



Со своим уставом в чужой монастырь?



Все любят собак

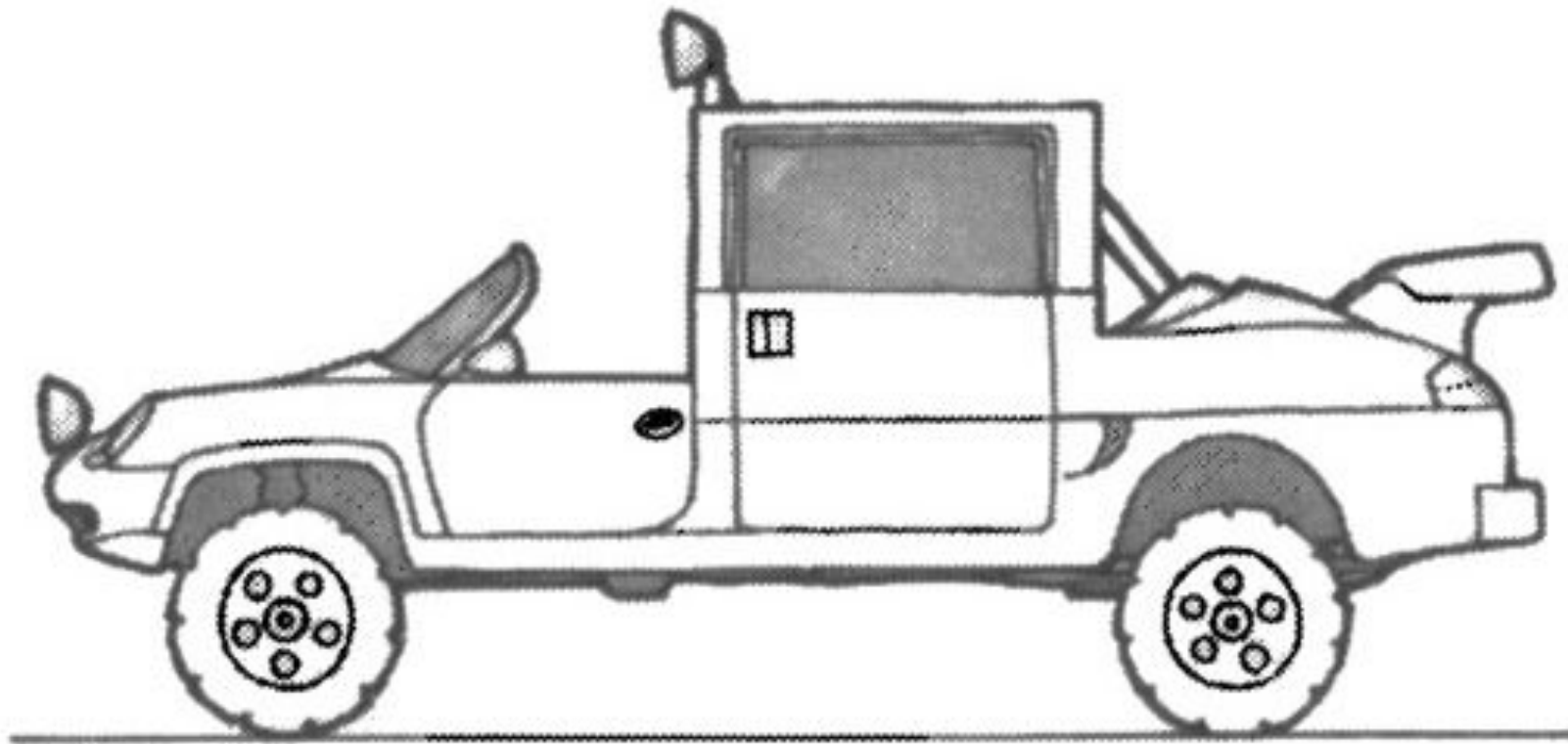


# Все любят собак





# Знакомая картинка



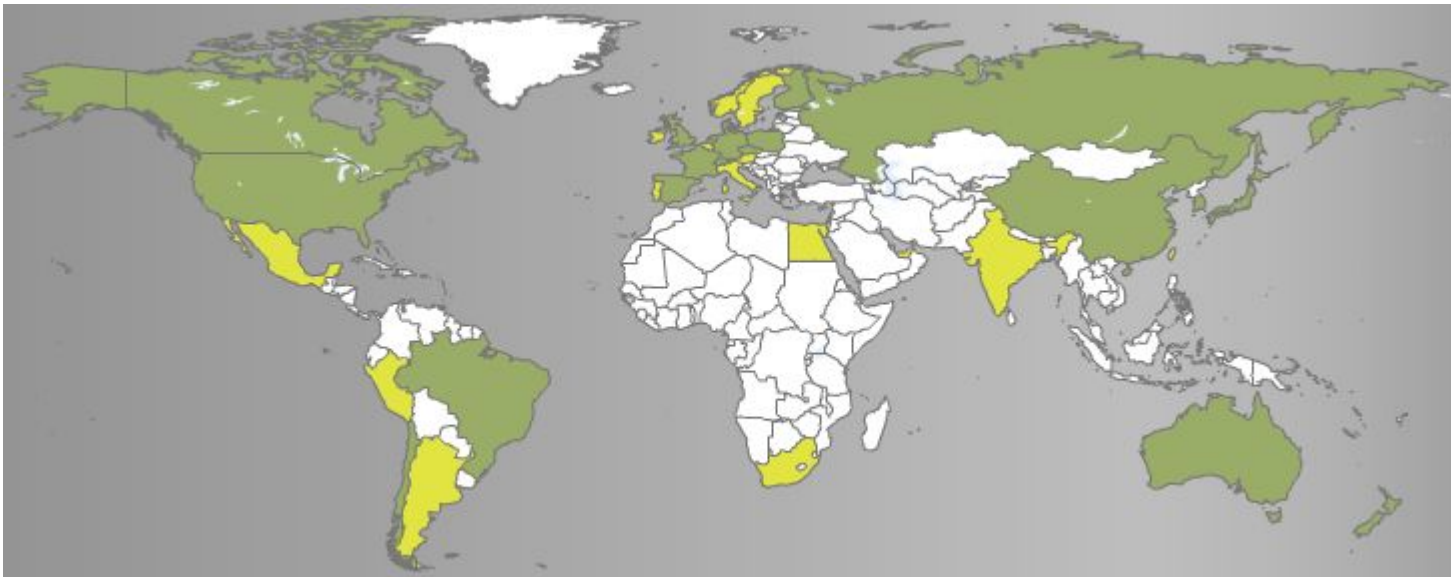
## Цели локализации

- Расширение аудитории
- Презентация себя на локальном рынке
- Повышение доверия

# UXa Airline Web Site Localization Study

**UX**alliance

The international network  
for user experience



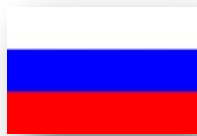
# UXa Airline Web Site Localization Study

