

## Abstract

The words and messages in apps are part of a conversation between people and their technology that we take part in every day. As technology becomes increasingly embedded into our daily lives, we form relationships with our devices and our apps. While we might think of these relationships as different, our behaviors and interactions with technology are still shaped by the social world, and these messages found in apps are based on existing patterns in face-to-face conversation. UX writing is the process of creating these messages in user experiences, which facilitate people's social interactions between apps and other digital products. Interacting with apps and other digital products is inherently social, and by using conversational language as a driving component of UX writing and Human-Computer Interaction, we can also cast User Experience (UX) as a type of communicative exchange between a person and an app, and therefore *User Experience (UX) as conversation*. Through qualitative interviews and usability testing with native and non-native English speakers, this research explores what type of language style works best for a global audience in these conversations with our apps and how we can strategically apply conversational patterns to improve the experience of users.

## Abstrakt

Slova a zprávy v aplikacích jsou součástí konverzace mezi lidmi a jejich technologiemi, které se každý den účastníme. Jak se technologie stále více začleňují do našeho každodenního života, vytváříme vztahy s našimi zařízeními a našimi aplikacemi. I když si můžeme tyto vztahy představit jako odlišné, naše chování a interakce s technologií jsou stále utvářeny sociálním světem a tyto zprávy nalezené v aplikacích vycházejí z existujících vzorců osobní konverzace. Psaní UX je proces vytváření těchto zpráv v uživatelských zkušenostech, což usnadňuje sociální interakce lidí mezi aplikacemi a jinými digitálními produkty. Interakce s aplikacemi a dalšími digitálními produkty jsou ze své podstaty sociální a pomocí konverzačního jazyka jako hnací součásti psaní UX a interakce člověk-počítač můžeme také uživatelskou zkušenost (UX) vrhat jako typ komunikační výměny mezi osobou a aplikací, a tedy User Experience (UX) jako konverzace. Prostřednictvím kvalitativních rozhovorů a testování použitelnosti s rodilými a rodilými mluvčími angličtiny tento výzkum zkoumá, jaký typ jazykového stylu funguje nejlépe pro globální publikum v těchto rozhovorech s našimi aplikacemi a jak můžeme strategicky použít konverzační vzorce ke zlepšení zkušeností uživatelů.

## Keywords

User Experience (UX) • UX writing • Conversational Language • Social Construction of Technology (SCOT) • Speech Acts • Maxims of Conversation • Sociology of Technology

## Klíčová slova

User Experience (UX) • UX writing • Konverzační jazyk • Sociální konstrukce technologie (SCOT) • Projevy řeči • Maximy konverzace • Sociologie technologie

## Title

Conversations With Our Apps: Exploring the social context of communicating with technology

## Název práce

Konverzace s našimi aplikacemi: Zkoumání sociálního kontextu komunikace s technologií