



# Социальный поиск Ответы@Mail.Ru

*Максим Постников,  
руководитель проектов  
Ответы@Mail.Ru, Поиск@Mail.Ru*

@mail.ru®



# Современные проблемы поисковых систем

- Нежелательные результаты в выдаче
- Неполнота выдачи
- Неестественный язык запросов
- Общение с машиной, а не с живым человеком
  - Часто нужна информация, которой вообще нет на сайтах. Нужно спросить совета, или попросить кого-то поделиться опытом.  
Иногда нужно найти знающих людей.

# Механизм социального поиска

Пользователь может:

- Задать вопрос, поместив его в общую базу данных.
- Просмотреть существующие вопросы, распределенные по категориям.
- Ответить на любой открытый вопрос.
- Оценить вопросы и ответы других пользователей.
- Лично пообщаться с любым пользователем



## Необходимые условия работы

- Критическая масса пользователей → почти 24 миллиона пользователей Mail.Ru
- Система индикаторов доверия → сбалансированная система КПД
- Сообщество постоянных пользователей с высокими показателями → десятки тысяч продвинутых участников с высоким рейтингом
- Механизм мотивации пользователей → система баллов и рейтингов

# Типы пользователей социального поиска

- **Обычные пользователи**

Отвечают на вопросы с главной страницы и на вопросы легких категорий.

Качество ответов – среднее.

Среднее время появления ответа – несколько секунд.

- **Специалисты**

Предпочитают отвечать в своих сферах компетенции.

Качество ответов – высокое.

Среднее время появления ответа – несколько минут.

- **Профессионалы**

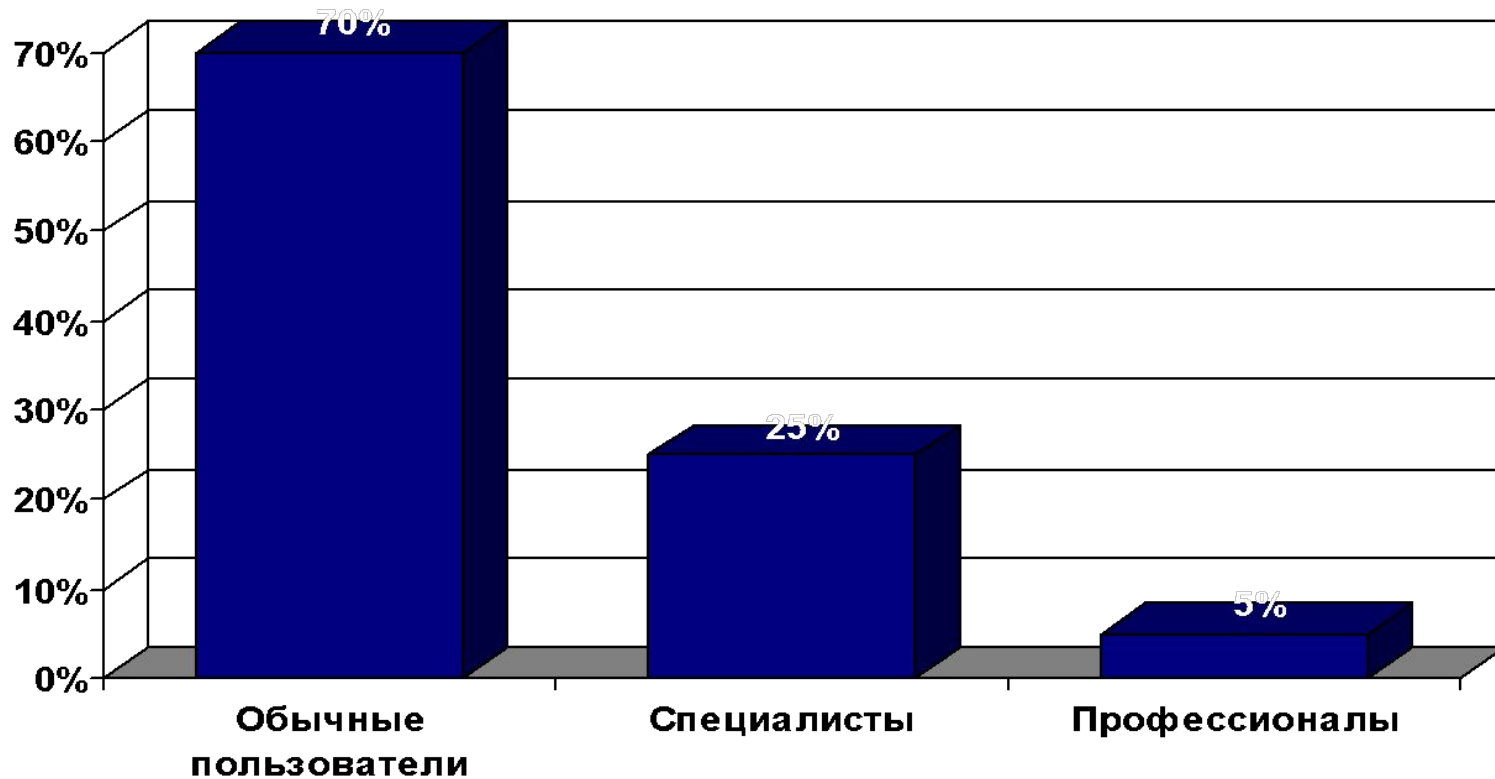
Отвечают только в «своих» категориях.