10 сайтов



# UXa Airline Web Site Localization Study

17 стран





# UXa Airline Web Site Localization Study

76 экспертов

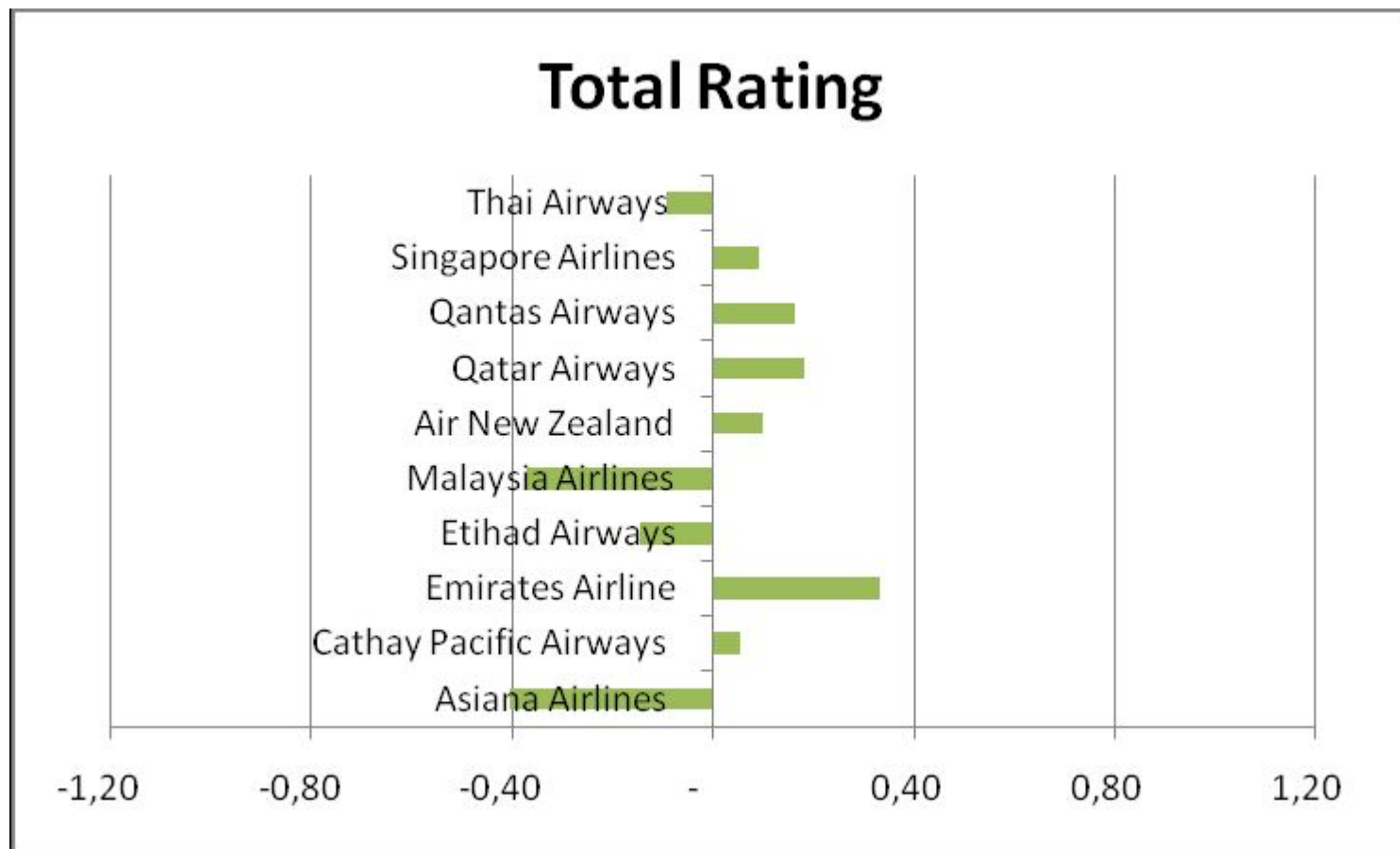
4 задания

30 критериев

Row	Asiana	Cath	Emirate	Ethihad	Malaysi	New Ze	Qatar	Quanta	Sing	Thai	Grand Total
1	0.23	0.35	0.58	(0.10)	0.06	0.22	0.34	0.25	0.41	(0.11)	0.23
2	0.00	0.02	0.28	0.10	(0.08)	0.10	0.21	0.19	0.05	(0.16)	0.07
3	(0.12)	(0.05)	0.55	0.13	(0.09)	(0.23)	0.32	0.01	0.16	(0.07)	0.06
4	(0.14)	0.19	0.58	0.26	(0.08)	(0.07)	0.26	0.30	0.26	(0.23)	0.13
5	0.12	0.53	0.63	0.36	0.20	0.34	0.34	0.54	0.44	0.19	0.37
6	(0.03)	0.34	0.47	0.12	0.12	0.07	0.36	0.51	0.13	0.05	0.22
7	0.51	0.66	0.87	0.44	0.48	0.60	0.55	0.71	0.57	0.63	0.60
8	(0.39)	(0.22)	(0.19)	(0.42)	(0.33)	(0.21)	(0.13)	0.20	(0.32)	0.11	(0.18)
9	(0.82)	(0.04)	0.03	(0.72)	(0.95)	(0.40)	(0.30)	(0.17)	(0.36)	(0.50)	(0.42)
10	0.12	0.36	0.51	(0.04)	(0.42)	0.32	0.13	0.21	0.21	(0.09)	0.12
11	0.10	0.48	0.68	0.22	(0.09)	0.50	0.35	0.43	0.42	0.16	0.34
12	(1.06)	(0.20)	(0.07)	(0.63)	(0.92)	(0.52)	(0.34)	(0.44)	(0.17)	(0.26)	(0.44)
13	(0.61)	0.00	0.45	(0.22)	(0.33)	(0.17)	(0.09)	(0.41)	0.19	(0.43)	0.15
14	(0.06)	0.33	0.45	0.08	(0.20)	0.21	0.39	0.35	0.35	0.27	0.22
15	(0.48)	(0.10)	(0.04)	(0.31)	(0.62)	0.13	(0.23)	(0.09)	(0.09)	(0.20)	(0.19)
16	(0.13)	0.26	0.29	0.10	(0.31)	0.34	0.27	0.27	0.40	0.26	0.18
17	(0.24)	0.35	0.74	0.03	0.11	0.39	0.20	0.18	0.46	0.14	0.24
18	0.20	0.64	0.55	0.30	0.05	0.58	0.43	0.55	0.63	0.44	0.44
19	(0.12)	0.07	0.03	(0.24)	(0.05)	0.30	0.18	0.23	0.17	(0.12)	0.01
20	0.42	0.31	0.60	0.27	0.01	0.20	0.29	0.38	0.36	(0.30)	0.25
21	0.07	0.14	0.60	0.33	0.03	0.25	0.32	0.42	0.24	(0.17)	0.22
22	(0.26)	0.01	0.34	(0.04)	(0.27)	(0.10)	0.17	0.21	0.02	(0.26)	(0.01)
23	(0.85)	0.05	(0.75)	(0.24)	(0.53)	(0.07)	0.31	(0.18)	0.17	0.04	(0.20)
24	(1.06)	(0.97)	0.13	(1.26)	(0.85)	0.49	(0.27)	(0.68)	(0.94)	0.38	(0.49)
25	0.15	0.05	0.29	(0.02)	(0.16)	0.18	0.03	0.25	0.03	(0.04)	0.05
26	(0.25)	0.06	0.42	(0.18)	(0.38)	0.11	0.13	0.11	0.17	(0.01)	0.02
27	(0.37)	0.03	0.43	(0.16)	(0.52)	0.03	0.04	0.17	0.03	(0.46)	(0.07)
28	(0.83)	(0.24)	0.27	(0.32)	(0.59)	(0.27)	(0.07)	(0.06)	(0.17)	(0.50)	(0.29)
29	(1.15)	(0.48)	0.23	(0.70)	(1.21)	(0.57)	(0.26)	(0.23)	(0.30)	(0.75)	(0.53)
