sorry, we kunnen de pagina die je zoekt niet vinden of het product dat je zoekt is (tijdelijk) uitverkocht.

Je hebt nu twee opties:

[ga terug](#)

[naar home](#)



**VROLIJKE
KERST
OGHTEND**

WHAT'S YOUR REUSABLE CUP STYLE?



The Purist



The Trendsetter



The DIYer



The Steady Hand



The World Traveler



The Eternal Merrymaker



You have been logged out for security reasons

Keep calm

and log in with your Schiphol account again

[LOG IN](#)

What does this mean for Wibur's voice?

- The tone of voice is literally how Wilbur talks
- Wilbur must have the right tone of voice to make the user feel empathy.
- The tone of voice is part of Wilbur's personality
- It includes all kinds of communication to the users (even images)
- Users can understand Wilbur better when the tone of voice is consistent
- The relationship is stronger if the tone of voice meets the user's expectations

Wat betekent dit voor Wibur's stem?

- De tone of voice is letterlijk hoe Wilbur praat
- Wilbur moet de juiste toon hebben om de gebruiker empathie te laten voelen.
- De tone of voice maakt deel uit van Wilbur's persoonlijkheid
- Het omvat alle soorten communicatie naar de gebruikers (zelfs afbeeldingen)
- Gebruikers begrijpen Wilbur beter als de tone of voice consistent is
- De relatie wordt sterker als de tone of voice voldoet aan de verwachtingen van de gebruiker

Eerst even dit...

First things first...

- Ik heb om op zoek te gaan naar Wilbur's Tone of Voice samen met Ronald, Riekes en Vincent een creatieve briefing ingevuld.
 - In deze exercitie zijn we op zoek gegaan naar de merkwaarden van Wilbur
 - De uitkomsten lees je op de volgende slides.
-
- I filled out a creative briefing with Ronald, Riekes, and Vincent to explore Wilbur's Tone of Voice.
 - In this exercise, we sought out the brand values of Wilbur.
 - The outcomes can be found in the following slides.

Creative Briefing Wilbur

What should Wilbur stand for? What positioning is Wilbur pursuing? What do we want people to say about Wilbur?

Wilbur...

- Is honest, transparent and offers integral direction
- Helps users get better at their jobs and learn more
- Provides data for informed decisions
- Is a teammate who helps you turn your ideas into a digital tool

Creatieve Briefing Wilbur

Waar moet Wilbur voor gaan staan? Welke positionering streeft Wilbur na? Wat willen we dat mensen over Wilbur gaan zeggen?

Wilbur...

- Is eerlijk, transparant en biedt integrale regie
- Helpt gebruikers beter te worden in hun werk en meer te leren
- Levert gegevens voor onderbouwde beslissingen
- Is een teamgenoot die je helpt je ideeën om te zetten in een digitaal hulpmiddel

Objectives for communication

What is the objective of the communication? Name the specific communication objectives. (More users, brand awareness, and app traffic?)

- Increase (loyal) users and adoption of Wilbur
- Simplify interaction between users and the development team
- Wilbur is being developed specifically to empower its target audience
- Some users are not yet exploiting Wilbur's full potential

Doel van de communicatie

Wat is het doel van de communicatie? Benoem de specifieke communicatiedoelstellingen. (Meer gebruikers, meer merkbekendheid, meer traffic naar de app?)

- Vergroten van (loyale) gebruikers en adoptie van Wilbur
- Interactie tussen gebruikers en het ontwikkelteam vereenvoudigen
- Wilbur wordt specifiek ontwikkeld om de doelgroep te versterken
- Sommige gebruikers benutten nog niet het volledige potentieel van Wilbur

Gewenste respons

Wat willen we dat de doelgroep denkt naar aanleiding van de communicatie? Wat is de respons die we willen oproepen? Welke verandering in denken en doen willen we bereiken als gevolg hiervan?