Качество ответов – очень высокое.

Среднее время появления ответа – часов минут.



# Типы пользователей



# Типы поисковых запросов

- **Навигационные (~30%)** — пользователь ищет конкретный сайт (к примеру, сайт компании).  
Примеры:  
*Samsung, Конференция по оптимизации, Райффайзенбанк, Sting.*
- **Информационные (~50%)** — пользователь ищет просто информацию о чем-то. Эта информация может быть представлена на разных сайтах. Сам сайт в данном случае не играет роли.  
Примеры:  
*Приколы, рецепты десертов, фотографии бабочек*
- **Транзакционные (~20%)** — пользователь сообщает поисковой машине, что хочет найти сайты содержащие конкретные объекты и возможность произвести с этими объектами конкретные действия:  
Примеры:  
*Музыка mp3, купить книгу, скачать программу, загрузить заставку для рабочего стола.*

# Навигационные и транзакционные запросы

## Навигационные запросы

- Здесь машинный поиск справляется, безусловно, лучше за очень редким исключением. Например, с запросом «официальный сайт BMW» русские поисковики справились плохо.

## Транзакционные вопросы

- Социальный поиск дает доступ к опыту других пользователей.
- Социальный поиск дает более чистые результаты. Например запросу «где бесплатно скачать MP3». В выдаче машинного поиска пользователь станет жертвой борьбы оптимизаторов за трафик. Социальный поиск даст реальные результаты.



# Информационные запросы

## **Преимущества социального поиска:**

- Можно сформулировать запрос максимально точно на понятном языке
- Нет необходимости переходить на другие сайты
- Есть возможность связаться напрямую с человеком, ответившим на вопрос
- Пользователи сообщают даже больше чем нужно

## **Реальные примеры запросов с проекта Ответы@Mail.Ru:**

- Что с машиной: стреляет в карбюратор?
- Что такое коллаген?
- Как быстро вылечить насморк?
- Почему человек хочет спать?
- На сколько процентов человек состоит из воды?

# Человеческие запросы

## Реальные примеры с проекта Ответы@Mail.Ru:

- А кто работает курьером, и расскажите, как вам работается?
- Какое соотношение ват к амперам, если аппарат потребляет 1000вт. сколько это ампер?
- Скажите, как выставить диафрагму и выдержку для съемки дома днем, и для съемки дома вечером при включенном свете?
- Какие витамины, и как часто вы употребляете и какие улучшения заметили?
- Кто был зимой в Хургаде? Там холодно? Ветрено? Купаться можно? Темнеет рано?



## Услуга «Тематические эксперты»

### Эксперт:

получает уведомления о всех вопросах своей категории.

- имеет право отвечать неограниченное количество раз.
- имеет право упоминать свои товары и услуги, если они соответствуют вопросу.
- К ответам экспертов добавляется:
  - ссылки на сайт (не закрываемые тегами NOINDEX и NOFOLLOW).
  - короткий рекламный текст.
  - логотип.



## Сейчас на проекте Ответы@Mail.ru:

- Более **900 тысяч** вопросов (из них 16 тысяч открыты и ждут ваших ответов).
- Более **8 млн.** ответов.
- Более **1,5 млн.** зарегистрированных пользователей.
- Каждый день на проекте задается более **17 тысяч** вопросов и дается около **160 тысяч** ответов.



Спасибо за внимание!

Компания Mail.ru  
ул. Пушечная д. 2/6  
Тел. (095) 725-63-57

@mail.ru®