30	(1.19)	(0.57)	0.16	(0.76)	(1.24)	(0.66)	(0.37)	(0.33)	(0.53)	(0.82)	(0.63)
Grand 1	(0.29)	0.08	0.34	(0.12)	(0.30)	0.07	0.11	0.13	0.10	(0.10)	0.01
Grand 2	0.46	0.36	0.33	0.39	0.42	0.34	0.27	0.33	0.35	0.34	0.31

Visual Design	Page Structure/density	Does density of the web pages fit local preference? Are the pages "interesting"	Examples: Chinese prefer more dense pages. German users prefer clearly layed out pages with a considerable amount of white space.
	Use of animation	Does the site use visual animation (e.g. Flash, animated images)	Examples: East Asian audiences prefer pages with some 'movement'. Northern European users are less tolerant and may feel distracted by too much animation.
	Use of symbolics	Some symbols might have different meanings in different cultures. Are	Examples: the same hand sign/al can express praise or be meant to insult someone. A trash bin could be symbolized by a metal container or a wooden basket.
Typography	Font type and font size	Are font type and size used appropriate and	Example: Chinese font size sometimes is too small and unclear if used on foreign Web sites.
	Use of character encoding	Is the right character set used?	Examples: local character encoding sets such as Western, Arabic, Cyrillic alphabet etc. or use of the Unicode standard. Proper handling of character encodings takes care of concaten/ation of strings, distortion of characters, avoids dependance in code of

# Общие результаты



# 1-е место: Emirates

Emirates

На главную | О компании Эмирейтс | Поиск | Помощь | Зарегистрироваться

Русский English Russia

Полет с Эмирейтс | Наши Маршруты и Предложения | Поиск рейсов и бронирование | Business Rewards | Skywards

Поиск рейса | Регистрация | Управлять услугами

Откуда:  Поиск по нескольким городам

Куда:

Чемпионат мира по футболу 2010  
Забронируйте тур на Чемпионат мира по футболу

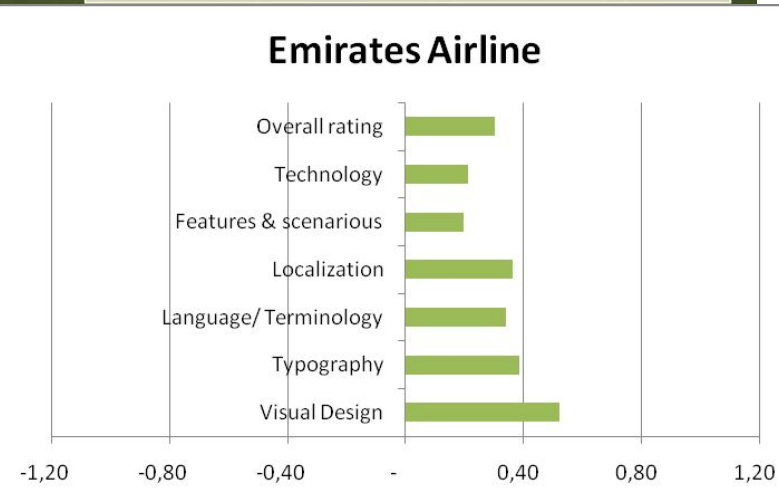
Статус рейса | Расписание | Услуги на борту

Подпишитесь на специальные предложения сейчас

Нужна виза в Дубай? Обратитесь в Дубайский Визовый Центр в Москве

Летайте в Токио и остановитесь в Дубае бесплатно

Равномерно высокие оценки в разных странах по большинству параметров.