- Doelgroep ziet Wilbur als de bron van kennis voor hun werk
- Wilbur geeft inzicht en maakt complexe vraagstukken zichtbaar
- Gebruikers kunnen gerichte actie ondernemen op basis van Wilbur's data
- Wilbur is mijn vertrouwde digitale kompaan

Desired Response

What do we want the target audience to think as a result of the communication? What is the response we want to evoke? What change in thinking and doing do we want to achieve as a result?

- The Target group sees Wilbur as the source of knowledge for their work
- Wilbur provides insight and makes complex issues visible
- Users can take targeted action based on Wilbur's data
- Wilbur is my trusted digital companion

Promise of communication

What is the 'single-minded' promise that needs to be communicated to achieve the desired response?

Wilbur. Schiphol's eyes and ears

Think ahead with Wilbur

Wilbur, your loyal digital helper

Wilbur. View on Insight

Belofte van de communicatie

Wat is de 'eenduidige' belofte die gecommuniceerd moet worden om de gewenste respons te bereiken?

Wilbur. De ogen en oren van Schiphol

Denk vooruit met Wilbur

Wilbur, je trouwe digitale helper

Wilbur. Uitzicht op Inzicht

Tone of Voice (Insights from creative briefing session)

What is Wilbur's the Tone of Voice?

- Friendly, helpful and honest
- Accessible and approachable
- Concise, clear and crisp
- Personal approach possible
- Drawing inspiration from the character traits of Wilbur Wright

Tone of Voice (Inzichten uit de creatieve briefingsessie)

Wat is Wilbur 's Tone of Voice?

- Vriendelijk, behulpzaam en eerlijk
- Toegankelijk en benaderbaar
- Beknopt, duidelijk en helder
- Persoonlijke benadering mogelijk
- Geïnspireerd door de karaktereigenschappen van Wilbur Wright

Hoe nu verder?

How to proceed?

- We hadden het bovenstaande nodig om een plan te bedenken voor het vinden van Wilbur's stem.
- We needed the above to devise a plan for finding Wilbur's voice.

Wilbur, a man of few words

- Writing guidelines for Wilbur's tone of voice is challenging due to its focus on sharing data
- Also, there is little text in Wilbur due to the emphasis on visual elements (graphs, charts and figures)

Wilbur, een man van weinig woorden

- Het schrijven van richtlijnen voor de tone of voice van Wilbur is een uitdaging vanwege de nadruk op het delen van data.
- Er is ook weinig tekst in Wilbur vanwege de nadruk op visuele elementen (grafieken, diagrammen en figuren).

When does Wilbur talk?

- Wilbur talks, but not while working :-)
- Wilbur talks to you about "How it works", "What's new", and "Release notes"
- Wilbur's voice can also be heard in internal communications, promotion, events and promotional materials for the near future.

Wanneer praat Wilbur?

- Wilbur praat wel, maar niet tijdens het werk :-)
- Wilbur praat met je over "How it works", "What's new" en "Release notes".
- De stem van Wilbur is ook in de nabije toekomst te horen in interne communicatie, promotie, evenementen en promotiemateriaal.

Research approach Tone of Voice Wilbur

- Working with the Wilbur Team to formulate a clear goal of the study
- What do we think of the current tone of voice (is there one)?
- Comparing with other virtual assistants (ideas, examples)

Aanpak onderzoek Tone of Voice Wilbur

- Samen met het Wilbur Team formuleren van een duidelijk doel van het onderzoek
- Wat vinden we van de huidige tone of voice? (Is die er wel?)
- Vergelijken met andere virtuele assistenten (ideeën, voorbeelden)

Selecting the relevant questions

- Ask the Wilbur team to go through the list of questions prepared
- The questions have been emailed to the team members
- Asking if the questions are clear and understandable

Selecteren van de relevante vragen

- Het Wilbur team vragen of zij door de lijst opgestelde vragen willen gaan
- De vragen zijn naar de teamleden gemaïld
- Vragen of de vragen duidelijk en begrijpelijk zijn

Who will participate in the research?

