



Социальный поиск Ответы@Mail.Ru

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

@mail.ru®



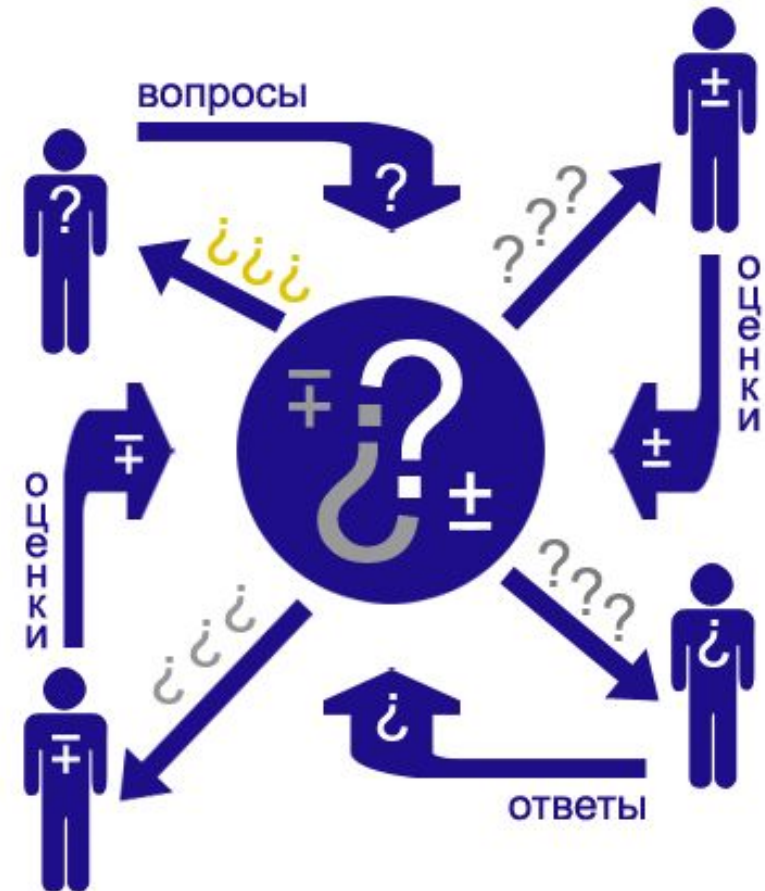
Современные проблемы поисковых систем

- 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®