# 2-е место: Qatar Airways



[Home](#) [Media Room](#) [Careers](#) [Contact Us](#) [Help](#)

Россия - Русский ▶ ДАЛЕЕ

Запомнить мои настройки

[БРОНИРОВАНИЕ](#) [ОПЫТ](#) [СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ](#) [PRIVILEGE CLUB](#) [О НАС](#)

Google™ Custom Search

Поиск

Забронировать авиабилеты **Регистрация** мое бронирование Статус рейса

туда-обратно  стыковки  С несколькими остановками

From  To

[▶ Выбрать другое направление](#)

Вылет MON 24 May 2010

Возвращение WED 26 May 2010

Выбрать +/- 3 дня для лучших тарифных возможностей.

Пассажиры    [▶ Более 9 пассажиров?](#)

Взрослые (12+) Дети (2-11) Младенцы (0-1)

Поиск

[? Справка](#)

[▶ ПОИСК](#)

## Подписаться на Рассылку

QATAR AIRWAYS PRIVILEGE CLUB

Номер участника

Пин-код

[▶ забыли свой пин-код?](#)

[▶ ВХОД](#)

### Быстрые ссылки

- [▶ Новости о перелетах в](#)
- [▶ Регистрация онлайн](#)
- [▶ Карьера](#)

## Регистрация онлайн

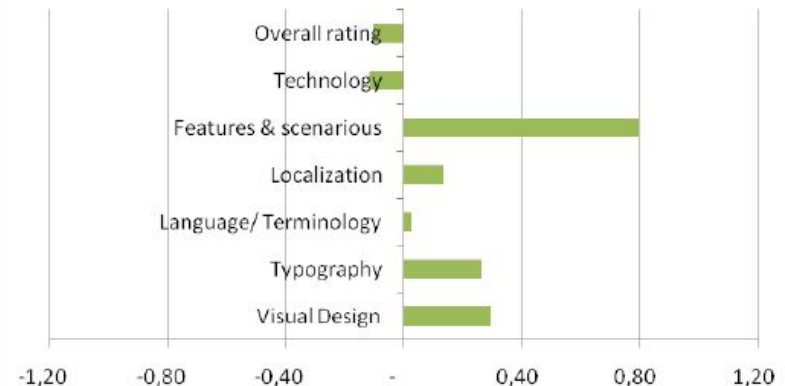
qatarairways.com  
It couldn't be simpler.

[▶ Подробнее](#)

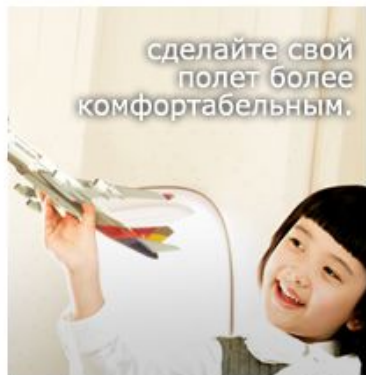


[▶ ПОДРОБНЕЕ](#)

## Qatar Airways



# 10-е место: Asiana Airlines



### Купить билет

Выбрать  Туда и обратно  В одну сторону [Помощь](#)

Откуда: СНГ | Южно-Сахали | Дата туда: 20100524

Куда: Корея | Сеул(Инчон) | Дата обратно: 20100525

Взрослые: 1 | Дети: 0 | Младенцы: 0 [Найти рейсы](#)

[Онлайн -регистрация](#) [Системные требования](#)

### Войти

Логин  Номер участника

Логин:

Пароль:

[Log-in](#)

На первом месте у корейцев и хорошо оценена японцами и китайцами.

- ### Новости и Предложения MORE
- Возобновление рейсов в европейском направлении **NEW**
  - Открытие веб-сайта для пассажиров СНГ
  - Информация по скачиванию экранных заставок
  - Asiana расширяет парк самолетами нового
  - Asiana Airlines шестой раз подряд завоевывает

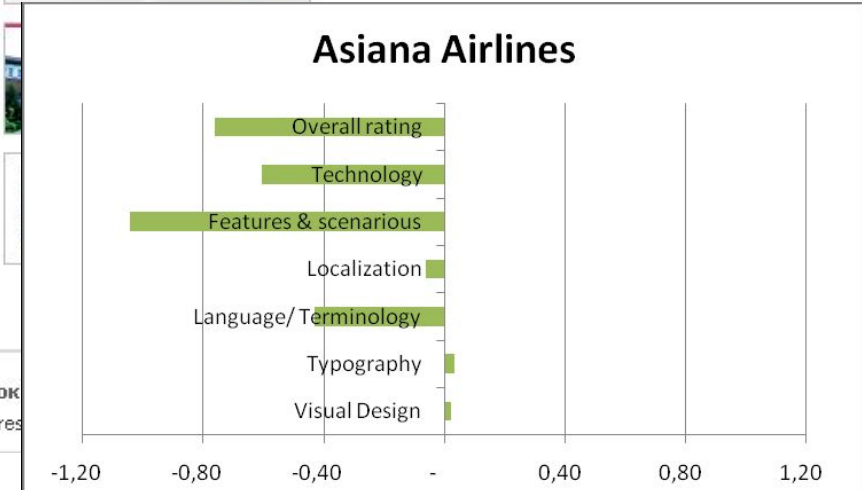


### Перед полетом

[Паспорт & Виза](#) [Словарь терминов](#)

### Быстрый поиск

- Расписание
- Услуги в аэропорту
- Контакты
- Прилет, Вылет
- Услуги на борту
- Мои бонусы





# Аспекты локализации

- Язык
- Локализация в узком смысле
- Эстетика
- Форматы
- Технология
- Ценности

# Язык: грамматика

- Грамматические и пунктуационные ошибки, опечатки



## Specter Defeat Signals a Wave Against Incumbents

By JEFF ZELENY and CARL HULSE

Senator Arlen Specter of Pennsylvania was swept away on a day that also saw Rand Paul, a symbol of the

- Структура предложений

Для стыковочных рейсов, когда пассажир(-ы) часть маршрута летит (летят) в классе Diamond First / Pearl Business, а часть в - Pearl Business / Coral Economy, нормы допустимого багажа для каждой части маршрута определяются классом, в котором был выписан билет для этой части маршрута.