- All Wilbur app users
- They will receive a survey and a questionnaire via email
- After I will interview a cross-section of the participants

Wie doen mee aan het onderzoek?

- Alle gebruikers van de Wilbur app
- Zij ontvangen via mail een enquête en een vragenlijst
- Daarna ga ik een aantal deelnemers interviewen

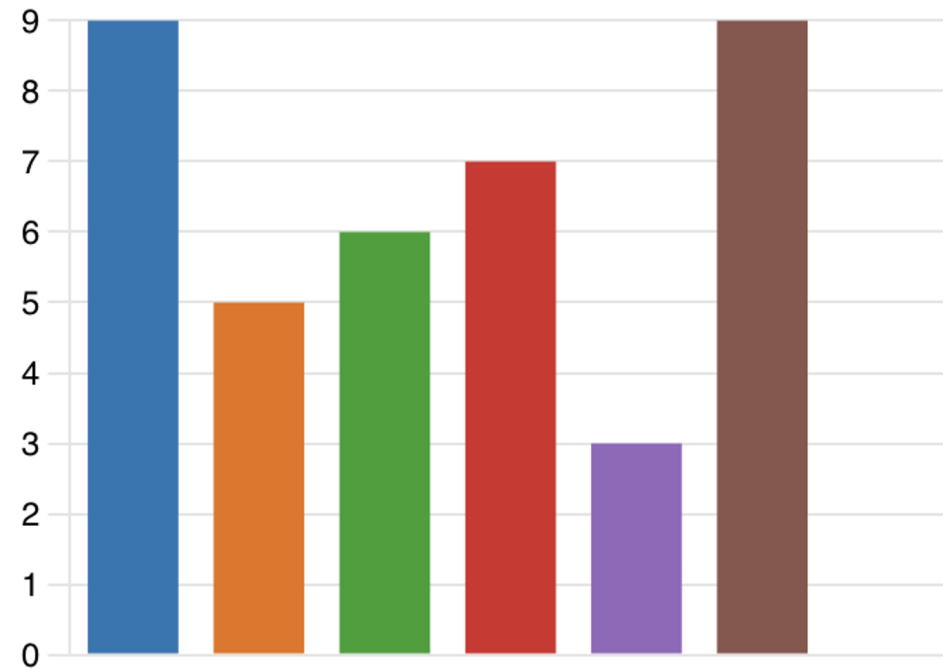
**Here are the results of the Tone of Voice survey
by the makers of of Wilbur**

**Hier volgen de uitkomsten van het Tone of Voice onderzoek
van de makers van Wilbur**

1. Wat voor gevoel zou de communicatie van Wilbur bij jou moeten oproepen?

[Meer details](#)

- Vertrouwen 9
- Begrip 5
- Gemak 6
- Ondersteuning 7
- Kalmte 3
- Betrouwbaarheid 9
- Andere 0