- Корректность формулировок

Дата туда  
20100524

# Язык: семантика

«Dear sir» — «Дорогой сэр?»

«Tasks» — задачи или задания?



знают, что такое лояльность?

Гладкий, как шелк, сервис?

**50 Years of Smooth as Silk Service**

Celebrate THAI's remarkable journey with a special fare through [www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com)



# Язык: полнота перевода

Россия Связаться с нами Логин Зарегистрироваться в Etihad Guest

**FROM ABU DHABI TO THE WORLD** **ETIHAD AIRWAYS** **NATIONAL AIRLINE OF THE UAE**

Wednesday, 19 May, 2010

Ваша страница

- Планирование путешествия
- Бронирование рейса
- Программа для часто летающих пассажиров
- Ваше путешествие с Etihad
- О компании Etihad

Вакансии Etihad

**Winner. World's Best Long-Haul Airline. 2010 Business Travel World Awards**

Show our best deals from **Moscow**

EUR 523 CHENNAI Coral Economy Book	EUR 581 COLOMBO Coral Economy Book	EUR 1,080 SYDNEY Coral Economy Book
---	---	--

View our full list of deals >>

Бронирование рейсов | Регистрация на рейс | Статус рейса

В одну сторону  Туда и обратно Несколько пунктов

Откуда:  Вылет:

Куда:  Обратное:

Класс:

Взрослый(12+)  Дети(2-11)  Младенец(0-2)

**Онлайн бронирование**

[Просмотр](#) [Расписание рейсов](#)

**Онлайн-регистрация**  
Выберите себе место

**Интерактивный тур**  
Откройте для себя Etihad

**Посетите наш дом**  
Узнайте больше о нас

**Etihad Guest**  
Программа лояльности

Условия и положения | Конфиденциальность | Карта сайта | Другие сайты ©Авторское право 2010 Etihad Airways. Все права защищены.

# Язык: прочее

- Набор языков



Немецкий, французский, итальянский, романшский



Bokmål, Nynorsk

- Тон общения



Опаньки...

При отображении этой страницы возникли неполадки. Для продолжения нажмите кнопку "Обновить" или перейдите на другую страницу.



# Локализация: ролевые модели/сервисы

- Ролевые модели



- Средства оплаты, сервисы для интеграции



# Локализация: локальная информация

- Вспомогательная информация



## Общая информация

Etihad Airways разрешают провозить соколов и собак-проводников в грузовом отсеке при условии наличия всех необходимых документов, также соответствующих лицензии.

Все остальные животные должны перевозиться в качестве багажа. В качестве зарегистрированного багажа запрещается.

- В салоне разрешается перевозить соколов. (За подробной информацией обращайтесь к персоналу Etihad.)

Опасность бесконтрольного наполнения

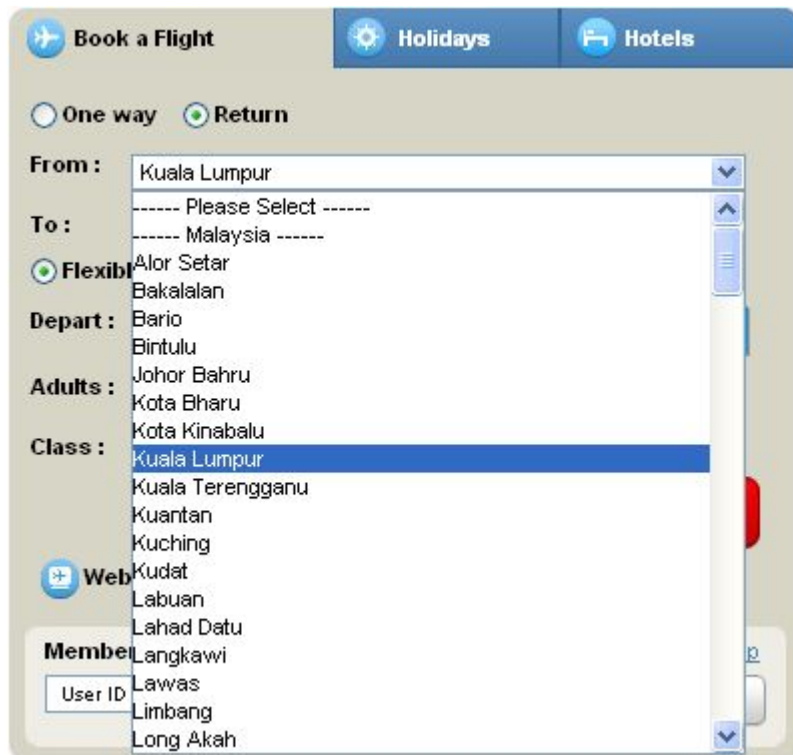
- Контактная информация

- Адреса
- Связь
- Режим работы

Местные офисы Эмирейтс

[На главную](#) > [Помощь](#) > Местные офисы Эмирейтс

# Локализация: списки



The image shows a flight booking interface with a dropdown menu open. The interface includes tabs for "Book a Flight", "Holidays", and "Hotels". The "Return" option is selected. The "From" field is set to "Kuala Lumpur". The "To" field is currently empty, showing "Please Select". The dropdown menu lists various cities in Malaysia, with "Kuala Lumpur" highlighted. Other cities listed include Alor Setar, Bakalalan, Bario, Bintulu, Johor Bahru, Kota Bharu, Kota Kinabalu, Kuala Terengganu, Kuantan, Kuching, Kudat, Labuan, Lahad Datu, Langkawi, Lawas, Limbang, and Long Akah. There are also "Flexi" and "Web" options visible on the left side of the interface.

**Book a Flight**   **Holidays**   **Hotels**

One way    Return

**From :** Kuala Lumpur

**To :** ----- Please Select -----

Flexi

**Depart :** Alor Setar  
Bakalalan  
Bario  
Bintulu

**Adults :** Johor Bahru  
Kota Bharu  
Kota Kinabalu

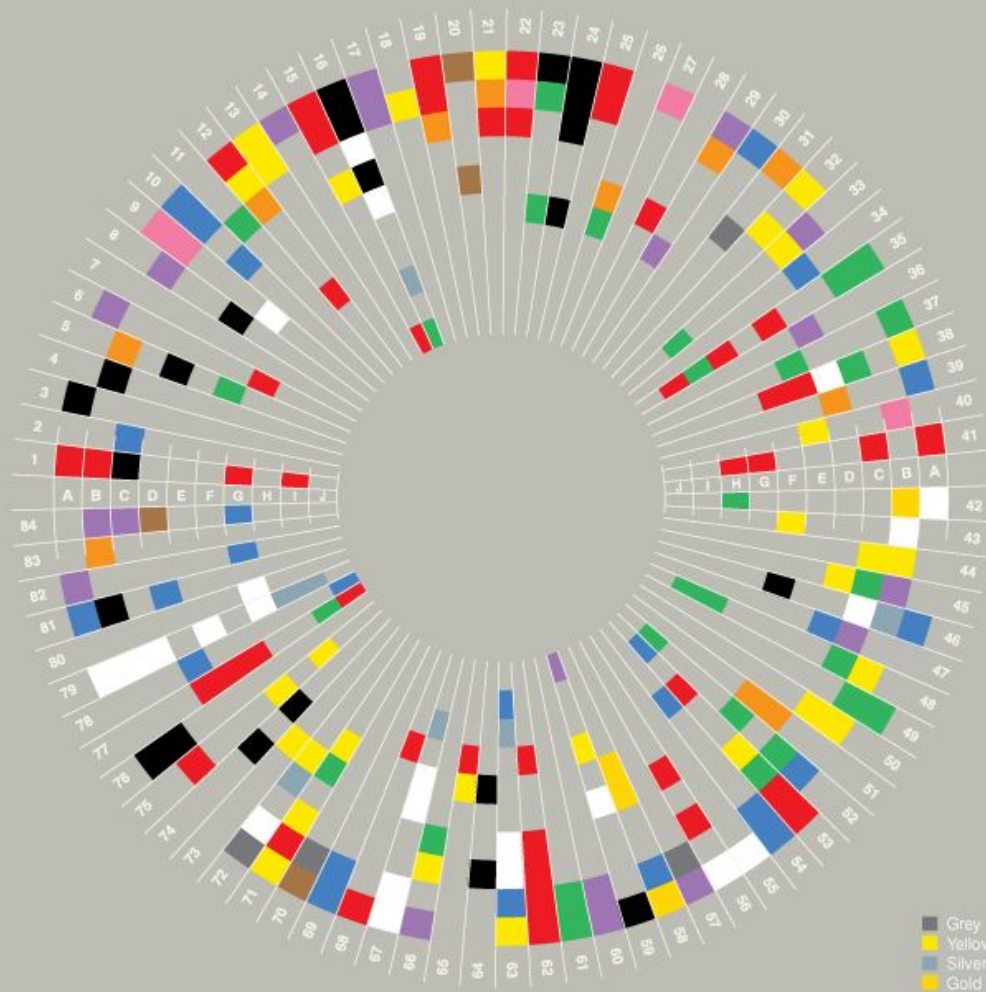
**Class :** Kuala Lumpur  
Kuala Terengganu  
Kuantan  
Kuching  
Kudat  
Labuan  
Lahad Datu  
Langkawi  
Lawas  
Limbang  
Long Akah

**Web**

**Member**  
User ID

# Эстетика: цвета

## Colours In Cultures



# Эстетика: цвета

Россия Связаться с нами

Долин Зарегистрироваться в Etihad Guest

FROM ABU DHABI TO THE WORLD

الإتihad  
ETIHAD  
AIRWAYS

NATIONAL AIRLINE OF THE UAE

Wednesday, 19 May, 2010

Ваша страница

Планирование путешествия

Бронирование рейса

Программа для часто летающих пассажиров

Ваше путешествие с Etihad

О компании Etihad

Вакансии Etihad

Winner.  
World's Best  
Long-Haul Airline.  
2010 Business Travel World Awards

Show our best deals from Moscow

EUR 499  
ABU DHABI  
Coral Economy  
Book

EUR 499  
DUBAI  
Coral Economy  
Book

EUR 499  
ALAN  
Coral Economy  
Book

View our full list of deals >>

Откуда: Please Select

Куда: Please Select

Класс: Coral Economy

Взрослый(12+) 1

Дети(2-11) 0

Младенцы(0-2) 0

Вылет: May 21

Обратно: May 21

Онлайн брониров.

Просмотр Расписание рейсов

Бронирование рейсов

Регистрация на рейс

Статус рейса

В одну сторону  Туда и обратно

Несколько пунктов

Онлайн-регистрация  
Выберите себе место

Интерактивный тур  
Откройте для себя Etihad

Посетите наш дом  
Узнайте больше о нас

Условия и положения | Конфиденциальность | Карта сайта | Другие сайты

©Ав торское право

THAI

Home Offers Holiday Packages Plan Your Trip THAI Services Frequent Flyer

THAI Promotions Royal Orchid Holidays Booking and Destination In-Flight & On-ground Royal Orchid Plus Member

About Homepage | Related Links THAI Company Information Select Country Page you have visited Login Search

Thailand's breathtaking beaches.  
Smooth as silk

THAI  
50  
ANNIVERSARY  
1960-2010

International Domestic Timetable Flight Info Check Your Booking Internet Check in

### Book Your Flight

Round trip  One way | Multi-city

From : Select Flight Origin 19 May 2010 Adults 1

To : Select Flight Destination 19 May 2010 Children (2-11) 0

Departure Date Return Date

Book Now

News: THAI Resumes Direct Flights to Johannesburg

50 Years of Smooth as Silk Service  
Celebrate THAI's remarkable journey with a special fare through [www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com)

THAI 50 ANNIVERSARY 1960-2010



# Эстетика: иллюстрации



Качественный сервис...