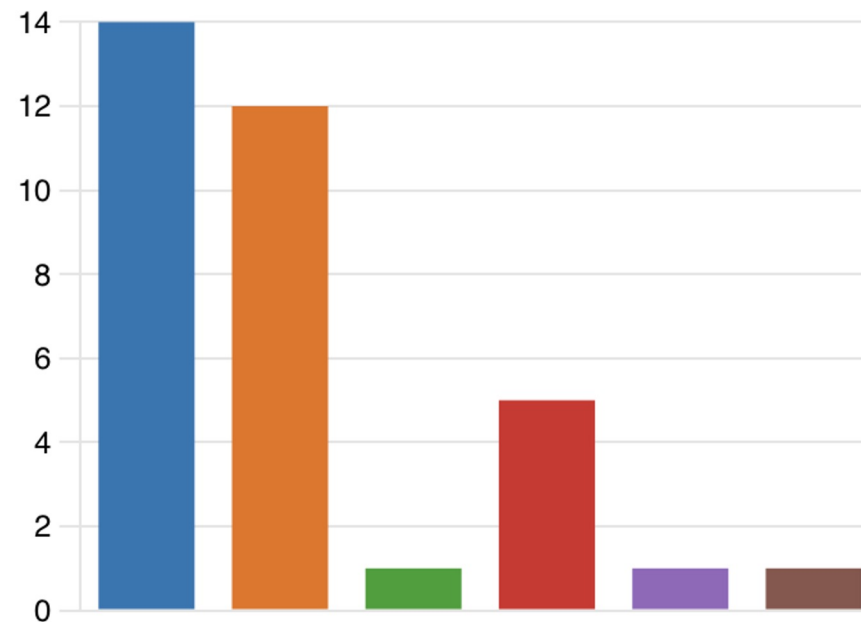


What feeling should Wilbur's communication trigger in you?

Trust, reliability and support

2. Welke aspecten van de tone of voice van Wilbur zijn belangrijk om vertrouwen op te bouwen bij de gebruikers?

[Meer details](#)



What aspects of Wilbur's tone of voice are important to build trust with users?

Transparency, expertise and authenticity

3. Kan Wilbur gebruik maken van humor in de communicatie? Zo ja, op welke manier?

14 Antwoorden

ID ↑	Naam	Antwoorden	Taal
1	anonymous	Ja, op een professionele manier. Niet sarcastisch.	Nederlands
2	anonymous	No, cause humor is very personal and we don't want to offend anyone	English (United Kingdom)
3	anonymous	Not always.. temporary its good	English (United Kingdom)
4	anonymous	yes	English (United Kingdom)
5	anonymous	No	English (United Kingdom)
6	anonymous	A little, yes	English (United Kingdom)
7	anonymous	Misschien "How it works" illustreren met een cartoon-achtig poppetje dat Wilbur Wright symboliseert. Werkt ook goed bij een eventuele "guided tour" (bestaat nog niet).	Nederlands

Yes 4
No 4
Maybe 9 (undecided, with comments)

8	anonymous	We zouden tijdelijke easter eggs in kunnen bouwen. Ik zou niet elke dag hetzelfde 'woord'-grapje willen zien.	Nederlands
9	anonymous	Ik denk niet dat het helpt met vertrouwen te bouwen	Nederlands
10	anonymous	Absolutely humor! Types of humor I would enjoy: Witty, Observational, Affiliative (the opposite of aggressive humor) (source: https://cleancomedians.com/what-are-the-different-types-of-humor/)	English (United Kingdom)
11	anonymous	Minimaal wat mij betreft. Wellicht bij page not found achtige meldingen	Nederlands
12	anonymous	I do not think so as Wilbur is usually used in stressful situations. I find humor does little during times of intense stress.	English (United Kingdom)
13	anonymous	beetje	Nederlands
14	anonymous	Zeker, een beetje zoals Slack dat doet in de releases in de App Store	Nederlands

Can Wilbur use humour in communication? If so, in what way?

4. Vind je dat de 'What's new' en de 'How it Works' teksten van Wilbur duidelijk en begrijpelijk zijn?

14 Antwoorden

ID ↑	Naam	Antwoorden	Taal
1	anonymous	Ja zeker, misschien zelfs nog beter om bepaalde dingen op video te laten zien.	Nederlands
2	anonymous	Nope. It does not tell the entire picture. The why behind the stuff we create.	English (United Kingdom)
3	anonymous	I prefer English	English (United Kingdom)
4	anonymous	yes	English (United Kingdom)
5	anonymous	They are clear, but could use some more explanation on where what data is, using some pictures	English (United Kingdom)
6	anonymous	-	English (United Kingdom)

Yes 5
No 1
Maybe 11 (undecided, with comments)