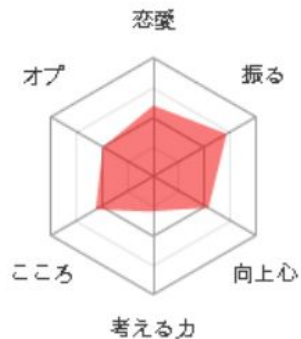
...или развлечения?

# Эстетика: пиктограммы и символы

Восприятие иконок	Метафора/ содержание	Дизайн иконки/ форма	Пример
Индонезийцами	Лучше восприятие неявного значения иконки	Полное изображение объекта, приближенное к реальности	
Американцами	Пусть изображение сложное, но иконка должна точно выражать свое назначение	Допустимо частичное/ схематичное изображение объекта	

# Эстетика: пиктограммы и символы

## kengoさんの恋愛成績表



データ

名前	kengo
性別	男性
年齢	42歳
評定平均	3.1
精神年齢	45歳
結婚適齢期	29歳



項目	観点別評価
恋愛プロセス	アプローチ ◎
	維持 ○
	縁切り ×
振る舞い	趣味/行動範囲 ◎
	動作/表情 ○
	対女性 ○
向上心	肉体 ○
	ファッション ×
	夢/目標 ◎
考える力	問題把握 ×
	問題解決 ×
	自己分析 ◎
こころ	感受性 ×
	自己表現 ◎
	心理操作 ○
オプション	お金 △
	ルックス ◎
	その他特典 ×

※成績は5段階。観点別は◎○△×の4段階

## Same Meaning, Different Symbols

😊 Japanese internet users have developed a set of symbols that more closely mirrors their own culture. ☹️

### U.S. AND EUROPEAN NETWORKS

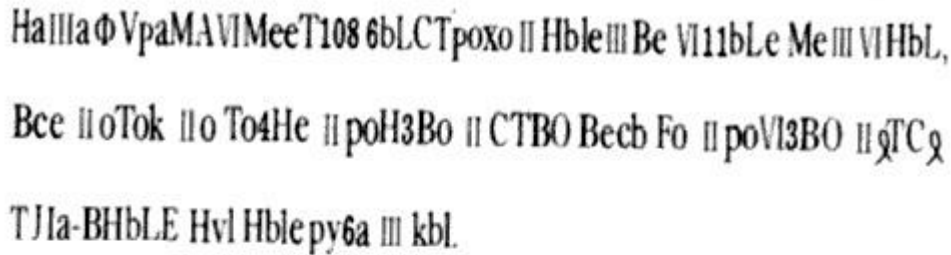
### JAPANESE NETWORKS

: -)	Regular smile	(^_^)	Regular smile
: -(	Sad	(^o^;>)	Excuse me
; -)	Wink	(^^;)	Cold sweat
: -))	Very happy	(^o^)	Happy
: -o	Wow	(*^o^*)	Exciting
: -	Grim	(_o_)	I'm Sorry
: -	Anger	(^.^)	Woman's smile
8 -)	Smile/Glasses	(*^o^;)	Sorry
: ^)	Happy	(;_;	Weeping
: ^)	Unhappy	\(^_^)/	Bonzai smiley

X = "плохо"  
 O = "хорошо"  
 ◎ = "отлично"

# Эстетика: прочее

- Шрифты



Наша ФраМАVIMееT108 6bLCTрохо || Hble || Be VI11bLe Me || V|HbL,  
Все || oTок || o To4He || poH3Bo || CTBO Becb Fo || poV|3BO || qTCq  
T|Ja-VHbLE Hvl Hble py6a || kbl.

- Типографские традиции

Направленность письма

— — « » „ “ ”

Разделение абзацев

- Анимация

В Юго-восточной Азии любят, чтобы на странице было что-то живенькое.

# Форматы

Купить билет

Выбрать  Туда и обратно  В одну сторону [Помощь](#)

Откуда: СНГ  Южно-Сахали  Дата туда: 20100524

Куда: Корея  Сеул(Инчон)  Дата обратно: 20100525

Взрослые: 1  Дети: 0  Младенцы: 0  [Найти рейсы](#)

[Онлайн -регистрация](#) [Системные требования](#)

ASIANA AIRLINES 

Worldwide Sites

하단에서 거주하시는 지역과 언어를 선택하여 주시기 바랍니다. [한국어](#) | [English](#) | [中文](#) | [日本語](#) | [Рус.яз](#)

한국	미국	중국	일본	동남아	유럽	오세아니아	CIS
· 한국어	· 한국어	· 한국어	· 한국어	· 한국어	· 한국어	· 한국어	· 한국어
· 영어	· 영어	· 영어	· 영어	· 영어	· 영어	· 영어	· 영어
		· 중국어	· 일본어				· 러시아어





# Форматы

- Имена
- Адреса
- Телефонные номера
- Календарь
- Время
- Единицы измерения
- Денежные единицы
- Аббревиатуры
- Размеры бумаги

# Технологии

- Кодировки
- Возможность ввода локальных символов
- Понимание синтаксиса
- Качество работы поиска
- Клавиши быстрого доступа
- Длина строк
- Доступность сервера
- SEO
- URL

[http://www.cathaypacific.com/cpa/en\\_LK/homepage?CX\\_FCN=CXHOME0\\_Home](http://www.cathaypacific.com/cpa/en_LK/homepage?CX_FCN=CXHOME0_Home)

<http://www.airnewzealand.fr/default.htm>

# Технологии: экран выбора языка



Select your local Emirates website

North & South America



Europe



The Middle East & Africa



Asia & the Pacific



- |  |                                       |                                       |  |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|--|
| <a href="#">Austria - English</a>        | <a href="#">France - English</a>      | <a href="#">Italia - Italiano</a>     | <a href="#">Spain - English</a>          |
| <a href="#">Österreich - Deutsch</a>     | <a href="#">France - Français</a>     | <a href="#">Latvia - English</a>      | <a href="#">Sweden - English</a>         |
| <a href="#">Belgium - English</a>        | <a href="#">Germany - English</a>     | <a href="#">Lithuania - English</a>   | <a href="#">Switzerland - English</a>    |
| <a href="#">Belgique - Français</a>      | <a href="#">Deutschland - Deutsch</a> | <a href="#">Malta - English</a>       | <a href="#">Schweiz - Deutsch</a>        |
| <a href="#">Cyprus - English</a>         | <a href="#">Greece - English</a>      | <a href="#">Netherlands - English</a> | <a href="#">Suisse - Français</a>        |
| <a href="#">Czech Republic - English</a> | <a href="#">Ελλάδα - Ελληνικά</a>     | <a href="#">Norway - English</a>      | <a href="#">Svizzera - Italiano</a>      |
| <a href="#">Denmark - English</a>        | <a href="#">Iceland - English</a>     | <a href="#">Poland - English</a>      | <a href="#">Turkey - English</a>         |
| <a href="#">Estonia - English</a>        | <a href="#">Ireland - English</a>     | <a href="#">Russia - English</a>      | <a href="#">Türkiye - Türkçe</a>         |
| <a href="#">Finland - English</a>        | <a href="#">Italy - English</a>       | <a href="#">Россия - Русский</a>      | <a href="#">United Kingdom - English</a> |

Cannot find your local Emirates site? [Go to the global site](#)

# Технологии: экран выбора языка



'World's Best Cabin Staff'.

More than just an airline code

**MH** is Malaysian Hospitality



Select your country of residence and preferred language.

Country:

Language:

ENTER

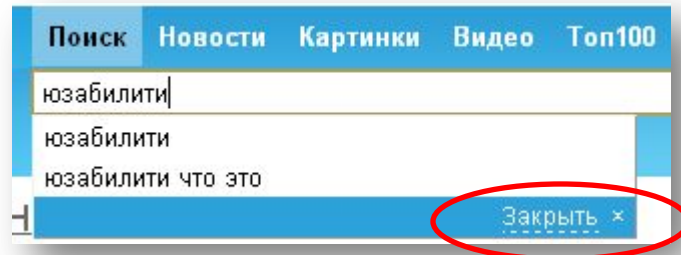
[Cannot see your country of residence? Visit here](#)

Remember my selection



# Ожидания

- Идиомы взаимодействия



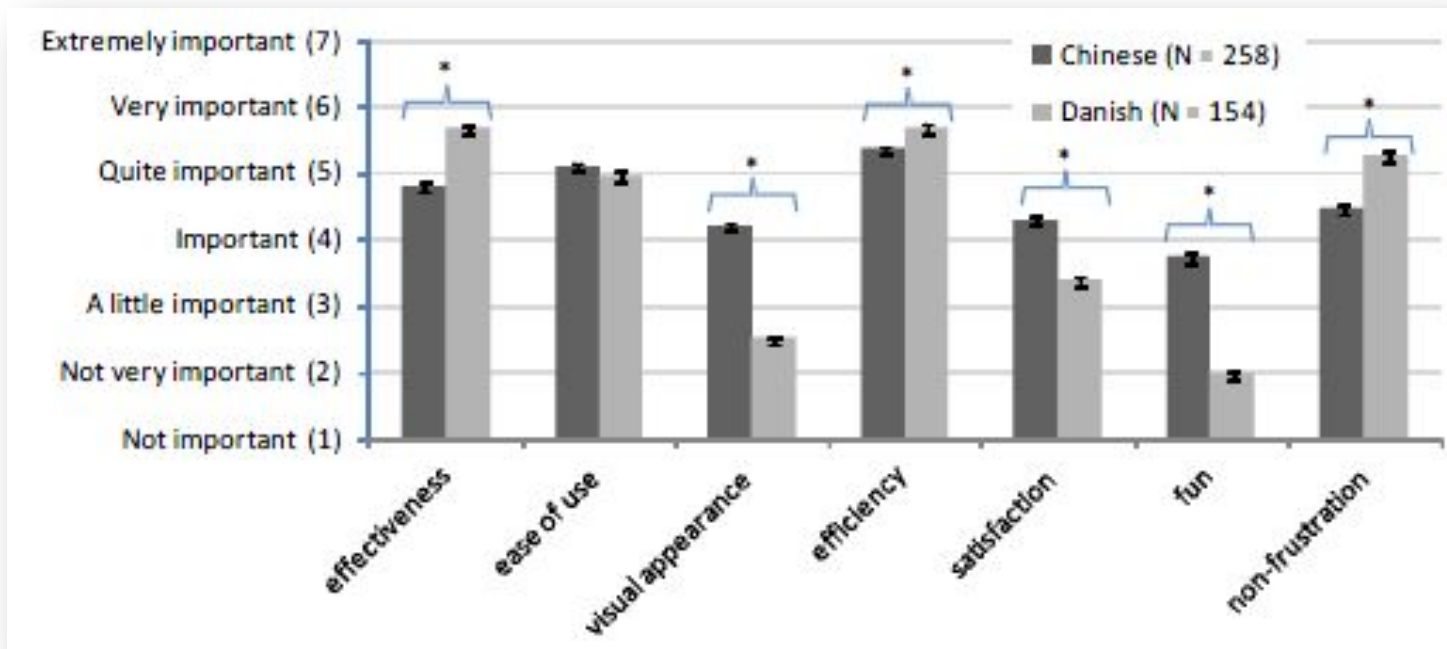
- Привычные способы поведения





# Ожидания

- Ценности



Frandsen-Thorlacius O. et al. Non-universal usability?: a survey of how usability is understood by Chinese and Danish users // Proc. of the 27th int. conf. on Human factors in computing systems, 2009.

# Что делать?

- Исследования аудитории
  - Опросы и интервью
  - Карточная сортировка
  - Анализ конкурентов и «экосистемы»
  - Анализ литературных источников
- Чек-листы
- Международное тестирование
  - Привлекать надежных иностранных партнеров
  - Единая методика исследования
  - Стандартный формат отчетов
  - Брифинги и дебрифинги

Спасибо за внимание!

Вопросы: [ivan@uidesign.ru](mailto:ivan@uidesign.ru)  
Запросить отчет об исследовании: [mail@uidesign.ru](mailto:mail@uidesign.ru)