7	anonymous	Ja en nee. Op hoofdlijnen staat er goed in wat de databronnen zijn en wat het doel van de pagina is. Als eindgebruiker zou ik misschien wel in detail willen weten wat alle business rules zijn voor alle data points / velden. Misschien kunnen we daar nog iets voor verzinnen.	Nederlands
8	anonymous	Mag ik als designer niet over oordelen. Ik denk dat je deze 3 vragenlijsten niet aan de makers moet stellen maar aan de gebruikers.	Nederlands
9	anonymous	Ja, ik vind hem duidelijk te zijn, maar ik weet niet zeker of mensen de 'what's new' lezen.	Nederlands
10	anonymous	I sampled a couple of "How it works" topics: clear lists, explanation, nice.	English (United Kingdom)
11	anonymous	Voor zover ik ze ken wel	Nederlands
12	anonymous	Yes	English (United Kingdom)
13	anonymous	LIEVER MET PLAATJES	Nederlands
14	anonymous	De what's new kan beter. maar de how it works wel	Nederlands

Do you think Wilbur's "What's New" and "How it Works" texts are clear and comprehensive?

5. Vind je dat Wilbur voldoende vertrouwen wekt in de gegeven informatie?

Yes **5**
No **2**
Maybe **10 (undecided, with comments)**

14 Antwoorden

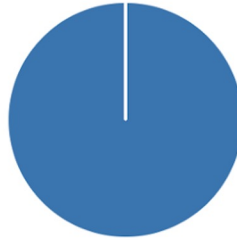
ID ↑	Naam	Antwoorden	Taal
1	anonymous	Ja!	Nederlands
2	anonymous	Nope. Because we have faults in our data and mostly, people don't really understand what they are looking at.	English (United Kingdom)
3	anonymous	Yes	English (United Kingdom)
4	anonymous	sometimes. I think we can be more of an authority on data quality instead of constantly doubting our date correctness	English (United Kingdom)
5	anonymous	Yes	English (United Kingdom)
6	anonymous	Not in all sections of Wilbur	English (United Kingdom)

7	anonymous	Niet altijd. Als er een databron tijdelijk ontbreekt ivm een storing kan het lijken of Wilbur totaal niet klopt. Ipv reactief zouden we dit pro-actief moeten communiceren.	Nederlands
8	anonymous	geen oordeel	Nederlands
9	anonymous	Het hangt af van de onderliggende data.	Nederlands
10	anonymous	It gives that impression.	English (United Kingdom)
11	anonymous	In principe wel al moeten we wel zorgen dat databronnen en rekenmethodes overal goed beschreven staan. Getallen wijken in bijv Iris tov Wilbur nog wel eens af, waarom is dat?	Nederlands
12	anonymous	Yes, but due to our data providers unreliability, our reputation is sometimes tarnished.	English (United Kingdom)
13	anonymous	ja	Nederlands
14	anonymous	niet altijd omdat het onjuiste data toont en dit niet duidelijk genoeg maakt	Nederlands

Do you think Wilbur gives enough confidence in the information given?

1. Wilbur gaat op een slimme manier om met complexe vraagstukken.

Wilbur handles complex issues in a smart way.



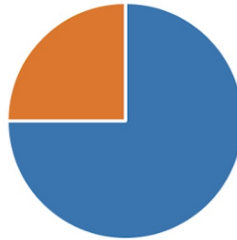
4. Wilbur straalt de juiste mate van autoriteit en expertise uit.

Wilbur conveys the right level of authority



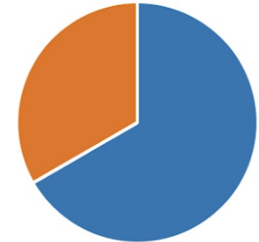
2. Wilbur houdt voldoende rekening met de behoeften en verwachtingen van de gebruikers.

Wilbur takes sufficient account of the users' needs and expectations.



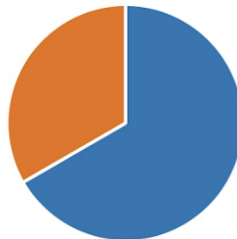
5. Wilbur geeft op een begrijpelijke manier uitleg over complexe onderwerpen.

Wilbur explains complex subjects in an understandable way



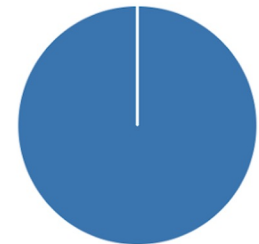
3. Wilbur geeft voldoende informatie om beslissingen op te baseren.

Wilbur provides enough information to base decisions on.



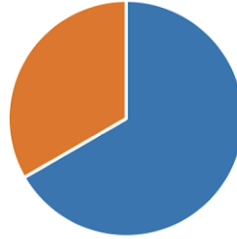
6. Wilbur's communicatie moet een gevoel van vertrouwen en betrouwbaarheid opwekken.

Wilbur's communication should evoke a sense of trust and reliability.



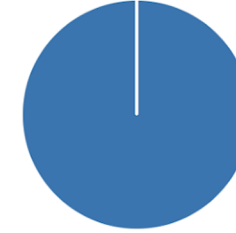
7. De tone of voice van Wilbur moet informeel en vriendelijk zijn.

Wilbur's tone of voice should be informal and friendly.



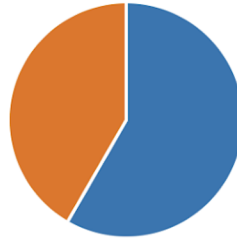
10. Wilbur benadert complexe vraagstukken op een creatieve manier.

Wilbur approaches complex issues in a creative way.



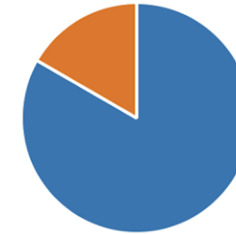
8. Wilbur moet specifieke vaktaal en jargon gebruiken om expertise te tonen.

Wilbur should use specific professional language and jargon to demonstrate expertise.



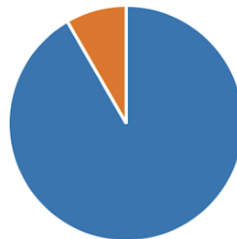
11. Wilbur straalt een hoog niveau van deskundigheid uit bij het geven van advies.

Wilbur demonstrates a high level of expertise when giving advice.



9. Ik ben overtuigd van de waarde van de adviezen en suggesties van Wilbur.

I am convinced of the value of Wilbur's advice and suggestions.



12. Ondanks dat het een virtuele assistent is, moet Wilbur een persoonlijke en empathische benadering hebben.

Despite being a virtual assistant, Wilbur should have a personal and empathetic approach.



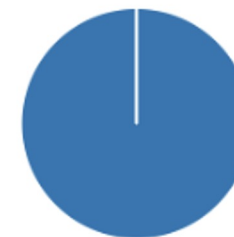
13. De aanwezigheid van Wilbur verbetert de efficiëntie van de processen op Schiphol.

The presence of Wilbur improves the efficiency of processes at Schiphol



16. Wilbur straalt autoriteit en expertise uit in zijn communicatie.

Wilbur conveys authority and expertise in its communication.



14. Wilbur voorziet gebruikers van voldoende informatie om weloverwogen beslissingen te nemen.

Wilbur provides users with enough information to make well-informed decisions.



17. Wilbur legt complexe onderwerpen op een toegankelijke en begrijpelijke manier uit.

Wilbur explains complex subjects in an accessible and understandable way.

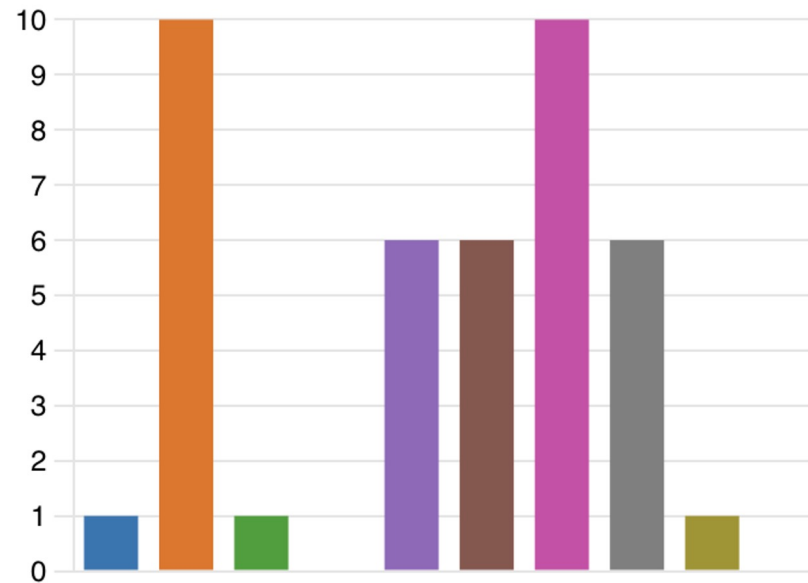
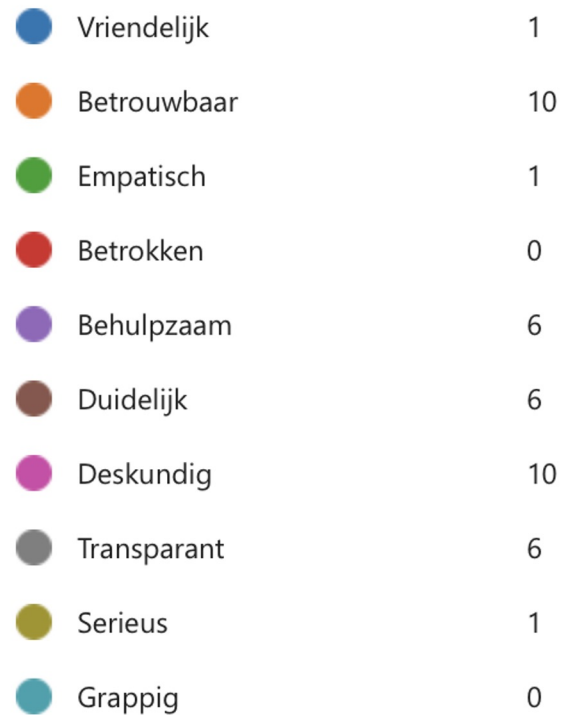


15. Ik beschouw Wilbur als een betrouwbare bron van informatie.

I consider Wilbur to be a reliable source of information.



1. Selecteer maximaal vier kenmerken aan waar de tone of voice van Wilbur aan moet voldoen. Doe er niet te lang over: gebruik je intuïtie!



Reliable, knowledgeable, helpful, clear, transparent

Writing Wilbur's tone of voice

- After the research with all Wilbur's users, I'll write the tone of voice.
- And remember that the mine is always bigger than the gem!

Schrijven van de tone of Voice van Wilbur

- Na het onderzoek bij alle gebruikers van Wilbur ga ik de tone of voice schrijven.
- En bedenk dat de mijn altijd groter is dan de edelsteen!

A tone of voice document contains the following elements:

- **Voice:** Describes the brand's desired personality (formal/informal, serious/playful, friendly/professional).
- **Word usage:** Guidelines on which words to use/don't use, including technical jargon
- **Sentence structure:** Preference for short or longer, complex sentences, and active or passive sentence structures.
- **Tone:** Indicates how the communication should sound, such as empathetic, inspiring, humorous, informative or provocative.
- **Examples:** Contains sample texts to illustrate the desired tone of voice in practice.

Een tone of voice document bevat de volgende elementen:

- **Stem:** Beschrijft de gewenste persoonlijkheid van het merk (formeel/informeel, serieus/speels, vriendelijk/professioneel).
- **Woordgebruik:** Richtlijnen voor welke woorden wel/niet te gebruiken, inclusief vakjargon
- **Zinsstructuur:** Voorkeur voor korte zinnen of langere, complexe zinnen, evenals actieve of passieve zinsconstructies.
- **Toon:** Geeft aan hoe de communicatie moet klinken, zoals empathisch, inspirerend, humoristisch, informatief of provocerend.
- **Voorbeelden:** Bevat voorbeeldteksten om de gewenste tone of voice in de praktijk te illustreren.

